

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในส่วนงาน สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ที่มาและความสำคัญ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าความจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้ส่วนงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันการประเมิน ITA ยังเป็นเครื่องมือที่ส่วนงานภาครัฐได้สำรวจและประเมินตนเอง เพื่อให้รับทราบข้อมูลอันส่งผลให้เกิดความตระหนักและปรับปรุงการบริหารงานและกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน และให้ความสำคัญกับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรตนเองมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้มีการดำเนินงานในการขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้เป็นมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติ การสร้างความเข้าใจและตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรและนักศึกษาในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของทุกส่วนงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Chiang Mai University-Integrity and Transparency Assessment : CMU-ITA) โดยได้ผ่านการประเมินด้วยผลคะแนนภาพรวมหน่วยงาน 85.19 คะแนน อยู่ในระดับ A ซึ่งสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้นำข้อมูลมาศึกษาและวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็นจุดอ่อนให้กลายเป็นจุดแข็ง และพัฒนาตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็งให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

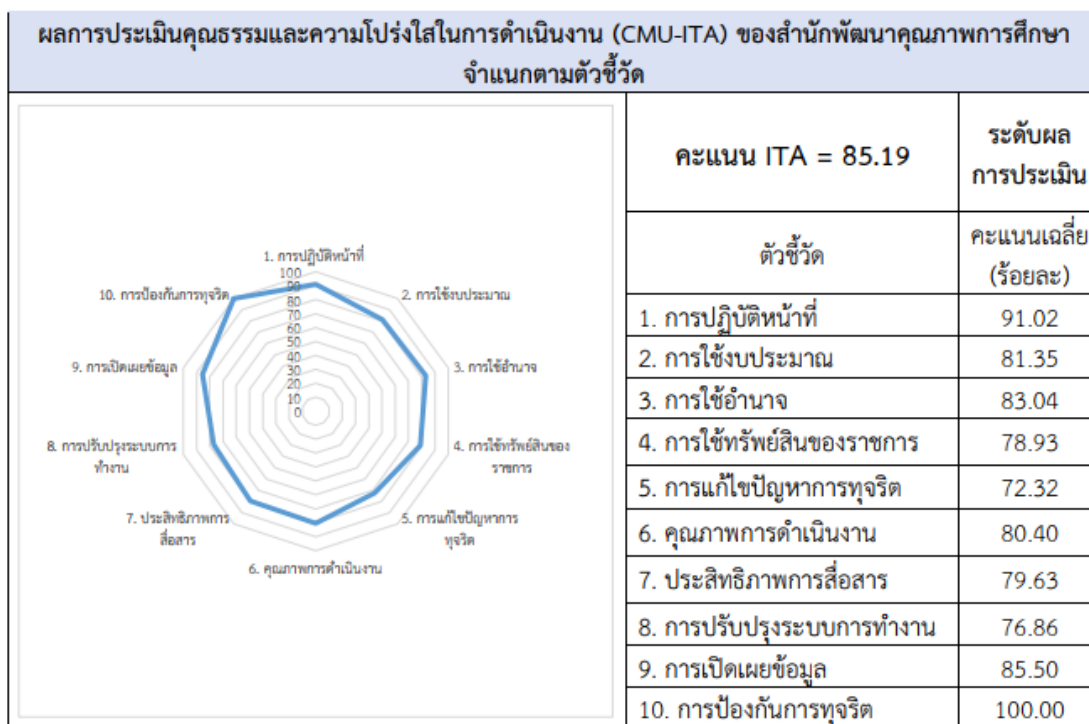
2. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (CMU-ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.1 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (CMU-ITA) ของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา (CMU-ITA) จำแนกตามตัวชี้วัด 10 ตัวชี้วัด พบว่า ในภาพรวม มีค่าคะแนนในการดำเนินงานเท่ากับ 85.19 คะแนน โดยมีระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ A ซึ่งผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-ITA) มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน แบ่งตามระดับผลการประเมิน (Rating Score) 7 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับผลการประเมิน
95.00 – 100	AA
85.00 – 94.99	A
75.00 – 84.99	B
65.00 – 74.99	C
55.00 – 64.99	D
50.00 – 54.99	E
0- 49.99	F

