

โครงการอบรมพัฒนามาตรฐานการบริการ และพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB)

โรงพยาบาลอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2568

1. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลในดวงใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญ (Product Leadership) การบริการที่ดี (Service Excellence) และนวัตกรรม (Innovation) ทั้งสามองค์ประกอบนี้จะช่วยสร้างความศรัทธาและความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะการบริการที่ดี ที่ "เปลี่ยนคนรู้จักให้กลายมาเป็นคนรู้ใจ" นอกจากความพึงพอใจที่ได้รับแล้ว ยังได้รับคำชื่นชมและความศรัทธาจากประชาชนผู้รับบริการ เกิดการประชาสัมพันธ์ในเชิงบวก เป็นสถานที่ที่พึงพิงในยามเจ็บป่วยดุจโรงพยาบาลใกล้บ้านใกล้ใจอีกด้วย

การให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นมิตรกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจในผู้ป่วยและญาติ การอบรมพฤติกรรมบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้บุคลากรสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์และความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างมีอาชีพ ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกถึงความเอาใจใส่และความใกล้ชิดจากบุคลากรของโรงพยาบาล ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์โรงพยาบาลอมก๋อย ที่ว่า "โรงพยาบาลคุณภาพชั้นนำในพื้นที่สูงที่ทุกคนไว้วางใจ จึงได้ จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาทักษะและพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถสื่อสารและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและญาติ ช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียนด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่ เพิ่มความพึงพอใจและคำชื่นชมชมจากผู้รับบริการ เสริมสร้างขวัญกำลังใจ ทำให้บุคลากรมีความสุขกับการทำงาน (Happy Workplace) เผยแพร่ชื่อเสียงเกียรติคุณให้กับองค์กร ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและผู้รับบริการ "ดูแลด้วยความจริงใจ ใส่ใจห่วงใยดุจญาติมิตร พร้อมจิตบริการ"

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน
3. เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่มีคุณภาพในองค์กร
4. ลดความผิดพลาดความเสียหายและปัญหาในการให้บริการ

3. กลุ่มเป้าหมาย

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอมก๋อย จำนวน 188 คน แบ่งเป็น 4 รุ่น

4. พื้นที่ดำเนินงาน

ณ ศูนย์เรียนรู้การพัฒนามอมก๋อย อันเนื่องมาจากพระราชดำริ อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่

ตรวจสอบแล้ว ผู้รับผิดชอบแผน..... การเงิน.....
--

5. กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงาน

5.1 จัดทำและอนุมัติโครงการ

5.2 ดำเนินโครงการการพัฒนามาตรฐานการบริการ และพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB)

โรงพยาบาลอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่

5.3 ประชุมสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลโครงการ

5.4 สรุปรายงานผลการดำเนินโครงการ

6. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

6.1 บุคลากรโรงพยาบาลเข้าร่วมการอบรม มากกว่าร้อยละ 95

6.2 คะแนนความพึงพอใจจากการสอบถามหลังการอบรมมากกว่าร้อยละ 80

6.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยและครอบครัว $\geq 85\%$

6.4 จำนวนข้อร้องเรียนพฤติกรรมด้านงานบริการของเจ้าหน้าที่ลดลง

7. ระยะเวลาดำเนินงาน

กุมภาพันธ์ – กันยายน 2568

8. งบประมาณดำเนินงาน

ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากเงินบำรุงโรงพยาบาลอมก๋อย มีรายละเอียดค่าใช้จ่าย ดังนี้
กิจกรรม อบรมพัฒนามาตรฐานการบริการ และพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) โรงพยาบาล
อมก๋อย จ.เชียงใหม่ จำนวน 188 คน จำนวน 4 รุ่น

1. ค่าอาหารกลางวัน จำนวน 188 คน x 80 บาท x จำนวน 1 มื้อ เป็นเงิน 15,040.-บาท

2. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำนวน 188 คน x 30 บาท x 2 มื้อ เป็นเงิน 11,280.-บาท

3. ค่าสมนาคุณวิทยากรสำหรับหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1 คน เป็นเงิน 14,400.-บาท

x 600 บาท x 6 ชั่วโมง x 4 วัน

4. ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ เป็นเงิน 3,200.-บาท

5. ค่าเช่าสถานที่ 4000 บาท เป็นเงิน 4,000.-บาท

รวมเป็นเงิน 47,920.- บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 47,920 บาท (สี่หมื่นเจ็ดพันเก้าร้อยยี่สิบบาทถ้วน)

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายแต่ละรายการสามารถถัวเฉลี่ยกันได้ตามความเหมาะสม

9. ผู้รับผิดชอบ

9.1 นายรังสรรค์

ดาวจร

ตำแหน่ง ภาสกรชำนาญการ

โรงพยาบาลอมก๋อย

ตรวจสอบแล้ว
ผู้รับผิดชอบแผน.....
การเงิน.....

