



# สถาบันพัฒนาสตรี

เลขที่ ๙๕/๑ ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร  
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๑ ๓๕๒๑, ๐ ๒๒๗๑ ๓๕๒๒, ๐ ๒๒๗๑ ๓๕๒๓ โทรสาร ๐ ๒๒๗๑ ๓๕๒๔

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา  
รับเลขที่ 6099  
วันที่ 19 พ.ค. 2554  
เวลา 11.00

ที่ สพศ. ๐๑๗ / ๒๕๕๔

## ด่วนมาก

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง สมักรเข้ารับการฝึกอบรม

ฝ่ายพัฒนามคลากรฯ  
รับเลขที่ 653  
วันที่ 19 พ.ค. 2554  
เวลา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
- ๑. แผนการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาสตรี ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ จำนวน ๑ แผน
  - ๒. หลักสูตรการฝึกอบรมและใบสมัครเข้ารับการฝึกอบรม จำนวน ๓ หลักสูตร

ด้วยสถาบันพัฒนาสตรี ได้พัฒนากลยุทธ์การบริหารความรู้ใหม่ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม พุทธศักราช ๒๕๕๔ ด้วยการจัดการฝึกอบรมและการเป็นที่ปรึกษา การพัฒนาระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เพื่อความเป็นเลิศในระบบคุณภาพแบบบูรณาการ โดยจัดทำเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน ๓ หลักสูตร ดังนี้

- ๑. หลักสูตร การบริหารการพัฒนาระบบคุณภาพแบบบูรณาการ ด้วยระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์  
วันพุธที่ ๒๒ - วันอาทิตย์ที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๕๔
- ๒. หลักสูตร การสร้างความประทับใจในการให้บริการสุขภาพ  
วันพุธที่ ๒๒ - วันศุกร์ที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๔
- ๓. หลักสูตร การจัดทำแผนบริหารและพัฒนากำลังคน ของหน่วยงานสาธารณสุข  
ระยะที่ ๕ แผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ  
วันเสาร์ที่ ๒๕ - วันอาทิตย์ที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๕๔  
(จำนวน ๔ ระยะ ซึ่งดำเนินการไปแล้ว ๔ ระยะ)

การจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทั้ง ๓ หลักสูตรนี้ดำเนินการ ณ โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว ๙๔ ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐ ซึ่งทั้ง ๓ หลักสูตรนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานสาธารณสุขในการหาแนวทางเพิ่มคุณค่าในการปฏิบัติราชการต่อไป

ในการนี้ สถาบันฯ ไคร์ขอเชิญ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องในหน่วยงานสาธารณสุข และผู้ที่สนใจทั่วไปที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สมัครเข้ารับการฝึกอบรมตามรายละเอียดของสิ่งที่ส่งมาด้วยตามที่ได้แนบมาพร้อมนี้ และส่งหลักฐานการสมัครมายังสถาบันพัฒนาสตรี ภายในวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๔ ผู้สมัครเข้ารับการฝึกอบรมสามารถเบิกค่าใช้จ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง เมื่อได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาแล้ว อนึ่ง หลักฐานการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม สถาบันฯ ถือว่าเป็นการตอบรับการเข้ารับการฝึกอบรม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับการอนุเคราะห์จากท่านในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมครั้งนี้ด้วยดีเช่นเคย ไคร์ขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์แจ้งหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสมัครเข้ารับการฝึกอบรมตาม วัน เวลา และสถานที่ตามที่หลักสูตรกำหนดด้วย จักเป็นพระคุณอย่างสูง

เรียน นายแพทย์...  
-เพื่อโปรดทราบ

-เห็นสมควรให้ กุณกิตตินันต์ ประชาสัมพันธ์

ขอแสดงความนับถือ

(นายกัญญา นิลจันทร์)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสตรี

ชว  
รวม  
23 พ.ค. 54

**แผนการจัดการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2554**  
**ของสถาบันพัฒนาศาสตร์ กรุงเทพมหานคร**

เดือนที่	วัน / เดือน / ปี	หลักสูตร	สถานที่จัดการฝึกอบรม	หมายเหตุ
1.	19-23 ม.ค. 54 (5 วัน)	1. องค์การแห่งคุณภาพและความสุขด้วยระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	กทม.	หนังสือสถาบันพัฒนาศาสตร์ที่ ส.พ.ศ. 073-075 / 2553 ลงวันที่ 15 ธันวาคม 53
2.	23-27 ก.พ. 54 (5 วัน)	1. การจัดทำแผนแม่บทพัฒนาองค์การแห่งคุณภาพและความสุขแบบบูรณาการ ระยะเวลา ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๕๕ - ๒๕๕๙)	กทม.	หนังสือสถาบันพัฒนาศาสตร์ที่ ส.พ.ศ. 001 - 003 / 2554 ลงวันที่ 13 มกราคม 54
	23-25 ก.พ. 54 (3 วัน)	2. เทคนิควิธีการเขียนหนังสือราชการ และการบริหารการประชุม		
	26-27 ก.พ. 54 (2 วัน)	3. การจัดทำแผนบริหารและพัฒนากำลังคน ของหน่วยงานสาธารณสุข		
3.	26-27 มี.ค. 54 (2 วัน)	1. การจัดทำแผนบริหารและพัฒนากำลังคน ของหน่วยงานสาธารณสุข	กทม.	หนังสือสถาบันพัฒนาศาสตร์ที่ ส.พ.ศ. 006 - 008 / 2554 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 54
	23-25 มี.ค. 54 (3 วัน)	2. การสร้างความประทับใจในการให้บริการสุขภาพ		
	23-27 มี.ค. 54 (5 วัน)	3. การบริหารแผนองค์การแห่งคุณภาพและความสุขแบบบูรณาการ : กรณี การออกแบบระบบงาน HA เชื่อมโยง PCA สู่อุปกรณ์ปฏิบัติ		
4.	20-24 เม.ย. 54 (5 วัน)	1. การประเมินผลสัมฤทธิ์องค์การแห่งคุณภาพและความสุขแบบบูรณาการ	พทยา	หนังสือสถาบันพัฒนาศาสตร์ที่ ส.พ.ศ. 010 - 012 / 2554 ลงวันที่ 21 มีนาคม 54
	22-23 เม.ย. 54 (2 วัน)	2. แผนบริหารและพัฒนากำลังคน ระยะที่ 3 แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล		
5.	18-22 พ.ค. 54 (5 วัน)	1. การบริหารการพัฒนากระบวนการแบบบูรณาการด้วยระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	กทม.	หนังสือสถาบันพัฒนาศาสตร์ที่ ส.พ.ศ. 014 - 016 / 2554 ลงวันที่ 18 เมษายน 54
	18-20 พ.ค. 54 (3 วัน)	2. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ของหน่วยงานสาธารณสุข		
	21-22 พ.ค. 54 (2 วัน)	3. แผนบริหารและพัฒนากำลังคน ระยะที่ 4 แผนการสรรหาและคัดเลือก		
6.	22-26 มิ.ย. 54 (5 วัน)	1. การบริหารการพัฒนากระบวนการแบบบูรณาการด้วยระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	กทม.	หนังสือสถาบันพัฒนาศาสตร์ที่ ส.พ.ศ. 017 - 020 / 2554 ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 54
	22-24 มิ.ย. 54 (3 วัน)	2. การสร้างความประทับใจในการให้บริการสุขภาพ		
	25-26 มิ.ย. 54 (2 วัน)	3. แผนบริหารและพัฒนากำลังคน ระยะที่ 5 แผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ		
7.	20-24 ก.ค. 54 (5 วัน)	1. หลักสูตร IRBM Excellence	พทยา	ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตรจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบในระยะต่อไป
	20-22 ก.ค. 54 (3 วัน)	2. หลักสูตรการบริหารทั่วไป		
	23-24 ก.ค. 54 (2 วัน)	3. หลักสูตรแผนบริหารและพัฒนากำลังคน		
8.	24-28 ส.ค. 54 (5 วัน)	1. หลักสูตร IRBM Excellence	กทม.	ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตรจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบในระยะต่อไป
	24-26 ส.ค. 54 (3 วัน)	2. หลักสูตรการบริหารทั่วไป		
	27-28 ส.ค. 54 (2 วัน)	3. หลักสูตรแผนบริหารและพัฒนากำลังคน		
9.	21-25 ก.ย. 54 (5 วัน)	1. หลักสูตร IRBM Excellence	กทม.	ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตรจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบในระยะต่อไป
	21-23 ก.ย. 54 (3 วัน)	2. หลักสูตรการบริหารทั่วไป		
	24-25 ก.ย. 54 (2 วัน)	3. หลักสูตรแผนบริหารและพัฒนากำลังคน		
10.	19-23 ต.ค. 54 (5 วัน)	1. หลักสูตร IRBM Excellence	พทยา	ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตรจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบในระยะต่อไป
	19-23 ต.ค. 54 (5 วัน)	2. หลักสูตรการบริหารทั่วไป		
11.	23-27 พ.ย. 54 (5 วัน)	1. หลักสูตร IRBM Excellence	กทม.	ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตรจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบในระยะต่อไป
	23-27 พ.ย. 54 (5 วัน)	2. หลักสูตรการบริหารทั่วไป		
12.	21-25 ธ.ค. 54 (5 วัน)	1. หลักสูตร IRBM Excellence	กทม.	ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตรจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบในระยะต่อไป
	21-25 ธ.ค. 54 (5 วัน)	2. หลักสูตรแผนบริหารและพัฒนากำลังคน		

