



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๑๓) / วันที่

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์

ตามที่ กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ ได้รับการอนุมัติโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ ทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมเครือข่ายสุขภาพ โรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมบ้านสวนช่องเขารีสอร์ท อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

บัดนี้ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ ได้ดำเนินจัดกิจกรรมดังกล่าวเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อย ขออนุมัติเผยแพร่โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมเครือข่ายสุขภาพ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางอาภา รักษาพล)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

อนุมัติ/ลงนาม

(นายธรรมสถิตย์ พิบูลย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์

โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ ทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม
เครือข่ายสุขภาพ โรงพยาบาลร่อนพิบูลย์
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

หลักการและเหตุผล

มีคำกล่าวที่ว่า บุคลากร เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดในองค์กร ความสำคัญของการพัฒนาคนถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืนที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนประเภทอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรซึ่งถือเป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนระบบงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง หากบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีการประสานงานกัน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ไม่มีข้อขัดแย้ง มีพฤติกรรมบริการที่ดี ก็สามารถที่จะคิดสร้างสรรค์ผลงานและพัฒนาผลงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้บริการผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในอีกแง่หนึ่งหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน ไม่มีการสื่อสารหรือร่วมแรงร่วมใจกัน ก็สามารถทำให้การดำเนินไปของระบบหยุดชะงักได้เช่นกัน และในยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมทุกวันนี้ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรทางด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะผู้ให้บริการทุกคนต้องมีการปรับตัว ทั้งในด้านพฤติกรรมบริการ และเทคนิคในการให้บริการ การแก้ไขข้อขัดแย้ง การแก้ไขเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ทักษะการสื่อสาร โดยการเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครอบคลุมทั้งกาย จิต และสังคมและจิตวิญญาณ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ไม่เกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ

ตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ พัฒนาระบบบริการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยมีเป้าประสงค์ให้บุคลากรมีคุณภาพ เก่ง ดี มีความสุข ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน มีระบบการสื่อสารที่ดี มีการทำงานเป็นทีม เพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ และเนื่องด้วยโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ได้สมัครเข้าร่วมเป็นองค์กรคุณธรรมตามแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ และของกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ ทักษะการสื่อสาร และการทำงานเป็นทีมขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบตามบทบาทของตนเองเพื่อพร้อมให้บริการอย่างเต็มที่ และมีความสุข
๒. เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการ เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างยั่งยืน
๓. เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี เกิดทักษะการสื่อสาร มีการประสานงานที่ดีและมีการทำงานเป็นทีม

กลุ่มเป้าหมาย

- บุคลากรโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ และเครือข่ายสุขภาพโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ จำนวน ๒๒๐ คน

วิธีการดำเนินงาน

ขั้นเตรียมการ

1. จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ
2. ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง วิทยากร และสถานที่ในการจัดประชุม

ขั้นดำเนินการ

1. ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการใช้พลังจิตใต้สำนึกเพื่อสร้างสุขและสำเร็จในงานบริการ สาธารณสุข จากวิทยากรภายนอกองค์กร
2. กิจกรรม Walk Rally เพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม
3. กิจกรรมสรุปทบทเรียน

ขั้นสรุปผล

1. สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผล

การบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	การจัดการความเสี่ยง
- การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้กับบุคลากร จำนวน ผู้เข้าร่วมประชุมไม่ครบตามเป้าหมาย	- ประสานงานภายในโรงพยาบาล และสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อมอบหมายบุคลากรและสงเคราะห์เข้าร่วมประชุม

ระยะเวลาดำเนินการ

มีนาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๓

สถานที่ดำเนินการ

ห้องประชุมบ้านสวนช่องเขารีสอร์ท อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

งบประมาณ

งบประมาณดำเนินการจากเงินบำรุงโรงพยาบาลรัตนพิบูลย์ เป็นเงินทั้งสิ้น ๒๑๒,๔๐๐ บาท (สองแสนหนึ่งหมื่นสองพันสี่ร้อยบาทถ้วน) มีรายละเอียดดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ ประชุมเชิงปฏิบัติการใช้พลังจิตใต้สำนึกเพื่อสร้างสุขและสำเร็จในงานบริการสาธารณสุข และ Walk Rally

