

การดำเนินการปฎิญาคุณธรรม (Do & Don't)
 หน่วยงาน.....โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว.....
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

☐ รอบการประเมิน ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

☒ รอบการประเมิน ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

๑. ปฎิญาคุณธรรม (Do & Don't) หรือข้อตกลงคุณธรรม (ขั้นต้น) ที่หน่วยงานกำหนด

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don't (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
๑. บุคลากรสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพเหมาะสม	๑. ไม่ใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม
๒.	๒.
๓.	๓.

๒. วิธีการดำเนินการ

การวางแผน (Plan)

๑. ประชุมบุคลากรหารือแนวทางร่วมกัน
๒. เขียนแผน/โครงการ
๓. ติดต่อประสานงานวิทยากร ผู้เข้ารับการอบรม/ สถานที่
๔. ดำเนินการอบรม ตามหลักสูตร โดยการบรรยาย/ ฝึกปฏิบัติ
๕. สรุปประเมินผลงานโครงการ

การทดลองปฏิบัติ (Do)

- เบื้องต้นก่อนการอบรมเจ้าหน้าที่ ได้มีการจัดระเบียบการสื่อสารโดยเฉพาะการรับโทรศัพท์เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน โดยการระบุข้อความสำหรับการสื่อสารที่เหมาะสม คือ “ สวัสดี ค่ะ/ครับ แจ้งหน่วยงานที่รับโทรศัพท์ แจ้งชื่อผู้รับโทรศัพท์ รับสายค่ะ/ครับ

การประเมินผลปรับปรุง (Check)

- มีการติดตามผลการดำเนินงานในทุกหน่วยงาน ที่สามารถตรวจสอบได้เป็นรูปธรรม เช่น โดยการโทรศัพท์เข้าไปในหน่วยเพื่อทดสอบด้านการสื่อสารของบุคลากรตามที่ได้กำหนดไว้
- ประเมินผลได้จากข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ประเมินทุก ๖ เดือน

การปฏิบัติ (Act)

- ให้หน่วยงานดำเนินการตามข้อกำหนด โดยมีการติดตามผลต่อเนื่องทุก ๖ เดือน
- สรุปผลการดำเนินงานและประกาศเป็น “ปฎิญาคุณธรรม” ของหน่วยงาน

๓. ปฏิญญาคุณธรรม (Do & Don't) ของหน่วยงานที่ผ่านการทดลองปฏิบัติแล้ว

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don't (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
๑. บุคลากรสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพเหมาะสม	๑. ไม่ใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม
๒.	๒.
๓.	๓.

หมายเหตุ : แนวทางการดำเนินการปฏิญญาคุณธรรมตามหลัก PDCA

โดยทั่วไปการดำเนินการเพื่อกำหนดปฏิญญาคุณธรรมของหน่วยงานจะเริ่มต้นจากการประชุมกลุ่มเพื่อร่วมกันศึกษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือกรณีศึกษาต่าง ๆ จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดข้อตกลงคุณธรรมเบื้องต้นในรูปแบบ “Do & Don't” เพื่อใช้ในการทดลองปฏิบัติ (Do)

เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง หน่วยงานจะทำการประเมินผล (Check) ว่าข้อตกลงดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของบุคลากรได้หรือไม่ และสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่

หากผลการประเมินเป็นที่น่าพอใจ ข้อตกลงนั้นจะถูกยกระดับเป็น “ปฏิญญาคุณธรรม” ของหน่วยงาน (Action)

แต่หากผลการประเมินยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หน่วยงานจะกลับไปสู่ขั้นตอนการวางแผนใหม่ (Plan) โดยการระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดข้อตกลงใหม่ แล้วนำไปทดลองปฏิบัติอีกครั้ง (Do)

กระบวนการนี้จะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในลักษณะวงจร PDCA จนได้ปฏิญญาคุณธรรมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปจะได้ประมาณ ๓ ข้อที่ควรทำ (Do) และ ๓ ข้อที่ไม่ควรทำ (Don't)

