

## Integrity and Transparency Assessment Walailak University

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน  
ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
และมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



จัดทำโดย  
หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

# การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

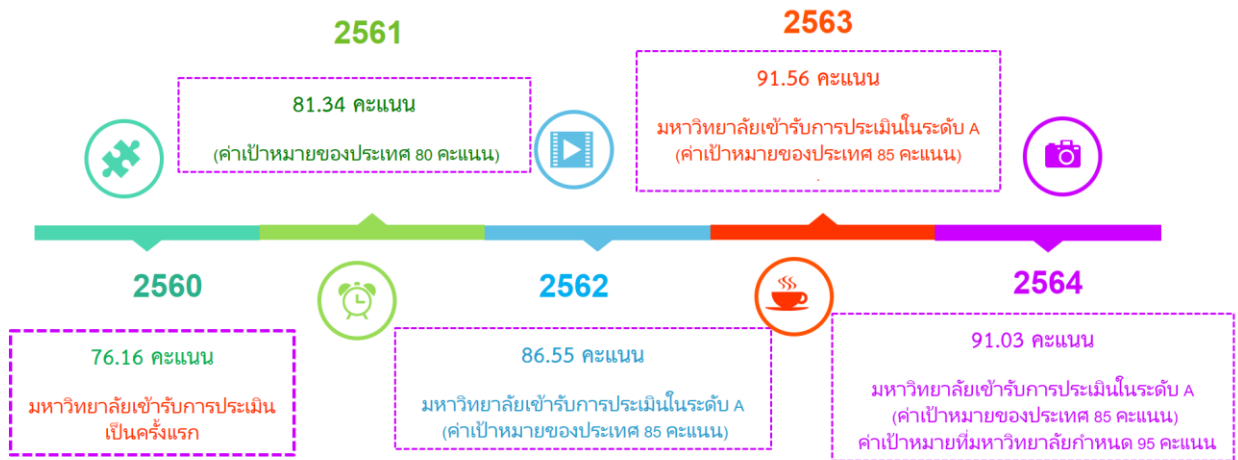
## บทนำ

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) ได้ใช้เครื่องมือการประเมินเพื่อเป็นมาตรการการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสนองรับตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยที่ประชุมของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ในการประชุมครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2563 ได้มีมติเห็นชอบให้ขยายกรอบเวลาของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 ประกอบกับ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ซึ่งเป็นองค์กรที่ร่วมขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561 – 2580) ซึ่งมีเป้าหมายให้ประชาชนมีวัฒนธรรม และพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต และตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ปี 2561 – 2565 ร้อยละ 80 (85 คะแนนขึ้นไป) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันทุจริตแห่งชาติ ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2565) ซึ่งตั้งเป้าหมายให้ประเทศมีระดับคะแนนของดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) สูงกว่าร้อยละ 50 คะแนน ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทุกภาคส่วนจะต้องร่วมกันบูรณาการและแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง รวมทั้งสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการราชการของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (พ.ศ. 2563 - 2565) แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์ในสังคมมีคุณธรรม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งจากภายในให้คุณธรรมนำการพัฒนา ทำให้สังคมไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน และเป็นสังคมแห่งคุณธรรม

