



บันทึกข้อความ

งาน	ควบคุมภายใน
เลขที่รับ	244
วันที่	9 กพ 2554
เวลา	15:18 น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	
เลขที่รับ	002242
วันที่รับ	09 กพ 2554
เวลา	

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขาชัยสน ตำบลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๓๐
ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๕/๒/๑๕๕ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติโครงการและดำเนินการตามโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

๑. เรื่องเดิม

พฤติกรรมบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงาน ทั้งแบบพบหน้ากันและพบกันทางโทรศัพท์ ผลกระทบที่พบบ่อจากพฤติกรรมบริการ คือการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันและเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ นอกจากนี้ยัง พบ ความผิดพลาดจากการสื่อสาร จนเกิดความเข้าใจผิด จนนำไปสู่การฟ้องร้อง/ร้องเรียน หรือเกิดเป็นความไม่สบายใจ ความขัดแย้ง ต่อกัน

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลเขาชัยสนเป็นโรงพยาบาลชุมชนระดับการให้บริการทุติยภูมิ มีสหวิชาชีพในการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชนเขตอำเภอเขาชัยสนและนอกเขตอำเภอเขาชัยสน พฤติกรรมบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงาน และการให้บริการทั้งบุคคลภายในโรงพยาบาลและผู้มารับบริการ ทั้งแบบพบหน้ากันและพบกันทางโทรศัพท์ ผลกระทบที่พบบ่อจากพฤติกรรมบริการ คือ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันและเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ พบ ความผิดพลาดจากการสื่อสาร จนเกิดความเข้าใจผิด จนนำไปสู่การฟ้องร้อง/ร้องเรียน หรือเกิดเป็นความไม่สบายใจ ความขัดแย้ง ต่อกัน จากข้อมูลการร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาชัยสนที่เกิดขึ้น สาเหตุหลักของข้อร้องเรียน เกิดจากพฤติกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด และเมื่อศึกษาลงไปถึงสาเหตุสำคัญ คือ การสื่อสาร ทั้งด้าน วนจภาษา และ อวจนภาษา

๓. ระเบียบ/ข้อกำหนด

๓.๑ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕

๓.๒ คำสั่งกระทรวงสาธารณสุขที่ ๑๙๓๒/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ เรื่องการมอบอำนาจในการอนุมัติ การเดินทางไปราชการ การจัดประชุม การฝึกอบรม การจัดงาน การประชุม ระหว่างประเทศ และค่าใช้จ่าย ต่างๆ ข้อ ๓ มอบอำนาจการอนุมัติโครงการ หรือหลักสูตร การฝึกอบรม การแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงโครงการ หรือหลักสูตรการอบรม การอนุมัติให้จัดการฝึกอบรม และการจัดงาน ให้แก่ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด สำหรับการฝึกอบรม และการจัดงานที่หน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนั้นๆ เป็นผู้จัด หรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่น

๔. ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลเขายายสน พิจารณาเห็นว่าโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนา
พฤติกรรมบริการโดยผู้จัดทำโครงการมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายตามโครงการที่เหมาะสม ถูกต้อง ตาม
ระเบียบราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว จึงขออนุมัติโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ โรงพยาบาล
เขายายสน อ. เขายายสน จังหวัดพัทลุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยใช้งบประมาณเงินบำรุง โรงพยาบาลเขายายสน
อ. เขายายสน จ. พัทลุง ปี ๒๕๖๔ เป็นจำนวนเงิน ๑๐,๓๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสามร้อยบาทถ้วน)

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติ และลงนามในโครงการ ฯ ที่เสนอมาพร้อม
หนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

ลงชื่อ 

(นางสาวภิญญา เพ็ชรศรี)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าพะยอม รักษาการในตำแหน่ง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายสน

() เพื่อโปรดทราบ

(✓) เพื่อโปรดพิจารณา

(✓) เห็นควร

ขอเสนอโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ
ของโรงพยาบาลเขายายสน อ. เขายายสน จ. พัทลุง ปี ๒๕๖๔
✓ โปรดลงนามอนุมัติ เพื่อโปรดพิจารณา