10. การติดตาม...

10. การติดตามกำกับและประเมินผล

10.1 การรวบรวมข้อมูล: แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมการอบรม ผู้ป่วย และญาติ

10.2 การสังเกตการณ์: ผู้บริหารหรือหัวหน้างานทำการสังเกตพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรในสถานการณ์จริง เพื่อประเมินการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรมไปใช้

10.3 การติดตามความก้าวหน้า: จัดประชุมติดตามผลเป็นระยะเพื่อหารือเกี่ยวกับความก้าวหน้าและปัญหาที่พบในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

10.4 การประเมินระยะยาว: ทำการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและคุณภาพการให้บริการในระยะยาว เช่น 3 เดือน และ 6 เดือนหลังการอบรม

11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

11.1 บุคลากรมีความเข้าใจและสามารถปรับปรุงพฤติกรรมบริการได้ดีขึ้น

11.2 ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

11.3 บุคลากรมีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้

ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ

(นายรังสรรค์ ดาวจร)

ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการ

ผู้เห็นชอบโครงการ

ลงชื่อ

(นายเอกพงศ์ เกยงค์)

ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ

(นายธนชล วงศ์หิรัญเดชา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอมก๋อย

ผู้อนุมัติ โครงการการพัฒนามาตรฐานการบริการ และพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) โรงพยาบาล
อมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2568

งบประมาณ 47,920 บาท (สี่หมื่นเจ็ดพันเก้าร้อยยี่สิบบาทถ้วน)

ตรวจสอบแล้ว
ผู้รับผิดชอบแผน.....
การเงิน.....

ลงชื่อ

(นายวรัญญ์ จำนงประสาพร)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

กำหนดการ

โครงการการพัฒนามาตรฐานการบริการ และพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) โรงพยาบาลอม
ก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2568 วันที่.....

วันที่

ณ

08.00 - 08.30 น.	ลงทะเบียน
08.30 - 09.00 น.	เปิดการอบรม โครงการการพัฒนามาตรฐานการบริการ และพฤติกรรมบริการสู่ความเป็น เลิศ (ESB) โรงพยาบาลอมก๋อย ประจำปีงบประมาณ 2568 โดย ผอ.รพ.อมก๋อย
09.00 - 10.00 น.	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการความหมายของพฤติกรรมบริการปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมบริการ โดยวิทยากร.....
10.00 - 11.00 น.	การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการฟังและตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า โดยวิทยากร.....
11.00 - 12.00 น.	กรณีศึกษาและการวิเคราะห์สถานการณ์การนำเสนอกรณีศึกษาการอภิปรายและวิเคราะห์ กรณีศึกษา โดยวิทยากร.....
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 14.00 น.	การจัดการกับลูกค้าที่ไม่พอใจวิธีการรับมือกับคำร้องเรียนการจัดการกับลูกค้าที่มีปัญหา โดยวิทยากร.....
14.00 - 16.30 น.	การปรับปรุงพฤติกรรมบริการการพัฒนาตนเองและการตั้งเป้าหมายการวัดผลและการ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ โดยวิทยากร.....
16.30 - 17.00 น.	สรุปการอบรมและปิดการอบรมสรุปสาระสำคัญ / ชักถามข้อสงสัย

หมายเหตุ - กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

- พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม เวลา 10.30 - 10.45 น. และ เวลา 14.30 - 14.45 น.

แบบเสนอแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2568

รพ.อมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อแผน แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงพยาบาลอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2568

สถานการณ์ สภาพปัญหา

อำเภออมก๋อย เป็นอำเภอที่มีพื้นที่ทุรกันดารห่างไกล ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวไม่สามารถเข้าถึงบริการทางด้านสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง หรือการเข้าถึงเป็นไป ด้วยความยากลำบาก คณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขอำเภออมก๋อย จึงมีแผนพัฒนาบุคลากรในสังกัดเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาให้มีความรู้และทักษะด้านการรักษาพยาบาล บริหาร จัดการ รวมถึงส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเพิ่มมากขึ้น พร้อมให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว โดยบุคลากรในสังกัดสาธารณสุขอำเภออมก๋อย เป็นผู้มีบทบาท สำคัญในการดูแลด้านการรักษาพยาบาลในพื้นที่ห่างไกล อีกทั้งดูแลมาตรฐานและคุณภาพในการจัดบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่าง สะดวก และเพิ่มศักยภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่ทุรกันดาร ตอบสนองปัญหาของพื้นที่และนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขได้

ดังนั้น โรงพยาบาลอมก๋อย จึงได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2568 ขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะด้านการรักษาพยาบาล รวมถึงส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่เจ้าหน้าที่ในสังกัด ให้สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมตามบริบทต่อไป

เหตุผลความจำเป็นที่ต้องจัดทำแผน

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงพยาบาลอมก๋อย ให้มีความรู้และทักษะด้านบริหารจัดการ การรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
2. เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ตรวจสอบแล้ว

ผู้รับผิดชอบแผน.....
การเงิน.....

เป็นแผนเพื่อตอบสนอง ○ แก้ไขปัญหาที่สำคัญของพื้นที่ ○ นโยบายและปัญหาระดับชาติ ○ สร้างความเข้มแข็งการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ชาติ : ด้านที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

ยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข : ยุทธศาสตร์ที่ 3 ชื่อยุทธศาสตร์ด้านบุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence)

แผนงานที่ 10 : ชื่อ การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนด้านสุขภาพ โครงการ Happy MOPH กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแห่งความสุข

ยุทธศาสตร์สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พันธกิจที่ : 2 พัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและเป็นธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ : 1 พัฒนาคู่มือภาพและเพิ่มศักยภาพระบบบริการสุขภาพทุกระดับ

ยุทธศาสตร์สาธารณสุข คปสอ.อมก๋อย พันธกิจที่ : 2 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ : 1 พัฒนาคู่มือภาพให้มีสมรรถนะเหมาะสมในการปฏิบัติราชการ และ มีความผาสุกในการทำงาน

ยุทธศาสตร์สาธารณสุข รพ. พันธกิจที่ : M4 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ : S3 Road Map ที่ : R6

มุ่งเน้นประเด็น ตัวชี้วัด

แหล่งงบประมาณ

○ งบประมาณ (ใส่รหัสกิจกรรม) ○ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ระบุกองทุน) ○ งบพัฒนาจังหวัด ○ งบกรม/กอง ○ เงินบำรุง ○ อื่นๆ (ระบุ.....)

ตรวจสอบแล้ว

ผู้รับผิดชอบแผน.....

การเงิน.....

โครงการ/ กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	งบประมาณ (แนจรายละเอียด)	กลุ่มงาน/ ฝ่ายรับผิดชอบ (ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ)
กิจกรรมที่ 1 ส่งบุคลากรเข้ารับ การอบรม หลักสูตรผู้บริหาร การสาธารณสุข ระดับกลาง	1. เพื่อพัฒนา ศักยภาพหัวหน้า กลุ่มงาน โรงพยาบาลอมก๋อย 2. เพื่อสนับสนุนให้ บุคลากรมี ความก้าวหน้าใน วิชาชีพ	หัวหน้ากลุ่มงาน โรงพยาบาล อมก๋อย จำนวน 1 คน	ผู้บริหารโรงพยาบาล อมก๋อย ผ่านการอบรม ร้อยละ 100	ช.ค. 67 - ก.ย. 68	ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นเงิน 40,000 บาท กิจกรรมที่ 1 รวมเป็นเงิน 40,000.- บาท	นายเอกพงศ์ เกยงค์
ตรวจสอบแล้ว ผู้รับผิดชอบแผน..... การเงิน.....						