**หมายเหตุ**

- หลักสูตร IRBM Excellence จะครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนงานแบบบูรณาการ การบริหารแผนแบบบูรณาการ การประเมินผลสัมฤทธิ์ และการบริหารผลสัมฤทธิ์ เพื่อการพัฒนาองค์การแห่งคุณภาพและความสุข รองรับการบริหารคุณภาพทั้ง PCA HA PMQA TQA
- หลักสูตรการบริหารทั่วไป จะครอบคลุม งานสารบรรณ งานบริหารการประชุม งานบริหารพัสดุ งานบริหารการเงิน งานบริหารจัดการที่ดี และการบริการที่เป็นเลิศ
- หลักสูตรแผนบริหารและพัฒนากำลังคน จะครอบคลุม (1) แผนอัตรากำลัง (Workforce Plan) (2) แผนเคลื่อนย้ายอัตรากำลัง (Redeployment Plan) (3) แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource Development Plan) (4) แผนการสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection Plan) (5) แผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path) (6) แผนความต่อเนื่องทางการบริหาร (Succession Plan) (7) จัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ตามเกณฑ์ HR Scorecard และ (8) การประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามหนังสือเวียนสำนักงาน ก.พ. ๖4/2553 และตามเกณฑ์ PCA HA PMQA และ TQA



## การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

### หลักสูตร การบริหารการพัฒนาาระบบคุณภาพแบบบูรณาการ

#### ด้วยระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

#### หลักการและเหตุผล

ระบบคุณภาพแบบบูรณาการ ที่ประกอบไปด้วย TQA , PMQA , HA , PCA ถูกกำหนดให้เป็นนโยบายหลักของกระทรวงสาธารณสุขโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2554 ที่จะต้องเร่งรัดให้สถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องได้รับการรับรองคุณภาพทุกแห่ง (100%) ขณะเดียวกันก็ได้สั่งการให้มีการจัดทำแผนหลัก (Master Plan) 5 ปี (2555 - 2559) ที่ครอบคลุมทั้ง แผนพัฒนารูปแบบบริการ แผนสนับสนุนทรัพยากร และแผนพัฒนาคุณภาพบูรณาการ ให้แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน 2554 นี้

ทั้งการเร่งรัดให้มีการรับรองคุณภาพแบบบูรณาการ (100%) และแผนหลัก 5 ปี เป็นความจำเป็นที่หน่วยงานสาธารณสุขต้องปฏิบัติให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยที่การดำเนินการดังกล่าวจะต้องใช้ (1) องค์ความรู้เชิงบูรณาการในระบบคุณภาพทั้ง 4 ระบบเข้าไว้ด้วยกัน เพราะเนื้อหาและหลักการเหมือนกัน จะมีความแตกต่างกันเฉพาะพันธกิจของแต่ละหน่วยงานเท่านั้น (2) ระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ที่ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการ การบริหารแผนพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการ การประเมินผลสัมฤทธิ์แบบบูรณาการ และการบริหารผลสัมฤทธิ์แบบบูรณาการ ซึ่งทั้ง 2 กลวิธีนี้จะนำไปสู่การบริหารการพัฒนาาระบบคุณภาพแบบบูรณาการให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การบริหารการพัฒนาาระบบคุณภาพแบบบูรณาการ ในแต่ละหน่วยงานจะขึ้นอยู่กับบริบท ปัญหาสุขภาพ คุณลักษณะของหน่วยบริการสาธารณสุข รวมทั้งศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการของคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (Quality Management Team : QMT)

เหตุผลหลักที่สำคัญพิเศษอีกประการหนึ่งคือ การออกแบบระบบงานรองรับการพัฒนา การประเมิน และการรับรองคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ (PCA) โดยเฉพาะ รพ.สต. ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนและยังขาดหน่วยงานที่จะทำประเมินเพื่อรับรองคุณภาพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องออกแบบระบบงานและวิธีการประเมินด้วยตนเองก่อน ซึ่งจะมีระบบงานอยู่ 4 ส่วนด้วยกันคือ (1) ภาพรวมการบริหาร PCA (2) ระบบงานที่สำคัญ 9 ระบบงาน (3) กระบวนการดูแลผู้ป่วย และ (4) ผลลัพธ์การดำเนินงาน 7 ด้าน

สถาบันพัฒนาศาสตร์ เป็นสถาบันบริหารความรู้ ที่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการพัฒนาาระบบคุณภาพแบบบูรณาการ ด้วยระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์อยู่แล้ว ได้เล็งเห็นความจำเป็นดังกล่าวจึงได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการในหลักสูตรนี้ขึ้น

#### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. กลยุทธ์ทางลัดในการรับรองคุณภาพแบบบูรณาการ ทั้ง 4 ระบบ
2. กลยุทธ์การธำรงรักษาระบบคุณภาพแบบบูรณาการให้ยั่งยืน

#### จุดมุ่งหมายของหลักสูตร

1. หน่วยงานสาธารณสุข ได้รูปแบบการบริหารจัดการระบบคุณภาพแบบบูรณาการ ในการรับรองคุณภาพแบบยั่งยืน
2. หน่วยงานสาธารณสุข ได้รูปแบบการบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
3. หน่วยงานสาธารณสุข ได้รูปแบบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในการรับรองคุณภาพทุกระบบ

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ในระบบคุณภาพแบบบูรณาการ TQA ,HA ,PCA
2. เพื่อนำข้อเสนอแนะและการให้คำปรึกษาจากวิทยากรและอาจารย์ที่ปรึกษาไปปรับปรุงประยุกต์รูปแบบการบริหารการพัฒนาคุณภาพ

### เป้าหมายหลักสูตร

1. กลุ่มเป้าหมาย
  - 1.1. คณะกรรมการบริหาร หรือคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMT)
    - (1) ระดับ สสจ. และสสอ. (TQA)
    - (2) ระดับ ร.พ. (HA)
    - (3) ระดับ รพ.สต. (PCA)
  - 1.2. ผู้สนใจทั่วไป
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม ระหว่างวันพุธที่ 22 – วันอาทิตย์ที่ 26 มิถุนายน 2554 (5 วัน)
3. ค่าลงทะเบียน จำนวน 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน)
4. การรับสมัคร หหมดเขตการรับสมัครภายในวันศุกร์ที่ 17 มิถุนายน 2554
5. รายงานตัวเพื่อรับเอกสารศึกษาล่วงหน้า วันอังคารที่ 21 มิถุนายน 2554 เวลา 16.00 – 20.00 น.
6. สถานที่ฝึกอบรม ณ โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310

### ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร

หลักสูตรนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการระบบคุณภาพแบบบูรณาการ

1. ภาพรวมการบริหารการพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการทั่วทั้งจังหวัด
  - 1.1. เหตุผลและความจำเป็นเชิงนโยบายของการรับรองคุณภาพ
  - 1.2. ผลลัพธ์ที่คาดหวังในเชิงบริหารจัดการ
  - 1.3. ผลลัพธ์ที่คาดหวังในเชิงวิชาการ
  - 1.4. ผลลัพธ์ที่คาดหวังในเชิงบริการสุขภาพ
  - 1.5. เครื่องมือเชิงระบบในการประเมินเพื่อการรับรองคุณภาพ
    - 1) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA)
    - 2) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)
    - 3) เกณฑ์คุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA)
    - 4) เกณฑ์คุณภาพเครือข่ายบริการระดับปฐมภูมิ (Primary Care Award : PCA)
  - 1.6. เครื่องมือการพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการ ทั้ง TQA , PMQA , HA , PCA
    - 1) วิธีการอรรถประโยชน์แบบหลายทาง เพื่อกำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสในการปรับปรุงและการพัฒนา
    - 2) ระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
  - 1.7. การรับรองคุณภาพในระบบคุณภาพ TQA , HA , PCA
2. กลยุทธ์ในการบริหารการพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการทั่วทั้งจังหวัด
  - 2.1. คณะกรรมการ อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ
    - 1) คณะกรรมการที่ปรึกษา
    - 2) คณะกรรมการอำนวยความสะดวก

ทั่วทั้งจังหวัด

- 3) คณะกรรมการบริหารการพัฒนา
- 4) คณะอนุกรรมการและคณะทำงาน
- 2.2. การใช้ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนระบบคุณภาพแบบบูรณาการ
- 2.3. นโยบายและมาตรการในการบริหารการพัฒนา ระบบคุณภาพแบบบูรณาการ
- 2.4. การบริหารความเชื่อมโยง TQA , HA , PCA
3. เรียนรู้เกณฑ์การประเมินคุณภาพแบบบูรณาการ ทั้ง 3 เกณฑ์
  - 3.1. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) : บริบทของ สสจ.และ สสอ.
    - โครงร่างองค์การ : สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ ความท้าทาย
    - หมวด 1 การนำองค์การ : (1.1) การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง (1.2) การกำกับดูแลและการรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่
    - หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ : (2.1) การจัดทำกลยุทธ์ (2.2) การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ
    - หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า : (3.1) ความผูกพันของลูกค้า (3.2) เสียงของลูกค้า
    - หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : (4.1) การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์การ (4.2) การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
    - หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร : (5.1) ความผูกพันของบุคลากร (5.2) สภาพแวดล้อมของบุคลากร
    - หมวด 6 การจัดการกระบวนการ : (6.1) ระบบสนับสนุน (6.2) กระบวนการสร้างคุณค่า
    - หมวด 7 ผลลัพธ์ : (7.1) ผลิตภัณฑ์ (7.2) การมุ่งเน้นลูกค้า (7.3) การเงินและการตลาด (7.4) การมุ่งเน้นบุคลากร (7.5) ประสิทธิภาพของกระบวนการ (7.6) การนำองค์การ

ในหัวข้อนี้จะมีการออกแบบระบบงานตามมาตรฐาน PCA ที่จะใช้พัฒนาประเมินและขอรับรองคุณภาพ

### 3.2. เกณฑ์คุณภาพโรงพยาบาลทุกระดับ (HA และ PCA) : บริบท รพศ., รพท., รพช., และ รพ.สต.

- โครงร่างองค์การ : สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ ความท้าทาย
- หมวด 1 การนำองค์การ : (1.1) การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง (1.2) การกำกับดูแลและการรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่
- หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ : (2.1) การจัดทำกลยุทธ์ (2.2) การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ
- หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า : (3.1) ความผูกพันของลูกค้า (3.2) เสียงของลูกค้า
- หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : (4.1) การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์การ (4.2) การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร : (5.1) ความผูกพันของบุคลากร (5.2) สภาพแวดล้อมของบุคลากร
- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ : (6.1) ระบบงานที่สำคัญ 9 ระบบงาน (6.2) กระบวนการดูแลผู้ป่วย 6 กระบวนการ
- หมวด 7 ผลลัพธ์ : (7.1) ผลด้านการดูแลผู้ป่วย (PCR) (7.2) ผลด้านการมุ่งเน้นของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่นๆ (CFR) (7.3) ผลด้านการเงิน (FNR) (7.4) ผลด้านทรัพยากรบุคคล (HRR) (7.5) ผลด้านระบบงานและกระบวนการสำคัญ (SPR) (7.6) ผลด้านการนำ (LDR) (7.7) ผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ (HPR)

### 3.3. การรับรองคุณภาพของเกณฑ์ TQA , HA , PCA

- 1) กระบวนการรับรองคุณภาพ โดยคณะกรรมการภายใน และผู้ทรงคุณวุฒิ
- 2) กระบวนการรับรองคุณภาพ ระบบงานที่สำคัญ โดยองค์การภายนอก
- 3) กระบวนการรับรองคุณภาพทั้งระบบ จากองค์การภายนอก
  - สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
  - สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

### 4. เรียนรู้กระบวนการวิเคราะห์และออกแบบระบบการพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการ

#### 4.1. การใช้เครื่องมือคุณภาพ

- 1) วิธีการอรรถประโยชน์หลายทาง (Multiple Criteria Assessment)
- 2) วิธีประเมินสภาพแวดล้อมองค์การ (TOWS Analysis and Matrix)

#### 4.2. หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดประเด็นสำคัญการพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการ

- 1) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
- 2) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- 3) โอกาสในการปรับปรุงและการพัฒนา

### 5. เรียนรู้ระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

- 5.1. ระบบแผนงานคุณภาพแบบบูรณาการ
- 5.2. ระบบบริหารแผนงานคุณภาพแบบบูรณาการ
- 5.3. ระบบประเมินผลสัมฤทธิ์แบบบูรณาการ
- 5.4. ระบบบริหารผลสัมฤทธิ์แบบบูรณาการ

### 6. เรียนรู้การประเมินตนเองเพื่อการรับรองคุณภาพ

#### 6.1. การประเมินตนเองการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (HA และ PCA)

- 1) CUP and Hospital Profile
- 2) แยกประเมินตนเอง (SA2011)
- 3) PCT Profile
- 4) Service Profile
- 5) รายงานการประเมินตนเองตามผลลัพธ์ 7 ด้าน
- 6) สรุปความก้าวหน้าในการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
- 7) Scoring Guide line 2011

#### 6.2. การประเมินตนเองการรับรองตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

- 1) รายงานโครงสร้างองค์การ
- 2) รายงาน หมวด 1 – หมวด 6 ด้วย A – D – L – I
- 3) รายงาน หมวด 7 ด้วย Le – T – C – I

## ส่วนที่ 2 การปฏิบัติการในระบบคุณภาพแบบบูรณาการ

### 7. ระบบปฏิบัติการคุณภาพของ HA ที่เชื่อมโยงกับ PCA

- 7.1. การพัฒนาคุณภาพในระดับหน่วยงาน (Unit Optimization)
- 7.2. ความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย (Patient Safety)
- 7.3. พัฒนาการดูแลกลุ่มประชากรทางคลินิก (Clinical Population)
- 7.4. การนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ (Standard Implement action)
- 7.5. การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- 7.6. การประเมินตนเอง (Self Assessment)

## 8. ระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เพื่อความยั่งยืนของระบบคุณภาพแบบบูรณาการ (Integration for Result Based Management : IRBM)

