



ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
CHULABHORN ROYAL ACADEMY

**รายงานผลการดำเนินการ
เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

บทสรุปผู้บริหาร

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้จัดทำมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน การให้บริการ การเปิดเผยข้อมูล การใช้ทรัพย์สินของราชการ การบริหารงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล ตลอดจนกลไกการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตภายในหน่วยงาน

การดำเนินงานดังกล่าวมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีระบบงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ บุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเป็นการวางรากฐานสำคัญในการยกระดับผลการประเมิน ITA ขององค์กรในปีต่อไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้กำหนดมาตรการและกิจกรรมรวมทั้งสิ้น ๒๒ กิจกรรม/โครงการ ครอบคลุม ๗ ประเด็นการพัฒนา ได้แก่

๑. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
๒. การให้บริการและระบบ E-Service
๓. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
๔. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ
๕. กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง
๖. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล
๗. กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ผลการดำเนินงานในภาพรวม พบว่า มีการดำเนินการแล้ว ๑๒ กิจกรรม/โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๘ กิจกรรม/โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ และยังไม่ได้ดำเนินการ ๒ กิจกรรม/โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ สะท้อนให้เห็นว่าราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีความก้าวหน้าในการขับเคลื่อนมาตรการตามแผน ในหลายด้าน ขณะเดียวกันยังมีบางโครงการที่ต้องเร่งรัดและดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ อย่างเป็นรูปธรรม

กิจกรรมที่ดำเนินการแล้วและเกิดผลสำคัญ ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการให้บริการของโรงพยาบาล จุฬาภรณ์ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสนับสนุนการให้บริการ เช่น แอปพลิเคชัน Chulabhorn Health Plus ระบบลงทะเบียนผู้ป่วย Kiosk และช่องทาง Line Official ของคลินิกต่างๆ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวก ลดระยะเวลารอคอย และทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพและบริการทางการแพทย์ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร การอบรมด้านการสื่อสาร และการให้บริการ รวมถึงการติดตามข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการพัฒนาระบบงานภายใน มีความก้าวหน้าที่สำคัญจากการพัฒนาระบบ Payment Gateway เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับชำระเงินและลดการใช้เอกสาร การพัฒนาระบบแจ้งซ่อมและระบบบริการภายใน รูปแบบ One Stop Service การพัฒนาระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์ หรือ Asset Management System เพื่อให้สามารถติดตามผู้ครอบครอง สถานะการใช้งาน และการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ได้อย่างเป็นระบบ ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลการใช้งบประมาณและการติดตามผลการใช้งบประมาณอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

ในด้านคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้จัดตั้งกลไกการขับเคลื่อน จริยธรรม จัดทำและเผยแพร่แนวปฏิบัติ Dos & Don'ts เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตาม มาตรฐานทางจริยธรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการจัดทำมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนได้ โดยมีมาตรการคุ้มครองสิทธิและข้อมูลอย่างเหมาะสม

สำหรับกิจกรรมที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ส่วนใหญ่เป็นโครงการพัฒนาระบบดิจิทัลหรือระบบงาน ที่ต้องอาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลหลายหน่วยงาน เช่น ระบบบริหารการศึกษาระบบบูรณาการ ระบบ E-Service และ One Stop Service ด้านการศึกษา ระบบจองห้องเรียนออนไลน์ ระบบเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ระบบจองรถส่วนกลาง ระบบติดตามสถานะการจัดซื้อจัดจ้าง และการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล หรือ IPA ซึ่งโครงการเหล่านี้เป็นโครงการที่มีความสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความสามารถในการตรวจสอบขององค์กร แต่ยังคงใช้เวลาในการออกแบบ พัฒนา ทดลองใช้ และปรับปรุง ระบบให้สอดคล้องกับการใช้งานจริง

ส่วนกิจกรรมที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ได้แก่ ระบบเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟหอพัก และระบบจองหอพักออนไลน์ ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรนำไปพิจารณาจัดลำดับความสำคัญใหม่ในปีงบประมาณถัดไป เนื่องจากเป็นระบบ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การลดขั้นตอน การลดการใช้เอกสาร และการเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการ ข้อมูล

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ คือ หลายโครงการเป็นการ พัฒนาระบบงานใหม่หรือปรับปรุงระบบเดิมให้เชื่อมโยงกันมากขึ้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ทั้งด้านกระบวนการ ข้อมูล งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรผู้ใช้งาน นอกจากนี้ บางโครงการ ยังอยู่ในขั้นตอนการรวบรวมความต้องการใช้งาน การออกแบบระบบ การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการเตรียมเปิดใช้ งานจริง ทำให้ยังไม่สามารถประเมินผลสัมฤทธิ์เชิงประสิทธิภาพจากการใช้งานได้อย่างครบถ้วนในปีงบประมาณนี้

แนวทางการดำเนินงานในระยะต่อไป ควรให้ความสำคัญกับการเร่งรัดโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้แล้วเสร็จตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะโครงการที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ บุคลากร และนักศึกษาโดยตรง ควบคู่กับการกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาการให้บริการที่ลดลง จำนวน ร้องเรียนที่ลดลง ระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น อัตราการใช้งานระบบดิจิทัล และความครบถ้วนของข้อมูล ที่เปิดเผยต่อสาธารณะ

นอกจากนี้ ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา รวมทั้งควรพัฒนาการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรให้เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบความก้าวหน้า เห็นความสำคัญ ของการมีส่วนร่วม และเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้านคุณธรรม ความโปร่งใส และธรรมาภิบาล ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

