



รายงานผลการดำเนินโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่  
โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ และวันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕  
ณ ห้องประชุมอาคาร ๙ ชั้น โรงพยาบาลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

## คำนำ

โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จัดขึ้นทั้งหมด ๓ รุ่น โดยจัดขึ้นเมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕ ,วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ และวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุมอาคาร ๙ ชั้น โรงพยาบาลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความรู้ ความเข้าใจ พื้นฐานด้านการมีพฤติกรรมบริการที่ดี และรู้ระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลบางพลี และเพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถให้บริการที่ดี และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมเป็นบุคลากรโรงพยาบาลบางพลี

กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการดำเนินโครงการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลบางพลี

พฤศจิกายน ๒๕๖๕

## สารบัญ

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

#### ส่วนที่ ๑ รายละเอียดโครงการ

- ๑.๑ หลักการและเหตุผล
- ๑.๒ วัตถุประสงค์
- ๑.๓ เป้าหมาย
- ๑.๔ ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินโครงการ
- ๑.๕ หลักสูตร/หัวข้อการบรรยาย
- ๑.๖ งบประมาณ
- ๑.๗ การประเมินผลโครงการ
- ๑.๘ ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- ๑.๙ ผู้รับผิดชอบโครงการ

#### ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความรู้ของผู้เข้าร่วมโครงการ

- ๒.๑ วิธีการประเมินความรู้
- ๒.๒ สรุปผลการประเมิน
- ๒.๓ ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการฯ

#### ภาคผนวก

- สำเนาขออนุมัติโครงการ
- สำเนาโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
- แบบประเมินความรู้และความพึงพอใจ
- ภาพกิจกรรม

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จัดขึ้นระหว่างวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ และ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุม อาคาร ๙ ชั้น โรงพยาบาลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานด้านการมีพฤติกรรมบริการที่ดี และรู้ระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กร ของโรงพยาบาลบางพลี และเพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถให้การบริการที่ดี และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม โดยมีผู้เข้าร่วมอบรม เป็นบุคลากรโรงพยาบาลบางพลี การอบรมโครงการฯ จัดขึ้นในวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ และ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ ผู้เข้าร่วมจำนวน ๑๙๕ คน เนื้อหาในการอบรมมีดังนี้

หัวข้อที่ ๑ การเก็บส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการและการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

หัวข้อที่ ๒ การอบรมพฤติกรรมบริการที่ดี

หัวข้อที่ ๓ การเพิ่มศักยภาพการทำงานด้วย Growth Mindset และการมีสุขภาพการเงินที่ดี

รวบรวมแบบประเมินโครงการจากผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑ ของจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งหมด โดยผลการประเมินโครงการสรุปได้ดังนี้

### ๑. ผลการจัดโครงการอบรมฯ

๑.๑ มีผู้เข้าร่วมโครงการครั้งนี้ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ และ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ ผู้เข้าร่วมจำนวน ๑๙๕ คน

๑.๒ ได้รับงบประมาณดำเนินงานทั้งสิ้น ๔,๔๐๐.- บาท เบิกจ่ายจริง ๓,๙๐๐.- บาท รายละเอียดค่าใช้จ่ายดังนี้

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕

ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๑๒๐ คน x ๑ มื้อ x ๒๐.- บาท x ๑ วัน เป็นเงิน ๒,๔๐๐.- บาท

วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕

ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๓๕ คน x ๑ มื้อ x ๒๐.- บาท x ๑ วัน เป็นเงิน ๗๐๐.- บาท

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕

ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๔๐ คน x ๑ มื้อ x ๒๐.- บาท x ๑ วัน เป็นเงิน ๘๐๐.- บาท  
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นเป็นเงิน ๓,๙๐๐.- บาท (สามพันเก้าร้อยบาทถ้วน)

### ๒. ผลการประเมินโครงการ

๑. บุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมโครงการฯ ที่ร้อยละ ๘๘.๖ ถือว่าผ่านตัวชี้วัด

๒. บุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมโครงการมีคะแนนทดสอบหลังการอบรมเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ ๘๒.๒ ถือว่าผ่านตัวชี้วัด

๓. บุคลากรมีการให้บริการที่ดี และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ผ่านเกณฑ์การประเมิน จากแบบสอบถามที่ร้อยละ ๘๑.๐ ถือว่าผ่านตัวชี้วัด

### ๓. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (แนะนำ ดี ชม ของผู้เข้าร่วมอบรม)

- ควรจัดกิจกรรมทุกปี

---

---

รายละเอียดโครงการอบรมพหุกิจกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

## ส่วนที่ ๑

### รายละเอียดโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

#### ๑. หลักการและเหตุผล

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

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว ทางผู้จัดโครงการเล็งเห็นว่าผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพ และมีทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการ 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 เพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถให้บริการที่ดีและมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม

#### 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

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 /๔.๕ บรรยาย...