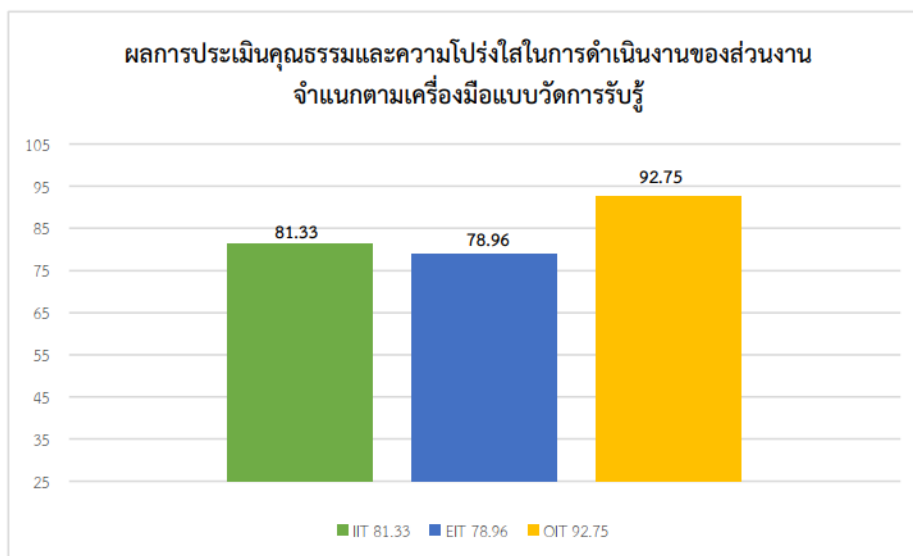
เมื่อจำแนกตามตัวชี้วัดคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัด สามารถเรียงลำดับจากสูงไปต่ำได้ดังนี้ (1) ด้านการป้องกันการทุจริต มีคะแนนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ (2) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 91.02 (3) ด้านการเปิดเผยข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 85.50 (4) ด้านการใช้อำนาจ คิดเป็นร้อยละ 83.04 (5) ด้านการใช้งบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 81.35 (6) ด้านคุณภาพการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 80.40 (7) ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 79.63 (8) ด้านการใช้ทรัพย์สินของราชการ คิดเป็นร้อยละ 78.93 (9) ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 76.86 และ (10) ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต มีคะแนนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 72.32 ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 1)



แผนภูมิที่ 1 : ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (CMU-ITA) ของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.2 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา จำแนกตามเครื่องมือการประเมินหรือแบบวัดการรับรู้

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา จำแนกตามเครื่องมือการประเมินหรือแบบวัดการรับรู้ ได้แก่ 1) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) 2) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) และ 3) แบบการตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะจากเว็บไซต์หน่วยงาน (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) พบว่า แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) มีค่าคะแนนร้อยละ 81.33 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) มีค่าคะแนนร้อยละ 78.96 และ 3) แบบการตรวจการเปิดเผยข้อมูล สาธารณะจากเว็บไซต์หน่วยงาน สำหรับแบบการตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) โดยรวมมีค่าคะแนนร้อยละ 92.75 ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 2)



แผนภูมิที่ 2 : ผลการเปรียบเทียบการประเมิน CMU-ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

จากข้อมูลการเปรียบเทียบ CMU-ITA ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์การประเมินโดยจำแนกตามเครื่องมือการประเมินหรือแบบวัดการรับรู้ พบว่า ค่าคะแนนของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) และค่าคะแนนของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) มีค่าคะแนนน้อยกว่า 85 คะแนน

เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวชี้วัดจากค่าคะแนนของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) พบว่า ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ มีค่าคะแนนการรับรู้มากที่สุด 91.02 คะแนน รองลงมาคือ ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ มีค่าคะแนนการรับรู้ 83.04 คะแนน และตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ มีค่าคะแนนการรับรู้ 81.35 คะแนน ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 : ค่าคะแนนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) จำแนกตามเครื่องมือ

รหัสตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่		91.02
11	เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	81.67
12	เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	84.11

รหัส ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	คะแนน
13	เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และ รับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	87.78
14	เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือ ผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลก กับปฏิบัติงานหรือให้บริการ หรือไม่	100.00
15	เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือ ผลประโยชน์ จากบุคคลอื่น ที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อ เป็นการตอบแทน หรือไม่	100.00
16	เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน มีการให้เงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือ ผลประโยชน์ แก่บุคคลภายนอกเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบ แทนในอนาคต หรือไม่	92.59
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ		81.35
17	ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของส่วนงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติ หน้าที่ มากน้อยเพียงใด	65.52
18	ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	56.81
19	ส่วนงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคําค่า มากน้อย เพียงใด	82.85
110	ส่วนงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	95.11
111	เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	93.89
112	ส่วนงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใด รายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	93.89
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ		83.04
113	ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็น ธรรม มากน้อยเพียงใด	71.78
114	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	73.07
115	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษาอบรม การศึกษาดูงาน หรือ การ ให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	70.59
116	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	96.33
117	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด	96.33