### 8.1. การวางแผนพัฒนาคุณภาพแบบบูรณาการ

- ขั้นที่ 1 วิเคราะห์และสังเคราะห์ประเด็นสารสนเทศเชิงกลยุทธ์จาก Scoring
- ขั้นที่ 2 นำ Scoring มาประมวลการจัดอันดับโรคและกลุ่มโรค
- ขั้นที่ 3 นำอันดับโรคและกลุ่มโรคมารวบรวมวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์การ ความสัมพันธ์ และความท้าทาย (TOWS Analysis and Matrix)
- ขั้นที่ 4 นำ TOWS Matrix มากำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ ค่านิยมหลัก และกลยุทธ์
- ขั้นที่ 5 นำแผนกลยุทธ์ที่ได้จากขั้นที่ 4 แปลงสู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard เพื่อกำหนดผลสัมฤทธิ์รวมทั้งคาดหวัง (1) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (2) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (3) โอกาสในการปรับปรุงและการพัฒนา
- ขั้นที่ 6 จัดทำแผนที่กลยุทธ์ ที่ระบุความเชื่อมโยงผลลัพธ์ที่ท้าทายตามหมวด 7 ของ TQA , HA , PCA
- ขั้นที่ 7 นำผลลัพธ์ที่ท้าทายมากำหนด Roadmap และแผนหลัก (Master Plan) 5 ปี (2555 - 2559) ครอบคลุมแผน ดังนี้
1. แผนพัฒนารูปแบบบริการ (Service Plan)
  2. แผนสนับสนุนทรัพยากร (บุคลากร ครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง งบประมาณ)
  3. แผนพัฒนาคุณภาพบริการ (TQA , PMQA , HA , PCA)
  4. แผนบริหารความเสี่ยง
- ขั้นที่ 8 นำ Roadmap และแผนหลัก (Master Plan) 5 ปี มากำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
1. Roadmap : เป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของคณะกรรมการบริหารระดับสูง
  2. Profile : เป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของทีมคร่อมสายงาน
  3. Unit : เป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของหัวหน้าหน่วยงานย่อย
  4. Individual : เป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ
- ขั้นที่ 9 นำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ทั้ง 4 ระดับ มาเขียนแบบรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template)
- ขั้นที่ 10 นำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ทั้ง 4 ระดับ และสมรรถนะ มาจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- ขั้นที่ 11 นำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ทั้ง 4 ระดับ มาจัดทำแผนปฏิบัติการแบบมีอาชีพ
1. กำหนดโครงการบูรณาการ ตาม Roadmap
  2. จัดทำแผนปฏิบัติการ ครอบคลุม ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย Roadmap , Profile , Unit , Individual
  3. จัดทำแผนบูรณาการ จากโครงการบูรณาการ 4 ไตรมาส
- ขั้นที่ 12 นำโครงการบูรณาการมาจัดทำแผนบริหารและพัฒนาอัตรากำลังคน
- ขั้นที่ 13 นำโครงการบูรณาการมาจัดทำแผนบริหารการเงินและการคลัง
- ขั้นที่ 14 นำโครงการบูรณาการ แผนบริหารและพัฒนาอัตรากำลังคน แผนบริหารการเงินและการคลัง มาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์

### 8.2. การบริหารแผนคุณภาพแบบบูรณาการ

- ขั้นที่ 1 วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างการบริหารแผนแบบบูรณาการ (ตามโครงสร้างใหม่ของกระทรวงสาธารณสุข)

- ขั้นที่ 2 ออกแบบกลุ่มภารกิจ กลุ่มงาน ฝ่าย แผนก งาน ที่เป็นองค์กลางในการขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ
- ขั้นที่ 3 ออกแบบระบบการกำกับติดตามแบบหลายทางเชิงระบบตามกลไกของ A – D – L – I และ Le – T – C – I (Management Cockpit)
- ขั้นที่ 4 นำระบบการกำกับติดตามแบบหลายทาง มาออกแบบการบริหารโครงการบูรณาการแบบก้าวหน้า
- ขั้นที่ 5 เทคนิคการบริหารโครงการบูรณาการแบบก้าวหน้า โดยใช้กลุ่มโรคเป็นกลไกการบริหารจัดการ
1. โครงการบูรณาการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การทำงานในชุมชน การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ
  2. โครงการบูรณาการด้านการดูแลรักษา ตามกลุ่มโรค
  3. โครงการบูรณาการการจัดการกระบวนการด้านการดูแลผู้ป่วย 6 กระบวนการ
  4. โครงการบูรณาการการจัดการกระบวนการด้านระบบงานที่สำคัญ 9 ระบบงาน
  5. โครงการบูรณาการด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
  6. โครงการบูรณาการด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
  7. โครงการบูรณาการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
  8. โครงการบูรณาการด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์
  9. โครงการบูรณาการด้านการนำองค์การ
- ขั้นที่ 6 เทคนิควิธีการนิเทศงาน 9 โครงการบูรณาการ ที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด
- ขั้นที่ 7 การรวบรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ระยะเวลา งบประมาณ และทรัพยากรด้านต่างๆ
- ขั้นที่ 8 การจัดการความรู้ระหว่างดำเนินการ
- ขั้นที่ 9 การใช้ชุดความรู้มาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- 8.3. การประเมินผลสัมฤทธิ์แบบบูรณาการ
- ขั้นที่ 1 ออกแบบโครงสร้างการประเมินผลสัมฤทธิ์
1. คณะกรรมการประเมินผลสัมฤทธิ์
  2. คู่มือการประเมินผลสัมฤทธิ์
- ขั้นที่ 2 ประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล
1. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน
  2. ประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ หรือสมรรถนะ
  3. การบริหารค่าตอบแทน (เลื่อนเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่ง) และสิ่งจูงใจอื่นๆ
  4. เขียนแผนพัฒนาผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล
- ขั้นที่ 3 ประเมินผลสัมฤทธิ์โครงการบูรณาการ
1. ประเมินผลคุณภาพโครงการบูรณาการ
  2. ประเมินผลระบบสนับสนุนโครงการบูรณาการ
  3. ประเมินผลต้นทุนโครงการบูรณาการ
  4. ประเมินผลความยั่งยืนของโครงการบูรณาการ
- ขั้นที่ 4 ประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน และทีมคร่อมสายงาน
1. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานตาม Service Profile
  2. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของทีมคร่อมสายงานตาม PCT Profile



### ขั้นที่ 5 ประเมินผลสัมฤทธิ์แผนกลยุทธ์

1. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของกลยุทธ์
2. ประเมินผลสัมฤทธิ์ค่านิยมหลัก กับความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ
3. ประเมินผลสัมฤทธิ์เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์กับความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายทั้ง 4 ระดับ
4. ประเมินผลสัมฤทธิ์พันธกิจ ที่มาจากเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และค่านิยมหลัก
5. ประเมินผลสัมฤทธิ์การบรรลุวิสัยทัศน์

### 8.4. การบริหารผลสัมฤทธิ์แบบบูรณาการ

#### ขั้นที่ 1 จัดทำสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการผลสัมฤทธิ์

1. สารสนเทศเชิงกลยุทธ์ หมวด 1 - หมวด 6 ในรูปแบบ A - D - L - I
2. สารสนเทศเชิงกลยุทธ์ หมวด 7 ในรูปแบบ Le - T - C - I
  - 2.1. Le - T - C - I ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้ป่วย
  - 2.2. Le - T - C - I ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงาน
  - 2.3. Le - T - C - I ผลลัพธ์ด้านการเงินการและการตลาด
  - 2.4. Le - T - C - I ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล
  - 2.5. Le - T - C - I ผลลัพธ์ด้านระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ
  - 2.6. Le - T - C - I ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ
  - 2.7. Le - T - C - I ผลลัพธ์ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

