



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองกฎหมาย งานพัฒนาคุณภาพกฎหมาย โทร. 7180

ที่ อว 0602.01(25)/ 904 วันที่ 1 กรกฎาคม 2563

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี

ตามที่ อธิการบดีได้อนุมัติรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และได้เวียนแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ได้นำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดรูปธรรม ภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้กองกฎหมายทราบ เพื่อกองกฎหมายจะได้รวบรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ รายงานให้อธิการบดีทราบต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ หน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดส่งผลการดำเนินการตามผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้กองกฎหมายแล้ว กองกฎหมายจึงได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

1. เห็นชอบรายงานผลการดำเนินการตามผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. อนุมัติให้กองกฎหมายเวียนแจ้งรายงานผลการดำเนินการตามผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้หน่วยงานทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

- เห็นชอบ ①
- อนุมัติ ②

(ศาสตราจารย์ ดร.ประสพ สืบคำ)
กรรมการสภามหาวิทยาลัยสุโขทัย
รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

๕ 1 ก.ค. 2563

(นายพรศักดิ์ จันทร์ศรีนาค)

ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

(นายสัมพันธ์ เป็นสำราญ)
รักษาการแทนรองอธิการบดี
ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป

0 1 ก.ค. 2563

๓๖๓



รายงานผลการดำเนินการ
ตามผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี

**รายงานผลการดำเนินการตามผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**

ข้อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
1	<p>การใช้งบประมาณ ได้ 81.86 คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ดังนี้</p> <p>1.1 ท่านรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด (i7) ได้ 65.92 คะแนน</p> <p>1.2 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงประเด็นความคุ้มค่า และไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้ มากน้อยเพียงใด (i8) ได้ 83.23 คะแนน</p> <p>1.3 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด (i9) ได้ 91.07 คะแนน</p> <p>1.4 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงาน ล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด (i9) ได้ 93.39 คะแนน</p> <p>1.5 หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุ ในลักษณะโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใด รายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด (i10) ได้ 88.68 คะแนน</p>	<p>1. จัดทำมาตรการในการเผยแพร่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณ ให้ บุ ค ล า ก ร ท ร า บ เช่น แผน งบประมาณประจำปี ความคืบหน้า ความคุ้มค่า หรือประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น</p>	1.1 กองแผนงาน	<p>กองแผนงานได้ดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแผนปฏิบัติราชการของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 2. จัดทำรายงานการกำกับ ติดตามการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2562 - มีนาคม 2563) 3. จัดทำสรุปผลการดำเนินงาน ของ แผน ปฏิบัติ ราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 4. จัดทำแผนการใช้จ่าย งบประมาณ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563

ข้อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
	<p>1.6 หน่วยงานของท่าน เปิดโอกาสให้ท่าน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ตามประเด็นสอบถาม ทักท้วง และร้องเรียน มากน้อยเพียงใด (i11) ได้ 68.86 คะแนน</p> <p>จากคะแนนดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีข้อคำถามในตัวชี้วัดนี้ที่มหาวิทยาลัย ได้คะแนนต่ำกว่า 85 คะแนน จำนวน 3 ข้อคำถาม คือ ข้อคำถาม i7 i8 และ i11 จากทั้งหมด 6 ข้อคำถาม โดยมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของมหาวิทยาลัยให้บุคลากรทราบ รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ไม่ว่าจะเป็นการสอบถาม ทักท้วง และร้องเรียน เพื่อให้เกิดการรับรู้ของบุคลากรภายใน และส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย</p>			<p>5. จัดทำรายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบ 6 เดือน</p> <p>6. จัดทำสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562</p> <p>โดยเมื่อจัดทำแล้วได้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของกองแผนงานเพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับทราบถึงแผนงบประมาณประจำปี ความคืบหน้า ความคุ้มค่า หรือ ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น</p>

