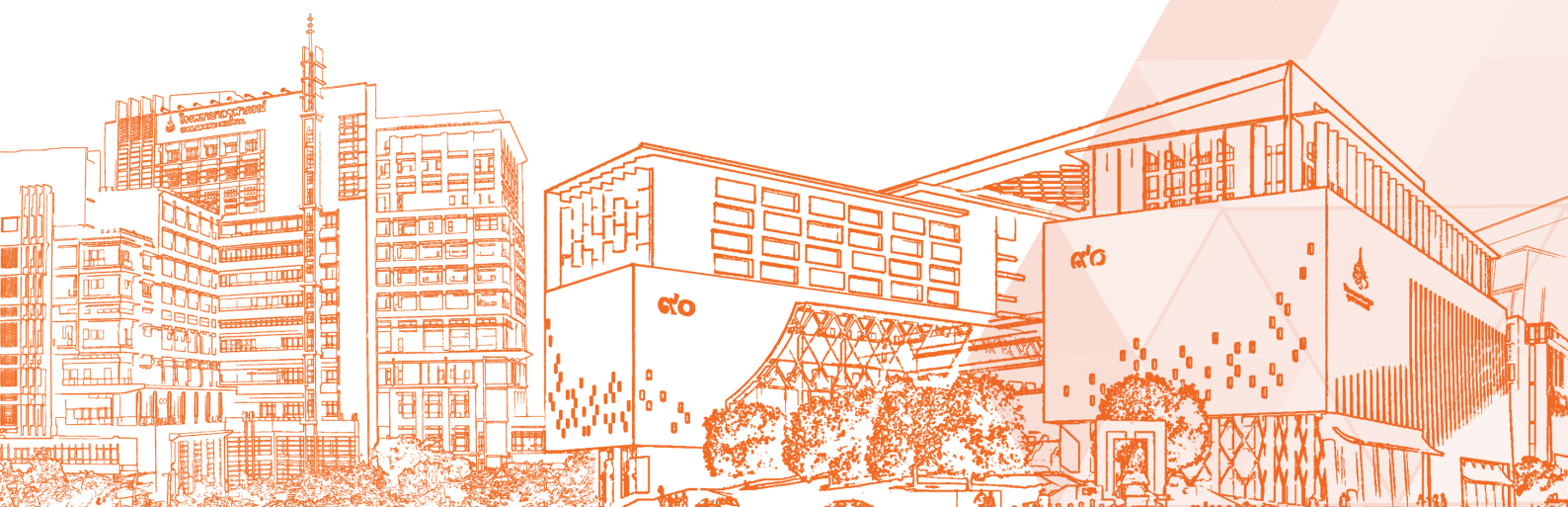




ราชวิทยาลัย
จุฬารักษ์

มาตรการ

ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



คำนำ

ด้วยราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้กำหนดสมรรถนะหลัก เรื่อง วัฒนธรรมแห่งความโปร่งใสและจริยธรรมในทุกกระดับ เป็นองค์กรที่ปฏิบัติงานด้วยจิตสำนึกและพฤติกรรมที่มุ่งเน้นส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ยึดถือคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ให้ความโปร่งใสในการทำงานทุกระดับและมีระบบตรวจสอบและป้องกันมิให้เกิดการกระทำมิชอบในองค์กร ตลอดจนจัดให้มีช่องทางให้ข้อเสนอแนะ หรือ เสนอความคิดเห็น หรือ การแจ้งเบาะแส เพื่อสามารถแจ้งเหตุแห่งการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม จากหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ITA จะต้องวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อกระตุ้นให้มีการดำเนินการในส่วนที่ยังเป็นต้องพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ตามประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ ๑ กระบวนการปฏิบัติงานโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ ๒ การให้บริการ E – Service

ประเด็นที่ ๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ

ประเด็นที่ ๔ กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพยากรของราชการ

ประเด็นที่ ๕ กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง

ประเด็นที่ ๖ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

ประเด็นที่ ๗ กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริต

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของแต่ละภารกิจ และได้รับความอนุเคราะห์วิทยากรกระบวนการจากสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ในปีที่ผ่านมา โดยค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนที่จะต้องพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และกำหนดมาตรการ หรือ โครงการ/กิจกรรมพัฒนาปรับปรุงตามประเด็นที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จากการประชุมเชิงปฏิบัติการพบว่าทุกภารกิจในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีสภาพปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนที่ยังไม่เชื่อมโยงกัน รวมถึงการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ยังไม่ครบทุกกระบวนการ

รายงานมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ฉบับนี้ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาลได้สรุปผลและนำเสนอเป็นแนวทางให้ส่วนงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อไป

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล

ธันวาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๓

๑) หลักการและเหตุผล

๓

๒) วัตถุประสงค์

๓

๓) กลุ่มเป้าหมาย วันเวลาสถานที่

๓

๔) วิธีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

๔

บทที่ ๒ การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
หน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๕

๑) กระบวนการปฏิบัติงานโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

๕

๒) การให้บริการ E – Service

๖

๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ

๘

๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

๙

๕) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง

๙

๖) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

๑๐

๗) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริต

๑๑

๘) ผลการค้นหา จุดแข็ง/จุดอ่อน

๑๔

บทที่ ๓ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสรายวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๑๖

แยกตามประเด็น ดังนี้

๑) กระบวนการปฏิบัติงานโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

๑๖

๒) การให้บริการ E – Service

๒๐

๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ

๒๓

๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

๒๕

๕) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง

๒๖

๖) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

๒๗

๗) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริต

๒๘

ภาพผนวก

ก. รายละเอียดผลการค้นหาจุดแข็ง

๒๙

ข. รายละเอียดผลการค้นหาจุดอ่อน

๓๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑) หลักการและเหตุผล

ด้วยราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๗ ผลการประเมินราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้รับการประเมินในระดับ “ผ่าน” มาตลอด โดยผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พบว่ายังมีการดำเนินงานหลายส่วนที่ต้องเร่งดำเนินการปรับปรุง ซึ่งราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้มีประกาศ เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยได้กำหนดให้หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินจะต้องแสดงการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- กระบวนการปฏิบัติงานโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
- การให้บริการ E – Service
- ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ
- กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ
- กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง
- กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล
- กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริต

เพื่อให้การดำเนินงานในประเด็นต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงต้องกำหนดมาตรการ วิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดประกอบด้วย มาตรการ โครงการ วิธีการดำเนินการ ช่วงระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและธรรมาภิบาล เห็นกำหนดจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการขึ้น เพื่อระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันจัดทำมาตรการเพื่อพัฒนากระบวนการตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน ITA ต่อไป

๒) วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในประเด็นที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ๗ ประเด็น

๓) กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลาสถานที่

ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จัดกิจกรรมในวันจันทร์ที่ ๑๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ณ ห้องประชุมใหญ่ ชั้น ๓ อาคารสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๔) วิธีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้มีการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ภาคเช้า การเปิดกล่าวประชุมเชิงปฏิบัติการ และการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

(๒) ภาคบ่าย การแบ่งกลุ่มย่อย เพื่อระดมความเห็นกำหนดมาตรการ ตามภารกิจ ดังนี้

กลุ่ม ๑ ภารกิจด้านการศึกษา

กลุ่ม ๒ ภารกิจด้านบริการทางการแพทย์

กลุ่ม ๓ ภารกิจสนับสนุน

บทที่ ๒

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

การแสดงผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และการค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีรายละเอียด
ดังต่อไปนี้

๑) กระบวนการปฏิบัติงานโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
i๑ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๗๐.๐๔	หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนว ทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ คู่มือดังกล่าวให้แก่ บุคลากร ภายในหน่วยงาน ถือปฏิบัติโดย เคร่งครัด นอกจากนี้ควรจัดทำ เป็นสื่อที่เข้าใจง่ายเช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก
i๒ ในหน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่ ที่ ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ หรือผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มาก น้อยเพียงใด	๗๗.๐๖	-
i๓ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียก รับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการหรือไม่	๙๘.๗๖	-
๐๗ แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	๑๐๐	-

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
๐๘ แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงาน และการใช้งบประมาณประจำปี	๑๐๐	-
๐๙ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	๑๐๐	-
๐๑๐ คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	๑๐๐	-

