

โครงการ “สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย Safety Culture” เรื่อง การสื่อสารอย่างสันติวิธี

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ณ ห้องประชุมอุทอง รพ.พระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมเรียนรู้ Self-Awareness รู้จักกับ Triggers การใช้เครื่องมือจัดการอารมณ์ และทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์



แบบประเมินความพึงพอใจ (n = 44)	Mean	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อหัวข้อบรรยาย	4.34	86.82
2. ความพึงพอใจต่อหัวข้อ "ความรัก ศรัทธา คุณค่าในตนเอง"	4.43	88.64
3. ความพึงพอใจต่อหัวข้อ "ความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม"	4.39	87.73
4. ความพึงพอใจต่อหัวข้อ "ทัศนคติ ความเชื่อ เพื่อความสุข"	4.41	88.18
5. ความพึงพอใจต่อหัวข้อ "ทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์"	4.41	88.18
6. ความรู้ จากการบรรยายสามารถนำไปปรับใช้ในงานประจำได้	4.32	86.36
7. ความเหมาะสมของสถานที่จัดประชุม	4.23	84.55
8. ความเหมาะสมของอาหารว่าง อาหารกลางวัน	3.91	78.18
9. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประชุม	4.09	81.82
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม	4.28	85.61

ข้อร้องเรียน พฤติกรรมบริการ

- แสดงสีหน้า **क्रिया** ไม่เหมาะสม ใช้อารมณ์ **พุดจา** ไม่ได้
- ให้ **บริการ** ช้ามาก ไม่สนใจผู้ป่วย **क्रिया** ทำทางแย
- ใช้ **วาจา** ที่หยาบและ **พุด** ไม่เพราะ ชอบว่าคนป่วย
- **ไม่ดูแล** ผู้ป่วย กอดเสือกคนไข้ที่ไม่รู้สึกตัว ปล่อยหน้าตาขี้ตาและเกะเดียมตา **พุดจา** ไม่ได้
- **พุดจา** ไม่ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน **พุดจา** ไม่ได้ใส่ขนาดผู้ป่วย
- **พุดจา** ไม่ได้เลย เอะอะๆ ทำไม่ต้องเออ รู้สึกแย



ข้อร้องเรียน พฤติกรรมบริการ

- **พุดจา** ทำจกตาใส่
- **มารยาท** ไม่ค่อยดีชอบ **ทวาด** ผู้ป่วย
- **พุดจา** ไม่สุภาพ แย่มาก
- ใช้ถ้อยคำ **วาจา** ไม่สุภาพต่อหน้าญาติคนอื่นฯ
- **พุดจา** ไม่ได้ **บริการ** แย่มาก หน้าตาไม่รับคนไข้
- **พุดจา** ไม่ได้ ถามอะไรตอบมาไม่ได้ **क्रिया** มารยาทไม่ได้