ข้อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
		2. ส่งเสริมให้บุคลากรทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมให้มีการติดตามความก้าวหน้าการเบิกจ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย	2.1 กองแผนงาน	กองแผนงานได้เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการติดตามความก้าวหน้าในการเบิกจ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย
2	<p>การใช้ทรัพย์สินของของราชการ ได้ 78.37 คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ดังนี้</p> <p>2.1 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเอาทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัวหรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด (i19) ได้ 93.37 คะแนน</p> <p>2.2 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความสะดวก มากน้อยเพียงใด (i20) ได้ 55.62 คะแนน</p> <p>2.3 กรณีที่ต้องมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด (i21) ได้ 78.27 คะแนน</p> <p>2.4 บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง จากหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด (i22) ได้ 94.96 คะแนน</p>	1. จัดทำหรือปรับปรุงแนวปฏิบัติ/ระเบียบในการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ การยืมทรัพย์สินของทางราชการที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย เช่น การยืมคอมพิวเตอร์ เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ รถราชการ และทรัพย์สินของทางราชการต่างๆ เป็นต้น โดยมีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน มีแบบการขออนุญาต/การอนุมัติยืมที่มีรูปแบบที่สะดวกเปิดเผยและตรวจสอบได้	1.1 กองกลาง 1.2 กองพัสดุ 1.3 สำนักคอมพิวเตอร์ 1.4 สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	<p>หน่วยงานต่าง ๆ จัดทำแนวปฏิบัติ/ระเบียบในการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ การยืมทรัพย์สินของทางราชการที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลักเกณฑ์การให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก 2. ข้อกำหนดในการยืมวัสดุสารสนเทศห้องสมุดของมหาวิทยาลัย 3. แนวปฏิบัติในการนำพัสดุออกภายนอกมหาวิทยาลัย

ข้อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
	<p>2.5 ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ ที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด (i23) ได้ 71.48 คะแนน</p> <p>2.6 หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด (i24) ได้ 76.51 คะแนน</p> <p>จากคะแนนดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีข้อคำถามในตัวชี้วัดนี้ที่มหาวิทยาลัย ได้คะแนนต่ำกว่า 85 คะแนน จำนวน 4 ข้อคำถาม คือ ข้อคำถาม i20 i21 i23 และ i24 จากทั้งหมด 6 ข้อคำถาม โดยมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการจัดให้มีขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานโดยให้มีความสะดวก และมีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง และประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ต้องให้บุคลากรได้รับทราบ รวมทั้งมีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง</p>	<p>2. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติ/ระเบียบการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ การยืมทรัพย์สิน แผนผังขั้นตอนในการดำเนินการให้บุคลากรและประชาชนได้รับทราบ</p>	<p>2.1 กองกลาง 2.2 กองพัสดุ 2.3 สำนักคอมพิวเตอร์ 2.4 สำนักเทคโนโลยีการศึกษา</p>	<p>4. หลักเกณฑ์และวิธีการใช้และรักษารถยนต์ของมหาวิทยาลัย</p> <p>5. หลักเกณฑ์การขออนุญาตใช้รถยนต์ของมหาวิทยาลัย เป็นกรณีพิเศษ</p> <p>หน่วยงานต่าง ๆ ได้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ระเบียบและประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ การยืมทรัพย์สิน ให้บุคลากรและประชาชนได้รับทราบทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย</p>
3	<p>การแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้ 77.19 คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ดังนี้</p> <p>3.1 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริต มากน้อยเพียงใด (i25) ได้ 85.90 คะแนน</p>	<p>1. อธิการบดีแสดงเจตจำนงในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งวาจาและลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่ต่อบุคลากรและสาธารณชน ให้ทราบโดยทั่วกัน</p>	<p>1.1 กองกฎหมาย</p>	<p>อธิการบดีได้ประกาศแสดงเจตจำนงในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และ</p>

