

กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง
เลขที่รับ 493	เลขที่รับ 4326
วันที่รับ 1 มี.ย. 2566	วันที่รับ 29 พ.ค. 2566
ผดชอบ	เวลา 19:49 น.



ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๗)/๖๑๖

โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา  
อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐

๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งโครงการเพื่อพิจารณาอนุมัติ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง

- สิ่งที่แนบมาด้วย ๑. แผนงานการพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนด้านสุขภาพ จำนวน ๑ ฉบับ  
 ๒. โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) และมีธรรมาภิบาลในการบริการของบุคลากรโรงพยาบาล  
 เขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ปี ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง ได้ให้โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งจัดทำแผนปฏิบัติการและงบประมาณด้านสุขภาพ เพื่อขออนุมัติจากนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยองได้ผ่านการอนุมัติแล้ว แต่เนื่องจากโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา มีแผนปฏิบัติการและโครงการที่มีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรม และงบประมาณในการดำเนินกิจกรรม นั้น

ในการนี้โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จึงขอส่งแผนปฏิบัติการมาเพื่อพิจารณาอนุมัติ รายละเอียดตามที่ส่งมาด้วย ๑-๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ใบใน พน ๘๙๐-๘.มธง

- ทน. เตชะเทวี จัดทำแผน ปีโครงการมีผล  
 เหตุการณ์ตามแผน ๗ จาก ๗ กรมส่งเสริมสุขภาพ

ขอแสดงความนับถือ

กิตติ

อีนกน ๒46510 พน

(นางสาวกิตติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)

- ก. นิตติพรวิเศษมงคล หัวหน้าศูนย์ฯ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา  
 หส. เตชะเทวี

- เมื่อโปรดมีการอนุมัติแผนงาน: พงทพ.ไม่ไดคท

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์

ขลิท

และสารสนเทศทางการแพทย์

๑๒.๐.๒๕

โทร ๐-๓๘๙๙-๖๐๒๒ ต่อ ๑๓๔

โทรสาร ๐ ๓๘๙ ๙๖๐๒๓

ผู้ประสาน นางสาวสิริยานันท์ นาคสกุล

(นายสุนทร เจริญภูมิการกิจ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง

สำเนาถูกต้อง

กมลทิน

นายวรรณศักดิ์ พลพันธ์  
 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติกา



๑. ชื่อโครงการ พัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) และมีธรรมาภิบาลในการบริการของบุคลากร  
โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ปี ๒๕๖๖

๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

คณะกรรมการบริหารงานพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๓. ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวน้องนุช ฆวี่วงศ์	หัวหน้าโครงการ
นายวรรณศักดิ์ พลพันธุ์	ผู้ดำเนินการโครงการ
นางสาวน้ำผึ้ง หุ่นตั้ง	ผู้ดำเนินการโครงการ
นางสาวสิริยานันท์ นาคสกุล	ผู้ดำเนินการโครงการ

๔. หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา เป็นโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติเพื่อ  
ชุมชน เป็นโรงพยาบาลในดวงใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ และให้บริการด้วยธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย ความ  
เชี่ยวชาญ (Product Leadership) การบริการที่ดี (Service Excellence) และมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้ง  
สามองค์ประกอบนี้จะช่วยสร้างความศรัทธา และความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะการบริการที่ดี ที่  
“เปลี่ยนคนรู้จักให้กลายเป็นคนรู้จัก” นอกจากความพึงพอใจที่ได้รับแล้ว ยังได้รับคำชื่นชมและศรัทธา  
จากประชาชนผู้รับบริการ เกิดการประชาสัมพันธ์ในเชิงบวก เป็นสถานที่พึ่งพิงในยามเจ็บป่วยฉุกเฉินโรงพยาบาล  
ใกล้บ้านใกล้ใจอีกด้วย

แนวทางการพัฒนาบริการที่ดี (Service Excellence) ที่ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ  
สามารถทำได้ด้วยการจัดฝึกอบรมร่วมกัน เพื่อสื่อสารให้เกิดการรับรู้ทั่วทั้งองค์กร (Shared Vision) การ  
ประกาศที่মনาหรือ คณะกรรมการที่จะคอยกระตุ้นแรงจูงใจส่งเสริม (Structure) และที่สำคัญซึ่งขาดไม่ได้ คือ  
การฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะ (Skill) พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB : Excellent Service Behavior) ที่  
เป็นมาตรฐานกลาง อาทิ มาตรฐานถ้อยคำที่ถูกต้องและปลอดภัย (Verbal) มาตรฐานการใช้น้ำเสียงเหนี่ยวนำ  
อารมณ์ (Voice) มาตรฐาน บุคลิกภาพ ท่วงท่าอิริยาบถและการปรากฏกาย (Visual) และมาตรฐานขั้นตอน  
การส่งมอบบริการที่เป็นลำดับขั้นตอน (Sequence of Service)