#### ขั้นที่ 2 การประเมินโดยใช้ Scoring Guide line 2011 สำหรับ HA และ PCA

#### ขั้นที่ 3 การประเมินโดยใช้ Scoring ของ TQC และ TQA

#### ขั้นที่ 4 นำผล Scoring ทั้ง TQA , HA , PCA มากำหนด

1. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
2. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
3. โอกาสในการปรับปรุงและการพัฒนา

#### ขั้นที่ 5 นำผลที่ได้จากขั้นที่ 4 ทั้ง 3 ประเด็นมาปรับปรุงระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

### ส่วนที่ 3 ส่วนสรุป TQA , HA , PCA รายหน่วยงาน

9. ผลการประเมินความรู้และความเข้าใจ ในระบบคุณภาพแบบบูรณาการ
10. ผลการประเมินการจัดการในระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
11. ผลการประเมินในระบบคุณภาพแบบบูรณาการ
12. แผนปฏิบัติการ เพื่อการรับรองคุณภาพ ทั้ง TQA , HA , PCA

### อาจารย์ผู้บรรยายและที่ปรึกษาประจำหลักสูตร

ผู้เชี่ยวชาญ ในการออกแบบระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เพื่อความเป็นเลิศระบบคุณภาพแบบบูรณาการ และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการเป็นวิทยากรและที่ปรึกษาในองค์การสาธารณสุขทุกระดับ มากกว่า 40 จังหวัด และโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในกรุงเทพมหานคร

### การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

1. ค่าลงทะเบียนฝึกอบรมจำนวน 5 วัน เป็นเงินทั้งสิ้น 5,000 บาท (ห้าพันบาทถ้วน) 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 |

(ติดต่อได้ทุกเวลา)

3. การติดต่อทาง E-mail [thaiids95@hotmail.com](mailto:thaiids95@hotmail.com)

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, 08-8812-8974, 08-9921-4335

E-mail thalids95@hotmail.com

ใบสมัครเข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

(✓) หน่วยงาน

เครือข่ายบริการสุขภาพ .....

โรงพยาบาล .....

รพ.สต. ....

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ .....

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด .....

(✓) กรุงเทพมหานคร

อาหารปกติ

อาหารมุสลิม

อาหารเจ

อาหารมังสวิรัต

หลักสูตร

การบริหารการพัฒนาาระบบคุณภาพแบบบูรณาการด้วยระบบบริหารแบบบูรณาการมุ่งเห็นผลสัมฤทธิ์

วันพุธที่ 22 - วันอาทิตย์ที่ 26 มิถุนายน 2554

สถานที่การจัดฝึกอบรม ณ โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีราชา 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	เต็ม	ผู้ (ระบุชื่อผู้พัก)	
						<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"/>	..... / ..... / .....
						<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	..... / ..... / .....
						<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	..... / ..... / .....

มีความประสงค์เข้ารับการฝึกอบรมและได้ชำระเงินค่าลงทะเบียนโดย (ค่าลงทะเบียน 5,000 บาท ผีกรอบปริมาณ 5 วัน)

- \* ธนาคารที่ส่งจ่ายในนาม ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาศาสตร์ ที่ไปรษณีย์สามเสนใน หลักฐานธนาคารที่ ..... ลงวันที่ ..... ที่ได้แนบมาพร้อมนี้
- \* โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประดิพัทธ์ 13 หมายเลขบัญชี 034-0-01653-1 ชื่อบัญชี บริษัท บริหารความรู้ จำกัด พร้อมกับส่งสำเนาการโอนเงินมาพร้อมนี้
- \* ห้องพักเดี่ยว (พร้อมอาหารเช้า) 1,270 บาท / คืน
- \* ห้องพักรู้ (พร้อมอาหารเช้า) 1,500 บาท / คืน

หมายเหตุ : (1) กรุณาระบุ ชื่อ-สกุล ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการออกใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน

(2) ส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการลงทะเบียนภายใน วันที่ 17 มิถุนายน 2554 (ส่งทางไปรษณีย์หรือโทรสาร)



# สถาบันพัฒนาศาสตร์

เลขที่ 95/1 ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

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

## การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร การสร้างความประทับใจในการให้บริการสุขภาพ

สงวนลิขสิทธิ์

รหัส 174

### หลักการและเหตุผล

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

เป็นที่ทราบกันดีว่า การให้บริการสุขภาพในปัจจุบันทุกระดับตั้งแต่ระดับบริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิ ตติยภูมิ บริการเฉพาะทางที่มีความเป็นเลิศ รวมทั้งหน่วยงานทางด้านบริหารและวิชาการ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการแตกต่างกันตามลักษณะงาน ปัญหาในการให้บริการมักจะพบที่หน่วยบริการสุขภาพทุกระดับเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีการถือปฏิบัติในการให้บริการที่ซับซ้อน 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 มีระบบงานการสร้างความประทับใจในการให้บริการที่บุคลากรทุกระดับต่างก็ถูกหล่อหลอมให้เป็นแบบแผนอันหนึ่งอันเดียวกัน ที่ผู้ใช้บริการได้รับคุณภาพบริการที่ดีที่สุด และผู้ให้บริการมีความสุข

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

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

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะได้รูปแบบการสร้างความประทับใจในการให้บริการด้านต่าง ทั้งสภาวะการณ ทัศนคติ และภาวะวิกฤติ จากวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญและทรงคุณวุฒิ ที่มีประสบการณ์สูงในการดำเนินงาน องค์การขนาดใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชนระดับชาติ และสิ่งที่จะได้รับมีดังนี้

1. คู่มือการสร้างความประทับใจในการให้บริการ
2. การเสนอแนะ วิพากษ์ตัวต่อตัวและภาพรวมระดับกลุ่ม
3. กาวให้ทำแนะนำปรึกษาตัวต่อตัว 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 ระหว่างวันพุธที่ 22 – วันศุกร์ที่ 24 มิถุนายน 2554
3. สถานที่ฝึกอบรม ณ โรงแรมทาวน์อินทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310
4. การรับสมัคร หมดเขตการรับสมัครภายในวันที่ 17 มิถุนายน 2554
5. การรายงานตัว รายงานตัวรับเอกสารศึกษาล่วงหน้า วันอังคารที่ 21 มิถุนายน 2554 เวลา 16.00 - 20.00 น.

### ขอบเขตเนื้อหาของหลักสูตร

1. บุคลิกอย่างไรพิชิตใจ ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
  - 1.1. บุคลิกภาพในความหมายสากล
  - 1.2. การสร้างความประทับใจแรกพบ
  - 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 ชนะใจผู้ใช้บริการ
- (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 3 ดี (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 ในการวิเคราะห์และออกแบบบุคลิกภาพมีอาชีพ รูปแบบพฤติกรรมกรสร้างความสำเร็จในการให้บริการด้านต่างๆ กลวิธีการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ทั้งสภาวะการปกติ และภาวะวิกฤติ และภาวะผู้นำในสถานการณ์ต่างๆ

#### การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

1. ค่าลงทะเบียน 3,000 บาทต่อคน (สามพันบาทถ้วน) ฝึกอบรมจำนวน 3 วัน 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     |

### การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

1. ค่าลงทะเบียน 3,000 บาทต่อคน (สามพันบาทถ้วน) ฝึกอบรมจำนวน 3 วัน 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 ห้องพักรู้อยู่ ราคา 1,500 บาท (ผู้แสดงความจำนงสำรองห้องพักให้ชำระค่าที่พักกับโรงแรมที่พัก) และเบิกค่าใช้จ่ายได้ตามพระราชกฤษฎีกาเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ 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)

3. การติดต่อทาง E-mail [thaiids95@hotmail.com](mailto:thaiids95@hotmail.com)

สถาบันพัฒนาศาสตร์

เลขที่ 85/1 ถนนประดิษฐ์ฯ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. 10400

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

โทรสาร 0-2271-3524

โทรศัพท์เคลื่อนที่ 08-1173-1969, 08-9912-9974, 08-9921-4335

E-mail thalids95@hotmail.com

ใบสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

(✓) หน่วยงาน

- เครื่องช่วยบริการสุขภาพ .....
- โรงพยาบาล .....
- รพ.สต. ....
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ .....
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด .....

