



# ตามรอยคุณค่าแห่งประสบการณ์

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

ประจำปี 2566





คุณภมรวรรณ หงส์คदारมภ์  
หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ช่วยฉุกเฉิน



## สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปรับโฉม เพื่อก้าวสู่การเป็นพยาบาลในดวงใจ

ระยะเวลาในการให้บริการที่จำกัดต่อปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก ต้องใช้ความตั้งใจ และความพยายามอย่างมากที่จะแสดงพฤติกรรมบริการที่ดีต่อการบริการ

ความรักในวิชาชีพ ความรักในผู้ป่วย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรมที่ดีได้

การเกิดความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ และผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความสุต่องานที่ทำส่งผลต่อพฤติกรรมบริการที่จะทำให้ก้าวไปสู่การเป็นพยาบาลในดวงใจได้อย่างแน่นอน



คุณชลฤดี ชำรงค์ทิพย์คุณ  
หัวหน้าหน่วยตรวจที่ 5



## สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปรับโฉม เพื่อก้าวสู่การเป็นพยาบาลในดวงใจ

ต้องเริ่มจากบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในองค์กร  
มีความร่วมมือร่วมใจกันในการให้บริการที่ดี  
โดยใช้หลักแนวคิดทางด้านจริยธรรมเป็นแนวทางในการทำงาน  
มีพฤติกรรมบริการที่ดี และองค์กรควรมีส่วนช่วยในเรื่อง  
การดูแล ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆอย่างเต็มที่  
เพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร การมีสิ่งแวดล้อมที่ดี  
สร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพกาย  
และสุขภาพจิตที่ดีของบุคลากร







คุณทัศนีย์ สิงห์เวชสกุล  
หัวหน้าหน่วยผ่าตัดเล็ก



## สิ่งที่ภาคภูมิใจด้านESB ในการทำงาน

การได้รับมอบหมายให้เป็นประธานกรรมการ  
ลูกค้าสัมพันธ์ พฤติกรรมบริการ และบุคลิกภาพ  
ทำให้ได้มีโอกาสได้เรียนรู้ นำคุณค่าแห่งประสบการณ์  
มาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตและร่วมสร้างสรรค์สิ่งที่ดีๆ  
ให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงาน





คุณวรัญญา มุนินทร์  
หัวหน้าห้องผ่าตัดเล็ก



## สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปรับโฉม เพื่อก้าวสู่การเป็นพยาบาลในดวงใจ

การให้บริการผู้ป่วยอย่างมืออาชีพ ด้วยองค์ความรู้ภายใต้  
วัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กร การศึกษางานวิจัยใหม่ๆ  
เพื่อพัฒนาทักษะ ประสบการณ์เพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการทั้งจาก  
การอบรม ประชุมวิชาการ หรือการศึกษาด้วยตนเองจากศูนย์  
MeDHRI ของคณะแพทย์และจากสื่อการเรียนรู้ของฝ่ายการ  
พยาบาล พัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอแล้วผู้ให้บริการยังต้อง  
มีพฤติกรรมจริยธรรม มีการแสดงออกด้วยความเป็นมิตร  
มีความกระตือรือร้น อ่อนน้อม ให้เกียรติผู้รับบริการ  
และใส่ใจที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ







คุณกัลยา สิริโรส  
หัวหน้าห้องตรวจเบอร์ 6



## สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปรับโฉม เพื่อก้าวสู่การเป็นพยาบาลในดวงใจ

สิ่งที่ทำให้ก้าวไปสู่การเป็นพยาบาลในดวงใจ  
คือการศึกษาหาความรู้จากสื่อต่างๆ การฝึกอบรม,  
การ KM เรื่องพฤติกรรมบริการ  
สรุปได้ว่า การปรับทัศนคติที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง  
ในเรื่อง ESB โดยปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร  
เช่น มองหน้า ยิ้ม ทักทาย ไต่ถาม  
ฝึกฝนการสื่อสารเชิงบวกเป็นองค์กรแห่งการ  
เรียนรู้เรื่องพฤติกรรมบริการ