## 1. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

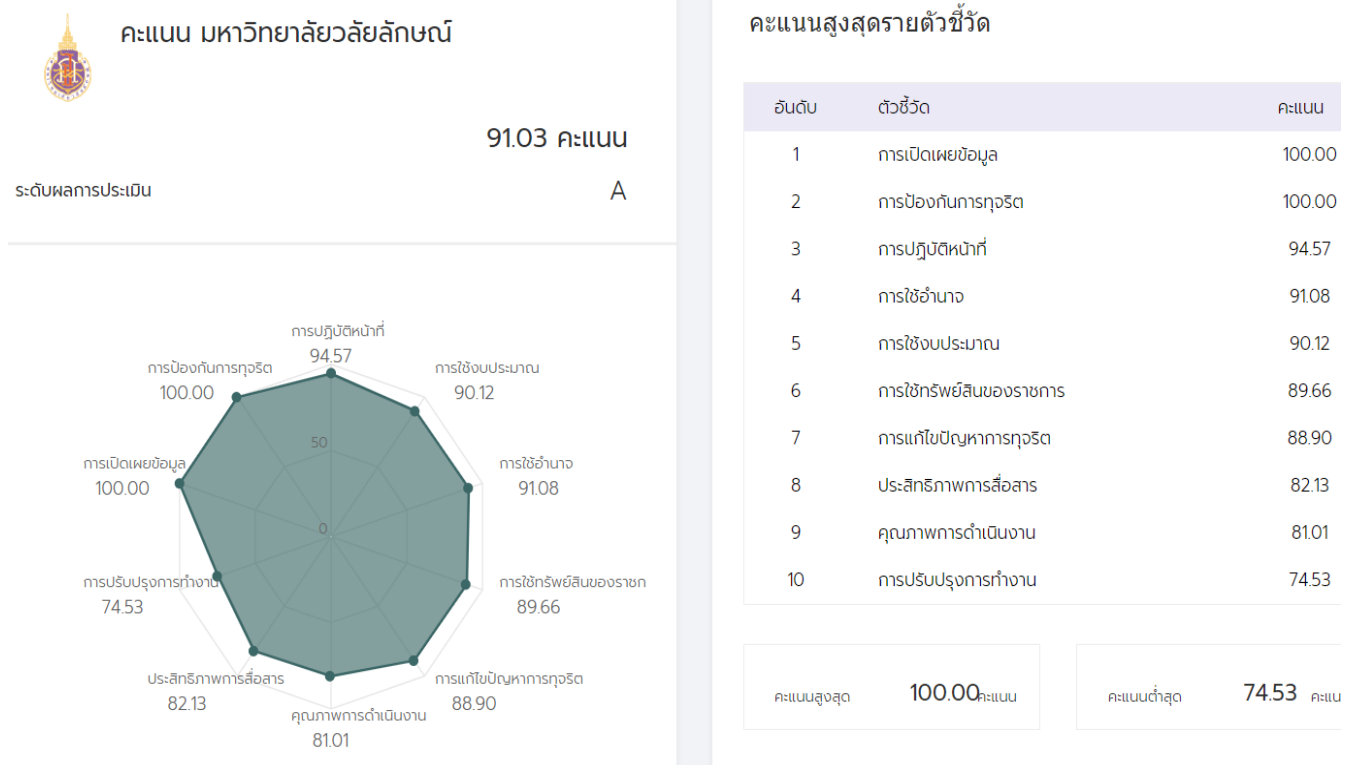
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้เข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา โดยพบว่าผลการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2563 มหาวิทยาลัยมีผลการดำเนินงานมีการพัฒนาการที่ต่อเนื่อง และได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาสำคัญ และสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดหลักคุณธรรม ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณให้จัดกิจกรรม ให้ความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม ความโปร่งใสเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการสร้างจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตของมหาวิทยาลัยแก่บุคลากร โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดที่ WU2-3-7 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ของมหาวิทยาลัยไม่ต่ำกว่า 95 คะแนน ไว้ในแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

## ผลการประเมิน ITA ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประกาศผลการประเมินในระดับสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมการประเมินจำนวน 83 แห่ง และมีค่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมร้อยละ 87.56 โดยพบว่ามหาวิทยาลัยที่ได้คะแนนร้อยละ 95 ขึ้นไป (ระดับ AA) จำนวน 5 มหาวิทยาลัย และได้คะแนนตั้งแต่ 85.00 - 94.99 (ระดับ A) จำนวน 55 มหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้คะแนนประเมิน 91.56 คะแนน อยู่ในระดับ A รายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

ภาพที่ 1 ผลการประเมินในระบบ ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลผลคะแนนการประเมิน ITA มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564 ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ในภาพรวมมีค่าคะแนนเท่ากับ 91.03 คะแนน ซึ่งมีค่าคะแนนที่สูงกว่าค่าเป้าหมาย (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1)

ตารางที่ 1 ผลคะแนนการประเมิน ITA มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เปรียบเทียบกับผลการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำแนกตามประเด็น

แบบวัด	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน/ปีงบประมาณ			
		2563	รวม	2564	รวม
แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	การเปิดเผยข้อมูล	97.78	98.89	100.00	100
	การป้องกันการทุจริต	100.00		100.00	
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	การปฏิบัติหน้าที่	93.51	90.52	94.57	90.87
	การใช้อำนาจ	90.96		91.08	
	การใช้งบประมาณ	91.32		90.12	
	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	87.15		89.66	
	การแก้ปัญหาการทุจริต	89.65		88.90	
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	82.80	82.81	82.11	79.22
	คุณภาพการดำเนินงาน	83.01		81.01	
	การปรับปรุงการทำงาน	82.63		74.53	
คะแนนรวม		91.56		91.03	

จากตารางที่ 1 อธิบายผลได้ว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเกณฑ์ผ่านการประเมินในส่วนของ IIT, EIT และ OIT จำนวน 10 ตัวชี้วัด หน่วยงานจะต้องได้ 85 คะแนนขึ้นไปจึงจะถือว่าผ่านการประเมินฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีคะแนนผ่านเกณฑ์ประเมินที่ดีขึ้นจำนวน 7 ตัวชี้วัด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดในมิติของ IIT และ OIT ซึ่งในส่วนของตัวชี้วัดด้าน EIT ผลคะแนนลดลงเล็กน้อย โดยมีผลการวิเคราะห์ในแต่ละตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงจุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนาไว้ดังต่อไปนี้

### 2.1 จุดแข็ง คือตัวชี้วัดที่ได้คะแนนมากกว่า 85 คะแนน มี 7 ตัวชี้วัด ได้แก่

2.1.1 ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) มี 2 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

ตาราง 2 ผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัด OIT ตัวชี้วัดที่ 9 และ 10 ได้คะแนน 100 คะแนน