๒) การให้บริการ E – Service

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	๗๘.๘๒	หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนว ทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และจัดทำเป็นสื่อที่เข้าใจง่าย เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก และ ประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผ่าน ช่องทางออนไลน์ หรือ จุด ประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตาม ความเหมาะสม
e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน และผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	๘๐.๖๙	-
e๓ ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อ แลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ ท่าน หรือไม่	๙๙.๐๒	-

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการ ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของ หน่วยงาน	๖๗.๘๖	หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงาน ผ่านการ ดำเนินการ โครงการ หรือ กิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่การ เปิดโอกาสให้สาธารณชน รับทราบ
e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ ตอบสนองต่อประชาชน	๗๖.๓๖	หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วม และเผยแพร่การเปิดโอกาสให้ สาธารณชนรับทราบ ควรจัดทำ และเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูลโดยมีลักษณะ เป็นการสื่อสารสองทาง
e๙ ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงานหรือไม่	๕๐.๖๑	หน่วยงานควรพัฒนาระบบการ ให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของ หน่วยงาน และเผยแพร่ให้ บุคคลภายนอกทราบ
๐๑๑ คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	๑๐๐	-
๐๑๒ ข้อมูลสถิติการให้บริการ	๑๐๐	-
๐๑๓ E-Service	๑๐๐	-
๐๒๕ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	๑๐๐	-

๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๗๗.๔๙	หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและ อำนวยความสะดวกในการเข้าใช้ งาน โดยดำเนินการปรับปรุง ข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของ หน่วยงาน ครบถ้วน และเป็น ปัจจุบัน
e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควร ได้รับทราบอย่างชัดเจน	๗๗.๒๐	
e๖ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	๗๘.๗๒	หน่วยงานควรมอบหมาย ผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบ ข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่าน ช่องทางการติดต่อ - สอบถาม ข้อมูล และมีการสื่อสารข้อความ ที่ชัดเจนผ่านเครือข่ายสังคม ออนไลน์ นอกจากนี้ ควร เผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่ บุคคลภายนอก สามารถ สังเกตเห็นได้โดยง่าย
๐๑ โครงสร้าง	๑๐๐	-
๐๒ ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐	-
๐๓ อำนาจหน้าที่	๑๐๐	-
๐๔ ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐	-
๐๕ ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐	-
๐๖ Q&A	๑๐๐	-

๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
i๑๐ ในหน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่ ที่ขอยืม ทรัพย์สินของราชการไปใช้อย่างถูกต้อง อย่างน้อยเพียงใด	๔๖.๘๑	หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและ แนวทางในการขอยืมทรัพย์สิน ตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ใน คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน พร้อม ประชาสัมพันธ์ และควรมี แนวทางในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ การใช้ทรัพย์สิน
i๑๑ ในหน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่ ที่นำ ทรัพย์สินของราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	๔๑.๑๓	-
i๑๒ หน่วยงานของท่าน มีการตรวจสอบเพื่อ ป้องกันการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ เพื่อประโยชน์ส่วนตัวเป็นประจำ มากน้อย เพียงใด	๕๕.๐๗	หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุ แนวทางการใช้ทรัพย์สินไว้ใน คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและ ครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็น ระยะ และควรสร้างจิตสำนึกที่ดี ในการรับผิดชอบงาน

๕) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
i๑๔ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	๗๖.๓๑	-

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
i๕ ในหน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่ เบิก จ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากนักน้อยเพียงใด	๘๗.๙๔	-
i๖ หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณ หรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้ บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๘๘.๔๔	-
๐๑๔ รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหา พัสดุ	๑๐๐	-
๐๑๕ ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดหาพัสดุ	๑๐๐	-
๐๑๖ ความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการ จัดหาพัสดุ	๑๐๐	-
๐๑๗ รายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการ จัดหาพัสดุประจำปี	๑๐๐	-

๖) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
i๗ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน มีการ สั่งให้เจ้าหน้าที่ทำธุระส่วนตัวของ ผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	๘๗.๖๖	-
i๘ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน มีการ สั่งให้เจ้าหน้าที่ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริต หรือประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	๘๓.๘๗	-

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
i๙ การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบน เพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	๙๘.๒๓	-
๐๑๘ แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๐๐	-
๐๑๙ รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	๑๐๐	-
๐๒๐ ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๐๐	-
๐๒๑ การขับเคลื่อนจริยธรรม	๑๐๐	-

๗) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริต

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
i๑๓ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	๘๐.๘๒	-
i๑๔ ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ มากน้อยเพียงใด	๗๒.๘๔	หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส โดยนำผลการประเมิน ITA และการประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นการเรียกรับสินบน มาวิเคราะห์กำหนดมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
		เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ ป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๑๑๕ ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อย เพียงใด	๖๖.๕๖	หน่วยงานควรทบทวนแนว ปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และช่องทาง ร้องเรียนที่สะดวก เข้าถึงง่าย สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนว่า จะมีการเก็บรักษาข้อมูลเป็น ความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ ร้องเรียน และควรเผยแพร่แนว ปฏิบัติและช่องทางดังกล่าวให้ สาธารณชนทราบด้วย
๐๒๒ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐	-
๐๒๓ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๑๐๐	-
๐๒๔ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๑๐๐	-
๐๒๖ ประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐	-
๐๒๗ การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy	๑๐๐	-
๐๒๘ รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy	๑๐๐	-
๐๒๙ รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่น ใดโดยธรรมจรรยา	๑๐๐	-
๐๓๐ การประเมินความเสี่ยงการทุจริตใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบน	๑๐๐	-

รายการ	ผลคะแนน ITA รายข้อ ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗	ข้อเสนอแนะของ ผู้ตรวจประเมิน
๐๓๑ รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการ ความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี	๑๐๐	-
๐๓๒ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐	-
๐๓๓ รายงานผลการดำเนินการป้องกันการ ทุจริตประจำปี	๑๐๐	-
๐๓๔ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความ โปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐	-
๐๓๕ รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริม คุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐	-

หมายเหตุ

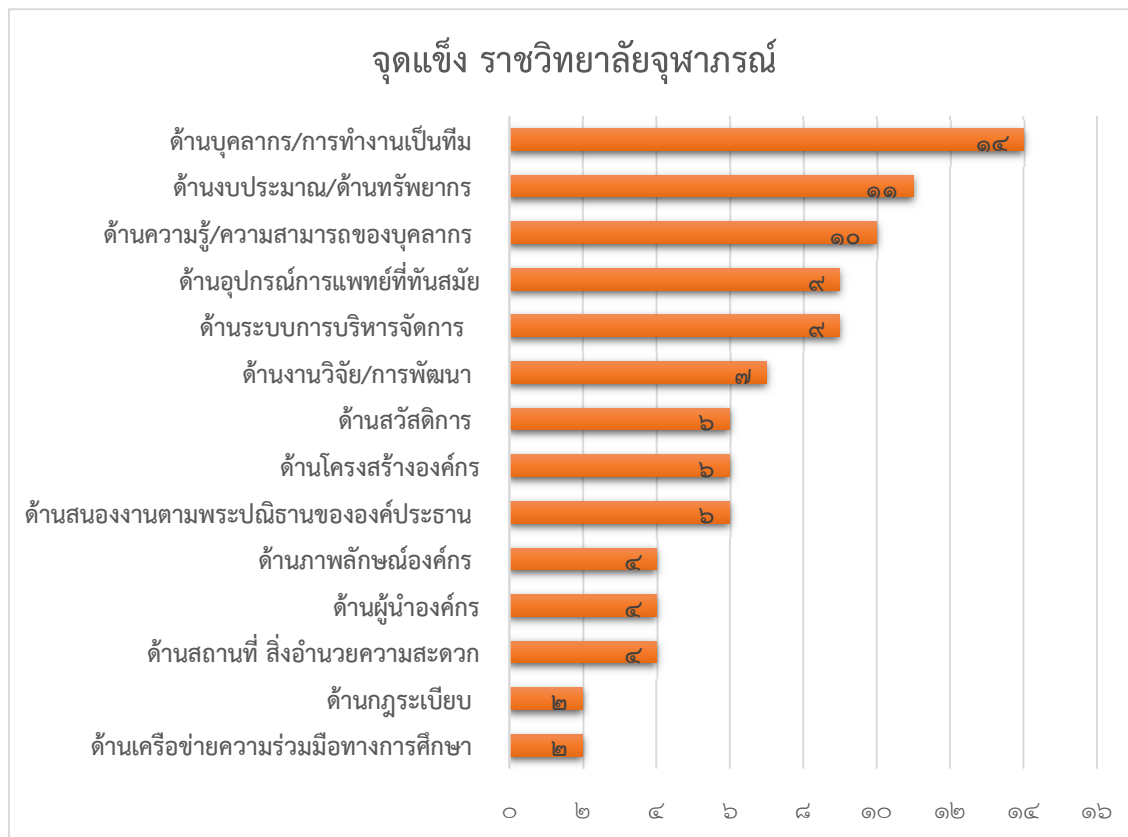
ข้อ i (หมายเลข) หมายความว่า (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) เป็นข้อที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ตั้งแต่ระดับ พนักงาน ไปจนถึงลูกจ้างที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี เป็นผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ข้อ e (หมายเลข) หมายความว่า (External Integrity and Transparency Assessment : eit) เป็นข้อที่ผู้ติดต่อรับบริการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผู้รับบริการทางการแพทย์ นักศึกษา นิติบุคคลที่ติดต่อกับงานตามภารกิจ เป็นผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ข้อ o (หมายเลข) หมายความว่า (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ บนเว็บไซต์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ www.cra.ac.th ที่ผู้ตรวจประเมินจะดำเนินการตรวจสอบให้เป็นไปตามองค์ประกอบข้อมูลที่หลักเกณฑ์การประเมินกำหนดไว้

