

**โครงการอบรม “พัฒนาพฤติกรรมบริการและการทำงานเป็นทีม (ESB)”
 โรงพยาบาลโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๖๕**

หลักการและเหตุผล

มีคำกล่าวที่ว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดในองค์กร ความสำคัญของการพัฒนาคน ถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืนที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนประเภทอื่นๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรซึ่งถือเป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนระบบงานต่างๆ ที่มีอยู่ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง หากบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีการประสานงานกัน มีพฤติกรรมบริการที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ไม่มีข้อขัดแย้ง ก็สามารถที่จะคิดสร้างสรรค์ผลงานและพัฒนาผลงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้บริการผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในอีกแง่หนึ่ง หากบุคลากรในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ไม่มีการสื่อสารหรือร่วมแรง ร่วมใจกันก็สามารถทำให้การดำเนินไปของระบบหยุดชะงักได้เช่นกัน

และในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมทุกวันนี้ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรทางด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะผู้ให้บริการทุกคน ต้องมีการปรับตัว ทั้งในด้านพฤติกรรมบริการ และเทคนิคในการให้บริการ การแก้ไขข้อขัดแย้ง การแก้ไขเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ทักษะการสื่อสาร โดยการเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครอบคลุมทั้งกายจิต และสังคม เพื่อสร้างความพึงพอใจ ไม่เกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล

งานพัฒนาบุคลากร กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลโขงเจียม จึงได้จัดทำโครงการอบรม “พัฒนาพฤติกรรมบริการและการทำงานเป็นทีม (ESB)” ให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากร ทำให้รู้จักกันและเข้าใจกันมากขึ้น มีทัศนคติที่ดี มีการติดต่อสื่อสาร มีการประสานงาน และร่วมมือกันมากขึ้น รวมทั้งมีพฤติกรรมบริการที่ดี ทำให้ความขัดแย้งลดลง ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีบรรยากาศการทำงานที่ดีและสามารถพัฒนาไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบตามบทบาทของตนเองเพื่อพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจและมีความสุข
๒. เพื่อบุคลากรผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างยั่งยืน
๓. เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี เกิดทักษะการสื่อสาร มีการประสานงานที่ดีและมีการทำงานเป็นทีม

เป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลโขงเจียม เกิดพฤติกรรมบริการที่ดี มีทักษะการสื่อสาร เกิดการประสานงานที่ดี และมีการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ตัวชี้วัดคุณภาพ

- อัตราความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานมากกว่า ร้อยละ ๘๐
- อัตราข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากร น้อยกว่า ๓ %

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรโรงพยาบาลโขงเจียมทุกคน จำนวน ๑๒๐ คน

โดยแบ่งเป็น ๓ รุ่น ๆ ละ ๔๐ คน ดังนี้

รุ่นที่ ๑ วันที่ ๑๘ - ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๔๐ คน

รุ่นที่ ๒ วันที่ ๒๒ - ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๔๐ คน

รุ่นที่ ๓ วันที่ ๒๔ - ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๔๐ คน

การดำเนินการ

๑. จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ
๒. ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง
๓. ดำเนินการตามแผนโดยมีกิจกรรมดังนี้
 - ๓.๑ อบรมเกี่ยวกับพลังจิตใต้สำนึกแนวใหม่ เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทางสาธารณสุข จากวิทยากรภายนอกองค์กร
๔. สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผล

ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ ๑๘ - ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ (วันและเวลาอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม)

สถานที่

ห้องประชุมประชานิมิตร โรงพยาบาลโขงเจียม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. บุคลากรในองค์กรรู้จักและเข้าใจกันมากขึ้น มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
๒. บุคลากรเกิดพฤติกรรมบริการที่ดี มีทักษะการสื่อสาร มีการทำงานเป็นทีม เกิดการประสานงานที่ดี มีการร่วมมือกันมากขึ้น
๓. บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
๔. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการทำงานเกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