ประเด็นการประเมิน OIT	คะแนน
คุณภาพการดำเนินงาน	
ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล	
9.1.ข้อมูลพื้นฐาน	
ข้อมูลพื้นฐาน	

ประเด็นการประเมิน OIT	คะแนน
o1 โครงสร้าง	100
o2 ข้อมูลผู้บริหาร	100
o3 อำนวยหน้าที่	100
o4 แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	100
o5 ข้อมูลการติดต่อ	100
o6 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	100
<b>ข่าวประชาสัมพันธ์</b>	
o7 ข่าวประชาสัมพันธ์	100
o8 Q&A	100
o9 Social Network	100
<b>9.2 การบริหารงาน</b>	
<b>การดำเนินงาน</b>	
o10 แผนดำเนินงานประจำปี	100
o11 รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานประจำปี รอบ 6 เดือน	100
o12 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	100
<b>การปฏิบัติงาน</b>	
o13 คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	100
o14 คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	100
o15 ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	100
o16 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	100
o17 E-Service	100
<b>9.3 การบริหารเงินงบประมาณ</b>	
<b>แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี</b>	
o18 แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	100
o19 รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน	100
o20 รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	100
<b>การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ</b>	
o21 แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	100
o22 ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	100
o23 สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดुरายเดือน	100
o24 รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	100
<b>9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล</b>	
<b>การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล</b>	
o25 นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	100
o26 การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	100
o27 หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100
o28 รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	100
<b>9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส</b>	

ประเด็นการประเมิน OIT	คะแนน
<b>การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b>	
o29 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
o30 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
o31 ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
<b>การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม</b>	
o32 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น	100
o33 การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	100
<b>ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต</b>	
<b>10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต</b>	
<b>เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร</b>	
o34 เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร	100
o35 การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร	100
<b>การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต</b>	
o36 การประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี	100
o37 การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต	100
<b>การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร</b>	
o38 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	100
<b>แผนป้องกันการทุจริต</b>	
o39 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	100
o40 รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ 6 เดือน	100
o41 รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	100
<b>10.2 มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต</b>	
<b>มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน</b>	
o42 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	100
o43 การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	100

จากตารางที่ 2 ผลการประเมิน OIT ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลคะแนนการประเมิน ดังนี้

1) **ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล** เป็นคะแนนจากการประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ให้สาธารณชนได้รับทราบ ใน 5 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข่าวประชาสัมพันธ์ และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (2) การบริหารงาน ได้แก่ แผนดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และการให้บริการ (3) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (5) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

2) **ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต** เป็นคะแนนจากการประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ให้สาธารณชนได้รับทราบ ใน 2 ประเด็น คือ (1) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร การประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และ (2) มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงการให้ความสำคัญและการแสดงถึงความพยายามของมหาวิทยาลัยที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้

**2.1.2 ตัวชี้วัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) มี 5 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย**

ตาราง 3 ผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัด IIT ตัวชี้วัดที่ 1 – 5 ได้คะแนนมากกว่า 85 คะแนน

ประเด็นการประเมิน IIT	คะแนน
<b>1. การปฏิบัติหน้าที่</b>	
1. การปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามขั้นตอนที่กำหนดและตามระยะเวลาที่กำหนด	90.89
2. การปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่ว ๆ ไป กับผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัวเท่าเทียมกัน	89.94
3. มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน/ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าธุระส่วนตัว/พร้อมรับผิดชอบ หากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	91.12
4. มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน และประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ จากผู้มาติดต่อเพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ	98.56
5. นอกเหนือจากการรับจากญาติหรือจากบุคคล ที่ให้กันในโอกาสต่าง ๆ โดยปกติตามขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือวัฒนธรรม หรือให้กันตามมารยาทที่ปฏิบัติกันในสังคมแล้ว บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน และประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้	98.56
6. มีการให้เงิน ทรัพย์สิน และประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ กับบุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต	98.34
<b>2. การใช้งบประมาณ</b>	
7. รับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน	81.23
8. มีการใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงความคุ้มค่าและไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้	91.21
9. มีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง	95.49
10. มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ	96.77
11. มีการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้หรือเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง	92.32
12. เปิดโอกาสให้ท่าน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยการสอบถาม ทักท้วงและร้องเรียน	83.71
<b>3. การใช้อำนาจ</b>	
13. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานแก่ท่านอย่างเป็นธรรมตามตำแหน่งหน้าที่	86.86
14. ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระดับคุณภาพของผลงาน	85.96
15. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม	85.49
16. เคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา	96.85
17. เคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต	97.07