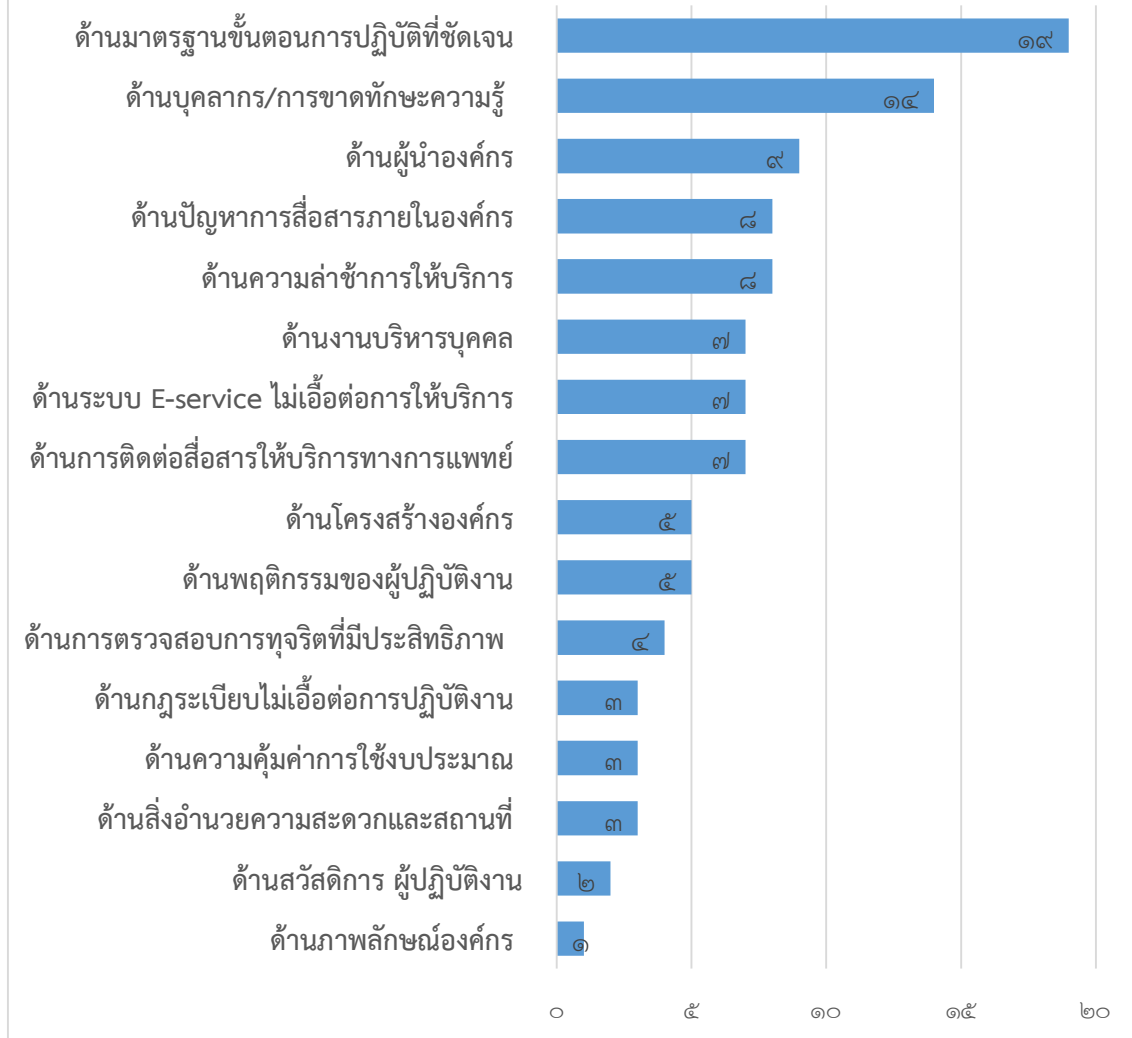
๘) ผลการค้นหา จุดแข็ง/จุดอ่อน

ภาคีการประชุมเชิงปฏิบัติการ วิทยากรฯ กระบวนการได้ดำเนินการให้ผู้บริหารและ
ผู้บังคับบัญชา ระบุจุดแข็งของหน่วยงาน และจุดอ่อนของหน่วยงาน มีผลโดยสรุป ดังนี้



* รายละเอียดอยู่ใน ภาคผนวก ก หน้า ที่ ๒๙

จุดอ่อน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์



* รายละเอียดอยู่ใน ภาคผนวก ข หน้าที่ ๓๖

บทที่ ๓

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

การกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ได้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ คณะผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานร่วมกันวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA และระดมความเห็นเพื่อกำหนดมาตรการ ฯ แยกตามกลุ่มภารกิจ ได้แก่ กลุ่มภารกิจการศึกษา กลุ่มภารกิจบริการทางการแพทย์ กลุ่มภารกิจสนับสนุน โดยผลการกำหนดมาตรการแยกตามประเด็น ดังต่อไปนี้

๑.ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่ โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงเวลาในการดำเนินการ (When)
๑.๑	วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์	ระบบภารกิจทางการศึกษา ยังไม่เชื่อมโยงและขาดการบูรณาการในแต่ละกลุ่มภารกิจ	๑. มีระบบที่เชื่อมโยง ๒. มีหน่วยงานกลาง	จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการบูรณาการทั้งหมด	๑.กำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายบริหารการเงินการคลัง คณะ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. แต่งตั้งคณะทำงาน ๓. วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน	ระบบการลงทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ	-ฝ่ายบริหารการเงินการคลัง - วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปีการศึกษา ๒๕๖๘ (เริ่ม สิงหาคม ๒๕๖๘)

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
					๔. วิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษา ๕. พัฒนาระบบให้ตอบโจทย์นักศึกษาได้ทัน่วงที่			
๑.๒	โรงพยาบาลจุฬารักษ์	๑. ขั้นตอนเยอะ ๒. ไม่จัดสรรเวลาในการให้บริการให้ตรงตามนัด ๓. รอรับบริการแต่ละจุดนานตั้งแต่รับบัตรนัด รับยา ติดต่อการเงิน เป็นต้น ๔. คิวนัดพบแพทย์ ฝ่าตัดนานให้บริการประวัติ เอกสารทางการแพทย์ช้า	๑. ลดระยะเวลาการรอคอย ๒. เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการและลดข้อร้องเรียน	Lean process project	๑. ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลการบริการที่ล่าช้า ที่เป็นประเด็นปัญหา และยังคงได้รับการพัฒนายังต้องได้รับการพัฒนา ๒. กำหนดแนวทาง WI WP ที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงพัฒนา และสร้างแนวทางปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ๓. พัฒนาการใช้ application: CRA Online เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ และสื่อสารการใช้งานระบบ	๑. ระยะเวลารอคอยลดลง ๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ	มกราคม – มิถุนายน ๒๕๖๘

