

สถาบันพัฒนาศาสตร์

เลขที่ 95/1 ถนนประดิษฐ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
โทรศัพท์ 0 2271 3521 , 0 2271 3522 , 0 2271 3523 โทรสาร 0 2271 3524

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา
รับเลขที่ 8380
0400/ 12 ก.ค. 2553
เวลา 10.30

ที่ สพศ. 037 / 2553

5 กรกฎาคม 2553

ฝ่ายพัฒนาบุคลากร
รับเลขที่ 1762
วันที่ 13/7/2553
เวลา 13.00

เรื่อง การสมัครเข้ารับการฝึกอบรม

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แผนความสัมพันธ์ของเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมเดือน ก.ค. ส.ค. และก.ย.53 จำนวน 1 ชุด
2. หลักสูตรการฝึกอบรมและใบสมัครเข้ารับการฝึกอบรม 2 หลักสูตร จำนวน 1 ชุด

สถาบันพัฒนาศาสตร์ ได้พัฒนาองค์ความรู้ที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาในการเพิ่มขีดสมรรถนะองค์การให้กับหน่วยงานสาธารณสุข โดยจัดทำเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 2 หลักสูตร ดังนี้

1. หลักสูตร การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคล ของหน่วยงานสาธารณสุข
วันพฤหัสบดีที่ 12 – วันอาทิตย์ที่ 15 สิงหาคม 2553
2. หลักสูตร การสร้างความประทับใจในการให้บริการสุขภาพ
วันพฤหัสบดีที่ 12 – วันอาทิตย์ที่ 15 สิงหาคม 2553

การจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทั้ง 2 หลักสูตรนี้ดำเนินการ ณ โรงแรมทาวน์อินทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 ซึ่งทั้ง 2 หลักสูตรนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานสาธารณสุขในการหาแนวทางเพิ่มคุณค่าและความหมายในการปฏิบัติราชการต่อไป

ในการนี้ สถาบันฯ ไคร้ขอเชิญ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องในหน่วยงานสาธารณสุข และผู้ที่สนใจทั่วไป ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานอนามัย สมัครเข้ารับการฝึกอบรมตามรายละเอียดของสิ่งที่ส่งมาด้วยตามที่ได้แนบมาพร้อมนี้ และส่งหลักฐานการสมัครมายังสถาบันพัฒนาศาสตร์ ภายในวันศุกร์ที่ 6 สิงหาคม 2553 ผู้สมัครเข้ารับการฝึกอบรมสามารถเบิกค่าใช้จ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาแล้ว อนึ่ง หลักฐานการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม สถาบันฯ ถือว่าเป็นการตอบรับการเข้ารับการฝึกอบรม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับการอนุเคราะห์จากท่านในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมครั้งนี้ด้วยดี เช่นเคย ไคร้ขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์แจ้งหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสมัครเข้ารับการฝึกอบรมตามวัน เวลา และสถานที่ตามที่หลักสูตรกำหนดด้วย จักเป็นพระคุณอย่างสูง

เรียน นพ. กงค.

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อบริการฝึกอบรม
มีตราสถาบันฯ

[Signature]
13.1.053

ขอแสดงความนับถือ

[Signature]
(นายภิญโญ นิลจันทร์)
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาศาสตร์

ขอ
รับ
13 ก.ค. 53
(นายสมชัย วิโรจน์แสงอรุณ)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญด้านส่งเสริมพัฒนา
ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผังความสัมพันธ์ของหลักสูตร
เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม – กันยายน 2553

เดือนกรกฎาคม	หลักสูตร การวางแผนงานแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาความเป็นเลิศของระบบการดูแลสุขภาพ
28 ก.ค. – 1 ส.ค. 53	<p>ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กระบวนทัศน์ใหม่ในการพัฒนาความเป็นเลิศระบบการดูแลสุขภาพ 2. ขั้นตอนการวางแผนงานแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาความเป็นเลิศระบบการดูแลสุขภาพ 3. ประสบการณ์การเรียนรู้การนำระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มาใช้ในการพัฒนาความเป็นเลิศระบบสุขภาพ และระบบบริหารผลการปฏิบัติราชการ 4. กระบวนการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการพัฒนาความเป็นเลิศระบบการดูแลสุขภาพ <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ol style="list-style-type: none"> (1) แผนบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ตามเกณฑ์ HR Scorecard (2) แผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path) (3) แผนความต่อเนื่องทางการบริหาร (Succession Plan) </div>

เดือนสิงหาคม	หลักสูตร แผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคล ของหน่วยงานสาธารณสุข
12 – 15 ส.ค. 53	<p>ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) แผนการสรรหาและคัดเลือก (2) แผนอัตรากำลังคน (3) แผนการเกลี่ยอัตรากำลังคน (4) แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (5) แผนประเมินสมรรถนะทรัพยากรบุคคล
	<p>หลักสูตร การสร้างความประทับใจในการให้บริการสุขภาพ (หมวด 1 หมวด 2 และหมวด 3 ภาพรวมการบริหาร ร.พ. และ CUP ตามเกณฑ์ PCA HA PMQA TQA) และนโยบาย 3S ของกระทรวงสาธารณสุข</p>
	<p>ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) บุคลิกอย่างไรพิชิตใจลูกค้าได้ (2) บริการประทับใจ ใครว่าเราทำไม่ได้ (3) ปฏิบัติแบบไหน จึงพึงพอใจผู้ร้องเรียน (4) เทคนิควิธีการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการสุขภาพตามนโยบาย 3S ของกระทรวงสาธารณสุข

