

รายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางการปรับปรุงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (ITA)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เฉพาะตัวชี้วัดที่ได้คะแนนไม่บรรลุเป้าหมาย (ที่ได้คะแนนไม่เต็ม 100 คะแนน)

(บัณฑิตวิทยาลัย)

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
13 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างไร - มุ่งผลสำเร็จของงาน	95.83  (87.50)	- คณบดีเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานและกำกับกรปฏิบัติงานของบุคลากร - บุคลากรทุกคนเรียนรู้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่เป็นแบบอย่างจากผู้บริหารและเรียนรู้จากหน่วยงานอื่นที่มีคุณลักษณะมุ่งผลสำเร็จ (เรียนรู้ด้วยตนเองและจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน)	- น.ส.วารุณี ทิพโอสถ - ทรงธรรม ธีระกุล	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดทำโครงการบริหารและพัฒนาบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2563 วันที่ 4 – 5 มีนาคม 2564 ณ อำเภอองครักษ์ จังหวัดพิจิตร เพื่อทบทวนแผนการปรับปรุงการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยตามผลการประเมิน ITA และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางการปรับปรุง ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และเพื่อเสวนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานบัณฑิตศึกษา และหลักสูตร ปร.ด. สาขาวิชาการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งทิศทางการดำเนินงานในอนาคต

## ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
17 ท่านรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	75.00	รายงานแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีในที่ประชุมบุคลากร บว. และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย <u>วิธีการ</u> 1. แจ้งในการประชุมบุคลากรประจำบัณฑิตวิทยาลัย 2. เผยแพร่รายงานการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนในเดือนที่ 6, 9 และ 12 3. ปรับปรุงเว็บไซต์และเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย	- นายนารา สิงคมาศ - น.ส.วารุณี ทิพโอสถ	31 มีนาคม 2564	- ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานได้สรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ ตรวจสอบ ทักท้วงในที่ประชุมบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย - เผยแพร่รายงานการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนในเดือนที่ 6, 9 และ 12 (รายไตรมาส) และเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย <a href="http://grad.tsu.ac.th/">http://grad.tsu.ac.th/</a>
18 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด - คุ่มค่า - ไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้	87.50 (87.50) (87.50)	- ให้บุคลากรทำความเข้าใจกับ “ความคุ้มค่า” และ “ไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์” เพื่อให้ปฏิบัติได้ถูกต้อง ตรงกัน - คณบดีกำกับการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	น.ส.วารุณี ทิพโอสถ	31 มีนาคม 2564	คณบดีกำกับการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยยึดหลักความคุ้มค่าและไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติได้ถูกต้อง และเข้าใจตรงกัน โดยแจ้งผ่านที่ประชุมบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย
112 หน่วยงานของท่าน เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ตามประเด็นดังต่อไปนี้ - สอบถาม - ทักท้วง - ร้องเรียน	87.50 (87.50) (87.50) (87.50)	-เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถซักถาม, ทักท้วง, ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานได้	น.ส.วารุณี ทิพโอสถ	31 มีนาคม 2564	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานได้สรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ ตรวจสอบ ทักท้วงในที่ประชุมบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย

## ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
I13 ท่านได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม ภาคน้อยเพียงใด	87.50	- มีการทำข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณโดยอาศัยการมีส่วนร่วม	นายทรงธรรม ธีระกุล	31 มีนาคม 2564	- คณบดีมีการมอบหมายงานตามตำแหน่งและหน้าที่ของบุคลากร แต่ละคนอย่างเหมาะสม และมีความเป็นธรรม - มีการปรับปรุง ทบทวนการมอบภาระงานของผู้บริหารกับบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางและโครงสร้างการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม และมีการทำข้อตกลงร่วมในการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ
I14 ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง ภาคน้อยเพียงใด	87.50	- เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทักท้วงได้	นายทรงธรรม ธีระกุล	31 มีนาคม 2564	- มีการสื่อสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยทราบและสามารถทักท้วงได้
I15 ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษา ภาคน้อยเพียงใด	87.50	- คัดเลือกตามภารกิจของบุคลากรอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	นายทรงธรรม ธีระกุล	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยได้ดำเนินการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการศึกษาตามภารกิจ-หน้าที่ของบุคลากรอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยเปิดโอกาสและสอบถามความต้องการของผู้รับผิดชอบงานหลักก่อน หากไม่ประสงค์หรือมีข้อขัดข้องก็จะสอบถามจากผู้รับผิดชอบงานรองตามลำดับ

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
118 การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของท่าน มีลักษณะดังต่อไปนี้ - ถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ	95.83  (87.50)	-ปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการคิดและร่วมทำ แผน โดยเน้นประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	น.ส.วารุณี ทิพโอสถ	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำในการพัฒนาตนเองและองค์กร โดยเน้นผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

#### ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
120 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	62.50	- กำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน และเผยแพร่ให้บุคลากรรับทราบ	น.ส.วารุณี ทิพโอสถ	31 มีนาคม 2564	มีการจัดทำขั้นตอนและสื่อสารทำความเข้าใจในขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ในที่ประชุมบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย
121 ถ้าต้องมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	87.50	- กำหนดแนวปฏิบัติการยืม - คืนทรัพย์สินของบัณฑิตวิทยาลัย	น.ส.วารุณี ทิพโอสถ	31 มีนาคม 2564	ผู้บริหารหน่วยงานชี้แจงให้บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยทุกคน ปฏิบัติตามขั้นตอนการขอยืมทรัพย์สินของราชการในที่ประชุมบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย
123 ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	87.50	- กำหนดแนวปฏิบัติการยืม - คืนทรัพย์สินของบัณฑิตวิทยาลัยและเผยแพร่ให้บุคลากรรับทราบ	น.ส.วารุณี ทิพโอสถ	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัย

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
124 หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	87.50	- ตรวจสอบทรัพย์สินทุกเดือน และมีการรายงานการตรวจสอบพัสดุและครุภัณฑ์ประจำเดือนทุกเดือน	น.ส.วารุณี ทิพโอสถ	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยมีการตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงานทุกเดือน และดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบพัสดุและครุภัณฑ์ประจำเดือนทุกเดือน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง

#### ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
125 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริต มากน้อยเพียงใด	87.50	- ให้ความสำคัญเช่น มหาวิทยาลัยจัดอบรม, ประชุม เรื่องการทุจริต ให้บุคลากรเข้าร่วม เน้นย้ำในที่ประชุมบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย	นางเสาวนีย์ แสงสีคำทองชุม	31 มีนาคม 2564	เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2564 ผู้บริหารและบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย เข้าร่วมโครงการปลูกและปลูกจิตสำนึกต่อต้านการทุจริตในมหาวิทยาลัย ทักษิณ เพื่อกระตุ้นและเสริมสร้างจิตสำนึกต่อต้านการทุจริตแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยทักษิณ ผ่านระบบออนไลน์ Cisco Webex
129 หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	75.00	- นำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายในมาร่วมกันพิจารณาและกำหนดแนวทางปรับปรุงการทำงาน (ดังเอกสารฉบับนี้)	นางเสาวนีย์ แสงสีคำทองชุม	28 กุมภาพันธ์ 2564	บัณฑิตวิทยาลัยมีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมาร่วมกันพิจารณาและกำหนดแนวทางปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
130 หากท่านพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน ท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างไร - สามารถร้องเรียนและส่งหลักฐานได้อย่างสะดวก - สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ - มั่นใจว่าจะมีการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา - มั่นใจว่าจะปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อตนเอง	75.00  (75.00)  (75.00)  (75.00)	- ให้มีช่องทางร้องเรียนของคณบดี, และแจ้งผู้ที่มาติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยให้ทราบ เช่น คณบดีสายตรง (มีช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย)	- นายทรงธรรม ธีระกุล - นายนารา สิงคมาศ	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยเปิดช่องทางให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียนและส่งเรื่องมาที่บัณฑิตวิทยาลัย ผ่านช่องทางสายตรงคณบดี, ไลน์, Facebook และเว็บเพจ - มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการร้องเรียนทุกวันและมีการตรวจสอบผลการร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กรณีหากมีการพบเห็นการทุจริตในหน่วยงาน บุคลากรสามารถร้องเรียนตามขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยได้

### แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

#### ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
E1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด - เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด - เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	94.64  (96.43)  (92.86)	- กำหนด Work Intruction ที่ระบุช่วงระยะเวลาการดำเนินกิจกรรมแต่ละกิจกรรม	- นายทรงธรรม ธีระกุล	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัย มี Road Map ให้เห็นกระบวนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา มีการจัดทำประกาศเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนและการกำหนดระยะเวลา การสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระ, การกำหนดสอบ

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
					<p>ประมวลความรู้, การสอบวัดคุณสมบัติ และปฏิทินการศึกษา เป็นต้น</p> <p>- มีการเผยแพร่ขั้นตอนดังกล่าว ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผ่านทางเว็บไซต์, Facebook และไลน์กลุ่ม</p>
E2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่อ คนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	96.43	- คณบดีกำกับดูแลการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากร	- คณบดี	31 มีนาคม 2564	คณบดีมีการกำกับและดูแลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน, การให้บริการต่าง ๆ ของบุคลากรแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
E3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด	96.43	- กำหนดขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ พร้อมกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	- บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย	31 มีนาคม 2564	- บัณฑิตวิทยาลัยมีการกำหนดขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ พร้อมกำหนดระยะเวลาการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์, Facebook และไลน์กลุ่ม
E4 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาตหรือให้บริการหรือไม่ - ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	83.33  (50.00)	กำหนดเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันกรณี “ไม่ร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งใด ๆ อันรวมถึงประโยชน์อื่น ๆ” แก่บัณฑิตวิทยาลัยและบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย	- นายทรงธรรม ธีระกุล	31 มีนาคม 2564	คณบดีและหัวหน้าสำนักงาน มีการกำกับและดูแล และกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันไม่ให้บุคลากรเรียกรับผลประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน

## ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
E6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด - เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน - มีช่องทางหลากหลาย	94.17  (96.43) (89.29)	- ปรับปรุงเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย	- นายนารา สิงคมาศ	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น เช่น Facebook และไลน์กลุ่ม
E7 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงาน หรือ ข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	89.29	- ปรับปรุงเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย	- นายนารา สิงคมาศ	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยมีการเผยแพร่ข้อมูลตามตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริตผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
E8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับ ฟัง คำติชม หรือ ความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการหรือไม่	25.00	- เพิ่มช่องทางการร้องเรียน	- นายทรงธรรม ธีระกุล - นายนารา สิงคมาศ	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยมีการเพิ่มช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน ผ่านทางเว็บไซต์, เว็บบอร์ด, Facebook และไลน์กลุ่ม
E9 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัย เกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	96.43	- มีช่องทางชี้แจงและตอบคำถาม ใน Web broad ถามตอบแบบ Real time บนเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย	- บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยมีการเพิ่มช่องทางในการถาม - ตอบ ที่หลากหลายแบบ Real time ผ่านทางเว็บไซต์, Web broad กระดานถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้, Facebook, และไลน์กลุ่ม
E10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือไม่	71.43	- เพิ่มช่องทางการร้องเรียน - ปรับปรุงเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย	- นายทรงธรรม ธีระกุล - นายนารา สิงคมาศ	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตผ่านทางเว็บไซต์หรือสายตรงคอมพิวเตอร์



## ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
E11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	96.43	- ทบทวนปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน และวิธีการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	- บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยมีการทบทวน และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน วิธีการให้บริการที่มีคุณภาพ และพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างสม่ำเสมอ มีการกระตุ้นเตือน และเน้นย้ำจากคณบดี ผ่านที่ประชุมบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย และได้ดำเนินการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึง ผู้รับบริการมากขึ้นโดยใช้ IT เข้าช่วย และใช้สื่อสังคมออนไลน์ รวดเร็วและเผยแพร่ข่าวสารได้ทันทีได้แก่ ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ google form การสร้างไลน์กลุ่มนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ไลน์กลุ่มศิษย์เก่า ไลน์กลุ่มผู้เรียนในอนาคต เป็นต้น
E12 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	96.43	- พัฒนาการวิธีการและขั้นตอนการให้บริการให้ดีขึ้น	- บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย	31 มีนาคม 2564	- มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการขั้นตอนการ ให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อยู่อย่างสม่ำเสมอ ผ่านที่ประชุมบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย - มีการพัฒนาวิธีการและขั้นตอนการ ให้บริการให้ดีขึ้น เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน ได้แก่

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
					ระบบการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
E14 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/ การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	89.29	- รับฟังความคิดเห็นต่อการพัฒนาการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย	- บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย	31 มีนาคม 2564	บัณฑิตวิทยาลัยมีการเชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และแสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนมีการเชิญวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัย ผ่านโครงการพัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
E15 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้นมากน้อยเพียงใด	89.29	- กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำงานให้นักศึกษาทราบให้เห็นขั้นตอนสำคัญในการให้บริการ (Work Intruction หรือ Work Procedeuce) เช่น ใน 1 เรื่องมีกระบวนการอย่างไรบ้าง ใช้ระยะเวลาเท่าไร เป็นต้น	- คณบดี และบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย	31 มีนาคม 2564	- คณบดีมีการกำกับดูแล และปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการต่าง ๆ ให้มีความเป็นธรรม โปร่งใสอยู่เสมอ และได้ดำเนินการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานด้านบริการ ให้มีประสิทธิภาพ และ เข้าถึงผู้รับบริการมากขึ้นโดยใช้ IT เข้าช่วย และใช้สื่อสังคมออนไลน์ รวดเร็วและเผยแพร่ข่าวสารได้ทันที

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	แนวทางการปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตลอดจนเปิดเผยการใช้จ่ายงบประมาณต่าง ๆ ของทุกไตรมาส</li> <li>- มีกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำงานให้นักศึกษาทราบให้เห็นขั้นตอนสำคัญในการให้บริการ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย</li> </ul>