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
					๔. ควบคุมกำกับ และติดตามข้อมูล ด้านระยะเวลา			
๑.๓	โรงพยาบาลจุฬารัตน์	๑.กริยา พุดจาไม่สุภาพ ชักสีหน้า ๒.ดื่มแอลกอฮอล์ ๓.ไม่ให้บริการ ไล่กลับ ๔.ผลักให้บริการนอกเวลา	๑.บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่เป็นมาตรฐานและเป็นเลิศ (ESB) ๒.ได้รับรองมาตรฐาน GECC	๑. นำเสนอข้อมูล แผนดำเนินการของกิจกรรมต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ๒. จัดตั้งคณะกรรมการบริการด้วยหัวใจสู่โรงพยาบาลที่เป็นเลิศ ๓.มอบหมาย และจัดอบรมปฏิบัติการ ๔.สื่อสาร รณรงค์ ส่งเสริมกระตุ้นบุคลากรให้มีพฤติกรรมบริการบุคลิกภาพ	๑.จัดตั้งคณะทำงานเพื่อวางแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ๒.มอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน ๓.จัดอบรมเชิงปฏิบัติการบริการด้วยหัวใจสู่โรงพยาบาลที่เป็นเลิศ ๔.ติดตามแบบประเมินความพึงพอใจและข้อร้องเรียน รายเดือน เพื่อวิเคราะห์และวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ๕.พัฒนาการใช้ application: CRA	๑.จำนวนข้อร้องเรียนและระดับความรุนแรงลดลงอย่างต่อเนื่อง ๒.ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากผู้รับบริการภายนอก และภายในอย่างต่อเนื่อง ๓.สร้างความประทับใจในการบริการ	คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ	มกราคม – มิถุนายน ๒๕๖๘

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
					Online เพื่อเพิ่มช่องทางการร้องเรียน			
๑.๔	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ยังไม่มีการออกแบบระบบงานที่เป็นพันธกิจสำคัญ	1. ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (tracking system) 2. ระบบการเบิกจ่าย 3. ระบบ HRD (หลักสูตรผู้บังคับบัญชา)	โครงการพัฒนาระบบงาน (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘)	ออกแบบระบบงานโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีส่วนร่วม และทดลองระบบ ๑ เดือน	มีระบบงานที่ประสิทธิภาพ ๓ ระบบ	- ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง - ฝ่ายบริหารการเงินและการคลัง - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ภายใน กุมภาพันธ์ -ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม

๒.ด้านการให้บริการและระบบ E-Service

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
๒.๑	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	การเบิกจ่ายกับธนาคารใช้ระบบเอกสารบางส่วน (ซ้ำกับ ๑.๔)	- ลดขั้นตอน - ลดการใช้กระดาษ - ตรวจสอบได้ - เพิ่มประสิทธิภาพ	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพเบิกจ่ายกับธนาคาร	ออกแบบระบบงานโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีส่วนร่วม และทดลองระบบ ๑ เดือน	มีระบบงานที่ประสิทธิภาพ ๓ ระบบ	- ฝ่ายบริหารการเงินการคลัง - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ภายในกุมภาพันธ์ทดลองระบบงานเดือนมีนาคม
๒.๒	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์		- ลดการใช้กระดาษ - ตรวจสอบได้	โครงการจัดทำระบบการเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟหอพัก	ออกแบบระบบเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟหอพัก	มีระบบเรียกเก็บค่าน้ำค่าไฟหอพัก	- ฝ่ายบริหารการเงินการคลัง - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ภายในกุมภาพันธ์ทดลองระบบงานเดือนมีนาคม
๒.๓	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ระบบการจองหอพักออนไลน์ (ผู้ปฏิบัติงาน)	- ลดการใช้กระดาษ - ตรวจสอบได้	โครงการจัดทำระบบการจองหอพักออนไลน์	ออกแบบระบบจองหอพักออนไลน์	มีระบบจองหอพักออนไลน์	- ฝ่ายจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ภายในกุมภาพันธ์ทดลองระบบงานเดือนมีนาคม

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
๒.๔	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	ระบบการจองห้องเรียนออนไลน์	- ลดการใช้กระดาษ - ตรวจสอบได้	โครงการจัดทำระบบการจองห้องเรียนออนไลน์	ออกแบบระบบจองห้องเรียนออนไลน์	มีระบบจองห้องเรียนออนไลน์	- ฝ่ายจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ภายใน กุมภาพันธ์ ทดลอง ระบบงาน เดือน มีนาคม
๒.๕	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	ระบบแจ้งซ่อม	- ลดการใช้กระดาษ - ตรวจสอบได้	โครงการแจ้งซ่อม (One stop service)	ทบทวนระบบแจ้งซ่อม	มีระบบแจ้งซ่อม	- ฝ่ายจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ภายใน กุมภาพันธ์ ทดลอง ระบบงาน เดือน มีนาคม
๒.๖	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารักษ์	ระบบเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	- ลดการใช้กระดาษ - ตรวจสอบได้	โครงการจัดทำระบบเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	ออกแบบระบบเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	มีระบบเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ภายใน กุมภาพันธ์ ทดลอง ระบบงาน เดือน มีนาคม

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
๒.๗	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ระบบการจองรถส่วนกลางไม่มีผู้อนุมัติ (ระดับหัวหน้าฝ่าย)	- ตรวจสอบได้	โครงการจัดทำระบบการจองรถส่วนกลาง	ทบทวนระบบจองรถส่วนกลาง	ระบบจองรถส่วนกลางเพิ่มขั้นตอนการอนุญาต อนุมัติ ของผู้บังคับบัญชา	- ฝ่ายจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ภายในกุมภาพันธ์ ทดลองระบบงานเดือน มีนาคม
๒.๘	- คณะ - วิทยาลัย - วิทยาศาสตร์ - การแพทย์ - เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ - สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	การบริการล่าช้า ไม่มี one stop service ที่เชื่อมโยงภารกิจที่ซ้อนกัน - การลงทะเบียน และประมวลผล - การยื่นคำร้อง - ระบบการชำระค่าธรรมเนียม - ระบบเรื่องสัญญาทุน - การจองห้องพัก	มีระบบ E-Service ที่สนองแต่ความต้องการของนักศึกษา และการจัดการเรียนการสอน	๑. จัดให้มีระบบ E-Service ๒. มีการอบรมการใช้ระบบ	๑. มีการเตรียมบุคลากรให้อบรมการใช้ระบบ ๒. กำหนดแอดมินที่เกี่ยวกับการศึกษาโดยเฉพาะ ๓. มีการประชุมคณาจารย์ ๔ จัดทำคู่มือการใช้คู่มือ	๑. มีระบบ E-Service ที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๒. มีคู่มือการใช้ระบบ	- คณะ - วิทยาลัย - วิทยาศาสตร์ - การแพทย์ - เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปีการศึกษา ๒๕๖๘ (เริ่ม สิงหาคม ๖๘)

๓. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
๓.๑	-โรงพยาบาลจุฬารัตน์ - สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬารัตน์	การสื่อสารของโรงพยาบาล	ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการภายในภายนอกโรงพยาบาลตลอด ๒๔ ชม.	๑. จัดระบบทำงาน call center ในการรับนัดหมาย ให้ข้อมูลบริการสุขภาพ ครอบคลุมบริการทางการแพทย์ สิทธิการรักษา อัตราค่าบริการ ๒. เพิ่มคู่มือของ Operator ในการปฏิบัติงาน ๓. นำระบบตอบรับอัตโนมัติ ในการตอบปัญหาสุขภาพ ข้อมูลพื้นฐาน ของโรงพยาบาล การบริการ ข้อมูลการออกตรวจแพทย์	๑. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อวางแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารให้ข้อมูลในระบบ call center ๒. มอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน ๓. ติดตามผลการดำเนินการ	๑. ผู้รับบริการได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ ๒. ไม่มีข้อร้องเรียน ๓. ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี	- คณะทำงาน - ฝ่ายสื่อสารองค์กร	๓ เดือน
๓.๒	- วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ไม่หลากหลาย เข้าถึงยาก	เพิ่มช่องทางการสื่อสาร และอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน	๑. มีการกำหนดนโยบายในการประชาสัมพันธ์ของ รจก.	ออกประกาศของรจก. และประชาสัมพันธ์	๑.มีประกาศ ๒.มีช่องทางการสื่อสารเพิ่มขึ้น	- สำนักบริหารการศึกษา	มกราคม – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับ มาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการ ปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วง ระยะเวลา ในการ ดำเนินการ (When)
	เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ - คณะ - สำนักงาน ราชวิทยาลัย จุฬาภรณ์			๒. คณะต่างๆ มีการส่ง ข้อมูลให้หน่วยงานกลาง ประชาสัมพันธ์			และบริการ วิชาการ - คณะ - ฝ่ายสื่อสาร องค์กร	

