

โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567  
โรงพยาบาลชุมชน อำเภوخุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ

หลักการและเหตุผล

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์ ที่จะพัฒนาความเป็นเลิศ 4 ด้าน ได้แก่ 1) Prevention & Promotion Excellence (ส่งเสริมสุขภาพและความป้องกันโรคเป็นเลิศ) 2) Service Excellence (บริการเป็นเลิศ) 3) People Excellence (บุคลากรเป็นเลิศ) และ 4) Governance Excellence (บริหารจัดการเป็นเลิศ) เพื่อขับเคลื่อนทุกหน่วยงานไปสู่เป้าหมาย โรงพยาบาลชุมชนจึงได้นำยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน สู่อำนาจปฏิบัติเพื่อให้องค์กรบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

การพัฒนาและขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดนั้น กำลังคนเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนารวมทั้งเป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุสำเร็จ การพัฒนากำลังคนจึงมีความสำคัญในระบบบริการสุขภาพทั้งการพัฒนาทักษะความสามารถด้านบริการและพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ และในปัจจุบันที่สถานการณ์ด้านด้านเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย สื่อสังคมออนไลน์ ที่นำเสนอข่าวสารด้านการบริการสาธารณสุข และพฤติกรรมบริการของบุคลากรด้านสุขภาพในโรงพยาบาล ต่างๆ ส่งผลให้เกิดมุมมองด้านลบต่อพฤติกรรมสุขภาพ เกิดการฟ้องร้อง ข้อพิพาทระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ประชาชนขาดความมั่นใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐและบริการของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาล

จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2561 - 2565 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปี 2561 ร้อยละ 85.58, ปี 2562 ร้อยละ 86.38, ปี 2563 ร้อยละ 86.31, ปี 2564 ร้อยละ 87.40 และ ปี 2565 ร้อยละ 87.16 และอัตราข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ 2561 - 2565 พบว่า ในปี 2561 ร้อยละ 1.18, ปี 2562 ร้อยละ 1.94, ปี 2563 ร้อยละ 0.62, ปี 2564 ร้อยละ 0.20 และ ปี 2565 ร้อยละ 1.16 จะเห็นได้ว่าอัตราข้อร้องเรียนลดลงในปี 2563-2564 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีผู้รับบริการในโรงพยาบาลมีจำนวนลดลง และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2565 หลังสถานการณ์คลี่คลายและมีจำนวนผู้มารับบริการในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจและความพึงใจต่อการเข้ารับบริการ ของประชาชนในโรงพยาบาลการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ มีแนวคิดและเจตคติต่อการให้บริการที่ดี มีบุคลิกภาพและการแสดงออกต่อการให้บริการที่ส่งเสริมให้ผู้รับบริการไว้วางใจ สามารถให้บริการด้วยท่าที่เป็นมิตร และแสดงต่อผู้บริการด้วยความอบอุ่น มีหัวใจความเป็นมนุษย์ ด้วยความเท่าเทียม โรงพยาบาลชุมชนจึงได้จัดทำโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่องค์กรบริการที่เป็นเลิศปี 2566 เพื่อผู้รับบริการพึงพอใจในระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลอย่างยั่งยืนตลอดไป

## กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 419 คน

## วิธีดำเนินการ

1. จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการพัฒนาพฤติกรรมบริการลูกค้าบริการที่เป็นเลิศ แก่บุคลากรโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 419 คน โดยแบ่งออกเป็น 4 รุ่นๆละ 1 วัน
  - 1.1 การบรรยาย เนื้อหา เทคนิคการทำงานเป็นทีม/รู้เขารู้เราการบริการที่ประทับใจ/หัวใจการบริการการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรการฟังอย่างลึกซึ้ง / การสื่อสารวิธีการเปลี่ยนการร้องเรียนให้พึงพอใจ
  - 1.2 การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- 2 ประเมินเจตคติต่อการให้บริการและพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศโดยใช้แบบสอบถาม
3. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการ
4. รวบรวมรายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน วิเคราะห์ข้อร้องเรียนสรุปผลและรายงานคณะกรรมการบริหารคุณภาพเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

