



รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



คณะกรรมการดำเนินงานรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒



คำนำ

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) ได้จัดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ในส่วนของมหาวิทยาลัยได้เริ่มต้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จนถึงปัจจุบัน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้มีการเปลี่ยนรูปแบบการประเมินจากการใช้ เครื่องมือแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – Based Integrity and Transparency Assessment (EBIT) และตรวจเอกสารหลักฐานที่แนบประกอบการตอบ มาเป็นการประเมินผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือที่เรียกว่า ระบบ ITAS (Integrity and Transparency Assessment System: ITAS) ซึ่งการประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จะมีเครื่องมือในการประเมินใช้เครื่องมือ ๓ เครื่องมือประกอบไปด้วย ๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) ๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) และ ๓) แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ฉบับนี้ ประกอบด้วยผลคะแนนจากตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑) การปฏิบัติหน้าที่ ๒) การใช้งบประมาณ ๓) การใช้อำนาจ ๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ ๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต ๖) คุณภาพการดำเนินงาน ๗) ประสิทธิภาพการสื่อสาร ๘) การปรับปรุงระบบการทำงาน ๙) การเปิดเผยข้อมูล และ ๑๐) การป้องกันการทุจริต โดยประเมินผลจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal) การรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External) และการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (Open Data) ซึ่งผลคะแนนครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๒

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินครั้งนี้จะช่วยสนับสนุน ส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกหน่วยงานภายในได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานภาครัฐภายใต้กรอบธรรมาภิบาล และประการสำคัญคือทั้งบุคลากร และหน่วยงานภายในได้มีบทบาทในการผลักดันกลไกในการป้องกันการทุจริตของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับหน่วยงาน และส่งผลต่อการยกระดับ ค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต(Corruption Perception Index: CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับและผลคะแนน ที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะกรรมการดำเนินงานรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



๑. หลักการและเหตุผล

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๑ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ได้นำผลการประเมิน ITA ไปกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนแม่บทฯ โดยในระยะแรก (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) กำหนดค่าเป้าหมายให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (85 คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยใช้ระบบประเมินที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนด และให้หน่วยงานที่รับการประเมินร่วมบูรณาการกับสำนักงาน ป.ป.ช

ในการนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ให้ความสำคัญเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี รวมถึงพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ รองรับการปฏิบัติตามแผนการปฏิรูปประเทศและยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และรองรับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๗๙) รวมทั้งให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) จึงได้เตรียมและดำเนินการเพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะรองรับการประเมินในทุกปีงบประมาณในทุกระบบงานของมหาวิทยาลัย

๒. การดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

มหาวิทยาลัยมีคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ ๒๘๐๕/๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบไปด้วยคณะกรรมการจำนวน ๒ ชุดย่อย ดังนี้

๑) **คณะกรรมการอำนวยการ** มีอธิการบดี เป็นประธานคณะกรรมการ และรองอธิการบดีที่กำกับดูแลงานด้านบริหารและงานด้านบริหารงานบุคคล เป็นรองประธาน มีคณบดีคณะ วิทยาลัย และผู้อำนวยการศูนย์สำนัก เป็นกรรมการ มีหน้าที่ อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางการดำเนินงานในการประเมินเพื่อรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่อธิการบดีมอบหมาย

๒) **คณะกรรมการดำเนินการ** มีรองอธิการบดีที่กำกับดูแลงานด้านบริหารและงานด้านบริหารงานบุคคล เป็นประธาน มีรองอธิการบดีที่กำกับดูแลงานตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน เป็นรองประธานกรรมการ มีผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี หัวหน้าสำนักงานคณบดี หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ มีผู้อำนวยการกองกลางและกองนโยบายและแผน เป็นเลขานุการ และบุคลากรงานบริหารงานบุคคลเป็นผู้ช่วยเลขานุการ มีหน้าที่ ๑) ประสานงานผู้รับจ้างสำรวจข้อมูล/ที่ปรึกษาโครงการสำนักงาน ป.ป.ช. ๒) นำ URL หรือ QR code ช่องทางการเข้าตอบแบบวัดการรับรู้- IIT และแบบวัดการรับรู้ - EIT ของมหาวิทยาลัย ไปเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงช่องทางการเผยแพร่ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกจะเข้ามาตอบ “แบบสำรวจ IIT” และ “แบบสำรวจ EIT” ได้ด้วยตนเองผ่านทาง URL หรือ QR code ซึ่งจะเป็นการตอบเข้าสู่ระบบ ITAS โดยตรง



