

รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริต

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ.2565

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดทำแผนการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565-2569 เพื่อป้องกันการทุจริตต่อหน้าที่ โดยมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อป้องกันการทุจริตและพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 สร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดคุณธรรม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน

1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณธรรม และความโปร่งใสและมีการประชุม
2. ทบทวนประกาศเจตจำนงสุจริตในการ บริหารงานของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. สร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารในการต่อต้านการทุจริต
 - 3.1 จัดทำ website เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปของ ส่วนงานที่ต้องเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปเข้าถึงได้
 - 3.2 เผยแพร่สื่อประกาศเจตจำนง ลงในช่องทางการประชาสัมพันธ์ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - 3.3 รณรงค์การสร้างจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริต โดยการจัดหาสื่อวีดิทัศน์ของ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - 3.4 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในองค์กร
4. กำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามแผน และมีการประเมินผล/รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการเป็นระยะ
5. สรุปผลการดำเนินงาน ปรับปรุงแผน

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบและกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กร

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน

1. จัดทำแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร และ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ติดตามและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติมิชอบของผู้บริหาร และบุคลากร สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. กำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามแผนและมีการประเมินผล/รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการเป็นระยะ
4. สรุปผลการดำเนินงาน ปรับปรุงแผน

1. รายงานตามแผนการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กลยุทธ์	มาตรการ/ แนวทาง	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนิน โครงการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จ		
						ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ
1. สร้างจิตสำนึก ให้แก่ผู้บริหารและ บุคลากรในการ ต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้เกิดคุณธรรม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้	1. สร้าง จิตสำนึกให้ ผู้บริหารในการ ต่อต้านการ ทุจริต	1. กิจกรรมการสร้าง จิตสำนึกร่วมกับผู้บริหาร ในการต่อต้านทุจริตและ ประพฤติมิชอบให้เกิด คุณธรรมและความ โปร่งใสแก่บุคลากร	ไม่ใช้ งบประมาณ	1. เพื่อสร้าง จิตสำนึกให้ บุคลากรให้ความ สนใจในการป้องกัน และปราบปราม ปัญหาทุจริตและ การประพฤติมิชอบ ภายในหน่วยงาน 2. เพื่อรณรงค์ ป้องกันการทุจริต ภายในหน่วยงาน 3. เพื่อเสริมสร้างให้ บุคลากรทุกระดับ ภายในหน่วยงานมี คุณธรรมและความ โปร่งใสในการ ดำเนินงาน	มิถุนายน 2565	คะแนนเฉลี่ย การประเมิน CMU-ITA	คะแนน เฉลี่ยการ ประเมิน CMU-ITA ร้อยละ 85	1. เข้าร่วมโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของส่วนงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Chiang Mai University Integrity and Transparency Assessment:CMU-ITA) ประจำปีงบประมาณ 2565 นำ ทีมจัดโดยกองแผนงานและสำนัก บริการวิชาการ ได้จัดกิจกรรม อบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรการ นำเข้าข้อมูลในระบบ CMU-ITA ให้แก่ผู้ดูแลระบบส่วนงาน (Admin) เพื่อยกระดับมาตรฐาน คุณธรรมและสร้างระบบการ ประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วันอังคาร ที่ 2 พฤศจิกายน 2564

กลยุทธ์	มาตรการ/ แนวทาง	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนิน โครงการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จ		
						ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ
								<p>ณ ห้องประชุมทองกวาว 2 สำนัก บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</p> <p>2. บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจ และปฏิบัติตามมาตรการ/ แนวทางที่ได้กำหนดเกี่ยวกับการ ในการต่อต้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ</p> <p>3. ผลการประเมิน CMU-ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สำนักบริการวิชาการมี ผลการ ประเมินอยู่ในระดับ Aคะแนน รวมร้อยละ 87.26</p>
		2. จัดทำ website เพื่อ เผยแพร่ข้อมูลทั่วไปของ ส่วนงานที่ต้องเปิดเผย ต่อสาธารณะเพื่อให้ ประชาชนทั่วไปเข้าถึงได้	ไม่ใช้ งบประมาณ	1. เพื่อเผยแพร่ ข้อมูลทั่วไป และ การดำเนินงานของ ส่วนงานต้อง เปิดเผยต่อ สาธารณะเพื่อให้ ประชาชนทั่วไป เข้าถึงได้	ตลอดปีงบประมาณ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	เว็บไซต์ของหน่วยงานมีการ นำเสนอข้อมูลข่าวสาร และการ ดำเนินงานของหน่วยงานที่เป็น ปัจจุบัน และมีการพัฒนาเมนูอื่น ๆ บนเว็บไซต์ อย่างต่อเนื่อง https://www.uniserv.cmu.ac. th/