รหัส ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	คะแนน
118	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ในส่วนงานของท่าน มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	90.15
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ		78.93
119	ท่านรู้แนวปฏิบัติของส่วนงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	66.85
120	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวก มากน้อยเพียงใด	68.11
121	เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน อย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	74.22
122	บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	100.00
123	เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	92.67
124	ส่วนงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่าง สม่าเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	71.71
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต		72.32
125	ผู้บริหารสูงสุดของส่วนงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	79.15
126	มาตรการป้องกันการทุจริตของส่วนงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริงมาก น้อยเพียงใด	74.19
127	ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ ของส่วนงานท่าน มากน้อยเพียงใด	63.04
128	ส่วนงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกัน การทุจริตในส่วนงาน มากน้อยเพียงใด	70.48
129	หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในส่วนงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือ ร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด	71.67
130	หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต ส่วนงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษ อย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	75.41

และเมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวชี้วัดจากค่าคะแนนจากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน มีค่าคะแนน

การรับรู้มากที่สุด 80.40 คะแนน รองลงมาคือตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีค่าคะแนนการรับรู้ 79.63 คะแนน และตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน มีค่าคะแนนการรับรู้ 76.86 คะแนน ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 : ค่าคะแนนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

รหัส ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน		80.40
E1	คณะ/หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	75.46
E2	คณะ/หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	78.31
E3	คณะ/หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	79.56
E4	ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	92.11
E5	คณะ/หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	76.55
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร		79.63
E6	คณะ/หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	76.58
E7	คณะ/หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	73.51
E8	คณะ/หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	89.09
E9	คณะ/หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด	80.80
E10	คณะ/หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่า มีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	78.18
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน		76.86
E11	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	75.36
E12	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	73.45

รหัส ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	คะแนน
E13	คณะ/หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	94.55
E14	คณะ/หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	68.02
E15	คณะ/หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	72.91

3. ประเด็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขและพัฒนาปรับปรุง

เมื่อพิจารณาจากผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัดที่มีคะแนนการรับรู้ต่ำกว่า 85 คะแนน ในแต่ละประเด็น ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2 นำมาจัดทำเป็นประเด็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขและพัฒนาปรับปรุง ดังนี้ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 : ประเด็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขและพัฒนาปรับปรุง

ร.ก.	ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ พัฒนาปรับปรุง
1	กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	I1: เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	81.67	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกยังไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด
		I2: เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	84.11	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกยังไม่เท่าเทียมกัน
		I3: เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	87.78	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการ ยังไม่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่
		E1: คณะ/หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	75.46	สำนักฯ ปฏิบัติหรือให้บริการยังไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา
		E2: คณะ/หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติมากน้อยเพียงใด	78.31	สำนักฯ ปฏิบัติหรือให้บริการยังไม่เป็นธรรมและยังเลือกปฏิบัติ

ที่	ประเด็น	ข้อความ	คะแนน	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ พัฒนาปรับปรุง
		E3: คณะ/หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	79.56	สำนักฯ ปฏิบัติหรือให้บริการ โดยไม่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่
		E5: คณะ/หน่วยงานมีการทำงานหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	76.55	สำนักฯ มีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ ไม่เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม
2	การให้บริการและระบบ E-Service	E11: การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	75.36	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือการให้บริการ ยังไม่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา
		E12: วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	73.45	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ ยังไม่สะดวกรวดเร็วกว่าที่ผ่านมา
		E14: คณะ/หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	68.02	สำนักฯ ยังไม่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น
3	ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารภาครัฐ	E6: คณะ/หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	76.58	สำนักฯ ยังไม่มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย
		E7: คณะ/หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	73.51	สำนักฯ ยังไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน
		E9: คณะ/หน่วยงานสามารถสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด	80.80	สำนักฯ ยังไม่สามารถสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน
		E10: คณะ/หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	78.18	สำนักฯ ยังไม่มีช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่

