



สรุปผลโครงการอบรมเชิง ปฏิบัติการสู่พฤติกรรม บริการที่เป็นเลิศ

ระหว่างวันที่ ๒๓-๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ณ ห้องประชุมเฟื่องฟ้า อาคารแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลเขาชัยสน

๑. โครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวดวงใจ คำคง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลเขาชัยสน

๓. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเขาชัยสนเป็นโรงพยาบาลชุมชนระดับการให้บริการทุติยภูมิ มีสหวิชาชีพในการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชนเขตอำเภอเขาชัยสนและนอกเขตอำเภอเขาชัยสน พฤติกรรมบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงาน และการให้บริการทั้งบุคคลภายในโรงพยาบาลและผู้มารับบริการ ทั้งแบบพบหน้ากันและพบกันทางโทรศัพท์ ผลกระทบที่พบบ่อยจากพฤติกรรมบริการ คือ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันและเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ พบความผิดพลาดจากการสื่อสารจนเกิดความเข้าใจผิด จนนำไปสู่การฟ้องร้อง/ร้องเรียน หรือเกิดเป็นความไม่สบายใจ ความขัดแย้งต่อกัน จากข้อมูลการร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาชัยสนที่เกิดขึ้น สาเหตุหลักของข้อร้องเรียน เกิดจากพฤติกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของข้อร้องเรียนทั้งหมดและเมื่อศึกษาลงไปถึงสาเหตุสำคัญ คือ การสื่อสาร ทั้งด้าน วนภาษา และ อวจนภาษา

โรงพยาบาลเขาชัยสนจึงจัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศขึ้น

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

๒. เพื่อพัฒนาการสื่อสารอย่างสันติ

๕. จำนวนผู้เข้ารับการอบรม

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาชัยสนเข้ารับการอบรม จำนวน ๑๖๐ คน

๖. รูปแบบและเวลาของการจัดอบรม

อบรมเชิงปฏิบัติการ ในวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (รุ่นที่ ๑), วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๒.๐๐ น. (รุ่นที่ ๒) และ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (รุ่นที่ ๓)

๗. สถานที่ดำเนินงาน

ห้องประชุมเฟื่องฟ้า โรงพยาบาลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง

๘. วิทยากร

นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพัทลุง

๙. งบประมาณในการอบรม

เงินบำรุงโรงพยาบาล จำนวน ๑๐,๓๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสามร้อยบาทถ้วน) (ได้รับอนุมัติจากโครงการ)

๑. ค่าอาหารว่างและ เครื่องดื่ม สำหรับผู้เข้ารับการอบรม จำนวน ๑๖๕ คน x ๒๕ บาท x ๑ มื้อ
เป็นเงิน ๔,๑๒๕ บาท
๒. ค่าอาหารกลางวันสำหรับผู้จัดและวิทยากร จำนวน ๕ คน x ๘๐ บาท x ๑ มื้อ
เป็นเงิน ๔๐๐ บาท
๓. ค่าอาหารว่างและ เครื่องดื่ม สำหรับผู้จัดและวิทยากร จำนวน ๕ คน x ๒๕ บาท x ๓ มื้อ
เป็นเงิน ๓๗๕ บาท
๔. ค่าสมนาคุณวิทยากร จำนวน ๑ คน x ๖๐๐ บาท x ๙ ชั่วโมง เป็นเงิน ๕,๔๐๐ บาท

รวมเป็นเงิน ๑๐,๓๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นสามร้อยบาทถ้วน)

ทุกรายการสามารถถัวเฉลี่ยจ่ายได้

๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาชัยสนมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศด้านการสื่อสารอย่างสันติวิธี

๑๑. การประเมินผล / ตัวชี้วัด

๑. ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในพฤติกรรมที่เป็นเลิศ ร้อยละ ๘๐
๒. ผู้เข้าร่วมอบรม เข้าใจและมีพฤติกรรมการสื่อสารอย่างสันติวิธี ร้อยละ ๘๐
๓. ผู้เข้าร่วมประชุม ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๖ ของกลุ่มเป้าหมาย

๑๒. ชื่อผู้สรุปโครงการ

นางสาวดวงใจ คำคง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ตารางอบรม อบรมเชิงปฏิบัติการสู่พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ
วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๑
วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๒ , ๓
ณ ห้องประชุมเฟื่องฟ้า โรงพยาบาลเขาชัยสน อ.เขาชัยสน จ. พัทลุง

.....

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๑

เวลา	กิจกรรม
๑๒.๓๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	- ลงทะเบียน รุ่นที่ ๑
๑๓.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น.	- การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของตนเอง นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๔.๐๐ น. - ๑๕.๐๐ น.	- การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๕.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	- การสื่อสารอย่างสันติวิธี เรียนรู้จริยธรรมคุณธรรม การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ

วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๒ , ๓

เวลา	กิจกรรม
๐๘.๐๐ น. - ๐๘.๓๐ น.	- ลงทะเบียน รุ่นที่ ๒
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	-การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของตนเอง นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๐.๐๐ น. - ๑๑.๐๐ น.	-การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๑.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น.	- การสื่อสารอย่างสันติวิธี เรียนรู้จริยธรรมคุณธรรม การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	- พักรับประทานอาหารกลางวัน
๑๒.๓๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	- ลงทะเบียน รุ่นที่ ๓
๑๓.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น.	-การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของตนเอง นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๔.๐๐ น. - ๑๕.๐๐ น.	-การตระหนักรู้ความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ
๑๕.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	- การสื่อสารอย่างสันติวิธี เรียนรู้จริยธรรมคุณธรรม การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน นายแพทย์ไพศาล เกื้ออรุณ

หมายเหตุ เวลา ๑๐.๓๐ น. - ๑๐.๔๕ น. และ ๑๔.๓๐ น. - ๑๔.๔๕ น. พักรับประทานอาหารว่าง

สรุปเนื้อหา การสื่อสารแบบสันตวิธี

การสื่อสาร มีหลายแบบ แบบการะวาทวิธี สันตวิธี สุนทรียภาพ เป็นต้น

อันดับแรกต้องคิดก่อนว่า การทำงานในอาชีพของเรา ต้องดูแลประชาชน ส่วนใหญ่มาด้วยความเจ็บป่วย และหน้าที่ของเราจะต้องถามว่า “เป็นอะไรมา ป่วยตรงไหน” ถามตั้งแต่ห้องบัตร ชักประวัติ ห้องตรวจ เป็นต้น

การเขียน chief complaint (อาการนำ) ผู้ป่วยที่มาหาเรา ขณะที่เขากำลังเดินมาหาเรา เราดูใหม่ ว่า chief complaint ไหน เราทราบตั้งแต่จุดชักประวัติ คีย์ข้อมูลมาเรียบร้อย ให้ดูในประวัติ เช่น ผู้ป่วยมาด้วย อาการปวดหัว พยายามอย่าถามซ้ำว่า “เป็นอะไรมา” ให้ดูจากการบันทึกประวัติหน้าห้องตรวจ (จุดชักประวัติ) แต่ให้ถามคำถามอื่น เช่น “ปวดมากี่วัน ปวดบริเวณไหน” อาจจะต้องดูประวัติครอบครัวด้วย การสื่อสารที่ดีต้องมีการทวนความกับผู้ป่วย เพราะผู้ป่วยคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งที่ดีจากเรา การรักษาที่ดี หากผู้ป่วยคาดหวังต่ำ ในขณะที่เดียวกัน ผู้ให้บริการ บริการต่ำกว่า ผู้รับบริการก็จะผิดหวัง ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้ อาจเกิดความขัดแย้ง

การสื่อสารที่ดีจะลดความความขัดแย้ง และเป็นสร้างสัมพันธภาพที่ดี คนส่วนใหญ่ มักจะ “ คิดดี ทำดี แต่พูดไม่ดี ” การทำงาน ทำแบบเดิม หน้าที่เท่าเดิม แรงงานเท่าเดิม เวลาเท่าเดิม แต่เปลี่ยนจากความผิดหวัง สิ้นหวัง เป็น ความภาคภูมิใจ สุขใจ

มนุษย์ทุกคน เจริญได้ด้วยการศึกษาฝึกทักษะ ฝึกได้โดยไม่มีข้อจำกัด ทักษะแต่ละทักษะ ยังต้องมีการฝึก เช่น ทักษะการพูด การเดิน การยืน เป็นต้น ดัง คำพระ “ ทันทโต เสฏฐโฐ มนุสโสสุ ” มนุษย์ประเสริฐได้การอบรมพัฒนาจากนักกล่าวสุนัสนตวิธี ทุกคนถ้าไม่ตายก็แก่ ปลายทางที่ต้องการของมนุษย์ คือ สุข (สมปรารถนา ตั้งใจหวัง) เช่น หน้าที่การงาน ความรัก

โรงพยาบาลเขาชัยสน ให้บริการประชาชน ๒ ส่วน คือ ๑.การสร้างสุขภาพ ประชาชนต้องการอะไร (need หรือ want) เช่น ต้องการวัคซีน ป้องกันโรค ๒. การรักษา ประชาชนมีอาการเจ็บป่วย ประชาชนที่มีอาการปกติ น้อยมากที่จะจัดสรรงบประมาณให้คนกลุ่มนี้ แต่จะจัดสรรให้คนที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

การสื่อสาร

การฝึกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการยืน การเดิน ทุกอาชีพจะต้องมีการฝึกบุคลิกภาพ คล้ายๆ กับการพูด การสื่อสารด้วย อวจนภาษา คือ การไม่พูด การแสดงออก เช่น ผู้หญิงโกรธ คนเราต้องฝึกอวจนภาษา มากกว่า อวจนภาษา วจนภาษา คือ การฝึกภาษากายและภาษาพูด

ทักษะในการสื่อสารให้เขาเข้าใจ

๑. รับฟังสิ่งที่เขาบอกให้รับรู้
๒. การสื่อสารให้เขาเข้าใจว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง เป็นความต้องการ (WANT) หรือความจำเป็น (NEED) จากการสังเกต พูดคุย ต้องเข้าใจให้แจ่มแจ้ง จะต้องสะท้อนให้ได้ว่าเขาต้องอะไร
๓. การทวนความ บอกให้เขารับรู้ที่เราเข้าใจในสิ่งที่เขาสื่อสาร (Para fast) อย่าใส่ความรู้สึกเข้าไป ถ้าไม่แน่ใจ อย่าจ้องตานาน เพราะจะทำให้เขาเกิดความกลัว
๔. บอกข้อจำกัดให้เขารับรู้ เพื่อให้เขารับทราบในสิ่งที่เราไม่สามารถให้เขาได้ เช่น ในกรณีที่มีมีคนมาขอข้อมูล เราต้องบอกข้อจำกัดด้วยคำพูดว่า “อยากให้ข้อมูลนะ แต่จะให้ก็ได้ก็ต่อเมื่อหัวหน้าอนุญาต ขออนุญาต ประสานงานกับหัวหน้าหน่อยนะ” หรือในกรณีที่ผู้ป่วยต้องการน้ำเกลือเพิ่ม พยาบาลก็ต้องบอกข้อจำกัด “หากได้รับน้ำเกลือมากเกินไป อาจจะทำให้หน้าท่วมปอด”

๕. หากเขาคาดหวัง ร้อยละ ๕๐ เราจะต้องทำให้เขาประทับใจ มากกว่าร้อยละ ๕๐

๖. อยากให้เขารับรู้แบบไหน ก็แสดงออกแบบนั้น เราอยากจะเป็นพรหมโลก ที่มาพร้อมกับเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา หรือเราอยากจะเป็นชาตานในสายตาเขา ทุกคนล้วนเป็นพรหมที่ปรารถนาดีต่อเพื่อนมนุษย์

การสื่อสาร มี ๓ แบบ คือ

๑. การสื่อสารกับปัจเจกบุคคล (รายบุคคล)
๒. การสื่อสารกับกลุ่ม (รายกลุ่ม) เช่น นักศึกษา
๓. การสื่อสารกับสื่อมวลชน (เป็นการพูด ในโลก Social media) ข้อระวัง คือ อย่าคล้อยตาม
๔. การสื่อสารกับสื่อสังคม (นำไปใช้ต่อ)

***** สิ่งที่ไม่ควรทำในการสื่อสาร คือ การดูต่ำ ว่ากล่าว รังเกียจ การกลั่นแกล้ง

***** หัวใจการสื่อสาร คือ ต้องทำให้ได้มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง

วิธีการสร้างสังคมไร้ความรุนแรง

๑. สื่อสารแบบสุนทรียภาษา ฟัง ควบคุมปฏิบัติการ ดับอารมณ์ ตัดสินใจด้วยเหตุผล สื่อสารด้วยภาษาที่งดงามทั้งภาษากายและภาษาพูด

๒. มุ่งสานสัมพันธ์ภาพ มีความเอื้ออาทร ต่อคู่เจรจา/คู่สื่อสาร

๓. แสวงหาความสนใจร่วม ในข้อจำกัดจริง

๔. เชื้อมั่น และมั่นแสวงหาทางเลือก การโน้มน้าวใจ

๕. มั่นคงในความเป็นธรรม

๖. ยึดมั่นในทางออกเดียวกัน

เมื่อการเกิดความขัดแย้งทางการแพทย์ ต้องสื่อสารด้วยสุนทรียภาษา

- รับรู้ รับฟัง บอกกล่าว ข้อความจริงอย่างมีสติ ไม่ถูกครอบงำด้วยอารมณ์ ไม่ร่วมวงความขัดแย้ง อยู่ริมระเบียงของความขัดแย้ง ทวนความข้อความจริง Collect Correct Verify Data ให้กับผู้เกี่ยวข้อง ให้ถึงพร้อมด้วยสุนทรียะ สาระสื่อสารที่แท้จริง (รับรู้ความรู้สึก ความต้องการ ข้อจำกัดออกไปจากจุดยืนได้)

- ฟังคืน และสานสัมพันธ์ภาพ

- ตั้งรูปคดีด้วยกัน

- เครื่องมือสื่อสารที่ถึงพร้อมในข้อความจริง ความรู้สึก ความต้องการ หาทางออกไปด้วยกัน สื่อสารสำเร็จ

ด้วยความงดงาม จะได้รับความเห็นร่วม จะนำสู่ทางออกร่วม

ตัวอย่าง

- ผู้ป่วยโดนตัดขาผิดข้าง

- ผู้ป่วยเป็นไส้ติ่งแต่ถูกทำหมัน

- ผู้ป่วยถูกอัลตราซาวด์เป็นเนื้องอกข้างซ้าย เปิดเข้าไปเจอจุดเลือดออกเป็นเกล็ดเลือด

แต่หมอตัดข้างขวาออกแม่ของคนที่ไข้สงสัย หมอตัดข้างขวาทำไมทั้งที่เป็นข้างซ้าย หมอสวนกลับ ระหว่างอัลตราซาวด์กับตาหมอ จะเชื่ออะไร หลังจากกลับไปพักที่บ้าน ๒ สัปดาห์ หลังจากเจรจาเรื่องนี้ก็จบ แต่ยังคงเหลือความเจ็บปวด ดังนั้น ให้ทำตามจรรยาบรรณวิชาชีพ และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี เพื่อลดความขัดแย้ง

การสื่อสารแบบสุนทรียภาษา บอกกล่าวด้วยการใช้ I message

เป็นการสื่อสารเชิงบวกอีกรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังเปิดใจรับฟังและไม่เกิดการต่อต้านด้วยอารมณ์ตลอดจนสร้างแรงจูงใจ ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยมุ่งหวังในการพูดจาเพื่อสร้างบรรยากาศความสุขในการทำงาน รวมถึงด้วยความเมตตา เพื่อแผ่ไปยังผู้อื่น เพราะปกติ มนุษย์เป็นนักล่า หากไม่ล่าเขา ก็เป็นผู้ถูกล่า จึงทำให้เกิดความทุกข์ระทมขณะทำงาน เรา (เจ้าหน้าที่สาธารณสุข) นักสร้างสุข ไม่ควรอยู่ด้วยกันด้วยความทุกข์ระทม ควรปรองดองให้สนุกกับงาน สร้างสัมพันธ์ภาพการสื่อสาร เพราะเราส่วนมากเป็นคนใจดี แต่ปากร้าย

การสื่อสารแบบ I message มี ๔ ส่วน

๑. Data ข้อเท็จจริง สะท้อนความเป็นจริง (อย่าใส่ความรู้สึกเข้าไป)
๒. รู้สึกอย่างไร/บอกความรู้สึกต่อข้อเท็จจริงนั้น
๓. ความต้องการต่อข้อเท็จจริงนั้น
๔. สิ่งที่ร้องขอต่อข้อเท็จจริงนั้น

ตัวอย่างเช่น

ในกรณี รักษาที่โรงพยาบาล

I message การตำหนิ ตีเตียนผู้ป่วย ด้วยเจตนาดี ด้วยคำว่า หมออยากให้มีாளงแผลทุกวัน แทนคำว่า ไม่มา อยากให้แผลเน่าหรือไง รู้ไหมถ้าแผลเน่าต้องตัดขา อยากตัดขาไหมที่ไม่มาாளงแผล

๑. Data ข้อเท็จจริง ปรากฏการณ์ คือ ผู้ป่วยไม่มาตามนัด
๒. รู้สึกอย่างไร/บอกความรู้สึกต่อข้อเท็จจริงนั้น คือ ถ้ามาாளงแผลทุกวัน จะทำให้แผลหายเร็วขึ้น
๓. ความต้องการต่อข้อเท็จจริงนั้น คือ ให้มาாளงแผลทุกวัน
๔. สิ่งที่ร้องขอต่อข้อเท็จจริงนั้น คือ หมออยากให้มีุมาทำแผลทุกวัน เพราะจะทำให้แผลหายเร็วขึ้น

ในกรณี นัดผู้ป่วยเบาหวานวันพุธบ่าย แต่ไม่มา มาหลังจากนัด จะสื่อสารอย่างไร

ผู้ซักประวัติ : ยังไม่มาวันก่อนใช่ไหม วันนี้เป็นอย่างไรบ้าง ???

ผู้ป่วยเบาหวาน : อ่อนเพลีย วันก่อนไม่ว่างเลย

ผู้ซักประวัติ : วันนี้น้ำตาลเท่าไรคะ

ผู้ป่วยเบาหวาน : ๓๐๐ กว่า ไม่ได้กินไรเลย

ผู้ซักประวัติ : รอบหน้าค่าน้ำตาลต้องลดนะ ลดหวาน มัน เค็ม ด้วยนะคะ วันนี้วัดความดันโลหิต

ก่อน ถ้ารอบหน้าไม่ลดลง จะลงไปเยี่ยมบ้านนะคะ

*** คนเรามีเจตนาดี แต่พูดไม่ดี ถ้าเราปรับเปลี่ยนคำพูดใหม่ เช่น

- หมอรู้สึกไม่สบายใจเลย หมอกลัวจะเป็นไตวาย จะรักษาไม่ได้ หมอเลยอยากให้มีมาตามทีหมอนัด ถ้าไม่ว่างให้คนมาบอกก่อนนะ

ในกรณี พนักงานมาทำงานสาย

๑. Data ข้อเท็จจริง ปรากฏการณ์ คือ มาทำงาน ๐๙.๐๐ น.

๒. รู้สึกอย่างไร/บอกความรู้สึกต่อข้อเท็จจริงนั้น คือ รู้สึกไม่สบายใจที่คุณมาสาย

๓. ความต้องการต่อข้อเท็จจริงนั้น คือ อยากให้มา เวลา ๐๘.๓๐ เพราะจะดีต่อการทำงานและดีต่อเพื่อน

ร่วมงาน

๔. สิ่งที่ยังขอต่อข้อเท็จจริงนั้น คือ อยากให้มาเวลาทำงาน คือ เวลา ๐๘.๓๐ น. หรือมาก่อนเวลา

ในกรณี ผู้ป่วยรอมอนาน

ซ้ำในความหมายของผู้ป่วย อาจจะมี ๑๐ นาที ดังนั้น จะต้องอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจในข้อเท็จจริง เพราะผู้ป่วยไม่ยอมรับรอนาน แต่อยากให้ตรวจนาน หรือหากวิธีที่จะบอกผู้ป่วยให้ทราบว่าทำไมเรามาซ้ำ

ในกรณีที่ผู้ป่วย มาด้วยอาการ มีไข้ ปวดเมื่อยตามตัว เวลา ๕ ทุ่ม จะสื่อสารอย่างไรให้ เป็น

I message

- ผู้ป่วย มาด้วยอาการ มีไข้ ปวดเมื่อยตามตัว เวลา ๕ ทุ่ม ในเวลานี้ ไม่มีการตรวจชั้นสูตร ตรวจ Lab แต่ถ้าผู้ป่วยมาเวลาราชการ มีการตรวจครบถ้วน ตอนนี้อย่าลดไข้ไปรับประทานก่อน หากไข้ไม่ลด หรืออาการไม่ดีขึ้น ให้มาช่วงเช้า หรือเวลาราชการ เพื่อตรวจอย่างละเอียด

ระดับและลำดับการเรียนรู้ทางประชาชนพิสัย

- ประเมินคุณค่าได้

- สังเคราะห์ได้

- วิเคราะห์ได้

- ประยุกต์ได้

- เข้าใจได้

- จำได้

ระดับและลำดับการเรียนรู้ทางพลพิสัย

- ทำเป็นธรรมชาติ

- ทำพร้อมกันทุกส่วนได้

- ทำได้ประณีต

- ทำได้ที่ละส่วน

- เลียนแบบได้

ระดับและลำดับการเรียนรู้ทางจิตพิสัย

- ปฏิบัติจนเป็นนิสัย

- มีระบบคุณธรรม

- มีค่านิยม

- สนใจ ไตร่ตรอง ทดลองปฏิบัติ

- รับรู้

**** การดูแลสุขภาพต้องดูแลแบบองค์รวมทั้ง ๔ มิติ คือ ทางกาย ทางจิตใจ ทางสังคม และทางสติปัญญา ทั้ง ๔ มิติ จะก้าวไปสู่สุขอย่างมีปัญญา

สมองมี ๓ ส่วน ดังนี้

๑. สมองส่วนหลัง หรือแกนสมอง เรียกว่า สมองสัตว์เลื้อยคลาน (สมองตะกวด) ทำหน้าที่มีปฏิกริยาตอบสนอง ต่อสิ่งเร้า สัญชาตญาณ เพื่อการอยู่รอด เร็วกว่าสมองมนุษย์ ๒๐ เท่า ตอบสนองเร็ว ทำงานเร็ว

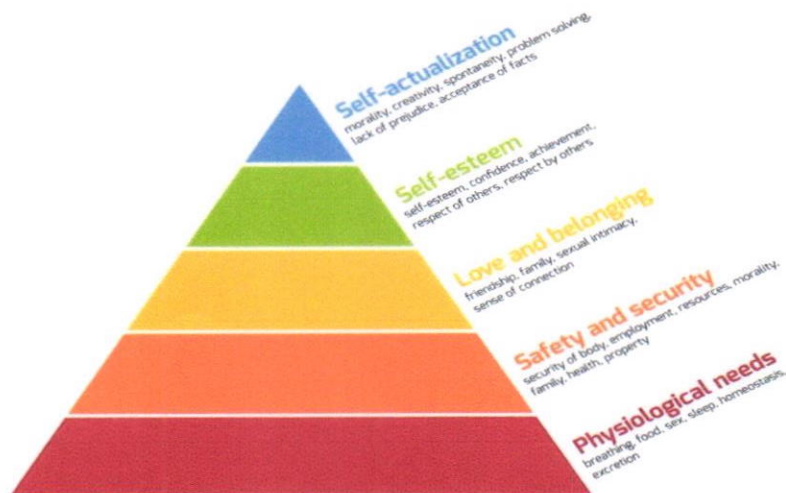
๒. สมองส่วนกลาง เรียกว่า สมองเลี้ยงลูกด้วยน้ำนม (สมองสุนัข) ทำหน้าที่ ควบคุมความรู้สึก เช่น ความกลัว อารมณ์ ความจำระยะยาว เพื่อการอยู่ร่วม เร็วกว่าสมองมนุษย์ ๕ เท่า

๓. สมองส่วนหน้า สมองมนุษย์ ทำหน้าที่ ควบคุมเหตุผล สติปัญญา รู้เขา รู้เรา ศีลธรรม คุณธรรม เพื่อการอยู่อย่างมีความหมาย สมองส่วนนี้ทำงานช้า ต้องกระตุ้นบ่อยๆ

**** สมองแต่ละส่วนไม่เท่ากันในแต่ละคน

มนุษย์ต้องการอะไร

ความต้องการสูงสุดที่มนุษย์ต้องการ ความชื่นชม ยกย่อง ได้รับการยอมรับ



ทฤษฎี ๓ มิติ ของความขัดแย้ง เห็นไม่สอดคล้องกัน

๑. มิติการรับรู้ : Cognitive (perception)
๒. มิติอารมณ์ความรู้สึก : Emotional (feeling)
๓. มิติพฤติกรรมการแสดงออก : Behavioral (Action)

ระดับความรุนแรงของความไม่เหมือนกัน

- ความเห็นต่าง (Differences) ยังไม่ถือว่าขัดแย้ง
- ความขัดแย้ง (Conflict) แบ่ง ๓ ระดับ
 - ระดับแอบแฝง Latent Conflict
 - ระดับเริ่มปรากฏ Emerging Conflict
 - ระดับปรากฏชัดเจน Manifest Conflict
- ข้อพิพาท Dispute กลายเป็นกรณีฟ้องร้องเพื่อประโยชน์ตน
- สงคราม war มุ่งทำลายให้คู่กรณีสูญเสียมากกว่าตน

หลักการเจรจา ๕ ประการ

๑. Position : อย่าต่อรองเรื่องจุดยืน
๒. People : ให้แยกคนออกจากปัญหา
๓. Interests : มุ่งอยู่บนประโยชน์ ไม่ใช่จุดยืน
๔. Options : สร้างความเป็นไปได้ที่หลากหลาย
๕. Criteria : ยืนยันอย่างถึงที่สุดที่มาตรฐาน

๑. Position : อย่าต่อรองเรื่องจุดยืน

การใช้จุดยืนแต่ละฝ่ายก่อเกิดความสำเร็จยาก ทำให้เกิดผลคือ แพ้ - ชนะ และอาจทำให้เกิดความบาดหมางกันได้ ยังมีหลายฝ่ายเกี่ยวข้องยิ่งสำเร็จยาก

๒. People : ให้แยกคนออกจากปัญหา

คนมีความรู้สึก รู้ร้อนรู้หนาว ย่อมมีความเห็นที่แตกต่างกันได้ และมีความสลับซับซ้อนในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ให้แยกคนออกจากปัญหาก่อน และทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหา

๓. Interests : มุ่งอยู่บนประโยชน์ ไม่ใช่จุดยืน

การมุ่งเน้นบนจุดยืน เป้าหมายหลัก คือ การเอาชนะ ทำให้เกิดความแตกแยก มีจุดยืนที่แตกต่าง จะทำให้เกิดความพรัมัวในสิ่งที่เราต้องการ คือ ความสนใจร่วมกัน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมุ่งเน้นที่ประโยชน์ที่จะเกิดก่อนที่จะ “ตั้งป้อม” ว่าใครยืนอยู่ตรงไหน

๔. Options : สร้างความเป็นไปได้ที่หลากหลาย

การตัดสินใจในภาวะที่มีความเห็นตรงข้ามอาจทำให้วิสัยทัศน์คับแคบ หากมีเดิมพันสูงจะบดบังความคิดสร้างสรรค์ และสร้างความเป็นไปได้ที่หลากหลายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

๕. Criteria : ยืนยันอย่างถึงที่สุดที่มาตรฐาน มุ่งเน้นที่จะเจรจากับสิ่งที่เป็มาตรฐานและบรรทัดฐาน (ธรรมเนียมประเพณี, มูลค่าตลาด)

หลักการใช้มาตรฐาน

การเจรจาที่มีหลักการก่อให้เกิดประสิทธิภาพและข้อตกลงที่เป็นธรรม เลือกใช้มาตรฐานและกระบวนการที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย และพยายามแพ้อันตรายกดดัน โดยการใช้บุคคลที่สามเป็นตัวอ้างอิง

ปัญหาเกี่ยวกับผู้ที่เจรจาด้วยมี 3 ประการ

๑. การรับรู้ (Perception)
๒. อารมณ์ (Emotion)
๓. การสื่อสาร (Communication)

วิธีแก้ปัญหาเรื่องการรับรู้

เอาใจเขามาใส่ใจเรา และอย่ากลัวจนเกิน เพราะตัวเขาไม่ใช่ปัญหาของเรา โดยหาโอกาสเรียนรู้เรื่องของแต่ละฝ่ายว่าการรับรู้ของเขาเป็นเช่นไร ต้องให้โอกาสเขามีส่วนร่วมในการเจรจาและรักษาหน้าด้วยข้อเสนอที่เป็นประโยชน์แก่เขาบ้าง

วิธีแก้ปัญหาเรื่องอารมณ์

การทำความเข้าใจความรู้สึกของเขาและของเรา และให้ฝ่ายตรงข้ามได้แสดงออกของอารมณ์ แต่อย่าแสดงอารมณ์จนเกินงาม โดยใช้สัญลักษณ์และท่าทาง

วิธีแก้ปัญหาเรื่องการสื่อสาร

ฟังอย่างตั้งใจ รู้ว่าเขาพูดถึงอะไรอยู่ โดยพูดให้เขาเข้าใจในส่วนของตนและพูดอย่างมีจุดหมาย

อุปสรรคในการเจรจาต่อรอง

ความต้องการไม่ชัดเจน มีข้อมูลที่จำกัด อาจทำให้เกิดความกลัว และขาดความมั่นใจในตนเอง รวมทั้งขาดทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี

ขั้นตอนการเจรจาต่อรอง

๑. เตรียมการ
๒. นำเสนอ
๓. เจรจาต่อรอง
๔. ปิดการเจรจาต่อรอง

๑. เตรียมการ

การกำหนดจุดมุ่งหมายให้แน่ชัด โดยหาและใช้ข้อมูล ต้องสื่อสารให้ชัดเจนว่าให้อะไร...ขออะไร ทำตามขั้นตอน/ยุทธวิธี โดยการแบ่งงาน ชักข้อและทบทวน

๒. นำเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอ

การยื่นข้อเสนอก่อน มีโอกาสดีกว่า เปิดเจรจาข้อเสนอที่เป็นไปได้ โดยชี้แจงให้ครอบคลุมประเด็นและมีกติกาในการยื่นข้อเสนอ เสนอข้อเสนอ อธิบายข้อเสนอ ต้องสรุปประเด็นให้ชัดเจน ซึ่งเชิญชวนให้ตอบสนองข้อเสนอ

ผู้รับข้อเสนอ

อย่าขัดจังหวะการเสนอข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนออาจจะถามว่าพอใจข้อเสนอไหม ต้องเข้าใจประเด็นให้ชัดเจน เพื่อจะตอบสนองข้อเสนอ โดยให้คำตอบ ตกลง, ไม่ตกลง, เสนอกลับ หรือขอคิดดู

๓. เกรงใจต่อรอง

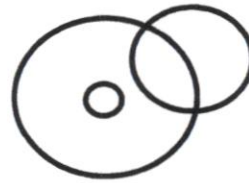
มุ่งเน้นที่ความต้องการ โดยอย่าใช้วิธีพบกันครึ่งทาง แต่ให้เสนอข้อเสนอ และหาทางออกร่วมกัน

๔. ปิดการเจรจาต่อรอง

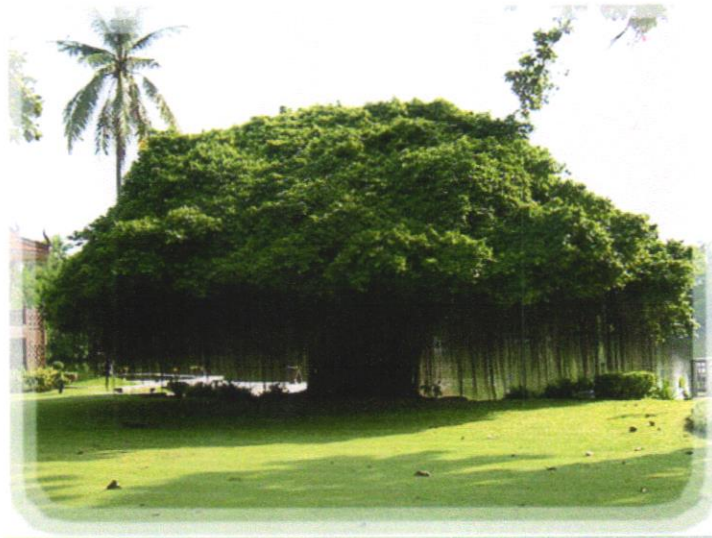
จับสัญญาณความสนใจ โดยตอบตกลงในประเด็นย่อยก่อนเข้าสู่ประเด็นหลัก ต้องบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรทันทีที่ตกลงกันได้ และสรุปข้อตกลง

แผนการดำเนินการต่อ

๑. In depth Interview
๒. Paraphrase
๓. Interest
๔. Alternative
๕. Rehab



โดยเริ่มพัฒนาที่คณะกรรมการบริหารก่อนแล้วขยายไปสู่ผู้ก่อการดี กลุ่มคนปฏิเสหรือต่อต้านทำหลังสุด
ตั้งรูปภาพ



ต้นเอี้ยตันไทร
และต้นโพธิ์พุ่มแจ้แผ่ฉายา
ล้วนร่างคนในเขตประเทศนี้
แห่งหลุมลึกลานสลตระทจิตใจ

สูงใหญ่รากย่อยห้อยระย้า
มีเนินหญ้าใต้ต้นเกลื่อนกล่นไป
ดุขณีนอนราย ณ ภายใต้
เรายังใกล้หลุมนั้นทุกวันเอย...

จริยธรรม วินัย และการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในการทำงาน

คุณธรรม จริยธรรม

คุณธรรม จริยธรรม คือหัวใจสำคัญของข้าราชการไทย

"ข้าราชการไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด ระดับไหน มีหน้าที่อย่างไร ล้วนมีส่วนสำคัญอยู่ใน งานของแผ่นดินทั้งสิ้น ทุกคนจึงต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่โดยเต็มกำลังความสามารถ ด้วยอุดมคติ ด้วยความเข้มแข็งเสียสละ และระมัดระวังให้การทุกอย่างในหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องเที่ยงตรง ด้วยความระลึกว่าได้อยู่เสมอว่าการปฏิบัติตัวปฏิบัติงานของตนมีผลเกี่ยวเนื่องถึงทุกข์ประชาชนตลอดจนความเจริญขึ้น หรือเสื่อมลงของประเทศชาติ" พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน ในวันข้าราชการพลเรือน ปีพุทธศักราช ๒๕๕๓ ๓ การปฏิบัติบริหารงานของแผ่นดินนั้น เป้าหมายสูงสุด คือ "ประโยชน์สุขของประชาชน" ข้าราชการได้รับมอบหมายภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ใช้อำนาจที่ได้รับมอบหมายจากรัฐในการปฏิบัติงานจากความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชน โดยมุ่งหวังให้ข้าราชการ ผู้ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบกำกับ ดูแล จัดการ ตัดสินใจ เกี่ยวกับทรัพยากรของชาติและให้บริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนชาวไทยและต่อประเทศ จากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชที่ได้พระราชทานแก่ข้าราชการสะท้อนให้เห็นภาระอันยิ่งใหญ่ของข้าราชการ และการจะปฏิบัติภาระอันยิ่งใหญ่ได้สำเร็จนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ความมีคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการนั่นเอง นอกจากนั้นอาชีพ "ข้าราชการ" นับเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ประชาชนคาดหวังในการให้บริการและประสิทธิผลในงานของข้าราชการ ไว้สูง อันเนื่องจากตราบอดีตจนถึงปัจจุบัน "ข้าราชการ" นับเป็นผู้ได้ทำงานให้บริการและรับใช้ประชาชนของพระบาทสมเด็จพระ

พระเจ้าอยู่หัวฯ เท่ากับได้รับใช้พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ด้วย "...พระองค์ทรงมีอาชีพ "ข้าราชการ" ส่วนข้าราชการคือผู้รับสนองพระองค์มาทำให้สำเร็จลุล่วง" งานราชการจึงเป็นงานที่มีเกียรติเรียกว่า "รับราชการ" พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงรักประชาชน การทำงานราชการเป็นการกระทำเพื่อประเทศชาติ และประชาชนเป็นงานที่มีผลกระทบทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อสังคมมากกว่าจะมีผลต่อตนเองและพวกพ้อง งานราชการ จึงแตกต่างจากงานเอกชนและงานบริษัทเป็นการลงทุนลงแรงที่ไม่มีกำไรโดยตรงแก่ผู้ทำและหน่วยงาน แต่จะมีผลดีต่อส่วนรวมและส่วนใหญ่จะเป็นผลระยะยาว ซึ่งเมื่อส่วนรวมและสังคมมีผลลัพธ์ที่ดีย่อมส่งผลให้ข้าราชการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเกิดประโยชน์สุขไปด้วย ตรงกับปรัชญาการดำรงชีวิตของมวลมนุษย์ว่า "ถ้าคนอื่นไม่มีความสุขเราจะสุขได้อย่างไร" ดังนั้น อาชีพ "ข้าราชการ" ในทุกชาติทุกสังคม จึงถูกคาดหวังจากประชาชนในชาติว่าจะประพฤติตนอย่างซื่อสัตย์ รับผิดชอบ เสียสละ ยึดความถูกต้องเป็นธรรมเป็นที่เชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชน ข้าราชการจึงจำเป็นต้องมีพฤติกรรมทางจริยธรรมสูงในการทำงานซึ่งหมายถึงการเป็นคนดี และคนเก่งไปพร้อมกัน ความหมายคุณธรรมและจริยธรรม คุณธรรมและจริยธรรมที่เป็นคุณเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่การงาน การกระทำใดๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ไม่มีโทษต่อการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่การงาน ถือเป็นการกระทำที่มีคุณธรรม คุณธรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลเห็นว่าดีงามมาก มีประโยชน์มากและเลวน้อยมีประโยชน์น้อยในกาลเทศะหนึ่งๆ เช่น ความเอื้อเฟื้อความอดทน ความขยันขันแข็ง ความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การมีระเบียบวินัย เป็นต้น สิ่งที่เป็คุณธรรมในแต่ละสังคมอาจจะแตกต่างกัน การที่บุคคลในสังคมจะเห็นว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กัวัฒนธรรม เศรษฐกิจ ศาสนา และการศึกษาของสังคม นักวิชาการจึงเห็นว่าการนำเอาคุณธรรมในสังคมหนึ่งไปยึดยึดตัดสินคุณธรรมอีกสังคมหนึ่งย่อมไม่เหมาะสม ซึ่งโดยส่วนมากแล้วคุณธรรมมักมีความเกี่ยวข้องกับหลักทางศาสนา อย่างไรก็ตาม ลักษณะบางด้านอาจเป็นได้ทั้งคุณธรรมและค่านิยมในเวลาเดียวกัน เนื่องจากสังคมเห็นว่าลักษณะด้านนั้นเป็นสิ่งที่ดีงามและมีความสำคัญมากด้วยจริยธรรม คือ ประมวลความประพฤติหรือธรรมที่ควรประพฤติให้สอดคล้องกับความถูกต้องดีงามตามวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีและศาสนา จรรยาบรรณ หมายถึง กรอบของ

ความประพฤติหรือมาตรฐานด้านจริยธรรมในการทำงานในแต่ละองค์กร เช่น บริษัท ห้างร้าน ธนาคาร รัฐวิสาหกิจ แพทย์ทนายความ วิศวกร สถาปนิก ครูอาจารย์การที่จะรู้ว่าไม่มีคุณธรรม ไม่มีจริยธรรม หรือผิดจรรยาบรรณ ไม่จำเป็นต้องให้ใครมาคอยตรวจสอบเพียงแค่อถามตัวเองว่าสิ่งที่เรากระทำประพฤติหรือปฏิบัติอยู่นี้

๑. เป็นการกระทำที่ถูกต้องดีงามหรือไม่

๒. สังคมยอมรับหรือเปิดเผยกับสังคมหรือไม่

๓. เป็นการกระทำที่ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงดีงามของตนเองหรือองค์กรหรือสถานที่ทำงานอยู่หรือไม่ คุณธรรมและจริยธรรมเป็นเรื่องที่สำคัญและเป็นเรื่องที่ยิ่งใหญ่กว่ากฎหมาย เพราะเป็นเรื่องของจิตใจที่อยู่ภายใน เป็นเรื่องของความสำนึกรับผิดชอบส่วนตัวต่อตัวเอง ครอบครัว ที่ทำงาน ต่อสังคม และประเทศชาติ คุณธรรมและจริยธรรมที่จำเป็นสำหรับข้าราชการไทยในเบื้องต้นจะต้องมี ๓ เก่ง อยู่ใน ตัวก่อน คือ

๑. เก่งตน (SELF ABILITY) คือ มีความสามารถที่ชอบศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันโลก ทันคน มีความรอบรู้มีไหวพริบปฏิภาณ มีสติปัญญาความนึกคิดความเฉลียวฉลาด ความเข้าใจในปัญหา การแก้ปัญหา และการมีวิสัยทัศน์

๒. เก่งคน (SOCIAL ABILITY) คือ การปกครองบังคับบัญชาดูแลทุกข์สุขให้ความเป็นธรรม เป็นที่รักใคร่ยอมรับจากบุคคลทุกระดับ

๓. เก่งงาน (TASK ABILITY) คือ ความสามารถสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ปฏิบัติความสำเร็จของงาน ชื่อเสียงที่เกิดจากผลงาน

ในบทความนี้ ผู้เขียนเห็นว่า เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันจนกลายเป็นวิกฤติในสังคม จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยเฉพาะภาครัฐ ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของรัฐและให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีเครื่องมือในการสร้างจิตสำนึกที่จะนำไปสู่คุณธรรมจริยธรรม โดยรัฐธรรมนูญได้บัญญัติเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมไว้ในฐานะที่เป็นเรื่องสำคัญ พร้อมทั้งได้มีบทกำหนดโทษว่าหากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดทางวินัย หากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนนำหลักคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญมาประพฤติปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและจริงจังแล้วจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นได้เรื่องคุณธรรมและจริยธรรมได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในฐานะที่เป็นกลไกซึ่งจะขับเคลื่อนระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้เป็นระบบที่สร้างประโยชน์เพื่อประชาชนและประเทศชาติอย่างแท้จริง

ผลประโยชน์ทับซ้อน หมายถึง สภาวะการณ์หรือข้อเท็จจริงที่บุคคลไม่ว่าจะเป็นนักการเมือง ข้าราชการ พนักงานบริษัท หรือผู้บริหารซึ่งมีอำนาจหน้าที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหน้าที่ที่บุคคลนั้นรับผิดชอบอยู่และส่งผลกระทบต่อประโยชน์ส่วนรวมซึ่งการกระทำนั้นอาจเกิดขึ้นอย่างรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว ทั้งเจตนาและไม่เจตนาและมีรูปแบบที่หลากหลายไม่จำกัดอยู่ในรูปของตัวเงินหรือทรัพย์สินเท่านั้น แต่รวมถึงผลประโยชน์อื่นๆ ที่ไม่ใช่ในรูปตัวเงินหรือทรัพย์สินก็ได้ อาทิ การแต่งตั้งพรรคพวกเข้าไปดำรงตำแหน่งในหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจและบริษัทจำกัด หรือการที่บุคคลผู้มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจให้ญาติพี่น้องตนเองมีส่วนได้ส่วนเสียได้รับสัมปทานหรือผลประโยชน์จากทางราชการโดยมิชอบส่งผลให้บุคคลนั้นขาดการตัดสินใจที่เที่ยงธรรม เนื่องจากยึดผลประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก ผลเสียจึงเกิดขึ้นกับประเทศชาติการกระทำแบบนี้เป็นการกระทำที่ผิดทางจริยธรรมและจรรยาบรรณการวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน จึงหมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เป็นระบบในการบริหารปัจจัยและควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อลดมูลเหตุของโอกาส

ที่จะทำให้เกิดความเสียหายจากการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนหรือความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญอันเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับการทุจริต กล่าวคือ ยังมีสถานการณ์หรือสภาวะการณ์ของการขัดกันของผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ส่วนรวมมากเท่าใดก็ยังมีโอกาสก่อให้เกิดหรือนำไปสู่การทุจริตมากเท่านั้น การวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนในครั้งนี้นำเอาความเสี่ยงในด้านต่างๆ มาดำเนินการวิเคราะห์ตามกรอบมาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) และตามบริบทความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อนของโรงพยาบาล

แนวทางการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ทางโรงพยาบาลร่วมวิเคราะห์หาผลประโยชน์ทับซ้อนซึ่งคือความเสี่ยงของ รพ. และนำมาออกแบบแก้ไข ป้องกัน โดยกำหนดเป็นแนวทางและดำเนินการสื่อสารให้กับบุคลากรทราบ เพื่อยึดถือและปฏิบัติหลังจากนั้นดำเนินการติดตามผล เพื่อดำเนินการแก้ไขและป้องกันต่อไป

ภาคผนวก

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๑



วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. รุ่นที่ ๒ และรุ่นที่ ๓

