

การดำเนินการปฏิญญาคุณธรรม (Do & Don't)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านไร่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

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

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

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don't (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
๑. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	๑. ไม่รับผลประโยชน์ทับซ้อนหรือสินบน
๒. ให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ รวดเร็ว	๒. ไม่ละเลยหรือเลือกปฏิบัติในการให้บริการ
๓. ร่วมมือและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	๓. ไม่สร้างความขัดแย้งหรือบั่นทอนกำลังใจ

๒. วิธีการดำเนินการ

การวางแผน (Plan)

วิเคราะห์ปัญหา: สำรวจจุดเสี่ยงที่อาจเกิดความล่าช้าในการบริการ หรือจุดที่อาจเกิดความขัดแย้งในทีม

กำหนดแนวทาง: ประชุมร่วมกันเพื่อแปลง Do & Don't จากตารางให้เป็น "คู่มือปฏิบัติงานฉบับย่อ" (Standard Operating Procedure) ที่เข้าใจง่าย

ตั้งเป้าหมาย: เช่น "ลดข้อร้องเรียนด้านการพูดจาไม่สุภาพให้เป็นศูนย์" หรือ "ระยะเวลาให้บริการเป็นไปตามเกณฑ์ ๑๐๐%"

การทดลองปฏิบัติ (Do)

Morning Talk / Briefing: ทุกเช้าก่อนเริ่มงาน สรุปลึ้นๆ ถึง "Do" ของวันนั้น เช่น วันนี้เน้นยิ้มแย้มและแจ้งระยะเวลารอคอยให้ประชาชนทราบ

ช่องทางแจ้งเบาะแส: จัดตั้งระบบรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่โปร่งใส เพื่อป้องกันการทุจริตหรือรับผลประโยชน์ (สอดคล้องกับ Don't ข้อ ๑)

Buddy System: จับคู่พี่เลี้ยงช่วยสอนงาน เพื่อสร้างความร่วมมือและช่วยเหลือกัน (สอดคล้องกับ Do ข้อ ๓)

การประเมินผลปรับปรุง (Check)

๑. ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเป็นรายเดือน: ผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดร้อยละ ๙๕

๒. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามแนวทาง ๑๐๐%

การปฏิบัติ (Act)

๑. ดำเนินการตามข้อตกลงคุณธรรมที่ผ่านการปรับปรุงแล้วอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา ๖ เดือน

๒. สรุปผลการดำเนินงานและประกาศเป็น "ปฏิญญาคุณธรรม" ของหน่วยงาน

๓. มอบประกาศนียบัตรหรือคำชมเชยแก่ "บุคคลต้นแบบ" ที่ทำตาม Do ได้ดีเยี่ยม เพื่อสร้างแรงจูงใจ

๔. หากพบปัญหาความขัดแย้งให้นำมาพูดคุยในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อหาทางออกร่วมกันแทนการตำหนิ

๓. ทัศนคติคุณธรรม (Do & Don't) ของหน่วยงานที่ผ่านการทดลองปฏิบัติแล้ว

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don't (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
๑. ทำงานด้วยความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา	๑. ไม่ละเลยหน้าที่หรือส่งงานล่าช้า
๒. ให้บริการประชาชนด้วยความเท่าเทียม	๒. ไม่เลือกปฏิบัติหรือแสดงอคติ
๓. ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	๓. ไม่ใช้ทรัพยากรเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

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)