ลงชื่อ.....ผู้เสนอแผน
 (นางสินไทย กวินรัตน์ชัย)
 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ
 กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอมก๋อย

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบแผน
 (นายเอกพงศ์ เกยงค์)
 ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
 รองประธานคณะกรรมการ HRM

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติแผน
 (นายธนชล วงศ์ศิริฤเดช)
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอมก๋อย

โครงการ/ กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	งบประมาณ (แนจรายละเอียด)	กลุ่มงาน/ ฝ่ายรับผิดชอบ (ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ)
กิจกรรมที่ 2 ส่งบุคลากรเข้ารับ การอบรมหลักสูตร ผู้บริหารการ สาธารณสุขระดับต้น	1. เพื่อพัฒนา ศักยภาพหัวหน้า งานหรือหัวหน้า กลุ่มงาน โรงพยาบาลอมก๋อย 2. เพื่อสนับสนุนให้ บุคลากรมี ความก้าวหน้าใน วิชาชีพ	หัวหน้างานหรือ หัวหน้ากลุ่มงาน โรงพยาบาลอมก๋อย จำนวน 4 คน	หัวหน้างานหรือ หัวหน้ากลุ่มงาน ผ่านการอบรม ร้อยละ 100	ธ.ค. 67 - ก.ย. 68	ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นเงิน 120,000 บาท กิจกรรมที่ 2 เป็นเงิน 120,000.- บาท	นางสาวพิณตรา มโนปัทม นายวุฒิพล ศิริวรรณ นางสาวพิริญา ญอมศิริ นายวสันต์ วัฒนเดชาสกุล
ตรวจสอบแล้ว ผู้รับผิดชอบแผน การเงิน						

ลงชื่อ.....
 (นางสินไทย กวินรัตน์ชัย)
 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ
 กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอมก๋อย

ลงชื่อ.....
 (นายเอกพงศ์ เกยงค์)
 ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
 รองประธานกรรมการ HRM

ลงชื่อ.....
 (นายธนชล วงศ์ศิริฤเดชา)
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอมก๋อย

โครงการ/ กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	งบประมาณ (แนจรายละเอียด)	กลุ่มงาน/ ฝ่ายรับผิดชอบ (ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ)
กิจกรรมที่ 3 ส่งบุคลากรเข้ารับ การอบรม หลักสูตรผู้บริหาร ทางการพยาบาล	1. เพื่อพัฒนา ศักยภาพหัวหน้า งาน ของกลุ่มงาน การพยาบาล โรงพยาบาลอมก๋อย 2. เพื่อสนับสนุนให้ บุคลากรมี ความก้าวหน้าใน วิชาชีพ	หัวหน้างาน ของ กลุ่มงานการ พยาบาล โรงพยาบาลอมก๋อย จำนวน 1 คน	หัวหน้างานของ กลุ่มงานการ พยาบาล ผ่านการ อบรม ร้อยละ 100	ธ.ค. 67 - ก.ย. 68	ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นเงิน 45,000 บาท กิจกรรมที่ 3 เป็นเงิน 45,000.- บาท	นางอัญชลี กันทา
ตรวจสอบแล้ว ผู้รับผิดชอบแผน วันที่ การเงิน						

ชื่อ..... (นางสินไทย กวินรัตน์ชัย) ผู้เสนอแผน ผู้เห็นชอบแผน ผู้อนุมัติแผน
 (นางอัญชลี วงศ์ศิริฤเดช)
 ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกงานธุรการ
 กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอมก๋อย
 ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
 รองประธานกรรมการ HRM
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอมก๋อย

โครงการ/ กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	งบประมาณ (แจ้งรายละเอียด)	กลุ่มงาน/ ฝ่ายรับผิดชอบ (ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ)
กิจกรรมที่ 4 ส่งบุคลากรเข้ารับ การอบรม หลักสูตรตามสาย วิชาชีพ	1. เพื่อพัฒนา ศักยภาพหัวหน้า งาน ของกลุ่มงาน การพยาบาล โรงพยาบาล ออมก๋อย 2. เพื่อสนับสนุน ให้บุคลากรมี ความก้าวหน้าใน วิชาชีพ	บุคลากร โรงพยาบาล ออมก๋อย ทุกกลุ่มงาน	บุคลากร โรงพยาบาล ออมก๋อย ได้รับ การพัฒนา ศักยภาพตรง ตามสายงาน สายวิชาชีพ	พ.ย. 67 - ก.ย. 68	1. กลุ่มงานการแพทย์ 32,640 บาท 2. กลุ่มงานทันตกรรม 46,920 บาท 3. กลุ่มงานการพยาบาล 248,880 บาท 4. กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค 48,960 บาท 5. กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม 30,600 บาท 6. กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ 22,440 บาท 7. กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ 32,640 บาท 8. กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู 8,160 บาท 9. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป 104,040 บาท 10. กลุ่มงานแพทย์แผนไทย 14,280 บาท 11. กลุ่มงานสุขภาพจิตและยาเสพติด 22,440 บาท 12. หักกองกลาง (15%) 85,120 บาท 13. งานพัฒนาคุณภาพ 22,880 บาท	บุคลากรโรงพยาบาล ออมก๋อย ทุกกลุ่มงาน
ตรวจสอบแล้ว ผู้รับผิดชอบแผน  การเงิน 						กิจกรรมที่ 4 เป็นเงิน 720,000.- บาท

