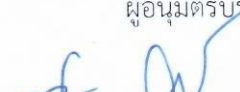


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน :	งานจริยธรรม โรงพยาบาลท่าม่วง
วัน/เดือน/ปี ที่ข้อมูลเริ่มเผยแพร่ :	31 มีนาคม 2569
วัน/เดือน/ปี ที่ข้อมูลสิ้นสุด :	31 มีนาคม 2570
หัวข้อ :	โครงการพัฒนาบริการด้วยหัวใจ (Service mind)
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือไฟล์แนบ) :	
ใบอนุมัติขอประชุม /โครงการ /รูปภาพกิจกรรมอบรม กิจกรรมรณรงค์การนำพฤติกรรมกาปฏิบัติ /dash borad กำกับติดตาม ประเมินผลพฤติกรรมบริการ 6 หน่วยงาน นำร่อง.....	
Link ที่เกี่ยวข้อง :	https://lookerstudio.google.com/reporting/2827fc4e-acd8-42c3-8f7b-875676ec264d
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางปฐมาพร คงมี) ตำแหน่ง .พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568	ผู้อนุมัติรับรอง  (.....) หัวหน้าหน่วยงาน วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (.....) ตำแหน่ง วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าม่วง โทร.๐-๓๖๔๘-๑๒๐๘ ต่อ ๒๒๘

ที่ ล.บ. ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๒๖๙...

วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ประจำปี ๒๕๖๘
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

๑. เรื่องเดิม

ด้วย กลุ่มงานการพยาบาลและงานพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลท่าม่วง มีความประสงค์จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ประจำปี ๒๕๖๘ เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีพฤติกรรมที่ดี เกิดทักษะการสื่อสาร มีการประสานงานที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลท่าม่วง ขออนุมัติจัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ปี ๒๕๖๘ โดยใช้จากเงินบำรุงโรงพยาบาลท่าม่วง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวนเงิน ๑๔,๖๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันหกร้อยบาทถ้วน) ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเงินบำรุงของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๕)

ข้อ ๘ โครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรมที่ส่วนราชการจัดหรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่นต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายตามระเบียบนี้

๓.๒ คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ ๙๑๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เรื่อง การมอบอำนาจในการอนุมัติ การจัดประชุม การฝึกอบรม การจัดงาน การประชุมระหว่างประเทศและค่าใช้จ่ายต่างๆ

ข้อ ๓ มอบอำนาจการอนุมัติโครงการ หรือหลักสูตรการฝึกอบรม การแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงโครงการ หรือหลักสูตรการฝึกอบรม การอนุมัติให้จัดการฝึกอบรม การจัดงาน และการอนุมัติให้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว การอนุมัติการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงาน และการพิจารณาเทียบตำแหน่งเพื่อเบิกค่าใช้จ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ทั้งนี้ การมอบอำนาจตามข้อนี้ให้รวมถึงการพิจารณาเบิกจ่ายในเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย

๓.๓ คำสั่งจังหวัดลพบุรี ๒๘๙๒/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่องการมอบอำนาจ ให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด กำกับดูแลการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนการติดตามประเมินผล สำหรับการฝึกอบรมและการจัดงานที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนั้นๆเป็นผู้จัดหรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่น

๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

โรงพยาบาลท่าม่วง พิจารณาแล้วเห็นว่าโครงการตามที่กล่าวมาข้างต้น สามารถพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลให้มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน การคิดเชิงบวก เป็นทัศนคติทางจิตใจที่แฝงอยู่ในความคิด ในคำพูด ในการกระทำ และมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบโปรดพิจารณาอนุมัติด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายสันติ ลามเบญจกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าม่วง

อนุมัติ

(นายปิยะเดช วลีพิทักษ์เดช)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

(นายมนตรี ลิขิตภูมิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

ตรวจ.....

