

# โครงการพัฒนาคุณธรรม การจัดการข้อร้องเรียน และการพัฒนาพฤติกรรมบริการ แก่บุคลากรในหน่วยงาน โรงพยาบาลควนเนียง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

## หลักการและเหตุผล

กระทรวงสาธารณสุขจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กระทรวงสาธารณสุข  
ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) มีเป้าหมาย คือ กระทรวงสาธารณสุข เป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบอย่างยั่งยืน โดย  
มุ่งเน้นการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้มีความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ภายใต้หลัก  
ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คุณธรรมหลัก ๕ ประการ คือ พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา และกตัญญู และเพื่อให้การ  
พัฒนาให้โรงพยาบาลควนเนียงเป็นโรงพยาบาลที่ประชาชนพึงพอใจ สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของ  
ประชาชนในพื้นที่ ชมรมจริยธรรมโรงพยาบาลควนเนียง จึงจัดทำโครงการพัฒนาคุณธรรม การจัดการข้อร้องเรียน  
และการพัฒนาพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรในหน่วยงาน โรงพยาบาลควนเนียง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อส่งเสริม  
และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่/บุคลากร ในหน่วยงานมีพฤติกรรมที่ถูกต้อง เหมาะสมต่อไป

## วัตถุประสงค์ :

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณธรรม การจัดการข้อร้องเรียน และ  
การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมแก่บุคลากรในหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำหลักคุณธรรม จัดการข้อร้องเรียน และพัฒนาพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรใน  
หน่วยงานที่เหมาะสมได้

## ตัวชี้วัด

๑. ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณธรรม การจัดการข้อ  
ร้องเรียน และพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมแก่บุคลากรในหน่วยงาน
๒. ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้ารับการอบรมนำหลักคุณธรรม จัดการข้อร้องเรียน และพัฒนาพฤติกรรมบริการแก่  
บุคลากรในหน่วยงานที่เหมาะสมได้

## กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มที่ ๑ หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย โรงพยาบาลควนเนียง จำนวน ๒๒ คน  
กลุ่มที่ ๒ เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย จำนวน ๑๒๘ คน รวม ๑๕๐ คน

## วิธีดำเนินการ

๑. ประชุมคณะกรรมการชมรมจริยธรรมเพื่อวางแผนการดำเนินงาน
๒. จัดเตรียมเอกสาร/หลักสูตรการอบรม
๓. ประสานวิทยากรการอบรม
๔. จัดอบรมให้ความรู้แก่หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย
๕. ติดตามประเมินผล

ระยะเวลาดำเนินการ : กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

งบประมาณ : งบเงินบำรุงโรงพยาบาลควนเนียง จำนวน ๓,๗๕๐ บาท (สามพันเจ็ดร้อยห้าสิบบาทถ้วน)  
โดยมีรายละเอียดค่าใช้จ่าย  
- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม มีมูลค่า ๒๕ บาท จำนวน ๑๕๐ คน เป็นเงิน ๓,๗๕๐ บาท

ผลที่คาดว่าจะได้รับ : ๑. บุคลากรโรงพยาบาลควนเนียง มีพฤติกรรมที่ดี  
๒. ผู้รับบริการพึงพอใจในการรับบริการ

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ชมรมจริยธรรมโรงพยาบาลควนเนียง



ผู้เขียนและเสนอโครงการ

(นางสาวปณิษฐา หนูจินดา)  
เลขานุการชมรมจริยธรรมโรงพยาบาลควนเนียง

ผู้อนุมัติโครงการ



(นายรัชชา ทัดตานนท์)  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนเนียง

**การประชุมประชุมพัฒนาด้านคุณธรรม การจัดการซื้อร้องเรียน  
และแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการและทักษะการบริการบุคลากร**  
วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องประชุมพวงชมพู รพ.ควนเนียง

เวลา	กิจกรรม
๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียน
๐๙.๐๐ - ๑๐.๑๕ น.	กลุ่มที่ ๑ หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน คุณธรรม และการจัดการซื้อร้องเรียน โดย ดร.ศิริลักษณ์ เมฆสังข์
๑๐.๑๕ - ๑๐.๓๐ น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
๑๐.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	คุณธรรม และการจัดการซื้อร้องเรียน (ต่อ)
๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น.	กลุ่มที่ ๒ ตัวแทนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน พฤติกรรมบริการและทักษะการบริการบุคลากร โดย ดร.ศิริลักษณ์ เมฆสังข์
๑๔.๓๐ - ๑๔.๔๕ น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
๑๔.๔๕ - ๑๕.๓๐ น.	พฤติกรรมบริการและทักษะการบริการบุคลากร (ต่อ)
๑๕.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ผลประโยชน์ทับซ้อน โดยใช้หลักสูตรต้านทุจริตศึกษา (Anti-Corruption Education) กระทรวงสาธารณสุข ภายใต้พันธสัญญา : สาธารณสุข ซื่อสัตย์ โปร่งใส ที่นรู้ สู้ทุจริต จิตพอเพียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ โดย คุณปณิษฐาญ์ หนูจินดา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ปิดประชุม