โดยสรุป การดำเนินงานตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ในการนำผลการประเมิน ITA มาใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ แม้บางโครงการยังต้องดำเนินการต่อเนื่อง แต่ความก้าวหน้า ที่เกิดขึ้นในหลายด้านถือเป็นรากฐานสำคัญในการยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน การให้บริการ การบริหารจัดการภายใน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในคุณธรรม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีธรรมาภิบาล อย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินการ
ตามมาตรการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้กำหนดมาตรการพัฒนาคุณภาพส่งเสริมความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งหมด ๒๒ กิจกรรม/โครงการ มีผลการดำเนินการและผลลัพธ์โดยสรุป ดังนี้

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| - ดำเนินการแล้ว | จำนวน ๑๒ กิจกรรม/โครงการ |
| - อยู่ระหว่างดำเนินการ | จำนวน ๘ กิจกรรม/โครงการ |
| - ยังไม่ได้ดำเนินการ | จำนวน ๒ กิจกรรม/โครงการ |

ประเด็นที่ ๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

๑.๑ ระบบภารกิจทางการศึกษาที่ยังไม่เชื่อมโยงและขาดการบูรณาการในแต่ละกลุ่มภารกิจ

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการบูรณาการทั้งหมด
สถานะการดำเนินการ	☒ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	๑. กำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. แต่งตั้งคณะทำงาน ๓. วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน ๔. วิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษา ๕. พัฒนาระบบให้ตอบโจทย์นักศึกษาได้ทันทั่วทั้งปีการศึกษา ๒๕๖๘ (เริ่มสิงหาคม ๒๕๖๘)
ระยะเวลา	ปีการศึกษา ๒๕๖๘ (เริ่มสิงหาคม ๒๕๖๘)
หน่วยงานรับผิดชอบ	- วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ - ฝ่ายบริหารการเงินการคลัง - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการวิเคราะห์กระบวนการและความต้องการใช้งานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษา
๒. มีการออกแบบแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบชำระค่าธรรมเนียม ระบบคำร้อง และระบบข้อมูลนักศึกษา
๓. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโครงการพัฒนาระบบบริหารการศึกษาใหม่ เพื่อบูรณาการข้อมูลและกระบวนการทำงานของทุกส่วนงานและคณะต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานร่วมกันภายใต้ระบบกลางเดียว รวมถึงรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ ERP ขององค์กร

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

เนื่องจากโครงการยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด จึงยังไม่ปรากฏผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

๑.๒ การบริการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งมีปัญหาการร้องเรียนจากผู้รับบริการ ได้แก่ ขั้นตอนเยอะ การไม่จัดสรรเวลาในการให้บริการให้ตรงตามนัด การรอรับบริการแต่ละจุดนานตั้งแต่รับบัตรนัดรับยา ติดต่อการเงิน และคิวนัดพบแพทย์ผ่าตัดนาน ให้บริการประวัติเอกสารทางการแพทย์ซ้ำ

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม Lean process project

สถานะการดำเนินการ ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ

ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ

๑. ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลการบริการที่ล่าช้า ที่เป็นประเด็นปัญหา และยังคงได้รับการพัฒนา

๒. กำหนดแนวทาง WI WP ที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง พัฒนา และสร้างแนวทาง ปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. พัฒนาการใช้ Application : CRA Online เพื่อเพิ่มช่องทาง ในการบริการ และสื่อสารการใช้งานระบบ

๔. ควบคุม กำกับ และติดตามข้อมูลด้านระยะเวลา

ระยะเวลา

มกราคม - มิถุนายน ๒๕๖๘

หน่วยงานรับผิดชอบ

คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มี Chulabhorn Health Plus แอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วย โดยเชื่อมต่อประวัติการรักษา (HN) จัดการตารางนัดหมายแพทย์ ตรวจสอบประวัติสุขภาพ ประวัติการรักษา การรับยา ติดตาม สถานะการรับบริการ และบริการทางการแพทย์ทางไกล (Tele-Medicine) รวมถึงค้นหาข้อมูลต่างๆ ของโรงพยาบาล
๒. มี Line official ของคลินิก เพื่อประโยชน์ในการติดต่อบริการต่าง ๆ ช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับผู้รับบริการ
๓. Kiosk ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยเข้ารับบริการแต่ละวัน ซึ่งหมายเลข VN จะใช้ในการรับบริการตั้งแต่ มาถึงโรงพยาบาล จนถึงขั้นตอนการชำระเงินและรับยา ซึ่งมีระบบการเรียกบริการตามคิวด้วยการ ประกาศและแสดงหมายเลขบนหน้าจอ จึงอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ ขณะเดียวกันก็ยังคงเป็น การรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ป่วยด้วย

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

จากการปรับปรุงกระบวนการให้บริการและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ ส่งผลให้ การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการลดลง ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการทางการแพทย์ได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์

นอกจากนี้ ผู้รับบริการสามารถติดตามข้อมูลการรักษา นัดหมายแพทย์ ตรวจสอบประวัติสุขภาพ ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน และเข้าถึงบริการทางการแพทย์ทางไกล (Tele-Medicine) ได้อย่างสะดวก ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการเพิ่มสูงขึ้น และช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

๑.๓ กริยาของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุฬารัตน์ที่ไม่เหมาะสม การพูดจาไม่สุภาพ การชักสีหน้า การดื่มแอลกอฮอล์ การไม่ให้บริการและไล่กลับ รวมถึงการผลักให้ผู้ป่วยใช้บริการนอกเวลา

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม ๑. นำเสนอข้อมูล แผนดำเนินการของกิจกรรมต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๒. จัดตั้งคณะกรรมการบริการด้วยหัวใจสู่โรงพยาบาลที่เป็นเลิศ