กลยุทธ์	มาตรการ/ แนวทาง	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนิน โครงการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จ		
						ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ
				2. เพื่อให้บุคลากร ได้รับรู้การข้อมูล ข่าวสารดำเนินงาน ของส่วนงาน				
		3. เผยแพร่สื่อประกาศ เจตจำนงลงในช่องทาง การประชาสัมพันธ์ของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ไม่ใช้ งบประมาณ	1. เพื่อเป็นการ เผยแพร่สื่อประกาศ เจตจำนงการ ป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน 2. เพื่อเป็นแนว ทางการปฏิบัติต่อ หน้าที่ของบุคลากร ในการป้องกันการ ทุจริตและประพฤติ มิชอบ	ตุลาคม – พฤศจิกายน 2565	ร้อยละของ บุคลากรที่ นำแนว ปฏิบัติสู่การ ปฏิบัติงาน	ร้อยละ 100	1. ประกาศ เรื่อง เจตจำนงในการ บริหารงานของสำนักบริการ วิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2. แนวปฏิบัติตนของบุคลากรใน การป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์ของ หน่วยงาน
		4. รณรงค์การสร้าง จิตสำนึกในการต่อต้าน การทุจริต โดยการจัดหา สื่อวิดิทัศน์ของ คณะกรรมการป้องกัน	ไม่ใช้ งบประมาณ	1. เพื่อสร้าง จิตสำนึกในการ ต่อต้านการทุจริต ให้กับบุคลากรทุก	ตลอด ปีงบประมาณ	ร้อยละของ บุคลากรที่ รับรู้ คุณธรรม	ร้อยละ 100	สำนักบริการวิชาการมีการเผย แพร่ข้อมูลแผนการปฏิบัติการใน การป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ให้กับ บุคลากรผ่าน

กลยุทธ์	มาตรการ/ แนวทาง	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนิน โครงการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จ		
						ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ
		และปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		ระดับภายใน หน่วยงาน 2. เพื่อให้บุคลากร ได้รับรู้ในมาตรฐาน ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงาน		และความ โปร่งใส		https://www.uniserv.cmu.ac.th/itauniserv/index.html
		5. กิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ด้านคุณธรรมและ ความโปร่งใสในองค์กร	10,000	1. เพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ด้านคุณธรรม และความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ของหน่วยงาน 2. เพื่อออกแบบ การดำเนินงานด้าน คุณธรรมและความ โปร่งใสของ หน่วยงานในปี ถัดไป	ธันวาคม 2565	ร้อยละของ บุคลากรที่ เข้าร่วม กิจกรรม	ร้อยละ 100	ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ การประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU- ITA) เป็นการปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในด้านคุณธรรมและ จริยธรรม ความโปร่งใสให้แก่ บุคลากร ในวันที่ 27 ธันวาคม 2564 ณ ห้องประชุมอินทนิล สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
	2. กำกับดูแลให้ มีการดำเนินการ ตามแผน และมี	1. การจัดทำรายงานผล การดำเนินงาน	ไม่ใช้ งบประมาณ	1. เพื่อให้มีการ รวบรวมข้อมูลการ ดำเนินงานของ	ตามไตรมาส	มีการ ติดตาม กำกับ		หน่วยงานมีการจัดทำรายงานผล การดำเนินในรูปแบบของรายงาน ประจำปี

กลยุทธ์	มาตรการ/ แนวทาง	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนิน โครงการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จ		
						ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ
	การประเมินผล/ รายงานความ คืบหน้าของการ ดำเนินการเป็น ระยะ			หน่วยงานอย่าง ต่อเนื่อง 2. เพื่อนำเสนอผล การดำเนินงานให้ ผู้บริหารได้รับทราบ		ตรวจสอบ การ ดำเนินงาน		
2. พัฒนาระบบ และกระบวนการ ป้องกันและ ปราบปรามการ ทุจริตในองค์กร	1. จัดทำ แนวทางการ ดำเนินการต่อ เรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ของผู้บริหาร	1. สร้างช่องทางการ แสดงความคิดเห็น รับ แจ้งข้อมูลหรือเบาะแส เรื่องร้องเรียน พร้อมทั้ง เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการร้องเรียน เรื่องทุจริต การปฏิบัติละ เว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบให้ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียและบุคคลทั่วไป ได้รับทราบ	ไม่ใช้ งบประมาณ	1. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย บุคคล ทั่วไป นักศึกษา สามารถแจ้งเรื่อง ร้องเรียนหรือ เบาะแสในการ ทุจริตต่อหน้าที่ได้ สะดวกขึ้น 2. เพื่อเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับมาตรการ ป้องกันและ ปราบปรามการ ทุจริตในหน่วยงาน	ตุลาคม 2565	จำนวน ช่องทางรับ ฟังความ คิดเห็นและ ข้อเสนอ แนะจาก ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	2 ช่องทาง	1. หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูล ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบและ สร้างช่องทางเพื่อแสดง ความ คิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน 3 ช่องทาง ดังนี้ 1) โทรศัพท์หมายเลข 053-942881-4 และ 081-8826411 2) เว็บไซต์หน่วยงาน https://www.uniserv.cmu.ac.th 3) ระบบรับฟังเสียงลูกค้า https://voc.cmu.ac.th/VOC1.aspx?OID=32&lang=th

