

### ๐34 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมาโดยตลอด โดยปี 2566 มีผลการประเมินระดับผ่าน ด้วยคะแนน 92.29 (รายละเอียดผลการประเมินประจำปี 2566 จำแนกตามเครื่องมือและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน ITA)

| ลำดับ            | ตัวชี้วัด                      | ผลคะแนน<br>ปี 2563 | ผลคะแนน<br>ปี 2564 | ผลคะแนน<br>ปี 2565 | ผลคะแนน<br>ปี 2566 |
|------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1                | การเปิดเผยข้อมูล (OIT)         | 97.78              | 100.00             | 74.93              | 100.00             |
| 2                | การป้องกันการทุจริต (OIT)      | 93.75              | 100.00             | 81.25              | 90.00              |
| 3                | คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)       | 93.77              | 90.18              | 90.19              | 88.12              |
| 4                | ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)    | 95.80              | 88.39              | 86.59              | 83.27              |
| 5                | การปรับปรุงการทำงาน (EIT)      | 95.72              | 85.39              | 85.11              | 84.85              |
| 6                | การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)        | 88.16              | 90.89              | 91.53              | 98.35              |
| 7                | การใช้อำนาจ (IIT)              | 86.23              | 87.62              | 88.24              | 95.97              |
| 8                | การใช้งบประมาณ (IIT)           | 80.80              | 85.40              | 85.02              | 93.94              |
| 9                | การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)   | 77.94              | 84.69              | 84.77              | 95.24              |
| 10               | การใช้ทรัพย์สินของราชการ (IIT) | 77.83              | 82.89              | 83.09              | 94.98              |
| ผลคะแนนรวมร้อยละ |                                | 91.49              | 92.29              | 83.39              | 92.29              |

ตาราง : รายละเอียดผลคะแนนจำแนกตามตัวชี้วัด เปรียบเทียบปีก่อน

มจร. มีการวิเคราะห์ผลจากการประเมินประจำปีทุกปี เพื่อนำปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. และคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคลากรของ มจร. มาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการประเมิน โดยมีเป้าหมายให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานของ มจร. ที่สอดคล้องกับแนวทางคุณธรรมและความโปร่งใส

หลังจากได้รับทราบผลจากการประเมินในปี 2566 แล้ว มจร. ได้วิเคราะห์ผลนำเสนอสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการประสานบริหาร และที่ประชุมผู้บริหาร และได้รับข้อสังเกตในการดำเนินการและพัฒนา และปรับปรุง และเตรียมการรองรับการประเมินในรอบปีประเมิน 2567 จากคณะกรรมการที่เสนออย่างต่อเนื่อง ดังนั้น กิจกรรมบางกิจกรรมได้มีการดำเนินการแล้วและบางกิจกรรมอยู่ระหว่างการดำเนินการ

## สรุปผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปี พ.ศ. 2566

### 1) ประเด็น : กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

| ลำดับ | ตัวชี้วัด               | ปี 2563 | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|-------|-------------------------|---------|---------|---------|---------|
| 1     | การปฏิบัติหน้าที่ (IIT) | 88.16   | 90.89   | 91.53   | 98.35   |

#### 1.1 วิเคราะห์ผลจากการประเมินคุณธรรมฯ (ITA)

ตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติหน้าที่ มีผลคะแนนจากการสำรวจจากบุคลากรภายใน มีคะแนนที่ดีขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมา ทุกข้อย่อยทั้ง 6 ข้อย่อย โดยข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ I1 การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 96.16 และเมื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกับความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายนอก EIT แล้ว พบจุดอ่อนในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีข้อคำถาม e1 การให้บริการบุคคลภายนอกของเจ้าหน้าที่ของ มจร. เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด ในข้อนี้มีคะแนน 82.72 มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ นอกจากนี้ จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน ITA ให้ความเห็นว่า มีผู้รับบริการบางรายเห็นว่าผู้ปฏิบัติไม่ปฏิบัติงานตามระยะเวลาและขั้นตอน รวมทั้งควรมีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน หรือจัดทำสื่อต่างๆ เป็นการประกาศให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีปฏิบัติและขั้นตอนการทำงานด้วย

| ประเด็นที่ต้องปรับปรุง   | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.   | แนวทางในการพัฒนา และปรับปรุง จากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆของ มจร.   | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง  |
|--|---|---|--|
| e1 การให้บริการเป็นไปตาม ขั้นตอนและระยะเวลา <b>คะแนน 82.72</b> | ผู้รับบริการบทรายเห็นว่าผู้ปฏิบัติงาน ไม่ปฏิบัติงานตามระยะเวลาและขั้นตอน รวมทั้งควรมีการประกาศขั้นตอนและ ระยะเวลาไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน หรือ จัดทำสื่อต่างๆ เป็นการประกาศให้ ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีปฏิบัติและ ขั้นตอนการทำงาน | คณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย กำหนดให้ใช้หลักการ Daily Management (DM) เป็น เครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานประจำ เพื่อให้บุคลากรมีคู่มือในการปฏิบัติงานและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการประกาศขั้นตอนให้ลูกค้าและ ผู้รับบริการได้รับทราบเข้าใจในการดำเนินงาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เริ่มต้น จากหน่วยงานสนับสนุนพันธกิจใน สำนักงานอธิการบดี และหน่วยงาน ระดับสำนัก (เทียบเท่าคณะ) 3 สำนักก่อน</li> <li>■ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการ สำนักงาน และหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ สังกัดสำนักงานอธิการบดี</li> </ul> |

ประเด็นของกระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพนั้น เป็นประเด็นที่ มจร. ให้ความสำคัญและเป็นนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการ ของ มจร. ซึ่งอธิการบดีได้ประกาศนโยบายชัดเจนและใช้มาจนถึงปัจจุบัน โดยให้เน้นการทำงานด้วยแนวคิด 2 ประการ คือ **Speed = ทำงานตามระยะเวลาที่เหมาะสม** และ **Communication = มีการทำงานที่มีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก** ให้ลูกค้าได้รับรู้ขั้นตอนการทำงาน และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน เพื่อช่วยกัน ปรับปรุงคุณภาพการทำงาน

มจร. ประกาศนโยบายคุณภาพ ใช้กระบวนการ PDCA ที่เรียกว่าหลักการ Daily Management (DM) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานประจำ ตั้งแต่ปี 2564 หลักการนี้ กำลังดำเนินการอยู่ ขณะนี้จบ Phase P (Plan) จากการวิเคราะห์สถานการณ์และผลวิเคราะห์คะแนนเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย กำหนดให้ใช้หลักการ Daily Management (DM) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน ประจำ ตั้งแต่ปี 2564 โดยหลักการนี้ เน้นให้กระบวนการทำงานหลักที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อประกาศขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบ นอกจากนี้ Daily Management ยังเน้นให้เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงบทบาทและความรับผิดชอบในการทำงานด้วย

## 1.2 วิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

จากการนำผลการประเมิน ITA และผลจากการวิเคราะห์สถานการณ์และผลวิเคราะห์คะแนนเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ นำเสนอต่อที่ บริหารมหาวิทยาลัย อธิการบดีเห็นชอบให้ใช้ **มติของคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย กำหนดให้ใช้หลักการ Daily Management (DM) เป็นเครื่องมือในการ**

พัฒนาและปรับปรุงการทำงานประจำ ตั้งแต่ปี 2564 โดยในหลักการนั้น เน้นให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อประกาศขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ ลูกค้ำทราบ นอกจากนี้ Daily Management ยังเน้นให้เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงบทบาทและความรับผิดชอบในการทำงานด้วย และขอให้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาผลการประเมิน ITA ให้ดีขึ้น โดยมหาวิทยาลัยได้บรรจุโครงการนี้ไว้ในแผนพัฒนาฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2565 – 2570) ซึ่งโครงการมีการดำเนินการจนถึงปัจจุบัน

