

**รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในส่วนงาน
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

จากการวิเคราะห์ผลการประเมิน CMU-ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ของสำนักบริการ วิชาการ ได้นำตัวชี้วัดและข้อคำถามการประเมินที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาวิเคราะห์จุดอ่อนหรือข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข รวมถึงวิเคราะห์จุดแข็งที่จะต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) และได้้นำผลการวิเคราะห์ไปสู่การจัดทำมาตรการเพื่อขับเคลื่อน ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของสำนักบริการวิชาการให้ดียิ่งขึ้น รายละเอียดดังนี้

มาตรการ/แนวทาง	ผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลลัพธ์
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้ งบประมาณ สร้างการรับรู้แก่ บุคลากรภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ถึงการใช้งบประมาณ ของสำนักฯ	เผยแพร่และประชาสัมพันธ์สรุปผลการใช้ ใช้งบประมาณรายเดือนของส่วนงาน ผ่าน ช่องทางการสื่อสารภายใน เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ	- งานการเงินการ คลังและพัสดุ - บุคลากร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม		สำนักฯ ดำเนินการเผยแพร่ การใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. 2566 ลงบนหน้าเว็บไซต์ หลักของสำนักบริการวิชาการ
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้ อำนาจ 1. สร้างการรับรู้การ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานให้กับ บุคลากรภายใน ส่วนงาน 2. จัดกิจกรรมหรือ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้า รับการฝึกอบรม และ ศึกษาดูงาน เป็นต้น	1. เผยแพร่ผลการประเมินการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรภายในได้รับทราบ เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการ ทำงาน 2. จัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพและทักษะ ของบุคลากร (Reskill & Upskill)	- ผู้บริหาร - บุคลากร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม	สิงหาคม 2566	1. สำนักบริการวิชาการ ให้ ความสำคัญกับการประเมินการ ปฏิบัติงานของบุคลากรมากขึ้น เพื่อสร้างคุณภาพคน อันจะ ส่งผลต่อคุณภาพงาน และ คุณภาพองค์กร โดยมีการ ประกาศบุคลากรดีเด่นประจำปี 2566 เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานดี และเป็น ตัวอย่างให้แก่บุคลากรรายอื่นใน การสร้างผลงาน โดยมุ่งเน้นให้ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยชี้วัด ความสำเร็จ และช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ ยังมี แผน ดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากร ตามแนวปฏิบัติและนโยบาย ของบุคลากรเกี่ยวกับ IDP เพื่อพัฒนาศักยภาพของ บุคลากร และความก้าวหน้า ในอาชีพ (Career Path) ให้ สามารถเติบโตในหน้าที่การ งานและสายอาชีพของตน

มาตรการ/แนวทาง	ผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลลัพธ์
			23 มิถุนายน 2566 เมษายน 2566 สิงหาคม 2566	2. โครงการอบรมอัปเดตศักยภาพ เพื่อให้บุคลากรได้รับองค์ ความรู้เกี่ยวกับแผนการ ป้องกันและระงับอัปเดตศักยภาพ ตลอดจนสามารถใช้เครื่อง ดับเพลิงได้อย่างถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถ ช่วยเหลือตนเอง ช่วยเหลือ ลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการห้อง ประชุม หรืออบรมที่สำนักฯ 3. การอบรมหลักสูตรบุคลากร ธุรกิจบริการมืออาชีพในยุคปกติ ใหม่ (New Normal) เพื่อให้ บุคลากรเข้าใจในหลักการ บริการสมัยใหม่ และเทคนิคการ สร้างความพึงพอใจ มีความ เชื่อมั่นในตนเองและองค์กรว่ามี ศักยภาพสร้างความพึงพอใจสู่ ลูกค้ำได้และสามารถมีกลยุทธ์ที่ เหมาะสมและตรงความต้องการ ของลูกค้ำ และสามารถประยุกต์ การออกแบบกลยุทธ์ในการ บริการด้วยตนเองได้อย่าง เหมาะสมตลอดจนเพิ่ม ประสิทธิภาพของงานให้เห็น ความสำคัญของงานบริการ ลูกค้ำ (Service Mind) 4. โครงการอบรมการพัฒนาการ บริการสู่มาตรฐานความ ปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อให้สำนักฯ สามารถ ยกระดับและพัฒนาการ บริการสู่มาตรฐาน โดยได้รับ การรับรองมาตรฐาน SHA และ SHA+ และได้ทำการ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ เกิดความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นใน มาตรฐานความสะอาดและ ความปลอดภัยของสถานที่ ประชุม