๓) กำกับ ติดตาม ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่อยู่ในสังกัด และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มารับบริการหรือมาติดต่อกับหน่วยงาน ตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน และตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้ไม่น้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำที่ สำนักงาน ป.ป.ช.กำหนด

๔) ดำเนินการตอบคำถามพร้อมดำเนินกิจกรรม และทำให้ปรากฏซึ่งเอกสาร/รูปภาพ/หลักฐานประกอบการตอบตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำหรับประเด็นการประเมินที่รับผิดชอบ

๕) งานอื่นๆ ที่ถือการบตีมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

สำหรับการดำเนินงานเพื่อรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยได้เชิญอาจารย์ ที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญในด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส เป็นที่ปรึกษาของโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๓ ท่าน ประกอบไปด้วย ๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิศกดิ์ กัลยาณมิตร ๒) อาจารย์ ดร.จารุณี มุมบ้านเช่า ๓) อาจารย์ ดร.ปิยะ กล้าประเสริฐ

๓. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ในปีประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

ภาพรวมคะแนนการประเมิน มีค่าเฉลี่ย ๘๙.๕๓ ซึ่งเป็นระดับการประเมิน ระดับ A อยู่ในช่วงคะแนน ๘๕ – ๙๔.๙๙ ซึ่งแปลผลได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์มีการดำเนินการอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใสอย่าง สูง

โดยมีข้อเสนอแนะ/หมายเหตุจากผู้ประเมิน ดังนี้

๑) หน่วยงานมีคะแนน IIT (Internal Integrity & Transparency Assessment) อยู่ในระดับ “ดีมาก” (Very Good) ซึ่งให้เห็นว่า

- บุคลากรส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่น ในการดำเนินงานที่โปร่งใส และการมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยผลประเมินยังบ่งชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานค่อนข้างให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานยังสะท้อนว่าบุคลากรภายในหน่วยงานส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรม การเรียกรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นๆ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน ในอนาคต

- ในส่วนของการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนใหญ่สะท้อนว่าหน่วยงานมี ปัญหาเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อประโยชน์ของพวกพ้องน้อยมาก โดยกระบวนการจัดทำงบประมาณ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนไปจากวัตถุประสงค์

- ในขณะที่ผู้บริหารในองค์กร เป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม ซึ่งทำให้บุคลากร ภายในหน่วยงานส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่าจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้หน่วยงานลดปัจจัยเสี่ยง ในการทุจริต รวมถึงสามารถ สร้างกลไกการป้องกันแก้ไขปัญหาการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ

๒) หน่วยงานมีคะแนน EIT (External Integrity & Transparency Assessment) มีคะแนนอยู่ในระดับ “ดี” (Good) ซึ่งให้เห็นว่า

- “ประชาชนหรือผู้รับบริการ” มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่ายึดหลัก ตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่นำ ผลประโยชน์ของพวกพ้องอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และไม่พบว่ามี การเรียกรับสินบน ทั้งที่เป็นเงิน ทรัพย์สิน



และผลประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องเป็นประเด็นการพัฒนาสำหรับหน่วยงานที่ได้คะแนนในระดับดี ควรดำเนินการอย่างเข้มข้นมากขึ้น คือ ควรมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน รองลงมาคือการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย นอกจากนี้ควรพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน การบริการให้เกิดความโปร่งใส ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น

๓) หน่วยงานมีคะแนน OIT (Open Data Integrity and Transparency Assessment)

อยู่ในระดับ “ยอดเยี่ยม ” (Excellence)

- มีการวางระบบที่มีความเป็นเลิศเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน

จากข้อเสนอแนะ/หมายเหตุจากผู้ประเมินดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำผลคะแนนตามตัวชี้วัดตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนเรียงลำดับกันจากมากที่สุดมาห้าน้อยที่สุด เป็นดังนี้ สูงสุด คือตัวชี้วัด ๑) การเปิดเผยข้อมูล และ๒) การป้องกันการทุจริต มีค่าคะแนนเท่ากับ ๑๐๐ เท่ากัน โดยที่ลำดับที่ ๓) การปฏิบัติหน้าที่ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๙๑.๕๖ ลำดับ ๔) การใช้อำนาจ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๕.๖๒ ลำดับ ๕) การใช้งบประมาณ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๕.๒๔ ลำดับ ๖) คุณภาพการดำเนินงาน มีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๓.๗๑ ลำดับ ๗) ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๒.๓๕ ลำดับ ๘) การใช้ทรัพย์สินของราชการ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๑.๓๙ ลำดับ ๙) การแก้ไขปัญหาการทุจริต มีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๑.๒๕ และ ลำดับสุดท้าย ๑๐) การปรับปรุงการทำงาน มีค่าคะแนนเท่ากับ ๗๔.๑๙

จากข้อมูลที่แสดงมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า

“จุดแข็ง” ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการดำเนินการอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต ส่วน

“จุดด้อย” ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จะต้องให้ความสนใจและทำการปรับปรุงพัฒนาอย่างเร่งด่วนคือ การปรับปรุงการทำงาน เนื่องจากมีผลคะแนนต่ำที่สุด กล่าวคือมีค่าคะแนนเท่ากับ ๗๔.๑๙

๔. การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมิน รายข้อ

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสซึ่งจำแนกตามดัชนี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา (กำหนดเกณฑ์ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดให้ต้องมีผลการประเมิน ITA ไม่น้อยกว่า ๘๕ คะแนน) ดังนี้

๔.๑ ตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็ง

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน	ประเภท
๑	การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐.๐๐	EIT
๒	การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐	EIT
๓	การปฏิบัติหน้าที่	๙๑.๕๖	IIT
๔	การใช้อำนาจ	๘๕.๖๒	IIT
๕	การใช้งบประมาณ	๘๕.๒๔	IIT

๔.๒ ตัวชี้วัดที่เป็นจุดต้องพัฒนา

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน	ประเภท
๖	คุณภาพการดำเนินงาน	๘๓.๗๑	EIT
๗	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๒.๓๕	EIT
๘	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๘๑.๓๙	IIT
๙	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๘๑.๒๕	IIT
๑๐	การปรับปรุงระบบการทำงาน	๗๔.๑๙	EIT



ตัวชี้วัด ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ในภาพรวมมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๓.๗๑ (EIT)

ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน เป็นตัวชี้วัดซึ่งปรากฏในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการของหน่วยงานแก่รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม และยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ตรงในการถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วย นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน ที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก ไม่มีการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ในตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน ๕ ข้อ โดยจำแนกผลคะแนนรายข้อ และจัดอันดับคะแนน (กำหนดประเด็นที่ควรพัฒนาในข้อที่มีผลคะแนนต่ำกว่า ๘๕ คะแนน) ดังนี้

อันดับ	ผลคะแนน	ข้อ	ประเด็น	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๑	๙๙.๑๑	E๔	ในระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่	- สร้างความมั่นใจว่าจะยังคงปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมตลอดไปให้กลายเป็นอีกหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
๒	๘๒.๕๖	E๓	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ โดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล
๓	๘๑.๗๑	E๕	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ โดยการคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก
๔	๘๐.๒๐	E๒	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ ในการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน
๕	๗๕.๐๐	E๑	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด - โปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด - โปร่งใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	- สร้างการรับรู้ ในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ โดยโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด

จึงเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน สิ่งที่ควรเป็นประเด็นในการพัฒนาเพื่อให้การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยควรกำหนด หรือจัดทำมาตรการที่ให้หน่วยงานทุกหน่วยงานมีการเผยแพร่ผลงานการให้บริการ หรือเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะที่บุคคลภายนอกสามารถรับทราบได้อย่างชัดเจน ข้อมูลต่างๆต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และควรมีช่องทางที่หลากหลายเพิ่มขึ้นจากเดิม และปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ทันสมัยตอบสนองต่อเทคโนโลยีมากขึ้น อีกทั้งควรสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้รับบริการให้ชัดเจนขึ้น



ตัวชี้วัด ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ในภาพรวมมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๒.๓๕ (EIT)

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร เป็นตัวชี้วัดซึ่งปรากฏในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่างๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ในตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประเด็นสำรวจ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน ๕ ข้อ โดยจำแนกผลคะแนนรายข้อ และจัดอันดับคะแนน (กำหนดประเด็นที่ควรพัฒนาในข้อที่มีผลคะแนนต่ำกว่า ๘๕ คะแนน) ดังนี้

