

การดำเนินการปฎิญาคุณธรรม (Do & Don't)

หน่วยงาน ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

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

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don't (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
1.มีความสุขภาพอ่อนน้อม แสดงความกระตือรือร้น และมีความอดทนอดกลั้น	1.ทำหน้าเบื่อหน่าย หาว ถอนหายใจ หรือแสดงอาการไม่พอใจ
2.มีใจรักบริการ (Service Mind) และมองผู้มารับบริการเสมือนญาติหรือคนสำคัญ	2.พูดมากเกินไปจนไม่ฟังผู้มารับบริการ หรือคุยเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
3.ใช้ภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีน้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติ	3.แสดงทัศนคติเชิงลบ หรือทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกผิด/ถูกคุกคาม.

2. วิธีการดำเนินการ

การวางแผน (Plan)

1. กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านคุณธรรม โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อนักที่

2. ทบทวนกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. วางแผนการสื่อสารและถ่ายทอด Do & Don't ให้บุคลากรทุกระดับรับทราบและเข้าใจตรงกัน
4. กำหนดหนทางในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม Do และหลีกเลี่ยง Don't

การทดลองปฏิบัติ (Do)

1. สื่อสาร ชี้แจง และสร้างความตระหนักให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส
2. นำกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานประจำวันอย่างเคร่งครัด
3. ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และไม่ละเลยต่อนักที่ได้รับมอบหมาย

การประเมินผลปรับปรุง (Check)

1. ติดตามการปฏิบัติงานว่าบุคลากรยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่

2. ติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับจากการปฏิบัติงานประจำ
3. ติดตามความรับผิดชอบต่อนัก และรับฟังข้อเสนอแนะหรือปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน

การปฏิบัติ...

การปฏิบัติ (Act)

1. นำผลจากการติดตามมาปรับปรุงแนวทางหรือกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับหลัก Do & Don't
2. กำหนดแนวทางแก้ไขหรือป้องกันการเกิดซ้ำเมื่อพบการไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือขาดความรับผิดชอบ
3. ส่งเสริมและต่อยอดแนวปฏิบัติที่ดีด้านความซื่อสัตย์ การปฏิบัติตามระเบียบ และความรับผิดชอบต่อ
ให้เกิด ความต่อเนื่อง

3. ปฏิญญาคุณธรรม (Do & Don't) ของหน่วยงานที่ผ่านการทดลองปฏิบัติแล้ว

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don't (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
1. มีความสุภาพอ่อนน้อม แสดงความกระตือรือร้น และมีความอดทนอดกลั้น	1. ทำหน้าเบื่อหน่าย หาว ถอนหายใจ หรือแสดงอาการไม่พอใจ
2. มีใจรักบริการ (Service Mind) และมองผู้มารับบริการเสมือนญาติหรือคนสำคัญ	2. พูดมากเกินไปจนไม่ฟังผู้มารับบริการ หรือคุยเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
3. ใช้ภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีน้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติ	3. แสดงทัศนคติเชิงลบ หรือทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกผิด/ถูกคุกคาม.

หมายเหตุ : แนวทางการดำเนินการปฏิญญาคุณธรรมตามหลัก PDCA

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

เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง หน่วยงานจะทำการประเมินผล (Check) ว่าข้อตกลงดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของบุคลากรได้หรือไม่ และสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่

หากผลการประเมินเป็นที่น่าพอใจ ข้อตกลงนั้นจะถูกระดับเป็น “ปฏิญญาคุณธรรม” ของหน่วยงาน (Action)

แต่หากผลการประเมินยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หน่วยงานจะกลับไปสู่ขั้นตอนการวางแผนใหม่ (Plan) โดยการระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดข้อตกลงใหม่ แล้วนำไปทดลองปฏิบัติอีกครั้ง (Do)

กระบวนการนี้จะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในลักษณะวงจร PDCA จนได้ปฏิญญาคุณธรรมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปจะได้ประมาณ 3 ข้อที่ควรทำ (Do) และ 3 ข้อที่ไม่ควรทำ (Don't)