### แผนการปรับปรุงและพัฒนา : กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

| ประเด็น   | การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง  | แนวทางและขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ  | ระยะเวลาในการดำเนินงาน  | หมายเหตุ  |
|---|---|---|---|---|
| 1. กระบวนการที่ปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้หลักการ Daily Management เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานประจำอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากหน่วยงานสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ สำนักงานภายในสำนักงานอธิการบดี 24 หน่วยงาน และหน่วยงานสนับสนุนระดับสำนักอีก 3 หน่วยงาน</li> <li>ผู้รับผิดชอบโครงการ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการ 3 สำนัก และผู้อำนวยการสำนักงานในสำนักงานอธิการบดี และคณะทำงาน PI – Productivity Improvement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานอธิการบดีและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าอบรมและเรียนรู้หลักการ Daily Management และนำมาปฏิบัติปรับปรุงกระบวนการทำงานประจำวันของหน่วยงานผ่านกลไกการบริหารจัดการงานด้วยหลัก PDCA 7 ขั้นตอน (อ้างอิงเอกสารอธิบายโครงการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานประจำ (Daily Management))</li> <li>ให้มีการนำเสนอกระบวนการทำงานที่มีการกำหนด SLA และเสนอข้อมูลการปรับปรุงกระบวนการทำงานผ่านที่ประชุม คณะทำงาน PI – Productivity Improvement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปีงบประมาณ 2567 (1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567) และจะดำเนินการต่อเนื่องไปในแผนพัฒนา มจร. ฉบับที่ 13 ด้วย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Outputของโครงการจะได้ กระบวนการทำงานที่มีมาตรฐาน</li> <li>มีคู่มือการปฏิบัติงานทุกกระบวนการทำงานโดยเริ่มต้นที่สำนักงานละ 3 กระบวนการก่อนในปี 2566-2567</li> <li>ในระหว่างที่มีการเรียนรู้มีการนำหลักการมาปรับใช้ในการปรับปรุงงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรให้มีแนวคิดคุณภาพตลอดเวลา คำนึงถึงลูกค้าและการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า</li> </ul> |

### รายงานผลการดำเนินงานของโครงการ

การจัดโครงการ ได้มีการศึกษาเรียนรู้หลักการพัฒนาและปรับปรุงงานประจำ PDCA ผ่านเครื่องมือ Daily Management มาจนถึงปัจจุบัน มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการโครงการได้ล่าช้ากว่าแผนมาก เนื่องจากในการศึกษาเรียนรู้เบื้องต้น หน่วยงานจะต้องวิเคราะห์กระบวนการทำงานตลอดวงจร ศึกษาบทบาทหน้าที่ คุณภาพและคุณค่าของงาน ศึกษาผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ศึกษาว่าลูกค้าเป็นใคร ศึกษาความต้องการของลูกค้า และวางแผนการทำงานเพื่อไม่ให้เกิด Defect เป็นต้น การศึกษาเรียนรู้จึงต้องใช้เวลาในการปูพื้นฐาน รวมทั้งเข้าใจในนิยามศัพท์ต่างๆ ให้ชัดเจน มีการเรียนรู้ซ้ำและทบทวนหลักการกันหลายครั้ง จนถึงปัจจุบันดำเนินการได้ถึงขั้นตอนการวางแผนกระบวนการทำงาน ซึ่งจะได้ Output เบื้องต้นออกมาเป็นคู่มือปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักการของ Daily Management และเข้าสู่การเรียนรู้ในขั้นตอน Do check และ Act ต่อไป





**2) ประเด็น : การให้บริการและระบบ E-service**

**2.1 วิเคราะห์ผลจากการประเมินคุณธรรมฯ (ITA)**

ในด้านการให้บริการและระบบ E-Service แม้ มจร. จะมีการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ทันสมัยมากขึ้น มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในกระบวนการเรียนการสอน เช่น การจัดการเรียนการสอนออนไลน์แบบครบวงจร ตั้งแต่ช่วงสถานการณ์โควิด ดังนั้น ในประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับ **e13 มจร. มีการบริการด้วยระบบ E-Service หรือระบบออนไลน์หรือไม่** จึงมีคะแนนค่อนข้างสูงทั้งสองส่วน ทั้งส่วนที่ สำนักงาน ป.ป.ช. มาเก็บข้อมูล และส่วนที่ตอบคำถามผ่าน QR Code ได้คะแนนผ่านเกณฑ์ด้วยคะแนน 94.94 และ 97.26 แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมทั้ง 3 ด้านคือ

**ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน (คะแนน 87.73)** ข้อที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ ได้แก่

- e1 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา คะแนน 82.72 (ประเด็นนี้เสนอแนวทาง อยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ)

**ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (83.82)** ข้อที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ และต้องได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่

- e7 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน (คะแนน 82.32)
- e9 การสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน (คะแนน 83.62)
- e10 หน่วยงานมีช่องทางที่สามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่ (คะแนน 78.80)

**ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน (85.44)** ข้อที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ ได้แก่

- e11 การปฏิบัติหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา (คะแนน 85.64)
- e12 วิธีขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา (คะแนน 82.07)
- e14 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการให้ดีขึ้น (คะแนน 78.94)
- e15 หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น (คะแนน 82.33)

คณะกรรมการ ITA เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2566 และ 21 กุมภาพันธ์ 2567 ได้พิจารณาร่วมกัน โดยนำผลจากการประเมินมาพิจารณา ร่วมกับข้อสังเกตของทีมประเมิน ITA ของ สำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อหาทางปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง   | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.   | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆ ของ มจร.   | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง   |
|--|---|--|---|
| e7 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน (คะแนน 82.32) | ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน เข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้น ยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลของมหาวิทยาลัย เป็นจุดที่ มจร. ให้ ความสำคัญและมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อรองรับ การเข้าถึงของผู้รับบริการมาโดยตลอด</li> <li>▪ คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสาน บริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการ ของมหาวิทยาลัยรับทราบและหารือร่วมกันเพื่อ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการ สำนักงาน และหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ ปลุกฝังในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสารที่ ถูกต้องให้กับผู้รับบริการผ่านช่องทางที่ เข้าถึงได้ง่ายและมีมาตรฐานเดียวกัน</li> <li>▪ ในเชิงเทคนิคของการใช้สื่อหรือรูปแบบ ของสื่อ รวมทั้งการเผยแพร่สู่เป้าหมาย</li> </ul> |



| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง   | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.   | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง จากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆ ของ มจร.  | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง   |
|--|---|--|---|
|  | อำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด 9.1, 9.2, 9.3)   | นำไปร่วมกับปรับปรุงวิธีการสื่อสารข่าวสารให้ชัดเจนเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่อไป   | ทั้งทางกายภาพ ออนไลน์ หรือทางเว็บไซต์ เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์   |
| e9 การสามารถสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน (คะแนน 83.62)   | -   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ประเด็นนี้อาจเป็นความชัดเจนในการให้ข้อมูล ข่าวสาร หรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ มจร. ที่ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ</li> <li>■ มติคณะกรรมการ ITA มีข้อเสนอให้ผู้บริหารของหน่วยงานภายในกำกับดูแลในเรื่องการสื่อสาร ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ผู้รับบริการได้รับทราบ และมีแนวทางในการตอบคำถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาจใช้สื่อหรือเครื่องมือสื่อสารหรือเทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงาน</li> <li>■ การบริการในที่นี้อาจหมายรวมพฤติกรรม บุคลิกภาพ และการใช้คำพูดในการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ผู้บริหารหน่วยงานภายในของ มจร. ทุกระดับ ตลอดจนบุคลากรของ มจร.</li> </ul>   |
| e10 หน่วยงานมีช่องทางที่สามารถแจ้ง ให้ข้อมูลหรือร้องเรียน ในกรณีที่มีเจ้านหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่ (คะแนน 78.80) | ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ (อ้างอิงจาก o28) โดยจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกปิด | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ มจร. เน้นให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการและรับฟังข้อเสนอแนะ ให้โอกาสในการร้องเรียนการบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์รับเรื่องหน้าเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องการบริการของหน่วยงานต่างๆ</li> <li>■ มีช่องทางในการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่อยู่บนเว็บไซต์ของ มจร.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ฝ่ายประสานงาน ITA</li> <li>■ ในเชิงเทคนิคของการใช้สื่อหรือรูปแบบของสื่อ รวมทั้งการเผยแพร่สู่เป้าหมายทั้งทางกายภาพ ออนไลน์ หรือทางเว็บไซต์เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์</li> </ul> |



| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง   | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.   | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆ ของ มจร.   | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง   |
|--|---|--|---|
|  | ข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัยรับทราบและมอบหมายให้มีการทบทวนแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนและมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกทราบต่อไป</li> </ul>   |   |
| <p>e11 การปฏิบัติหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา (คะแนน 85.64)</p> <p>e12 วิธีขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา (คะแนน 82.07)</p> | <p>ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ มีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มี การปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว กว่าที่ผ่านมา ดังนั้น ควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐14) และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐15) โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว กว่าที่ผ่านมา นอกจากนี้ อาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงพัฒนาอย่างชัดเจน ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่างๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปี (อ้างอิงจาก ๐13) ข่าวประชาสัมพันธ์ (อ้างอิงจาก ๐7) แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐9) เป็นต้น</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ปัจจุบัน มจร. กำลังปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยหลักการ Daily Management ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2564 ถึงปัจจุบัน</li> <li>■ คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัยรับทราบและเห็นด้วยกับประเด็นที่ มจร. ยังมีการสื่อสาร ข่าวสารในการปรับปรุงกระบวนการทำงานไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้รับบริการไม่รับทราบถึงการปฏิบัติงานที่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น เห็นควรให้มีการสื่อสารถึงแนวทางในการพัฒนางานของมหาวิทยาลัยในทุกด้านมากขึ้น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ผู้บริหารหน่วยงานภายในของ มจร. ทุกระดับ ตลอดจนบุคลากรของ มจร.</li> <li>■ ในเชิงเทคนิคของการใช้สื่อหรือรูปแบบของสื่อ รวมทั้งการเผยแพร่สู่เป้าหมาย ทั้งทางกายภาพ ออนไลน์ หรือทางเว็บไซต์เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์</li> <li>■ ทีมประสานงาน Daily Management</li> </ul> |

| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง   | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.  | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆ ของ มจร.  | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง   |
|--|--|---|---|
| e14 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการให้ดีขึ้น (คะแนน 78.94) | <p>ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ บางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น ควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐30)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัย มีความเห็นว่า มจร. มีกิจกรรมและโครงการที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมตามพันธกิจมากมายแต่ยังมีการสื่อสาร หรือสื่อสารในจุดที่บุคคลภายนอก ยังไม่สามารถเข้าถึงได้ง่าย จึงรับทราบและเห็นด้วยกับประเด็นที่ มจร. จะต้องมีการสื่อสาร ข่าวสารในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการอย่างทั่วถึงหรือมากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ผู้บริหารหน่วยงานภายในของ มจร. ทุกระดับ ตลอดจนบุคลากรของ มจร.</li> <li>■ ในเชิงเทคนิคของการใช้สื่อหรือรูปแบบของสื่อ รวมทั้งการเผยแพร่สู่เป้าหมาย ทั้งทางกายภาพ ออนไลน์ หรือทางเว็บไซต์เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์</li> <li>■ ทีมประสานงาน ITA จำแนกประเภทข่าว และกิจกรรม</li> </ul> |
| e15 หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น (คะแนน 82.33)                                   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ มจร. มีกลไกในการทำงานที่มีคุณภาพ คุณธรรม และความโปร่งใส เพียงแต่ในเรื่องของการสื่อสารภายในและการสื่อสารภายนอกยังมีประเด็นที่จะต้องปรับปรุง</li> <li>■ การสื่อสารภายในที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้รับบริการเห็นภาพการทำงานที่โปร่งใสของมหาวิทยาลัยได้คือ บุคลากร มจร. ต้องปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีคุณภาพ ดังนั้น สิ่งแรกต้องให้บุคลากรรับรู้เรื่องแนวทางการปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมและความโปร่งใสก่อนอย่างถ้วนทั่วเป็นแนวทางเดียวกัน ก่อน และนำแนวทางไปปฏิบัติจริงในการทำงานตามพันธกิจของ มจร.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ คณะกรรมการ ITA ของ มจร.</li> <li>■ ผู้บริหารหน่วยงานภายในของ มจร. ทุกระดับ ตลอดจนบุคลากรของ มจร.</li> </ul>  |

| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช. | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆ ของ มจร.   | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง |
|--------------------------|-------------------------------|--|-------------------------------|
|                          |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>คณะกรรมการ ITA มีมติให้มีการประเมินการรับรู้เรื่อง ITA ให้มีการสำรวจการรับรู้เรื่อง ITA ก่อนเพื่อหาจุดที่ต้องแก้ไข และสร้างความเข้าใจในแนวทาง ITA ที่ถูกต้องได้อย่างถูกแนวทางต่อไป</li> </ul> |                               |

## 2) ประเด็น : การปรับปรุงการให้บริการและระบบ E-service

### 2.2 วิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

ฝ่ายประสานงาน ITA ได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA และนำผลการประเมิน ITA พร้อมข้อสังเกตที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ผล แจกผลต่อสภามหาวิทยาลัย ซึ่งมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ได้รับทราบและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงผลการประเมินให้ดีขึ้น โดยเน้นในเรื่องจุดอ่อนของการสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดที่ควรรู้เกี่ยวกับ ITA ให้บุคลากรของ มจร. และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ คณะกรรมการ ITA มจร. ซึ่งเป็นทีมผลักดันการดำเนินการ ITA ในแต่ละรอบปี ได้ประชุมหารือแนวทางในการปรับปรุงผลการประเมิน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง

### แผนการพัฒนาและปรับปรุง : : การปรับปรุงการให้บริการและระบบ E-service

| ประเด็น   | การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง   | แนวทางและขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ  | ระยะเวลาในการดำเนินงาน   | หมายเหตุ   |
|---|--|---|--|--|
| 1. การสื่อสารข่าวสารให้ถึงผู้รับบริการอย่างทั่วถ้วนและมีประสิทธิภาพ | <ul style="list-style-type: none"> <li>มติคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ผ่านการประชุมคณะกรรมการประสานงานบริหาร รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดประชุมร่วมผู้บริหารทุกหน่วยงาน ผ่านการประชุมประสานงานบริหาร และสื่อสารภายในหน่วยงานถึงประเด็นจุดอ่อนที่พบเรื่องการสื่อสาร และขอให้ผู้บริหารหน่วยงานสื่อสารภายในเพื่อสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักถึงเรื่องการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> มีมติให้มีการปรับปรุงเรื่องการสื่อสารภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นของการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารนี้ครอบคลุมถึงประเด็น e7 e9 e10 e11 e12 e14</li> </ul> |

| ประเด็น   | การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง  | แนวทางและขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ   | ระยะเวลาในการดำเนินงาน   | หมายเหตุ  |
|---|---|--|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ผู้บริหารหน่วยงานภายในของ มจธ. ทุกระดับ ตลอดจนบุคลากรของ มจธ.</li> <li>▪ กลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์</li> </ul>   | <p>สื่อสารกับลูกค้าให้ชัดเจน รวมทั้งการใช้เครื่องมือช่วยในการทำงานหรือช่วยในการทำงาน รวมทั้งการกำกับติดตามพฤติกรรมในการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงกลไกในการสื่อสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ul>   | <p>ทั้งนี้ เริ่มดำเนินการในประเด็นที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ทราบผลการประเมิน ITA ปี 2566</p> |   |
| <p><b>2. การประเมินการรับรู้เรื่อง ITA เกี่ยวกับแนวปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ITA ของบุคลากร มจธ.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ คณะกรรมการ ITA (กำหนดมติ)</li> <li>▪ ผู้บริหารทุกหน่วยงาน (สร้างความเข้าใจ)</li> <li>▪ บุคลากรของ มจธ. ทุกประเภท (ตอบแบบสำรวจการรับรู้)</li> <li>▪ ทีมเลขานุการ ITA (จัดการระบบและประมวลผล)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มติคณะกรรมการ ITA กำหนดโครงการกิจกรรมประเมินการรับรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามตัวชี้วัด ITA 5 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ แผนและการใช้จ่ายงบประมาณ การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ การใช้อำนาจ และการป้องกันปัญหาทุจริต เป็นต้น</li> <li>▪ คณะกรรมการ ITA จัดประชุมผู้บริหารหน่วยงาน แจ่งกำหนดการและขอให้แต่ละหน่วยงานสร้างความเข้าใจกับบุคลากร</li> <li>▪ จัดทำแบบสำรวจส่งให้บุคลากรตอบแบบสำรวจ</li> <li>▪ ทีมเลขานุการ ITA ประมวลผล และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2567</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ประเด็นของการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารภายในและสร้างวัฒนธรรมการทำงานตามแนวทาง ITA เพื่อสร้างองค์กรโปร่งใสให้ถ้วนทั่วทั้ง มจธ. e15</li> <li>▪ เอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมการ ITA และรายละเอียดเกี่ยวกับผลการประเมินผลการรับรู้ ITA</li> </ul> |

| ประเด็น | การกำหนดผู้รับผิดชอบ<br>หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง | แนวทางและขั้นตอน<br>หรือวิธีการปฏิบัติ   | ระยะเวลาในการดำเนินงาน | หมายเหตุ |
|---------|--|--|------------------------|----------|
|         |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ แจกหน่วยงานที่มีจุดอ่อนที่จะต้องพัฒนาการรับรู้ของบุคลากรเพื่อปรับปรุงต่อไป</li> </ul> |                        |          |

