

รายงานสรุปผลตามโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่องค์กรบริการที่เป็นเลิศ
ประจำปีงบประมาณ 2567 วันที่ 26 - 29 ธันวาคม 2566 เวลา 08.30 - 16.30 น.
ณ ห้องประชุมปริยธร อาคารทันตกรรม โรงพยาบาลสุโขทัย

1. หลักการเหตุผล

กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์ ที่จะพัฒนาความเป็นเลิศ 4 ด้าน ได้แก่
1) Prevention & Promotion Excellence (ส่งเสริมสุขภาพและความป้องกันโรคเป็นเลิศ) 2) Service Excellence (บริการเป็นเลิศ) 3) People Excellence (บุคลากรเป็นเลิศ) 4) Governance Excellence (บริหารจัดการเป็นเลิศ) เพื่อขับเคลื่อนทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่งทั่วประเทศ เป็นโรงพยาบาลคุณธรรมหรือหน่วยงานคุณธรรม เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความสุขบนพื้นฐานความรู้ คู่คุณธรรม ทำงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในการดูแลสุขภาพเพื่อให้องค์กรเป็นโรงพยาบาลคุณธรรม และการบริการที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การเป็นองค์กรคุณธรรมอย่างยั่งยืน คณะกรรมการจริยธรรมและคุณธรรมโรงพยาบาลสุโขทัย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนา บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ตระหนักรู้ถึงการสร้างจิตสำนึก ในการให้บริการให้มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งได้ปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ วัฒนธรรมค่านิยม ด้วยการมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้มารับบริการ และประชาชนเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแล กิจการที่ดีขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน จึงได้จัดทำ โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่องค์กรที่เป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ 2567 เพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสู่องค์กรที่เป็นเลิศตลอดไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรมีเจตคติและพฤติกรรมบริการที่ดี มีบุคลิกภาพและการแสดงออกต่อการที่เป็นมิตร และบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

2.2 เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจและพึงพอใจต่อการให้บริการในโรงพยาบาล

2.3 เพื่อให้โรงพยาบาลสุโขทัยเป็นองค์กรบริการที่เป็นเลิศ

3. เป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลสุโขทัย จำนวน 419 คน

4. พื้นที่ดำเนินงาน

ณ ห้องประชุมปริยธร อาคารทันตกรรม โรงพยาบาลสุโขทัย

5. ผลการดำเนินงาน

กลุ่มงานบริหารทั่วไปไปร่วมกับงานลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้ดำเนินการตามโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่องค์กรบริการที่เป็นเลิศ ระหว่างวันที่ 26 - 29 ธันวาคม 2566 เวลา 08.30 - 16.30 น.
ณ ห้องประชุมปริยธร อาคารทันตกรรม โรงพยาบาลสุโขทัย

กิจกรรมดำเนินงาน

เวลา	หัวข้อ
08.00 - 08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30 - 09.00 น.	พิธีเปิดการอบรม โดย นายประวิทย์ เสรีขจรจรรุ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน
09.00 - 09.30 น.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อละลายพฤติกรรม โดย นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
09.30 - 10.30 น.	บรรยายเทคนิคการทำงานเป็นทีม/รู้เขา/รู้เรา โดย นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
10.30 - 12.00 น.	บรรยายการบริการที่ประทับใจ/หัวใจการบริการ โดย นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 14.30 น.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร โดย นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
14.30 - 15.45 น.	กิจกรรมการฟังอย่างลึกซึ้ง โดย นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
15.45 - 16.30 น.	วิธีการเปลี่ยนการร้องเรียนให้เป็นพึงพอใจ โดย นางรุ่งนภา ปัญญาเดชากุล ข้าราชการบำนาญ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
16.30 น.	ซักถามปัญหา พิธีปิดการประชุม

หมายเหตุ: เสริ์ฟอาหารว่างระหว่างการประชุม

6. สรุปผลการดำเนินงาน/ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

6.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมอบรมโครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่องค์กรบริการที่เป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ 2567

6.2 เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมรับการอบรมพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่องค์กรบริการที่เป็นเลิศ ประจำปีงบประมาณ 2567 เพื่อเพิ่มความรู้พัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

7. ปัญหาอุปสรรค

1. สถานที่ในการจัดงานคับแคบ
2. งบประมาณไม่เพียงพอ

8. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกคนอย่างต่อเนื่อง

ผู้สรุปผลการประชุม

(นางสาวเนย์ บุพตา)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้ตรวจสรุปผลการประชุม

(นางสาวธีร์ชญาณ์ วงษ์พันธ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