๔. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สิน

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
๔.๑	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	บุคลากรไม่ทราบแนวทางการใช้ทรัพย์สิน	บุคลากรทราบแนวทางการใช้ทรัพย์สิน	จัดทำประกาศแนวทางการใช้ทรัพย์สิน	๑. แต่งตั้งคณะทำงาน ๒. จัดทำประกาศแนวทางการใช้ทรัพย์สิน ๓. ประกาศผู้บริหารลงนาม ๔. ให้ความรู้การใช้ทรัพย์สินที่ถูกต้อง	๑. ได้ประกาศภายใน ๒. มีการใช้ทรัพย์สินราชการที่ถูกต้อง ๓. Infographics	- ฝ่ายบริหาร พัสดุ - ฝ่ายนิติการ - ฝ่ายสื่อสารองค์กร	มกราคม – กันยายน ๒๕๖๘
๔.๒	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ครุภัณฑ์บางรายการไม่ทราบผู้ครอบครอง	การบริหารจัดการครุภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ	โครงการจัดทำplatformการจัดการครุภัณฑ์	๑. ออกแบบระบบ ๒. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศออกแบบระบบงานโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีส่วนร่วม และทดลองระบบ ๑ เดือน	เครื่องมือที่แสดงผลการครอบครองและจัดการบำรุงครุภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ	- ฝ่ายบริหาร พัสดุ - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	

๕.กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อ จัดจ้าง

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
๕.๑	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	การใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์	ใช้งบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์	๑.การเปิดเผยแพร่ข้อมูล ๒.มีการตรวจสอบการใช้งบประมาณ อย่างสม่ำเสมอ	มีการตรวจสอบกระบวนการการใช้งบประมาณ	ใช้งบประมาณเป็นไปตามแผนและวัตถุประสงค์	- สำนักตรวจสอบภายใน - งานแผนและงบประมาณ - ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง	
๕.๒	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ยังไม่มีกรอบแบบระบบงานที่เป็นพันธกิจสำคัญ	ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (tracking system)	โครงการพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้าง (tracking system)	ออกแบบระบบงานโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีส่วนร่วม และทดลองระบบ ๑ เดือน	มีระบบจัดซื้อจัดจ้าง (tracking system)	- ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง - ฝ่ายบริหารการเงินการคลัง - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	-เสร็จสิ้นภายใน กุมภาพันธ์ ทดลองระบบงาน เดือน มีนาคม

๖.กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
๖.๑	- วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ์ - คณะ - สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	การสั่งงานไม่ตรงกับภาระงาน และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร	มีการสั่งงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและตรงภาระงาน	๑.มีการกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน ๒.มีกรอบภาระงานของแต่ละบุคคล	กำหนดภาระงานที่ชัดเจนตรงตามตำแหน่งของแต่ละบุคคล	ภาระงาน	- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	มกราคม - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
๖.๒	-สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ยังไม่มีกระบวนการขับเคลื่อนจริยธรรมอย่างเป็นรูปธรรม หรืออย่างเป็นระบบ	มีระบบขับเคลื่อนจริยธรรม	โครงการขับเคลื่อนมาตรฐานจริยธรรม	๑. การทบทวนทีมให้คำปรึกษาตอบคำถามทางจริยธรรมหรือคณะทำงานขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรม ๒. จัดทำแนวปฏิบัติ Dos & Don'ts เพื่อลดความสับสนเกี่ยวกับพฤติกรรมสีเทาและเหมาะสมตามวิชาชีพ	๑.คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนจริยธรรม ๒. แนวปฏิบัติ Dos & Don'ts	- ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน - ฝ่ายนิติการ - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	มีนาคม ๒๕๖๘

๗. กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริต

ที่	ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ	สภาพปัญหา (Why/Pain Point)	เป้าหมาย (What)	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม (Measure)	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ (How)	ผลผลิต (Output)	ผู้รับผิดชอบ (Whom)	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ (When)
๗.๑	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ผู้ร้องเรียนยังไม่มั่นใจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	สร้างความเชื่อมั่นในระบบจัดการเรื่องร้องเรียน	มีประกาศ มาตรการ คัดกรองผู้ร้องเรียนในระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	เพิ่มมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ผู้ร้องเรียนมีความมั่นใจกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	- งานธรรมาภิบาล - ฝ่ายนิติการ	มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๘
๗.๒	สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	ผู้ปฏิบัติงานขาดความเชื่อมั่น และขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการทุจริต	อบรมให้ความรู้ความเข้าใจเรื่อง การป้องกันการทุจริต อย่างน้อย ๒ ครั้ง	จัดทำโครงการส่งเสริมการรับรู้ด้านการทุจริต	๑.จัดกิจกรรมให้ความรู้ ๒.ประชาสัมพันธ์บทลงโทษที่ชัดเจนและเหมาะสม ๓.มีการประชาสัมพันธ์	ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น	- ฝ่ายนิติการ - งานธรรมาภิบาล	มกราคม - กันยายน ๒๕๖๘

ภาคผนวก ก

จุดแข็งของหน่วยงาน

รายละเอียดจุดแข็ง

ด้านเครือข่ายความร่วมมือทางการศึกษา ๒ ความเห็น

๑. ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีเครือข่ายความร่วมมือด้านการศึกษาและการวิจัยที่เข้มแข็งและหลากหลายทั้งในประเทศและนานาชาติ
๒. ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆ ได้ดี

ด้านงานวิจัย/การพัฒนา ๗ ความเห็น

๑. มีการให้ทุนสนับสนุนทั้งงานวิจัย และการศึกษาต่อจำนวนมาก
๒. งานวิจัยและนวัตกรรม ระดับนานาชาติที่มีความทัดเทียมสากล
๓. เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
๔. มีนวัตกรรมงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง
๕. สนับสนุนด้านงานนวัตกรรม วิจัย
๖. ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีโรงพยาบาลรองรับ จึงสามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญและความเก่งกาจด้านการแพทย์และสุขภาพให้เป็นผู้นำในระดับประเทศและระดับภูมิภาคของโลกได้ (ทั้งการศึกษาและวิจัย)
๗. มีสถาบันมะเร็งที่เป็นอันดับ ๑ ของประเทศไทย

ด้านระบบการบริหารจัดการ ๙ ความเห็น

๑. ปีนี้ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีการพัฒนาระบบงานจัดซื้อจัดจ้าง บริหารพัสดุชัดเจน โปร่งใสและธรรมาภิบาล
๒. มีระบบการดูแลผู้ป่วย การส่งต่อผู้ป่วยที่ชัดเจน และมีแพทย์เฉพาะทาง
๓. การให้บริการทางการแพทย์ มีระบบจัดคิวที่ดี (ตั้งแต่เปิด VN การเงิน ห้องยา) ทำให้ผู้รับบริการสามารถจัดการวางแผนได้
๔. การปฏิบัติที่มีการได้รับมาตรฐานด้านการศึกษา การบริการสุขภาพ และด้านสนับสนุน ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕
๕. ราคาไม่แพง และได้รับการให้บริการระดับเอกชน
๖. มีการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว
๗. การบริการที่ได้มาตรฐาน รวดเร็วกว่าหน่วยงานทางการแพทย์แห่งอื่น

