

สรุปผลการดำเนินงานโครงการอบรม
“พัฒนาพฤติกรรมบริการและการทำงานเป็นทีม (ESB)”
โรงพยาบาลโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

มีคำกล่าวที่ว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดในองค์กร ความสำคัญของการพัฒนาคน ถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืนที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนประเภทอื่นๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรซึ่งถือเป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนระบบงานต่างๆ ที่มีอยู่ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง หากบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีการประสานงานกัน มีพฤติกรรมบริการที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ไม่มีข้อขัดแย้ง ก็สามารถที่จะคิด สร้างสรรค์ผลงานและพัฒนาผลงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้บริการผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในอีกแง่หนึ่ง หากบุคลากรในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ไม่มีการสื่อสารหรือร่วมแรง ร่วมใจกันก็สามารถทำให้การดำเนินไปของระบบหยุดชะงักได้เช่นกัน

และในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมทุกวันนี้ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรทางด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะผู้ให้บริการทุกคน ต้องมีการปรับตัว ทั้งในด้านพฤติกรรมบริการ และเทคนิคในการให้บริการ การแก้ไขความข้อขัดแย้ง การแก้ไขเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ทักษะการสื่อสาร โดยการเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครอบคลุมทั้งกายจิต และสังคม เพื่อสร้างความพึงพอใจ ไม่เกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล

งานพัฒนาบุคลากร กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลโขงเจียม จึงได้จัดทำโครงการ “พัฒนาพฤติกรรมบริการ ทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม” ให้กับบุคลากรด่านหน้าทุกระดับ เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากร ทำให้รู้จักกันและเข้าใจกันมากขึ้น มีทัศนคติที่ดี มีการติดต่อสื่อสาร มีการประสานงาน และร่วมมือกันมากขึ้น รวมทั้งมีพฤติกรรมบริการที่ดี ทำให้ความขัดแย้งลดลง ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีบรรยากาศการทำงานที่ดีและสามารถพัฒนางานไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์โครงการ

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบตามบทบาทของตนเอง เพื่อพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจและมีความสุข
๒. เพื่อบุคลากรผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างยั่งยืน
๓. เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี เกิดทักษะการสื่อสาร มีการประสานงานที่ดีและมีการทำงานเป็นทีม

๓. ผลการดำเนินงาน/กิจกรรมที่จัด

๑. จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ
๒. ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง
๓. ดำเนินการตามแผนโดยมีกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับพลังจิตใต้สำนึกแนวใหม่ เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทางสาธารณสุข จากวิทยากรภายนอกองค์กร
๔. สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผล

งบประมาณที่ใช้

๑. ค่าวิทยากร จำนวน ๒ คน x ๕ ชั่วโมงๆละ ๖๐๐ บาท xจำนวน ๖ วัน เป็นเงิน ๓๖,๐๐๐ บาท

๒. ค่าอาหารกลางวัน จำนวน ๒ รุ่นๆละ ๔๐ คน

รุ่นที่ ๑ = ๔๐ คน X ๕๐ บาท Xจำนวน ๒ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

รุ่นที่ ๒ = ๔๐ คน X ๕๐ บาท Xจำนวน ๒ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

รุ่นที่ ๓ = ๔๐ คน X ๕๐ บาท Xจำนวน ๒ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

เป็นเงิน ๑๒,๐๐๐ บาท

๓. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำนวน ๒ รุ่นๆละ ๖๓ คน

รุ่นที่ ๑ = ๔๐ คน X ๒๕ บาท Xจำนวน ๔ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

รุ่นที่ ๒ = ๔๐ คน X ๒๕ บาท Xจำนวน ๔ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

รุ่นที่ ๒ = ๔๐ คน X ๒๕ บาท Xจำนวน ๔ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

เป็นเงิน ๑๒,๐๐๐ บาท

รวมเป็นเงิน ๖๐,๐๐๐ บาท (หกหมื่นบาทถ้วน)

๔.สรุปผลการดำเนินงาน/ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. บุคลากรในองค์กรรู้จักและเข้าใจกันมากขึ้น มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
๒. บุคลากรเกิดพฤติกรรมการบริการที่ดี มีทักษะการสื่อสาร มีการทำงานเป็นทีม เกิดการประสานงานที่ดี มีการร่วมมือกันมากขึ้น
๓. บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
๔. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการทำงานเกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๕.ปัญหาอุปสรรค

๑. อยู่ในช่วงสถานการณ์ COVID-๑๙ การจัดอบรมต้องมีการเว้นระยะห่าง
๒. สถานที่ห้องประชุมคับแคบ
๓. ระยะเวลาในการประชุมน้อยไปควรจะมีระยะเวลาอบรม รุ่นละ ๓ วัน

๖.ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

- เห็นควรจัดการอบรมทุกปีสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่และเก่าที่ต้องการเข้าอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการทำงานเป็นทีม

ลงชื่อ

ผู้สรุป

(นางนงคราญ ย่าพรหม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