ประเด็นการประเมิน IIT	คะแนน
18. การบริหารงานบุคคล ถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ มีการซื้อขายตำแหน่ง และเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มหรือพวกพ้อง	94.25
<b>4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ</b>	
19. บุคลากรมีการเอาทรัพย์สินของราชการ ไปเป็นของส่วนตัว หรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง	96.17
20. ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความสะดวก	80.04
21. กรณีที่ต้องมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงาน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง	90.77
22. บุคคลภายนอกหรือเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง	96.31
23. รู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง	85.35
24. มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง	89.34
<b>5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต</b>	
25. ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริต	92.04
26. มีการทบทวนนโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน	94.22
27. ปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน ได้รับการแก้ไข	85.93
28. มีการดำเนินการ เฝ้าระวังการทุจริต ตรวจสอบการทุจริต ลงโทษทางวินัย ต่อการทุจริต	88.71
29. มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	87.83
30. แนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน สามารถร้องเรียนและส่งหลักฐานได้อย่างสะดวก มั่นใจว่าจะมีการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา และมั่นใจว่าจะปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อตนเอง	84.67

จากตารางที่ 3 ผลการประเมิน IIT ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลคะแนนรวมการประเมินตัวชี้วัดตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากับ 94.57 คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอื่นในหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐาน มีความโปร่งใส ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน รวมไปถึงการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่น เต็มความสามารถ และมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายเน้นย้ำ การให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งพัฒนาระบบงานให้บริการต่างๆ ผ่านระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเหมาะกับการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว เช่น กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการแสดงไว้บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีการแสดงกฎหมายบริหารของมหาวิทยาลัย กำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริต เป็นต้น รวมทั้ง มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการประชุมบริหารเป็นประจำทุกเดือน เพื่อชี้แจงติดตามการดำเนินงานจากหน่วยงานต่างๆ อีกทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มีการรายงานถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน



(2) ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ได้คะแนนเท่ากับ 91.08 คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมิน การรับรู้ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งจะต้อง เป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

ทั้งนี้ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยยังมีความเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการมอบหมายงาน การดำเนินงานในหน่วยงาน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาเป็นต้นแบบที่ดีในการ ดำเนินงาน โดยมีคำสั่งมหาวิทยาลัย เรื่องการมอบอำนาจให้ผู้บริหาร หัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ไว้ อย่างชัดเจน

(3) ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับ 90.12 คะแนน เป็นคะแนนจากการ ประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยต่อการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง ใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ นับตั้งแต่การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและ เผยแพร่อย่างโปร่งใส ไปจนถึงลักษณะการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ และไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง การเบิกจ่ายเงินของบุคลากรภายในในเรื่องต่าง ๆ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจ รับพัสดุด้วย

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้ และมีการติดตามและรายงานผลการใช้งบประมาณ เป็นประจำทุกเดือนในที่ประชุมบริหาร รวมทั้งให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากร รับทราบโดยทั่วกันเป็นประจำทุกเดือน

(4) ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนเท่ากับ 89.66 คะแนน เป็นคะแนน จากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยต่อการใช้ทรัพย์สินของราชการ ในประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรภายใน ในการนำทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานไปเป็นของตนเอง หรือนำไปให้ผู้อื่น และพฤติกรรมในการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ทั้งการยืมโดยบุคลากรภายในหน่วยงาน และการยืมโดยบุคคลภายนอกหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการในการขออนุญาตที่ชัดเจนและ สะดวก

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในเรื่องการใช้ทรัพย์สินของราชการ โดยการออกกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการแจ้งเวียนให้บุคลากรทุกคนรับทราบ พร้อมจัดทำ ระบบสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว รวมไปถึงมีการกำกับดูแลและ ตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างต่อเนื่อง

(5) ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับ 88.90 คะแนน เป็นคะแนน จากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของมหาวิทยาลัย ใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง เห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยและผู้บริหารระดับสูง ได้มีการทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการ แก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมไปถึงการประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาการ ทุจริตของหน่วยงาน ที่จะต้องทำให้การทุจริตในหน่วยงานลดลงหรือไม่มีเลย และจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ บุคลากรภายใน สามารถร้องเรียนเมื่อพบเห็นการทุจริตภายในหน่วยงานด้วย

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยยังให้ความสำคัญในการตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงาน และนำผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายนอกนำไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต รวมถึงการจัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตไว้บนเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

## 2.2 จุดที่ต้องพัฒนา คือตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่า 85 คะแนน มีจำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตารางที่ 2 ผลการประเมิน EIT ตัวชี้วัดที่ 6 – 8

ประเด็นการประเมิน EIT	คะแนน
<b>6. คุณภาพการดำเนินงาน</b>	
1. การปฏิบัติงาน/ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด และตามระยะเวลาที่กำหนด	76.93
2. การปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน	79.17
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล	78.90
4. ในระยะ 1 ปีที่ผ่านมา มีการร้องขอให้จ่ายเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ	98.21
5. การดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก	71.86
<b>7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>	
6. มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย	77.98
7. มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน	75.31
8. มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ	95.26
9. มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน	72.81
10. มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรในหน่วยงาน	89.26
<b>8. การปรับปรุงระบบการทำงาน</b>	
11. มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น	69.50
12. มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น	69.76
13. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	98.26
14. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น	61.24
15. มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น	73.90