ลงชื่อ.....  ผู้เสนอแผน
 (นางสินไทย กวินรัตน์ชัย)
 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ
 กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอมก๋อย

ลงชื่อ.....  ผู้เห็นชอบแผน
 (นายเอกพงศ์ เกยงค์)
 ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
 รองประธานกรรมการ HRM

ลงชื่อ.....  ผู้อนุมัติแผน
 (นายธนชล วงศ์ศิริฤเดชา)
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอมก๋อย

โครงการ/ กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	งบประมาณ (แจกรายละเอียด)	กลุ่มงาน/ ฝ่ายรับผิดชอบ (ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ)
กิจกรรมที่ 5 ประชุม ประจำเดือน เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล อมก๋อย	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ แลกเปลี่ยนแนวคิด ทัศนคติในการทำงาน 2. เพื่อให้เกิด สัมพันธภาพที่ดีใน หน่วยงาน 3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร แนวปฏิบัติ รวมถึง ระเบียบที่มีการ เปลี่ยนแปลง	เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล อมก๋อย จำนวน 188 คน	เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล อมก๋อย เข้าร่วมประชุม ประจำเดือน ร้อยละ 80	ธ.ค. 67 - ก.ย. 68	- คาอาหารกลางวัน จำนวน 188 คน x 80 บาท x 1 มื้อ x 4 ครั้ง เป็นเงิน 60,160 บาท กิจกรรมที่ 5 เป็นเงิน 60,160.- บาท	นางสินไทย กวินรัตน์ชัย
ตรวจสอบแล้ว ผู้รับผิดชอบ..... การเงิน.....						

ลงชื่อ..... (นางสินไทย กวินรัตน์ชัย) ผู้เสนอแผน
 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ
 กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอมก๋อย

ลงชื่อ..... (นายเอกพงศ์ เกยงค์) ผู้เห็นชอบแผน
 ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
 รองประธานกรรมการ HRM

ลงชื่อ..... (นายธนชล วงศ์ศิริญาดา) ผู้อนุมัติแผน
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอมก๋อย

กิจกรรมหลัก	วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	งบประมาณ (แจกรายละเอียด)	กลุ่มงาน/ฝ่าย รับผิดชอบ (ระบุชื่อผู้รับผิดชอบ)
กิจกรรมที่ 6 การพัฒนา มาตรฐานการ บริการ และ พฤติกรรมการ บริการสู่ความเป็น เลิศ (ESB) โรงพยาบาลมกคย จ.เชียงใหม่	1.เพื่อการพัฒนา ทักษะการให้บริการที่ เป็นเลิศ 2.เพื่อเพิ่มความพึง พอใจของผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชน 3.เพื่อเสริมสร้าง วัฒนธรรมการ ให้บริการที่มีคุณภาพ ในองค์กร 4.ลดความผิดพลาด ความเสี่ยงและปัญหา ในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลมกคย จำนวน 188 คน แบ่งเป็น 4 รุ่น	1 บุคลากรโรงพยาบาล เข้าร่วมการอบรม มากกว่าร้อยละ 95 2 คะแนนความพึง พอใจจากการสอบถาม หลังการอบรมมากกว่า ร้อยละ 80 3 ร้อยละความพึง พอใจของผู้ป่วยและ ครอบครัว $\geq 85\%$ 4 จำนวนข้อร้องเรียน พฤติกรรมด้านงาน บริการของเจ้าหน้าที่ ลดลง	ก.พ.-ก.ย.68	1.ค่าอาหารกลางวัน จำนวน 188 คน x 80 บาท x จำนวน 1 มื้อ เป็นเงิน 15,040 บาท 2.ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำนวน 188 คน x 30 บาท x 2 มื้อ เป็นเงิน 11,280 บาท 3.ค่าสมนาคุณวิทยากรสำหรับหน่วยงานภาครัฐ เป็นเงิน 14,400 บาท 4.ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ เป็นเงิน 3,200 บาท 5.ค่าเช่าสถานที่ 4000 บาท กิจกรรมที่ 6 เป็นเงิน 47,920.- บาท รวมเป็นเงินทั้งหมด 1,033,080 บาท (หนึ่งล้านสามหมื่นหนึ่งพันแปดสิบบาทถ้วน) ค่าใช้จ่ายแต่ละรายการสามารถ ถัวเฉลี่ยกันได้ตามความเหมาะสม	นายรังสรรค์ ดาวจร

