



# โครงการจัดการความรู้ โรงพยาบาลท่าม่วง

เอกสารเพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าว

## จุลสาร KM รพ.ท่าม่วง

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน ธันวาคม 2557



<http://www.tphospital.com>

รพ.ท่าม่วง 84 หมู่ 1 ถนนบ้าน-ทุ่งช้าง อำเภอท่าม่วง จังหวัดบ้าน 55140  
 เบอร์โทรศัพท์ : 054-755380 , 054-755516 แฟกซ์ : 054-755601

ขอขอบคุณ นพ.ศิริเวท สุคนทน , คุณจุฬารัตน์ สุริยาทัย,  
 คุณณนิต ไชยา , ทีมงาน KM และเจ้าหน้าที่ รพ.ทุกท่าน

“ โรงพยาบาลท่าม่วง โรงพยาบาลคุณภาพที่น่าไว้วางใจ ”



## ทีมบรรณาธิการ KM

น.ส.กาญจนา ธนะขวาง  
นางลลิตา ไชยสิทธิ์  
น.ส.นิภาพร ลำน่อง  
นางวนัชญ์ คำรัมย์  
น.ส.วันทนีง์ สุริยต

## ออกแบบจุลสาร KM

นางจุฑธนา นะทับ

# โรงพยาบาล “โรงพยาบาลคุณภาพที่น่าไว้วางใจ” ในฐานะผู้รับบริการ สิ่งที่เราต้องการ/คาดหวัง ที่จะได้รับจากโรงพยาบาลทั่วทั้งภาคคืออะไร

อยากได้การรองรับที่ดี รู้ว่าจุดไหนอยู่ตรงไหน มีการพูดดีๆ  
มีการควบคุมอารมณ์ที่ดี อยากได้โรงพยาบาลที่เป็นระบบ  
สะอาด ปลอดภัย อยากได้รับการวินิจฉัยที่ถูกต้อง มีมาตรฐาน  
“ถึงจะรอนานแต่ถ้าได้รับการต้อนรับที่ดี เราก็อาจจะรอ”

กัญชนา นามะณี อกาศิตา ดวตธา



“อยากได้การดูแลที่ดี จิ้มแจ้มแจ้มใส  
อธิบายในสิ่งที่เราไม่รู้ ไม่รอนาน”  
มาแล้วสามารถเข้าถึงบริการแบบมีประสิทธิภาพ  
เท่าเทียมกัน รักษาทันเวลา  
ได้รับการรักษาแบบถูกต้องเหมาะสม

คุณบุญจวบ สุมภาร

อยากได้คำว่า “เป็นอะไรมาครับ” อยากให้มีความเสมอภาค  
และเท่าเทียมกัน

อยากให้อธิบายข้อสงสัย การพูดจาสื่อสารไพเราะ  
และการรักษาที่ถูกต้องเหมาะสม

คุณจรัญ ชาญคำ



# “ประสบการณ์ที่มีคุณค่าของคุณเพ็ญทอง พรหมวังษา”



สิ่งที่ประทับใจและทำให้มีความสุขกับการทำงานมาจนถึงปัจจุบันคือ ข้าพเจ้าโชคดีที่มีผู้บังคับบัญชาที่ดี ให้ความเสมอภาค มีความรักห่วงใยและคอยให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด หัวหน้าฝ่ายและเพื่อนร่วมงานที่ดีช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน ทุกคนมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความสามัคคี กลมเกลียว ไม่มีทะเลาะเบาะแว้ง ทำให้มีความสุขกับการทำงานมาตลอด ไม่มีวันอึด นอกจากในฝ่ายแล้วเมื่อมีกิจกรรมต่างๆบุคลากรทุกคนของโรงพยาบาล มีน้ำใจ มีความรัก ความสามัคคี ทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกๆคนทุกๆหน่วยงานของโรงพยาบาล ในส่วนของการเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาชั้น การเป็นลูกน้องที่ดีในแบบของตนเองคือตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ไม่บันทึกว่าร้ายหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต และตรงต่อเวลา