จากตารางที่ 4 ผลการประเมิน EIT ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผลคะแนนรวมการประเมินตัวชี้วัดตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเท่ากับ 82.11 คะแนน เป็นคะแนนประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังประเมินการ

รับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรในหน่วยงานด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่มหาวิทยาลัยควรพัฒนา คือ (1) ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อนและเพิ่มช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (2) ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากขึ้น (3) เพิ่มมาตรการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ชัดเจนมากขึ้น และ (4) เพิ่มช่องทางติดต่อ หรือมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรในหน่วยงาน

(2) ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน **ได้คะแนนเท่ากับ 81.01 คะแนน** เป็นคะแนนประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยต่อการคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงไปตรงมา ไม่เห็นแก่ประโยชน์ของพวกพ้องมากกว่าประโยชน์ของส่วนรวม

สิ่งที่มหาวิทยาลัยควรพัฒนา คือ (1) การกำกับติดตามการทำงานของบุคลากรของหน่วยงานว่ามีการติดต่อ ปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ (2) เพิ่มมาตรการกำกับให้บุคลากรของหน่วยงานให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และให้ตรวจสอบว่าบุคลากรในหน่วยงาน ปฏิบัติงาน/ให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อทั่ว ๆ ไป กับผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน (3) เพิ่มมาตรการกำกับติดตามการทำงานของบุคลากรของหน่วยงานในการทำงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล และ (4) ส่งเสริมการทำงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก

(3) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน **ได้คะแนนเท่ากับ 74.53 คะแนน** เป็นคะแนนประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของบุคลากรและกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย ทั้งนี้ นอกจากหน่วยงานจะต้องปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานให้ดีขึ้นแล้ว ยังควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากขึ้นอีกด้วย

สิ่งที่มหาวิทยาลัยควรพัฒนา คือ (1) ปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น (2) เพิ่มการปรับปรุงวิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น (3) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น และ (4) ปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มหาวิทยาลัยได้คะแนน จำนวน 91.03 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยมีผลการประเมินระดับ A หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ค่อนข้างครบถ้วน และมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการตามตัวชี้วัดและหลักเกณฑ์การประเมิน ITA โดยมีบางส่วนที่ต้องปรับปรุงหรือเปิดเผยข้อมูล

ประมาณร้อยละ 5 - 15 ของตัวชี้วัดหรือข้อคำถามทั้งหมด ดังนั้น หน่วยงานพึงพิจารณาผลประเมินเพื่อนำไปสู่การพัฒนาในจุดที่ยังคงเป็นปัญหา โดยหากมีการวางแผนแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คาดหมายได้ว่า หน่วยงานจะสามารถยกระดับการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสได้อย่างมีสัมฤทธิ์ผล รวมถึงสามารถสร้างความเชื่อมั่นศรัทธา สร้างความไว้วางใจแก่สาธารณชนได้มากยิ่งขึ้นในปีต่อๆ ไป ทั้งนี้ ประเด็นที่ควรมีการเปิดเผย หรือบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

- เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น

- เพิ่มกลไกการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น

- เพิ่มการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น

- ส่งเสริมการทำงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก

- เพิ่มมาตรการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ชัดเจนมากขึ้น

- ปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น

- ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากขึ้น

- กำกับติดตามการทำงานของบุคลากรของหน่วยงานว่ามีการติดต่อ ปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด

- ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และเพิ่มช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น

- เพิ่มมาตรการกำกับติดตามการทำงานของบุคลากรของหน่วยงานในการทำงานอย่างตรงไปตรงมา

ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล

- เพิ่มมาตรการกำกับให้บุคลากรของหน่วยงานให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- เพิ่มการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

- ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานมากขึ้น

- ส่งเสริมให้หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยเพิ่มการให้สอบถาม ทักท้วง ร้องเรียน

- สร้างช่องทางการร้องเรียน การติดตามผลการร้องเรียน และสร้างความมั่นใจในการจัดการการทุจริตตลอดจนปกป้องผู้กระทำการร้องเรียน โดยหากพบการทุจริตในหน่วยงาน

- ส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติของหน่วยงานในการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง

- พัฒนาระบบการคัดเลือกผู้เข้ารับ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษาอย่างเป็นธรรม

- แก้ไขปัญหาการทุจริตในหน่วยงานอย่างจริงจัง

- ส่งเสริมกลไกการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง

- ส่งเสริมให้มีการมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จาก ผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม

- ส่งเสริมให้มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน

- เพิ่มมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงาน มีการดำเนินการเฝ้าระวังการทุจริต ตรวจสอบการทุจริต และลงโทษทางวินัยอย่างจริงจังเมื่อพบการทุจริต