กลยุทธ์	มาตรการ/ แนวทาง	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนิน โครงการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จ		
						ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ
	2. ติดตามและ ดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนการ ทุจริตและพฤติ มิชอบของ ผู้บริหาร และ บุคลากรของ หน่วยงาน	1. การประชุมเพื่อ ติดตามผลการ ดำเนินงาน (คณะกรรมการบริหาร ประจำสำนัก)	ไม่ใช้ งบประมาณ	1. เพื่อติดตามการ ดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และพฤติมิชอบของ ผู้บริหาร และ บุคลากรของ หน่วยงาน 2. เพื่อรวบรวม ข้อมูลทางสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และพฤติมิชอบของ ผู้บริหาร และ บุคลากรของ หน่วยงาน	ตลอด ปีงบประมาณ	จำนวนครั้ง ของการ ประชุมเพื่อ ติดตามผล การ ดำเนินงาน	จำนวน 12 ครั้ง	1. จัดการประชุมคณะกรรมการ บริหารงานประจำสำนักในการ ติดตามการร้องเรียนการทุจริต และพฤติมิชอบจำนวน 12 ครั้ง
	3. กำกับดูแลให้ มีการดำเนินการ ตามแผนและมี การประเมินผล/ รายงานความ คืบหน้าของการ	1. การประชุมเพื่อ ติดตามผลการ ดำเนินงาน (คณะกรรมการบริหาร ประจำสำนัก)	ไม่ใช้ งบประมาณ	1. เพื่อติดตามการ ดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และพฤติมิชอบของ ผู้บริหาร และบุคคล ลากรของหน่วยงาน	ตลอด ปีงบประมาณ	จำนวนครั้ง ของการ ประชุมเพื่อ ติดตามผล การ ดำเนินงาน	จำนวน 12 ครั้ง	1. จัดการประชุมคณะกรรมการ บริหารงานประจำสำนักในการ ติดตามการร้องเรียนการทุจริต และพฤติมิชอบจำนวน 12 ครั้ง

กลยุทธ์	มาตรการ/ แนวทาง	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนิน โครงการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จ		
						ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ
	ดำเนินการเป็น ระยะ			2. เพื่อรวบรวม ข้อมูลทางสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และพฤติกรรมชอบของ ผู้บริหาร และบุคคล ลากรของหน่วยงาน				
	4. สรุปผลการ ดำเนินงาน ปรับปรุงแผน	1. จัดทำข้อมูลสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและ พฤติกรรมชอบของผู้บริหาร และบุคลากรของ หน่วยงาน	ไม่ใช้ งบประมาณ	1. เพื่อติดตามการ ดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และพฤติกรรมชอบของ ผู้บริหาร และบุคคล ลากรของหน่วยงาน 2. เพื่อรวบรวม ข้อมูลทางสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และพฤติกรรมชอบของ ผู้บริหาร และบุคคล ลากรของหน่วยงาน	ตลอด ปีงบประมาณ	จำนวนการ เรื่อง ร้องเรียน การทุจริต และพฤติกรรม ชอบ	0	1. ผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต และพฤติกรรมชอบ พบว่า สำนัก บริการวิชาการ “ไม่มี” เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบต่อหน้าที่ของบุคคลากร

เอกสารหลักฐานแนบท้าย

กลยุทธ์ที่ 1 สร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้บริหารและบุคลากรในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดคุณธรรม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน

1. สร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารในการต่อต้านการทุจริต