# “ประสบการณ์ที่มีคุณค่าของคุณจรัส จิณะไชย”



ก่อนจะมาเข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ข้าพเจ้าทำงานขายอาหารกับภรรยาที่โรงพยาบาล โชคดีที่ผู้อำนวยการในตอนนั้นคือนายแพทย์อภิชาติที่ให้โอกาสเข้ามาทำงานเป็นลูกจ้างรายวันก่อน ซึ่งในตอนแรกทำงานเป็นพนักงานทำความสะอาดทำอยู่ 4 เดือน จากนั้นบรรจุเป็นลูกจ้างชั่วคราว ช่วงหนึ่งปีแรกทำงานห้องบัตร จากนั้นหมุนเวียนไปอยู่แผนกผู้ป่วยใน ทำอยู่ประมาณ 6 เดือน จากนั้นก็ไปเป็นยาม ดูแลความเรียบร้อยโรงพยาบาลเมื่อก่อนใช้ตีระฆังทุกๆชั่วโมง ตอนนั้นไม่มีแล้ว ทำอยู่ประมาณ 6 เดือน จากนั้นไปอยู่ตึกสงฆ์อยู่นานมากประมาณ 10 กว่าปี ไปอยู่ซักผ้าอีก 3 เดือนพอดีมีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องกลับไปอยู่ที่ตึกสงฆ์เหมือนเดิมทำงานตึกสงฆ์มาจนถึงปัจจุบัน ทำงานที่ตึกสงฆ์ก็มีความสุขดี หัวหน้าฝ่ายและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือดีมาก ในส่วนของหลักการทำงาน ทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด นำข้อคำหามาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น นอกจากงานที่ได้รับผิดชอบแล้วก็ต้องช่วยงานส่วนรวมด้วย ให้บริการผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ พุดจาไพเราะ ตั้งแต่ทำงานมา 17 ปีไม่เคยผิดใจหรือมีปัญหากับคนไข้เลย

# “ความผูกพันที่ต้องคัดกร ความพึงพอใจต่อบุคลากรของกลุ่มข้าราชการ”



คุณเทัญญา คำอับ

“ จากการได้สืบ ได้ฟัง มาบ้าง โรงพยาบาลท่าม่วงมีการทำงานที่เป็นทีมที่เข้มแข็ง แต่ละคนจะทำหน้าที่ของตนเอง” นี้เป็นสิ่งที่ตนเอง ได้ยินจากการบอกเล่ามา ก่อนที่จะย้ายมาทำงานที่ โรงพยาบาลท่าม่วงแห่งนี้ การทำงานของแต่ละโรงพยาบาลมีความแตกต่างกันมากไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบงาน โครงสร้าง ความผูกพันที่มีต่อองค์กรนั้น ตนเองมีความรัก ความผูกพันทั้งกับงาน และทุกคน เพราะ ทุกคนมีอัธยาศัย มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อาจเกิดจากการ “ การอยู่ร่วมกันแบบพี่น้อง ที่มีความซื่อสัตย์ แจ่มใส “ ทำให้เกิดการ ทำงานที่ดี มีความเข้าใจกัน การอยู่ร่วมกัน ต้องมีเหตุ มีผล ต้องควบคุมอารมณ์ แม้บางครั้ง ที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จากการตนเองได้ ทำงานที่โรงพยาบาลแห่งนี้ ในความคิดเห็น ของการย้ายนั้น ตนเองคิดว่า “ โรงพยาบาลใกล้บ้าน มีครอบครัว ที่อาศัยอยู่ใกล้ที่ทำงาน คงไม่ย้ายไปไหน ที่สำคัญ ตนเองมีความผูกพันกับที่ทำงาน “ ซึ่ง โรงพยาบาลแห่งนี้อยู่กับแบบครอบครัว ด้านความพึงพอใจ ของที่ทำงานนั้น “ การอยู่ร่วมกันหลายคน คนเยอะ บางครั้งอารมณ์ ก็เป็นส่วนหนึ่ง ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจ ของคนที่ทำงานร่วมกัน “ ปัจจุบันโรงพยาบาล เป็นองค์กรที่ใหญ่ขึ้น ในส่วนของตนเองนั้น “เราก็ต้อง ทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ทำให้เกิดผลต่อการทำงาน” ด้านความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หากตนเองเป็น ผู้รับบริการ คิดว่า ควรมีการปรับปรุง สดวกที่ โดยการขยาย ท้องรับบริการใหญ่มีความกว้าง มาแออัด



ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ถือว่าอยู่ในระดับที่ดี เนื่องจากการที่เรามีการพัฒนา ระบบบริการ ที่เข้าถึงผู้รับบริการความพึงพอใจที่มีต่อโรงพยาบาล ในส่วนตัวแล้ว ก็ถือว่า ได้อยู่โรงพยาบาลมานาน รู้จุดเด่น จุดด้อย ทำให้เรารู้ว่า บางเรื่องก็มีความพึงพอใจมาก แต่บางเรื่องมีความพึงพอใจน้อย นั้นเกิดจากการที่ได้สัมผัส การได้รับรู้ การเห็น สิ่งที่เกิดขึ้นอยู่ และส่วนมากเกิดจากแต่ละจุด แต่ละฝ่ายมีระบบการจัดการของกันเอง กับสิ่งที่เกิดขึ้น แต่เราควรมองในภาพรวมด้วย ความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรใน โรงพยาบาลมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีน้ำใจต่อกัน อยู่ร่วมกันแบบพี่แบบน้อง ซึ่งตนเองมองว่ามีความชัดเจนมาก ตั้งแต่มาทำงานจนถึงปัจจุบัน ถ้าถามถึงการย้าย นั้น “ตนเองเป็นคนต่างจังหวัด ที่มาทำงาน ที่แห่งนี้ตั้งแต่บรรจุ จนถึงปัจจุบัน การโยกย้ายนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความจำเป็น ซึ่งต้องมองในเรื่องของครอบครัว” การพัฒนาระบบบริการนั้นเป็นสิ่งที่ดี ทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร และผู้รับบริการ มีการปรับปรุง แก้ไข ทำให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างดี

ทันตแพทย์สมเกียรติ กาญจนสินธ์

# “ความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจบุคลากร (กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ)”

## คุณบุษบา เสนับตา



เริ่มจากความชอบในงานที่เกิดจากในหน่วยงานก่อนชอบในงานนี้ เพื่อนร่วมงาน ทีมงาน มีความคิดเห็นมีการช่วยเหลือกันเวลาเดือดร้อน รักในหน่วยงานแม้มีความขัดแย้งบ้างแต่ก็สามารถนำมาพูดคุยกันได้ ตูแลกกัน เป็นองค์กรที่ค่อนข้างดีแล้วมีความสุข บางครั้งก็มีบ้าง ที่ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ก็พูดคุยกันได้ สามารถปรับเข้าหากันได้ แล้วในส่วนของการงานด้วย งานER ไม่จำเจ มีหลากหลาย ทั้งในโรงพยาบาล และออกไปพบปะกับคนข้างนอกทำให้หมุนเวียนไม่จำเจอยู่ที่เดิม เราสามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ที่มีอิสระในการเสนอความคิดเห็น ตัดสินใจได้ องค์กรตรงนี้ก็ดีแล้ว รวมไปถึงโรงพยาบาลในเรื่อง โรงพยาบาลมีค่าตอบแทน สวัสดิการ มีความพึงพอใจ ไม่มีขาดตกบกพร่องเรื่องของ OT การพิจารณาเรื่องค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น ก็พอใจในจุดนี้เป็นบรรยากาศ เป็นที่ที่เป็นน้องพูดจามาคนเดียวกับชนบธรรมเนียมไม่ต่างกัน การให้บริการก็เป็นการให้บริการตั้งญาติพี่น้อง เป็นสถานที่ทำงานที่เธออยู่ใกล้หลังบ้านเกิด บ้านอยู่ใกล้ที่ทำงานเดินทางสะดวกสบาย เวลาเราเดือดร้อน องค์กรให้ความช่วยเหลือกันทั้งในหน่วยงานและในโรงพยาบาล เช่นสถานการณ์น้ำท่วมทางโรงพยาบาลก็มีหน่วยไปเยี่ยมเยียนที่บ้าน บ้านตัวเองก็ถูกน้ำท่วม รู้สึกประทับใจไม่ได้ทอดทิ้งเวลาที่มีเรื่องเดือดร้อนเกิดขึ้น

## การสร้างความรักความผูกพันในองค์กร

เริ่มจากจุดเล็กๆ และรอบๆตัวเราเริ่มจากตัวเราก่อนสร้างสุขในการทำงานกับตัวเองและครอบครัวและให้ความช่วยเหลือในส่วนที่เขายากให้ทัศนคติเชิงบวกกับบุคลากรใหม่ในการ Orientation เจ้าหน้าที่ใหม่ ปลุกฝังสิ่งดีๆให้เขาเพราะเขาคือพลังใหม่ที่จะทำให้องค์กรมีการขับเคลื่อน ไม่อยากให้งานไปลงกับคนเพียงกลุ่มเดียวอยากให้มีการกระจายงานเชื่อว่าทุกคนมีศักยภาพในการทำงานเท่ากัน



คุณธิดารัตน์ ประพันธ์