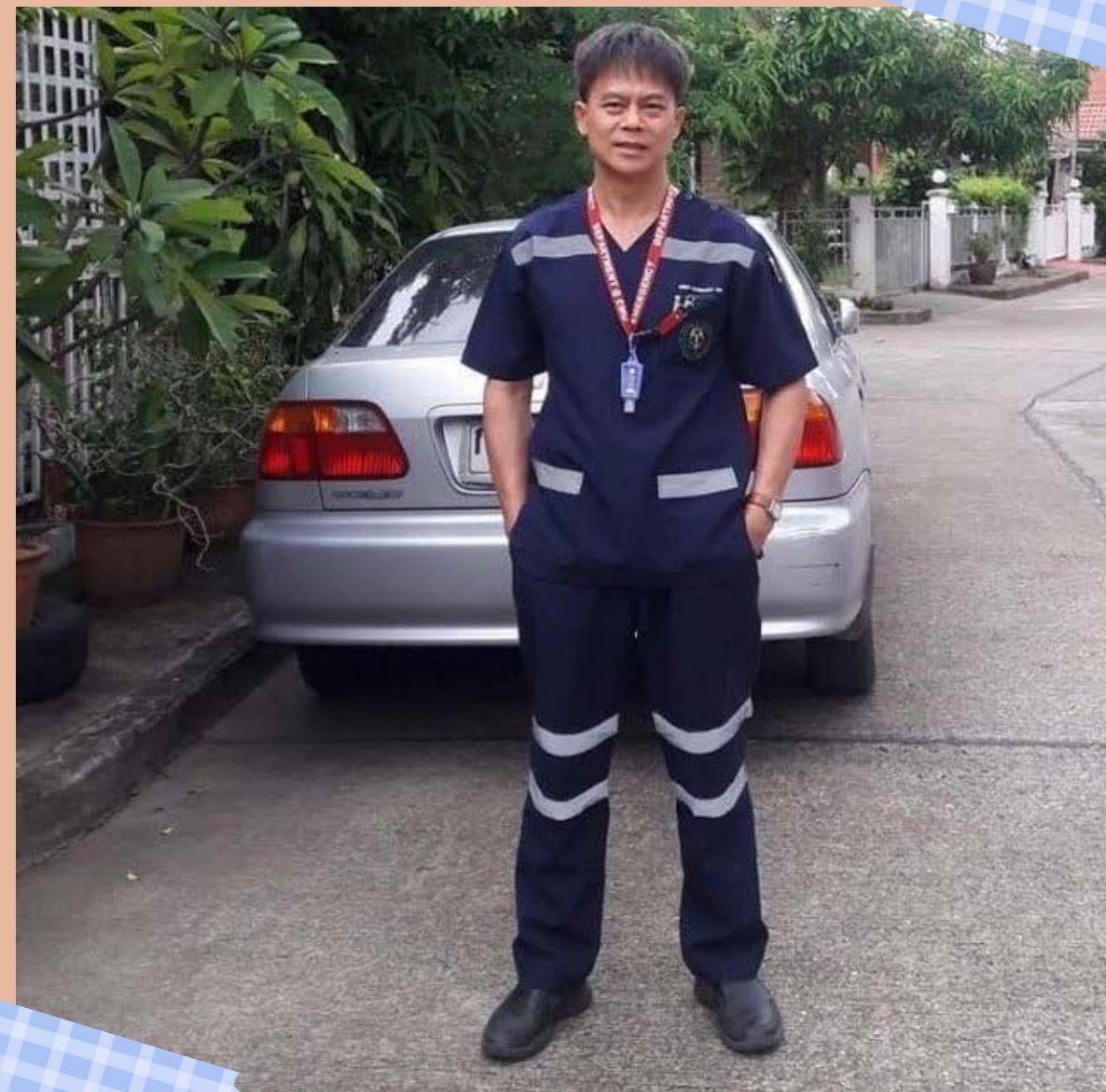


คุณนิมิตร คุณรัตน์  
พยาบาลวิชาชีพ หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน



สิ่งดี ๆ ที่อยากบอก

"เชื่อมั่นและศรัทธา ในตัวเอง  
ที่จะทำในสิ่งที่ดีๆ "