ร่าง/พิมพ์



ที่ ลป ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๒๗๓

โรงพยาบาลท่าม่วง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๕๐

๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ปี ๒๕๖๘ จำนวน ๑ ชุด

๒.บันทึกขออนุมัติโครงการ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยโรงพยาบาลท่าม่วง ขอส่งโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑ โครงการ โดยดำเนินการตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๘ ดำเนินการตามแผน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาทรัพยากรบุคคลกร เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีความประพฤติดี เกิดทักษะการสื่อสาร มีการประสานงานที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น จึงขอส่งโครงการดังกล่าวมาเพื่อโปรดพิจารณา ดังรายละเอียดแนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสันติ ลาภเบญจกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าม่วง

ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคลกร

โทร. ๐๓๖ ๔๘ ๑๒๐๘ ต่อ ๒๒๑

โทรสาร ๐ ๓๖๔๘ ๑๕๖๐

โครงการ : อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
งบประมาณ ๑๔,๖๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันหกร้อยบาทถ้วน) จากแหล่งเงินบำรุงโรงพยาบาลท่าม่วง
ผู้รับผิดชอบโครงการ นางปฐมาพร คงมี นายชาญวิทย์ คุ่มวงศ์
ผู้ควบคุมกำกับติดตามโครงการ นางสาวสำราญ โพธิ์ทอง

๑. หลักการและเหตุผล

บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากสำหรับทุกองค์กร และถือเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว การทำงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น บุคลากรต้องเตรียมความพร้อม ประเด็นสำคัญคือทัศนคติของบุคลากรในองค์กรต้องปรับเปลี่ยนเพื่อมุ่งสู่การทำงานเชิงรุกและมุ่งมั่นประสิทธิภาพของผลงานที่องค์กร ส่งมอบต่อผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้ การบริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง บุคลากรขององค์กรทุกคนต้องสร้างพฤติกรรมใหม่ทั้งทางกาย ทางใจและทางวาจา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรต้องเสริมทักษะในด้านการบริการให้เป็นที่สุดยอดมุ่งมั่นการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจ สูงสุดจากผู้รับบริการ การปรับทัศนคติเป็นบวก มีมุมมองที่ดีต่อองค์กรตลอดเวลาและมุ่งมั่น ให้การทำหน้าที่ภายใต้บทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดี ต่อองค์กรและวิชาชีพ

ตามแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลท่าม่วง ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ปรับสมดุลชีวิตการทำงาน (Work Life Balance) บุคลากรมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการเพื่อพัฒนาสมอง ระดับความคิดสติปัญญาในระดับคุณค่า เข้าใจ เทคนิค วิธีการฝึกฝนพัฒนาตนเอง และการให้บริการอย่างเต็มใจเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้เป็นรูปธรรม นำไปสู่การพัฒนาตน พัฒนาคน พัฒนางค์กรต่อไป

ดังนั้นกลุ่มงานการพยาบาลและกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล จึงได้จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ประจำปี ๒๕๖๘ ในหัวข้อหลักสูตร การพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมสู่ความเป็นเลิศ (ESB : Excellent Service Behavior) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน รู้จักตนเอง รู้จักเพื่อนร่วมงาน รู้จักองค์กร การเรียนรู้ถึงคุณค่าและวัฒนธรรมขององค์กร นำสู่การ พัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรม ของการทำงานเป็นทีม เข้าใจถึงคุณธรรมเพื่อที่จะได้นำไปสู่กระบวนการ ปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เพื่อตอบสนองการบริการด้วยหัวใจ (Service Mind) พฤติกรรมการบริการ ที่แสดงออกมาจากความคิด ความรู้สึก จิตใจผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยไม่มีใครบังคับ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดี สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบต่อบทบาทของตนเอง

๒.๒. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างยั่งยืน

๒.๓. เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ดี เกิดทักษะการสื่อสารที่ดีและมีการทำงานเป็นทีม

๓. ความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล

นโยบายยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑- ๒๕๘๐) ด้านที่ ๓ การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

๔. ความสอดคล้องกับนโยบายกระทรวงสาธารณสุข

แผนงานที่ ๑๑ การพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการกำลังคนด้านสุขภาพ (HRM)

๕. ความสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดลพบุรี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ปรับสมดุลชีวิตการทำงาน กลยุทธ์ที่ ๑ เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรทุกระดับ

๖. ลักษณะโครงการ

- () การพัฒนาเศรษฐกิจ () การพัฒนาด้านสังคม (✓) ด้านการบริหารจัดการ
() การบริหารจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
() ด้านการรักษาความมั่นคงและความสงบ

๗. ประเภทโครงการ

- () เร่งรัด (✓) พัฒนา () ปกติ

๘. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๘.๑ จัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๘.๒ คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร ร่วมกับคณะกรรมการ (Service Mind) โรงพยาบาลท่าม่วง ประชุมการดำเนินงานตามโครงการ

๘.๓ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ประเภทบุคลากรที่เข้ารับการอบรม

๘.๔ ประชาสัมพันธ์ เชิญบุคลากรกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมอบรม

๘.๕ ส่งหนังสือเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ มาเป็นวิทยากรในการอบรม

๘.๖ จัดเตรียมสถานที่ ห้องประชุมวิธานนวกิจ มอบหมายผู้ดำเนินการ

๙. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.

๑๐. กลุ่มเป้าหมายการดำเนินการ

กิจกรรม อบรม เชิงปฏิบัติการพัฒนาความสามารถบุคลากรพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ประจำปี ๒๕๖๘

กลุ่มเป้าหมาย

๑. หัวหน้า รองหัวหน้างานทุกแผนกและบุคลากรด่านหน้า OPD ER IPD จำนวน ๓๑ คน

๒. วิทยากรและคณะผู้จัดทำโครงการ จำนวน ๙ คน

๑๑. สถานที่ดำเนินการ

ห้องประชุม วิชาานนวกิจ โรงพยาบาลท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

๑๒. งบประมาณ ค่าใช้จ่ายที่เป็นเงิน ๑๔,๖๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันหกกร้อยบาทถ้วน)

๑. ค่าใช้สอย

๑) ค่าวิทยากร ๑ คน x ๗ ชั่วโมง x ๑,๒๐๐ บาท ๘,๔๐๐ บาท

๒) ค่าอาหารกลางวัน ๔๐ คน x ๗๐ บาท ๒,๘๐๐ บาท

๓) ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๔๐ คน x ๓๐ บาท x ๒ มื้อ ๒,๔๐๐ บาท

๔) ค่าวัสดุในการอบรมและค่าป้ายไว้นิล ๑,๐๐๐ บาท

รวมเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๑๔,๖๐๐ บาท

หมายเหตุ ขอถัวเฉลี่ยทุกรายการ

๑๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑๓.๑. บุคลากรโรงพยาบาลท่าวุ้ง เกิดทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน การคิดเชิงบวกเป็นทัศนคติทางจิตใจ ที่แฝงอยู่ในความคิด ในคำพูด ในการกระทำ และมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ที่ดี

๑๓.๒. บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการและคำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม ในวิชาชีพ ส่งผลให้เกิดคุณภาพ คุณค่า คุณธรรมในตัวบุคลากร

๑๓.๓ บุคลากรมีการสื่อสารต่อผู้มารับบริการ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๑๔. การกำกับติดตามประเมินผลความสำเร็จของโครงการ

๑๔.๑. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากร = ๐ ครั้ง มีการติดตามประเมินผลรายไตรมาส

๑๔.๒. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ OP voice IP voice มากกว่า ๘๕% มีการติดตามประเมินราย ๖ เดือน

๑๔.๓. แต่งตั้งนัก Service Mind ประจำหน่วยงาน ๑๐๐%

๑๕. ผู้จัดทำโครงการ : โครงการ : อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ งบประมาณ ๑๔,๖๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันหกกร้อยบาทถ้วน)

(ลงชื่อ) ๒๕๖๘

(นางปฐิมาพร คงมี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เลขาธิการคณะกรรมการการมีหัวใจบริการ

ลงชื่อ).....

