Excellence ( ) ๑.Prevention & Promotion Excellence (ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเป็นเลิศ)

( ) ๒. Service Excellence (บริการเป็นเลิศ)

(✓) ๓. People Excellence (บุคลากรเป็นเลิศ)

( ) ๔. Governance Excellence (บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล)

ยุทธศาสตร์ ๔ ด้าน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

( ) ๑. Community Happiness (ชุมชนแห่งความสุข)

( ) ๒. Patient Happiness (ผู้รับบริการมีสุข)

(✓) ๓. Personnel Happiness (เจ้าหน้าที่มีสุข)

(✓) ๔. Hospital Happiness (โรงพยาบาลแห่งความสุข)

ประเด็นยุทธศาสตร์ ข้อที่ ๓ การพัฒนาบุคลากรให้มีความสุข และสร้างโรงพยาบาลแห่งความสุข เพื่อให้การบริการ ที่มีมาตรฐานและการบริการที่เป็นเลิศ

เป้าประสงค์ เพื่อให้บุคลากรในโรงพยาบาลมีพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์และน่าประทับใจกับผู้รับบริการ สร้างความสุขในการทำงานให้เข้ากับการพัฒนาสู่การเป็นโรงพยาบาลใกล้บ้านใกล้ใจ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา

หัวหน้าโครงการ ชื่อ นางประภาภรณ์ เพชรมาก ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้ประสานงานโครงการ นางสาวนริศรา ทองงาม

สถานที่ติดต่อ สำนักงานรองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม โทร ๐-๔๕๓๖-๑๑๓๓-๔ ต่อ ๖๗๕

ชื่อโครงการ อบรมพัฒนาพฤติกรรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญ การบริการที่ดี และมีนวัตกรรมทั้งสามองค์ประกอบนี้จะช่วยสร้างความศรัทธาและความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะการบริการที่ดีที่ “เปลี่ยนคนรู้จักให้กลายมาเป็นคนรู้ใจ” นอกจากความพึงพอใจที่ได้รับแล้ว ยังได้รับคำชื่นชมและความศรัทธาจากประชาชนผู้รับบริการ เกิดการประชาสัมพันธ์โนเชิงบวก เป็นสถานที่พึ่งพิงในยามเจ็บป่วยดุจโรงพยาบาลใกล้บ้านใกล้ใจอีกด้วย โครงการพัฒนาพฤติกรรรมบริการสู่ความเป็นเลิศเป็นหลักสูตรพื้นฐานที่บุคลากรในภาพรวมในโรงพยาบาลต้องเข้าอบรม เพื่อรับรู้และเข้าใจร่วมกัน เกี่ยวกับมาตรฐานกลางการบริการ อาทิ มาตรฐานพฤติกรรมการบริการ เช่น การยืน การยิ้ม การสบตา การไหว้ ท่วงท่าภาษากายขณะให้บริการ มาตรฐานการใช้น้ำเสียงสะท้อนความคิดเหนี่ยวนำอารมณ์ของผู้ให้บริการมาตรฐานประโยคคำพูดสุภาพสำหรับการสื่อสารโดยทั่วไป มาตรฐานบุคลิกภาพ มาตรฐานขั้นตอนการส่งมอบบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักสากล สะท้อนถึงการต้อนรับที่จริงใจ การบริการที่ใจใส่และการประเมินผลหลังบริการด้วยห่วงใย จะช่วยป้องกันความเสี่ยง เพิ่มความปลอดภัย ให้กับผู้รับบริการประเด็นสำคัญจากการเรียนรู้ต่าง ๆ ทีมนำ คณะกรรมการฯ หรือผู้เข้าอบรม สามารถสรุปถอดบทเรียนเสนอเป็นแนวทางระเบียบปฏิบัติ มาตรฐานกลางพฤติกรรมบริการเป็นเลิศได้ เพื่อใช้สำหรับแสดงพฤติกรรมบริการร่วมกัน นำไปปรับปรุงพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง สามารถตรวจติดตามประเมินผลได้เป็นรูปธรรม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม เป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด ๓๕๐ เตียง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่มีบุคลากรประมาณ ๑,๒๐๐ คน มีผู้มารับบริการจำนวนมากเฉลี่ยผู้ป่วยนอกวันละประมาณ ๑,๐๐๐ ราย ในบางช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีจำกัดทำให้การบริการไม่ทั่วถึง ผู้รับบริการบางรายอาจเกิดความไม่พอใจต่อผู้ให้บริการ ทั้งด้วยความเหนื่อยล้าของบุคลากรจากการทำงานและปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตก่อให้เกิดพฤติกรรมการบริการที่ไม่น่าประทับใจ และพบว่าเกิดข้อร้องเรียนในพฤติกรรมบริการที่ไม่พึงประสงค์ของบุคลากรหลายเหตุการณ์ คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญาโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม จึงได้จัดโครงการพัฒนาพฤติกรรรมบริการสู่ความเป็นเลิศขึ้น เพื่อฝึกทักษะต่าง ๆ ให้บุคลากร

วัตถุประสงค์...