โครงการพัฒนาความสามารถบุคลากรและมาตรฐานการบริการพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ  
(ESB) นี้ เป็นหลักสูตรพื้นฐานที่บุคลากรในภาพรวมในโรงพยาบาลต้องเข้าอบรม เพื่อรับรู้และเข้าใจร่วมกัน  
เกี่ยวกับมาตรฐานกลางการบริการ อาทิ มาตรฐานพฤติกรรมบริการ (Visual) เช่น การยืน การยิ้ม การ  
สบตา การไหว้ ท่วงท่าภาษา กาย (Body Language) ขณะให้บริการ มาตรฐานการใช้น้ำเสียงสะท้อนความคิด  
เหนี่ยวนำอารมณ์ของผู้ให้บริการ (Voice) มาตรฐานประโยคคำพูดสุภาพสำหรับการสื่อสารโดยทั่วไป (Verbal)  
มาตรฐานบุคลิกภาพ มาตรฐานขั้นตอน การส่งมอบบริการ (Sequence of Service) ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตาม  
หลักสากล A-I-D-E-T สะท้อนถึงการต้อนรับที่ จริ่งใจ (Contact) การบริการที่ใส่ใจ (Care) และการประเมินผล  
หลังบริการด้วยห่วงใย (Concern) จะช่วยป้องกัน ความเสี่ยง เพิ่มความปลอดภัย (Patient Safety) ให้กับ  
ผู้รับบริการ

ดังนั้น คณะกรรมการบริหารงานพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐  
พรรษา จึงจัดโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) และมีธรรมาภิบาลในการบริการของ  
บุคลากรโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ปี ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง ความไม่

นางวรรณศักดิ์ พลพันธุ์  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หลักการและเหตุผล/...



พึงพอใจ ข้อเสนอเรียนด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่ เพิ่มความพึงพอใจและคำชื่นชมจากผู้รับบริการ เสริมสร้างขวัญกำลังใจ ทำให้บุคลากรมีความสุขกับการทำงาน (Happy Workplace) เผยแพร่ชื่อเสียงเกียรติคุณให้กับองค์กร ได้รับความไว้วางใจจาก ประชาชนและผู้รับบริการ “ดูแลด้วยความจริงใจ ใส่ใจห่วงใยดูญาติมิตรพร้อมจิตบริการ” และคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ของตนเองหรือพวกพ้อง

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการพัฒนาบุคลากรคุณภาพสำหรับการสื่อสารต่อผู้รับบริการ “เปลี่ยนคนรู้จัก ให้เป็นคนรู้จัก”

๒. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ การสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการด้วยพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ สะท้อนถึงความจริงใจ ใส่ใจ และห่วงใย

๓. เพื่อปลูกฝังและเสริมสร้างค่านิยม ทัศนคติ วิธีคิดในการต่อต้านการทุจริต

### ๖. เป้าหมาย

จำนวน ๑๒๓ คน ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จำนวน ๑๑๙ คน
- วิทยากร ๒ คน ๒ รุ่น จำนวน ๒ คน

### ๗. วิธีการดำเนินการ

กิจกรรม	วิธีการ	สถานที่	เวลา	ผู้รับผิดชอบ
<b>๑. เตรียมการ</b>				
๑.๑ ประชุมคณะกรรมการบริหารงานพัฒนาบุคลากร	จัดประชุมคณะกรรมการบริหารงานพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย	โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	กุมภาพันธ์ - มีนาคม ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD
<b>๒. ดำเนินการ</b>				
๒.๑ เขียนแผนปฏิบัติการและโครงการ	เขียนแผนปฏิบัติการและโครงการเพื่อพิจารณาอนุมัติ	โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	มีนาคม ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD
๒.๒ อบรมพัฒนาบุคลากร	อบรมพัฒนาบุคลากรด้านพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) จำนวน ๒ รุ่น	บ้านมณีแดง โสมสเทย์ จังหวัดจันทบุรี	มิถุนายน ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD
<b>๓. การประเมินผล</b>				
๓.๒ การประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงการ	การประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงการพัฒนาบุคลากรด้านพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB)	โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	มิถุนายน ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD
๓.๓ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร	โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	มิถุนายน ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD

สำเนาถูกต้อง

ระยะเวลา/...

นายวรรณศักดิ์ พลพันธ์  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ



๘. ระยะเวลาดำเนินโครงการ กุมภาพันธ์ - มิถุนายน ๒๕๖๖

รุ่นที่ ๑ วันที่ ..... มิถุนายน ๒๕๖๖

รุ่นที่ ๒ วันที่ ..... มิถุนายน ๒๕๖๖

ลำดับ	โครงการย่อย/กิจกรรม	การดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖											ผู้รับผิดชอบ		
		พ.ศ. ๒๕๖๕			พ.ศ. ๒๕๖๖										
		ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เมย.	พค.	มิย.	กค.	สค.		กย.	
๑	ประชุมคณะกรรมการบริหารงานพัฒนาบุคลากร					/									HRD
๒	เขียนแผนปฏิบัติการและโครงการ						/								HRD
๓	อบรมพัฒนาบุคลากร									/					HRD
๔	การประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงการ									/					HRD
๕	จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน									/					HRD

๙. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ :

เงินงบประมาณสนับสนุนจากองค์การเภสัชกรรม เป็นเงินรวมทั้งสิ้น ๒๙๖,๕๑๐ บาท (สองแสนเก้าหมื่นหกพันห้าร้อยสิบบาทถ้วน) โดยมีรายละเอียดค่าใช้จ่าย ดังนี้

๙.๑ ค่าที่พัก

รุ่นที่ ๑

- เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และวิทยากร จำนวน ๕๕ คน วันละ ๙๐๐ บาท จำนวน ๑ คืน เป็นเงิน ๕๓,๑๐๐ บาท

- วิทยากรจำนวน ๒ คน วันละ ๙๐๐ บาท จำนวน ๑ คืน เป็นเงิน ๑,๘๐๐ บาท

รุ่นที่ ๒

- เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และวิทยากร จำนวน ๖๐ คน วันละ ๙๐๐ บาท จำนวน ๑ คืน เป็นเงิน ๕๔,๐๐๐ บาท

- วิทยากรจำนวน ๒ คน วันละ ๙๐๐ บาท จำนวน ๑ คืน เป็นเงิน ๑,๘๐๐ บาท

๙.๒ ค่าอาหาร

รุ่นที่ ๑

- ค่าอาหารครบมือสถานที่เอกชนของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน ๕๕ คน จำนวน ๑ วัน วันละ ๙๕๐ บาท เป็นเงิน ๕๖,๐๕๐ บาท

- ค่าอาหารครบมือสถานที่เอกชนของวิทยากร จำนวน ๒ คน จำนวน ๑ วัน วันละ ๙๕๐ บาท เป็นเงิน ๑,๙๐๐ บาท

รุ่นที่ ๒

- ค่าอาหารครบมือสถานที่เอกชนของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน ๖๐ คน จำนวน ๑ วัน วันละ ๙๕๐ บาท เป็นเงิน ๕๗,๐๐๐ บาท

**จำนวนถูกต้อง**



นายวรรณศักดิ์ พลพันธ์  
 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- ค่าอาหารครบมื้อสถานที่เอกชนของวิทยากร จำนวน ๒ คน จำนวน ๑ วัน วันละ ๙๕๐ บาท  
เป็นเงิน ๑,๙๐๐ บาท

๙.๓ ค่าตอบแทนวิทยากรในการอบรม

- วิทยากรกลุ่มบุคลากรภาคเอกชน จำนวน ๒ คนๆละ ๖ ชั่วโมงๆละ ๑,๒๐๐ บาท จำนวน  
๒ รุ่น เป็นเงิน ๒๘,๘๐๐ บาท

๙.๔ ค่าเช่าเหมารถ

- รถปรับอากาศพร้อมน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน ๑ คัน ๒ รุ่นๆละ ๑๘,๐๐๐ บาท เป็นเงิน  
๓๖,๐๐๐ บาท

๙.๕ ค่าเดินทางวิทยากร ไป-กลับ ๕๒๐ กม.ๆละ ๔ บาท ๒ รอบ เป็นเงิน ๔,๑๖๐ บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๒๙๖,๕๑๐ บาท (สองแสนเก้าหมื่นหกพันห้าร้อยสิบบาทถ้วน)