๓. มอบหมาย และจัดอบรมปฏิบัติการ

๔. สื่อสาร รมรงค์ ส่งเสริม กระตุ้นบุคลากรให้มีพฤติกรรมบริการบุคคลิกภาพ

☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ

สถานะการดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ ๑. จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อวางแผนการดำเนินการ การแก้ไขปัญหา
ด้านพฤติกรรมบริการ

๒. มอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน

๓. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการบริการด้วยหัวใจสู่โรงพยาบาลที่เป็นเลิศ

๔. ติดตามแบบประเมินความพึงพอใจและข้อร้องเรียน รายเดือน
เพื่อวิเคราะห์และวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๕. พัฒนาการใช้ Application : CRA Online เพื่อเพิ่มช่องทางการ
ร้องเรียน

ระยะเวลา มกราคม - มิถุนายน ๒๕๖๘

หน่วยงานรับผิดชอบ คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โรงพยาบาลจุฬารัตน์

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการบริการและการสื่อสารแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดีและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม
๒. มีการติดตาม วิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนและผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการ
๓. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน โดยแยกช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ เรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

จากการดำเนินมาตรการส่งเสริมพฤติกรรมบริการให้บริการของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นธรรม และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่มากยิ่งขึ้น

จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง ขณะที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ และสะท้อนถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๑.๔ การที่ยังไม่มีการออกแบบระบบงานที่เป็นพันธกิจสำคัญ

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม โครงการพัฒนาระบบงาน (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘)

ระบบ HRD (หลักสูตรผู้บังคับบัญชา)

สถานะการดำเนินการ

ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ

☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ออกแบบระบบงานโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีส่วนร่วม และทดลองระบบ
๑ เดือน

ระยะเวลา

- ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
- ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

หน่วยงานรับผิดชอบ

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการออกแบบและพัฒนาระบบงานที่เป็นพันธกิจสำคัญให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการบริหารจัดการงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๒. มีการจัดอบรมผู้บังคับบัญชาครอบคลุม ๗ หลักสูตร ได้แก่
 - ๒.๑ หลักสูตร The Leader of the Future เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ในการบริหารองค์กรยุคใหม่
 - ๒.๒ หลักสูตรการทำความเข้าใจองค์กรและหน่วยงานของตน เพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาท ภารกิจ โครงสร้าง และความเชื่อมโยงของหน่วยงานภายในองค์กร
 - ๒.๓ หลักสูตรการนำยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ เพื่อถ่ายทอดเป้าหมายและยุทธศาสตร์องค์กรสู่แผนงาน และการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน
 - ๒.๔ หลักสูตรการปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานองค์กร
 - ๒.๕ หลักสูตรการประเมินขีดความสามารถ อัตราค่าจ้าง และการบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่าย เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลและการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม
 - ๒.๖ หลักสูตรทำความเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักธรรมาภิบาล
 - ๒.๗ หลักสูตรการปรับวิธีการทำงานและการสร้างค่านิยม CRA TEAM เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกัน และการยึดมั่นในค่านิยมองค์กรผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ
๓. มีแนวทางและกระบวนการปฏิบัติงานที่สนับสนุนการบริหารงานตามโครงสร้างองค์กรใหม่อย่างเป็นระบบ

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

จากการดำเนินโครงการพัฒนาระบบงานและพัฒนาศักยภาพผู้บังคับบัญชา หน่วยงานมีความพร้อมในการบริหารจัดการงานตามโครงสร้างองค์กรใหม่มากขึ้น โดยผู้บังคับบัญชาสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการกำกับดูแลและพัฒนาระบบงานภายในหน่วยงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน และสามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ภารกิจองค์กร ยุทธศาสตร์ และแนวทางการบริหารงานตามโครงสร้างใหม่เพิ่มขึ้น สามารถถ่ายทอดและกำกับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. หน่วยงานสามารถออกแบบและพัฒนาระบบงานที่เป็นพันธกิจสำคัญให้มีมาตรฐาน สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรใหม่ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

๓. กระบวนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถติดตามประเมินผลได้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

๔. ผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารอัตรากำลัง กำหนดภาระงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

๕. บุคลากรมีความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มากขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง

๖. เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับค่านิยม CRA TEAM ส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการ การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบร่วมกันในองค์กร

๗. หน่วยงานมีความพร้อมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กรสู่การปฏิบัติ และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อเป้าหมายของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ ๒ การให้บริการและระบบ E-Service

๒.๑ การเบิกจ่ายกับธนาคารใช้ระบบเอกสารบางส่วน

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายกับธนาคาร
สถานะการดำเนินการ	☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ออกแบบระบบงานโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีส่วนร่วม และทดลองระบบ ๑ เดือน
ระยะเวลา	- ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม ๒๕๖๘
หน่วยงานรับผิดชอบ	- ฝ่ายบริหารการเงินการคลัง - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการพัฒนาระบบ Payment Gateway รองรับการชำระเงินผ่าน QR Payment API และบัตรเครดิต (Credit Card)
๒. มีการเชื่อมโยงข้อมูลการชำระเงินเข้าสู่ระบบงานแบบอัตโนมัติ
๓. มีการปรับปรุงกระบวนการรับชำระเงินและตรวจสอบรายการชำระเงินให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ระบบที่ได้รับการพัฒนาโดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและฝ่ายบริหารการเงินการคลัง ส่งผลให้ลดการใช้เอกสารและขั้นตอนการดำเนินงานที่ต้องอาศัยการตรวจสอบข้อมูลด้วยมือ ลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบสถานะการชำระเงิน นอกจากนี้ ยังช่วยให้สามารถติดตามตรวจสอบ และสืบค้นข้อมูลการชำระเงินย้อนหลังได้อย่างเป็นระบบ ส่งเสริมการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางการเงินขององค์กร