(นายชาญวิทย์ คุ้มวงศ์)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร

๑๖.ผู้เสนอโครงการ

(ลงชื่อ) 

(นางสาวสำราญ โพธิ์ทอง)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าพยาบาล

๑๖. ผู้เห็นชอบโครงการ : โครงการ : อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ งบประมาณ ๑๔,๖๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันหกร้อยบาทถ้วน)

(ลงชื่อ) 

(นายสันติ ลาภเบญจกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าม่วง

๑๗. ผู้อนุมัติโครงการ : โครงการ : อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๘ งบประมาณ ๑๔,๖๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสี่พันหกร้อยบาทถ้วน)



(นายปิยะเดช วลีพิทักษ์เดช)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

โครงการ : อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ESB ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
วันที่ ๑๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมวิธานนวกิจ โรงพยาบาลท่าม่วง จังหวัดลพบุรี

เวลา

- ๐๘.๐๐-๐๘.๒๐ น. ลงทะเบียน
- ๐๘.๒๐ - ๐๘.๓๐ น. - กล่าวรายงาน โดย นางสาวสำราญ โพธิ์ทอง
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
รักษาการหัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลท่าม่วง
- กล่าวเปิด โดย นายแพทย์สันติ ลาภเบญจกุล
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าม่วง
- ๐๘.๓๐ - ๐๙.๓๐ น. 1 - มาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ (Service standard)
- Growth Mindset และ Service Mind กับแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ
โดยวิทยากร ดร.ธีระยุทธ วรรณพินิจ
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- ๐๙.๓๐ - ๑๐.๓๐ น. 1 - จิตวิทยาให้บริการ (Service psychology)
- การบริการเชิงรุกที่ผู้รับบริการคาดหวัง ด้วยหัวใจและรอยยิ้ม
โดยวิทยากร ดร.ธีระยุทธ วรรณพินิจ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- ๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น. 1 15 - เทคนิคการสร้างภาพลักษณ์ที่ประทับใจ (Service behavior)
- Personality & อริยาบถ ผู้ให้บริการ สร้างความประทับใจ ลดความเกลียดชัง
โดยวิทยากร ดร.ธีระยุทธ วรรณพินิจ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. - รับประทานอาหารกลางวัน
- ๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น. 4 - เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การเจรจาต่อรองในสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีต่างๆ
เช่น การรับคำตำหนิ การรับข้อเสนอแนะ ศิลปะการสื่อสารประนีประนอม การรับมือกรณีพิพาทข้อร้องเรียน
โดยวิทยากร ดร.ธีระยุทธ วรรณพินิจ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- ๑๔.๔๕ - ๑๗.๐๐ น. - เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective communication)
โดยวิทยากร ดร.ธีระยุทธ วรรณพินิจ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หมายเหตุ : กำหนดการและกิจกรรมอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

รับประทานอาหารว่างเช้า เวลา ๑๐.๓๐ น. - ๑๐.๔๕ น. และเวลา ๑๔.๓๐ น. - ๑๔.๔๕ น.