- เพิ่มช่องทางติดต่อ หรือมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรในหน่วยงาน
- เพิ่มมาตรการกำกับดูแลและตรวจสอบ การใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง
- ให้ตรวจสอบว่าบุคลากรในหน่วยงาน ปฏิบัติงาน/ให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อทั่ว ๆ ไป กับผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด
- เพิ่มการกำกับติดตาม ถ้ามีการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงาน ต้องมีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง
- ให้ตรวจสอบว่าประเด็นการปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้อื่นว่าเป็นไปตามขั้นตอนหรือระยะเวลาที่กำหนดมากน้อยเพียงใด
- พึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาพฤติกรรมการมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน การให้ความสำคัญกับงานมากกว่าธุระส่วนตัว และความพร้อมรับผิดรับชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเองของบุคลากรในหน่วยงานมากขึ้น
- เพิ่มกลไกกำกับให้หน่วยงาน ใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า และไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อสังเกตดังกล่าว โดยผู้บริหารและบุคลากรมีการประชุมร่วมกันเป็นประจำทุกเดือนเพื่อให้มีการสื่อสารในเรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจ การใช้ทรัพย์สินของราชการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาการทุจริตในองค์กร และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อทำหน้าที่สร้างความตระหนัก ความรับผิดชอบ และการรับรู้ต่อการดำเนินงานตามกรอบคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัย ให้แก่ทั้งบุคลากรและนักศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามหลักค่านิยมของมหาวิทยาลัยที่เป็นเป็นองค์การธรรมรัฐ และสอดคล้องกับนโยบายเจตนาสุจริตของอธิการบดี

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีมาตรการส่งเสริมและแนวทางการปรับปรุงพัฒนาให้หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส ดังนี้

## มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1. ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ซึ่งผลการประเมินมหาวิทยาลัยได้รับคะแนน 100 คะแนนทั้ง 2 ตัวชี้วัด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ามีการวางระบบที่ดี ในการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน และถึงแม้ว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มหาวิทยาลัยจะได้คะแนนเต็มทั้ง 2 ตัวชี้วัด มหาวิทยาลัยยังคงต้องมีมาตรการที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรักษาระดับคะแนนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไว้ เนื่องจากเกณฑ์การให้คะแนนมีการปรับปรุงเพิ่มขึ้น และบางหน่วยงานยังขาดความเข้าใจในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์

ตัวชี้วัด	คะแนน	สิ่งที่คาดว่าจะทำได้ดี	ประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข/ พัฒนาเร่งด่วน	มาตรการส่งเสริม/แนวทางปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
การเปิดเผยข้อมูล	100	1. หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัยให้ ความร่วมมือเป็นอย่างดี 2. เปิดเผยข้อมูลได้ภายในเวลาที่กำหนด 3. ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นปัจจุบัน และเป็นไปตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด	1. บางหน่วยงานยังขาดความเข้าใจในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมิน 2. การประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในช่วงการเกิดโรคระบาด โควิด 19 ไม่สะดวกเนื่องจากบางหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดติดเชื้อโควิด-19 หรือต้องถูกกักตัว	1. มาตรการที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน ได้แก่ การสร้างความตระหนักรู้ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ประกอบด้วย 1) กำหนดนโยบายเรื่อง การบริหารจัดการองค์กรด้วยความโปร่งใส โดยมีการชี้แจงในที่ประชุมบริหาร และมีการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยเฉพาะเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงกำชับให้ผู้บังคับบัญชาทุกหน่วยงานจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับทราบเป็นประจำทุกเดือน 2) ผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายสนับสนุนบริหารจัดการด้านการประเมิน ITA อย่างต่อเนื่อง โดย 2.1) จัดการจัดประชุมชี้แจงเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้าใจ 2.2) กำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการประสานกับ	1. คณะผู้บริหาร 2. คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส 3. บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย  <b>กำหนดแล้วเสร็จ</b> 30 เมษายน 2565
การป้องกันการทุจริต	100				

ตัวชี้วัด	คะแนน	สิ่งที่คาดว่าจะทำได้ดี	ประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข/ พัฒนาเร่งด่วน	มาตรการส่งเสริม/แนวทางปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
				สำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อสอบถามในประเด็นข้อสงสัย 2.3) กำหนดผู้ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การจัดทำข้อมูล OIT	

2. ตัวชี้วัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด โดยผลประเมินจากการรับรู้ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย มีผลคะแนนภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีก่อน