(✓) ภูมิลำเนา

- อาหารปกติ
- อาหารมุสลิม
- อาหารเจ
- อาหารมังสวิรัต

หลักสูตร

การสร้างความประทับใจในการให้บริการสุขภาพ

วันพุธที่ 22 - วันศุกร์ที่ 24 มิถุนายน 2554

สถานที่การจัดฝึกอบรม ณ โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ 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	เต็ม	ว่าง (ระบุชื่อผู้พัก)	ว/ด/ป 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"/>	..... / ..... / .....

มีความประสงค์เข้าร่วมการฝึกอบรมและได้ชำระเงินค่าลงทะเบียนโดย (ค่าลงทะเบียนฝึกอบรม ระยะละ 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน))

- \* ธนาคารที่ตั้งจ่ายโอนนาม ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาศาสตร์ ที่ไปรษณีย์สามเสนใน หลักฐานธนาคารที่ ..... ลงวันที่ ..... ที่ได้แนบมาพร้อมนี้
- \* โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประดิษฐ์ 13 หมายเลขบัญชี 034-0-01653-1 ชื่อบัญชี บริษัท บริหารความรู้ จำกัด พร้อมกับส่งสำเนาการโอนเงินมาพร้อมนี้

- \* ห้องพักเดี่ยว ( พร้อมอาหารเช้า ) 1,270 บาท / คืน
- \* ห้องพัสดุ ( พร้อมอาหารเช้า ) 1,500 บาท / คืน

- หมายเหตุ : (1) กรุณาระบุ ชื่อ-สกุล ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการออกใบอุทิศและใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน
- (2) ส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการลงทะเบียนภายในวันที่ 17 มิถุนายน 2554 (ส่งทางไปรษณีย์หรือโทรสาร)





# สถาบันพัฒนศาสตร์

เลขที่ 95/1 ถนนประดิษฐ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400  
โทรศัพท์ 0-2271-3521, 0-2271-3522, 0-2271-3523 โทรสาร 0-2271-3524

สงวนลิขสิทธิ์  
รหัส 165

## การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร การจัดทำแผนบริหารและพัฒนากำลังคน ของหน่วยงานสาธารณสุข  
ระยะที่ 5 แผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path)

### หลักการและเหตุผล

แผนแม่บทระบบบริการสุขภาพ (Master Plan of Health Service System) 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2559) ของกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้หน่วยงานสาธารณสุขตั้งแต่ระดับเขต (คปสข.) ระดับจังหวัด (สสจ.และสสอ.) และระดับสถานบริการ (รพศ. รพท. รพช. รพ.สต.) จัดทำแผนแม่บท 5 ปี จำนวน 3 แผน คือ (1) แผนพัฒนาโครงสร้างสถานบริการ (2) แผนสนับสนุนทรัพยากร และ (3) แผนพัฒนาคุณภาพบริการ โดยที่ในแผนสนับสนุนทรัพยากร กำหนดให้มีการจัดทำแผนจัดหาและพัฒนาบุคลากร ขณะเดียวกัน แผนการตรวจติดตามผล การปฏิบัติราชการสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ในประเด็นการบริหารจัดการระบบสุขภาพ กำหนดให้มีการบริหารจัดการบุคลากร โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัด คือ "ระดับความสำเร็จของจังหวัดในการบริหารจัดการบุคลากร" ทั้งแผนแม่บทและแผนการตรวจราชการเป็นหลักการที่ให้ความสำคัญด้านการบริหารและพัฒนา กำลังคนของกระทรวงสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานที่ให้บริการสุขภาพ

ด้วยความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นความจำเป็นที่หน่วยงานสาธารณสุขต้องจัดทำแผนบริหารและกำลังคน เนื่องจากหน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับส่วนใหญ่ยังไม่มีแผนแม่บทด้านกำลังคน ทำให้ขาดทิศทางการบริหารและพัฒนา กำลังคนทุกวิชาชีพอย่างเหมาะสม ที่สำคัญคือ อัตรากำลังในการปฏิบัติงานด้านบริหารและพัฒนา กำลังคน ยังมีไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน และมักจะใช้อัตรากำลังคนวิชาชีพด้านการแพทย์และการสาธารณสุข มาทำหน้าที่แทน จึงทำให้พบจุดอ่อนในการบริหารจัดการพัฒนา กำลังคน ทั้งอัตรากำลังด้านทรัพยากรบุคคล และศักยภาพและความสามารถทางการบริหาร ปัญหาการบริหารและพัฒนา กำลังคนส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาด้านการสรรหา การกระจาย การสูญเสีย รวมทั้งศักยภาพและความสามารถ

การแก้ไขปัญหาดังกล่าว ต้องเริ่มต้นด้วย การจัดทำแผนบริหารและพัฒนา กำลังคน จำนวน 8 แผน (ดูเนื้อหาหลักสูตร) ตามด้วยการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในตำแหน่ง "นักทรัพยากรบุคคล" มาบริหารจัดการและพัฒนาต่อไป

สถาบันพัฒนศาสตร์ มีความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนด้านวิชาการในการช่วยให้หน่วยงานสาธารณสุข สามารถจัดทำแผนแม่บทกำลังคนและวิธีการบริหารและพัฒนา กำลังคนให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป จึงได้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมขึ้นจำนวน 8 ระยะ ในระยะ 8 เดือน ตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ ถึง กันยายน 2554

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. หน่วยงานสาธารณสุขระดับสสจ. และสสอ. จะได้รับรูปแบบแผนบริหารและพัฒนา กำลังคนภาพรวมของอำเภอและจังหวัด เพื่อนำไปบริหารในระดับเขตต่อไป
2. หน่วยงานสาธารณสุขระดับสถานบริการ จะได้รับรูปแบบแผนบริหารและพัฒนา กำลังคน ภาพรวมของหน่วยงานครอบคลุมทุกวิชาชีพและทุกภารกิจ เพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานและในระดับจังหวัดต่อไป

ทั้งหน่วยงาน สสจ. สสอ. และ สถานบริการทุกระดับ หากวางแผนจัดทีมงานและวางระบบงาน เพื่อจัดทำแผนบริหารและพัฒนา กำลังคน ครบทั้ง 8 ระยะ จะได้รับการตรวจวิเคราะห์และให้คำแนะนำปรึกษา จนสามารถนำไปใช้ได้จริง

### จุดมุ่งหมายของหลักสูตร

เพื่อให้หน่วยงานสาธารณสุขทั้งในระดับจังหวัดและสถานบริการมีรูปแบบการจัดทำแผนบริหารและพัฒนากำลังคนที่สามารถนำไปปรับใช้ในแต่ละบริบทของหน่วยงาน

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการจัดทำแผนบริหารและพัฒนากำลังคนทั้งระดับบริการและภาพรวมของจังหวัด
2. เพื่อเรียนรู้ทักษะ และรูปแบบปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของแต่ละหน่วยงานที่มีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนากำลังคน

### เป้าหมายของหลักสูตร

เนื่องจากหลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรต่อเนื่อง แนวทางดำเนินงานควรเป็นดังนี้

1. ควรเข้าเรียนรู้เป็นทีม เพราะต้องนำไปจัดทำทุกวิชาชีพ
2. เป็นการเรียนรู้ต่อเนื่องทั้ง 8 ระยะ
3. ไม่ควรเปลี่ยนตัวผู้เข้าเรียน

### 1. กลุ่มเป้าหมาย

#### 1.1. กลุ่มที่ 1

กรณีเข้าร่วมอบรมเป็น จังหวัด	กรณีเข้าร่วมอบรมเป็น รายหน่วยบริการ
1. สสจ. ผู้รับผิดชอบจากกลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์ ทรัพยากรบุคคล และบริหารทั่วไป	1. คณะกรรมการบริหาร หรือหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน
2. CUP ผู้รับผิดชอบจาก ร.พ. และ สสอ.	2. คณะกรรมการบริหารและพัฒนากุลากร (HUM)

#### 1.2. กลุ่มที่ 2 นักจัดการงานทั่วไป นักทรัพยากรบุคคล เจ้าหน้าที่งานธุรการ

#### 1.3. กลุ่มที่ 3 ผู้สนใจทั่วไป

2. ระยะเวลาและสถานที่ฝึกอบรม ทั้ง 8 ระยะ ตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ ถึง กันยายน 2554 (ดูตามขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร)

3. ค่าลงทะเบียน ระยะเวลา 2,000 บาท (สองพันบาทถ้วน)
4. การรับสมัคร หอดเขตการรับสมัครภายในวันที่ 17 มิถุนายน 2554
5. รายงานตัวเพื่อรับเอกสารศึกษาล่วงหน้า วันศุกร์ที่ 24 มิถุนายน 2554 เวลา 16.00 – 20.00 น.

- สิ่งที่ต้องเตรียม
1. โครงสร้างอัตรากำลังของหน่วยงาน
  2. แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
  3. ผังการไหลเวียนของงาน
  4. รายละเอียดตำแหน่งว่าง ตำแหน่งที่มีผู้ถือครองตำแหน่ง
  5. อัตราการสูญเสียกำลังคนของหน่วยงาน
  6. ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงาน
  7. ผลการสำรวจความต้องการของบุคลากรด้านต่างๆ ในหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหาหลักสูตร

แผนฉบับที่	แผนบริหารและพัฒนากำลังคน	ระยะเวลาฝึกอบรม	สถานที่จัดฝึกอบรม	ระยะเวลา รายงานตัว
1.	แผนอัตรากำลัง (Workforce Plan)	วันที่ 26-27 ก.พ.54 (2 วัน)	โรงแรมทาวน์ อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 25 ก.พ.54 เวลา 16.00- 20.00 น.
2.	แผนเคลื่อนย้ายอัตรากำลัง (Redeployment Plan)	วันที่ 26-27 มี.ค.54 (2 วัน)	โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 25 มี.ค.54 เวลา 16.00- 20.00 น.
3.	แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development Plan)	วันที่ 22-23 เม.ย.54 (2 วัน)	โรงแรมแกรนด์ ไฮเล่ เลขที่ 370 หมู่ ที่ 9 ถนนพญาสาย 2 ตำบลหนอง ปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 (พัทยา)	วันที่ 21 เม.ย.54 เวลา 16.00- 20.00 น.
4.	แผนสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection Plan)	วันที่ 21-22 พ.ค.54 (2 วัน)	โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 20 พ.ค.54 เวลา 16.00- 20.00 น.
5.	แผนความก้าวหน้าตาม สายอาชีพ (Career Path)	วันที่ 25-26 มิ.ย.54 (2 วัน)	โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 24 มิ.ย.54 เวลา 16.00- 20.00 น.
6.	แผนความต่อเนื่องทาง การบริหาร (Succession Plan)	วันที่ 23-24 ก.ค.54 (2 วัน)	โรงแรมแกรนด์ ไฮเล่ เลขที่ 370 หมู่ ที่ 9 ถนนพญาสาย 2 ตำบลหนอง ปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 (พัทยา)	วันที่ 22 ก.ค.54 เวลา 16.00- 20.00 น.
7.	แผนบริหารทรัพยากรบุคคล เชิงกลยุทธ์ตามเกณฑ์ (HR Scorecard)	วันที่ 27-28 ส.ค.54 (2 วัน)	โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 26 ส.ค.54 เวลา 16.00- 20.00 น.
8.	การประเมินสมรรถนะการ บริหารทรัพยากรบุคคล	วันที่ 24-25 ก.ย.54 (2 วัน)	โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 94 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 23 ก.ย.54 เวลา 16.00- 20.00 น.

## แผนบริหารและพัฒนากำลังคน ประกอบด้วย

### 1. แผนอัตรากำลัง (Workforce Plan) มีรายละเอียด

1.1. การทบทวนภารกิจหรือการปรับปรุงระบบงาน โดยใช้ผังการไหลของงาน (Work Flow) ทำให้เกิดการประหยัดงบประมาณ ระยะเวลาที่ใช้ในการบริหารและพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพการให้บริการ

1.2. การปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายหลังการปรับปรุงระบบงาน จากการเกลี่ยอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน

1.3. การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรบุคคล

1.4. การสร้างความเข้าใจในการใช้กำลังคน ตามช่วงระยะเวลาที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์การ

- ประโยชน์**
1. การใช้ประโยชน์กำลังคนได้ตามยุทธศาสตร์อย่างสมดุล
  2. การส่งเสริมประสิทธิภาพ โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน
  3. เพิ่มผลผลิตในการทำงานทั้งระดับบุคคลและองค์การ
  4. การทบทวนค่าใช้จ่ายด้านกำลังคน

### 2. แผนเกลี่ยอัตรากำลัง (Redeployment Plan)

2.1. การตรวจสอบการใช้กำลังคน โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ภารกิจ (Business Analysis) ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ตามผังการไหลของงาน (Work Flow) ได้เหมาะสมและเกิดการประหยัด

2.2. สร้างความเข้าใจร่วมกัน ในการเกลี่ยอัตรากำลังคนให้เกิดความเหมาะสมกับภารกิจในปัจจุบัน รวมทั้งกระจายภารกิจที่รับผิดชอบให้เหมาะสมกับอัตรากำลัง

2.3. การกำหนดระยะเวลาให้เหมาะสมตามภาระงานและความต้องการของบุคลากร

- ประโยชน์**
1. การเสริมสร้างแรงจูงใจ เพื่อการกำหนดอัตรากำลังที่เหมาะสมตามภารกิจหรือยุทธศาสตร์ขององค์การ
  2. เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มของการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การสอนงานการเป็นพี่เลี้ยง
  3. เป็นเครื่องมือ เสริมสร้างความรัก ความผูกพันของบุคลากรในองค์การ

### 3. แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource Development Plan)

3.1. การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)

3.2. การจัดทำแผนพัฒนาของส่วนราชการ (ODP)

3.3. แนวทางการประกันคุณภาพการฝึกอบรม

3.4. การจัดทำแผนพัฒนาข้าราชการ โดยยึดผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะเป็นฐานในการพัฒนาให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ (CBT)

- ประโยชน์**
1. เป็นเครื่องมือให้ข้าราชการได้รับการพัฒนาตามเงื่อนไขการเลื่อนตำแหน่ง การเติบโตในเส้นทางความก้าวหน้าในงาน
  2. เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานมีความรักผูกพันในการทำงาน

### 4. แผนการสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection Plan)

4.1. การสำรวจตำแหน่งว่างที่จะทำการสรรหาและคัดเลือก (จากตำแหน่งเกษียณ /บรรจุใหม่ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานข้าราชการ ลูกจ้าง เงินป่ารุง)

4.2. วิธีการที่จะดำเนินการในแต่ละตำแหน่ง (สอบแข่งขัน นำรายชื่อ การคัดเลือก เครื่องมือที่จะใช้) โดยสรุปแยกเป็นกลุ่มตำแหน่งหรือตามเครื่องมือที่จะใช้ หรือตามวิธีการดำเนิน ตามความเหมาะสม

## 4.3. กำหนดแผนการดำเนินการ

## 4.4. ประเมินผลแผนการสรรหา หรือการคำนวณต้นทุนการสรรหา

- ประโยชน์
1. มีกำลังพร้อมใช้งานตามยุทธศาสตร์ที่ต้องการ
  2. บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเนื่องจากมีภาระงานเหมาะสม

## 5. แผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path)

## 5.1 การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในทุกสายงาน ทั้งองค์การ

5.2 การจัดทำกรอบสั่งสมประสบการณ์ (Experience Accumulation Framework) ในทุกตำแหน่งงาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกันในแต่ละงานโดยจัดทำทุกตำแหน่ง