ตรวจสอบแล้ว
 ผู้รับผิดชอบแผน.....
 การเงิน.....

ลงชื่อ..... ผู้เสนอแผน
 (นางสินไทย กวินรัตน์ชัย)
 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ
 กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลมกคย

ลงชื่อ..... ผู้เห็นชอบแผน
 (นายเอกพงศ์ เกยงค์)
 ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
 รองประธานกรรมการ HRM

ลงชื่อ..... ผู้อนุมัติแผน
 (นายธนชล วงศ์ศิริฤทธเดชา)
 นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมกคย

แผนการดำเนินงาน

การพัฒนามาตรฐานการบริการ และพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) โรงพยาบาลอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2568

กิจกรรม	ระยะเวลา										
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
กิจกรรมที่ 1 ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารการสาธารณสุขระดับกลาง			↓								↑
กิจกรรมที่ 2 ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารการสาธารณสุขระดับต้น			↓								↑
กิจกรรมที่ 3 ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารทางการพยาบาล			↓								↑
กิจกรรมที่ 4 ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรตามสายวิชาชีพ		↓									↑
กิจกรรมที่ 5 ประชุมประจำเดือนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอมก๋อย			↓								↑
กิจกรรมที่ 6 การพัฒนาฐานการบริการ และพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) โรงพยาบาลอมก๋อย อมก๋อย					↓						↑

หมายเหตุ : กิจกรรมที่ 1 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นเงิน 40,000 บาท

1. ค่าลงทะเบียน จำนวน 1 คน $\times$ 37,500 บาท เป็นเงิน 37,500 บาท
2. ค่าพาหนะ จำนวน 1 คน $\times$ 2,500 บาท เป็นเงิน 2,500 บาท

กิจกรรมที่ 2 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นเงิน 90,000 บาท

1. ค่าลงทะเบียน จำนวน 4 คน $\times$ 25,000 บาท เป็นเงิน 100,000 บาท
2. ค่าพาหนะ จำนวน 4 คน $\times$ 5,000 บาท เป็นเงิน 20,000 บาท

กิจกรรมที่ 3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นเงิน 120,000 บาท

1. ค่าลงทะเบียน จำนวน 1 คน $\times$ 40,000 บาท เป็นเงิน 40,000 บาท
2. ค่าพาหนะ จำนวน 1 คน $\times$ 5,000 บาท เป็นเงิน 5,000 บาท

กิจกรรมที่ 5 จำนวนการจัดประชุมเจ้าหน้าที่อาจมีการจัดเก็บจำนวนครั้งที่กำหนด แต่แจ้งประมาณการที่ตั้งไว้

กิจกรรมที่ 6

1. ค่าสมาคมวิทยากรสำหรับหน่วยงานภาครัฐ เป็นเงิน 14,400 บาท

- ค่าวิทยากรสำหรับหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1 คน $\times$ 600 บาท $\times$ 6 ชั่วโมง $\times$ 4 วัน เป็นเงิน 14,400 บาท

2. ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ เป็นเงิน 3,200 บาท

- ค่าที่พัก จำนวน 1 คน $\times$ 800 บาท $\times$ 4 คืน เป็นเงิน 3,200 บาท

3. ค่าเช่าสถานที่ 4,000 บาท

- 1,000 บาท $\times$ 4 วัน เป็นเงิน 4,000 บาท