๘. การให้บริการรถตู้ไปยังอาคารโรงพยาบาลที่สะดวกรวดเร็ว

๙. มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

ด้านอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ๙ ความเห็น

๑. การให้บริการทางการแพทย์มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย

๒. มีเครื่องมือทางการแพทย์และการศึกษาที่ทันสมัย

๓. การให้บริการที่เป็นเลิศด้านรักษาโรคมะเร็ง มีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพสูงและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

๔. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย

๕. ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีความพร้อมและทันสมัยในเรื่องเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วย

๖. มีบริการทางการแพทย์เฉพาะทางด้านการรักษามะเร็งที่มีคุณภาพสูง

๗. เทคโนโลยีทางการแพทย์ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ในการให้บริการทางการแพทย์

๘. ความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ทางการแพทย์ การศึกษา และด้านการปฏิบัติงาน

๙. การบริการที่เป็นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง หรือเครื่องมือที่มีคุณภาพ มีให้บริการไม่กีดกันในประเทศ

ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ๔ ความเห็น

๑. มีสถานที่ทันสมัย สวยงาม มากพอสำหรับการทำงาน

๒. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย

๓. เป็นโรงพยาบาลรัฐบาลที่มีพื้นที่การให้บริการกว้างขวาง ไม่แออัด

๔. สถานที่ ที่มีหลากหลาย หลายขนาด พร้อมจัดตั้งหน่วยงาน หรือ หน่วยสนับสนุนระบบต่างๆ

ด้านผู้นำองค์กร ๔ ความเห็น

๑. ผู้บริหารเริ่มกำหนดระบบการบริหารคน งบประมาณ และทรัพยากรที่เป็นสินทรัพย์ ภายใต้การเป็นสถาบันการศึกษาที่ชัดเจนขึ้น

๒. การบริหารจัดการของผู้บริหารชุดใหม่มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะลดการทุจริต

๓. ผู้บริหารตระหนักและให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและตอบสนองผู้รับบริการ โดยใช้เครื่องมือพัฒนาคุณภาพ EdPEx (หมวดลูกค้าและหมวดกระบวนการ)

๔. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

ด้านงบประมาณ/ด้านทรัพยากร ๑๑ ความเห็น

๑. มีงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินงาน

๒. ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลค่อนข้างเยอะ

๓. มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินพันธกิจที่มากเพียงพอ

๔. งบประมาณที่พร้อมสนับสนุนในทุกด้าน

๕. มีครุภัณฑ์ที่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน

๖. มีทรัพยากรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

๗. มีการเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างสูง รวมถึงมีการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘. มีทรัพยากรเพียงพอ

๙. อุปกรณ์และงบประมาณเพียงพอในการดำเนินงาน

๑๐. มีการตรวจสอบการเบิกจ่าย หลายขั้นตอน

๑๑. การเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายต่างๆ อิงตามประกาศที่กำหนด

ด้านภาพลักษณ์องค์กร ๔ ความเห็น

๑. องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี

๒. องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี เนื่องจากเป็นหน่วยงานภายใต้กำกับของรัฐ อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานตามปณิธานขององค์ประธาน จึงสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชน/นักศึกษา หรือผู้รับบริการทุกภาคส่วน

๓. ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของแบรนด์ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๔. ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังในการให้บริการมากกว่าปกติ เนื่องจากเป็นองค์กรของพระองค์

ด้านสนองงานตามพระปณิธานขององค์ประธาน ๖ ความเห็น ๑. บุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มุ่งมั่น ปฏิบัติงานและให้บริการตามปณิธานขององค์ประธาน

๒. เป็นองค์กรตามปณิธานของพระองค์ท่านในการให้บริการเพื่อประชาชน

๓. เป็นองค์กรภายใต้พระนามองค์ประธาน จึงมีภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของบุคคลทั่วไป

๔. เป็นหน่วยงานภายใต้พระองค์ มีเครื่องบริการทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีสถานที่โรงพยาบาล ขนาดใหญ่ มีงบประมาณสนับสนุนงานวิจัยทั้งภายในและภายนอก มีบริการผู้ป่วยในพระ อนุเคราะห์ (รักษาฟรี)

๕. เจ้าหน้าที่ทุกคนที่พร้อมปฏิบัติตามปณิธานขององค์ประธาน

๖. มีองค์ประธานและนายกสภราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เป็นที่ตั้งในการยึดปฏิบัติและให้บริการตาม ปณิธานของพระองค์ท่าน (เป็นศูนย์กลางด้านการศึกษา วิจัย มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านวิชาการ วิชาชีพ เพื่อบริการมวลมนุษยชาติอย่างยั่งยืน) มีจริยธรรม จรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์ โปร่งใส

ด้านโครงสร้างองค์กร ๖ ความเห็น

๑. องค์กรมีความยืดหยุ่นสูง

๒. มีการปรับโครงสร้างบริหารตามความเหมาะสม

๓. ความยืดหยุ่นของการทำงานเพื่อตอบสนองต่อการให้บริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

๔. การทำงานเป็นระบบมีการแบ่งฝ่ายต่างๆชัดเจน ทำให้การมองภาพการดำเนินการเป็นได้ชัด

๕. มีการทำงานอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจนตามสายบังคับบัญชา

๖. อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักนายกรัฐมนตรี

ด้านกฎระเบียบ ๒ ความเห็น

๑. มีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน

๒. มีกฎเกณฑ์ระเบียบที่ชัดเจนในการบริหารคนได้อย่างตรงไปตรงมา

ด้านสวัสดิการ ๖ ความเห็น

๑. มีการส่งเสริมด้านพัฒนาความรู้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมสนับสนุนทุนการศึกษา

๒. องค์กรมั่นคง เปิดโอกาสให้องค์กรได้พัฒนาไปข้างหน้า

๓. สวัสดิการและเงินเดือนที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นๆ

๔. สวัสดิการที่ดี เทียบองค์กรการศึกษาที่อื่น

๕. สวัสดิการของบุคลากรราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเทอม และบุคคลในครอบครัว

๖. บุคลากรที่มีความรู้ เนื่องจากได้รับทุนศึกษาต่อ ระดับโท, เอก จำนวนมาก ทั้งสายวิชาชีพ และสายสนับสนุน

ด้านบุคลากร/การทำงานเป็นทีม ๑๔ ความเห็น

๑. เจ้าหน้าที่พร้อมปฏิบัติตามนโยบาย

๒. ความผูกพันด้านวิชาชีพเดียวกัน

๓. พฤติกรรมสื่อสารใน Thai Culture

๔. ทุกคนมีจุดหมายเดียวกัน คือทำงานเพื่อถวายงานทูลกระหม่อมฯ

๕. บุคลากรส่วนมากเป็นมิตร

๖. บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัว/เปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดี ถูกต้อง

๗. เต็มใจในการให้บริการ ช่วยเหลือและเป็นมิตร

๘. บุคลากรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เนื่องจากราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้รับการประเมินจากคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติให้เป็น “องค์กรคุณธรรมระดับต้นแบบ” ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน

๙. บุคลากรมีความใส่ใจ รักองค์กร มีที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ

๑๐. การทำงานเป็นทีม

๑๑. การทำงานแบบยืดหยุ่น

๑๒. การทำงานเป็นทีมระหว่างหน่วยงานสายสนับสนุน

๑๓. การทำงานเป็นทีมเพื่อส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมาย

๑๔. CRA TEAM

ด้านความรู้/ความสามารถของบุคลากร ๑๐ ความเห็น

๑. มีบุคลากรที่มีความรู้เชี่ยวชาญที่มีจำนวนมากและอายุน้อย มีพลังปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มที่
๒. มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์หลากหลายสาขา
๓. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ในหน้าที่ของตนเอง
๔. มีบุคลากรที่มีประสบการณ์จำนวนมาก
๕. อาจารย์และบุคลากร (ส่วนหนึ่ง) มีความรู้และความสามารถ สามารถพัฒนาองค์ให้มีประสิทธิภาพได้ เมื่อเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ
๖. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนด้านการศึกษาเป็นคนรุ่นใหม่เป็นส่วนใหญ่สามารถพัฒนาศักยภาพให้ตอบโจทยความต้องการของประเทศได้เป็นอย่างดี
๗. มีบุคลากรที่มีคุณภาพในด้านต่างๆ ทั้งทางการแพทย์ การศึกษา การวิจัย ทำให้สามารถให้บริการประชาชนให้เข้าถึงการบริการในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านการบริการ สุขภาพ การศึกษา ฯลฯ
๘. เป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่มีองค์ความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ในหลายสาขาวิชาชีพ อาทิ บุคลากร ด้านการศึกษา ด้านวินัย และด้านบริการสุขภาพ
๙. มีบุคลากรที่เป็นคนรุ่นใหม่ มีศักยภาพและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
๑๐. มีภารกิจในการให้บริการทางการแพทย์ การศึกษา การวิจัย ที่สอดคล้องกับความต้องการใน วงการแพทย์ รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่สามารถพัฒนาต่อยอดได้