**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 ผ่านเกณฑ์การประเมิน

จากแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ ๘๐

**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**

## กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลบางพลี



# ส่วนที่ ๒

ผลการประเมินความรู้ของผู้เข้าร่วมอบรม  
โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

## ส่วนที่ ๒

### ผลการประเมินความความรู้ของผู้เข้าร่วมอบรม

#### ๒.๑ วิธีประเมินความรู้อของผู้เข้าร่วมโครงการ

๑) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรโรงพยาบาลบางพลี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๙๕ คน

๒) เครื่องมือที่ใช้ในแบบประเมินโครงการ โดยให้บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการประเมินตนเอง ในวันอบรมดังนี้

แบบประเมินความรู้และความพึงพอใจในการดำเนินโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓) การรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยการสแกน QR Code ทำแบบประเมินความรู้ในการดำเนินโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

#### ๒.๒ สรุปผลการประเมิน

การประเมินโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีบุคลากรเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้นจำนวน ๑๙๕ คน เป็นชาย ๕๐ คน หญิง ๑๔๕ คน คิดเป็น ๑๐๐ % รายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

##### ๒.๒.๑ ข้อมูลทั่วไป

บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการที่ตอบแบบประเมินโครงการมีทั้งสิ้น ๑๕๘ คน เป็นเพศชายจำนวน ๒๕ คน และเพศหญิงจำนวน ๑๓๓ คน

##### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละของกลุ่มเป้าหมาย
เพศ		
ชาย	๒๕	๑๕.๘
หญิง	๑๓๓	๘๔.๒

##### ตารางที่ ๒ ผลการประเมินตามตัวชี้วัดของโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตัวชี้วัดโครงการ	คิดเป็นร้อยละ
๑. บุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมโครงการมีจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๘๐	๘๘.๖
๒. บุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมโครงการมีคะแนนทดสอบหลังการอบรมเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ ๘๐	๘๒.๒
๓. บุคลากรมีการให้บริการที่ดี และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ผ่านเกณฑ์การประเมิน จากแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ ๘๐	๘๑.๐

จากตารางพบว่าบุคลากรตามรายชื่อเข้าร่วมโครงการที่ร้อยละ ๘๘.๖ และได้รับคะแนนเพิ่มขึ้นหลังจากการอบรมพฤติกรรมบริการที่ร้อยละ ๘๒.๒ รวมถึงบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการมีพฤติกรรมที่เหมาะสมผ่านเกณฑ์การประเมินที่ร้อยละ ๘๑ ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดของโครงการที่กำหนดไว้ว่าบุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมโครงการมีจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๘๐ บุคลากรใหม่ที่เข้าร่วมโครงการมีคะแนนทดสอบหลังการอบรมเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ ๘๐ และบุคลากรมีการให้บริการที่ดี และมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมผ่านเกณฑ์การประเมินจากแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ ๘๐ ถือว่าการดำเนินโครงการนี้ผ่านตัวชี้วัดดังกล่าว

### ๒.๓ ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมอบรม

- ควรมีการจัดกิจกรรมทุกปี





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลบางพลี โทร. ๐ ๒๗๕๒ ๕๙๐๐ ต่อ ๒๙๒๔.....  
ที่ สป. ๐๐๓๓.๓๐๒/ ๒๐๓๓ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕  
เรื่อง...ขออนุมัติจัดทำโครงการอบรมพหุกิจกรรมบริการบุคลากรใหม่ 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 ส่ององค์กรแห่งความสุขอย่างยั่งยืน และเป็นรูปธรรม

### ๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีพื้นฐานด้านการมีพหุกิจกรรมบริการที่ดี การรับรู้ระเบียบ ข้อปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรของโรงพยาบาลบางพลี รวมถึงสามารถให้บริการที่ดี และมีพหุกิจกรรมบริการที่เหมาะสม จึงได้จัดทำโครงการอบรมพหุกิจกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยเบิกจ่ายจากเงินบำรุงของโรงพยาบาลบางพลี จำนวน ๔,๔๐๐,- บาท (สี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน)

