



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลบางพลี โทร. ๐ ๒๗๕๒ ๔๙๐๐ ต่อ ๒๙๒๔
ที่ สป. ๐๐๓๓.๓๐๒/๒๐๓๓ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕
เรื่อง ขออนุมัติจัดทำโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ หมวดด้านบุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence) แผนที่ ๑๐ การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคน ด้านสุขภาพ โครงการที่ ๓๔ โครงการ Happy MOPH กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแห่งความสุข เนื่องจากตัวชี้วัดดังกล่าวกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานองค์กรแห่งความสุข สู่องค์กรแห่งความสุขอย่างยั่งยืน และเป็นรูปธรรม

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีพื้นฐานด้านการมีพฤติกรรมบริการที่ดี การรับรู้ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลบางพลี รวมถึงสามารถให้บริการที่ดี และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม จึงได้จัดทำโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยเบิกจ่ายจากเงินบำรุงของโรงพยาบาลบางพลี จำนวน ๔,๔๐๐.- บาท (สี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน)

๓. ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุม ระหว่างประเทศ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้แก่

หมวด ๒ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ส่วนที่ ๑ ค่าใช้จ่ายของส่วนราชการที่จัดการฝึกอบรม ข้อ ๘ โครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรมที่ส่วนราชการจัดหรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่น ต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายตามระเบียบนี้

หมวด ๓ ค่าใช้จ่ายในการจัดงาน ข้อ ๒๙ การจัดงานตามแผนงานโครงการตามภารกิจปกติหรือตามนโยบายของทางราชการ ให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาอนุมัติการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดงาน ได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นเหมาะสมและประหยัด

๓.๒ คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๙๓๒/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๓ มอบอำนาจการอนุมัติโครงการ หรือจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม การแก้ไข หรือการเปลี่ยนแปลงโครงการ หรือหลักสูตรการฝึกอบรม การจัดงาน และการอนุมัติให้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว การอนุมัติการเบิกจ่ายในการฝึกอบรมการจัดงาน และการพิจารณาเทียบตำแหน่งเพื่อเบิกค่าใช้จ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๓.๒ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสำหรับการฝึกอบรมและการจัดงานที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนั้นเป็นผู้จัดร่วมกับหน่วยงานอื่น

๔. ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลบางพลีพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์ เห็นควรอนุมัติจัดทำโครงการดังกล่าว โดยใช้งบประมาณจากเงินบำรุงโรงพยาบาลบางพลี จำนวน ๔,๔๐๐.- บาท (สี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน) ซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายงบประมาณตามเอกสารที่แนบมา

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติและลงนามในโครงการที่แนบมาพร้อมนี้ด้วย จะเป็นพระคุณ

ส.

(นายสกล สุขพรหม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ
ท่านโรงพยาบาลบางพลี ได้จัดทำโครงการ
อบรมบุคลากรระดับปฏิบัติการ กิ่ง รพ.บางพลี
ช่วงปี ๒๕๖๕ โดยงบประมาณ รพ.บางพลี
จำนวน ๔,๔๐๐ บาท (สี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน)
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ได้พิจารณา
แล้วพบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เห็นควรพิจารณา
อนุมัติโครงการดังกล่าว
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ
โปรดอนุมัติโครงการดังกล่าว



(นายวงศ์วิระ สุขมันท์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

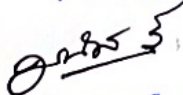
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ๓๕.๑๖๓๗



(นางสาวปิยภา เชาวลิต)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ

- 7 เม.ย. 2565



(นายมนัส ประเทืองจิตร)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- เห็นชอบ
- ลงนามแล้ว
- ดำเนินการ
- ทราบ
- แจ้ง.....
- อนุมัติ
- อนุญาต
- อนุเคราะห์
- ประชาสัมพันธ์



(นายนเรศฤทธิ์ ชัดชะสีมา)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๐๐ เม.ย. 2565

โครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าปัญหาข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบางพลีในปี ๒๕๖๔ ที่ผ่านมา โดยแจ้งผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ของโรงพยาบาลบางพลี เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น โทรศัพท์ เฟซ เพชบุ๊ก สายด่วน ๑๓๓๐ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และระบบรายงานอุบัติการณ์ พบว่า ปัญหาที่ก่อให้เกิดการร้องเรียนมากที่สุด เป็นเรื่องการให้บริการที่ล่าช้า รอนาน รongลงมาคือ พฤติกรรมบริการ ระบบบริการ และสิ่งแวดล้อมตามลำดับ

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว ทางผู้จัดโครงการเล็งเห็นว่าผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพ และมีทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารักษาให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ จึงได้ดำเนินการจัดโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมด้านการให้บริการ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติด้านพฤติกรรมบริการที่ดี รวมถึงทำให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรในโรงพยาบาลบางพลี ลดปัญหาข้อร้องเรียน ช่วยให้การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ต่างๆ ในปัจจุบัน และอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานด้านการมีพฤติกรรมบริการที่ดี และรับรู้ระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาล กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลบางพลี จึงได้ดำเนินการจัดโครงการดังกล่าว ซึ่งจะทำให้บุคลากรใหม่มีพฤติกรรมบริการที่ดี สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐาน ด้านการมีพฤติกรรมบริการที่ดีและระเบียบข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลบางพลี

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถให้การบริการที่ดีและมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม

๓. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรใหม่ที่เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕
จำนวน ๒๒๐ คน

รอบที่ ๑ บุคลากรใหม่ในช่วงเดือนเมษายน ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕	จำนวน ๑๔๐ คน
รอบที่ ๒ บุคลากรใหม่ในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕	จำนวน ๔๐ คน
รอบที่ ๓ บุคลากรใหม่ในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕	จำนวน ๔๐ คน

/๔.วิธีดำเนินงาน...

โครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

แหล่งงบประมาณ : เงินบำรุงโรงพยาบาลบางพลี วงเงิน ๔,๔๐๐,- บาท (สี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน)

หน้า ๑

๔. วิธีดำเนินงาน

- ๔.๑ ตรวจสอบคัดกรองวัดอุณหภูมิร่างกายบุคลากรใหม่ทุกคนก่อนเข้าร่วมการอบรม และผู้เข้าร่วมอบรมทุกคนใส่หน้ากากอนามัย มีการนั่งเว้นระยะห่าง เพื่อความปลอดภัยจากโรค COVID - 19
- ๔.๒ ปฐมนิเทศ และชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลบางพลี
- ๔.๓ ทำแบบทดสอบก่อนเริ่มฟังบรรยายเรื่องอบรมพฤติกรรมบริการ
- ๔.๔ บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการมีพฤติกรรมบริการที่ดี และฝึกปฏิบัติรายบุคคล
- ๔.๕ ทำแบบทดสอบหลังการอบรม และประเมินผลการจัดโครงการ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

- วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕
- อบรมรอบที่ ๑ วันพุธที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕
- อบรมรอบที่ ๒ วันพุธที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕
- อบรมรอบที่ ๓ วันพุธที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕

๖. สถานที่ดำเนินงาน

ห้องประชุมโรงพยาบาลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

๗. งบประมาณในการดำเนินงาน

งบประมาณจากเงินบำรุงโรงพยาบาลบางพลี จำนวน ๔,๔๐๐.- บาท (สี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน) ซึ่งมีรายละเอียดค่าใช้จ่าย ดังนี้

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕		
ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๑๔๐ คน x ๑ มื้อ x ๒๐.- บาท x ๑ วัน	เป็นเงิน ๒,๘๐๐.- บาท	
วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕		
ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๔๐ คน x ๑ มื้อ x ๒๐.- บาท x ๑ วัน	เป็นเงิน ๘๐๐.- บาท	
วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕		
ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๔๐ คน x ๑ มื้อ x ๒๐.- บาท x ๑ วัน	เป็นเงิน ๘๐๐.- บาท	
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๔,๔๐๐.- บาท (สี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน)		

หมายเหตุ : ๑. ค่าใช้จ่ายทุกรายการสามารถถัวจ่ายกันได้ ตามการใช้จ่ายจริงและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

๒. กำหนดการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมและสถานการณ์เร่งด่วน

๘. ตัวชี้วัดโครงการ

- ๘.๑ บุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมโครงการมีจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๘๐
- ๘.๒ บุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมโครงการมีคะแนนทดสอบหลังการอบรมเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ ๘๐
- ๘.๓ บุคลากรมีการให้บริการที่ดี และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ผ่านเกณฑ์การประเมินจากแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ ๘๐

/๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ...

โครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
แหล่งงบประมาณ : เงินบำรุงโรงพยาบาลบางพลี วงเงิน ๔,๔๐๐.- บาท (สี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน)

หน้า ๒

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ บุคลากรใหม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีพฤติกรรมบริการที่ดี ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลบางพลี

๙.๒ บุคลากรใหม่สามารถให้บริการที่ดีและมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม

๑๐. วิธีประเมินผล

๑๐.๑ ประเมินจำนวนบุคลากรใหม่ที่เข้ารับการอบรมจากใบลงทะเบียน

๑๐.๒ ประเมินความรู้ ความเข้าใจ เรื่องพฤติกรรมบริการ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กร โดยใช้แบบทดสอบก่อน - หลัง เข้าร่วมโครงการ

๑๐.๓ ประเมินการมีพฤติกรรมบริการที่ดี จากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมบริการ

๑๑. ผู้รับผิดชอบโครงการ

จิรพรณ์ อนุชนงษ์
(นางสาวธิดารัตน์ อนุญาหงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข


๑๒. ผู้เสนอโครงการ

วิวิทย์ นวมณี
(นางสาวสิริขวัญ ทรงมณี)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๑๓. ผู้เห็นชอบโครงการ

ส.
(นายสกล สุขพรหม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

๑๔. ผู้อนุมัติโครงการ


(นายนเรศฤทธิ์ ชัดระสีมา)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

ตารางกิจกรรม โครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่

โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

- วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๓.๑๕ น. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบ Pre - test
เวลา ๑๓.๑๕ น. - ๑๓.๓๐ น. พิธีเปิด โดย นพ.สกล สุขพรหม
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี
เวลา ๑๓.๓๐ น. - ๑๔.๓๐ น. บรรยายระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กร
โรงพยาบาลบางพลี บรรยาย โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
เวลา ๑๔.๓๐ น. - ๑๔.๔๕ น. รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
เวลา ๑๔.๔๕ น. - ๑๖.๐๐ น. บรรยายพฤติกรรมบริการทั้ง ๗ ด้าน
โดยคุณจรรยา จันทร์เรือง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เวลา ๑๖.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. สรุปรื้อเนื้อหา/ข้อซักถาม และทำแบบทดสอบ Post - test
- วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๓.๑๕ น. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบ Pre - test
เวลา ๑๓.๑๕ น. - ๑๓.๓๐ น. พิธีเปิด โดย นพ.สกล สุขพรหม
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี
เวลา ๑๓.๓๐ น. - ๑๔.๓๐ น. บรรยายระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กร
โรงพยาบาลบางพลี บรรยาย โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
เวลา ๑๔.๓๐ น. - ๑๔.๔๕ น. รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
เวลา ๑๔.๔๕ น. - ๑๖.๐๐ น. บรรยายพฤติกรรมบริการทั้ง ๗ ด้าน
โดยคุณจรรยา จันทร์เรือง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เวลา ๑๖.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. สรุปรื้อเนื้อหา/ข้อซักถาม และทำแบบทดสอบ Post - test
- วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๓.๑๕ น. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบ Pre - test
เวลา ๑๓.๑๕ น. - ๑๓.๓๐ น. พิธีเปิด โดย นพ.สกล สุขพรหม
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี
เวลา ๑๓.๓๐ น. - ๑๔.๓๐ น. บรรยายระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กร
โรงพยาบาลบางพลี บรรยาย โดยกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล
เวลา ๑๔.๓๐ น. - ๑๔.๔๕ น. รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
เวลา ๑๔.๔๕ น. - ๑๖.๐๐ น. บรรยายพฤติกรรมบริการทั้ง ๗ ด้าน
โดยคุณจรรยา จันทร์เรือง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เวลา ๑๖.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. สรุปรื้อเนื้อหา/ข้อซักถาม และทำแบบทดสอบ Post - test