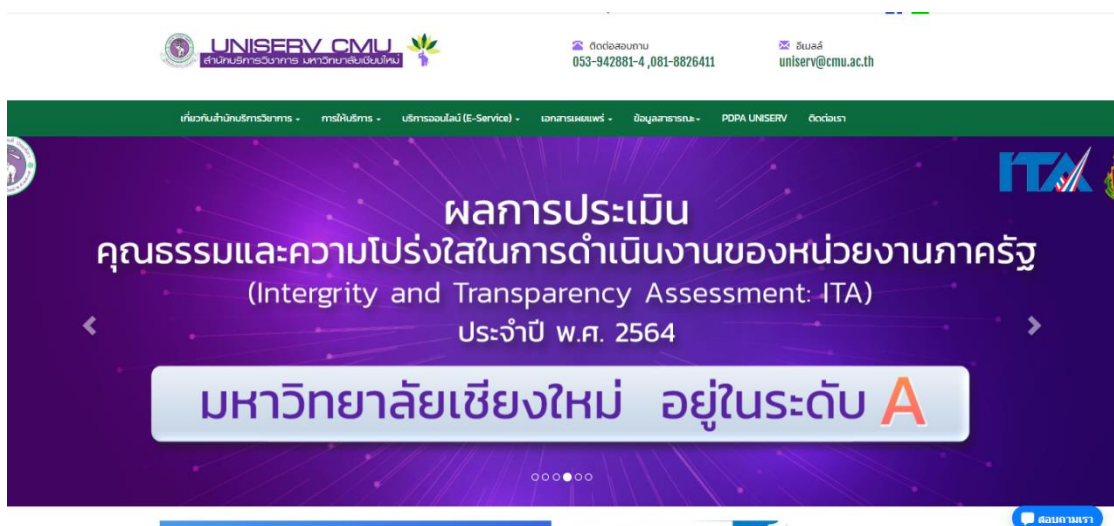
โครงการ/กิจกรรม

1. กิจกรรมการสร้างจิตสำนึกร่วมกับผู้บริหารในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดคุณธรรมและความโปร่งใสแก่บุคลากร

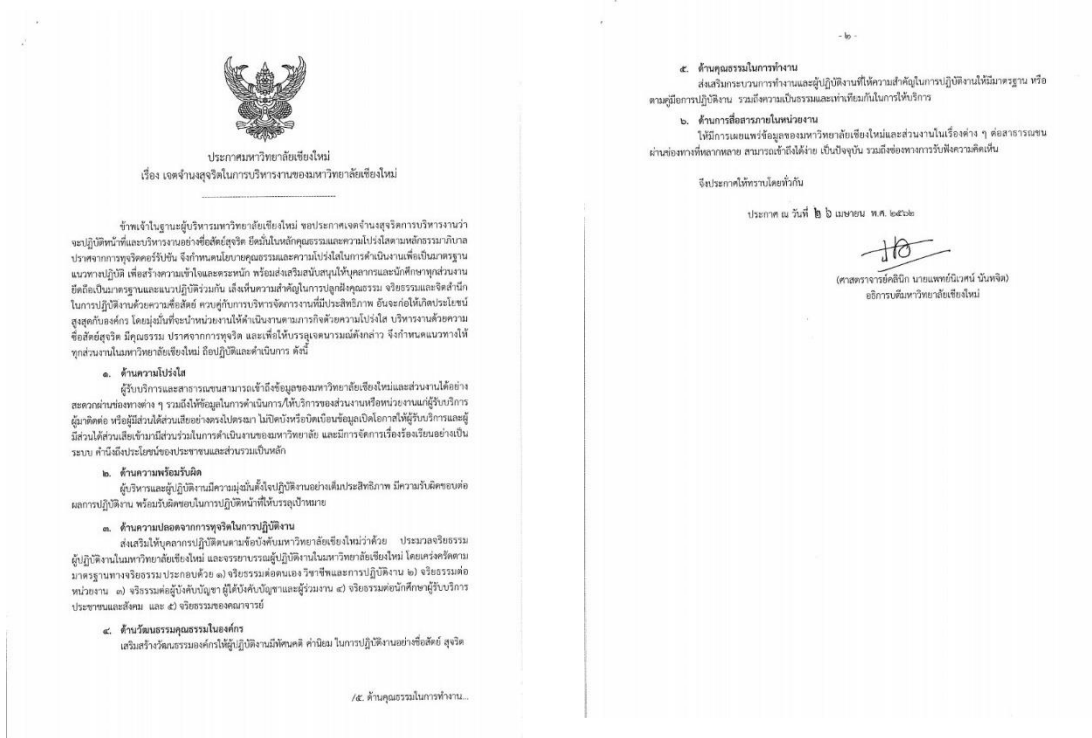
เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Chiang Mai University Integrity and Transparency Assessment: CMU-ITA) ประจำปีงบประมาณ 2565 นำทีมจัดโดยกองแผนงานและสำนักบริการวิชาการ ได้จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ CMU-ITA ให้แก่ผู้ดูแลระบบส่วนงาน (Admin) เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณธรรมและสร้างระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วันอังคารที่ 2 พฤศจิกายน 2564 ณ ห้องประชุมทองกวาว 2 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