มาตรการ/แนวทาง	ผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลลัพธ์
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ การกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	มีการตรวจสอบทรัพย์สินของทางราชการประจำปี และรายงานต่อหัวหน้าส่วนงานมหาวิทยาลัยและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน	- งานการเงินการคลังและพัสดุ - บุคลากร		รายงานผลการตรวจสอบทรัพย์สินของทางราชการประจำปี พ.ศ.2566
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต 1. จัดกิจกรรมรณรงค์เสริมสร้างการรับรู้การดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส	ดำเนินกิจกรรมถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงาน ให้ความรู้และสร้างความร่วมมือการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส และการส่งเสริมการใช้นโยบายจริยธรรมในการทำงานของบุคลากร	- ผู้บริหาร - บุคลากร	14 มีนาคม 2566	1. บุคลากรทุกคนของสำนักฯ ได้รับรู้ถึงแนวทางการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งของสำนักฯ และของมหาวิทยาลัย 2. เกิดคณะทำงานขับเคลื่อนด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ขององค์กร จำนวน 1 คณะทำงาน
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน 1. สร้างคู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 2. จัดกิจกรรมให้กับบุคลากรของส่วนงานได้มีส่วนร่วมและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม	1. จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติงานและเผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของสำนักฯ พร้อมทั้งแจ้งเวียนประชาสัมพันธ์ไปยังทุกฝ่าย เพื่อถือเป็นแนวปฏิบัติ 2. ดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างจินตนาการสำนักบริการวิชาการรับใช้สังคม ณ โรงเรียนบ้านแม่ปิ้ง สาขาบ้านขุนปิ้ง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	- ฝ่ายบริการวิชาการ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	มกราคม 2566 2-3 มีนาคม 2566 18 มกราคม 2566	1. สำนักฯ เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติงานและเผยแพร่บนเว็บไซต์หลัก 2. โครงการเสริมสร้างจินตนาการสำนักบริการวิชาการรับใช้สังคม ณ โรงเรียนบ้านแม่ปิ้ง สาขาบ้านขุนปิ้ง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อส่งเสริมและสร้างจินตนาการ ให้กับเด็กอนุบาลและเด็กปฐมวัยในพื้นที่ห่างไกล ได้รับองค์ความรู้และกระบวนการเรียนรู้นอกห้องเรียนจากการใช้จินตนาการ การวาดภาพระบายสี และการใช้ความคิดสร้างสรรค์ 3. โครงการกิจกรรมปล่อยปลาเพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชรมหาวัชรราชธิดา

มาตรการ/แนวทาง	ผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลลัพธ์
<p>ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร</p> <p>1. สร้างช่องทางการสื่อสารและพัฒนาระบบช่องทางแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานที่สามารถเห็นได้ง่ายและเชื่อมโยงกับเว็บไซต์หลักของสำนักฯ</p> <p>2. สร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการภายนอกผ่านแพลตฟอร์ม Line Official</p> <p>3. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของสำนักฯ และใน Social Media</p>	<p>1. สร้างระบบการสื่อสาร Facebook Live Messenger บนหน้าเว็บไซต์หลักของสำนักฯ</p> <p>2. สร้างกลุ่ม UNISERV CMU ของช่องทางสื่อสารผ่าน Line Official</p> <p>3. ออกแบบสื่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในรูปแบบที่ทันสมัย และเข้าถึงง่ายในการให้บริการ</p> <p>4. จัดตั้งคณะทำงาน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร และตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ จากผู้ให้บริการภายนอก</p>	<p>- บุคลากร</p> <p>- คณะทำงาน</p> <p>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ทุกกลุ่ม</p>	<p>20 เมษายน 2566</p>	<p>1. มีจำนวนผู้ให้บริการภายนอกเข้ามาสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักฯ อย่างต่อเนื่องผ่านช่องทาง Social Media</p> <p>2. มีจำนวนผู้ให้บริการภายนอกเข้าร่วมกลุ่ม Line Official ของสำนักฯ เป็นจำนวนรวม 2,574 คน</p> <p>3. มีคณะทำงานที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับด้านงานบริการภายในสำนักฯ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ</p>
<p>ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน</p> <p>1. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการงาน</p> <p>2. จัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการบริหารงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม</p>	<p>1. ลงนามบันทึกข้อตกลงความเข้าใจร่วมกัน (MoU) ระหว่างสำนักบริการวิชาการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล จำนวน 15 แห่ง)</p> <p>2. จัดกิจกรรมโครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพและทักษะของบุคลากร</p>	<p>- ผู้บริหาร</p> <p>- บุคลากร</p> <p>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ทุกกลุ่ม</p>	<p>24 พฤศจิกายน 2565</p> <p>มิถุนายน 2566</p>	<p>1. สร้างความร่วมมือทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการสร้างโครงการบริการวิชาการสู่พื้นที่ เป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกันในการส่งเสริมสนับสนุนและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคมและชุมชน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และการศึกษา เป็นต้น</p> <p>2. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการบริการอาหารและเครื่องดื่มในงานจัดเลี้ยง Food & Beverage Service in MICE Event เช่น ความรู้เบื้องต้นด้านการบริการ ห้องประชุม การวางตำแหน่งหน้าที่การให้บริการ มารยาทการบริการ การจัดโต๊ะ Long</p>

มาตรการ/แนวทาง	ผลการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลลัพธ์
			มิถุนายน 2566	Table และทักษะการเข้าเสิร์ฟอาหารลงโต๊ะอย่างมืออาชีพ กิริยามารยาทการเข้าเสิร์ฟ ทักษะการจัดดอกไม้ ออกแบบการจัดโต๊ะ และสถานที่ห้องประชุม รวมทั้งความรู้ด้านสุขอนามัย/ชีวอนามัย การทำความสะอาดอย่างถูกต้องหลักอนามัย
			21 สิงหาคม 2566	3. การอบรมหลักสูตรจิตสำนึกงานบริการของพนักงานทำความสะอาดแบบมาตรฐาน เพื่อให้บุคลากรได้รับองค์ความรู้และสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในองค์กร 4. โครงการเสริมทักษะภาษาอังกฤษด้านการจัดประชุม หัวข้อ “Trend for MICE Provider” เพื่อให้บุคลากรทราบความหมายและเข้าใจมาตรฐานสากลต่างๆ ที่นำมาใช้ในการเสริมสร้างคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจไมซ์ เช่น การจัดทำมาตรฐานต่างๆ ที่พัฒนาโดยองค์กรที่กำหนดและพัฒนามาตรฐานระดับประเทศ การจัดทำมาตรฐานต่างๆ ที่พัฒนาโดยระบบคุณภาพ ISO เป็นต้น