### ๓. ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้แก่

หมวด ๒ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ส่วนที่ ๑ ค่าใช้จ่ายของส่วนราชการที่จัดการฝึกอบรม ข้อ ๘ โครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรมที่ส่วนราชการจัดหรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่น ต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายตามระเบียบนี้

หมวด ๓ ค่าใช้จ่ายในการจัดงาน ข้อ ๒๙ การจัดงานตามแผนงานโครงการตามภารกิจปกติหรือตามนโยบายของทางราชการ ให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาอนุมัติการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดงานได้เท่าที่จ่ายจริงตามความเป็นเหมาะสมและประหยัด

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. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ข้อ ๓.๒ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสำหรับการฝึกอบรมและการจัดงานที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนั้นเป็นผู้จัดร่วมกับหน่วยงานอื่น

/๔. ข้อพิจารณา...

๔. ข้อพิจารณา

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

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติและลงนามในโครงการที่แนบมาพร้อมนี้ด้วย จะเป็นพระคุณ

ส.ร.

(นายสกล สุขพรหม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ  
ด้านโรงพยาบาลบางพลี ได้จัดทำโครงการ  
อบรมบุคลากรบริการผู้ป่วยใน รพ.บางพลี  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยขอยื่นนำ รพ.บางพลี  
จำนวน ๕,๕๐๐ บาท (สี่พันห้าร้อยบาทถ้วน)  
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ได้พิจารณา  
แล้วพบว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เห็นควรพิจารณา  
อนุมัติโครงการดังกล่าว  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ  
โปรดอนุมัติโครงการดังกล่าว



(นายวงศ์วิระ คุ้มมันทนา)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

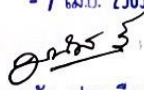
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ  
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติโครงการ



(นางสาวปิยวิภา เชาวลิตร)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ

- 7 เม.ย. ๒๕๖๕



(นายมนัส ประเทืองจิตร)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

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



(นายนเรศฤทธิ์ ชัดตะสีมา)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๐๒ เม.ย. ๒๕๖๕

## โครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

### ๑. หลักการและเหตุผล

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

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว ทางผู้จัดโครงการเล็งเห็นว่าผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพ และมีทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ จึงได้ดำเนินการจัดโครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมด้านการให้บริการ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติด้านพฤติกรรมบริการที่ดี รวมถึงทำให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรในโรงพยาบาลบางพลี ลดปัญหาข้อร้องเรียน ช่วยให้การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ต่างๆ ในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

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. ค่าใช้จ่ายทุกรายการสามารถถ่วงจ่ายกันได้ ตามการใช้จ่ายจริงและเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ
๒. กำหนดการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมและสถานการณ์เร่งด่วน

#### ๘. ตัวชี้วัดโครงการ

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

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

/ส. ผลที่คาดว่าจะได้รับ...



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

จิตรีศม์ อนุชนนธ์  
(นางสาวจิตรีศม์ อนุชนนธ์)  
นักวิชาการสาธารณสุข

๑๒. ผู้เสนอโครงการ

ธีรวิมล ทรวงมณี  
(นางสาวธีรวิมล ทรวงมณี)  
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๑๓. ผู้เห็นชอบโครงการ

ส.  
(นายสกล สุขพรหม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

๑๔. ผู้อนุมัติโครงการ

  
(นายนเรศฤทธิ์ ชัดระสีมา)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

โครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
แหล่งงบประมาณ : เงินบำรุงโรงพยาบาลบางพลี วงเงิน ๔,๕๐๐.- บาท (สี่พันห้าร้อยบาทถ้วน)

หน้า ๓



## 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 โดยคุณจริยา จันทร์เรือง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เวลา ๑๖.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	สรุปเนื้อหา/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 โดยคุณจริยา จันทร์เรือง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เวลา ๑๖.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	สรุปเนื้อหา/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 โดยคุณจริยา จันทร์เรือง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เวลา ๑๖.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	สรุปเนื้อหา/ข้อซักถาม และทำแบบทดสอบ Post - test	

โครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

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

หน้า ๔

## แบบประเมินความรู้ และแบบประเมินพฤติกรรมบริการบุคลากรโรงพยาบาลบางพลี ปี 2565

### แบบทดสอบ Pre-test

โครงการอบรมพฤติกรรมบริการบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ 2565

ชื่อ - สกุล.....อายุ.....ปี ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....

