



แบบวัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

(External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

การวัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หมายถึง บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานรัฐอื่น ๆ รวมทั้ง ผู้ปกครอง และผู้เรียน ที่เคยมารับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของสถานศึกษา (การเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามข้อกำหนด PDPA)

2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการเก็บข้อมูล ดังนี้

ขนาดสถานศึกษา	จำนวนผู้เรียน	กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ EIT (คน/ร้านค้า/บริษัท/หน่วยงาน)
สถานศึกษาขนาดเล็ก	ตั้งแต่ 1-500 คน	20
สถานศึกษาขนาดเล็ก	501-1,000 คน	30
สถานศึกษาขนาดกลาง	1,001 -2,000 คน	50
สถานศึกษาขนาดใหญ่	ตั้งแต่ 2,001 คนขึ้นไป	70

หมายเหตุ สำหรับสถานศึกษาที่ไม่มีผู้เรียนในระดับชั้น ปวช. และปวส. ให้อยู่ในกลุ่มเป้าหมายสถานศึกษาขนาดเล็ก

3. ให้สถานศึกษา นำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เข้าสู่ระบบ <http://www.ovecita.in.th/> โดยสแกน QR-Code เพื่อเข้าสมัครสมาชิกก่อนทำแบบประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.ovecita.in.th> เลือกคู่มือการใช้งาน ITA -VEC EVALUATION SYSTEM สำหรับผู้ประเมินด้าน EIT

4. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อสถานศึกษา ใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	จำนวน 5 ข้อ (E1- E5)
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	จำนวน 5 ข้อ (E6 - E10)
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ (E11 - E15)

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน จำนวน 5 ข้อ (E1- E5)

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานศึกษาต่อการคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการของสถานศึกษาแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม และยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ตรงในการถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วย นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานในภาพรวมของสถานศึกษา ที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก ไม่มีการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ		ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	ระดับความคิดเห็น				รวม
			น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน (E1- E5)							
E1	ผู้บริหาร ครู บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านเป็นตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด						
E2	ผู้บริหาร ครู บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงานและให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่อคนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด						
E3	ผู้บริหาร ครู บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาที่ท่านติดต่อมีการปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและให้บริการแก่ท่านมากน้อยเพียงใด						
E4	ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกผู้บริหาร ครู บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาที่ท่านติดต่อ ร้องขอให้จ่ายหรือให้จ่ายเงิน หรือ ทรัพย์สิน หรือ ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณได้ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาตหรือให้บริการ หรือไม่ หมายเหตุ : เป็นการให้ที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ เป็นต้น						
E5	สถานศึกษาที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลักมากน้อยเพียงใด						

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร

จำนวน 5 ข้อ (E6 - E10)

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานศึกษาต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของสถานศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในสถานศึกษาด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการ

สื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประเด็นสำรวจ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ		ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	ระดับความคิดเห็น				รวม
			น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
		ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (E6-E10)					
E6	การเผยแพร่ข้อมูลของสถานศึกษาที่ท่านติดต่อสามารถเข้าถึงได้ยาก ซับซ้อน และไม่มีช่องทางที่หลากหลาย						
E7	สถานศึกษาที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด						
E8	สถานศึกษาที่ท่านติดต่อ มีช่องทางความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการ หรือไม่						
E9	สถานศึกษาที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถามเมื่อท่านมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด หมายเหตุ : หากท่านไม่มีข้อกังวลสงสัยให้ตอบ “มากที่สุด”						
E10	สถานศึกษาที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร ครู บุคลากร และเจ้าหน้าที่ หรือไม่						

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน จำนวน 5 ข้อ (E11 - E15)

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานศึกษาต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาสถานศึกษา ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย ทั้งนี้ นอกจากสถานศึกษาจะต้องปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นแล้ว ยังควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากขึ้นอีกด้วย

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ	ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	ระดับความคิดเห็น				รวม
		น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน (E11-E15)						
E11	ผู้บริหาร ครู บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด หมายเหตุ: หากมีการปรับปรุงมากที่สุด แสดงว่าสถานศึกษาปฏิบัติงานและการให้บริการไม่ดี					
E12	สถานศึกษาที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการ และขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการให้ดีขึ้น หมายเหตุ : หากมีการปรับปรุงมากที่สุด แสดงว่าสถานศึกษาปฏิบัติงานและการให้บริการไม่ดี					
E13	สถานศึกษาที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่					
E14	สถานศึกษาที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของสถานศึกษาให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด หมายเหตุ : การมีส่วนร่วม เช่น ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมติดตามประเมินผล เป็นต้น					
E15	สถานศึกษาที่ท่านติดต่อ ไม่มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการมากนักน้อยเพียงใด					

การสรุปค่าคะแนนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) จำนวน 30 คะแนน โดยมีข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อ ๆ ละ 100 คะแนน มีตัวเลือก 4 ตัวเลือก ดังนี้

ข้อคำถาม	ค่าคะแนน			
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
ข้อคำถามเชิงบวก (E1,E2,E5,E7,E8,E9,E10,E13,E14)	25	50	75	100
ข้อคำถามเชิงลบ (E3,E4,E6,E11,E12,E15)	100	75	50	25