ที่	ประเด็น	ข้อความถาม	คะแนน	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ พัฒนาปรับปรุง
				พบว่าไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีการเรียกรับ สินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่
4	กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สิน ของราชการ	I19: ท่านรู้แนวปฏิบัติของส่วนงาน ของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ ราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	66.85	เจ้าหน้าที่ยังไม่ทราบแนวปฏิบัติ ของสำนักฯ เกี่ยวกับการใช้ ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง
		I20: ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืม ทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงาน มีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	68.11	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืม ทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ ปฏิบัติงานยังไม่มีมีความสะดวก
		I21: เจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน มีการ ขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อย เพียงใด	74.22	เจ้าหน้าที่ของสำนักฯ มีการ ขออนุญาตยืมทรัพย์สินของ ราชการไปใช้ปฏิบัติงานยังไม่ ถูกต้อง
		I24: ส่วนงานของท่าน มีการกำกับ ดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สิน ของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อ ป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	71.71	สำนักฯ ยังไม่มีการกำกับดูแล และตรวจสอบการใช้ทรัพย์สิน ของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ ประโยชน์ส่วนตัว
5	กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้ งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	I7: ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ งบประมาณของส่วนงานหรือของส่วน งานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อย เพียงใด	65.52	เจ้าหน้าที่ยังไม่ทราบข้อมูล เกี่ยวกับงบประมาณของสำนักฯ
		I8: ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมใน กระบวนการงบประมาณ มากน้อย เพียงใด	56.81	เจ้าหน้าที่ยังไม่เคยเข้าไปมีส่วน ร่วมในกระบวนการงบประมาณ
		I9: ส่วนงานของท่าน ใช้จ่าย งบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และคุ้มค่า มากน้อยเพียงใด	82.85	สำนักฯ ใช้จ่ายงบประมาณยังไม่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และ คุ้มค่า
6	กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจ และการบริหารงานบุคคล	I13: ท่านได้รับมอบหมายงานตาม ตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของ ท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	71.78	เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายงาน ตามตำแหน่งหน้าที่ จาก ผู้บังคับบัญชาของท่านยังไม่เป็น ธรรม

ที่	ประเด็น	ข้อความถาม	คะแนน	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ พัฒนาปรับปรุง
		I14: ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นทางการ มากน้อยเพียงใด	73.07	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา ยังไม่เป็นธรรม
		I15: ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือ การให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นทางการ มากน้อยเพียงใด	70.59	ผู้บังคับบัญชา มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือ การให้ทุนการศึกษา ยังไม่เป็นธรรม
7	กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในส่วนงาน	I25: ผู้บริหารสูงสุดของส่วนงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	79.15	ผู้บริหารสูงสุด ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ
		I26: มาตรการป้องกันการทุจริตของส่วนงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริงมากน้อยเพียงใด	74.19	มาตรการป้องกันการทุจริตของสำนักฯ ยังไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง
		I27: ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของส่วนงานท่าน มากน้อยเพียงใด	63.04	เจ้าหน้าที่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนัก
		I28: ส่วนงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในส่วนงาน มากน้อยเพียงใด	70.48	สำนักฯ ยังไม่มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต
		I29: หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในส่วนงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้งให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด	71.67	เจ้าหน้าที่ยังไม่มั่นใจที่จะแจ้งให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ ในกรณีที่พบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในสำนักฯ
		I30: หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต ส่วนงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	75.41	สำนักฯ ยังไม่มีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง กรณีมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต

ที่	ประเด็น	ข้อความ	คะแนน	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ พัฒนาปรับปรุง
		E15: คณะ/หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	72.91	สำนักฯ ยังไม่มีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น

4. กำหนดแนวทางและมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 3 ประเด็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขและพัฒนาปรับปรุง สำนักฯ จึงได้นำข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขและต้องพัฒนาปรับปรุงในแต่ละกระบวนการทำงานมากำหนดแนวปฏิบัติ ระยะเวลา ดำเนินงาน และผู้รับผิดชอบ ดังนี้ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 : แนวทางและมาตรการการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

ประเด็น	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ พัฒนาปรับปรุง	แนวทางปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกยังไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกยังไม่เท่าเทียมกัน 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการ ยังไม่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ 4) สำนักฯ ปฏิบัติหรือให้บริการยังไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา 5) สำนักฯ ปฏิบัติหรือให้บริการยังไม่เป็นธรรมและยังเลือกปฏิบัติ 6) สำนักฯ ปฏิบัติหรือให้บริการโดยไม่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ 	จัดทำคู่มือหรือแนวทางในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	ไตรมาสที่ 4	- เลขานุการสำนักฯ - เจ้าหน้าที่ HR