### 3) ประเด็น : ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

#### 3.1 วิเคราะห์ผลจากการประเมินคุณธรรมฯ (ITA)

ประเด็นของจุดอ่อนในด้านนี้ คือความซับซ้อนข้อมูลที่นำเสนอต่อผู้รับบริการ หรือช่องทางในการสื่อสารมีความซับซ้อน เข้าถึงได้ยาก เป็นจุดอ่อนที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดย่อย 2 ข้อได้แก่

**ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (83.82)** ข้อที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ และต้องได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่

- e7 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน (คะแนน 82.32)
- e10 หน่วยงานมีช่องทางที่สามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่ (คะแนน 78.80)

| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง   | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.   | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆของ มจร.   | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง  |
|--|---|---|--|
| e7 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน (คะแนน 82.32) | ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวก | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลของมหาวิทยาลัย เป็นจุดที่ มจร. ให้ ความสำคัญและมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อรองรับการเข้าถึงของผู้รับบริการมาโดยตลอด</li> <li>■ คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัยรับทราบและหารือร่วมกันเพื่อนำไปร่วมกับปรับปรุงวิธีการสื่อสารข่าวสาร เน้นการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร</li> <li>■ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงาน และหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> <li>■ ปลุกฝังในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสารที่ถูกต้องให้กับผู้รับบริการผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายและมีมาตรฐานเดียวกัน</li> <li>■ กลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด</li> </ul> |

| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง  | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.   | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆของ มจร.  | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง   |
|---|---|--|---|
|   | <p>สะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด 9.1, 9.2, 9.3)</p>   | <p>ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้รับบริการที่ชัดเจนและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ในเชิงเทคนิคของการใช้สื่อหรือรูปแบบของสื่อ การจัดทำโปสเตอร์ หรืออินโฟกราฟิก รวมทั้งการเผยแพร่สู่เป้าหมายทั้งทางกายภาพ ออนไลน์ หรือทางเว็บไซต์ เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ สำนักคอมพิวเตอร์</li> </ul>  |
| <p>e10 หน่วยงานมีช่องทางที่สามารถแจ้ง ให้ข้อมูลหรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่ (คะแนน 78.80)</p> | <p><b>ประเด็น</b> มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่า มีช่องทางแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐28) โดยจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกป้องข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ มจร. เน้นให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการและรับฟังข้อเสนอแนะ ให้โอกาสในการร้องเรียนการบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์รับเรื่องหน้าเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องการบริการของหน่วยงานต่างๆ และ</li> <li>■ มีช่องทางในการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่อยู่บนเว็บไซต์ของ มจร.</li> <li>■ คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัยรับทราบและมอบหมายให้มีการทบทวนแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนและมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกทราบต่อไป</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ฝ่ายประสานงาน ITA</li> <li>■ ในเชิงเทคนิคของการใช้สื่อหรือรูปแบบของสื่อ รวมทั้งการเผยแพร่สู่เป้าหมายทั้งทางกายภาพ ออนไลน์ หรือทางเว็บไซต์เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์</li> <li>■ ข้อมูล คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นความรับผิดชอบของสำนักงานอำนวยการ</li> <li>■ สำนักงานนิติการ ให้คำแนะนำเรื่องกฎหมาย</li> </ul> |

### 3.2 วิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

ฝ่ายประสานงาน ITA ได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA และนำผลการประเมิน ITA พร้อมข้อสังเกตที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ผล แจกจ่ายต่อสภามหาวิทยาลัย ซึ่งมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ได้รับทราบและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงผลการประเมินให้ดีขึ้น โดยเน้นในเรื่องจุดอ่อนของการสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดที่ควรรู้เกี่ยวกับ ITA ให้บุคลากรของ มจร. และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ คณะกรรมการ ITA มจร. ซึ่งเป็นทีมผลักดันการดำเนินการ ITA ในแต่ละรอบปี ได้ประชุมหารือแนวทางในการปรับปรุงผลการประเมิน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง

#### แผนการพัฒนาและปรับปรุง : ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

| ประเด็น   | การกำหนดผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง   | แนวทางและขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ   | ระยะเวลาในการดำเนินงาน   | หมายเหตุ   |
|---|---|---|--|--|
| การจัดการช่องทาง และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสารภาครัฐ ให้ชัดเจน | <ul style="list-style-type: none"> <li>มติคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ผ่านการประชุมคณะกรรมการประสานงานบริหารรองอธิการบดี อาวุโสฝ่ายบริหาร และมติที่ประชุม ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการ สำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> <li>คณะกรรมการประสานงานบริหารมีมติให้ผู้บริหารหน่วยงานภายในของ มจร. ทุกระดับ ตลอดจนบุคลากรของ มจร.</li> <li>กลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดประชุมร่วมผู้บริหารทุกหน่วยงาน ผ่านการประชุมประสานงานบริหาร และสื่อสารภายในหน่วยงานถึง ประเด็นจุดอ่อนที่พบเรื่องการสื่อสาร และขอให้ผู้บริหารหน่วยงาน จัดการ ช่องทางสื่อสารภายในหน่วยงานที่ ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ง่ายมากขึ้น รวมทั้งการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ รูปแบบต่างๆ เพื่อการสื่อสารกับ ลูกค้าให้ชัดเจน</li> <li>กลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์ ปรับปรุง กลไกในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b> มีมติให้มีการปรับปรุง เรื่องการสื่อสารภายในและ ภายนอกอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เริ่มดำเนินการในประเด็นที่ เกี่ยวข้องตั้งแต่ทราบผลการ ประเมิน ITA ของทุกรอบปี</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นของการพัฒนาและปรับปรุง การสื่อสารนี้ครอบคลุมถึงประเด็น e7</li> </ul>   |
| การจัดการช่องทาง ที่สามารถแจ้ง ให้ ข้อมูล หรือร้องเรียน                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>มติคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ผ่านการประชุมคณะกรรมการ ประสานงานบริหารรองอธิการบดี</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>รองอธิการบดีฝ่ายบุคคล นัดประชุม ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางการจัดการปรับปรุง</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นของการพัฒนาและ ปรับปรุงการสื่อสารนี้ครอบคลุมถึง ประเด็น e10</li> </ul> |



| ประเด็น                      | การกำหนดผู้รับผิดชอบ<br>หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง   | แนวทางและขั้นตอน<br>หรือวิธีการปฏิบัติ   | ระยะเวลาในการดำเนินงาน | หมายเหตุ |
|------------------------------|--|--|------------------------|----------|
| การทุจริตแก่<br>ผู้รับบริการ | <p>อาวุโสฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการสำนัก<br/>ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้า<br/>กลุ่มงานต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ผู้บริหารหน่วยงานภายในของ มจร.</li> <li>▪ กลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และ<br/>การตลาด รวมทั้งสำนักคอมพิวเตอร์</li> <li>▪ สำนักงานอำนวยการ</li> </ul> | <p>ช่องทางการสื่อสาร เรื่องการจัดการ<br/>เรื่องร้องเรียน รวมทั้งการจัดการ<br/>ข้อมูลของผู้ร้องเรียนเพื่อรักษาความ<br/>ปลอดภัยแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทุจริต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ หน่วยงานรับทราบจัดทำแนวทางใน<br/>การทบทวนและดำเนินการร่วมกัน</li> <li>▪ ให้นำหน่วยงานแจ้งช่องทางในการ<br/>ร้องเรียนและการให้ข้อเสนอแนะ<br/>ผ่านช่องทางร้องเรียนทางเว็บไซต์<br/>หลักของ มจร.</li> <li>▪ ในส่วนของข้อร้องเรียนการบริการ<br/>ทั่วไปของนักศึกษา ให้มีการจัดทำ<br/>ระบบรองรับออนไลน์ ชื่อระบบ<br/>MOD links</li> <li>▪ นอกจากนี้ให้มีการวิเคราะห์และ<br/>ปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่อง<br/>ร้องเรียนตามหลักการ Daily<br/>Management ต่อไป</li> </ul> |                        |          |