๒.๒ การเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟหอพักยังไม่สะดวก

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	โครงการจัดทำระบบการเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟ หอพัก
สถานะการดำเนินการ	☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☒ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ออกแบบระบบเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟหอพัก
ระยะเวลา	- ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม ๒๕๖๘
หน่วยงานรับผิดชอบ	- ฝ่ายบริหารการเงินการคลัง - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output) : ยังไม่มีผลการดำเนินการ เนื่องจากโครงการยังไม่ได้ดำเนินการ

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ยังไม่ปรากฏผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงาน เนื่องจากโครงการอยู่ในขั้นตอนการวางแผน และยังไม่ได้เริ่มดำเนินการตามแผนที่กำหนด

๒.๓ ระบบการจองหอพักออนไลน์ (ผู้ปฏิบัติงาน)

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	โครงการจัดทำระบบการจองหอพักออนไลน์
สถานะการดำเนินการ	☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☒ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ออกแบบระบบจองหอพักออนไลน์
ระยะเวลา	- ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม ๒๕๖๘
หน่วยงานรับผิดชอบ	- ฝ่ายจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output) : ยังไม่มีผลการดำเนินการ เนื่องจากโครงการยังไม่ได้ดำเนินการ

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ยังไม่ปรากฏผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงาน เนื่องจากโครงการอยู่ในขั้นตอนการวางแผน และยังไม่ได้เริ่มดำเนินการตามแผนที่กำหนด

๒.๔ ระบบการจองห้องเรียนออนไลน์

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	โครงการจัดทำระบบการจองห้องเรียนออนไลน์
สถานะการดำเนินการ	☒ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ออกแบบระบบจองห้องเรียนออนไลน์
ระยะเวลา	- ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม ๒๕๖๘
หน่วยงานรับผิดชอบ	- ฝ่ายจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการศึกษาความต้องการใช้งาน (User Requirements) และวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการห้องเรียนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบจองห้องเรียนออนไลน์ เพื่อรองรับการใช้งานร่วมกันภายในองค์กร
๓. มีการจัดทำรายละเอียดความต้องการของระบบ (System Requirement) เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาระบบในระยะต่อไป

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ปัจจุบันโครงการอยู่ระหว่างการออกแบบระบบและจัดทำรายละเอียดความต้องการใช้งาน จึงยังไม่ปรากฏผลลัพธ์เชิงประสิทธิผลจากการใช้งานระบบจริง

๒.๕ ระบบแจ้งซ่อม

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	โครงการแจ้งซ่อม (One stop service)
สถานะการดำเนินการ	☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ทบทวนระบบแจ้งซ่อม
ระยะเวลา	- ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม ๒๕๖๘
หน่วยงานรับผิดชอบ	- ฝ่ายวิศวกรรมบริการ - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการทบทวนและปรับปรุงระบบแจ้งซ่อมและงานบริการภายในองค์กร
๒. มีการพัฒนาระบบงานบริการสถานที่ (Facility Service System) สำหรับบริการย้ายสิ่งของ จัดสถานที่ งานสวน และงานทำความสะอาด
๓. มีการพัฒนาระบบงานอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย (Health, Safety and Environment System : HSE)
๔. มีการปรับปรุงระบบแจ้งงานบริการกลาง พร้อมพัฒนา Dashboard และระบบติดตามผลการให้บริการ

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ผลจากการพัฒนาและปรับปรุงระบบแจ้งซ่อมและระบบบริการภายในองค์กรในรูปแบบ One Stop Service ส่งผลให้การรับแจ้งปัญหา การติดตามสถานะงาน และการบริหารจัดการค่าขอรับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระบบงานบริการสถานที่ (Facility Service System) และระบบงานอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย (HSE) ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ หน่วยงานสามารถบริหารจัดการข้อมูลการให้บริการ ติดตามผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น



๒.๖ ระบบเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม

โครงการจัดทำระบบเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

สถานะการดำเนินการ

☒ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ

ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ

ออกแบบระบบเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

ระยะเวลา

- ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
- ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

หน่วยงานรับผิดชอบ

- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการพัฒนาระบบเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดใช้งานระบบ
๒. มีการกำหนดกระบวนการทำงานและรายละเอียดการใช้งานระบบร่วมกันระหว่างฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
๓. มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารการใช้งานระบบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนเปิดใช้งานจริง

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ปัจจุบันได้มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในที่ประชุมประสานภารกิจ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เรียบร้อยแล้ว และมีกำหนดเปิดใช้งานระบบในวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๙

ทั้งนี้ เนื่องจากระบบยังไม่เปิดใช้งานอย่างเป็นทางการ จึงยังไม่ปรากฏผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์จากการใช้งานระบบในเชิงประสิทธิผลการให้บริการ



๒.๗ ระบบการจองรถส่วนกลางไม่มีผู้อนุมัติ (ระดับหัวหน้าฝ่าย)

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	โครงการจัดทำระบบการจองรถส่วนกลาง
สถานะการดำเนินการ	☒ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ทบทวนระบบจองรถส่วนกลาง
ระยะเวลา	- ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม ๒๕๖๘
หน่วยงานรับผิดชอบ	- ฝ่ายจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจองรถส่วนกลาง
๒. มีการออกแบบระบบจองรถส่วนกลางให้รองรับกระบวนการอนุมัติผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับสายงาน
๓. มีการกำหนดรายละเอียดความต้องการใช้งาน (System Requirement) และเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดใช้งานระบบ

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ปัจจุบันได้มีการกำหนดแนวทางการใช้งานระบบและสื่อสารรายละเอียดการดำเนินงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในที่ประชุมประสานภารกิจ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยมีกำหนดเปิดใช้งานระบบในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘

ทั้งนี้ เนื่องจากระบบยังไม่เปิดใช้งานอย่างเป็นทางการ จึงยังไม่ปรากฏผลลัพธ์เชิงประสิทธิผลจากการใช้งานระบบ

๒.๘ การบริหารส่วนบริการการศึกษา ไม่มี One stop service ที่เชื่อมโยงภารกิจที่เกี่ยวข้องกัน อาทิ การลงทะเบียนและประมวลผล การยื่นคำร้อง ระบบการชำระค่าธรรมเนียม ระบบเรื่องสัญญาทุน การจองห้องพัก

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	๑. จัดให้มีระบบ E-Service ๒. มีการอบรมการใช้ระบบ
สถานะการดำเนินการ	☒ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	๑. มีการเตรียมบุคลากรให้อบรมการใช้ระบบ ๒. กำหนดแอดมินที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยเฉพาะ ๓. มีการประชุมนิเทศนักศึกษา ๔. จัดทำคู่มือการใช้คู่มือ
ระยะเวลา	ปีการศึกษา ๒๕๖๘ (เริ่มสิงหาคม ๒๕๖๘)
หน่วยงานรับผิดชอบ	- คณะ - วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการวิเคราะห์และออกแบบระบบ E-Service และ One Stop Service เพื่อเชื่อมโยงภารกิจด้านการศึกษา
๒. มีการกำหนดรูปแบบข้อมูลและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. มีการจัดทำคู่มือ แนวทางการใช้งาน และเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการใช้งานระบบ
๔. มีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลด้านการศึกษา ได้แก่ ระบบลงทะเบียน ระบบคำร้อง ระบบชำระค่าธรรมเนียม และระบบข้อมูลนักศึกษา

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ปัจจุบันระบบยังอยู่ระหว่างการพัฒนา จึงยังไม่ปรากฏผลลัพธ์เชิงประสิทธิผลจากการใช้งานจริง

ประเด็นที่ ๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

๓.๑ การสื่อสารของโรงพยาบาล

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	๑. การจัดระบบทำงาน call center ในการรับนัดหมาย ให้ข้อมูลบริการสุขภาพ ครอบคลุมบริการทางการแพทย์ สิทธิการรักษา อัตราค่าบริการ
	๒. เพิ่มคู่มือของ Operator ในการปฏิบัติงาน
สถานะการดำเนินการ ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	๓. นำระบบตอบรับอัตโนมัติ ในการตอบปัญหาสุขภาพ ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาล การบริการ ข้อมูลการออกตรวจแพทย์
	☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ระยะเวลา	๑. จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อวางแผนการดำเนินการ การแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารให้ข้อมูลในระบบ Call Center
	๒. มอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน
หน่วยงานรับผิดชอบ	๓. ติดตามผลการดำเนินการ
	๓ เดือน
ระยะเวลา	- คณะทำงาน
	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลและการประสานงานผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Voice) และสื่อสังคมออนไลน์ (Non-Voice)
๒. มีการจัดตั้งจุดบริการลูกค้า (Customer Service)
๓. มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน Chulabhorn Health+
๔. มีการพัฒนาระบบ Contact Center ให้มีประสิทธิภาพ โดยได้วางแผนดำเนินการในการผสมผสานทั้งทางด้านเทคโนโลยี (Technology), กระบวนการ (Process) และ บุคลากร (People) เข้าด้วยกัน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดำเนินการรวบรวม Requirement และจัดทำขอบข่าย TOR โครงการจัดหาระบบโทรศัพท์แบบ Cloud PBX พร้อมติดตั้ง จำนวน ๑ ระบบ ซึ่งในตัวระบบได้ครอบคลุมการเชื่อมต่อช่องทาง Non-Voice Contact และ CRM เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งทางฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดสรรงบประมาณลงทุนการจัดทำระบบดังกล่าว ในปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๙ และอยู่ระหว่างดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ในด้านกระบวนการได้บูรณาการความร่วมมือ และกำหนดขอบเขตการรับและส่งต่อการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อให้กับผู้รับบริการ รวมทั้งการวางแผนอัตราค่าจ้างเพื่อรองรับต่อระบบงานดังกล่าวในอนาคต

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

จากการดำเนินมาตรการพัฒนาระบบการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านบริการสุขภาพ การนัดหมาย การใช้สิทธิการรักษา และข้อมูลการให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการพัฒนาระบบสนับสนุนการให้บริการ ช่วยลดปัญหาการติดต่อประสานงานที่ซับซ้อน เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบ Contact Center และ Cloud PBX จะเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการสื่อสาร การให้บริการ และการบริหารจัดการข้อมูลผู้รับบริการให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น



๓.๒ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ไม่หลากหลาย เข้าถึงยาก

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม

๑. การกำหนดนโยบายในการประชาสัมพันธ์ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

๒. คณะต่างๆ มีการส่งข้อมูลให้หน่วยงานกลางประชาสัมพันธ์

สถานะการดำเนินการ

☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ

ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ

ออกประกาศของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และประชาสัมพันธ์

ระยะเวลา

มกราคม – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

หน่วยงานรับผิดชอบ

- สำนักบริหารการศึกษาศึกษาและบริการวิชาการ

- คณะ

- ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ผลการดำเนินการ (Output)