## ระยะเวลาดำเนินการ

ธันวาคม 2566

## สถานที่

ห้องประชุมปริยารุท โรงพยาบาลชุมชน

## งบประมาณ

จากเงินบำรุงโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 75,870บาท (เจ็ดหมื่นห้าพันแปดร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการลูกค้าบริการที่เป็นเลิศ รายละเอียดดังนี้

1. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม	มื้อละ 25 บาท X 2มื้อ X 419คน	เป็นเงิน	20,950 บาท.
2. ค่าอาหารกลางวัน	มื้อละ 80 บาท X 1มื้อ X 419คน	เป็นเงิน	33,520 บาท
3. ค่าสมนาคุณวิทยากร		เป็นเงิน	14,400 บาท
4. ค่าพาหนะวิทยากร ไป-กลับ	250 กม.X4 บาท X 4 วัน	เป็นเงิน	4,000 บาท
5. ค่าป้ายโครงการ		เป็นเงิน	1,000 บาท
6. ค่าวัสดุสำนักงาน		เป็นเงิน	2,000 บาท

รวมงบประมาณตามโครงการทั้งสิ้น 75,870บาท (เจ็ดหมื่นห้าพันแปดร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

## การประเมินผลโครงการ

1. ร้อยละบุคลากรผ่านการประเมินเจตคติต่อการให้บริการและพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศที่ระดับดีมากกว่าร้อยละ 90
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 90
3. ร้อยละข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการน้อยกว่าร้อยละ 0.2

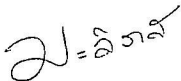
## การประเมินผลโครงการ

1. ร้อยละบุคลากรผ่านการประเมินเจตคติต่อการให้บริการและพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศที่ระดับดีมากกว่าร้อยละ 90
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 90
3. ร้อยละข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการน้อยกว่าร้อยละ 0.2

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจและความพึงใจต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล
2. บุคลากรมีเจตคติและพฤติกรรมบริการที่ดี มีบุคลิกภาพและการแสดงออกต่อการให้บริการที่เป็นมิตรและบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
3. โรงพยาบาลชุมชนเป็นองค์กรบริการที่เป็นเลิศ

## ผู้รับผิดชอบโครงการ

ลงชื่อ 

(นางมะลิवास สุทธิพันธ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้เขียนโครงการ

ลงชื่อ 

(นางเสาวนีย์ บุพตา)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ 

(นายประวิทย์ เสรีจรจรรู)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน

ผู้เห็นชอบโครงการ

โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการผู้ส่งบริการที่เป็นเลิศ

ปีงบประมาณ 2566

วันที่ 26-29 ธันวาคม 2565 เวลา 8.30 น. - 16.30 น.

ณ ห้องประชุมปริยธร อาคารทันตกรรมโรงพยาบาลชุมชน

8.00 น. - 08.30 น.	ลงทะเบียน
8.30 น. - 09.00 น.	พิธีเปิดการอบรม โดย นายแพทย์ประวิทย์ เสรีขจรจรัสผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน
9.00 น. - 09.30 น.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อละลายพฤติกรรม วิทยากร : นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
9.30 น. - 10.30 น.	บรรยายเทคนิคการทำงานเป็นทีม/รู้เขารู้เรา วิทยากร : นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
10.30 น. - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
10.45 น. - 12.00 น.	บรรยายการบริการที่ประทับใจ/หัวใจการบริการ วิทยากร : นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
12.00 น. - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น. - 14.30 น.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร วิทยากร : นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
14.30 น. - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
14.45 น. - 15.45 น.	กิจกรรมกลุ่มการฟังอย่างลึกซึ้ง / การสื่อสาร วิทยากร : นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
15.45 น. - 16.30 น.	วิธีการเปลี่ยนการร้องเรียนให้พึงพอใจ วิทยากร : นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
16.30 น.	ซักถามปัญหา พิธีปิดการประชุม