ประเด็น	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ พัฒนาปรับปรุง	แนวทางปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	7) สำนักฯ มีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ ไม่เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม			
การให้บริการและระบบ E-Service	<ol style="list-style-type: none"> 1) เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหรือการให้บริการ ยังไม่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา 2) วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ ยังไม่สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา 3) สำนักฯ ยังไม่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น 	พัฒนาระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer) เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการดำเนินงานในเชิงนโยบาย	ไตรมาสที่ 2 - 4	<ul style="list-style-type: none"> - รองผู้อำนวยการ - ฝ่ายส่งเสริมการจัดการศึกษา
ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารภาครัฐ	<ol style="list-style-type: none"> 1) สำนักฯ ยังไม่มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย 2) สำนักฯ ยังไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน 3) สำนักฯ ยังไม่สามารถสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน 4) สำนักฯ ยังไม่มีช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่าเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ 	ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์หลักของสำนักฯ ให้มีการเผยแพร่ข้อมูลของข่าวสารที่เข้าถึงง่าย สะดวกยิ่งขึ้น และมีช่องทางในการติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	ไตรมาสที่ 2 - 4	<ul style="list-style-type: none"> - รองผู้อำนวยการ - ฝ่ายส่งเสริมการจัดการศึกษา

ประเด็น	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ พัฒนาปรับปรุง	แนวทางปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ	<ol style="list-style-type: none"> 1) เจ้าหน้าที่ที่ยังไม่ทราบแนวปฏิบัติของสำนักฯ เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง 2) ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานยังไม่มีมีความสะดวก 3) เจ้าหน้าที่ของสำนักฯ มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานยังไม่มีถูกต้อง 4) สำนักฯ ยังไม่มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว 	ปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการขอใช้ทรัพย์สินของทางราชการให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติในปัจจุบัน เพื่อให้การขออนุญาตเป็นไปอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติดังกล่าวให้บุคลากรทราบ	ไตรมาสที่ 1 - 4	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่พัสดุ - เจ้าหน้าที่ IT
กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	<ol style="list-style-type: none"> 1) เจ้าหน้าที่ที่ยังไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของสำนักฯ 2) เจ้าหน้าที่ที่ยังไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ 3) สำนักฯ ใช้จ่ายงบประมาณยังไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ้มค่า 	หัวหน้าฝ่ายเป็นตัวแทนเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารประจำสำนักฯ เพื่อรับฟังการรายการผลการใช้จ่ายงบประมาณ และแจ้งให้แก่บุคลากรภายในฝ่ายทราบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อรับฟังความคิดเห็น	ไตรมาสที่ 1 - 4	- หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย
กระบวนการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล	<ol style="list-style-type: none"> 1) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่ จากผู้บังคับบัญชาของท่านยังไม่เป็นธรรม 2) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชายังไม่เป็นธรรม 	การกำหนด EQD Competency และกำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยประเมินตามระดับคุณภาพผลการดำเนินงาน	ไตรมาสที่ 1 - 4	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการ - เจ้าหน้าที่บุคคล

ประเด็น	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/ พัฒนาปรับปรุง	แนวทางปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	3) ผู้บังคับบัญชา มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือ การให้ทุนการศึกษา ยังไม่เป็นธรรมเนียม			
กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในส่วนงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1) ผู้บริหารสูงสุด ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2) มาตรการป้องกันการทุจริตของสำนักฯ ยังไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง 3) เจ้าหน้าที่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนัก 4) สำนักฯ ยังไม่มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต 5) เจ้าหน้าที่ยังไม่มั่นใจที่จะแจ้งให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ ในกรณีที่พบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในสำนักฯ 6) สำนักฯ ยังไม่มีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง กรณีมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต 7) สำนักฯ ยังไม่มีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น 	ผู้บริหารกำหนดนโยบายและแนวทางการต่อต้านการทุจริตภายในสำนักฯ ทุกรูปแบบ โดยจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนและส่งหลักฐานให้แก่ผู้บริหารได้โดยตรง และมีการลงโทษอย่างจริงจังตามกฎหมายระเบียบของมหาวิทยาลัย	ไตรมาสที่ 1 - 4	- ผู้อำนวยการ

5. ข้อจำกัดของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบพันธกิจด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งปัจจุบันได้รับการจัดสรรอัตรากำลังจากมหาวิทยาลัยเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่สามารถรองรับการดำเนินงานด้านการศึกษาตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบกับสำนักฯ เป็นหน่วยงานกลางด้านการศึกษาที่มีดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงทำให้กระบวนการทำงานต้องถูกปรับเปลี่ยนให้เข้ากับบริบทด้านการศึกษาในยุคปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาพรวมของสำนักฯ มีการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติ ทั้งในมิติด้านเป้าหมายขององค์กร มิติด้านกระบวนการทำงาน และมิติด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ดังนั้น จึงส่งผลให้การเก็บข้อมูลจากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) และค่าคะแนนของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) อาจไม่มีประสิทธิภาพและอาจมีผลการประเมินที่ต่ำกว่าเป้าหมาย