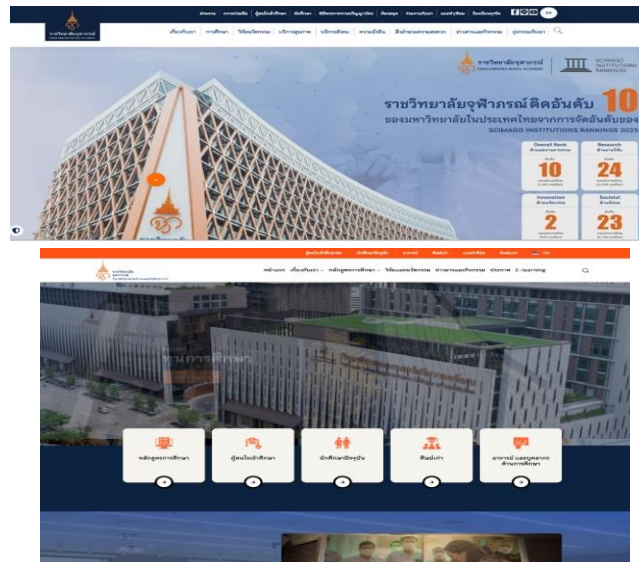
- มีการกำหนดแนวทางและนโยบายการประชาสัมพันธ์ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. มีการปรับปรุงโครงสร้างเว็บไซต์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพันธกิจและเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ
๓. มีการพัฒนาเว็บไซต์วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ใหม่ เพื่อพัฒนาเป็นช่องทางการเข้าถึงบริการของหน่วยงานสนับสนุนด้านการศึกษา บริการวิชาการ แก่กลุ่มอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาส่วนงานต่างๆ ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ (ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดำเนินการประชุมหารือเพื่อกำหนดขอบข่ายโครงสร้างเว็บไซต์ใหม่ / ดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง / ดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ตามแผนดำเนินการ)
๔. ส่วนงานต่างๆ มีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้หน่วยงานกลางเพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์อย่างต่อเนื่อง
๕. มีการเพิ่มและพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

จากการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการ บุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร บริการ และกิจกรรมของหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การบูรณาการการเผยแพร่ข้อมูลระหว่างส่วนงานและหน่วยงานกลาง ช่วยให้ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้การสื่อสารองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์



ประเด็นที่ ๔ กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

๔.๑ บุคลากรไม่ทราบแนวทางการยืมทรัพย์สิน

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม จัดทำประกาศแนวทางการใช้ทรัพย์สิน

สถานะการดำเนินการ

☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ

ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ

๑. แต่งตั้งคณะทำงาน

๒. จัดทำประกาศแนวปฏิบัติในการยืม-คืนพัสดุของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๓. ประกาศที่ผู้บริหารลงนาม

๔. ให้ความรู้การใช้ทรัพย์สินที่ถูกต้อง

ระยะเวลา

มกราคม – กันยายน ๒๕๖๘

หน่วยงานรับผิดชอบ

- ฝ่ายบริหารพัสดุ

- ฝ่ายนิติการ

- ฝ่ายสื่อสารองค์กร (เดิมเป็นภารกิจของฝ่ายภาพลักษณ์และกิจกรรมเพื่อสังคม แต่ปัจจุบันปรับเปลี่ยนความรับผิดชอบไปยังฝ่ายสื่อสารองค์กร)

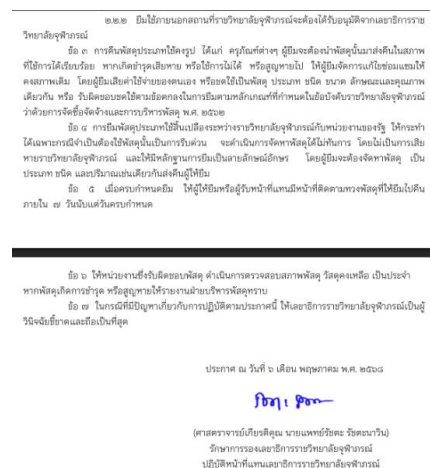
ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำแนวทางการยืม-คืนพัสดุของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
๒. มีการจัดทำและเผยแพร่ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เรื่อง แนวปฏิบัติในการยืม-คืนพัสดุของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประกาศ ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘
๓. มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic เพื่อเผยแพร่และสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการยืม-คืนพัสดุแก่บุคลากร
๔. มีการสื่อสารและให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการใช้และการยืมทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ อย่างถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ภายหลังการเผยแพร่ประกาศและสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการยืม-คืนพัสดุ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและแนวทางการยืมทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มากยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและแนวทางที่กำหนด

นอกจากนี้ การกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนช่วยให้การใช้ทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบและติดตามการยืม-คืนพัสดุได้อย่างโปร่งใส ลดความเสี่ยงในการใช้ทรัพย์สินของราชการไม่ถูกต้อง และส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร



๔.๒ ทรัพย์สินทางรายการไม่ทราบผู้ครอบครอง

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม

โครงการจัดทำ Platform การจัดการทรัพย์สิน

สถานะการดำเนินการ

☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ

ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ

๑. ออกแบบระบบ

๒. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศออกแบบระบบงานโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีส่วนร่วม และทดลองระบบ ๑ เดือน