ข้อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
	<p>3.2 หน่วยงานของท่าน มีการดำเนินการทบทวนนโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน หรือไม่ (i26) ได้ 80.43 คะแนน</p> <p>3.3 ปัญหาการทุจริตในหน่วยงานของท่าน ได้รับการแก้ไข มากน้อยเพียงใด (i27) ได้ 73.89 คะแนน</p> <p>3.4 หน่วยงานของท่าน มีการดำเนินการเฝ้าระวังการทุจริต ตรวจสอบการทุจริต และลงโทษทางวินัย ต่อการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด (i28) ได้ 76.72 คะแนน</p> <p>3.5 หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด (i29) ได้ 77.38 คะแนน</p>			<p>เผยแพร่ต่อบุคลากรและสาธารณชนให้ทราบโดยทั่วกัน รวมทั้งได้ร่วมแสดงพลังในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันกับผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อแสดงออกถึงการไม่ทนต่อการทุจริตอีกต่อไป</p> <p>เนื่องในโอกาสวันที่ 9 ธันวาคม ของทุกปี เป็นวันต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันสากล</p>
	<p>3.6 หากท่านพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน ท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ได้แก่ สามารถร้องเรียนและส่งหลักฐานได้อย่างสะดวก สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ มั่นใจว่าจะมีการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา และมั่นใจว่าจะปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อตนเอง อย่างไรก็ตาม (i30) ได้ 68.84 คะแนน</p> <p>จากคะแนนดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีข้อคำถามในตัวชี้วัดนี้ที่มหาวิทยาลัยได้คะแนนต่ำกว่า 85 คะแนน จำนวน 5 ข้อคำถาม คือ ข้อคำถาม i26 i27 i28 i29 และ i30 จากทั้งหมด 6 ข้อคำถาม โดยมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการทบทวน</p>	<p>2. กำหนดนโยบาย มาตรการ แผนงาน หรือโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนา มหาวิทยาลัยให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและประชาชนทราบ</p>	<p>2.1 กองกฎหมาย</p>	<p>กองกฎหมายได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้ถือปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน เพื่อให้</p>

ข้อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
	<p>นโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริตในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ จัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของมหาวิทยาลัย ดำเนินการเฝ้าระวังการทุจริต ตรวจสอบการทุจริต และลงโทษทางวินัยให้เป็นไปตามระเบียบและกฎหมาย นำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยไปปรับปรุงการทำงาน รวมทั้งจัดให้มีช่องทางให้กับบุคลากรสามารถร้องเรียนและส่งหลักฐานได้อย่างสะดวก สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ มั่นใจว่าจะมีการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา และมั่นใจว่าจะปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อตนเอง เพื่อป้องกันการทุจริตในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>	<p>3. จัดช่องทางให้บุคลากรและประชาชน หรือนักศึกษา สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการทุจริตในมหาวิทยาลัยได้โดยสะดวกและปลอดภัย และไม่มีผลกระทบต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้ง และมีการประกาศเผยแพร่/กระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการร้องเรียนให้ทราบโดยทั่วกัน</p>	<p>3.1 กองกฎหมาย</p>	<p>มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสต่อไป และได้เวียนแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบและถือปฏิบัติทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยแล้ว</p> <p>กองกฎหมายได้เปิดช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ที่ประสงค์จะร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นบุคลากรหรือบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ง่ายและสะดวก โดยที่มหาวิทยาลัยมีแนวทางและมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงมาตรการ</p>

ชื่อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
		<p>4. จัดให้มีช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเอง และมีการรายงานผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เช่น ทางโทรศัพท์ ระบบออนไลน์ เป็นต้น</p>	4.1 กองกฎหมาย	<p>คุ้มครองผู้ร้องเรียนด้วย นอกจากนี้ยังมีการประกาศเผยแพร่/กระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการร้องเรียนให้ทราบบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยให้ทราบโดยทั่วกันด้วยแล้ว</p> <p>กองกฎหมายได้เปิดช่องทางให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนที่ตนได้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบถึงความคืบหน้าและติดตามเรื่องร้องเรียนได้ ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ อีเมล และเมื่อกองกฎหมายได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้วจะได้รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้</p>

ชื่อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
		5. จัดให้มีคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรมหาวิทยาลัย	5.1 กองกฎหมาย	ผู้ร้องเรียนได้รับทราบเป็นหนังสือต่อไป กองกฎหมายได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช รวมทั้งได้ออกตามประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ พ.ศ. 2561 และประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง แนวปฏิบัติและมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต พ.ศ. 2562 แล้วเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยให้