ตัวชี้วัด	คะแนน	สิ่งที่คาดว่าจะทำได้ดี	ประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข/ พัฒนาเร่งด่วน	มาตรการส่งเสริม/แนวทางปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
การปฏิบัติหน้าที่	94.57	1. กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจ และพร้อมให้ความร่วมมือ 2. ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด 3. ผู้เข้าร่วมวัดการรับรู้มีจำนวนมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด 4. มีการชี้แจงโดยให้ความรู้ ข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อสร้างความเข้าใจข้อคำถามก่อนการประเมิน	1. พนักงานบางส่วนยังขาดความเข้าใจในบางตัวชี้วัด	2. มาตรการที่ยกระดับปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ การสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัย และนำความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการให้บริการ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก 1) ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา เป็นต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ 2) อธิการบดีได้ประกาศเจตจำนงในการปฏิบัติงานตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารมหาวิทยาลัย 3) มหาวิทยาลัยได้ออกประกาศ เรื่อง นโยบายการไม่รับและการงดให้ของขวัญของกำนัลหรือประโยชน์อื่นใด (No Gift Policy)” 4) แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการประเมินคุณธรรม	1. คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส 2. คณะผู้บริหารและบุคลากรที่มีอายุงานเกิน 1 ปี
การใช้อำนาจ	91.08				
การใช้งบประมาณ	90.12				
การใช้ทรัพย์สินของราชการ	89.66				
การแก้ปัญหาการทุจริต	88.90				
					กำหนดแล้วเสร็จ 30 เมษายน 2565

ตัวชี้วัด	คะแนน	สิ่งที่คาดว่าจะทำได้ดี	ประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข/ พัฒนาเร่งด่วน	มาตรการส่งเสริม/แนวทางปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		5 . จั ด ท ำ สื่ อ ประชาสัมพันธ์เพื่อ สร้างความเข้าใจ		<p>และความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์</p> <p>5) สื่อสารและเผยแพร่ให้ความรู้เรื่อง เกณฑ์การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565</p> <p>6) กำหนดให้ผู้บริหารหน่วยงานจัดประชุมหน่วยงาน ประจำเดือน โดยให้มีวาระเรื่องการประเมินคุณธรรมฯ เพื่อสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>7) จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการประเมินคุณธรรมฯ เพื่อ ยกระดับ.โดยเชิญวิทยากรจากสำนักงาน ป.ป.ช. รวมถึง การสื่อสารสร้างความตระหนักจากประธาน คณะกรรมการ</p> <p>8) จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อสร้างความเข้าใจ เพื่อติดตามการจัดทำข้อมูลของผู้หน่วยงานในกำกับ</p> <p>9) จัดกิจกรรมสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากร ในการ สร้างการรับรู้ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ การใช้อำนาจ การใช้ งบประมาณ การใช้ทรัพย์สินของราชการ และการ แก้ปัญหาการทุจริต</p> <p>10) สร้างระบบทดสอบ การวัดการรับรู้ IIT ของ บุคลากรภายในองค์กร เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา การประเมินคุณธรรมฯ ของมหาวิทยาลัย</p>	



3. ตัวชี้วัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) มีผลคะแนนต่ำกว่า 85 คะแนน

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	สิ่งที่คาดว่าจะทำได้ดี	ประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข/พัฒนาเร่งด่วน	มาตรการส่งเสริม/แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
<b>ตัวชี้วัดที่ 1 คุณภาพการดำเนินงาน</b>					
E1 บุคลากรของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด - เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด - เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	76.93	1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ว่ามีความโปร่งใส ไม่เรียกรับประโยชน์	1. มีช่องทางที่ติดต่อกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอกจำกัดเพียงเบอร์โทรศัพท์ และมีอีเมลส่วนน้อย	1. มหาวิทยาลัยจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่สำคัญของมหาวิทยาลัยและเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศ ออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน อาทิ เว็บไซต์ Facebook, Twitter, Instagram และ Youtube เป็นต้น รวมถึงจุดให้บริการ และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ เพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ว่ามีความโปร่งใส ไม่เรียกรับประโยชน์	1.คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส 2. คณะผู้บริหารและหน่วยงานที่บริการของมหาวิทยาลัย
E2 บุคลากรของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	79.17	2. กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความร่วมมืออย่างดี		2. อธิการบดีได้กำหนดนโยบายในการให้หัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่หน่วยงานกำหนด โดยไม่เลือกปฏิบัติและให้ปฏิบัติจนเป็นปกตินิสัยประจำตน	<b>กำหนดแล้วเสร็จ</b> 30 เมษายน 2565
E3 บุคลากรของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด	78.90	3. มีการสื่อสารผ่านสื่อ Social Media ต่างๆ		3. กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานให้บริการในมหาวิทยาลัยไว้ชัดเจน	
E4 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกบุคลากรของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่ง	98.21				