ระยะเวลา

ไม่ระบุ

หน่วยงานรับผิดชอบ

- ฝ่ายบริหารพัสดุ

- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

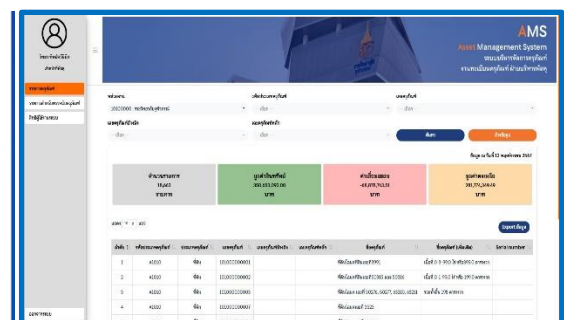
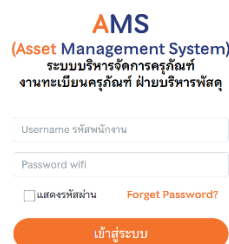
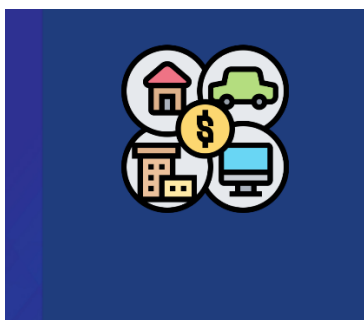
ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการพัฒนาและนำระบบบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset Management System : AMS) มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
๒. มีเครื่องมือแสดงผลการครอบครองทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงาน
๓. มีการเปิดสิทธิ์ให้หน่วยงานภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เข้าใช้งานระบบ AMS มากกว่า ๑๐๐ หน่วยงาน
๔. มีการทดลองใช้งานและปรับปรุงระบบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบสามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ภายหลังการนำระบบบริหารจัดการทรัพย์สิน (AMS) มาใช้งาน หน่วยงานสามารถตรวจสอบข้อมูลการครอบครองทรัพย์สิน ผู้รับผิดชอบ และสถานะการใช้งานทรัพย์สินได้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ข้อมูลทรัพย์สินมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

นอกจากนี้ ระบบยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตาม การบริหารจัดการ และการบำรุงรักษาทรัพย์สิน ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและปัญหาการไม่ทราบผู้ครอบครองทรัพย์สิน รวมทั้งสนับสนุนการกำกับดูแลทรัพย์สินของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล



ประเด็นที่ ๕ กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

๕.๑ การใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	๑. การเผยแพร่ข้อมูล ๒. การตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างสม่ำเสมอ
สถานะการดำเนินการ	☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	มีการตรวจสอบกระบวนการ การใช้งบประมาณ
ระยะเวลา	ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘
หน่วยงานรับผิดชอบ	- ฝ่ายตรวจสอบภายใน - งานแผนและงบประมาณ ฝ่ายยุทธศาสตร์ - ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีรายงานผลการติดตามผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ๒ ครั้ง/ปี
๒. มีการเผยแพร่ข้อมูลผลการใช้จ่ายงบประมาณผ่านเว็บไซต์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลได้
๓. มีการประชุมติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณและผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

จากการติดตาม ตรวจสอบ และเผยแพร่ข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้หน่วยงานสามารถกำกับดูแลการใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรับทราบข้อมูลด้านงบประมาณได้อย่างทั่วถึง ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ สามารถตรวจสอบและติดตามผลการใช้จ่ายได้อย่างเป็นระบบ ลดความเสี่ยงในการใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และส่งเสริมการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร

๕.๒ ยังไม่มีการออกแบบระบบงานที่เป็นพันธกิจสำคัญ

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	โครงการพัฒนาระบบติดตามสถานะการจัดซื้อจัดจ้าง สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ (Development of the Procurement Status Tracking System for Procurement Officers of Chulabhorn Royal Academy)
สถานะการดำเนินการ	☒ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	๑. ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกันออกแบบและพัฒนาระบบ ๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ทดลองใช้ระบบ เป็นระยะเวลา ๕ เดือน
ระยะเวลา	๑. โครงการจะเสร็จสิ้นภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๗๐ ๒. ทดลองระบบงานเดือนตุลาคม ๒๕๖๙ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๗๐
หน่วยงานรับผิดชอบ	- ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการออกแบบและพัฒนาระบบติดตามสถานะการจัดซื้อจัดจ้างร่วมกันระหว่างฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒. มีการวิเคราะห์ความต้องการใช้งาน (Requirement) และกำหนดขอบเขตการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
๓. มีการจัดทำต้นแบบระบบ (Prototype) และเตรียมความพร้อมสำหรับการทดลองใช้งานโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

โครงการยังอยู่ระหว่างการพัฒนาและเตรียมการทดลองใช้งาน จึงยังไม่ปรากฏผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพจากการใช้งานจริง โดยคาดว่าจะระบบจะช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเปิดใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ

ประเด็นที่ ๖ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

๖.๑ การสั่งงานไม่ตรงกับภาระงาน และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม

๑. มีการกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน
๒. มีกรอบภาระงานของแต่ละบุคคล

สถานะการดำเนินการ

☒ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ

ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ

กำหนดภาระงานที่ชัดเจนตรงตามตำแหน่งของแต่ละบุคคล

ระยะเวลา

มกราคม - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

หน่วยงานรับผิดชอบ

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการกำหนดแนวทางการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (Individual Performance Agreement : IPA) เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากร
๒. มีการทบทวนภารกิจ หน้าที่ และภาระงานของแต่ละตำแหน่งงานต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานและโครงสร้างองค์กร
๓. มีการวางแผนติดตามการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานของทุกส่วนงาน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการนำไปใช้ในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณถัดไป

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

จากการกำหนดแนวทางการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (IPA) และการทบทวนภาระงานของแต่ละตำแหน่งต่างๆ ทำให้หน่วยงานมีแนวทางในการกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังช่วยวางรากฐานการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การมอบหมายงาน การติดตามผล และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเมื่อมีการนำระบบดังกล่าวไปใช้ครบถ้วนในทุกส่วนงาน

๖.๒ ยังไม่มีกระบวนการขับเคลื่อนจริยธรรมอย่างเป็นรูปธรรม หรืออย่างเป็นระบบ

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม โครงการขับเคลื่อนมาตรฐานจริยธรรม

สถานะการดำเนินการ ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ

ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ

๑. การทบทวนทีมให้คำปรึกษาตอบคำถามทางจริยธรรมหรือคณะทำงานขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรม

๒. จัดทำแนวปฏิบัติ Dos & Don'ts เพื่อลดความสับสนเกี่ยวกับพฤติกรรมสีเทาและเหมาะสมตามวิชาชีพ

ระยะเวลา

มีนาคม ๒๕๖๘

หน่วยงานรับผิดชอบ

- ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

- ฝ่ายนิติการ

- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์และนักศึกษาของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ตามแนวทางปฏิบัติของประมวลจริยธรรม เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนและส่งเสริมการดำเนินงานด้านจริยธรรมขององค์กร
๒. มีการจัดทำและเผยแพร่แนวปฏิบัติ Dos & Don'ts เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรใช้ประกอบการปฏิบัติงานและการประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานทางจริยธรรม
๓. มีการบรรยายและให้ความรู้ด้านจริยธรรม คุณธรรม และวินัยในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรใหม่ผ่านกิจกรรมปฐมนิเทศเป็นประจำทุกเดือน

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

จากการจัดตั้งกลไกการขับเคลื่อนจริยธรรม การจัดทำแนวปฏิบัติ Dos & Don'ts และการสื่อสารสร้างความรู้ด้านจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีกระบวนการขับเคลื่อนจริยธรรมที่เป็นรูปธรรมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรม ประมวลจริยธรรม และพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ลดความเสี่ยงจากพฤติกรรมที่อาจขัดต่อจริยธรรมหรือก่อให้เกิดข้อร้องเรียน

นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในคุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และหลักธรรมาภิบาล อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงานภาครัฐและการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรอย่างยั่งยืน



ประเด็นที่ ๗ กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

๗.๑ ผู้ร้องเรียนยังไม่มั่นใจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม มีประกาศ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

สถานะการดำเนินการ ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☒ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ เพิ่มมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ระยะเวลา มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๘

หน่วยงานรับผิดชอบ - งานธรรมาภิบาล ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- ฝ่ายนิติการ

ผลการดำเนินการ (Output)

มีการจัดทำและประกาศมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของราชวิทยาลัย
จุฬาภรณ์ พร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบผ่านช่องทางที่เกี่ยวข้อง

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

จากการประกาศมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับทราบอย่างต่อเนื่อง
ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบแนวทางการคุ้มครองสิทธิและข้อมูลของผู้ร้องเรียนมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ มาตรการดังกล่าวยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของราชวิทยาลัย
จุฬาภรณ์ ทำให้ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตได้โดยไม่ต้องกังวลต่อผลกระทบ
ที่อาจเกิดขึ้นกับตนเอง อันเป็นการส่งเสริมกลไกการเฝ้าระวัง ป้องกัน และตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงาน
ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

คำประกาศและข้อพึงปฏิบัติสำหรับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน จึงกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริต การใช้อำนาจโดยมิชอบ การฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ก่อนส่งข้อมูลร้องเรียน โปรดศึกษาข้อพึงปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ผู้ร้องเรียนควรระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง พฤติการณ์ วัน เวลา สถานที่ บุคคลที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลหรือพยานหลักฐาน (ถ้ามี) ให้ครบถ้วน เพื่อประโยชน์ต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง
2. ข้อมูลที่แจ้งควรเป็นข้อมูลที่ยุ้ร้องเรียนเชื่อโดยสุจริตว่ามีมูล หรือมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าอาจเกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การร้องเรียนโดยเจตนากลั่นแกล้ง ใส่ร้าย หรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ อาจเข้าข่ายเป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นและอาจมีความรับผิดตามกฎหมาย
3. ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์จะดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามหลักความเป็นธรรม ความเป็นกลาง ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงสิทธิของทุกฝ่าย ทั้งผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง จะได้รับการคุ้มครองและเก็บรักษาเป็นความลับเท่าที่กฎหมายอนุญาต โดยดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
5. ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์จะดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส พยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องจากการถูกคุกคาม กลั่นแกล้ง เลือกลปฏิบัติ หรือได้รับผลกระทบอันไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการให้ข้อมูลหรือความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
6. เรื่องร้องเรียนจะถูกพิจารณาโดย คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมีงานธรรมาภิบาล ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และงานวินัย ฝ่ายนิติการ ทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการ ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ อาจขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

๗.๒ ผู้ปฏิบัติงานขาดความเชื่อมั่น และขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการทุจริต

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	จัดทำโครงการส่งเสริมการรับรู้ด้านการทุจริต
สถานะการดำเนินการ	☒ อยู่ระหว่างดำเนินการ ☐ ดำเนินการแล้ว ☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	๑. จัดกิจกรรมให้ความรู้ ๒. ประชาสัมพันธ์ทลงโทษที่ชัดเจนและเหมาะสม ๓. มีการประชาสัมพันธ์
ระยะเวลา	มกราคม - กันยายน ๒๕๖๘
หน่วยงานรับผิดชอบ	- ฝ่ายนิติการ - งานธรรมาภิบาล ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ผลการดำเนินการ (Output)

๑. มีการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินโครงการส่งเสริมการรับรู้ด้านการทุจริต
๒. มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต รวมถึงบทลงโทษกรณีกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
๓. มีการเผยแพร่ข้อมูลและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักจริยธรรม

ผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ (Outcome/Result)

ปัจจุบันโครงการอยู่ระหว่างดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด จึงยังไม่ปรากฏผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ของโครงการอย่างเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการในระยะเริ่มต้นช่วยให้หน่วยงานมีช่องทางและสื่อในการสื่อสารสร้างการรับรู้ด้านการป้องกันการทุจริตแก่บุคลากร ซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และจิตสำนึกด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานต่อไป

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์