#### 4) ประเด็น : กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

##### 4.1 วิเคราะห์ผลจากการประเมินคุณธรรมฯ (ITA)

ประเด็นตัวชี้วัดด้านการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ ผลคะแนนรวมในด้านนี้ 94.98 และมีคะแนนรายข้อผ่านเกณฑ์ทุกข้อ ข้อที่มีคะแนนต่ำสุดในด้านนี้ และมีข้อสังเกตจากคณะกรรมการผู้ประเมิน ITA ได้แก่

- 119 ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินที่ถูกต้องมากน้อยเพียงใด (คะแนน 93.54)
- 120 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด (คะแนน 91.93)

| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง   | ข้อเสนอแนะ จากสำนักงาน ป.ป.ช.   | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆ ของ มจร.  | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง  |
|--|---|---|--|
| <p>- 119 ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินที่ถูกต้องมากน้อยเพียงใด คะแนน 93.54</p> <p>- 120 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด คะแนน 91.93</p> | <p>I20, I19 ประเด็น บุคลากรบางรายไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ หรือมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้องหรือขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ (อ้างอิงจาก ๐14) พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบต่อ</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัยรับทราบ</li> <li>■ แต่ละที่ประชุมมีการหารือร่วมกันเพื่อนำไปร่วมกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่ มจร. เน้นใน</li> </ul> <p>1) เรื่องการดูแลทรัพย์สินของราชการและหน่วยงานอย่างเคร่งครัด จึงมีมติ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้หัวหน้าหน่วยงานเน้นย้ำในเรื่องการใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานให้ถูกต้อง และมีการยืมใช้และส่งคืนอย่างถูกต้อง มีคู่มือในการยืมคืนสำหรับบุคลากรภายในและภายนอก</li> <li>- ให้มีการตรวจสอบวัสดุครุภัณฑ์ของหน่วยงานกันอย่างเป็นประจำ</li> </ul> <p>2) การสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกตามมาตรฐานทางจริยธรรม</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร</li> <li>■ รองอธิการบดีฝ่ายการเงินและทรัพย์สิน</li> <li>■ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> <li>■ ปลุกฝังในเรื่องการใช้ทรัพย์สินของราชการ การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และการปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรม</li> <li>■ สำนักงานจัดหาและจัดการสินทรัพย์ ดูแลเรื่องการตรวจนับวัสดุและสื่อสาร ขั้นตอนการยืมคืน และระเบียบที่เกี่ยวข้อง</li> <li>■ การสื่อสารเป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด</li> </ul> |

| ประเด็น<br>ที่จะต้องปรับปรุง | ข้อเสนอแนะ จากสำนักงาน ป.ป.ช.  | แนวทางในการพัฒนาและ<br>ปรับปรุงจากคณะกรรมการ ITA มจร.<br>และที่ประชุมต่างๆ ของ มจร.   | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง |
|------------------------------|--|---|-------------------------------|
|                              | หน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์<br>ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการ<br>เสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ<br>ที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐39) | - ให้หัวหน้าหน่วยงาน มีการให้นโยบายในการทำงาน<br>ด้วยความสุจริตตามประมวลจริยธรรม<br>- สื่อสาร สร้างกลไกในการปลูกฝังจิตสำนึกตามแนวทาง<br>ของประมวลจริยธรรมลงสู่รายบุคคล<br>- ประเมินการรับรู้เรื่อง ITA ซึ่งมีเรื่องประมวลจริยธรรมด้วย |                               |

#### 4) ประเด็น : กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

##### 4.2 วิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

ฝ่ายประสานงาน ITA ได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA และนำผลการประเมิน ITA พร้อมข้อสังเกตที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ผล แจ้งผลต่อสภามหาวิทยาลัย  
ซึ่งมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ได้รับทราบและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงผลการประเมินให้ดีขึ้น โดยเน้นในเรื่องจุดอ่อนของการสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดที่  
ควรรู้เกี่ยวกับ ITA ให้บุคลากรของ มจร. และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ คณะกรรมการ ITA มจร. ซึ่งเป็นที่ผลักดันการดำเนินการ ITA ในแต่ละรอบปี ได้ประชุมหารือแนวทางใน  
การปรับปรุงผลการประเมิน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น จัดทำแผนการพัฒนาและปรับปรุง รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานในส่วนที่ได้รับ  
มอบหมายอย่างต่อเนื่อง

##### แผนการพัฒนาและปรับปรุง : กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

| ประเด็น  | การกำหนดผู้รับผิดชอบ<br>หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง  | แนวทางและขั้นตอน<br>หรือวิธีการปฏิบัติ  | ระยะเวลาในการดำเนินงาน   | หมายเหตุ  |
|--|---|---|--|---|
| กระบวนการ<br>กำกับดูแลการใช้<br>ทรัพย์สินของ<br>ราชการ | <ul style="list-style-type: none"> <li>มติคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยผ่าน<br/>การประชุมคณะกรรมการประสานงาน<br/>บริหารรองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร<br/>และมติที่ประชุมผู้อำนวยการสำนัก</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานสื่อสารและสร้างความมีส่วน<br/>ร่วมเรื่องเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ<br/>หน่วยงาน รวมทั้งระเบียบต่างๆ</li> <li>กิจกรรมเครือข่ายคณะทำงาน Track2<br/>การพัสดุ และการจัดซื้อจัดจ้าง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน<br/>2567</li> <li>- สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วม<br/>ช่วง 1 ตุลาคม 2566 – 30<br/>กันยายน 2567</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นของการพัฒนาและปรับปรุง<br/>การสื่อสารนี้ครอบคลุมถึงประเด็น<br/>I19 และ I20</li> </ul> |

| ประเด็น | การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง   | แนวทางและขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ   | ระยะเวลาในการดำเนินงาน   | หมายเหตุ |
|---------|--|--|--|----------|
|         | <p>ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ คณะกรรมการประสานงานบริหารมีมติให้ผู้บริหารหน่วยงานภายในของ มจร. ทุกระดับสื่อสารเรื่องการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยรวมทั้งการประพฤติตามประมวลจริยธรรม</li> <li>■ สำนักงานจัดหาและจัดการสินทรัพย์กำกับดูแลและรายงานการสำรวจวัสดุครุภัณฑ์ประจำปีของ มจร.</li> <li>■ กลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด</li> <li>■ คณะกรรมการ ITA สำรวจการรับรู้ ITA ซึ่งมีประเด็นของเรื่องการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินและการประพฤติตามประมวลจริยธรรม</li> </ul> | <p>ทบทวนคู่มือการใช้ทรัพย์สินและการตรวจนับทรัพย์สิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การรณรงค์ใช้สื่อหรือรูปแบบของสื่อการจัดทำโปสเตอร์ หรืออินโฟกราฟิก รวมทั้งการเผยแพร่ออนไลน์ หรือทางเว็บไซต์เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินและประมวลจริยธรรมให้ถึงรายบุคคลเป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด</li> <li>■ และจากการสื่อสารและสร้างความตระหนักแล้วให้มีการประเมินการรับรู้ของบุคลากรในเรื่อง ITA ซึ่งจะมีการสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินและประมวลจริยธรรมด้วย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมการซักซ้อมของสำนักงานจัดหาและจัดการสินทรัพย์ เรื่อง การใช้ทรัพย์สินและการตรวจนับครุภัณฑ์ วันที่ 5 เมษายน 2567</li> <li>- กิจกรรมประเมินการรับรู้เกี่ยวกับเรื่อง ITA ช่วง 15 กุมภาพันธ์ ถึง 30 เมษายน 2567</li> </ul> |          |

## 5) ประเด็น : กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

### 5.1 วิเคราะห์ผลจากการประเมินคุณธรรมฯ (ITA)

ประเด็นของกระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

- เรื่องการสร้างความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ IIT ในตัวชี้วัดที่ 2 ด้านการใช้งบประมาณ คะแนนในภาพรวม 93.94 และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องทั้ง 6 ข้อ มีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์ 85 คะแนนทุกข้อแต่ยังมีข้อ 18 การเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มีคะแนน 86.09 มีคะแนนต่ำที่สุดในด้านนี้