เดือนสิงหาคม	หลักสูตร การพัฒนาความเป็นเลิศในการบริหารงานแบบบูรณาการ การประเมินผลสัมฤทธิ์ และบริหารผลสัมฤทธิ์ของระบบดูแลสุขภาพ
23 – 27 ส.ค. 53	<p>ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กระบวนทัศน์ใหม่ความเป็นเลิศในการบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของระบบบริหารแผนงานแบบบูรณาการ ระบบบริหารแผนแบบบูรณาการ ระบบประเมินผลสัมฤทธิ์ ระบบบริหารผลสัมฤทธิ์ 2. ประสบการณ์การเรียนรู้การนำระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ไปใช้ในการบริหารและพัฒนาองค์กรการ : กรณีศึกษาหน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ ในสังกัด สสจ.สระแก้ว เครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลสูง กลุ่มภารกิจทางการแพทย์ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา และโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เดือนกันยายน	หลักสูตร ถอดบทเรียนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รอบที่ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และออกแบบการประเมินความรู้ และทักษะ เพื่อการเลื่อนเงินเดือนและเลื่อนระดับตำแหน่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554
22 – 26 ก.ย. 53	<p>ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ถอดบทเรียนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รอบที่ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 2. ออกแบบตามมาตรฐานที่ต้องดำเนินการหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008 / ว 27 ลงวันที่ 29 ก.ย. 52 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ



สถาบันพัฒนาฯ **หลักสูตรใหม่** สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

เลขที่ 95/1 ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0-2271-3521, 0-2271-3522, 0-2271-3523 โทรสาร 0-2271-3524

สงวนลิขสิทธิ์

รหัส 153

การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคล ของหน่วยงานสาธารณสุข

หลักการและเหตุผล

ตามที่หลักสูตรการวางแผนงานแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาความเป็นเลิศของระบบการดูแลสุขภาพจะได้จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในระหว่างวันที่ 28 กรกฎาคม – 1 สิงหาคม 2553 ณ โรงแรม ดิอิมพีเรียล คิวินส์ ปาร์ค จะมีหัวข้อเนื้อหาของแผนด้านทรัพยากรบุคคล 3 แผนคือ (1) แผนบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ตามเกณฑ์ HR Scorecard (2) แผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path) และ(3) แผนความต่อเนื่องทางการบริหาร (Succession Plan) ซึ่งทั้ง 3 แผน จะมีความต่อเนื่องและเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคลอีก 5 แผน คือ (1) แผนการสรรหาและคัดเลือก (2) แผนอัตรากำลัง (3) แผนการเคลื่อนย้ายกำลังคน (4) แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน และ (5) แผนประเมินสมรรถนะทรัพยากรบุคคล โดยที่แผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคลทั้ง 8 แผน เป็นการบูรณาการตามแนวทางของ PCA HA PMQA TQC TQA ด้านทรัพยากรบุคคล โดยออกแบบให้สอดคล้องกับการนำไปใช้ในหน่วยงานสาธารณสุข ในรูปของ การจัดทำเอกสาร “แนวทางการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Workforce Planning and Development Handbook)”

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า หน่วยงานสาธารณสุขที่อยู่ในภูมิภาคทั้ง สสจ. สสอ. รพศ. รพท. รพ.สต. ศสช. และ สอ. ยังมีจุดอ่อนในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากพอสมควร อาจเนื่องจากอัตรากำลังด้านนักทรัพยากรบุคคลไม่เพียงพอกับการบริหารจัดการ แล้วยังใช้อัตรากำลังด้านวิชาชีพทางการแพทย์และการสาธารณสุขมาทำหน้าที่แทน ถึงแม้ว่ากลุ่มบุคลากรดังกล่าวพอจะมีศักยภาพและความสามารถในการทำงานได้ก็จริง แต่อาจจะยังไม่เชี่ยวชาญมากพอที่จะเป็น กลุ่มภารกิจ/กลุ่มงานฝ่าย ทรัพยากรบุคคลดำเนินการให้เต็มรูปแบบได้ ทั้งที่ภารกิจด้านทรัพยากรบุคคลนี้เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดูแลทรัพยากรบุคคลที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีเป็นจำนวนมากและล้วนแล้วแต่มีคุณภาพสูง (Talent)

สถานการณ์เช่นนี้หากปล่อยไปให้นานมากกว่านี้จะทำให้สูญเสียอัตรากำลังคนที่มีคุณภาพสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตรากำลังที่มีความจำเป็นต่อภารกิจหลักด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ความจำเป็นดังที่กล่าวมาข้างต้น ถือได้ว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องได้รับการแก้ไขปัญหา โดยจะต้องเริ่มจากการเตรียมความพร้อมด้านองค์ความรู้และระบบงานให้ชัดเจนก่อน แล้วค่อยหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติและศักยภาพตามตำแหน่งมาดำเนินการเสริมกับนักทรัพยากรบุคคล นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการที่ดำเนินการอยู่