คำชี้แจง : จงทำเครื่องหมาย X เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. การส่งสัญญาณที่ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของไทยแท้แต่โบราณ คือ
  1. การกล่าวต้อนรับทักทาย
  2. การไหว้
  3. การสบสายตา
  4. การยิ้ม
2. บุคคลใดต่อไปนี้มีพฤติกรรมบริการที่ดีที่สุด “ด้านการแต่งกาย”
  1. นายแดงใส่กางเกงขาสั้นมาทำงานเพื่อความกระฉับกระเฉงในการเซ็นรถผู้รับบริการ
  2. นางสาวใส่องเท้าส้นสูงสีแดงมาทำงานเพราะต้องหยิบของจากที่สูงเป็นประจำ
  3. นายดำแต่งตัวตามฟอร์มที่ รพ.กำหนด สวมใส่รองเท้าแตะเพื่อความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน
  4. นางเขียวแต่งตัวตามฟอร์มที่ รพ.กำหนด พร้อมติดบัตรพนักงานขณะปฏิบัติหน้าที่
3. การบอกทางผู้มารับบริการช่วงระยะทางไม่เกิน 6 เมตร ควรทำอย่างไร
  1. พูดบอกทางด้วยน้ำเสียงสุภาพ
  2. ใช้นิ้วชี้ ชี้ไปทางที่ต้องการบอก
  3. บอกให้ผู้บอกทางอ่านป้ายเอง
  4. ผายมือไปตามทางที่ต้องการบอก
4. ข้อใดเป็นพฤติกรรมการรับโทรศัพท์ที่ไม่ควรปฏิบัติ
  1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อสายเข้า ไม่ควรปล่อยให้ดังเกิน 3 ครั้ง
  2. กล่าวสวัสดี แนะนำตัว พูดจาชัดเจน
  3. พูดจาต่อว่าเมื่อมีคนโทรมาผิด
  4. ขณะรับโทรศัพท์ไม่ควรพูดคุยหยอกล้อ
5. เมื่อพบผู้รับบริการโวยวาย เอาแต่ใจ หากท่านเป็นผู้ปฏิบัติงานควรจะมีอย่างไร
  1. ให้ความเคารพ มีความอดทน ห่วงใยและช่วยหาทางแก้ไขปัญหา
  2. ให้ผู้รับบริการออกจากสถานพยาบาลทันที เพื่อความสงบของผู้รับบริการท่านอื่น
  3. พูดกล่าวตักเตือนผู้รับบริการ และให้การรักษาส่งผู้รับบริการในขั้นตอนต่อไป
  4. แสดงออกซึ่งการไม่ให้เกียรติผู้รับบริการ แสดงท่าทีไม่พอใจ และไม่ให้บริการต่อ
6. ข้อใดคือวิธีการรับโทรศัพท์ที่ถูกต้องของโรงพยาบาลบางพลี
  1. สวัสดีค่ะ/ครับ + ชื่อผู้รับสาย + ชื่อแผนก + ตำแหน่ง
  2. ชื่อผู้รับสาย + ชื่อแผนก + ตำแหน่ง + สวัสดีค่ะ/ครับ
  3. สวัสดีค่ะ/ครับ + ชื่อแผนก + ชื่อผู้รับสาย + ตำแหน่ง
  4. ชื่อผู้รับสาย + สวัสดีค่ะ/ครับ
7. เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าลิฟต์พร้อมผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติอย่างไร
  1. เจ้าหน้าที่พูดคุยกันเองในลิฟต์ ไม่ได้สนใจผู้มารับบริการ
  2. สอบถามผู้มารับบริการว่าต้องการติดต่อชั้นไหน และกดชั้นขอลิฟต์ให้
  3. เดินเข้าลิฟต์ก่อนผู้รับบริการ

4. เจ้าหน้าที่ที่ก้มเล่นมือถือ
8. การแต่งกายที่ไม่เหมาะสมของผู้ชายคือข้อใด
1. ใส่กางเกงผ้าสีดำหรือสีกรมท่า
  2. ใส่รองเท้ารัดส้น
  3. ใส่กางเกงยีนส์มาทำงาน
  4. ใส่เสื้อเชิ้ตสีขาวมาทำงาน
9. การปลูกฝังจิตสำนึกการบริการที่ดีคือ
1. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
  2. การบริการจากใจ การมีจิตใจของการบริการ
  3. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ในการบริการ
  4. การปรับตัวให้ทันเหตุการณ์ด้านการบริการ
10. พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือที่เหมาะสมที่สุดในขณะอยู่สถานที่ทำงาน (ในโรงพยาบาล)
1. นายแดงคุยโทรศัพท์เสียงดังขณะให้บริการกรอกประวัติให้ผู้มารับบริการ
  2. นายเขียวเสียบสายหูฟังฟังเพลงเพื่อผ่อนคลายความเครียด ขณะตรวจร่างกายผู้มารับบริการ
  3. นายขาวเล่นโซเชียล ฟังเพลง ในช่วงเวลาพักทานอาหารกลางวัน
  4. นายดำโพสต์ภาพการปฏิบัติงานพร้อมเปิดเผยข้อมูลผู้รับบริการลงโซเชียลมีเดีย