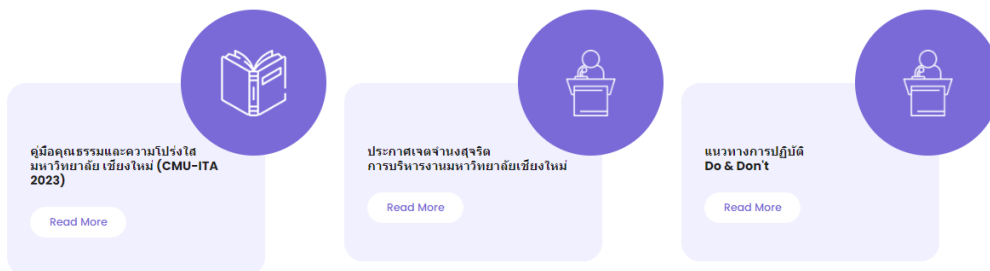
2. จัดทำ website เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั่วไปของส่วนงานที่ต้องเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อให้ประชาชนทั่วไปเข้าถึงได้ <https://www.uniserv.cmu.ac.th/>



3. เผยแพร่สื่อประกาศเจตจำนงลงในช่องทางการประชาสัมพันธ์ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



4. รณรงค์การสร้างจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริต โดยการจัดหาสื่อวีดิทัศน์ของ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในองค์กร



กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบและกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กร

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน

1. จัดทำแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร และ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โครงการ/กิจกรรม

1. สร้างช่องทางการแสดงความคิดเห็น รับแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเรื่องทุจริต การปฏิบัติละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลทั่วไปได้รับทราบ



แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

UNISERV

STEP 1. เปิดและนำใบการใช้งาน | STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ | FINISHED

ข้อเสนอแนะในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

- ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่จะจัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการของสำนักบริการวิชาการ (UNISERV) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด
- การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรอกข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
- การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
- เป็นเรื่องที่ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอโทษ อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กรณีที่ไม่แจ้งมาได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และสำนักฯ ไม่สามารถติดต่อ



จะบจับฟังเสียงลูกค้า
 Voice of Customer

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ชมเชย / เบาะแสทุจริต สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อตกลงการใช้ระบบ

- ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่จะจัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากบุคลากรในสำนักบริการวิชาการ/มหาวิทยาลัย นักศึกษา ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบจากการให้บริการของบุคลากรหรือการบริหารจัดการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักฯ ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด
- การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรอกข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
- การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
- เป็นเรื่องที่ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอโทษ อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กรณีที่ไม่แจ้งมาได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และสำนักฯ ไม่สามารถติดต่อ

2. ปัญหา/อุปสรรค

1. การปลูกจิตสำนึกของบุคคลเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ต้องใช้กระบวนการให้ความรู้การกระตุ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องอาศัยเวลา ทำให้ผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมยังไม่ชัดเจน
2. การจัดกิจกรรมหรือแผนงานบางอย่างเป็นการเพิ่มภาระจากการปฏิบัติงานประจำ ประกอบกับภารกิจ หน้าที่ของบุคลากรทำให้การขับเคลื่อนให้ได้ตามแผนการปฏิบัติการฯ ยังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร
3. มีความถี่ในการเข้า-ออก ของบุคลากรภายในส่วนงานบ่อย ทำให้การขับเคลื่อนและดำเนินงานของคณะกรรมการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขาดความต่อเนื่อง และต้องใช้เวลาในการศึกษารายละเอียด
4. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และขอบเขตของแนวทางในการปฏิบัติด้านคุณธรรมฯ ตามข้อกำหนดของปพช. ทำให้คณะกรรมการต้องใช้เวลาในการศึกษา และถ่ายทอด ให้ความรู้แก่บุคลากรภายใน

3. ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนาศักยภาพและปลูกจิตสำนึกให้บุคลากร ทั้งคณะผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่มีคุณธรรมไม่กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกกรณี
2. พัฒนาระบบการประเมินผลการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในระดับบุคคล โดยนำผลการประเมินมาใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบในทุกขั้นตอนเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง