

สรุปผลการดำเนินการ

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

๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

คณะกรรมการบริหารงานพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๓. ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวน้อยนุช ฆวี่วงศ์	หัวหน้าโครงการ
นายวรรณศักดิ์ พลพันธุ์	ผู้ดำเนินการโครงการ
นางสาวน้ำผึ้ง หุ่นทั้ง	ผู้ดำเนินการโครงการ
นางสาวสิริยานันท์ นาคสกุล	ผู้ดำเนินการโครงการ

๔. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา เป็นโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติเพื่อชุมชน เป็นโรงพยาบาลในดวงใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ และเป็นองค์กรที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคมคุณธรรม โดยมีการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญ (Product Leadership) การบริการที่ดี (Service Excellence) และมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งสามองค์ประกอบนี้จะช่วยสร้างความศรัทธา และความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะการบริการที่ดี ที่ “เปลี่ยนคนรู้จักให้กลายเป็นคนรู้จัก” นอกจากความพึงพอใจที่ได้รับแล้ว ยังได้รับคำชื่นชมและความศรัทธาจากประชาชนผู้รับบริการ เกิดการประชาสัมพันธ์ในเชิงบวก เป็นสถานที่พึงพิงในยามเจ็บป่วยดูแลโรงพยาบาลใกล้บ้านใกล้ใจอีกด้วย

แนวทางการพัฒนาบริการที่ดี (Service Excellence) ที่ผู้รับบริการเกิดความประทับใจสามารถทำได้ด้วยการจัดฝึกอบรมร่วมกัน เพื่อสื่อสารให้เกิดการรับรู้ทั่วทั้งองค์กร (Shared Vision) การประกาศที่มั่นหรือ คณะกรรมการที่จะคอยกระตุ้นแรงจูงใจส่งเสริม (Structure) และที่สำคัญซึ่งขาดไม่ได้ คือ การฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะ (Skill) พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB : Excellent Service Behavior) ที่เป็นมาตรฐานกลาง อาทิ มาตรฐานถ้อยคำที่ถูกต้องและปลอดภัย (Verbal) มาตรฐานการใช้น้ำเสียงเหนี่ยวนำอารมณ์ (Voice) มาตรฐาน บุคลิกภาพ ท่วงท่าอิริยาบถและการปรากฏกาย (Visual) และมาตรฐานขั้นตอนการส่งมอบบริการที่เป็นลำดับขั้นตอน (Sequence of Service)

โครงการพัฒนาความสามารถบุคลากรและมาตรฐานการบริการพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (ESB) นี้ เป็นหลักสูตรพื้นฐานที่บุคลากรในภาพรวมในโรงพยาบาลต้องเข้าอบรม เพื่อรับรู้และเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับมาตรฐานกลางการบริการ อาทิ มาตรฐานพฤติกรรมบริการ (Visual) เช่น การยืน การยิ้ม การสบตา การไหว้ ท่วงท่าภาษา กาย (Body Language) ขณะให้บริการ มาตรฐานการใช้น้ำเสียงสะท้อนความคิดเห็นนำอารมณ์ของผู้ให้บริการ (Voice) มาตรฐานประโยคคำพูดสุภาพสำหรับการสื่อสารโดยทั่วไป (Verbal) มาตรฐานบุคลิกภาพ มาตรฐานขั้นตอน การส่งมอบบริการ (Sequence of Service) ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักสากล A-I-D-E-T สะท้อนถึงการต้อนรับที่ จริ่งใจ (Contact) การบริการที่ใส่ใจ (Care) และการประเมินผลหลังบริการด้วยห่วงใย (Concern) จะช่วยป้องกัน ความเสี่ยง เพิ่มความปลอดภัย (Patient Safety) ให้กับผู้รับบริการ

ดังนั้น คณะกรรมการบริหารงานพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จึงจัดโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) ของบุคลากร และการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ปี ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อลดปัญหา

หลักการและเหตุผล/...

ความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียนด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่ เพิ่มความพึงพอใจและคำชื่นชมจากผู้รับบริการ เสริมสร้างขวัญกำลังใจ ทำให้บุคลากรมีความสุขกับการทำงาน (Happy Workplace) เผยแพร่ชื่อเสียงเกียรติคุณให้กับองค์กร ได้รับความไว้วางใจจาก ประชาชนและผู้รับบริการ “ดูแลด้วยความจริงใจ ใส่ใจห่วงใยคุณญาติมิตร พร้อมจิตบริการ” และคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ของตนเองหรือพวกพ้อง

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการพัฒนาบุคลากรภาพสำหรับการสื่อสารต่อผู้รับบริการ “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
๑. เตรียมการ				
๑.๑ ประชุมคณะกรรมการบริหารงานพัฒนาบุคลากร	จัดประชุมคณะกรรมการบริหารงานพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย	โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	กุมภาพันธ์ – มีนาคม ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD
๒. ดำเนินการ				
๒.๑ เขียนแผนปฏิบัติการและโครงการ	เขียนแผนปฏิบัติการและโครงการเพื่อพิจารณาอนุมัติ	โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	มีนาคม ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD
๒.๒ อบรมพัฒนาบุคลากร	อบรมพัฒนาบุคลากรด้านพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) และการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล ๒ รุ่น	บ้านมณีแดง โฮมสเตย์ จังหวัดจันทบุรี	มิถุนายน ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD
๓. การประเมินผล				
๓.๒ การประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงการ	การประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) ของบุคลากร และการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล	โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	มิถุนายน ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD
๓.๓ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร	โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา	มิถุนายน ๒๕๖๖	คณะกรรมการ HRD

๘. ระยะเวลาดำเนินโครงการ กุมภาพันธ์ – มิถุนายน ๒๕๖๖

รุ่นที่ ๑ วันที่ ๑๐ – ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

รุ่นที่ ๒ วันที่ ๑๗ – ๑๘ 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

- เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และวิทยากร จำนวน ๑๒๓ คน วันละ ๙๐๐ บาท จำนวน ๑ คืน เป็นเงิน ๑๑๐,๗๐๐ บาท

๙.๒ ค่าอาหาร

- ค่าอาหารครบมือสถานที่เอกชน จำนวน ๑๒๓ คน จำนวน ๑ วัน วันละ ๙๕๐ บาท เป็นเงิน ๑๑๖,๘๕๐ 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 เพิ่มความพึงพอใจและคำชื่นชมจากผู้บริการ
- ๑๐.๒ เสริมสร้างทักษะบุคลากรในการให้บริการ และบุคลากรมีความสุขกับการทำงาน
- ๑๐.๓ ผู้รับบริการได้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการ ESB
- ๑๐.๔ บุคลากรในองค์กรยึดมั่นคุณธรรมเป็นฐานในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมรณรงค์ส่งเสริมให้กับประชาชน และชุมชน

๑๑. การประเมินผล

๑๑.๑ ข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็น ๐

ผลการดำเนินงานตามโครงการ

สรุปผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์

ที่	วัตถุประสงค์โครงการ/กิจกรรม	สรุปผล	
		บรรลุ	ไม่บรรลุ
๑	เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับการสื่อสารต่อผู้รับบริการ“เปลี่ยนคนรู้จัก ให้เป็นคนรู้จัก”	/	
๒	เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ การสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการด้วยพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ สะท้อนถึงความจริงใจ ใส่ใจ และห่วงใย	/	
๓	เพื่อปลูกฝังและเสริมสร้างค่านิยม ทัศนคติ วิธีคิดในการต่อต้านการทุจริต	/	

สรุปผลผู้เข้าร่วมโครงการ

ที่	วัตถุประสงค์โครงการ/กิจกรรม	สรุปผล	
		บรรลุ	ไม่บรรลุ
๑	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ๑๐๐ คน	/	

งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งหมด จำนวน ๒๑๗,๙๖๐ บาท

ประชุม	จำนวนเงินที่ได้รับจัดสรร (บาท)	เบิกจ่ายจริง (บาท)	คืบงบ (บาท)
พัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) ของบุคลากร และการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ปี ๒๕๖๖	เงินงบประมาณสนับสนุนจากองค์การเภสัชกรรม จำนวน ๒๙๖,๕๑๐ บาท	๒๕๓,๙๖๐	๔๒,๕๕๐๐๐

การอบรมหลักสูตรการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) และด้านทุจริตศึกษา(Anti-Corruption Education) กระทรวงสาธารณสุข STRONG :จิตพอเพียงต้านทุจริต
รุ่นที่ ๒ วันที่ ๑๗ - ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๖
ณ บ้านมณีแดง โฮมสเตย์ จังหวัดจันทบุรี



การอบรมหลักสูตรการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB)และด้านทุจริตศึกษา(Anti-Corruption Education) กระทรวงสาธารณสุข STRONG :จิตพอเพียงต้านทุจริต
รุ่นที่ ๑ วันที่ ๑๐ - ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๖
ณ บ้านมณีแดง โฮมสเตย์ จังหวัดจันทบุรี