#### แบบประเมินพฤติกรรมบริการบุคลากรโรงพยาบาลบางพลี ปี 2565

ข้อคำถามประเมินโดยผู้มารับบริการ แผนก.....

1. ท่านมีความพึงพอใจ การบริการของเจ้าหน้าที่หรือไม่  พอใจ  เฉยๆ  ไม่พอใจ โปรดระบุ.....
2. เจ้าหน้าที่กล่าวสวัสดิทักทาย ผู้มารับบริการหรือไม่  ปฏิบัติ  ไม่ปฏิบัติ
3. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารอย่างสุภาพหรือไม่  สุภาพ  ไม่สุภาพ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะ

.....

#### แบบประเมินพฤติกรรมบริการบุคลากรโรงพยาบาลบางพลี ปี 2565

ข้อคำถามประเมินโดยเจ้าหน้าที่ แผนก.....

1. การแต่งกาย
  - 1.1 แต่งกายสุภาพเรียบร้อยหรือไม่  ใช่  ไม่ใช่
  - 1.2 ห้อยป้ายพนักงานขณะปฏิบัติงาน  ใช่  ไม่ใช่
  - 1.3 สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น  ใช่  ไม่ใช่
2. บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน
  - 2.1 ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี  ใช่  ไม่ใช่
3. การใช้คำพูด น้ำเสียง และการแสดงออกต่อผู้มารับบริการ และเพื่อนร่วมงาน
  - 3.1 สบตาผู้มารับบริการ  ใช่  ไม่ใช่
  - 3.2 ทักทายผู้มารับบริการก่อน  ใช่  ไม่ใช่
4. พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือ ขณะทำงานปฏิบัติงาน
  - 4.1 ไม่เสียหูกฟังขณะปฏิบัติงาน  ใช่  ไม่ใช่

แบบประเมินพฤติกรรมกรรมการรับโทรศัพท์และพูดคุยทางโทรศัพท์

1. พฤติกรรมการรับโทรศัพท์และพูดคุยทางโทรศัพท์

- 1.1 กล่าวสวัสดีครับ/ค่ะ บอกรับคน ผู้รับ ตำแหน่ง  ใช่  ไม่ใช่

แบบประเมินพฤติกรรมการใช้ลิฟต์ในโรงพยาบาลบางพลี ปี 2565

1. พฤติกรรมการใช้ลิฟต์

- 1.1 ไม่พูดคุย หยอกล้อกันในลิฟต์  ใช่  ไม่ใช่
- 1.2 บริการกดลิฟต์ ถามชั้น ผู้รับบริการ  ใช่  ไม่ใช่
- 1.3 ให้ผู้รับบริการไปก่อน  ใช่  ไม่ใช่

แบบประเมินการบอกทางให้ผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางพลี ปี 2565

1. การบอกทางให้ผู้มารับบริการ

- 1.1 อธิบายเส้นทาง พร้อมพยามมือแนะนำจุดสำคัญ  ใช่  ไม่ใช่

ภาพกิจกรรมโครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ 2565  
วันที่ 20 เมษายน 2565



ภาพกิจกรรมโครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ 2565  
วันที่ 6 กรกฎาคม 2565



ภาพกิจกรรมโครงการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรใหม่ โรงพยาบาลบางพลี ปีงบประมาณ 2565  
วันที่ 28 กันยายน 2565







## คณะผู้จัดทำ

นางสาวสิริขวัญ ทรงมณี	ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล
นางสาวสุรรัตน์ ขำวิจิตร	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
นางสาวดวงกมล รักมิตร	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวธิดารัตน์ อนุญาหงษ์	นักวิชาการสาธารณสุข
นายวิศิษฐ์ ทองเงิน	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา

## ที่ปรึกษา

นางสาวสิริขวัญ ทรงมณี	ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล
-----------------------	--

## ผู้วิเคราะห์/เรียบเรียง/รูปเล่ม/ออกแบบปก

นางสาวธิดารัตน์ อนุญาหงษ์	นักวิชาการสาธารณสุข
---------------------------	---------------------