ข้อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
				บุคลากรและบุคคลภายนอก ได้ทราบต่อไป
4	<p>การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้ 83.66 คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อคำถาม ดังนี้</p> <p>4.1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/ การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด (e11) ได้ 78.92 คะแนน</p> <p>4.2 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/ การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด (e12) ได้ 78.92 คะแนน</p> <p>4.3 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่ (e13) ได้ 100.00 คะแนน</p> <p>4.4 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของ หน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด (e14) ได้ 79.78 คะแนน</p> <p>4.5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความ โปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด (e15) ได้ 80.68 คะแนน</p> <p>จากคะแนนดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีข้อคำถามในตัวชี้วัดนี้ที่มหาวิทยาลัย ได้คะแนนต่ำกว่า 85 คะแนน จำนวน 4 ข้อคำถาม คือ ข้อคำถาม e11 e12 e14 และ e15 จากทั้งหมด 5 ข้อคำถาม โดยมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการปรับปรุง</p>	<p>1. หน่วยงานจัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้ มาติดต่อ เช่น มีเก้าอี้รับรองผู้มาติดต่อ ราชการหรือรับบริการ มีป้าย/ สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งใน การเข้าถึงจุดให้บริการ มีแผนผัง กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน มี แบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่าง การกรอกข้อมูล/เจ้าหน้าที่ผู้ให้ คำแนะนำ เป็นต้น</p>	<p>1.1 ศูนย์สารสนเทศ (ศูนย์บริการร่วมแบบ ครบวงจร)</p> <p>1.2 กองพัสดุ</p> <p>1.3 กองการเจ้าหน้าที่</p> <p>1.4 ศูนย์วิทย์พัฒนา</p>	<p>หน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดให้มี การอำนวยความสะดวกในการ บริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ ดังนี้</p> <p>1. ศูนย์บริการร่วมแบบครบ วงจรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษา ประชาชนหรือผู้มาติดต่อตลอดเวลา เพื่อให้ คำแนะนำขั้นตอนในการ ดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน รวมทั้งมีเก้าอี้รับรอง ผู้มาติดต่อราชการหรือรับ บริการ มีป้าย/สัญลักษณ์บอก ทิศทางหรือตำแหน่งในการ เข้าถึงจุดให้บริการ มีแบบคำ ร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอก</p>

ข้อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
	<p>คุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น รวมทั้งมีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้นต่อไป</p>			<p>ข้อมูล/ และมีเครื่องตีพิมพ์ให้บริการด้วย</p> <p>2. กองพัสดุ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อในการจัดซื้อจัดจ้างตลอดเวลา รวมทั้งมีเก้าอี้รับรองผู้มาติดต่อราชการหรือรับบริการด้วย</p> <p>3. กองการเจ้าหน้าที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและให้คำแนะนำแก่ประชาชนหรือผู้มาติดต่อราชการในการสมัครงานตลอดเวลา รวมทั้งมีเก้าอี้รับรองผู้มาติดต่อราชการหรือรับบริการด้วย</p> <p>4. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. จำนวน 10 ศูนย์ ได้แก่ นครนายก จันทบุรี อุตรธานี อุบลราชธานี นครสวรรค์ ลำปาง สุโขทัย</p>

ชื่อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่ได้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
				<p>เพชรบุรี นครศรีธรรมราช และ ยะลา ได้จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ แก่นักศึกษา ประชาชนหรือ ผู้มาติดต่อราชการตลอดเวลา เพื่อให้คำแนะนำขั้นตอนในการ ดำเนินการต่าง ๆ รวมทั้งมีเก้าอี้ รับรองผู้มาติดต่อราชการหรือ รับบริการ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่ง ในการเข้าถึงจุดให้บริการ มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่าง การกรอกข้อมูล นอกจากนี้ยัง จัดให้มีหน่วยบริการแบบครบ วงจรเพื่อให้บริการสำหรับ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยใน เรื่องต่างๆ รวมทั้งตอบปัญหา นักศึกษาและบริการแนะแนว นักศึกษาด้วย</p>

ชื่อ	การวิเคราะห์	แนวทางปฏิบัติ ตามผลการวิเคราะห์	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
		<p>2. มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ สรุปรายงานให้อธิการบดีผ่านรองอธิการบดีที่กำกับดูแลเพื่อพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและบริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและประชาชน นักศึกษา ทราบ</p>	<p>2.1 ศูนย์สารสนเทศ (ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร) 2.2 กองพัสดุ 2.3 กองการเจ้าหน้าที่ 2.4 ศูนย์วิทย์พัฒนา</p>	<p>หน่วยงานต่างๆ ได้จัดให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจของหน่วยงาน อาทิ ประเมินความพึงพอใจในด้านการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ระดับปริญญาตรีของศูนย์วิทย์พัฒนา ณ จุดให้บริการ แล้วนำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์ สรุปผล เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป</p>