(นายโชติ ช่วยเนียม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานตรวจสอบและควบคุมภายใน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

10 ก.พ. 64

(นางสาว รามทิพย์)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านส่งเสริมพัฒนา) รักษาการในตำแหน่ง

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

๑. โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

๒. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเขาย้อยเป็นโรงพยาบาลชุมชนระดับการให้บริการทุติยภูมิ มีสหวิชาชีพในการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชนเขตอำเภอเขาย้อยและนอกเขตอำเภอเขาย้อย พฤติกรรมบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงาน และการให้บริการทั้งบุคคลภายในโรงพยาบาลและผู้มารับบริการ ทั้งแบบพบหน้ากันและพบกันทางโทรศัพท์ ผลกระทบที่พบบ่อจากพฤติกรรมบริการ คือ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันและเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ พบ ความผิดพลาดจากการสื่อสาร จนเกิดความเข้าใจผิด จนนำไปสู่การฟ้องร้อง/ร้องเรียน หรือเกิดเป็นความไม่สบายใจ ความขัดแย้ง ต่อกัน จากข้อมูลการร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาย้อยที่เกิดขึ้น สาเหตุหลักของข้อร้องเรียน เกิดจากพฤติกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด และเมื่อศึกษาลงไปถึงสาเหตุสำคัญ คือ การสื่อสาร ทั้งด้าน วณภาษา และ อวณภาษา

โรงพยาบาลเขาย้อยจึงจัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

๒. เพื่อพัฒนาการสื่อสารอย่างสันติ

๔. กลวิธีการดำเนินงาน

๑. ขั้นตอนเตรียมการ

๑.๑ ประชุมคณะกรรมการ พัฒนาบุคลากร

๑.๒ ประสานผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจัดบุคลากรเข้าร่วมประชุม

๑.๓ เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติจัดทำ

๒. ขั้นตอนดำเนินการ จัดอบรมเจ้าหน้าที่

๕. เป้าหมาย

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาย้อยสน จำนวน ๑๖๕ คน

๖. ระยะเวลาดำเนินงาน

ประชุมเชิงปฏิบัติการ วันที่ ๒๓-๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ แบ่งเป็น ๓ รุ่น ๆ ละ ครั้งวัน

๗. สถานที่ดำเนินงาน

ห้องประชุมเฟื่องฟ้า โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดพัทลุง

๘. วิทยากร

นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

๙. งบประมาณ

เงินบำรุงโรงพยาบาล จำนวน ๑๐,๓๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสามร้อยบาทถ้วน)

๑. ค่าอาหารว่างและ เครื่องดื่ม สำหรับผู้เข้ารับการอบรม จำนวน ๑๖๕ คน x ๒๕ บาท x ๑ มื้อ
เป็นเงิน ๔,๑๒๕ บาท
๒. ค่าอาหารกลางวันสำหรับผู้จัดและวิทยากร จำนวน ๕ คน x ๘๐ บาท x ๑ มื้อ
เป็นเงิน ๔๐๐ บาท
๓. ค่าอาหารว่างและ เครื่องดื่ม สำหรับผู้จัดและวิทยากร จำนวน ๕ คน x ๒๕ บาท x ๓ มื้อ
เป็นเงิน ๓๗๕ บาท
๔. ค่าสมนาคุณวิทยากร จำนวน ๑ คน x ๖๐๐ บาท x ๙ ชั่วโมง เป็นเงิน ๕,๔๐๐ บาท

รวมเป็นเงิน ๑๐,๓๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสามร้อยบาทถ้วน)

ทุกรายการสามารถถัวเฉลี่ยจ่ายได้

๑๐. ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวดวงใจ คำคง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลเขาชัยสน

๑๑. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาชัยสนมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศด้านการสื่อสารอย่างสันติวิธี

๑๒. การประเมินผล / ตัวชี้วัด

๑. ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในพฤติกรรมที่เป็นเลิศ
๒. ผู้เข้าร่วมอบรม เข้าใจและมีพฤติกรรมในการสื่อสารอย่างสันติวิธี

ลงชื่อ ผู้เขียนโครงการ
(นางสาวดวงใจ คำคง)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ลงชื่อ ผู้ตรวจโครงการ
(นางศรินรัตน์ เปาะทองคำ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ลงชื่อ ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวอภิญญา เพ็ชรศรี)
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าพะยอม รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสน

๓/ผู้เห็นชอบโครงการ

[Handwritten signature]

ลงชื่อ ผู้เห็นชอบโครงการ
 (นายสุนทร คงทองสังข์)
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

อนุมัติให้จัดทำและดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ของโรงพยาบาล
 เขาชัยสน โดยใช้งบประมาณ เงินบำรุงโรงพยาบาลเขาชัยสน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เป็นจำนวนเงิน ๑๐,๓๐๐ บาท
 (หนึ่งหมื่นสามร้อยบาทถ้วน)

ลงชื่อ ผู้อนุมัติโครงการ
 (นายแพทย์ รามทิพย์)
 (ผู้อำนวยการ รักษาราชการแทน)
 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
 นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

ตารางอบรม อบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ
 ณ. ห้องประชุมเฟื่องฟ้า โรงพยาบาลเขายายจัน อ.เขายายจัน จ. พัทลุง
 วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๑
 วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๒ , ๓

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๑

เวลา	กิจกรรม
๑๒.๓๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	- ลงทะเบียน รุ่นที่ ๑
๑๓.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น.	- การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของตนเอง นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๔.๐๐ น. - ๑๕.๐๐ น.	- การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๕.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	-การสื่อสารอย่างสันติวิธี เรียนรู้จริยธรรมคุณธรรม การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ

วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๒ , ๓

เวลา	กิจกรรม
๐๘.๐๐ น. - ๐๘.๓๐ น.	- ลงทะเบียน รุ่นที่ ๒
๐๘.๐๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	-การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของตนเอง นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๐.๐๐ น. - ๑๑.๐๐ น.	-การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๑.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น.	-การสื่อสารอย่างสันติวิธี เรียนรู้จริยธรรมคุณธรรม การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	- พักรับประทานอาหารกลางวัน
๑๒.๓๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	- ลงทะเบียน รุ่นที่ ๓
๑๓.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น.	-การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของตนเอง นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๔.๐๐ น. - ๑๕.๐๐ น.	-การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๕.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	-การสื่อสารอย่างสันติวิธี เรียนรู้จริยธรรมคุณธรรม การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ

หมายเหตุ เวลา ๑๐.๓๐ น. - ๑๐.๔๕ น. และ ๑๔.๓๐ น. - ๑๔.๔๕ น. พักรับประทานอาหารว่าง

K-S

สำเนาฉบับ

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๕/๒/๒๕๐

โรงพยาบาลเขาย้ายสน ตำบลเขาย้ายสน
อำเภอเขาย้ายสน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๓๐

๙/ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญท่านเป็นวิทยากร

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

ด้วย โรงพยาบาลเขาย้ายสน จัดโครงการ “อบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ” ณ ห้องประชุมเฟื่องฟ้า อาคารแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้ายสน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อลดข้อร้องเรียน ความไม่สบายใจ ความขัดแย้งต่อกัน ที่เกิดจากพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน และเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

ในการนี้ ทางโรงพยาบาลเขาย้ายสน จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นวิทยากรบรรยายเรื่อง “การสื่อสารอย่างสันติวิธี” ในวันอังคารที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (รุ่นที่ ๑) และ ในวันพุธที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (รุ่นที่ ๒ และรุ่นที่ ๓) ณ ห้องประชุมเฟื่องฟ้า อาคารแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้ายสน อำเภอเขาย้ายสน จังหวัดพัทลุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเป็นวิทยากรบรรยาย ตาม วันและเวลาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอภิญา เพ็ชรศรี)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าพะยอม รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาย้ายสน

งานการพยาบาล

โทร. ๐ ๗๔๖๙ ๑๐๓๑ ต่อ ๑๑๕

โทรสาร ๐ ๗๔๖๙ ๑๕๐๘

ร่าง
พิมพ์
ทาน