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ การสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการด้วยพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ สะท้อนถึงความจริงใจ ใส่ใจ และห่วงใย

๒. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานกลาง เรื่องพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (ESB)

๓. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่นที่จะนำประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้ไปปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องได้อย่างเป็นรูปธรรม สร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

เป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม จำนวน ๖๐๐ คน

สถานที่ดำเนินงาน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

ระยะเวลาดำเนินงาน ตั้งแต่ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ สิ้นสุด ๓๐ เดือน กันยายน ๒๕๖๗

แนวทาง/แผนการดำเนินงาน

๑. ประชุมคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนงานโครงการ ประจำปี ๒๕๖๗

๒. เขียนโครงการขออนุมัติงบประมาณ

๓. กำติดตามผลการพิจารณาอนุมัติโครงการ

๔. ประชุมชี้แจงแบ่งงานการดำเนินงานจัดอบรม เรื่องพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (ESB) ให้กับเจ้าหน้าที่จำนวน ๖๐๐ คน อบรมรุ่นละ ๖๐ คน จำนวน ๑๐ รุ่น รุ่นละ ๒ วัน

๕. จัดอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (ESB) จำนวน ๖๐๐ คน อบรมรุ่นละ ๖๐ คน จำนวน ๑๐ รุ่น รุ่นละ ๒ วัน โดยทำให้เกิดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม รวมทั้งผ่านประสบการณ์จริง และให้ความสำคัญกับกระบวนการก่อนและหลังทำกิจกรรม (เพื่อทบทวนตนเอง ว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงตนเองทั้งก่อนและหลังทำกิจกรรมอย่างไรบ้าง) ใช้กระบวนการกลุ่ม เพื่อให้เกิดความสนุก ความสุข และเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรม ทำให้เกิดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม รวมทั้งผ่านประสบการณ์จริง

๖. กำติดตามผลการดำเนินงาน

๗. ประเมินโครงการและสรุปผลการดำเนินงาน

๘. สรุปผลการดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชา

แผนการดำเนินงาน...

แผนการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินการโครงการ

กิจกรรม / ระยะเวลา	ระยะเวลาดำเนินการ											
	ตค. ๖๕	พย. ๖๕	ธค. ๖๕	มค. ๖๖	กพ. ๖๖	มีค. ๖๖	เม.ย. ๖๖	พค. ๖๖	มิย ๖๖	กค. ๖๖	สค. ๖๖	กย. ๖๖
๑.ประชุมคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนงานโครงการ ประจำปี ๒๕๖๖	←											
๒.เขียนโครงการขออนุมัติงบประมาณ	←											
๓.กำติดตามผลการพิจารณาอนุมัติโครงการ		→	→	→	→	→	→	→				
๔.ประชุมชี้แจงแบ่งงานการดำเนินงาจัดอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (ESB) ให้กับเจ้าหน้าที่ จำนวน ๕๐๐ คน อบรมรุ่นละ ๕๐ คน จำนวน ๑๐ รุ่นรุ่นละ ๒ วัน		→	→									
๕.จัดอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (ESB) จำนวน ๕๐๐ คน อบรมรุ่นละ ๕๐ คน จำนวน ๑๐ รุ่นรุ่นละ ๒ วัน โดยทำให้เกิดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม รวมทั้งผ่านประสบการณ์จริง และให้ความสำคัญกระบวนการก่อนและหลังทำกิจกรรม (เพื่อทบทวนตนเอง ว่าเกิด การเปลี่ยนแปลงตนเองทั้งก่อนและหลังทำกิจกรรมอย่างไรบ้าง) ใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อให้เกิดความสนุก ความสุข และเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรม ทำให้เกิดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม รวมทั้งผ่านประสบการณ์จริง		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
๖.กำติดตามผลการดำเนินงาน					→	→	→					
๗.สรุปผลการดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชา											→	→

การประเมินผล...

การประเมินผล

๑. แบบลงทะเบียน/จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม

๒. ภาพถ่ายการดำเนินกิจกรรม

๓. แบบประเมินความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ

๔. แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมโครงการ

๕. รายงานความเสี่ยงพฤติกรรมบริการ

๖. แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด

๑. ร้อยละจำนวนบุคลากรได้เข้าร่วมฝึกอบรมพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (ESB)

๒. ร้อยรายงานสำรวจความพึงพอของบุคลากรผู้ให้บริการ

๓. ร้อยละรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๔. ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดจากพฤติกรรมบริการลดลง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. บุคลากรมีความเข้าใจธรรมชาติและความคาดหวังของผู้รับบริการและตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ อย่างตรงจุด

๒. บุคลากรสามารถออกแบบวิธีการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการข้อร้องเรียนที่เกิดจากพฤติกรรมบริการลดลง

๓. บุคลากรเกิดจิตสำนึก ทัศนคติที่ดีและมีความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ให้บริการ

๔. บุคลากรสามารถพัฒนาแนวความคิดในการบริการที่ดี และปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพ ให้เหมาะสมกับงานบริการ เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาความเป็นเลิศในคุณภาพงานบริการอย่างยั่งยืน

๕. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ

งบประมาณ เงินบำรุงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม (๒๙๘,๐๐๐ บาท)