สถาบันพัฒนาฯ ได้เห็นคุณค่าและความหมายในเรื่องการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และได้เคยจัดการความรู้ด้วยการฝึกอบรมมาอย่างต่อเนื่องนานนับหลายปี ในครั้งนี้เป็นการวางระบบปฏิบัติการให้หน่วยงานสาธารณสุขมีมาตรฐานสูงขึ้น จึงได้จัดทำหลักสูตรนี้เพื่อให้เป็นรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที

จุดมุ่งหมายของหลักสูตร

– เพื่อให้หน่วยงานสาธารณสุขมีมาตรฐานในการบริหารและพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลที่เป็นมาตรฐานอัตรากำลังคนภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. และอ.ก.พ.กระทรวงสาธารณสุขกำหนด และให้สามารถปรับใช้ตามบริบทของหน่วยงานสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ ในรูปแบบการบริหารกำลังคนภาครัฐ
2. เพื่อวางแผนกลยุทธ์การแก้ไขปัญหากำลังคนโดยเฉพาะด้านการแพทย์และการสาธารณสุข
3. เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน
4. เพื่อวางระบบการให้เกิดคำแนะนำปรึกษาในการแก้ไขปัญหการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในตำแหน่งที่จะทำให้หน่วยงานสาธารณสุขเกิดประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานด้านการแพทย์และการสาธารณสุข

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้รูปแบบมาตรฐานการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐตามมาตรฐานของ ก.พ. และอ.ก.พ. กระทรวงสาธารณสุข
2. ได้รูปแบบการปรับใช้การบริหารและการพัฒนาอัตรากำลังคนด้านการแพทย์และการสาธารณสุข
3. ได้รูปแบบเอกสาร “แนวทางการจัดทำแผนบริหารและการพัฒนาอัตรากำลังคน (Workforce Planning and Development Handbook)”

เป้าหมายของหลักสูตร

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. กลุ่มเป้าหมาย | <ol style="list-style-type: none"> 1.1. คณะกรรมการบริหารของหน่วยงาน สสจ./รพศ./รพท./รพช./สสอ. (รวม สอ./ศสช./รพ.สต.) 1.2. ผู้รับผิดชอบงานพัฒนาศาสตร์สาธารณสุข งานพัฒนาบุคลากร งานบริหารทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ และผู้รับผิดชอบที่อยู่ในตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล นักจัดการงานทั่วไป และเจ้าพนักงานธุรการ 1.3. ผู้สนใจทั่วไป |
| 2. ระยะเวลาการฝึกอบรม | ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ 12 – วันอาทิตย์ที่ 15 สิงหาคม 2553 |
| 3. สถานที่ฝึกอบรม | ณ โรงแรมทาว์นอินทาว์น ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 |
| 4. การรับสมัคร | หมดเขตการรับสมัครภายในวันศุกร์ที่ 6 สิงหาคม 2553 |
| 5. การรายงานตัว | รายงานตัวรับเอกสารศึกษาล่วงหน้า วันพุธที่ 11 สิงหาคม 2553 เวลา 16.00 - 20.00 น. |

ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร

1. การดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (บูรณาการ PCA HA PMQA TQA) ประกอบด้วย

1.1. **HR 1** ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

1.2. **HR 2** ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผล และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 47) รวมทั้งให้มีการพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ

1.3. **HR 3** ส่วนราชการต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ (ม 2) เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 47)

1.4. **HR 4** ส่วนราชการต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิผล และความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 20)

1.5. **HR 5** ส่วนราชการมีแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

2. ความเชื่อมโยงจากแผนบริหารทรัพยากรบุคคล 3 แผน ได้แก่ (1) แผนบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ ตามเกณฑ์ HR Scorecard (2) แผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (3) แผนความต่อเนื่องทางการบริหาร กับ ยุทธศาสตร์การบริหารกำลังคน พ.ศ. 2552-2556 ซึ่งส่วนราชการต้องถือปฏิบัติ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2546 มีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

2.1. **แผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path)** สายความก้าวหน้าในอาชีพ ที่จะระบุว่าเส้นทางที่จะบอกได้ว่าบุคลากรมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน (Promotion) ไปเป็นตำแหน่งงานใด ได้บ้าง ภายในองค์กร ประกอบด้วย การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้ารายตำแหน่ง การจัดทำกรอบส่งเสริมประสบการณ์

2.2. **แผนสร้างความต่อเนื่องทางการบริหาร (Succession Plan)** เป็นการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งผู้บริหารหรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลัก ซึ่งต้องใช้วิธีการวิเคราะห์งานเพื่อหาตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักขององค์กร กำหนดงานและสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งงาน กำหนดแผนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งบริหารและตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอน ดังนี้ ระบุตำแหน่ง คุณสมบัติ และสมรรถนะของตำแหน่งที่ต้องการสืบทอด จัดทำบัญชีรายชื่อของบุคลากรที่มีคุณสมบัติอยู่ในข่ายตำแหน่งที่จะสืบทอด ประเมินสมรรถนะที่อยู่ในบัญชีรายชื่อ เพื่อหาสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติม พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่อยู่ในบัญชีรายชื่อ เพื่อให้มีคุณสมบัติตรงกับตำแหน่งที่จะสืบทอด ซึ่งส่วนหนึ่งของการพัฒนานั้นผู้บริหารระดับสูงจะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ

3. **แผนปฏิบัติการด้านบริหารทรัพยากรบุคคลรองรับแผนยุทธศาสตร์บริหารกำลังคน ตามข้อ 2**

3.1. **แผนการสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection Plan)** ประกอบด้วยการกำหนดวิธีการ และการสร้างเครื่องมือเพื่อการสรรหาและเลือกสรร ทั้งบุคลากรบรรจุใหม่และบุคลากรในองค์กร

3.2. **แผนอัตรากำลัง (Human resource Management Plan)** เป็นแผนที่จะอธิบายได้ว่า ภารกิจใด ควรใช้บุคลากรเท่าใด โดยมีการประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จ ประกอบด้วยการวิเคราะห์อุปสงค์ อุปทานกำลังคน การวิเคราะห์ส่วนต่างกำลังคน การพัฒนากลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหากำลังคน การแก้ไขปัญหากำลังคนเฉพาะด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ซึ่งจะต้องใช้เทคนิคดังต่อไปนี้ เป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์ ได้แก่ (1) การวิเคราะห์เพื่อกำหนดอัตรากำลัง (2) การแจกแจงรวบรวมงานและกิจกรรมหลักของหน่วยงาน (3) การวิเคราะห์ปริมาณงาน (4) การคำนวณอัตรากำลัง และ(5) ระดับตำแหน่ง

3.3. **แผนการเกลี้ยกำลังคน** นอกจากจะเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรวิธีหนึ่งแล้ว ยังเป็นเครื่องมือเสริมสร้างความรักความผูกพันให้แก่บุคลากรในองค์กร และยังทำให้ บางภารกิจที่มีบุคลากรจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้รับการจัดสรรหรือช่วยเหลือจากองค์กร ซึ่งแผนการเกลี้ยกำลังคนเป็นส่วนหนึ่งของแผนอัตรากำลัง

3.4. **แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตามระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน**

- (1) การค้นหาความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากร
- (2) การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (ตามผลงานที่คาดหวัง)
- (3) การจัดทำ Individual Profile
- (4) การจัดทำแผนพัฒนาบุคคลของหน่วยงาน

(4.1) **หลักสูตรกลาง (เน้นสมรรถนะหลัก+สมรรถนะ ตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน)**

- สำหรับผู้บริหาร
- สำหรับผู้ปฏิบัติ

(4.2) หลักสูตรเฉพาะ (เน้นสมรรถนะประจำกลุ่มงาน+สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งและลักษณะงาน)

- สำหรับข้าราชการบรรจุใหม่
- สำหรับผู้บริหาร
- สำหรับโครงการเฉพาะ
- สำหรับโครงการพิเศษ
- สำหรับผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างๆ
- สำหรับผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างๆ

3.5. แผนการประเมินสมรรถนะทรัพยากรบุคคล

- (1) การสร้างเครื่องมือการประเมินสมรรถนะ
- (2) การจัดตั้งศูนย์รวมการประเมินผลสมรรถนะทรัพยากรบุคคล
- (3) การประเมินในรูปแบบต่างๆ

4. การจัดทำเอกสาร “แนวทางการจัดทำแผนบริหารและพัฒนากำลังคน” (Workforce planning and Development Handbook)

- 4.1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 4.2. คู่มือฉบับสมบูรณ์

5. เทคนิควิธีการนำไปใช้ในหน่วยงานสาธารณสุข

5.1. อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บริหารในหน่วยงานสาธารณสุข (1) นพ.สสจ. (2) ผอ.รพท. / รพท. / รพช. และ(3) สสอ.

5.2. อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้รับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรบุคคล

- (1) คณะกรรมการ HRM และ HRD
- (2) นักทรัพยากรบุคคล
- (3) นักจัดการงานทั่วไป
- (4) เจ้าพนักงานธุรการ
- (5) ตำแหน่งต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล
- (6) หัวหน้ากลุ่มภารกิจ / กลุ่มงาน / ฝ่าย / งาน / หน่วยงานย่อย ตามโครงสร้าง

5.3. การฝึกอบรม การนำไปใช้ การติดตาม และการประเมินผล

สิ่งที่ต้องเตรียม	<ul style="list-style-type: none"> - แผนยุทธศาสตร์ หรือแผนกลยุทธ์ (วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ และการมอบหมายงานที่ปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานของตนเอง - ปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันในส่วนราชการ (ถ้ามี หรือเท่าที่มี) - การประเมินตนเองว่าส่วนราชการของเราสามารถดำเนินการสิ่งใดได้ในขณะนี้ (เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล) - การประเมินตนเองว่าส่วนราชการของเราไม่สามารถดำเนินการอะไรได้ในขณะนี้ (เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล) - แผนบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ที่ได้เคยทำมาแล้ว (ถ้ามี)
-------------------	---

วิทยากรประจำหลักสูตร

ผู้เชี่ยวชาญและทรงคุณวุฒิ การบริหารทรัพยากรบุคคลในการพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในสายงานข้าราชการกระทรวงสาธารณสุข ตามเกณฑ์ของ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 จากสำนักงาน ก.พ.

การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

1. ค่าลงทะเบียนวันละ 800 บาท ต่อคนต่อวัน ฝึกอบรมจำนวน 4 วัน เป็นเงินทั้งสิ้น 3,200 บาท (สามพันสองร้อยบาทถ้วน) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจากเงินบำรุงตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเงินบำรุงของหน่วยงานบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและตามระเบียบกระทรวงการคลัง ดังนี้

(1) หนังสือกระทรวงการคลัง	ที่ กค 0530.4 / 35350	ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2544
(2) หนังสือกระทรวงการคลัง	ที่ กค 0526.7 / ว 38687	ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2544
(3) หนังสือกระทรวงการคลัง	ที่ กค 0409.7 / ว 51	ลงวันที่ 18 มีนาคม 2548
(4) หนังสือกระทรวงการคลัง	ที่ กค 0409.6 / ว 95	ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2549

2. ค่าที่พักอัตราคืนละ ห้องพักเดี่ยว ราคา 1,270 บาท ห้องพักคู่ ราคา 1,500 บาท (ผู้แสดงความจำนงสำรองห้องพักให้ชำระค่าที่พักกับโรงแรมที่พัก) และเบิกค่าใช้จ่ายได้ตามพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 ปรับปรุงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2549 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 ตามหนังสือที่ กค. 0409.6/ว 265 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2550 และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 ตามหนังสือกรมบัญชีกลางที่ กค 0406.4 /ว 485 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2552)

การติดต่อและประสานงานกับสถาบันพัฒนาสตรี

1. การติดต่อทางไปรษณีย์ ติดต่อได้ที่ สถาบันพัฒนาสตรี เลขที่ 95/1 ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

2. การติดต่อทางโทรศัพท์และโทรสาร สามารถติดต่อได้ทุกวันในเวลาดังนี้

- 2.1. วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 – 18.00 น.
- 2.2. วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00 – 18.00 น.
- 2.3. โทรศัพท์ 0 – 2271 – 3521, 0 – 2271 – 3522, 0 – 2271 – 3523
- 2.4. โทรสาร 0 – 2271 – 3524
- 2.5. โทรศัพท์เคลื่อนที่ 08 – 1173 – 1969, 08 – 9812 – 8974, 08 – 9921 – 4335

(ติดต่อได้ตลอดเวลา)

สถาบันพัฒนาศาสตร์

เลขที่ 95/1 ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. 10400

โทรศัพท์ 0-2271-3521, 0-2271-3522, 0-2271-3523

โทรสาร 0-2271-3524

โทรศัพท์เคลื่อนที่ 08-1173-1969, 08-9812-8974, 08-9921-4335

ใบสมัครเข้าร่วมการแข่งขันปฏิบัติการ

(✓) กรุณาระบุอาหาร

อาหารปกติ

อาหารมุสลิม

อาหารเจ

อาหารมังสวิรัต

หลักสูตร

การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานสาธารณสุข

วันหยุดสัมพัทธ์ที่ 12 - วันอาทิตย์ที่ 15 สิงหาคม 2553

สถานที่ที่การจัดฝึกอบรม ณ โรงแรมทาว์นอินทาว์น ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310

ลำดับ	ชื่อ-สกุล (ตัวบรรจง)	ตำแหน่ง (ระบุตำแหน่งใหม่ตาม พ.ร.บ. 2551)	ที่อยู่หน่วยงาน (เลขที่ / หมู่ที่ / ตำบล / อำเภอ / จังหวัด)	เลขหมายโทรศัพท์		ทำเครื่องหมาย (✓) การจองห้องพัก		
				สำนักงาน / โทรสาร	เคลื่อนที่	เดี่ยว	คู่ (ระบุชื่อคู่พัก)	ว/คป เข้าพัก
						<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> / /
						<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> / /
						<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> / /
						<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> / /
						<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> / /
						<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> / /
						<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/> / /

มีความประสงค์เข้าร่วมรับการฝึกอบรมและได้ชำระเงินค่าลงทะเบียนโดย (ค่าลงทะเบียนวันละ 800 บาท ต่อคนต่อวัน ผิดกรอบจำนวน 4 วัน เป็นเงินทั้งสิ้น 3,200 บาท)

* ธนาคารที่ส่งจ่ายไปนาม ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาศาสตร์ ที่ไปรษณีย์สามเสนใน หลักฐานตามชนิดีเลขที่ ลงวันที่ ที่ได้แนบมาพร้อมนี้

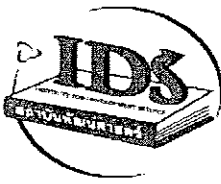
* โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประดิพัทธ์ 13 หมายเลขบัญชี 034-0-01653-1 ชื่อบัญชี บริษัท บริหารความรู้ จำกัด พร้อมกับส่งสำเนาการโอนเงินมาพร้อมนี้

* ห้องพักเดี่ยว (พร้อมอาหารเช้า) 1,270 บาท / คืน

* ห้องพักรู (พร้อมอาหารเช้า) 1,500 บาท / คืน

หมายเหตุ: (1) กรุณาระบุ ชื่อ-สกุล ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการออกใบดูบัตรและไปสมัครรับเงินค่าลงทะเบียน

