

การดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกัน
การทุจริตภายในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
ปีงบประมาณ 2566



การดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2566

มาตรการและแนวทางที่ดำเนินการ	2565			2566									หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
1. จัดทำข้อมูลแผนการใช้จ่ายงบประมาณของคณะฯ และช่องทางรับฟังความคิดเห็นการใช้จ่ายงบประมาณเผยแพร่บน intranet ของคณะฯ														- งานนโยบายและแผน - งานสื่อสารองค์กร	อยู่ระหว่างเตรียมประสานการจัดทำข้อมูล
2. จัดทำข้อมูลขั้นตอนการยืมและแนวปฏิบัติในการใช้ทรัพย์สินของคณะฯ เผยแพร่บน intranet ของคณะฯ														- ฝ่ายพัสดุ - ฝ่ายสารสนเทศ - งานนโยบายและแผน - งานสื่อสารองค์กร	อยู่ระหว่างเตรียมประสานการจัดทำข้อมูล
3. โครงการ patient relations attentdent (PRA) เพื่อสื่อสารข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ (โครงการนาร่อง)														- งานผู้ป่วยสัมพันธ์	โครงการเกิดจากความคิดเห็นที่ได้มาจากแบบสอบถาม การสังเกต และการตามรอยผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มาพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการเชิงคุณภาพในพื้นที่นำร่องบางส่วนของอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ โดยจัดตั้งทีมงานผู้ป่วยสัมพันธ์ เพื่อดำเนินงาน ดังนี้ - การให้บริการเชิงรุก (แบบไม่รอผู้รับบริการถาม) - สื่อสารให้ข้อมูลแนะนำขั้นตอนการเข้าใช้บริการ หน่วยงานต่างๆ ให้กับผู้มารับบริการ - รับเรื่อง ประสานงาน อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือ และรับฟังความคิดเห็นไปปรับปรุงการทำงาน โดยผลจากการดำเนินโครงการได้รับการตอบรับที่ดีจาก ผู้มารับบริการที่ต้องการให้ขยายให้ครอบคลุมทั้งโรงพยาบาล



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

จากเสียงของท่าน
สู่การพัฒนา



เสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ

สู่การพัฒนาเกิดเป็นโครงการ
"PATIENT RELATIONS ATTENDANT (PRA)"

เน้นบริการเชิงรุก การสื่อสาร การให้ข้อมูล
เพื่อสร้างความประทับใจ ตั้งแต่ก้าวแรกที่มารับบริการ
โครงการนำร่อง ณ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน



เสียงสะท้อน จากผู้รับบริการ

พึงพอใจ ชื่นชม
ในการบริการเชิงรุก

เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม

ไม่คิดว่าจะพบบริการที่ดีแบบนี้

น่าจะมีการจัดบริการในทุก ๆ จุด
ของโรงพยาบาล

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี
รู้ขั้นตอนละเอียด
ช่วยอธิบายจนเข้าใจ

บทบาทหน้าที่ของทีม



เน้นบริการเชิงรุก
ไม่รอให้ผู้รับบริการเดินมาถาม



รับเรื่อง ประสานงาน
อำนวยความสะดวก
ให้ความช่วยเหลือ

เน้นการสื่อสาร
ให้ข้อมูลแนะนำขั้นตอน
คิวการเข้ารับบริการ



ด้านขั้นตอนการบริการ



ด้านพฤติกรรมบริการ



ด้านการสื่อสาร

การดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2566

มาตรการและแนวทางที่ดำเนินการ	2565			2566									หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
4. จัดอบรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้กับบุคลากรของคณะฯ	↔													- งานนโยบายและแผน	จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้กับตัวแทนบุคลากรจากทุกหน่วยงานภายในคณะฯ จำนวน 162 คน โดยวิทยากรจากสำนักงาน ป.ป.ช. โดยผลที่ได้รับจากการประเมินพบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ITA หลังการอบรมในระดับมาก – มากที่สุด ร้อยละ 69% เพิ่มสูงขึ้นจากก่อนการอบรมที่ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ITA ในระดับมาก – มากที่สุด ร้อยละ 32%
5. ประชุมปรับปรุงแนวทางการจัดทำข้อมูล ITA กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในคณะฯ				↔										- งานนโยบายและแผน	งานนโยบายและแผนวิเคราะห์สรุปประเด็นหรือข้อมูลที่เป็นข้อบกพร่องจากผล ITA ปีงบประมาณ 2565 จัดประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกฎหมาย งานสื่อสารองค์กร ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ ฝ่ายพัสดุ งานบริหารความเสี่ยง งานตรวจสอบภายใน และงานคุ้มครองผู้รับบริการฯ เพื่อปรับปรุงการจัดทำข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ปีงบประมาณ 2566 ให้ตรงตามข้อกำหนด เมื่อเดือนมกราคม 2566
6. ประชุมหารือแนวทางการจัดทำข้อมูล ITA กับมหาวิทยาลัยมหิดล						↔								- งานนโยบายและแผน	จัดประชุมระหว่างหน่วยงานภายในคณะฯ กับกองกฎหมาย มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2566 เพื่อปรึกษาหารือการจัดทำข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ให้ตรงประเด็นตามข้อกำหนด

โครงการอบรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐให้กับบุคลากรของคณะฯ



ประชุมหารือแนวทางการจัดทำข้อมูล ITA กับมหาวิทยาลัยมหิดล



ข้อ ๓ ให้ส่วนงานกำหนดวิธีการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบให้เหมาะสมกับการดำเนินงานนั้น ๆ โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

(๑) การให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะ เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะตามช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานหรือการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

(๒) การรับฟังความคิดเห็น ได้แก่ การสำรวจความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจการรับรู้ และการสำรวจความพึงพอใจ

(๓) การสร้างความร่วมมือ ได้แก่ การบูรณาการการทำงานร่วมกัน การสร้างภาคีหรือเครือข่ายความร่วมมือ การทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ การทำบันทึกความเข้าใจ และการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม (University Social Responsibility: USR) I

(๔) การมีบทบาทในการดำเนินงาน ได้แก่ การร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือการร่วมดำเนินกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ

(๕) แนวทางหรือวิธีการอื่นใดตามความเหมาะสม

ข้อ ๔ ให้ส่วนงานสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางในข้อ ๓ โดยกำหนดเป็นนโยบาย แนวปฏิบัติ ขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบ และจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานรวมถึงการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน