

รณวิไล โควม น. ๐๒/๒๕๖๕

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

เรื่อง “การพัฒนานักสื่อสารประสานใจ Care D⁺ สู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ”

ระยะที่ ๒ : รุ่นที่ ๓ - ๔

ความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการด้านสุขภาพระยะ ๕ ปี จังหวัดตราด

ประเด็นยุทธศาสตร์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ที่ ๔ :

การพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการยึดหลักธรรมาภิบาล

ผลงานที่คาดหวังของหน่วยงาน (Key Result Areas : KRA)

KRA ๑๖ : ร้อยละความสำเร็จการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์โรงพยาบาลตราด ที่ ๓ :

Good Human Capital and Happiness Hospital : การพัฒนาทุนมนุษย์ และเสริมสร้างวัฒนธรรมร่วมของโรงพยาบาลที่เข้มแข็ง เป็นโรงพยาบาลแห่งความสุขที่ยั่งยืน

ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI)

๑. บุคลากรโรงพยาบาลตราด เข้าร่วมโครงการฯ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐.๐๐
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๙๐.๐๐
๓. ขี้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ ๕ : ๑๐๐,๐๐๐ visit

๑. หลักการและเหตุผล

การดูแลสุขภาพในประเทศไทยเผชิญกับความท้าทายอันเนื่องมาจากช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้ป่วย ญาติ และบุคลากรทางการแพทย์ การจัดการนี้เป็นหัวใจสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย และลดความขัดแย้ง กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ร่วมมือกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยขับเคลื่อนการสื่อสารสาธารณะและสังคม “Care D⁺ Team” พร้อมด้วยบุคลากรทางการแพทย์หลายสายวิชาชีพ สร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในโลกของการดูแลสุขภาพที่มีคนจำนวนมากเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งองค์ประกอบหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของการปฏิสัมพันธ์คือการสื่อสาร นำมาสู่การเกิดและการรับบริการ ที่ดีแก่ผู้รับบริการด้วย เนื่องจากที่ผ่านมามักเจอปัญหาความไม่เข้าใจ การร้องเรียน จนนำไปสู่การฟ้องร้องกว่าร้อยละ ๙๐ ผู้ให้บริการเองก็เกิดความท้อแท้สิ้นหวัง หลายคนออกจากระบบราชการเพราะอยู่ไม่ได้ ดังนั้นจะต้องเสริมสร้างและแก้ไขปัญหามาเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ให้บุคลากรทำงานยังอยู่ในระบบได้ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ Care D⁺ Team เป็นทีมเชื่อมประสานใจ ทำให้ผู้มารับบริการทราบข้อกังวล เข้าใจถึงขั้นตอนการรักษาต่างๆ ทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ป้องกันแก้ไขภัยร้ายต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

โรงพยาบาลตราด มีบุคลากรทางการแพทย์หลากหลายสายวิชาชีพ ได้เข้าร่วมการขับเคลื่อนการสื่อสารสาธารณะและสังคม “Care D⁺ Team” ในส่วนของการให้บริการในโรงพยาบาล ยังพบปัญหาเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดกับผู้ป่วยและญาติที่ไม่เหมาะสมและมีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ เท่ากับ ๔.๓, ๖, ๗ ต่อ ๑๐๐,๐๐๐ visit ตามลำดับ (ข้อมูลจากศูนย์คุณภาพ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) จากข้อมูลข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากการขาดการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับผู้รับบริการ และในปี ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ยังพบว่า มีข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ เท่ากับ ๔.๖๗ ต่อ ๑๐๐,๐๐๐ visit ซึ่งลดลงจากปี ๒๕๖๖ แต่ยังคงมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ ในปี ๒๕๖๗ รองลงมาเจ้าหน้าที่ไม่สนใจช่วยเหลือ / ไม่ช่วยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม ความช้าในการได้เข้ารับบริการ และนัดผิด/นัดตรงกับวันหยุด/ไม่แจ้งเลื่อนนัด ตามลำดับ ซึ่งตามการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลต้องได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ Hospital Accreditation : HA. ทั้งนี้บุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาไม่ว่าจะเป็นส่วน

ของบุคลากรหรือพฤติกรรมบริการที่ต้องเป็นเลิศ Care D⁺ เป็นการสื่อสารในการสร้างความเข้าใจกับผู้ป่วย และญาติเพื่อให้รู้สึกคลายกังวล สร้างความเข้าใจให้กับประชาชน (Emphatic Communication) ในภาคการดูแลสุขภาพ และยกระดับคุณภาพการสื่อสารในภาคการดูแลสุขภาพ ซึ่งจะช่วยให้ทีม Care D⁺ สามารถรับฟังผู้ป่วยและญาติอย่างเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ สามารถวิเคราะห์และประมวลได้ว่า มีอารมณ์ความรู้สึก ความประสงค์ หรือมีข้อติดขัดติดใจอย่างไร เพื่อจะได้บริหารจัดการหรือตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยลดความไม่เข้าใจกันหรือความขัดแย้งระหว่างกันลงได้

คณะทำงานขับเคลื่อนชมรมจริยธรรมและพัฒนาโรงพยาบาลคุณธรรมของโรงพยาบาลตราด ได้เล็งเห็นความสำคัญ และตระหนักถึงการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมบริการ โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีคุณธรรม เป็นคนดี มีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีพฤติกรรมบริการที่ดี และมีความสุขในการปฏิบัติงาน ประชาชนได้รับประโยชน์และมีความสุขเมื่อมารับบริการ จึงจัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนานักสื่อสารประสานใจ Care D⁺ สู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ” ระยะที่ ๒ : รุ่นที่ ๓ - ๔ ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ ๒๕๖๗

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเน้นย้ำและเพิ่มบทบาทของการสื่อสารในการดูแลสุขภาพ
๒. ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจนและเห็นอกเห็นใจว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดูแลสุขภาพผู้ป่วย
๓. มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารอย่างเข้าใจองค์กร และภาคีเครือข่าย
๔. เพื่อให้เกิดบริการที่ดี ลดปัญหาข้อร้องเรียน สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

๓. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลตราด ทุกระดับ จำนวน ๕๐๐ คน

๔. วิธีดำเนินการ

๑. บรรยาย (Lecture) และฝึกปฏิบัติ (Workshop)
๒. การเรียนรู้ด้วยการแสดงบทบาทสมมติ (Role Play)
๓. กิจกรรมสร้างทีม (Care D⁺ Team)

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

- รุ่นที่ ๓ วันที่ ๗ - ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
รุ่นที่ ๔ วันที่ ๒๑ - ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

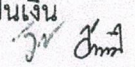
๖. สถานที่ดำเนินการ

โรงแรมแซนด์ดูนส์ เจ้าหลาว บีช รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

๗. งบประมาณ / แหล่งงบประมาณ

งบประมาณของโครงการ แหล่งงบประมาณ เงินบำรุงโรงพยาบาลตราด รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑,๘๒๗,๓๓๖.- บาท (หนึ่งล้านแปดแสนสองหมื่นเจ็ดพันสามร้อยสามสิบหกบาทถ้วน) โดยจำแนกรายจ่าย ดังนี้

๑. ค่าสมนาคุณวิทยากรภายนอก จำนวน ๒ คน ๆ ละ ๒ รุ่น ๆ ละ ๒ วัน ๆ ละ ๗ ชั่วโมง ๆ ละ ๑,๒๐๐.- บาท เป็นเงิน ๖๗,๒๐๐.- บาท
๒. ค่าที่พักวิทยากร จำนวน ๒ รุ่น ๆ ละ ๒ ห้อง ๆ ละ ๒ คืน ๆ ละ ๑,๔๕๐.- บาท เป็นเงิน ๑๑,๖๐๐.- บาท

๓. ค่าพาหนะเดินทางวิทยากร (กรุงเทพฯ - จันทบุรี) ไป - กลับ จำนวน ๒ รุ่น ๆ ละ ๒ เที่ยว ๆ ละ ๒๒๑ กิโลเมตร ๆ ละ ๔ บาท เป็นเงิน ๓,๕๓๖.- บาท

๔. ค่าอาหารครบนื้อ จำนวน ๕๐๐ คน ๆ ละ ๒ วัน ๆ ละ ๙๕๐.- บาท เป็นเงิน ๙๕๐,๐๐๐.- บาท

๕. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ผู้เข้าอบรม จำนวน ๕๐๐ คน ๆ ละ ๒ วัน ๆ ละ ๒ มื้อ ๆ ละ ๕๐.- บาท เป็นเงิน ๑๐๐,๐๐๐.- บาท

๖. ค่าอาหารครบนื้อ ผู้ประสานงาน คณะทำงาน วิทยากร จำนวน ๑๕ คน ๆ ละ ๒ รุ่น ๆ ละ ๒ วัน ๆ ละ ๙๕๐.- บาท เป็นเงิน ๕๗,๐๐๐.- บาท

๗. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ผู้ประสานงาน คณะทำงาน วิทยากร จำนวน ๑๕ คน ๆ ละ ๒ รุ่น ๆ ละ ๒ วัน ๆ ละ ๒ มื้อ ๆ ละ ๕๐.- บาท เป็นเงิน ๖,๐๐๐.- บาท

๘. ค่าที่พักผู้เข้าอบรม จำนวน ๕๐๐ คน ๆ ละ ๑ คืน ๆ ละ ๙๐๐.- บาท เป็นเงิน ๔๕๐,๐๐๐.- บาท

๙. ค่าที่พัก ผู้ประสานงาน คณะทำงาน จำนวน ๑๕ คน ๆ ละ ๒ รุ่น ๆ ละ ๒ คืน ๆ ละ ๙๐๐.- บาท เป็นเงิน ๕๔,๐๐๐.- บาท

๑๐. ค่าจ้างเหมาบริการยานพาหนะ (รถปรับอากาศ) จำนวน ๒ รุ่น ๆ ละ ๓ คืน ๆ ละ ๑๘,๐๐๐.- บาท เป็นเงิน ๑๐๘,๐๐๐.- บาท

๑๑. ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง (กรณียืมยานพาหนะจากหน่วยงานอื่น) จำนวน ๒ รุ่น ๆ ละ ๒ คืน ๆ ละ ๕,๐๐๐.- บาท เป็นเงิน ๒๐,๐๐๐.- บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑,๘๒๗,๓๓๖.- บาท (หนึ่งล้านแปดแสนสองหมื่นเจ็ดพันสามร้อยสามสิบหกบาทถ้วน) โดยจำแนกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ดังนี้ (ค่าใช้จ่ายทุกรายการถัวเฉลี่ยกันได้ทั้งหมดเดียวกัน)

หมวดงบดำเนินการ

- ค่าใช้สอย จำนวน ๑,๗๖๐,๑๓๖.- บาท

- ค่าตอบแทน จำนวน ๖๗,๒๐๐.- บาท

๘. ผลผลิตโครงการ (PI)

บุคลากรโรงพยาบาลตราด ที่เข้าร่วมโครงการฯ มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารอย่างเข้าใจองค์กร และภาคีเครือข่าย

๙. ผลลัพธ์โครงการ

๑. บุคลากรโรงพยาบาลตราด ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจนและเห็นอกเห็นใจว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดูแลผู้ป่วย

๒. บุคลากรมีบุคลิกภาพในการสื่อสาร และมีพฤติกรรมบริการที่ดี สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

๑๐. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ลดปัญหาและความขัดแย้งในการให้บริการ

๒. บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม

๑๑. ผู้รับผิดชอบโครงการ

(นางสาวนิสาลักษณ์ ศิริมงคลกิจ)

ประธานคณะกรรมการขับเคลื่อนชมรมจริยธรรม
และพัฒนาโรงพยาบาลคุณธรรมของโรงพยาบาลตราด



๑๒. ผู้เสนอโครงการ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนานักสื่อสารประสานใจ Care D⁺สู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ” ระยะที่ ๒ : รุ่นที่ ๓ - ๔

(นายสุชาติ ตันตินิรามย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด

๑๓. ผู้เห็นชอบโครงการ

Chm. Chm.

(นายปรกกร อภิบาลศรี)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
วิชาการในตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านบริการทางวิชาการ)

๑๔. ผู้อนุมัติโครงการ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนานักสื่อสารประสานใจ Care D⁺สู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ” ระยะที่ ๒ : รุ่นที่ ๓ - ๔
งบประมาณของโครงการ จากเงินบำรุงโรงพยาบาลตราด รวมทั้งสิ้น ๑,๘๒๗,๓๓๖.- บาท
(หนึ่งล้านแปดแสนสองหมื่นเจ็ดพันสามร้อยสามสิบหกบาทถ้วน)

(นายวรา เศลวัฒนะกุล)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

Chm.

(ร่าง) แผนพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะหลักของบุคลากร ปีงบประมาณ 2568

13

1. แผนพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ดำเนินการต่อจากปีงบประมาณ 2567 ยกยอดมาดำเนินการในปีงบประมาณ 2568

1.1 แผนงานที่ใช้งบประมาณส่วนกลาง เพื่อสนับสนุน Service Plan (เงินบำรุง รพ.ตราด)

1.1.1 อบรมภายใน (แผนต่อเนื่องมาจากปีงบประมาณ 2567)

1.1.1.1 แผนงานจัดอบรมภายใน (เงินบำรุง รพ.ตราด)

1) สนับสนุน Service Plan

จัดลำดับความสำคัญ	หน่วยงาน	แผนพัฒนาตามหัวข้อสมรรถนะ	ชื่อหลักสูตร/กิจกรรม	สอดคล้องกับ service plan	พัฒนาตาม	เหตุผลในการพัฒนา (ระบุอย่างละเอียด)	Need or Want	วิธีการพัฒนา	กลุ่มเป้าหมาย (ระบุตำแหน่ง/จำนวน)	ระยะเวลา	แหล่งงบฯ	จำนวน (บาท)	มติ กกก. HRD
1)	คณะทำงานด้านจริยธรรมและจิตอาสา	จริยธรรม	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "การพัฒนาทักษะสื่อสารประสานใจ Care D+ สู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ" (ระยะที่ 2 ดำเนินการต่อจากปีงบประมาณ 2567)	สนับสนุน service plan	ตามนโยบาย	เพื่อเน้นย้ำและเพิ่มบทบาทของการสื่อสารในการดูแลสุขภาพ เกิดบริการที่ดี ลดปัญหาข้อร้องเรียน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	Need	W ฝึกอบรมสัมมนา	เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตราด 500 คน	2 รุ่น ๆ ละ 2 วัน (พ.ย.67)	บำรุง	1,827,336	

รายละเอียดงบประมาณ : ค่าสมนาคุณวิทยากรภายนอก 67,200 บาท ค่าที่พักวิทยากร 11,600 บาท ค่าพาหนะเดินทางวิทยากร 3,536 บาท ค่าอาหารครบมือ ผู้เข้าอบรม 950,000 บาท ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ผู้เข้าอบรม 100,000 บาท ค่าอาหารครบมือ ผู้ประสานงาน คณะทำงาน วิทยากร 57,000 บาท ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ผู้ประสานงาน คณะทำงาน วิทยากร 6,000 บาท ค่าที่พัก ผู้เข้าอบรม 450,000 บาท ค่าที่พัก ผู้ประสานงาน คณะทำงาน 54,000 บาท ค่าเช่าเนชันแนลพาร์ค (รถปรับอากาศ) 108,000 บาท ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง 20,000 บาท รวมทั้งสิ้น เป็นเงิน 1,827,336 บาท

ลงชื่อ.....

(นางสาวนิสาลักษณ์ ศิริมงคลกิจ)

ประธานคณะทำงานด้านจริยธรรมและจิตอาสา

ผู้เสนอแผนงานฯ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอรุณศิลป์ เนินสถาน)

เลขานุการคณะกรรมการ HRD

ผู้ตรวจสอบแผนงานฯ

ลงชื่อ.....

(นายพีรพัชร รัตนสุนทร)

ประธานคณะกรรมการ HRD

ผู้เห็นชอบแผนงานฯ

ลงชื่อ.....

(นายสุชาติ ตันตินิรามย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด

ผู้อนุมัติแผนงานฯ

กำหนดการอบรม

โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนานักสื่อสารประสานใจ Care D+ สู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ”

ระยะที่ ๒ : รุ่นที่ ๓ - ๔

รุ่นที่ ๓ ระหว่างวันที่ ๗ - ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

รุ่นที่ ๔ ระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ณ โรงแรมแคนด์ตันส์ เจ้าหลาว บีช รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

เวลา	รายละเอียด	วิทยากร
วันแรกของการอบรม		
๐๗.๐๐ น. - ๐๘.๓๐ น.	เดินทางออกจากโรงพยาบาลตราด จังหวัดตราด	คณะทำงานฯ
๐๘.๓๐ น. - ๐๙.๐๐ น.	พิธีเปิดการอบรม	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด
๐๙.๐๐ น. - ๑๐.๓๐ น.	🎵 จิตวิทยายบริการ Care for Lift, Share for Love Δ เปลี่ยนคนรู้จักให้เป็นคนรู้ใจ ให้ก่อนขอ บอกก่อนถาม เทคนิคการเข้าพบผู้รับบริการ บุคลิกภาพ การยืน การยิ้ม การสบตา การทักทาย ภาษากาย และการสัมผัส กระตุ้น เคมีแห่งความสุข Happy Brain Chemicals การบริการที่ไกล่จากจิตใจ Service with Heart	อาจารย์ชลธร บุญศรี อาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
๑๐.๓๐ น. - ๑๐.๔๕ น.	รับประทานอาหารว่าง	
๑๐.๔๕ น. - ๑๒.๐๐ น.	🎵 จิตวิทยายบริการ Care for Lift, Share for Love (ต่อ) Δ ยายาก่อนยาจริง ดูแลผู้รับบริการแบบองค์รวม มีความใส่ใจ เข้าถึงความต้องการ ความรู้สึก และความต้องการภายใน ไม่นิ่งดูตาย เข้าไปมีส่วนร่วม ด้วยความเข้าใจ เข้าใจ ใช้เส้นประสาทแขนอัลน่า Touch Therapy เอาใจเขามาใส่ใจเรา กระตุ้นการออกซิโทซิน สร้างสุขทั้งผู้ให้และผู้รับ Be Happy เทคนิคการแนะนำตัว เทคนิคการสร้างปฏิสัมพันธ์ Small Talk	อาจารย์ชลธร บุญศรี อาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
๑๓.๐๐ น. - ๑๔.๓๐ น.	🎵 วาจารักษาใจ สื่อสารอย่างไร...ให้มีประสิทธิภาพ Δ ทักษะการรับฟังด้วยความใส่ใจ หลักการ ๓ อ. เปลี่ยนความคิด ชีวิตเปลี่ยนไป คิดบวกชีวิตบวก กระตุ้นสารโดพามีน แรงจูงใจในการทำงาน ให้บริการด้วยความเมตตากรุณา Delight Service เทคนิคสอบถามความต้องการเบื้องต้น เทคนิครับฟังอย่างตั้งใจ Active Listening เทคนิคการแสดงความใส่ใจ Empathy ด้วยการใช้สมอง เอ๊ะ ACC's Area	อาจารย์ชลธร บุญศรี อาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
๑๔.๓๐ น. - ๑๔.๔๕ น.	รับประทานอาหารว่าง	

กำหนดการอบรม

โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนานักสื่อสารประสานใจ Care D+ สู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ”
ระยะที่ ๒ : รุ่นที่ ๓ - ๔

รุ่นที่ ๓ ระหว่างวันที่ ๗ - ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

รุ่นที่ ๔ ระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ณ โรงแรมแคนดุนส์ เจ้าหลาว บีช รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

เวลา	รายละเอียด	วิทยากร
๑๔.๕๕ น. - ๑๗.๐๐ น.	🎵 วาจารักษาใจ สื่อสารอย่างไร...ให้มีประสิทธิภาพ (ต่อ) Δ วจิ ลีลา ภาษา ท่าทาง เทคนิคการใช้น้ำเสียงเหนียวนำอารมณ์ Voice Training เทคนิคการให้ข้อมูลกับคนไข้ โดยไม่ต้องแค่คำว่า “ไม่ได้” (Never say No) แล้วเปลี่ยนมาแชร์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ Care for Life Share for Love เปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส ด้วยการใช้สมอง Broca's Area & Wernicke's Area สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกลายเป็นประสบการณ์ที่น่าจดจำ Customer Advocacy Experience สร้างเรื่องเล่าปากต่อปาก Word of Mouth	อาจารย์ชลธร บุญศรี อาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
๑๗.๐๐ น. - ๑๘.๐๐ น.	รับประทานอาหารเย็น	คณะทำงานฯ
๑๘.๐๐ น. - ๒๒.๐๐ น.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์	
วันที่สองของการอบรม		
๐๙.๐๐ น. - ๑๐.๓๐ น.	🎵 ให้ก่อนขอ บอกก่อนถาม บริการใส่ใจ Empathy Δ จิตวิทยาบริการและการสื่อสารเชิงรุก ความประทับใจเริ่มจากภายใน ๗ วินาที ลดการใช้ความคิดและจินตนาการของผู้รับบริการ Dopamine Meso Cortical Pathway เทคนิคการให้ข้อมูลขณะรอคอยทั่วไป รอหน้าห้อง ขณะรอพบแพทย์ และการประชาสัมพันธ์ขณะรอรับบริการ ทำให้ถูกตั้งแต่ต้น ลดความกังวลการจาก ซึ่งเป็นผลจากสารเคมี Cortisol เทคนิคการลดความเครียดจากการทำงานด้วยการบริหารลมหายใจ Breathing for stress Reduction และธรรมชาติบำบัด Healing Environment	อาจารย์ชลธร บุญศรี อาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
๑๐.๓๐ น. - ๑๐.๔๕ น.	รับประทานอาหารว่าง	

กำหนดการอบรม

โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนานักสื่อสารประสานใจ Care D+ สู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ”

ระยะที่ ๒ : รุ่นที่ ๓ - ๔

รุ่นที่ ๓ ระหว่างวันที่ ๗ - ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

รุ่นที่ ๔ ระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ณ โรงแรมแคนด์ดันส์ เจ้าหลาว บีช รีสอร์ท จังหวัดจันทบุรี

เวลา	รายละเอียด	วิทยากร
๑๐.๔๕ น. - ๑๒.๐๐ น.	🎵 ให้ก่อนขอ บอกก่อนถาม บริการใส่ใจ Empathy (ต่อ) Δ สื่อสารถูกต้องปลอดภัยในการพยาบาล Safety Communication in Nursing โดยใช้หลัก aidet & ISBAR ป้องกันและลดความเสี่ยง Risk SIMPLE เทคนิคการยืนยันผู้ป่วย เทคนิคการแจ้งวัตถุประสงค์และข้อบ่งชี้ ตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย เทคนิคประเมินความเสี่ยง Double Check เทคนิคการ Exit ด้วยหลักการ ๕ บอก กระตุ้นสารเคมีเอ็นโดรฟิน สุนัขผู้ให้และผู้รับ บริการที่เหนือความคาดหมาย "โรงพยาบาล ให้บริการแบบเอกชน"	อาจารย์ชลธร บุญศรี อาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
๑๓.๐๐ น. - ๑๔.๓๐ น.	🎵 บริการอย่างไร...ให้มีความสุข ตีต่อใจทั้งผู้ให้และผู้รับ Δ บริการอย่างไรให้มีความสุข Be Happy เติมสารเคมีความสุข ๔ Happy Brain Chemicals ด้วยเทคนิคการให้บริการอย่างมีลำดับขั้นตอน Sequence of Service เพื่อพัฒนาสมอง พัฒนาสติปัญญา Neuronal Growth สอดคล้องกับการวิจัยของ Havard Medical School การปฏิบัติงานคือการปฏิบัติธรรม	อาจารย์ชลธร บุญศรี อาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
๑๔.๓๐ น. - ๑๔.๔๕ น.	รับประทานอาหารว่าง	
๑๔.๔๕ น. - ๑๗.๐๐ น.	🎵 บริการอย่างไร...ให้มีความสุข ตีต่อใจทั้งผู้ให้และผู้รับ (ต่อ) Δ ๒๑ วัน เปลี่ยนฉันให้ว้าว ที่ละนิดๆดีขึ้นกว่าเดิม ผู้รู้ ผู้ปฏิบัติ พึงเห็นได้ด้วยตนเอง ว่าการบริการคือพัฒนาจิตใจให้สูงขึ้นในแต่ละวันๆ หมั่นเพิ่มพูนความดี พัฒนาคุณค่าให้สมกับที่ได้เกิดมาเป็น "มนุษย์" การได้เกิดมาเป็นมนุษย์ถือเป็นลาภอันประเสริฐ	อาจารย์ชลธร บุญศรี อาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
๑๗.๐๐ น. - ๑๘.๐๐ น.	Δ สรุปผลการอบรม Δ พิธีปิดการอบรม	
๑๘.๐๐ น. - ๑๙.๓๐ น.	รับประทานอาหารเย็น เดินทางกลับจังหวัดตราด	คณะทำงานฯ

หมายเหตุ กำหนดการอบรม สามารถเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