## 5.3 กำหนดหลักในการนำกรอบสั่งสมประสบการณ์ไปใช้สำหรับการเลื่อนตำแหน่ง หรือย้ายสับเปลี่ยน

## 5.4 การประกาศใช้เส้นทางความก้าวหน้าตามสายอาชีพ

- ประโยชน์
1. บุคลากรทราบระยะในการเลื่อนตำแหน่ง
  2. เป็นการพัฒนาข้าราชการให้มีประสบการณ์ และเตรียมตนเองให้มีความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่ง
  3. สร้างความเข้าใจร่วมกัน เกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ

## 6 แผนความต่อเนื่องทางการบริหาร (Succession Plan)

## 6.1 การกำหนดตำแหน่งงานหลัก

## 6.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Success Profile) ของตำแหน่งงานหลัก

## 6.3 กำหนดวิธีการประเมินคุณสมบัติ (การประเมินสมรรถนะ) ทักษะ, ความรู้, ประสบการณ์ ฯลฯ

## 6.4 การตรวจค้นหาคูบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด (ประกาศรับสมัคร)

## 6.5 การคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม (จัดสอบ) (เครื่องมือที่จะใช้ในการคัดเลือก)

## 6.6 กำหนดแผนในการพัฒนา (ผู้ผ่านการประเมินและผู้ไม่ผ่านการประเมิน)

## 6.7 การคัดเลือกบุคคลและการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

- ประโยชน์
1. การเตรียมบุคลากรเฉพาะทางในตำแหน่งสำคัญตามยุทธศาสตร์ขององค์การ
  2. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและสมรรถนะพร้อมที่จะทำงานในตำแหน่งสำคัญล่วงหน้า
  3. สร้างความเข้าใจร่วมกันในการเลื่อนตำแหน่ง

## 7 จัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ตามเกณฑ์ HR Scorecard

7.1 **HR 1** ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก และความพึงพอใจ ของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

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

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

7.4 **HR 4** ส่วนราชการต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร (พ.ร.ฎ.การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 47)

7.5 **HR 5** ส่วนราชการมีแผนการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

8. การประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามหนังสือเวียนสำนักงาน ก.พ. ว4/2553 และตามเกณฑ์ (PCA, HA, PMQA และ TQA) ประกอบด้วย

- 1) การประเมินสถานะด้านทรัพยากรบุคคล
- 2) การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้าน HR
- 3) การจัดลำดับความสำคัญประเด็นยุทธศาสตร์ด้าน HR
- 4) การวิเคราะห์สนามพลัง (Force Field Analysis)
- 5) การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดแผนงานโครงการจากประเด็นยุทธศาสตร์ด้าน HR
- 6) การกำหนดน้ำหนักและมุมมองตาม HR Scorecard

อาจารย์ผู้บรรยายและที่ปรึกษาประจำหลักสูตร

ผู้เชี่ยวชาญ และทรงคุณวุฒิ การบริหารทรัพยากรบุคคลในการพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในสายงานข้าราชการกระทรวงสาธารณสุข ตามเกณฑ์ของ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 จากสำนักงาน ก.พ.

การเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

1. ค่าลงทะเบียนฝึกอบรม ระยะ ละ 2,000 บาท (สองพันบาทถ้วน) 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)

3. การติดต่อทาง E-mail [thaiids95@hotmail.com](mailto:thaiids95@hotmail.com)

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

E-mail thalids95@hotmail.com

ใบสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

- (✓) หน่วยงาน  เครือข่ายบริการสุขภาพ .....  
 โรงพยาบาล  อาหารปกติ  
 รพ.สต. ....  อาหารเสริม  
 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ .....  อาหารใจ  
 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด .....  อาหารมังสวิรัติ

หลักสูตร

แผนภูมิที่	แผนบริหารและพัฒนากำลังคน	ระยะเวลาฝึกอบรม	สถานที่จัดฝึกอบรม	ระยะเวลาเรียนงานตัว
1.	แผนอัตรากำลัง (Workforce Plan)	วันที่ 26-27 ก.พ. 54 (2 วัน)	โรงแรมทาร์น อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 84 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 25 ก.พ. 54 เวลา 16.00-20.00 น.
2.	แผนแก้ไขอัตรากำลัง (Redeployment Plan)	วันที่ 26-27 มี.ค. 54 (2 วัน)	โรงแรม ทาวน์ อิน ทาวน์ แขวงวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 25 มี.ค. 54 เวลา 16.00-20.00 น.
3.	แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development Plan)	วันที่ 22-23 เม.ย. 54 (2 วัน)	โรงแรมแกรนด์ ไฮเล่ เลขที่ 370 หมู่ที่ 9 ถนนพิบูลย์ลาภ 2 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 (ชลบุรี)	วันที่ 21 เม.ย. 54 เวลา 16.00-20.00 น.
4.	แผนสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection Plan)	วันที่ 21-22 พ.ค. 54 (2 วัน)	โรงแรมทาร์น อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 84 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 20 พ.ค. 54 เวลา 16.00-20.00 น.
5.	แผนความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path)	วันที่ 25-26 มี.ย. 54 (2 วัน)	โรงแรมทาร์น อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 84 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 24 มี.ย. 54 เวลา 16.00-20.00 น.
6.	แผนความต่อเนื่องทางการบริหาร (Succession Plan)	วันที่ 23-24 ก.ค. 54 (2 วัน)	โรงแรมแกรนด์ ไฮเล่ เลขที่ 370 หมู่ที่ 9 ถนนพิบูลย์ลาภ 2 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 (ชลบุรี)	วันที่ 22 ก.ค. 54 เวลา 16.00-20.00 น.
7.	แผนบริการทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (HR Scorecard)	วันที่ 27-28 ส.ค. 54 (2 วัน)	โรงแรมทาร์น อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 84 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 26 ส.ค. 54 เวลา 16.00-20.00 น.
8.	การประเมินสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล	วันที่ 24-25 ก.ย. 54 (2 วัน)	โรงแรมทาร์น อิน ทาวน์ ซอยลาดพร้าว 84 ถนนศรีวิภา แขวงวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 (กทม.)	วันที่ 23 ก.ย. 54 เวลา 16.00-20.00 น.

ลำดับ	ชื่อ-สกุล (ตัวบรรจง)	ตำแหน่ง (ระบุตำแหน่งใหม่ตาม พ.ร.บ. 2551)	ที่อยู่หน่วยงาน - (เลขที่ / หมู่ที่ / ตำบล / อำเภอ / จังหวัด)	เลขหมายโทรศัพท์		ทำเครื่องหมาย (✓) การลงทะเบียน	
				สำนักงาน / โทรสาร	เคลื่อนที่	เต็ม	ระเบียบข้อผูกพัน
							ว/ด/ป เข้าพัก
							..... / ..... / .....
							..... / ..... / .....
							..... / ..... / .....
							..... / ..... / .....
							..... / ..... / .....

มีความประสงค์เข้าร่วมการฝึกอบรมและได้ชำระเงินค่าลงทะเบียนโดย (ค่าลงทะเบียนหลักสูตร 2,000 บาท ค่าอบรมหลักสูตรละ 2 วัน)

\* ธนาคารที่ส่งจ่ายโอนนาม ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาศาสตร์ ที่ไปรษณีย์สามเสนใน หลักฐานธนาคารที่ ..... ลงวันที่ ..... ที่ได้นำมาพร้อมนี้

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

\* ห้องพักเดี่ยว ( พร้อมอาหารเช้า ) 1,270 บาท / คืน  
 \* ห้องพักร่วม ( พร้อมอาหารเช้า ) 1,500 บาท / คืน

หมายเหตุ : (1) กรุณาระบุ ชื่อ-สกุล ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการออกใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน  
 (2) ส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการลงทะเบียนภายในระยะเวลาของแต่ละหลักสูตรกำหนดไว้ (ส่งทางไปรษณีย์หรือโทรสาร)