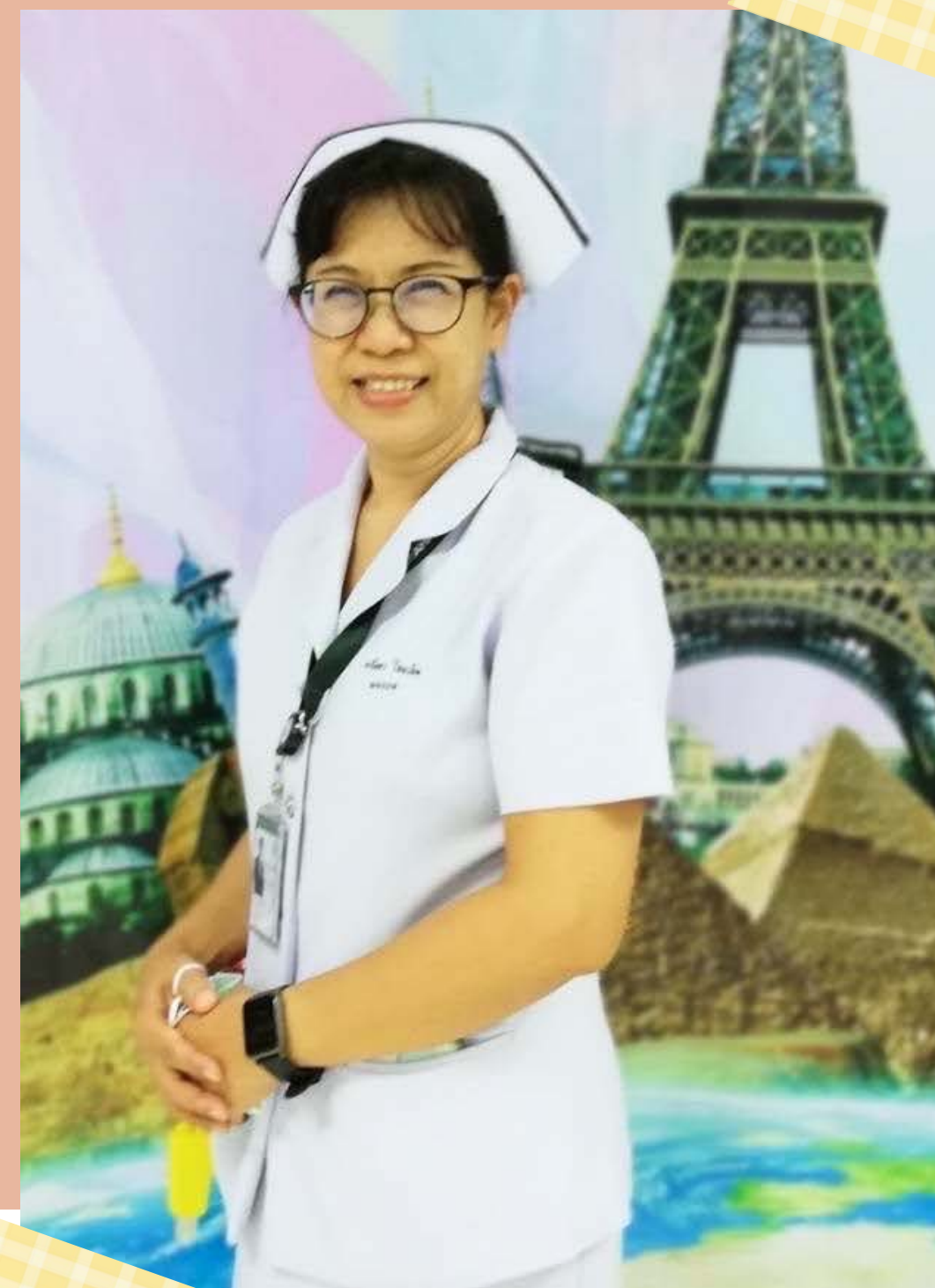


คุณภณิตา ไชยเกิด  
พยาบาลวิชาชีพ ห้องตรวจเบอร์ 3



## สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปรับโฉม เพื่อก้าวสู่การเป็นพยาบาลในดวงใจ

การที่จะเป็นพยาบาลในดวงใจของผู้ป่วย  
ได้นั้นนอกจากจำเป็นที่จะต้องมีความรู้  
ความสามารถและมีจริยธรรม  
ทางการพยาบาลแล้ว  
จำเป็นที่จะต้องเป็นผู้ที่ทำงาน  
ด้วยจิตบริการอย่างแท้จริง







คุณเดชาวัฒน์ ท้าวใจ  
หัวหน้าผู้ช่วยพยาบาล ห้องตรวจเบอร์ 7



## มุมมองการเปลี่ยนแปลงเอกลักษณ์ในด้าน พฤติกรรมบริการของงานOPD&ER

ปฏิบัติงานโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง  
ให้บริการที่ดีแก่ผู้ป่วยและเป็นไปในทางที่ดี  
มีการอบรม service champion  
ในทุกระดับเพิ่มพูนความรู้