● ในด้านการสร้างความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อ 112 การจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบรายใดรายหนึ่ง มีคะแนน 97.56 ซึ่งเป็นคะแนนในระดับที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องการบริหารจัดการ

| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง  | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.   | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจาก คณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆของ มจร.   | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง   |
|---|---|--|---|
| 18 การเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มีคะแนน 86.09 มีคะแนนต่ำที่สุดในด้านนี้ | ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (อ้างอิงจาก ๐11) หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐12) เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน | คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัยรับทราบ มีมติดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ให้แต่ละหน่วยงานสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมในเรื่องเกี่ยวกับแผนและการใช้งบประมาณของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความตระหนักในการใช้งบประมาณให้ถึงรายบุคคล และผลักดันการจัดทำโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่ตั้งเป้าหมายให้เป็นไปตามแผนฯ</li> <li>■ กิจกรรมที่เริ่มจากมหาวิทยาลัย ควรจัดถ่ายทอดนโยบายเรื่องแผนการดำเนินการและงบประมาณของแผนกลยุทธ์ฉบับที่ 13 โดยอธิการบดี พบปะประชาชน</li> <li>■ ในเชิงเทคนิคของการใช้สื่อหรือรูปแบบของสื่อ การจัดทำโปสเตอร์ หรืออินโฟกราฟิก รวมทั้งการเผยแพร่สู่เป้าหมายทั้งทางกายภาพ ออนไลน์ หรือทางเว็บไซต์ เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด และสำนักงานยุทธศาสตร์</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร</li> <li>■ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> <li>■ ทุกคณะ สำนัก สถาบันของมหาวิทยาลัย</li> <li>■ สำนักงานยุทธศาสตร์</li> <li>■ สำนักงานจัดหาและจัดการสินทรัพย์</li> <li>■ ดูแลเรื่องการตรวจนับวัสดุและสื่อสารขั้นตอนการยื่นคืน และระเบียบที่เกี่ยวข้อง</li> <li>■ กลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด</li> </ul> |

| ประเด็นที่จะต้องปรับปรุง | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช. | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจาก คณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆของ มจร.   | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง |
|--------------------------|-------------------------------|--|-------------------------------|
|                          |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>หลังจากการสื่อสารและสร้างความตระหนักแล้วให้มีการประเมินการรับรู้ของบุคลากรในเรื่อง ITA ซึ่งจะมีการสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ประเด็นของแผนและงบประมาณของหน่วยงานด้วย</li> </ul> |                               |

## 5.2 วิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

ฝ่ายประสานงาน ITA ได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA และนำผลการประเมิน ITA พร้อมข้อสังเกตที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ผล แจกจ่ายต่อสภามหาวิทยาลัย ซึ่งมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ได้รับทราบและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงผลการประเมินให้ดีขึ้น โดยเน้นในเรื่องจุดอ่อนของการสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดที่ควรรู้เกี่ยวกับ ITA ให้บุคลากรของ มจร. และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ คณะกรรมการ ITA มจร. ซึ่งเป็นทีมผลักดันการดำเนินการ ITA ในแต่ละรอบปี ได้ประชุมหารือแนวทางในการปรับปรุงผลการประเมิน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง

### แผนการพัฒนาและปรับปรุง : กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

| ประเด็น  | การกำหนดผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง  | แนวทางและขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ  | ระยะเวลาในการดำเนินงาน   | หมายเหตุ  |
|--|--|--|--|---|
| กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง | <ul style="list-style-type: none"> <li>มติคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยผ่านการประชุมคณะกรรมการประสานงานบริหาร รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหาร และมติที่ประชุมผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> <li>คณะกรรมการประสานงานบริหารมีมติให้ผู้บริหารหน่วยงานภายในของ มจร. ทุกระดับสื่อสารเรื่องแผนการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานสื่อสารและสร้างความมีส่วนร่วมเรื่องเกี่ยวกับแผนและการใช้งบประมาณตลอดจนสร้างความตระหนักในการใช้งบประมาณให้ถึงรายบุคคล และผลักดันการจัดทำโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่ตั้งเป้าหมายให้เป็นไปตามแผนฯ</li> <li>กิจกรรมจัดถ่ายทอดนโยบายเรื่องแผนการดำเนินการและงบประมาณ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567</li> <li>- สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วม ช่วง 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567</li> <li>- กิจกรรมส่วนกลางอธิการบดี ถ่ายทอดแผนและการใช้งบประมาณ วันที่ 23 เมษายน 2567</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นของการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารนี้ครอบคลุมถึงประเด็น 18</li> </ul> |

| ประเด็น | การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง  | แนวทางและขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ  | ระยะเวลาในการดำเนินงาน  | หมายเหตุ |
|---------|---|---|---|----------|
|         | <p>ดำเนินงานและการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสที่โปร่งใส</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สำนักงานยุทธศาสตร์ จัดการสื่อสารและผลักดันการกำกับแผนและการใช้งบประมาณ</li> <li>▪ คณะกรรมการ ITA สืบหาการรับรู้ ITA ซึ่งมีประเด็นของเรื่องแผนและการใช้งบประมาณของหน่วยงาน</li> </ul> | <p>ของแผนกลยุทธ์ฉบับที่ 13 โดยอธิการบดีพบปะประชาคม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การใช้สื่อหรือรูปแบบของสื่อ การจัดทำโปสเตอร์ หรืออินโฟกราฟิก รวมทั้งการเผยแพร่ออนไลน์ หรือทางเว็บไซต์เป็นหน้าที่ของกลุ่มงานสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และการตลาด และสำนักงานยุทธศาสตร์</li> <li>▪ หลังจากการสื่อสารและสร้างความตระหนักแล้วให้มีการประเมินการรับรู้ของบุคลากรในเรื่อง ITA ซึ่งจะมีการสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ประเด็นของแผนและงบประมาณของหน่วยงานด้วย</li> </ul> | <p>- กิจกรรมประเมินการรับรู้เกี่ยวกับเรื่อง ITA ช่วง 15 กุมภาพันธ์ ถึง 30 เมษายน 2567</p> |          |

## 6) ประเด็น : การควบคุม การตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

### 6.1 วิเคราะห์ผลจากการประเมินคุณธรรมฯ (ITA)

จากผลการวิเคราะห์คะแนนผลประเมิน ITA ปี 2566 ในตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยทางด้านการบริหารงานบุคคลนั้น มีคะแนนรวม 95.73 และในรายข้อย่อยทั้ง 6 ข้อ มีผลคะแนนผ่านเกณฑ์มากกว่า 85 คะแนนทุกข้อ อย่างไรก็ตามจากข้อสังเกตของคณะกรรมการประเมิน ITA (สำนักงาน ป.ป.ช.) และข้อสังเกตของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ดังนี้



| ประเด็นที่ต้องปรับปรุง   | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช.  | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจาก คณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆของ มจร.  | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง  |
|--|--|---|--|
| <p><b>114</b> การประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม (คะแนน 93.45)</p> <p><b>115</b> การคัดเลือกผู้เข้าศึกษารับการฝึกอบรมดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษาอย่างเป็นธรรม (คะแนน 93.62)</p> | <p>ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานเห็นว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่ หรือประเมินผลการปฏิบัติงานหรือคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือให้ทุนการศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม ดังนั้นหน่วยงานควรกำหนดนโยบายหรือแผนการบริหาร ทรัพยากรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาข้างต้น (อ้างอิงจาก ๐23) และกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (อ้างอิงจาก ๐24) นอกจากนี้ หน่วยงานควรเปิดเผยหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องตามประเด็นข้างต้นโดยละเอียด (อ้างอิงจาก ๐25)</p> | <p>คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัยรับทราบ มีมติดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ให้แต่ละหน่วยงานสื่อสารเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะประเด็นการให้คะแนนและการตัดสินผลการปฏิบัติงานด้วยเกรด A B+ B C+ และ C รวมทั้งการให้มีการชี้แจงเหตุผลของการตัดสินผลให้บุคลากรทราบ</li> <li>■ มอบสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคลกำกับ ติดตาม ทบทวนแก้ไขปัญหาระเบิดการประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>■ มอบสำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดการ ทบทวนกลไกการคัดเลือกผู้เข้าศึกษาหรือรับการฝึกอบรม หรือการให้ทุนการศึกษาอย่างเป็นธรรมต่อไป</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบุคคล</li> <li>■ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> <li>■ ทุกคณะ สำนัก สถาบันของมหาวิทยาลัย</li> <li>■ สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>■ สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล</li> </ul> |