หมายเหตุ ทุกรายการสามารถถัวเฉลี่ยกันได้

#### ๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

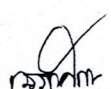
๑๐.๑ ลดข้อร้องเรียนด้านบริการจากเจ้าหน้าที่ เพิ่มความพึงพอใจและคำชื่นชมจากผู้บริหาร

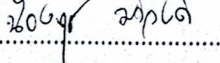
๑๐.๒ เสริมสร้างทักษะบุคลากรในการให้บริการ และบุคลากรมีความสุขกับการทำงาน


๑๐.๓ ผู้รับบริการได้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการ ESB และมีธรรมาภิบาล


#### ๑๑. การประเมินผล

๑๑.๑ ข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริตและ  
ประพฤตินมิชอบ เป็น ๐

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ  
(นายวรรณศักดิ์ พลพันธุ์)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ลงชื่อ..........ผู้ตรวจสอบโครงการ  
(นางสาวน้องนุช สวีวงศ์)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ..........ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นางสาวกิติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายสุนทร เหริยณภูมิการกิจ)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง

**สำเนาถูกต้อง**

  
นายวรรณศักดิ์ พลพันธุ์

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ



ตารางการฝึกอบรม

หลักสูตร การพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) และ

ด้านทุจริตศึกษา(Anti-Corruption Education) กระทรวงสาธารณสุข STRONG :จิตพอเพียงต้านทุจริต

รุ่นที่ ๑ วันที่ ๑๐ - ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

รุ่นที่ ๒ วันที่ ๑๗ - ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๖

ณ บ้านมณีแดง โฮมสเตย์ จังหวัดจันทบุรี

เวลา	รายละเอียด	วิทยากร
๐๖.๐๐ - ๐๗.๐๐ น.	ลงทะเบียน	
๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	พิธีเปิด	
๐๙.๐๐ - ๑๑.๐๐ น.	<p><b>ทัศนคติปรับเปลี่ยนพฤติกรรม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสาร กระบวนการถ่ายทอดความคิด (๓V Communication)</li> <li>- ท่วงท่าการปรากฏกาย การยืน การยิ้ม การสบตา การไหว้ การผายมือ</li> <li>- การไหว้ ๓ ระดับ “สวัสดี ขอขอบคุณ และขอโทษ”</li> <li>- การใช้น้ำเสียง ๓ ระดับ (Voice Training) เพื่อลดความขัดแย้ง</li> <li>- การให้คำปรึกษา (Customer Advocacy) ส่งเสริมความเป็นมืออาชีพ โดยใช้หลักการ Never Say No</li> <li>- การสื่อสารเมื่อต้องการให้ผู้รับบริการรอคอย (Waiting Time)</li> </ul> <p><b>บริการด้วยความใส่ใจ สุขทั้งผู้ให้และผู้รับ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำงานของระบบสมองของความใส่ใจ (Empathy) “ให้ก่อนขอ บอกก่อนถาม จัดการก่อนเกิดปัญหา”</li> <li>- ขั้นตอนการให้บริการด้วยความใส่ใจ “ผู้ให้คือผู้ที่ได้รับ”</li> <li>- สารเคมีสมองแห่งความสุข (Happy Brain Chemical)</li> <li>- ระดับการให้บริการ (Level of Service)</li> </ul>	<p>วิทยากรกลุ่ม</p> <p>นายชลธร บุญศรี</p> <p>นายชัยยุทธ เสมสุข</p>
๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	<p><b>สื่อสารถูกต้องปลอดภัย ประทับใจผู้รับบริการ (๑)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักการ AIDET (ไอเด็ท) “Patient Safety Communication”</li> <li>- ถ้อยคำการทักทาย แนะนำตัว เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ (Small Talk)</li> <li>- ถ้อยคำการยืนยันตนผู้รับบริการเพื่อความปลอดภัย</li> <li>- ถ้อยคำการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจโดยใช้หลักการ SBAR</li> <li>- ถ้อยคำการประเมินความเสี่ยง ๒ ระยะ (Double Check)</li> </ul>	<p>วิทยากรกลุ่ม</p> <p>นายชลธร บุญศรี</p> <p>นายชัยยุทธ เสมสุข</p>

สำเนาถูกต้อง



นายวรรณศักดิ์ พลพันธ์  
 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