ภาคผนวก ข

จุดอ่อนของหน่วยงาน

รายละเอียดจุดอ่อน

ด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ๕ ความเห็น

๑. ความทุ่มเทของบุคลากรสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เช่น ยังไม่ถึงเวลาเลิกงาน ต่อแถวมา สแกนบัตรกลับบ้านแล้ว
๒. เจ้าหน้าที่ยังขาดความใส่ใจในข่าวสารขององค์กร
๓. การพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร
๔. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่
๕. พยาบาลพูดจาใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับคนไข้ ผู้รับบริการ

ด้านการตรวจสอบการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ ๔ ความเห็น

๑. ยังมีผู้ที่ทำการทุจริตอยู่ในปัจจุบัน
๒. ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีปัญหาตรวจสอบการจัดซื้อของ ปปช ปปง ต่อเรื่องการจัดซื้อในอดีตที่ยังไม่เสร็จสิ้น ทำให้ขวัญกำลังใจบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่
๓. เนื่องจากการป้องกันการทุจริตทำให้มีความยุ่งยาก ลำบากในการเบิกจ่ายในโครงการต่างๆ ไม่เอื้อต่อบุคลากรในการทำงาน
๔. ขาดการตรวจสอบภายใน ทำให้เกิดการทุจริตของการใช้งบประมาณ

ด้านการติดต่อสื่อสารให้บริการทางการแพทย์ ๗ ความเห็น

๑. การเข้าถึงของประชาชนในการใช้บริการค่อนข้างยากมีข้อจำกัด
๒. การปรับระบบบริการทางการแพทย์ โดยเพิ่มช่องทางการเข้าถึง ลดระยะเวลาการรอคอย
๓. การเข้ารับการรักษา หากไม่ใช่ผู้ป่วยนัด ผู้ป่วยจะไม่สามารถพบแพทย์เฉพาะทางได้ บางครั้งผู้ป่วยต้องมาโรงพยาบาลมากกว่า ๑ ครั้ง ทำให้เสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย
๔. การบริการด้านอุบัติเหตุฉุกเฉินยังรับผู้ป่วยได้น้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการรักษาของผู้ป่วย
๕. การติดต่อสื่อสารของคนไข้ในการเข้ารับบริการ อาจทำให้เข้าถึงบริการยาก
๖. การประชาสัมพันธ์หรือการประสานงานยังไม่มากพอ กรณีการให้บริการทางการแพทย์ทั้ง ๒ อาคาร (อาคารขนาด ๑๐๐ เตียงกับ ๔๐๐ เตียง) ทำให้ผู้เข้าใช้บริการเกิดความสับสน
๗. การให้บริการทางโรงพยาบาล การติดต่อสื่อสารที่ยากไม่มีผู้รับโทรศัพท์

ด้านบุคลากร/การขาดทักษะความรู้ ๑๔ ความเห็น

๑. ยึดติดกัน “Personal” > “Systems”
๒. ได้นำ Customer มาปรับใช้/ออกแบบการปฏิบัติงานน้อยมาก
๓. บุคลากรยังขาดการทำงานที่มีความมั่นใจและน่าเชื่อถือ เห็นควรมีการจัดกิจกรรม การอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน
๔. ไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในภาระกิจที่ต้องมี เพื่อปิดควบคุมภายใน
๕. การให้ความร่วมมือของทุกหน่วยงานยังน้อย
๖. ต่างคนต่างทำ ไม่บูรณาการไม่พูดคุยกัน ไม่รับฟังความคิดเห็นหรือรับฟังแต่ไม่แก้ไข
๗. Mine set และค่านิยมของคนในองค์กรที่ยังคิดว่าสิ่งที่ทำมาก่อนถูกต้อง ทั้งที่ไม่ได้ถูกต้อง (บางอย่างที่ทำเคยทำได้ก็คิดว่าทำได้ ทั้งที่ปัจจุบันทำไม่ได้หรือไม่ควรทำ)
๘. การใช้คนอย่างเต็มประสิทธิภาพ/ศักยภาพ
๙. บุคลากรทางการแพทย์ไม่เพียงพออัตราการ Turn Over Rate สูง แพทย์ผู้เชี่ยวชาญมีน้อย
๑๐. การพัฒนาความรู้ ความชำนาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับภาระงานนั้นๆ ของบุคลากรภายในราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ให้ครอบคลุมตามภาระงาน
๑๑. การเพิ่มความเข้าใจของบุคลากรในการทำงานเชิงกลยุทธ์ และการทำงาน Cross Function
๑๒. บุคลากรบางท่านขาดความรู้ที่เหมาะสมและคู่ควรกับตำแหน่ง เห็นควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเดินหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
๑๓. หมอไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้
๑๔. งานด้านบริการ โดยเฉพาะบุคลากรโรงพยาบาล เห็นควรเข้ารับอบรมการทำงานบริการ เพื่อการบริการที่ทัดเทียมกับผู้ใช้บริการทุกระดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ๓ ความเห็น

๑. การใช้บริการด้านห้องอาหารผู้ป่วยที่มาใช้บริการและเก้าอี้ โต๊ะอาหารไม่เพียงพอต่อคนไข้
๒. พื้นที่หน้าโรงพยาบาล ๔๐๐ ตารางเมตร สั้นมาก ทำให้เกิดอุบัติเหตุรถล้มบ่อยครั้ง เวลาฝนตกต้องให้แม่บ้านมารีดน้ำ

๓. การให้บริการรถตู้เดินทางจากอาคารสำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ไปยังอาคารโรงพยาบาล ๕๐๐ เตียง ลำบากเพราะไม่มีรถสายตรง ต้องไปลงที่ วัพศส หรือนั่งรถ ๒ ต่อไปลงอาคาร ๑๐๐ เตียงทำให้เสียเวลา

ด้านสวัสดิการผู้ปฏิบัติงาน ๒ ความเห็น

๑. สวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงาน
๒. การปรับอัตราเงินเดือน

ด้านความล่าช้า การให้บริการ ๘ ความเห็น

๑. การดำเนินการต่างๆ มีความล่าช้าเกินความจำเป็น
๒. การรักษาพยาบาลล่าช้า
๓. ช่องรับยาล่าช้า ใช้เวลารอคิวนาน
๔. มีระบบบริการที่ล่าช้า ทำให้การรับบริการของประชาชนเกิดความล่าช้า
๕. ความล่าช้าในกระบวนการดำเนินการหรือขออนุมัติจากการตรวจสอบหลายลำดับขั้น
๖. ระบบงานและกระบวนการในการทำงานที่ล่าช้ามีหลายขั้นตอนมากมากเกินไป
๗. การเบิกจ่าย การยืมเงินทดลองจ่าย มีความล่าช้าทั้งที่มีโครงการเยอะมากและต้องสำรองจ่ายเงินออกก่อนไปก่อนหลายครั้ง
๘. ระบบการอนุมัติที่ไม่คล่องตัวล่าช้ามีหลายขั้นตอน
๙. การใช้ระบบการทำเอกสารในบางเรื่อง ทำให้ต้องปฏิบัติทั้ง ๒ แบบ ควบคู่ทั้งแบบในระบบ อิเล็กทรอนิกส์และแบบเดิม (เอกสาร)

ด้านปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ๘ ความเห็น

๑. ถ่ายทอดยุทธศาสตร์จากทีมไปสู่ผู้ปฏิบัติงานไม่ชัดเจน
๒. การสื่อสารกันมีความไม่ชัดเจน ก่อให้เกิดความสับสนในการดำเนินการต่อไป
๓. ขาดการสื่อสารระดับผู้บริหารสูงสุดลงสู่ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง
๔. ขาดการรับรู้ของบุคลากรทุกระดับ ควรมี OD ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน
๕. สร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ปฏิบัติหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ
๖. การสื่อสารที่ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