## 6.2 วิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

ฝ่ายประสานงาน ITA ได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA และนำผลการประเมิน ITA พร้อมข้อสังเกตที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ผล แจกจ่ายต่อสภามหาวิทยาลัย ซึ่งมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ได้รับทราบและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงผลการประเมินให้ดีขึ้น โดยเน้นในเรื่องจุดอ่อนของการสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดที่ควรรู้เกี่ยวกับ ITA ให้บุคลากรของ มจร. และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ คณะกรรมการ ITA มจร. ซึ่งเป็นทีมผลักดันการดำเนินการ ITA ในแต่ละรอบปี ได้ประชุมหารือแนวทางในการปรับปรุงผลการประเมิน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น มีการจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง

**แผนการพัฒนาและปรับปรุง : การควบคุม การตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล**

| ประเด็น  | การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง  | แนวทางและขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ   | ระยะเวลาในการดำเนินงาน   | หมายเหตุ   |
|--|---|--|--|--|
| <p><b>การควบคุม การตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล</b></p> | <p>คณะกรรมการ ITA มีมติมอบหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตำแหน่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล</li> <li>▪ สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>▪ สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล</li> <li>▪ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> <li>▪ ทุกคณะ สำนัก สถาบันของมหาวิทยาลัย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ขอให้แต่ละหน่วยงานสื่อสารเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะประเด็นการให้คะแนนและการตัดสินผลการปฏิบัติงานด้วยเกรด A B+ B C+ และ C รวมทั้งการให้มีการชี้แจงเหตุผลของการตัดสินผลให้บุคลากรทราบ เพื่อความเป็นธรรมในการใช้อำนาจอย่างโปร่งใส</li> <li>▪ มอบสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคลกำกับ ติดตาม ทบทวนแก้ไขปัญหาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>▪ มอบสำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลจัดการทบทวนกลไกการคัดเลือกผู้เข้าศึกษาหรือรับการฝึกอบรม หรือการให้ทุนการศึกษาอย่างเป็นธรรมต่อไป</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567</li> <li>- สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วม ช่วง 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567</li> <li>- กิจกรรมส่วนกลางของ สทบ เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติกรแบบใหม่ ช่วงเดือนมีนาคม 2567</li> <li>- กิจกรรมประเมินการรับรู้เกี่ยวกับเรื่อง ITA ช่วง 15 กุมภาพันธ์ ถึง 30 เมษายน 2567</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ประเด็นของการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารนี้ครอบคลุมถึงประเด็น I14 และ I!5</li> </ul> |

## 7) ประเด็น : กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันปัญหาการทุจริตภายในหน่วยงาน

### 7.1 วิเคราะห์ผลจากการประเมินคุณธรรมฯ (ITA)

จากผลการวิเคราะห์คะแนนผลประเมิน ITA ปี 2566 ในตัวชี้วัดที่ 5 แก้ไขปัญหาการทุจริต มีคะแนนรวม 95.24 และในรายข้อย่อยทั้ง 6 ข้อ มีผลคะแนนผ่านเกณฑ์มากกว่า 85 คะแนนทุกข้อ อย่างไรก็ตามแม้ในข้อนี้จะไม่มีย่อสังเกตของคณะกรรมการประเมิน ITA (สำนักงาน ป.ป.ช.) แต่จากการวิเคราะห์และข้อสังเกตของผู้บริหารมหาวิทยาลัย พบว่ามี 2 ข้อที่ควรแก้ไขในประเด็นของการสื่อสารและสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับบุคลากรภายใน ดังนี้

- 126 มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง มากน้อยเพียงใด (94.48)
- 129 หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด (94.46)

| ประเด็นที่ต้องปรับปรุง   | ข้อเสนอแนะจาก สำนักงาน ป.ป.ช. | แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง จากคณะกรรมการ ITA มจร. และที่ประชุมต่างๆ ของ มจร.   | ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง  |
|--|-------------------------------|---|--|
| <p>การสื่อสารและชี้แจงสร้างความมั่นใจในเรื่องการแก้ไขปัญหาการทุจริตของ มจร.</p> <p><b>126</b> มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง มากน้อยเพียงใด (94.48)</p> <p><b>129</b> หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด (94.46)</p> | -                             | <p>คณะกรรมการ ITA และคณะกรรมการประสานบริหารของมหาวิทยาลัย ตลอดจนที่ประชุมผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัยรับทราบ มีมติดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ให้แต่ละหน่วยงานสื่อสารเรื่องกลไกการแก้ไขปัญหาการทุจริตของมหาวิทยาลัย ประเด็นความผิดจากการทุจริต การรับสินบน การผิดประมวลจริยธรรม สร้างการรับรู้เรื่องการร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียนที่เหมาะสมสะดวกง่ายและปลอดภัย จัดทำคู่มือขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน การพิจารณาผลการร้องเรียนทุจริต ให้กับบุคลากรเข้าใจ</li> <li>▪ มอบรองอธิการบดีฝ่ายบุคคล และสำนักงานนิติการ ศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมในเชิงของกฎหมาย</li> <li>▪ จัดตั้งที่ปรึกษาในการให้คำที่ปรึกษาเรื่องประมวลจริยธรรม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบุคคล</li> <li>▪ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> <li>▪ ทุกคณะ สำนัก สถาบันของมหาวิทยาลัย</li> <li>▪ สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>▪ สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล</li> <li>▪ สำนักงานอำนวยการ</li> </ul> |

## 7.2 วิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

ฝ่ายประสานงาน ITA ได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA และนำผลการประเมิน ITA พร้อมข้อสังเกตที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์ผล แจกจ่ายต่อสภามหาวิทยาลัย ซึ่งมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ได้รับทราบและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงผลการประเมินให้ดีขึ้น โดยเน้นในเรื่องจุดอ่อนของการสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดที่ควรรู้เกี่ยวกับ ITA ให้บุคลากรของ มจร. และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ คณะกรรมการ ITA มจร. ซึ่งเป็นทีมผลักดันการดำเนินการ ITA ในแต่ละรอบปี ได้ประชุมหารือแนวทางในการปรับปรุงผลการประเมิน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น มีการจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง

### แผนการพัฒนาและปรับปรุง : กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันปัญหาการทุจริตภายในหน่วยงาน

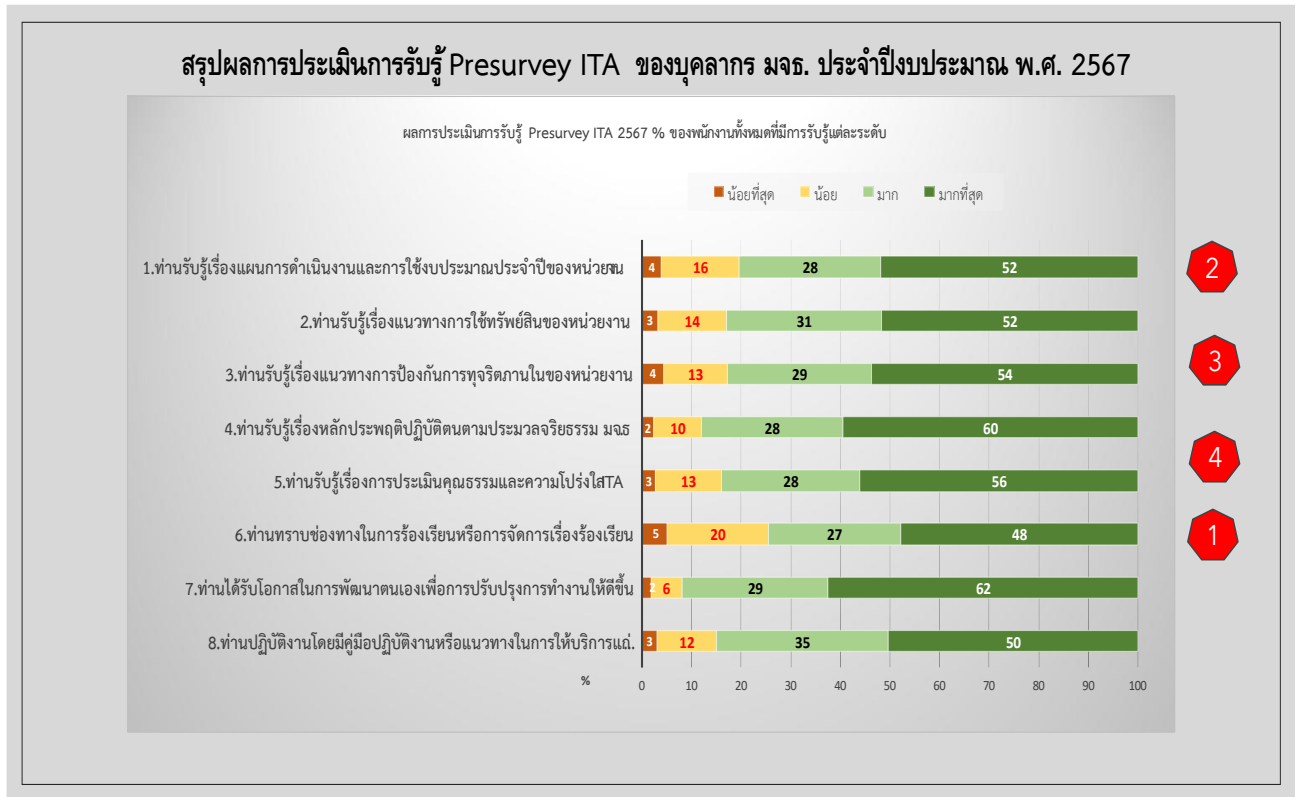
| ประเด็น  | การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง   | แนวทางและขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ  | ระยะเวลาในการดำเนินงาน  | หมายเหตุ  |
|--|--|---|---|---|
| การสื่อสารและชี้แจงสร้างความมั่นใจในเรื่องการแก้ไขปัญหาการทุจริตของ มจร. | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ คณะกรรมการ ITA มีมติมอบหมาย</li> <li>■ รองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตำแหน่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการแก้ไขและป้องกันปัญหาการทุจริต</li> <li>■ สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>■ สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล</li> <li>■ สำนักงานอำนวยการ</li> <li>■ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงานและหัวหน้ากลุ่มงานต่างๆ</li> <li>■ ทุกคณะ สำนัก สถาบันของมหาวิทยาลัย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ขอให้ผู้บริหารหน่วยงานสื่อสารเรื่อง การแก้ปัญหการทุจริตภายในหน่วยงาน ขั้นตอนการร้องเรียน และสร้างความมั่นใจในเรื่องการแก้ไขปัญหาให้กับบุคลากรได้รับรู้ถึงรายบุคคล ผ่านการประชุม การสื่อสารภายในหน่วยงาน</li> <li>■ มอบสำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล จัดอบรม และทบทวนเรื่องการประพฤติตนเป็น ผู้ ปฏิบัติ งานตามประมวลจริยธรรม</li> <li>■ ส่วนกลาง มจร. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรเข้าถึงแหล่งข้อมูลเรื่อง ร้องเรียน กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาทุจริต</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567</li> <li>- สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วม ช่วง 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567</li> <li>- กิจกรรมส่วนกลางสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ประมวลจริยธรรม</li> <li>- กิจกรรมประเมินการรับรู้เกี่ยวกับเรื่อง ITA ช่วง 15 กุมภาพันธ์ ถึง 30 เมษายน 2567</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ประเด็นของการพัฒนาและปรับปรุง การสื่อสารนี้ครอบคลุมถึงประเด็น I14 และ I26 และ I29</li> </ul> |

การวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน มจร.

| ประเด็นข้อจำกัดที่พบ   | สาเหตุของปัญหา/ความเสี่ยง  | แนวทางการจัดการปัญหา  | หมายเหตุ   |
|--|--|---|--|
| 1. การปรับปรุงคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยให้ตอบโจทย์ตามความต้องการของลูกค้าอาจจะไม่ทันต่อการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างทันการณ์ซึ่งมีผลต่อคะแนนประเมิน ITA ที่ลดลง | การพัฒนาคนทำงาน และพัฒนากระบวนการคิดของบุคลากรให้ปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่จะนำมาช่วยในการทำงาน ไม่อาจกระทำได้ทันท่วงที ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ มจร.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มีการบริหารจัดการและกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร</li> <li>▪ มีการกำกับติดตามโดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับ</li> <li>▪ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับการวางแผนและเป้าหมายที่ชัดเจน</li> </ul> | เป็นประเด็นที่หาแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดอย่างต่อเนื่อง |
| 2. การสื่อสารเรื่อง ITA ที่ยังสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรภายใน ยังไม่ทั่วถึงและยังมีความเข้าใจไม่ตรงกันในแนวปฏิบัติบางประเด็น   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ในช่วงเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา สำนักงาน ป.ป.ช. มีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์และองค์ประกอบต่างๆ ทุกปี</li> <li>▪ มจร. มีบุคลากรหลายสถานภาพ บางกลุ่มมีการทำงานนอกพื้นที่ เช่น กลุ่มนักวิจัย</li> <li>▪ ปัญหาจากความแตกต่างและความสนใจของแต่ละ Generation ซึ่งมีความเห็นว่าการประเมิน ITA เป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นมาจากกิจกรรมปกติ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มีการประเมินการรับรู้เกี่ยวกับ ITA</li> <li>▪ มีการสร้างทีมสื่อสาร ITA เรียกว่า ITA Man ในแต่ละหน่วยงาน สร้างความตระหนัก ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมและการดำเนินการอย่างยั่งยืน</li> </ul>                             | เป็นประเด็นที่หาแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดอย่างต่อเนื่อง |
| 3. การสื่อสารเรื่อง ITA ไปยังบุคคลภายนอกเท่าที่ดำเนินการมา ได้รับความสนใจจากบุคคลภายนอกน้อยมาก ต้องจัดกิจกรรมเฉพาะกลุ่ม ซึ่งอาจเสียเวลาและงบประมาณเพิ่มขึ้น                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ผู้รับบริการบางกลุ่มมีข้อจำกัดเรื่องเทคโนโลยี และการเข้าถึงข่าวสารจากมหาวิทยาลัย</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ต้องกำหนดช่องทางในการสื่อสาร หรือสร้างกิจกรรมการสื่อสารที่จัดเฉพาะกลุ่มให้เหมาะสม</li> </ul>   | เป็นประเด็นที่หาแนวทางในการแก้ไขข้อจำกัดอย่างต่อเนื่อง |

| ประเด็นข้อจำกัดที่พบ | สาเหตุของปัญหา/ความเสี่ยง   | แนวทางการจัดการปัญหา | หมายเหตุ |
|----------------------|---|----------------------|----------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ผู้รับบริการยังไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินการ ITA โดยตรงกับตนเอง</li> </ul> |                      |          |

## เอกสารแนบ แนวทางและมาตรการที่วิเคราะห์และดำเนินการในปีงบประมาณ 2567 เพื่อแก้ปัญหาจากผลการประเมินปี 2566



จากการวิเคราะห์ผลการประเมินและทราบจุดอ่อนที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารไม่ทั่วถึง หรือบุคลากรภายในยังไม่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมและความโปร่งใสมากนัก ดังนั้น คณะทำงานเฉพาะกิจ ITA จึงเสนอมหาวิทยาลัยให้มีการประเมินการรับรู้ ITA ในประเด็นตัวชี้วัดหลัก 5 ด้านและส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการรับรู้เกี่ยวกับ ITA ของบุคลากร มจร. ได้ดังนี้

บุคลากรที่ตอบแบบประเมินมีจำนวน 892 คน จาก 2,098 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 จำแนกการประเมินการรับรู้ออกเป็น 27 หน่วยงาน การประเมินการรับรู้ดำเนินการในช่วง 15 มีนาคม 2567

ประเด็นที่พบว่ายังเป็นจุดอ่อนที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงในแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ 4 ประเด็น เรียงตามลำดับจากร้อยละของการรับรู้ต่ำและการรับรู้ต่ำที่สุด ได้แก่ การรับรู้ช่องทางการร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียน การรับรู้เรื่องแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การรับรู้เรื่องแนวทางการป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน และการรับรู้เรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในภาพรวม

ผลจากการวิเคราะห์การรับรู้แยกย่อยไปตามหน่วยงานต่างๆ จะทำให้ มจร. ทราบจุดที่เป็นจุดอ่อนได้ชัดเจน และหาแนวทางส่งเสริมการรับรู้ลงรายหน่วยงานและรายบุคคลต่อไป



## ตัวอย่างผลสรุปการประเมินการรับรู้บุคลากร มจร. จำแนกตามหน่วยงาน

ผลการประเมินการรับรู้ Presurvey ITA 2567 % ของพนักงานทั้งหมดที่มีการรับรู้แต่ละระดับ

### 5. ท่านรับรู้เรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ITA

■ น้อยที่สุด ■ น้อย ■ มาก ■ มากที่สุด