(2) ส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการลงทะเบียนภายในวันศุกร์ที่ 6 สิงหาคม 2553 (ส่งทางไปรษณีย์หรือโทรสาร)



การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร การสร้างความประทับใจในการให้บริการสุขภาพ

สงวนลิขสิทธิ์

รหัส 154

หลักการและเหตุผล

การสร้างความประทับใจในการให้บริการ นับได้ว่าเป็นพื้นฐานของการให้บริการทุกประเภทที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความประทับใจซึ่งกันและกัน การที่ผู้ใช้บริการจะประทับใจได้จะต้องเริ่มต้นมาตั้งแต่ การค้นหา การเสาะแสวงหาความคาดหวัง ความต้องการ และประสบการณ์ (Expectation and Experience) แล้วนำมาจัดกิจกรรม เพื่อส่งมอบให้ตรง เหมาะสม และสอดคล้องกับผู้ใช้บริการและบริบทขององค์กรภายใต้การสร้างกิจกรรมที่เสริมสัมพันธ์ภาพ (Relationship) ให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันอย่างต่อเนื่องทุกที่ทุกเวลา และถ้าหากสามารถมีกลวิธีหาข้อมูลความคาดหวัง ความต้องการ และประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการต่างก็เคยได้รับทั้งในอดีต ปัจจุบันกับหน่วยงานบริการอื่นๆ แล้วนำมาออกแบบกิจกรรมการให้บริการส่งมอบที่เหนือความคาดหมาย ยิ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ฟังพอใจ ไว้วางใจ เชื่อมมั่นศรัทธา และเกิดความภักดีต่อองค์กร ถึงแม้ว่าอาจจะเกิดข้อร้องเรียนบ้าง ถ้ามีกลวิธีที่เหนือชั้นในการสร้างความประทับใจได้ ก็จะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

เป็นที่ทราบกันดีว่า การให้บริการสุขภาพในปัจจุบันทุกระดับตั้งแต่ระดับบริการปฐมภูมิ ทติยภูมิ ตติยภูมิ บริการเฉพาะทางที่มีความเป็นเลิศ รวมทั้งหน่วยงานทางด้านบริหารและวิชาการ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการแตกต่างกันตามลักษณะงาน ปัญหาในการให้บริการมักจะพบที่หน่วยบริการสุขภาพทุกระดับเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีภารกิจในการให้บริการที่ซับซ้อน ขั้นตอนหรือกระบวนการมีความหลากหลาย ตอบสนองไม่ทันกับความคาดหวังและความต้องการที่มีความต้องการสูงขึ้นเรื่อยๆ ขณะที่ระบบบริการต่างๆ ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการเท่าใดนัก ข้อจำกัดทั้งปวงเหล่านี้อาจจะแก้ได้ยาก แต่ทว่าสิ่งที่ทำได้ในขั้นต้นและอาจจะแก้ปัญหาได้ในระยะยาวคือ การสร้างความประทับใจในการให้บริการที่ต้องเกิดกับทุกคน ทุกที่ ทุกเวลา จุดเน้นในเรื่องการสร้าง ความประทับใจในการให้บริการ จึงอยู่ที่การหล่อหลอมพฤติกรรมบริการให้ทุกคนให้เกิดเป็นค่านิยมร่วม แล้วสร้างเป็นแบบแผนทางวัฒนธรรมองค์กร จนกลายเป็นภาพลักษณ์ที่ดี ที่ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ รับรู้และจดจำ จนในที่สุดจะกลายเป็น "พลังแห่งภาพลักษณ์ (Image is Power)"

สถาบันพัฒนาศาสตร์ มีพันธกิจในการสร้างพลังแห่งเอกลักษณ์องค์กรอยู่แล้ว เห็นความสำคัญในเรื่องพื้นฐานของพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการ จึงได้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการขึ้น ในอันที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของคุณภาพบริการสุขภาพให้โดดเด่นยิ่งขึ้นไป

จุดมุ่งหมายของหลักสูตร

เพื่อให้หน่วยงานสาธารณสุข มีระบบงานการสร้างความประทับใจในการให้บริการที่บุคลากรทุกระดับก็ถูกหล่อหลอมให้เป็นแบบแผนอันหนึ่งอันเดียวกัน ที่ผู้ใช้บริการได้รับคุณภาพบริการที่ดีที่สุด และผู้ให้บริการมีความสุข

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการประเมินหาความคาดหวัง ความต้องการ ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ และกำหนดกิจกรรมให้ตรง และสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการ
2. เพื่อพัฒนาทักษะ และปรับปรุงพฤติกรรมบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องและเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Modeling)
3. เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะได้รูปแบบการสร้าง ความประทับใจในการให้บริการด้านต่าง ทั้งสภาวะการณ์ปกติ และภาวะวิกฤติ จากวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญและทรงคุณวุฒิ ที่มีประสบการณ์สูงในการดำเนินงานองค์การขนาดใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชนระดับชาติ และสิ่งที่จะได้รับมีดังนี้

1. คู่มือการสร้าง ความประทับใจในการให้บริการ
2. การเสนอแนะ วิพากษ์ตัวต่อตัวและภาพรวมระดับกลุ่ม
3. การให้คำแนะนำปรึกษาตัวต่อตัว และภาพรวมของหน่วยงานกรณีเกิดปัญหาข้อร้องเรียนรายบุคคล และของหน่วยงาน

