



## ทรงพระเจริญ

บารมีพระหลากฟ้า ประทาน

พระเมตตาแผ่ผ่าน ร่มเกล้า

ด้วยสำนึกตระหนักนาน กรานกราบ

สำเนียงกในอกข้าฯ ไส้เกล้าเหล่าชัยพัฒน์

## ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อม

ข้าพระพุทธเจ้า คณะเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล "ชัยพัฒน์" จังหวัดพังงา



โรงพยาบาลเกาะยาวชัยพัฒนา

## โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการ สู่ความเป็นเลิศของบุคลากร โรงพยาบาลเกาะยาวชัยพัฒนา (Excellent Service Behavior: ESB)



โดยวิทยากร  
อาจารย์ ดร.ธีระยุทธ วระพินิจ

### หัวข้อการฝึกอบรม

- ทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- บุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่สร้างความประทับใจ
- การบริการเหนือความคาดหมาย
- เข้าใจ เข้าถึง ผู้รับบริการ

วันที่ 1 วันจันทร์ที่ 22 พฤษภาคม 2566

วันที่ 2 วันอังคารที่ 23 พฤษภาคม 2566

เวลา 08.00-16.00 น.

ณ ห้องประชุมอาคารพระราชทาน 23  
โรงพยาบาลเกาะยาวชัยพัฒนา





# โครงการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior: ESB) โรงพยาบาลเกาะยาวชัยพัฒนา

## หลักการและ เหตุผล

- 4 Excellences: People Excellence
- นโยบาย EMS: ด้านบริการด้วยใจ (Smart Service): ภาพลักษณ์บุคลากร (Personal Image) และพฤติกรรมบริการ (Service mind, Service Behavior)
- Patient experience/ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำผู้ใช้บริการ
- การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศ 1 ในแผนปฏิบัติการ รพ.

## วัตถุประสงค์

- มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการการสร้างความประทับใจด้วยพฤติกรรมที่เป็นเลิศ
- มีความรู้ความเข้าใจมาตรฐานกลาง ESB

## กลุ่มเป้าหมาย

- กำลังคนด้านสุขภาพ (Health Workforce) รพ.เกาะยาวชัยพัฒนา

# วิทยากร: ดร.ธีระยุทธ วระพินิจ





# วิทยากร: ดร.ธีระยุทธ วระพินิจ

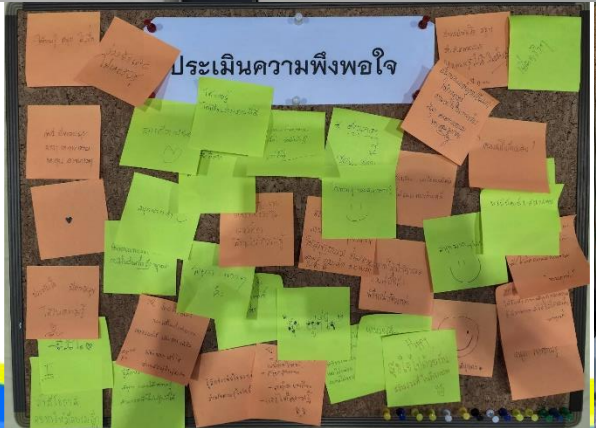
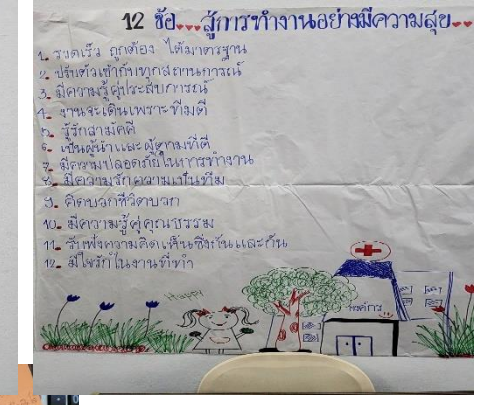
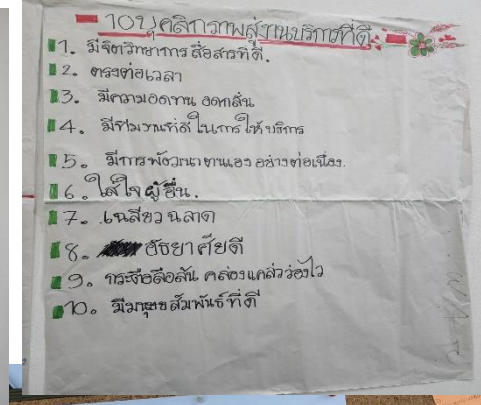
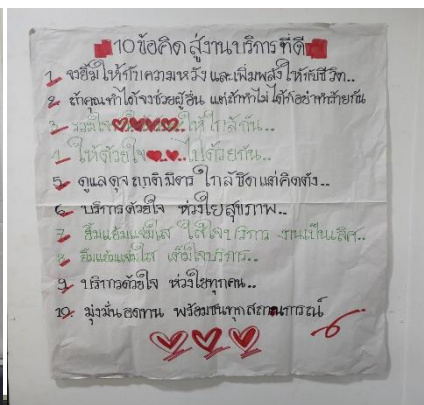




# ผลดำเนินการ

- บุคลากรเข้าอบรม ร้อยละ 86.04
- ระดับคะแนนประเมินฯ 14 คะแนนขึ้นไป ร้อยละ 100 (คะแนนเต็ม 15)
- กำหนดนโยบาย รพ.

1. 10 ข้อคิด ผู้งานบริการที่ดี 2. 10 คุณลักษณะผู้งานบริการที่ดี 3. 12 ข้อผู้การทำงานอย่างมีความสุข







ขอบคุณค่ะ/ครับ