คุณพระธมมา กันทวงศ์  
หัวหน้าผู้ช่วยพยาบาล ห้องตรวจเบอร์ 1



สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปรับโฉมเพื่อก้าวสู่การเป็น  
พยาบาลในดวงใจ และ/หรือหน่วยงานในดวงใจ

การให้บริการดีขึ้นจากเดิมทำให้  
ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ  
คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น  
และจำนวนข้อร้องเรียนลดลง





คุณสายฝน โฉมแดง  
ผู้ช่วยพยาบาลห้องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ ( EKG )



### สิ่งดีๆ ที่อยากเล่า / สิ่งที่ภาคภูมิใจด้านESBในการทำงาน

ภูมิใจที่มีโอกาส ได้มีส่วนร่วมในการดูแลและ  
แนะนำผู้ป่วยให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว  
และได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ  
มีการตอบรับจากผู้ป่วยคือยิ้มแย้ม กล่าวขอบคุณ  
ที่ได้รับบริการที่ดี มีของมาฝากแทนการขอบคุณ





คุณ ราณี อินตา  
ผู้ช่วยพยามาก ฮ่องกง พิเศษเด็ก1



## มุมมองการเปลี่ยนแปลงเอกลักษณ์ในด้าน พฤติกรรมบริการของงานOPD&ER

คิดว่าทุกคนที่มาทำงานตรงนี้ ล้วนมีจิตบริการอยู่แล้ว  
เมื่อได้รับการอบรม เช่น การปรับปรุงด้านพฤติกรรม  
บริการ(ESB) ทำให้ทุกคนมีการพัฒนาคุณภาพ  
การบริการที่ดี จนติดเป็นนิสัย  
สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ





คุณกฤษฎา พานิชการกุล  
ผู้ช่วยพยาบาล ห้องตรวจเบอร์ 7



## สิ่งที่ภาคภูมิใจด้าน ESB ในการทำงาน

ปฏิบัติงานแบบมีจรรยาบรรณ อยู่ในระเบียบ  
ไม่มีข้อร้องเรียนในการทำงาน  
การมองเห็นความสำคัญของผู้ป่วย  
ตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น



คุณธนกฤต ไสสอาด  
พนักงานช่วยการพยาบาล หน่วยตรวจฉุกเฉิน



### สิ่งที่ภาคภูมิใจด้าน ESB ในการทำงาน

สิ่งที่ภาคภูมิใจด้าน ESB ในการทำงาน  
ชอบพูดคุยกับคนไข้ แพทย์ นักศึกษาแพทย์  
พูดเพราะเสมอกับทุกคนเสมอ  
ไม่เคยได้รับการร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ  
ชอบทำงานด้านอาสา





ภาพบรรยากาศงานตามรอยคุณด้าแข่งประสมการณ์  
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ช่วยฉุกเฉิน  
7 สิงหาคม 2566 ณ ห้องประชุมเล็ก ชั้น15 อาคารเฉลิมพระบารมี



## ดำเนินการโดย

# คณะกรรมการจัดการความรู้ทางการแพทย์ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

ที่ปรึกษา คุณพรสวรรค์ ชุศักดิ์สกุลวิบูล ผู้ตรวจการงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน

1.คุณศุภมาส	สุภารัตน์	ประธานกรรมการ
2.คุณกัลยา	สีโรส	รองประธานกรรมการ
3.คุณพาริดา	สิงห์สันต์	กรรมการ
4.คุณนิยะดา	มาโกมล	กรรมการ
5.คุณนิตยา	สุขวาจา	กรรมการ
6.คุณศิรินภา	คำปวน	กรรมการ
7.คุณนุสสราน	ไชยตีชะ	กรรมการ
8.คุณกมลทิพย์	ทัพนวัชร์	กรรมการ
9.คุณอุบลลักษณ์	ปัญญาวุธโร	กรรมการ
10.คุณเชิดพงษ์	ปัญญา	กรรมการ
11.คุณนัทธมน	วงศ์แพทย์	กรรมการ
12.คุณสมัญญา	จีฟู	กรรมการ
13.คุณวันวิสาห์	โยธिया	เลขานุการ
14.คุณวิไลลักษณ์	วงศ์เจริญ	ผู้ช่วยเลขานุการ