๑. ค่าอาหารกลางวัน๗๐บาทx๖๐คนx๑มื้อx๒วันx๑๐ รุ่น = ๘๔,๐๐๐บาท
๒. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๒๕ บาทx๖๐คนx๒ มื้อx๒วันxจำนวน ๑๐ รุ่น = ๖๐,๐๐๐บาท
๓.ค่าวิทยากรภายใน ชั่วโมงละ ๖๐๐ บาทxจำนวน ๕ ชั่วโมง/๑ วันxจำนวน ๒ วันx
วันละ ๒ คนx๑๐ รุ่น = ๑๒๐,๐๐๐ บาท
๔.ค่าวิทยากรภายนอกชั่วโมงละ ๑,๒๐๐ บาทxจำนวน๒ ชั่วโมง/วันxจำนวน ๑ คนx
๑ วันxจำนวน ๑๐ รุ่น = ๒๔,๐๐๐บาท
๕. ค่าอุปกรณ์ สื่อในการอบรม ๑๐,๐๐๐ บาท

รวมงบประมาณทั้งสิ้น ๒๙๘,๐๐๐บาท (สองแสนเก้าหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

(ค่าใช้จ่ายถัวเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ)

ลงชื่อ.....ผู้นำเสนอโครงการ
(นางสาวนริศรา ทองงาม)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางประภาภรณ์ เพชรมาก)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

[ ] ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว ดังนี้
[ ]โครงการตามแผนปฏิบัติการ (เงินบำรุง)
[ ]โครงการนอกแผนปฏิบัติการ(งบกองกลางสำรอง)
[ ]โครงการตามแผนปฏิบัติงบประมาณ
.....

ลงชื่อ.....
(นายสุรศิษฎ์ โล้เจริญรัตน์)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านยุทธศาสตร์
ผู้ตรวจสอบความถูกต้องกลยุทธ์โครงการ

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางแคทรียา เทนสิทธิ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ
(นายประทีป บุญธรรม)
นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา)

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ
(นายธีระพงษ์ แก้วภมร)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

กำหนดการ...

กำหนดการอบรม

การอบรมเชิงปฏิบัติการ "โครงการพัฒนาพฤติกรรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ"

****

อบรมวันที่ ๑	กิจกรรม
๐๘.๐๐-๐๘.๓๐ น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม (คุณมธุรดา ภูสง่าและคณะ)
๐๘.๓๐-๐๙.๐๐ น.	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม ประธานกล่าวเปิด
๐๙.๐๐-๑๐.๐๐ น.	กิจกรรม พลังกลุ่ม แบ่งกลุ่มระดมสมองและถ่ายทอดเรื่องราวพลังบวกของตนเอง วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๐.๐๐-๑๐.๑๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๐.๑๕-๑๒.๐๐ น	กิจกรรม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานกลาง เรื่อง พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (ESB)โดยการแบ่งกลุ่มนำเสนอ วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน กิจกรรม ผ่อนพักตระหนักรู้ วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๓.๐๐-๑๓.๓๐ น.	กิจกรรม สันทนาการ วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๓.๓๐-๑๔.๓๐ น.	กิจกรรม ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยการแบ่งกลุ่ม วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๔.๓๐-๑๔.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๔.๔๕-๑๖.๓๐ น.	กิจกรรม สะท้อนพฤติกรรมบริการ ด้วยละครสั้น โดยการแบ่งกลุ่ม วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา

อบรมวันที่ ๒...

อบรมวันที่ ๒	กิจกรรม
๐๘.๐๐-๐๘.๓๐ น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม (คุณมธุรดา ภู่สง่าและคณะ)
๐๘.๓๐-๓๐.๐๐ น.	กิจกรรม ทบทวนบทเรียนวันที่ ๑ โดยการแบ่งกลุ่ม วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๐.๐๐-๑๐.๑๕ น.	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๐.๑๕-๑๒.๐๐ น.	กิจกรรม สะท้อนพฤติกรรมบริการ ด้วยละครสั้น โดยการแบ่งกลุ่ม วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน กิจกรรม ผ่อนพักตระหนักรู้ วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๓.๐๐-๑๓.๓๐ น.	กิจกรรม สันทนาการ วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๓.๓๐-๑๕.๐๐ น.	กิจกรรม ถอดบทเรียนพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ โดยการแบ่งกลุ่ม วิทยากร คณะกรรมการพัฒนาจิตตปัญญา
๑๕.๐๐-๑๕.๑๕	พักรับประทานอาหารว่าง
๑๕.๑๕-๑๗.๓๐	กิจกรรม บรรยาย "การพัฒนาพฤติกรรมบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์" วิทยากร นายฮวงเซง แซ่ลี้และคณะ

การแต่งกายผู้เข้าร่วมประชุม
- อบรมวันที่ ๑ สวมเสื้อเหลือง รพร.เดชอุดม กางเกงขายาวสวมใส่สบาย
- อบรมวันที่ ๒ สวมเสื้อม่วง รพร.เดชอุดม กางเกงขายาวสวมใส่สบาย

อบรมวันที่ ๒