เป้าหมายในการฝึกอบรม

1. กลุ่มเป้าหมาย
 - 1.1. ผู้ให้บริการด้านหน้าของหน่วยบริการทุกระดับ
 - 1.2. ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์การ
 - 1.3. ผู้รับผิดชอบงานคุณภาพ PCA HA PMQA TQC และ TQA
 - 1.4. ผู้ให้บริการในแผนกบริหารทั่วไป (Back office)
 - 1.5. ผู้สนใจทั่วไป
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ 12 – วันอาทิตย์ที่ 15 สิงหาคม 2553
3. สถานที่ฝึกอบรม ณ โรงแรมทาวน์อินทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310
4. การรับสมัคร หมดเขตการรับสมัครภายในวันศุกร์ที่ 6 สิงหาคม 2553
5. การรายงานตัว รายงานตัวรับเอกสารศึกษาล่วงหน้า วันพุธที่ 11 สิงหาคม 2553 เวลา 16.00 - 20.00 น.

ขอบเขตเนื้อหาของหลักสูตร

1. บุคลิกอย่างไรพิชิตใจ ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

- 1.1. บุคลิกภาพในความหมายสากล
- 1.2. การสร้าง ความประทับใจแรกพบ
- 1.3. บุคลิกภาพภายนอกแบบไหนจึงจะประทับใจผู้พบเห็น
- 1.4. บุคลิกภาพจะดีได้ต้องเริ่มจากบุคลิกภาพภายในที่ดี
- 1.5. การเสริมสร้างบุคลิกภาพให้เป็นมืออาชีพ
- 1.6. การปรับปรุงใบหน้าและทรงผม
- 1.7. เคล็ดลับการแต่งกายของบุรุษและสตรีให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
- 1.8. กิริยา ภาษา และท่าทางอย่างไร จึงจะเป็นมืออาชีพ
- 1.9. ฝึกการใช้สายตาในการปฏิบัติงานและการเข้าสังคม
- 1.10. ฝึกการทำผมสำหรับสุภาพสตรีด้วยตนเอง
- 1.11. วิพากษ์โดยรวมเพื่อมุ่งผลลัพธ์ของการปรับเปลี่ยนตนเอง

2. บริการประทับใจ ใครว่าเราทำไม่ได้

- 2.1. ความหมายของงานบริการด้วยใจ
- 2.2. เข้าใจธรรมชาติมนุษย์ เพื่อผลของการให้บริการ
- 2.3. การเตรียมตัวเองเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

- 2.4. ฝึกปฏิบัติจริงและบันทึกเทปรายบุคคล (VDO)
- (1) พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ
 - (2) การยิ้มทางสายตา
 - (3) พฤติกรรมอย่างไร ชะใจผู้ใช้บริการ
 - (4) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
 - (5) มารยาทการบริการที่เป็นเลิศ
- 2.5. วิพากษ์รายบุคคลจากการฝึกปฏิบัติจริงและบันทึกเทป (VDO)
- 2.6. การปรับปรุงตนเองตามทฤษฎี เพื่อการให้บริการที่ดี

3. ปฏิบัติแบบไหน จึงพึงพอใจผู้ร้องเรียน

- 3.1. การสื่อสารปัญหาเบื้องต้นของการร้องเรียน
- (1) สื่อสารอย่างไรให้เข้าใจตรงกัน
 - (2) ฝึกปฏิบัติการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 3.2. แนวทางการดูแลเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
- 3.3. ฝึกปฏิบัติการแสดงออกเมื่อมีผู้ร้องเรียน
- 3.4. การวิพากษ์รายบุคคลจากการฝึกปฏิบัติ (Workshop)
- 3.5. แนวทางการปฏิบัติตนเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
- 3.6. สูตรสำเร็จในการบริการเพื่อเอาชนะลูกค้า
- 3.7. เทคนิคการสร้างรอยยิ้มและความพึงพอใจ

4. เทคนิควิธีการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการสุขภาพตามนโยบาย 3S (Structure Service System : 3S) ของกระทรวงสาธารณสุข

- 4.1. พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศในการให้บริการในสถานบริการสุขภาพ
- 4.2. พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศในการให้บริการเชิงรุก หรือนอกสถานบริการสุขภาพ
- 4.3. พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศในการให้บริการหน่วยงานบริการและวิชาการ

วิทยากรประจำหลักสูตร

ม.ล.อัจฉราพร ณ สงขลา อดีตผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญและทรงคุณวุฒิ ที่มีประสบการณ์สูงในการดำเนินงานองค์กรขนาดใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชนระดับชาติ ในการวิเคราะห์และออกแบบบุคลิกภาพมืออาชีพ รูปแบบพฤติกรรม การสร้างความประทับใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ กลวิธีการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ทั้งสภาวะการปกติ และภาวะวิกฤติ และภาวะผู้นำในสถานการณ์ต่างๆ

การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

1. ค่าลงทะเบียนวันละ 800 บาท ต่อคนต่อวัน ฝึกอบรมจำนวน 4 วัน เป็นเงินทั้งสิ้น 3,200 บาท (สามพันสองร้อยบาทถ้วน) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจากเงินบำรุงตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเงินบำรุงของหน่วยงานบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและตามระเบียบกระทรวงการคลัง ดังนี้