- ค่าอาหารกลางวัน ๑๐๐ บาท x ๑ มื้อ x ๒ วัน x ๒๒๐ คน x ๒ รุ่น เป็นเงิน ๘๘,๐๐๐ บาท
- ค่าอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่มคนละ ๒๕ บาท x ๒ มื้อ x ๒ วัน x ๒๒๐ คน x ๒ รุ่น เป็นเงิน ๔๔,๐๐๐ บาท
- ค่าสมนาคุณวิทยากร จำนวน ๗ ชม. ๆ ละ ๖๐๐ บาท x ๓ คน x ๒ วัน x ๒ รุ่น เป็นเงิน ๕๐,๔๐๐ บาท

- ค่าพาหนะเดินทางของวิทยากร ๒,๐๐๐ X ๓ คน
- ค่าที่พัก ๑,๐๐๐ X ๓ คน X ๔ คืน

เป็นเงิน ๑๘,๐๐๐ บาท
เป็นเงิน ๑๒,๐๐๐ บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๒๑๒,๕๐๐ บาท (สองแสนหนึ่งหมื่นสองพันสี่ร้อยบาทถ้วน)

หมายเหตุ : สามารถถัวเฉลี่ยได้ทุกรายการและจำนวนคน

เจ้าหน้าที่การเงินของโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์

ลงชื่อ



(นางฐิติชญา คงล่อ)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ชำนาญงาน

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. อัตราความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานมากกว่าร้อยละ ๗๐
๒. อัตราข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรน้อยกว่า ๕%

การประเมินผล

๑. จากแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรในโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ
๒. จากจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

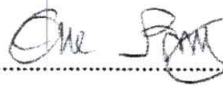
๑. บุคลากรในองค์กรรู้จักและเข้าใจกันมากขึ้น มีทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
๒. บุคลากรเกิดพฤติกรรมบริการที่ดี มีทักษะการสื่อสาร มีการทำงานเป็นทีม เกิดการประสานงานที่ดี และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ
๓. ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ


RA




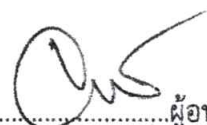
ผู้รับผิดชอบโครงการ

- นางอาภา รักษาพล พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ พิเศษ โทร.๐๘๐ - ๖๒๖๕๒๔๖
- นางยุภาวดี จิยพงศ์ พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ โทร.๐๘๘ - ๐๑๖๑๕๒๗
- คณะกรรมการ HRD โรงพยาบาลร่อนพิบูลย์

ลงชื่อ..........ผู้เขียนโครงการ/ผู้รับผิดชอบโครงการ
(นางอาภา รักษาพล)
พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ
(นายธรรมสถิตย์ พิบูลย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ
(นายประสงค์ เซวราช)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ด้านบริหารทางวิชาการ)
ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ
(นายจรัสพงษ์ สุขกิจ)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางการประชุมเชิงปฏิบัติการใช้พลังจิตใต้สำนึกเพื่อสร้างสุขและสำเร็จในงานบริการสาธารณสุข
และ Walk Rally

วันที่ ๑/วันที่ ๒ วันที่.....
ณ ห้องประชุมบ้านสวนช่องเขารีสอร์ท อำเภอรัตนพิบูลย์

วันที่ ๑

๐๗.๓๐ - ๐๘.๐๐ น.	ลงทะเบียน
๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	พิธีเปิด
๐๘.๓๐ - ๑๐.๓๐ น.	การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความ สุขกาย สบายใจ วิทยากร.....
๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.	การสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ วิทยากร.....
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น.	กระบวนการทำงานเพื่อลดต้นทุน ลดความสูญเปล่า ลดความสูญเสียในการ ทำงานภาครัฐ วิทยากร.....
๑๔.๓๐ - ๑๔.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๔.๔๕ - ๑๖.๐๐ น.	การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานเพื่อยกระดับความสามารถในงานบริการ วิทยากร.....
๑๖.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.	การสร้างจิตอาสา จิตสาธารณะ เพื่อสร้างศรัทธาต่องานบริการ วิทยากร.....

วันที่ ๒

๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	สรุปทบทวนการเรียนรู้ของวันแรก วิทยากร.....
๐๘.๓๐ - ๑๐.๓๐ น.	กิจกรรมสร้างวุฒิภาวะในการเป็นผู้นำสู่กระบวนการยกระดับทีมงานเข้มแข็ง วิทยากร.....
๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.	กิจกรรมกลุ่มสร้างเครือข่ายกระบวนการทำงานเป็นทีม วิทยากร.....
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น.	กิจกรรม Walk Rally เพื่อสร้างและพัฒนาทีมงานเป็นเลิศ
๑๔.๓๐ - ๑๔.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๔.๔๕ - ๑๖.๐๐ น.	กิจกรรม Walk Rally สร้างทักษะการสื่อสาร วิทยากร.....
๑๖.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.	สรุปกิจกรรม Walk Rally มอบรางวัล The Winner
๑๗.๐๐ - ๑๗.๓๐ น.	ปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

สรุปผลการประชุมโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ ทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม
เครือข่ายสุขภาพโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

การจัดประชุมตามโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ ทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม
เครือข่ายสุขภาพโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งได้ดำเนินการไปโดยจัดประชุมเป็น ๒ รุ่น
ดังนี้

รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม ๑๐๗ คน

รุ่นที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม ๘๓ คน

วิทยากร ๓ ท่าน

๑. รตท.ดร.จรินทร์ ย่องนุ่น รองสารวัตรป้องกันปราบปรามสังกัดสถานีตำรวจภูธรป่าตอง
จังหวัดภูเก็ต
๒. ดต.บุญพบ กิ่งมาลา ผู้บังคับหมู่งานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรฉลอง จังหวัดภูเก็ต
๓. รตท.ธานีฐกร ธรรมจิตต์ รองสารวัตรป้องกันปราบปรามสังกัดสถานีตำรวจภูธรทุ่งสง

วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบตามบทบาทของตนเอง
เพื่อพร้อมให้บริการอย่างเต็มที่ และมีความสุข
๒. เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการ เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึง
พอใจอย่างยั่งยืน
๓. เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี เกิดทักษะการสื่อสาร มีการประสานงานที่ดีและมีการ
ทำงานเป็นทีม

การดำเนินการ

เป็นการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการใช้พลังจิตใต้สำนึกเพื่อสร้างสุขโดยใช้กระบวนการ NLP (Neuro-
Linguistic Programming) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคลากรเข้าใจตัวเอง และเข้าใจผู้อื่นผ่านทางการ
สื่อสารที่ใช้และไม่ใช้คำพูด และเป็นการกำหนดพฤติกรรมและการกระทำให้มุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้ ขบวนการ
จะลงลึกไปที่การทำงานของจิตใต้สำนึกที่เราไม่รู้ตัวหรือไม่รู้ตัว จึงทำให้สามารถปรับทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ
ต่าง ๆ ที่มีต่อตนเองและการมองโลกรอบตัวเรา ทำให้พฤติกรรมและการกระทำสอดคล้องกับความต้องการ
จากภายใน สามารถควบคุมชีวิตและเป็นนายตัวเองได้อย่างแท้จริงและเป็นวิธีการปรับจิตใต้สำนึกให้สงบและ
ร่างกาย เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่มุ่งสู่จุดหมาย และความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ ของชีวิต โดยวิทยากรได้นำ
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเครือข่ายสุขภาพโรงพยาบาลร่อนพิบูลย์
ให้ เก่ง ดี และมีความสุข

ผลการจัดกิจกรรม

๑. กิจกรรมค้นหานิสัย/อารมณ์ที่ดีและไม่ดี (๕ อันดับ)

นิสัยที่ดี	นิสัยที่ไม่ดี
๑. แบ่งปันเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ จำนวน ๘๗ คน	๑. อารมณ์ร้อน โกรธง่าย จำนวน ๗๙ คน
๒. เป็นคนใจดี จำนวน ๗๒ คน	๒. น้อยใจ จำนวน ๗๗ คน
๓. ยิ้มแย้ม ร่าเริง แจ่มใส จำนวน ๕๗ คน	๓. ความเครียด วิตกกังวล จำนวน ๓๗ คน
๔. รักครอบครัว จำนวน ๕๕ คน	๔. จู้จี้ ขี้บ่น จำนวน ๓๔ คน
๕. มีความรับผิดชอบ จำนวน ๔๙ คน	๕. เอาแต่ใจตัวเอง จำนวน ๒๐ คน

๒. กิจกรรมสร้างพฤติกรรมที่อยากเปลี่ยนแปลง และสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงภายในด้านความคิด ความรู้สึก Attitude Mindset Value และความเชื่อ ซึ่งได้รับความสนใจจากบุคลากรเป็นอย่างมาก

๓. กิจกรรม Coaching ซึ่งเป็นการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาพัฒนา และค้นหาศักยภาพในตัวโค้ช การ Coaching เน้นการชี้แนวทางและโอกาสที่ตัวเราเอง (โค้ช) มองไม่เห็นด้วยตัวเอง และช่วยผลักดันให้เขามุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ อาจเป็นความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ความสุข การเข้าใจตนเอง หรือการเดินทางสู่แนวทางในการใช้ชีวิตอย่างสมดุล

Chin Jirapong
(นางอรภา วิชาพร)