แผนปฏิบัติงาน กลยุทธ์ที่ 5 บุคลากรเป็นเลิศด้านบริการ (service mind) ปี 2568

กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	เป้าหมายดำเนินการ		ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลผลิต/ผลสัมฤทธิ์ (สิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น กับกิจกรรมนั้นๆ)	ผู้รับผิดชอบ หลัก/รอง	งบประมาณ (บาท)	แหล่ง งบประมาณ
		ระบุพื้นที่	คน/ครั้ง					
1. พัฒนาระบบสู่ความเป็น เลิศด้านบริการ(service mind)	1.1 จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	ต.ค.67	- ความพึงพอใจผู้รับ บริการทั้ง OP,IP > 85 %	สำราญ, ปฏิมาพร	-	
	1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบสู่	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	พ.ย.67		สำราญ, ปฏิมาพร	-	
	ความ เป็นเลิศด้านบริการ (service mind)	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	พ.ย.67		สำราญ, ปฏิมาพร	-	
	1.3 ประชุม กก.ฯ วางแนวทาง/วิธีปฏิบัติงาน	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	พ.ย.67		กก. Service mind	-	
	และระบบควบคุมกำกับดูแล	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	พ.ย.67		กก. Service mind	-	
2. การพัฒนาพฤติกรรมบริการ ความประทับใจ	1.4 แต่งตั้ง นัก service mind ประจำ	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	พ.ย.67	- ข้อร้องเรียนบุคลากร ด้านพฤติกรรมบริการ=0	กก. Service mind	-	เงินบำรุง
	หน่วยงาน	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	พ.ย.67		กก. Service mind	-	
	1.5 ออกแบบวิธีปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	พ.ย.67		กก. Service mind	-	
	ด้านบริการ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง ในระดับ	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	พ.ย.67		กก. Service mind	-	
	หน่วยงาน	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	พ.ย.67		กก. Service mind	-	
2. การพัฒนาพฤติกรรมบริการ ความประทับใจ	1.6 ประชุม ติดตาม วัดผล	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	ธ.ค.67	- ข้อร้องเรียนบุคลากร ด้านพฤติกรรมบริการ=0	กก. Service mind	-	เงินบำรุง
	1.7 กำกับติดตามผลลัพธ์การปฏิบัติงาน	รพ.ท่าม่วง	2 ครั้ง/ปี	ธ.ค.67		กก. Service mind	-	
	ในระดับหน่วยงาน	รพ.ท่าม่วง	2 ครั้ง/ปี	ธ.ค.67		กก. Service mind	-	
	1.8 ประชุม ติดตาม วัดผล	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	ธ.ค.67		กก. Service mind	-	
	1.9 กำกับติดตามผลลัพธ์การปฏิบัติงาน	รพ.ท่าม่วง	2 ครั้ง/ปี	ธ.ค.67		กก. Service mind	-	
2. การพัฒนาพฤติกรรมบริการ ความประทับใจ	2.1 การพัฒนาบริการด้วยหัวใจความเป็น	บุคลากรทุกคน	1 คน/1วัน/ปี	ม.ค.68	- ข้อร้องเรียนบุคลากร ด้านพฤติกรรมบริการ=0	ปฏิมาพร, กก.ฯ	ค่าวิทยากร	เงินบำรุง
	มนุษย์ด้วย " การอบรมพัฒนาศักยภาพ	บุคลากรทุกคน	1 คน/1วัน/ปี	ม.ค.68		ปฏิมาพร, กก.ฯ	ค่าวิทยากร	
	จนท.รพ.ท่าม่วง สู่ความเป็นเลิศด้านบริการ	บุคลากรทุกคน	1 คน/1วัน/ปี	ม.ค.68		ปฏิมาพร, กก.ฯ	ค่าวิทยากร	
	(ESB)ปี 68"	บุคลากรทุกคน	1 คน/1วัน/ปี	ม.ค.68		ปฏิมาพร, กก.ฯ	ค่าวิทยากร	
		บุคลากรทุกคน	1 คน/1วัน/ปี	ม.ค.68		ปฏิมาพร, กก.ฯ	ค่าวิทยากร	

กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	เป้าหมายดำเนินการ		ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลผลิต/ผลสัมฤทธิ์ (สิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น กับกิจกรรมนั้นๆ)	ผู้รับผิดชอบ หลัก/รอง	งบประมาณ (บาท)	แหล่ง งบประมาณ
		ระบุพื้นที่	คน/ครั้ง					
3.การเสริมพลังให้บุคลากรได้ใช้ service mind	3.1 จัดทำเกณฑ์บุคลากรต้นแบบ Good servic mind Model และบทบาทหน้าที่	ก. service mind	1 ครั้ง/ปี	ม.ค.68			เป็นเงิน 5,200 บาท ค่าวัสดุใช้สอย 1,000 บาท รวม 14,600 บาท	
	3.2 การประชาสัมพันธ์ กระตุ้นบุคลากร	รพ.ท่าม่วง	1 คน/ปี	ก.ย.68		กบ. รพ./บริหาร	-	-
	3.3 คัดเลือกบุคลากรต้นแบบฯ + ประกาศผล	รพ.ท่าม่วง	1 ครั้ง/ปี	ต.ค.68		กบ. รพ./บริหาร	ค่าวัสดุใช้สอย	-
	3.4 มอบรางวัลเชิดชูเกียรติ (รวมในวัน พยาบาล+ทันตสาธารณสุข)					กบ. รพ./บริหาร	ค่าวัสดุใช้สอย และใบเกียรติบัตร 5,000 บาท	เงินบำรุง
	รวม						19,600	

กิจกรรม

[illegible]