- | | | |
|---------------------------|-------------------------|----------------------------|
| (1) หนังสือกระทรวงการคลัง | ที่ กค 0530.4 / 35350 | ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2544 |
| (2) หนังสือกระทรวงการคลัง | ที่ กค 0526.7 / ว 38687 | ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2544 |
| (3) หนังสือกระทรวงการคลัง | ที่ กค 0409.7 / ว 51 | ลงวันที่ 18 มีนาคม 2548 |
| (4) หนังสือกระทรวงการคลัง | ที่ กค 0409.6 / ว 95 | ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2549 |

2. ค่าที่พักอัตราคืนละ ห้องพักเดี่ยว ราคา 1,270 บาท ห้องพักคู่ ราคา 1,500 บาท (ผู้แสดงความจำนงสำรองห้องพักให้ชำระค่าที่พักกับโรงแรมที่พัก) และเบิกค่าใช้จ่ายได้ตามพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 ปรับปรุงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2549 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 ตามหนังสือที่ กค. 0409.6/ว 265 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2550 และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 ตามหนังสือกรมบัญชีกลางที่ กค 0406.4 /ว 485 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2552)

การติดต่อและประสานงานกับสถาบันพัฒนาศาสตร์

1. การติดต่อทางไปรษณีย์ ติดต่อได้ที่ สถาบันพัฒนาศาสตร์ เลขที่ 95/1 ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

2. การติดต่อทางโทรศัพท์และโทรสาร สามารถติดต่อได้ทุกวันในเวลาดังนี้

- | | |
|------|---|
| 2.1. | วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 – 18.00 น. |
| 2.2. | วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00 – 18.00 น. |
| 2.3. | โทรศัพท์ 0 – 2271 – 3521, 0 – 2271 – 3522, 0 – 2271 – 3523 |
| 2.4. | โทรสาร 0 – 2271 – 3524 |
| 2.5. | โทรศัพท์เคลื่อนที่ 08 – 1173 – 1969, 08 – 9812 – 8974, 08 – 9921 – 4335 |

(ติดต่อได้ตลอดเวลา)

สถาบันพัฒนาศาสตร์

เลขที่ 95/1 ถนนประดิษฐ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม.10400

โทรศัพท์ 0-2271-3521, 0-2271-3522, 0-2271-3523

โทรสาร 0-2271-3524

โทรศัพท์เคลื่อนที่ 08-1173-1969, 08-9812-8974, 08-9921-4335

(✓) กรุณาระบุอาหาร

- อาหารปกติ
- อาหารมุสลิม
- อาหารเจ
- อาหารมังสวิรัต

ใบสมัครเข้าร่วมการแข่งขันปฏิบัติการ

หลักสูตร

การสร้างความปลอดภัยในการให้บริการสุขภาพ

วันหยุดสัปดาห์ที่ 12 - วันอาทิตย์ที่ 15 สิงหาคม 2553

สถานที่การจัดฝึกอบรม ณ โรงแรมทาว์นอินทาว์น ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310

ลำดับ	ชื่อ-สกุล (ตัวบรรจง)	ตำแหน่ง (ระบุตำแหน่งใหม่ตาม พ.ร.บ. 2551)	ที่อยู่หน่วยงาน (เลขที่ / หมู่ที่ / ตำบล / อำเภอ / จังหวัด)	เลขหมายโทรศัพท์		ทำเครื่องหมาย (✓) การลงทะเบียน	ว/ด/ป เข้าพัก
				สำนักงาน / โทรสาร	เคลื่อนที่		
						เดี๋ยว / /
						<input type="radio"/> / /
						<input type="radio"/> / /
						<input type="radio"/> / /
						<input type="radio"/> / /
						<input type="radio"/> / /
						<input type="radio"/> / /
						<input type="radio"/> / /

มีความประสงค์เข้าร่วมการฝึกอบรมและได้ชำระเงินค่าลงทะเบียนโดย (ค่าลงทะเบียนวันละ 800 บาท ต่อคนต่อวันฝึกอบรมจำนวน 4 วัน เป็นเงินทั้งสิ้น 3,200 บาท)

- * ธนาคารที่ตั้งจ่ายในนาม ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาศาสตร์ ที่ไปรษณีย์สามเสนใน หลักฐานธนาคารที่ ลงวันที่ ที่ได้แนบมาพร้อมนี้
- * โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประดิษฐ์ 13 หมายเลขบัญชี 034-0-01653-1 ชื่อบัญชี บริษัท บริหารความรู้ จำกัด พร้อมส่งสำเนาการโอนเงินมาพร้อมนี้
- * ห้อยพักเดี่ยว (พร้อมอาหารเช้า) 1,270 บาท / คืน
- * ห้อยพักคู่ (พร้อมอาหารเช้า) 1,500 บาท / คืน

หมายเหตุ: (1) กรุณาระบุ ชื่อ-สกุล ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการออกใบคู่บัตรและใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน
(2) ส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการลงทะเบียนภายในวันศุกร์ที่ 6 สิงหาคม 2553 (ส่งทางไปรษณีย์หรือโทรสาร)