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	สิ่งที่คาดว่าจะทำได้	ประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข/ พัฒนาเร่งด่วน	มาตรการส่งเสริม/แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
<p>ดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เงิน</li> <li>- ทรัพย์สิน</li> <li>- ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้</li> </ul>				<p>4. กำหนดคู่มือปฏิบัติงานให้บุคลากรใช้เป็นแนวปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่สำคัญของแต่ละหน่วยงานไว้เป็นการเฉพาะ พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และช่องทางอื่น ๆ</p> <p>5. อธิการบดีกำหนดนโยบายให้ผู้บริหารของหน่วยงานต้องถ่ายทอดและกำกับให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก</p> <p>6. กำหนดช่องทางการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานไว้บนเว็บไซต์หลักและระดับหน่วยงานย่อย</p> <p>7. กำหนดช่องทางติดต่อ หรือมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรไว้บนเว็บไซต์หลักและระดับหน่วยงานย่อย</p>	
E5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	71.86				
<b>ตัวชี้วัดที่ 2 ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>					
E6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	77.98	1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ว่ามี	1. มีช่องทางที่ติดต่อกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอกจำกัดเพียงเบอร์โทรศัพท์ และ	1. กำหนดให้ทุกหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน มีรูปแบบการนำเสนอที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้อ่าน และเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศ ออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์	ส่วนสื่อสารองค์กร และ หน่วยงาน ให้บริการ รวมทั้งหน่วยงานภายใน

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	สิ่งที่คาดว่าจะทำได้	ประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข/ พัฒนาเร่งด่วน	มาตรการส่งเสริม/แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
E7 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	75.31	ความโปร่งใส ไม่เรียกรับประโยชน์	มีช่องทางการติดต่อทางอีเมลมีน้อย	เพจ Facebook, Twitter, Instagram และ Youtube เป็นต้น	มหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน
E8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	95.26	2. กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความร่วมมืออย่างดี		2. กำหนดให้มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการของแต่ละหน่วยงาน หรือผ่านเว็บไซต์หลักของมหาวิทยาลัย และ Facebook ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย	กำหนดแล้วเสร็จ 30 เมษายน 2565
E9 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงาน ได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	72.81	3. มีการสื่อสารผ่านสื่อ Social Media ต่างๆ		3. กำกับติดตามการทำงานของบุคลากรของการให้บริการ การติดต่อ ปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ประชาชนให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้ง กำกับให้ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	
E10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรในหน่วยงานหรือไม่	89.26			4. กำกับติดตามการทำงานของบุคลากรในการทำงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล และส่งเสริมการทำงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก	
<b>ตัวชี้วัดที่ 3 การปรับปรุงระบบการทำงาน</b>					
E11 บุคลากรของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการ	69.50	1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกมี	1. มีช่องทางที่ติดต่อกลุ่มเป้าหมายที่เป็น	1. มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำเว็บไซต์หน่วยงานเป็นภาษาไทยและ	หน่วยงานให้บริการทุกหน่วยงาน

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	สิ่งที่คาดว่าจะทำได้	ประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข/ พัฒนาเร่งด่วน	มาตรการส่งเสริม/แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
ปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น อย่างน้อยเพียงใด		ความเชื่อมั่นในการ ดำเนินงานของ	บุคคลภายนอกจำกัด เพียงเบอร์โทรศัพท์ และ มีช่องทางการติดต่อทาง อีเมลน้อย	ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้ที่มาติดตามได้รับความ สะดวก และเป็น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ รวดเร็วและทันสมัยอยู่เสมอ พร้อมทั้งปรับปรุง วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การ ให้บริการให้ดีขึ้น และการดำเนินงาน/การ ให้บริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	กำหนดแล้วเสร็จ 30 เมษายน 2565
E12 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการ ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการ ดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มาก น้อยเพียงใด	69.76	มหาวิทยาลัย ว่ามี ความโปร่งใส ไม่ เรียกรับประโยชน์ 2. กลุ่มเป้าหมายมี		2. กำหนดให้นโยบายให้ทุกหน่วยงานต้องทำ การประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เพื่อ นำผลมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางาน	
E13 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิด ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	98.26	ความรู้ ความเข้าใจ และให้ความร่วมมือ อย่างดี 3. มีการสื่อสารผ่าน		3. มหาวิทยาลัยได้จัดกิจกรรมให้ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของ มหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัด กิจกรรมระดมความคิดเห็นของประชาชน การ จัดกิจกรรมเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความเห็น การสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการ พัฒนาและดำเนินงานของหลักสูตรต่างๆ และ การจัดให้มีคณะกรรมการจัดทำและพัฒนา หลักสูตรจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกและผู้แทน สภาวิชาชีพ เป็นต้น	
E14 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิด โอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมี ส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงาน/การให้บริการของ หน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	61.24	สื่อ Social Media ต่างๆ		4. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริต /ข้อเสนอแนะ/ติชม ไว้บนเว็บไซต์หลัก	
E15 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการ ปรับปรุงการดำเนินงาน/การ ให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น อย่างน้อยเพียงใด	73.90				

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	สิ่งที่คาดว่าจะทำได้ดี	ประเด็นที่ต้องเร่งแก้ไข/ พัฒนาเร่งด่วน	มาตรการส่งเสริม/แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
				และเว็บไซต์ทุกหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็วเพื่อให้มีการรับรู้ข้อมูลอย่างหลากหลาย รวมถึงการนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเพื่อพัฒนา การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น	