๗. การสร้างการรับรู้อย่างไม่ทั่วถึง

๘. ระบบการสื่อสารที่เข้าถึงยาก ทำให้บุคลากรไม่ทราบข้อมูลนี้

ด้านมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน ๑๙ ความเห็น

๑. ขั้นตอนการทำงานที่ไม่ชัดเจนและยังรับรู้ในวงกว้าง

๒. วิธีปฏิบัติงานที่ลงไปถึงการทำงานจริงได้ยังไม่ได้ถูกเขียนขึ้นมาอยู่ปริมาณมาก ทำให้การทำงานติดขัดต้องพัฒนาเร่งด่วน

๓. ปัญหาการปฏิบัติงานแบบใช้โลทำงานอ้างอิง การปฏิบัติงานแบบจารีตประเพณีโดยไม่มีการปรับแนวทางการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน

๔. ขาดการออกแบบระบบงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของยุทธศาสตร์

๕. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในภารกิจหลักควรได้รับการพิจารณาทบทวนปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างเป็นระบบ

๖. การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

๗. กระบวนการปฏิบัติงานที่มีหลายขั้นตอน หลายกระบวนการ หลายบุคคลในการดำเนินในระบบงาน เช่น การขออนุมัติด้านการเงินมีการผ่านบุคลากรเป็นจำนวนมาก

๘. ระบบการทำงานที่ยังไม่มีระบบที่ชัดเจน ทำงานสับสน ยุ่งยาก ใช้เวลานาน

๙. ระบบ IT ที่ยังไม่อำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับภารกิจ

๑๐. ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ยังไม่มีระบบบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกภารกิจทำให้มีความเสี่ยงต่อความยั่งยืนขององค์กร

๑๑. ข้อจำกัดในการดำเนินงานยังไม่เป็นอิสระและเปิดรับเท่าที่ควร

๑๒. ระบบบริหารสถาบันอุดมศึกษายังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่รองรับการจัดอันดับ Ranking / จัดกลุ่มมหาวิทยาลัยทิศทางการบริหารด้านการศึกษาอย่างไม่ชัดเจน

๑๓. กระบวนการที่มีมากเกินไปจนเป็นขาดความต่อเนื่องในบางครั้งกระทบต่อภารกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๑๔. บางหน่วยไม่ทันโลก (เทคโนโลยี)

๑๕. มีการประชุมเยอะเกินไป

๑๖. ความเท่าเทียมในการบริหารงานภายในองค์กรใหญ่

๑๗. Silo

๑๘.การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ : เนื่องจากการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานภายใน มีลักษณะของการต่างทำ และไม่มีหน่วยงานกลางวางเส้นมาตรฐาน รวมถึงควบคุมวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ ทำให้ชี้ไม่ออก บอกไม่ได้ว่าภาพรวมคืออะไรและจะแก้ไขอย่างเป็นระบบได้อย่างไร

๑๙. ขาดการบูรณาการด้านข้อมูล

ด้านภาพลักษณ์องค์กร ๑ ความเห็น

๑. ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เป็นสถาบันทางการศึกษาที่เพิ่งได้รับการก่อตั้ง ดังนั้นอาจจะยังไม่ได้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย เห็นควรประชาสัมพันธ์จัดกิจกรรมทางภายนอกและภายใน เพื่อเพิ่มการเป็นที่รู้จักมากขึ้นทั้งในแง่ของการศึกษา การวิจัย งานการแพทย์และอื่นๆ

ด้านผู้นำองค์กร ๔ ความเห็น

๑. ผู้บริหารระดับสูงอยู่ในระดับที่ไม่ได้พบปัญหาในการดำเนินงาน ทำให้ไม่เข้าใจปัญหาของบุคลากรระดับล่างในการทำงาน
๒. ผู้บริหารเข้าไม่ถึงผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทำงานการแก้ปัญหาหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องของผู้ใต้บังคับบัญชา
๓. ภาวะผู้นำ การนำองค์กร
๔. ผู้บริหารภายนอกขาดประสบการณ์หรือไม่ทราบปัญหาภายในที่แท้จริง
๕. นโยบายการนำมาสู่การปฏิบัติไม่ต่อเนื่องและไม่ติดตาม
๖. นโยบายบริหารมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยไม่คงที่ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบกับสิ่งรอบๆ หลายอย่าง อาทิเช่น คน งบประมาณ และบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้อง
๗. การที่ผู้บริหารเข้าไม่ถึงผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้ไม่ทราบปัญหาที่แท้จริงจนทำให้แก้ไขไม่ตรงประเด็น
๘. การเปลี่ยนผู้บริหาร เนื่องจากการปรับเปลี่ยนผู้บริหารที่ผ่านมาทำให้หลายๆ ส่วนไม่ต่อเนื่อง แต่ปัจจุบันมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นและมีการสื่อสารกันภายในมากขึ้น
๙. การเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในนโยบายส่งผลบางครั้งนโยบายไม่ชัดเจน

ด้านระบบ E-service ไม่เอื้อต่อการให้บริการ ๗ ความเห็น

๑. ระบบ E-service (IT) ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
๒. การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้บริการกลุ่มต่างๆ ทั้งนักศึกษา และผู้รับบริการโรงพยาบาล
๓. ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานและการบริหารงาน
๔. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน/บริหารข้อมูล ยังไม่มีระบบรองรับที่ดี
๕. พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร ข้อมูลกลาง ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ วางแผน พัฒนา
๖. ระบบสารสนเทศในทุกภารกิจที่ตอบโจทย์ทั้งบุคลากรภายนอกและภายใน
๗. ไม่มี e-service ใหม่ๆและทันสมัย

ด้านงานบริหารบุคคล ๗ ความเห็น

๑. โอกาสพัฒนาในเรื่องบริหารงานบุคคล
๒. อัตราการจ้างงานที่มีอัตราจ้างต่อภาระงานบริการ
๓. การได้รับอัตราบุคลากรตามกรอบที่ได้รับการอนุมัติทันเวลา
๔. การประเมินบุคลากรไม่ครบ Loop ๓๖๐
๕. การได้มาของตำแหน่ง หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย ไม่มีมาตรฐาน ใช้ความอาวุโสและวุฒิ ทำให้เกิดปัญหาบริหารงานภายในและหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้อง
๖. ระบบการประเมินที่เป็นรูปธรรมสำหรับบุคลากรทุกระดับ
๗. ไม่มีรอยต่อของการสืบทอดตำแหน่งผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ

ด้านโครงสร้างองค์กร ๕ ความเห็น

๑. อยู่ระหว่างปรับโครงสร้างองค์กรทำให้ลักษณะงานอาจจะยังไม่ชัดเจน
๒. การปรับโครงสร้างบ่อย เปลี่ยนนโยบาย ส่งผลให้เกิดความสับสนของบุคลากร
๓. การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรล่าช้า
๔. มีการเปลี่ยนแปลงเชื่อมโยงโครงสร้างและดำเนินการซ้ำ
๕. การเปลี่ยนโครงสร้างบ่อย ทำให้เกิดนโยบายที่ไม่ต่อเนื่องจนทำให้เกิดปัญหา

ด้านความคุ้มค่าการใช้งบประมาณ ๓ ความเห็น

๑. แนวคิดประหยัดเพื่อราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ยังไม่ปรากฏชัด

๒. โครงการไม่มีความคุ้มค่า

๓. ต้องเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณให้คุ้มค่า

ด้านกฎระเบียบไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ๓ ความเห็น

๑. ระเบียบของรัฐทำให้การดำเนินงานไม่สะดวกต่อความต้องการในเรื่องเร่งด่วน

๒. การสร้างหรือเร่งปลูกฝังในปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างจริงจัง

๓. บุคลากรในแต่ละหน่วยงานไม่ทำงานไปแนวทางเดียวกัน ระเบียบไม่ชัดเจน ต่างคน ต่างคนละ
ต่างหน่วยงาน ตั้งกฎเกณฑ์กฎระเบียบกันเอง