อันดับ	ผลคะแนน	ข้อ	ประเด็น	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๑	๙๙.๑๑	E๑๐	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	- ปรับปรุงช่องทางให้เกิดความหลากหลาย และตอบสนองต่อเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ
๒	๙๑.๙๖	E๘	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	- สร้างความมั่นใจว่า คำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานจะไปถึงผู้บริหาร
๓	๗๔.๘๑	E๙	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	- การชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน
๔	๗๓.๖๐	E๗	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	- การเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน
๕	๗๒.๒๗	E๖	การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด - เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน - มีช่องทางหลากหลาย	- เผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย มีกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนหนึ่งยังเห็นว่า มีน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย

จึงเห็นได้ว่า ในตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร สิ่งที่ควรเป็นประเด็นในการพัฒนาเพื่อให้การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยควรกำหนด หรือจัดทำมาตรการที่ให้หน่วยงานทุกหน่วยงานจัดทำข้อคำถาม-คำตอบที่มีการสงสัยบ่อยในด้านการดำเนินงาน เผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์หน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย อีกทั้งควรจัดให้มีระบบและกลไก ชัดเจนในการในการตรวจสอบช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ ควรมีการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบที่ ติดตาม สรุปผล และรายงาน รวมไปถึงจนถึงการติดตามเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อภายหลังการชี้แจง ตอบข้อซักถาม อย่างเป็นระบบตั้งแต่ระดับหน่วยงานภายในไปจนถึงระดับมหาวิทยาลัย อันจะส่งผลสะท้อนถึงการสื่อสารที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับอย่างชัดเจน



ตัวชี้วัด ๘ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ในภาพรวมมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๑.๓๙ (IIT)

ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ เป็นตัวชี้วัดซึ่งปรากฏในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของราชการ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรภายใน ในการนำทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่น และพฤติกรรมในการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ทั้งการยืมโดยบุคลากรภายในหน่วยงานและการยืมโดยบุคคลภายนอกหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการในการขออนุญาตที่ชัดเจนและสะดวก นอกจากนี้ หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรภายในได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ รวมไปถึงหน่วยงานจะต้องมีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานด้วย ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน ๖ ข้อ โดยจำแนกผลคะแนนรายข้อ และจัดอันดับคะแนน (กำหนดประเด็นที่ควรพัฒนาในข้อที่มีผลคะแนนต่ำกว่า ๘๕ คะแนน) ดังนี้

อันดับ	ผลคะแนน	ข้อ	ประเด็น	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๑	๙๖.๙๔	E๒๒	บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง จากหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้และความมั่นใจว่าจะไม่มีบุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน นำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาต และหากมีการอนุญาตจะมีการเปิดเผยข้อมูลทันที
๒	๙๕.๗๒	E๑๙	บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเอาทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัวหรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้และความมั่นใจว่าจะไม่มีบุคลากรในหน่วยงานเอาทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัว หรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง
๓	๘๒.๘๕	E๒๑	กรณีที่ต้องมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานบุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ถึงการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานบุคลากรในหน่วยงานที่แสดงให้เห็นถึงการขออนุญาตอย่างถูกต้อง
๔	๗๕.๔๔	E๒๔	หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ถึงการ กำกับ ดูแล และตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ - การป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง
๕	๗๑.๘๑	E๒๓	ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ
๖	๖๕.๕๗	E๒๐	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความสะดวก มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ กระบวนการขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

จึงเห็นได้ว่า ในตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ สิ่งที่ต้องเป็นประเด็นในการพัฒนาเพื่อให้การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยควรกำหนด หรือจัดทำมาตรการที่ให้หน่วยงานทุกหน่วยงานจัดให้มีระบบและกลไกในการใช้ทรัพย์สินของราชการ ที่ชัดเจน ควรมีการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบที่ ติดตาม สรุปผล และรายงาน รวมถึงเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลการใช้ทรัพย์สินของราชการไม่ว่าจะเป็นรายงาน บัญชีทรัพย์สิน การยืมใช้ทรัพย์สิน การคืนทรัพย์สิน การเก็บทรัพย์สิน การสูญหายของทรัพย์สิน เพื่อให้บุคลากร หรือผู้มีส่วนได้เสียภายในรับรู้ และไม่มีความคลางแคลงใจต่อการมีอยู่ การใช้งาน และ



การใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินของทางราชการที่โปร่งใส มหาวิทยาลัยอาจใช้วิธีการจัดฝึกอบรมหรือให้ความรู้เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน หรือมีมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในเรื่องของการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ

ตัวชี้วัด ๙ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ในภาพรวมมีค่าคะแนนเท่ากับ ๘๑.๒๕ (IIT)

ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต เป็นตัวชี้วัดซึ่งปรากฏในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง โดยหน่วยงานจะต้องทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมไปถึงการประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน ที่จะต้องทำให้การทุจริตในหน่วยงานลดลงหรือไม่มีเลย และจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรภายใน ในการร้องเรียนเมื่อพบเห็นการทุจริตภายในหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานจะต้องมีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงาน รวมถึงการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ จากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน ๖ ข้อ โดยจำแนกผลคะแนนรายข้อ และจัดอันดับคะแนน (กำหนดประเด็นที่ควรพัฒนาในข้อที่มีผลคะแนนต่ำกว่า ๘๕ คะแนน) ดังนี้

อันดับ	ผลคะแนน	ข้อ	ประเด็น	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๑	๙๔.๔๔	E๒๖	หน่วยงานของท่าน มีการดำเนินการดังต่อไปนี้ หรือไม่ - ทบทวนนโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ - จัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน	- สร้างการรับรู้ และปรับปรุง นโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น - สร้างการรับรู้ และปรับปรุง แผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน
๒	๘๒.๘๙	E๒๕	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตมากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ ปรับปรุงวิธีการเผยแพร่ข้อมูลและสร้างช่องทางเผยแพร่ข้อมูลให้มีความหลากหลาย และมีรูปแบบการนำเสนอใหม่ๆ
๓	๘๑.๖๑	E๒๙	หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงานมากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ ปรับปรุงวิธีการเผยแพร่ข้อมูล และปรับปรุงการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน
๔	๗๙.๑๗	E๒๘	หน่วยงานของท่าน มีการดำเนินการดังต่อไปนี้ ต่อการทุจริตในหน่วยงานมากน้อยเพียงใด - เฝ้าระวังการทุจริต - ตรวจสอบการทุจริต - ลงโทษทางวินัย	- สร้างการรับรู้ ปรับปรุงวิธีการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการเฝ้าระวังการทุจริต มีการตรวจสอบการทุจริต และหากมีการทุจริตเกิดขึ้นมีการลงโทษทางวินัย



อันดับ	ผลคะแนน	ข้อ	ประเด็น	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๕	๗๕.๗๗	E๓๐	หากท่านพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน ท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างไร - สามารถร้องเรียนและส่งหลักฐานได้อย่างสะดวก - สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ - มั่นใจว่าจะมีการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา - มั่นใจว่าจะปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อตนเอง	- สร้างการรับรู้ให้เกิดความมั่นใจว่าในกรณีพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงานบุคลากรสามารถร้องเรียนและส่งหลักฐานได้อย่างสะดวก และมหาวิทยาลัยมีระบบที่สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้และจะมีการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา ปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อตนเอง
๖	๗๓.๖๓	E๒๗	ปัญหาการทุจริตในหน่วยงานของท่าน ได้รับการแก้ไข มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการเพื่อป้องกัน และแก้ไข ปัญหาการทุจริตในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง

จึงเห็นได้ว่า ในตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต สิ่งที่ควรเป็นประเด็นในการพัฒนาเพื่อให้การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยควรกำหนด หรือจัดทำมาตรการที่ให้ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารหน่วยงานทุกหน่วยงาน ให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง มีการนำเสนอ กระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน รวมไปถึงจนถึง หรือสนับสนุนให้บุคลากรรวมตัวกันที่จะดำเนินการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงาน รวมถึงการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบจากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรภายในว่าสามารถร้องเรียนได้เมื่อพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน ซึ่งการร้องเรียนนี้จะปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อตนเอง พร้อมกันนี้ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลการร้องเรียน ข้อมูลการดำเนินการที่ได้สอบข้อร้องเรียนถึงขั้นตอนใด อย่างเปิดเผยและเป็นสาธารณะบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลการตรวจสอบได้อย่างสะดวก เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงานและในมหาวิทยาลัย

ตัวชี้วัด ๑๐ การปรับปรุงการทำงาน ในภาพรวมมีค่าคะแนนเท่ากับ ๗๔.๑๙ (EIT)

ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน เป็นตัวชี้วัดซึ่งปรากฏในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย ทั้งนี้ นอกจากหน่วยงานจะต้องปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นแล้ว ยังควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากขึ้นอีกด้วย ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน ๕ ข้อ โดยจำแนกผลคะแนนรายข้อ และจัดอันดับคะแนน (กำหนดประเด็นที่ควรพัฒนาในข้อที่มีผลคะแนนต่ำกว่า ๘๕ คะแนน) ดังนี้



อันดับ	ผลคะแนน	ข้อ	ประเด็น	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๑	๙๙.๑๑	E๑๓	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	- พัฒนาการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานเพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสะดวกและสบายมากขึ้น
๒	๗๐.๐๕	E๑๕	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ และปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น
๓	๖๙.๑๔	E๑๑	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ และปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น
๔	๖๗.๐๖	E๑๔	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ และปรับปรุง พัฒนาระบบการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน
๕	๖๕.๕๖	E๑๒	หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	- สร้างการรับรู้ และปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น

จึงเห็นได้ว่า ในตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน สิ่งที่ควรเป็นประเด็นในการพัฒนาเพื่อให้การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยควรกำหนด ให้ทุกหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการ (แผนผังการปฏิบัติงานที่ระบุขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน) ทั้งในส่วนการนำเสนอที่หน่วยงานที่มองเห็นได้ชัดเจน และการเผยแพร่ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ทุกหน่วยงานควรทำการปรับปรุงแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานสะดวก รวดเร็ว สามารถรองรับต่อการติดต่อสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ทั้งระบบแอนดรอยด์ และ IOS และสามารถใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันใหม่ๆ รวมไปถึงมหาวิทยาลัยควรดำเนินการเปิดโอกาส หรือสร้างโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หรือผู้ใช้บริการ หรือผู้ประสานงานติดต่อต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานทั้งในระดับหน่วยงาน และในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกด้วย และจะเป็นการสร้างกระบวนการรับรู้โดยตรง รวมถึงสามารถนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่ข้อมูลให้สาธารณชน สังคม ชุมชน ได้รับรู้อีกด้วย



๕. ข้อเสนอ “มาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น” ตามประเด็นที่กำหนดในข้อ O42

ประเด็น	ข้อเสนอมาตรการ	ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
ตัวชี้วัด ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ทุกหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการ (แผนผังการปฏิบัติงานที่ระบุขั้นตอน วิธีการระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน) - ให้หน่วยงานทุกหน่วยงานมีการเผยแพร่ผลงานการให้บริการหรือเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะที่บุคคลภายนอกสามารถรับทราบได้อย่างชัดเจน ข้อมูลต่างๆต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้หน่วยงานมอบหมายให้บุคลากรจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด - เผยแพร่ข้อมูลในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน และเผยแพร่ทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน - จัดให้มีระบบจัดลำดับการให้บริการแบบอัตโนมัติไม่มีการแทรกแซงลำดับการให้บริการในภารกิจการให้บริการที่สำคัญ - จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานผ่านแอปพลิเคชันหรือ QR Code ที่สามารถประมวลผลอัตโนมัติ - กำหนดผู้รับผิดชอบแนบท้ายคำสั่งกรรมการดำเนินการรับการประเมินฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน - งานการเงินและบัญชี 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงานรอบ ๙ เดือน - รายงานสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ



ประเด็น	ข้อเสนอมาตรการ	ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
ตัวชี้วัด ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ให้องค์กรทุกหน่วยงานจัดทำข้อคำถาม-คำตอบที่มีการสงสัยบ่อยในด้านการดำเนินงานเผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์หน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย - จัดให้มีระบบและกลไก ชัดเจนในการในการตรวจสอบช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้องค์กรจัดทำข้อคำถาม-คำตอบที่มีการสงสัยบ่อยในด้านการดำเนินงาน - เผยแพร่ข้อคำถาม-คำตอบผ่านหน้าเว็บไซต์หน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย - จัดให้มีระบบและกลไก ชัดเจนในการในการตรวจสอบช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน - ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อภายหลังการชี้แจง ตอบข้อซักถาม - จัดทำยุทธศาสตร์การตอบโต้ข้อมูลในกรณีมีข้อคำถามที่สงสัยที่อาจก่อความเสียหายต่อภาพพจน์ของมหาวิทยาลัย - กำหนดผู้รับผิดชอบแนบท้ายคำสั่งกรรมการดำเนินการรับบริการประเมินฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานสื่อสารองค์กรและการตลาด - ทุกหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๙ เดือน - รายงานสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ



ประเด็น	ข้อเสนอมาตรการ	ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
ตัวชี้วัด ๘ การใช้ทรัพย์สินของราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้นำหน่วยงานทุกหน่วยงานจัดให้มีระบบและกลไกในการใช้ทรัพย์สินของราชการ - ทบทวนมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และหากไม่มี ประเด็นเพิ่มเติมให้ใช้มาตรการที่กำหนดไว้เดิม 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแนวทาง ขั้นตอนเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ - จัดทำแบบฟอร์มที่จำเป็นต่อการใช้งานในการใช้ หรือยืมใช้ทรัพย์สินของทางราชการ - จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สินของทางราชการของหน่วยงาน - จัดทำช่องทางเผยแพร่ข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง และโปร่งใสต่อการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ - กำหนดผู้รับผิดชอบแนบท้ายคำสั่งกรรมการดำเนินการรับการประเมินฯ - จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน - จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ: การวิเคราะห์ และแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวม - จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ: การสร้างเนื้อหาผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อใช้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ - กำหนดผู้รับผิดชอบแนบท้ายคำสั่งกรรมการดำเนินการรับการประเมินฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานอาคารสถานที่ - งานพัสดุ - ทุกหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๙ เดือน - รายงานสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ



ประเด็น	ข้อเสนอมาตรการ	ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
ตัวชี้วัด ๙ การแก้ไขปัญหาการทุจริต	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน - การกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส - จัดทำสื่อ ภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหว และสื่ออื่น ๆ ที่เป็นเทรนด์ตามยุคสมัยมีเป้าหมายในการรณรงค์กระตุ้นให้ร่วมมือกันป้องกันการทุจริต - 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรมให้ความรู้ด้านการจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต - จัดการศึกษานอกสถานที่ให้กับตัวแทนทุกหน่วยงานในการศึกษาแนวทางการร่วมมือของบุคลากรเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตจากหน่วยงานเป้าหมายที่มีแนวปฏิบัติที่ดี - จัดประกวดการผลิตสื่อเพื่อรณรงค์ป้องกันและต่อต้านการทุจริต - ปรับปรุงช่องทางในการร้องเรียนให้มีความทันสมัย เข้าถึงง่าย และมีระบบแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน - กำหนดผู้รับผิดชอบแนบท้ายคำสั่งกรรมการดำเนินการรับการประเมินฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานนิติการ - งานเลขานุการผู้บริหาร - ศูนย์คอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๙ เดือน - รายงานสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ



ประเด็น	ข้อเสนอมาตรการ	ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
ตัวชี้วัด ๑๐ การปรับปรุงการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้หน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลขั้นตอนการดำเนินงาน/ การให้บริการ (แผนผังการปฏิบัติงานที่ระบุขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน) - ทุกหน่วยงานควรทำการปรับปรุงแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้ อยู่ใน รูป เอก ส า ร อิเลคทรอนิกส์ - มหาวิทยาลัยควรดำเนินการเปิดโอกาส หรือสร้างโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หรือ ผู้ใช้บริการ หรือผู้ประสานงานติดต่อต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานทั้งในระดับหน่วยงาน และในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก สาธารณชน สังคม ชุมชน ได้รับรู้อีกด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีการประชุมแนวทางการ ทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน - ปรับปรุงคู่มือ ปฏิบัติงานยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด - เผยแพร่ข้อมูลในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน และเผยแพร่ทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน - ปรับปรุงแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานสะดวก รวดเร็ว สามารถรองรับต่อการติดต่อสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ทั้งระบบแอนดรอยส์ และ IOS และสามารถใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันใหม่ - นำระบบ OKRs เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร - จัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกเป้าหมาย สร้างการรับรู้ สร้างความสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทุกหน่วยงาน - งานบริหารงานบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๙ เดือน - รายงานสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