งบประมาณ

จากเงินบำรุงโรงพยาบาลโขงเจียม จำนวน ๖๐,๐๐๐ บาท เพื่อใช้จ่ายดังนี้

๑. ค่าวิทยากร จำนวน ๒ คน x ชั่วโมง ๗ ละ ๖๐๐ บาท x จำนวน ๖ วัน เป็นเงิน ๓๖,๐๐๐ บาท

๒. ค่าอาหารกลางวัน จำนวน ๓ รุ่นๆละ ๔๐ คน

รุ่นที่ ๑ = ๔๐ คน X ๕๐ บาท X จำนวน ๒ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

รุ่นที่ ๒ = ๔๐ คน X ๕๐ บาท X จำนวน ๒ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

รุ่นที่ ๓ = ๔๐ คน X ๕๐ บาท X จำนวน ๒ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

เป็นเงิน ๑๒,๐๐๐ บาท

๓. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำนวน ๓ รุ่นๆละ ๔๐ คน

รุ่นที่ ๑ = ๔๐ คน X ๒๕ บาท X จำนวน ๔ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

รุ่นที่ ๒ = ๔๐ คน X ๒๕ บาท X จำนวน ๔ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

รุ่นที่ ๓ = ๔๐ คน X ๒๕ บาท X จำนวน ๔ มื้อ เป็นเงิน ๔,๐๐๐ บาท

เป็นเงิน ๑๒,๐๐๐ บาท

รวมเป็นเงิน ๖๐,๐๐๐ บาท (หกหมื่นบาทถ้วน)

หมายเหตุ - ทุกรายการสามารถถัวจ่ายกันได้

- วิทยากรอบรม เป็นวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์พิเศษเพื่อประโยชน์ในการฝึกอบรม

(ลงชื่อ).....ผู้เขียนโครงการ

(นางอัญชญา มุ่งคุณดา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอโครงการ

(นางนงคราญ ย่าพรหม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

(ลงชื่อ).....ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายสิทธิพงษ์ อุ่นทอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม

(ลงชื่อ).....ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายธานินทร์ ไชยานุกูล)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านบริการทางวิชาการ)

(ลงชื่อ).....ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสุวิทย์ โรจนศักดิ์โสธร)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

[Handwritten mark]

กำหนดการ โครงการอบรม พัฒนาพฤติกรรมบริการ และการทำงานเป็นทีม (ESB)
 โรงพยาบาลโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๖๕

รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑๘-๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

วันที่	เวลา	กำหนดการ
วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕	๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	- ลงทะเบียน
	๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	- พิธีเปิดการอบรม โดย นายแพทย์สิทธิพงษ์ อุ่นทอง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม
	๐๙.๐๐ - ๑๐.๓๐ น.	- อบรมเชิงปฏิบัติการภายใต้กิจกรรมพลังจิตใต้ สำนึกแนวใหม่เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทาง สาธารณสุข แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สวด
	๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น.	- รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
	๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.	- อบรมเชิงปฏิบัติการภายใต้กิจกรรมพลังจิตใต้ สำนึกแนวใหม่เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทาง สาธารณสุข(ต่อ) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สวด
	๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	- รับประทานอาหารกลางวัน
	๑๓.๐๐ - ๑๔.๔๕ น.	- อบรมเชิงปฏิบัติการภายใต้กิจกรรมพลังจิตใต้ สำนึกแนวใหม่เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทาง สาธารณสุข(ต่อ) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สวด
	๑๔.๔๕ - ๑๕.๐๐ น.	รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
	๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	กิจกรรมสรุปผลการอบรม - ปิดการอบรมวันที่๑

วันที่	เวลา	กำหนดการ
วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕	๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	- ลงทะเบียน
	๐๘.๓๐ - ๑๐.๓๐ น.	- ประชุมเชิงปฏิบัติการพฤติกรรมกรรมการบริการอย่างไรที่ผู้รับบริการประทับใจ แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น.	-รับประทานอาหารเช้าและเครื่องดื่ม
	๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.	- ประชุมเชิงปฏิบัติการพฤติกรรมกรรมการบริการอย่างไรที่ผู้รับบริการประทับใจ (ต่อ) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	-รับประทานอาหารกลางวัน
	๑๓.๐๐ - ๑๔.๔๕ น.	-การแต่งกายอย่างไรให้ดูสวยงาม แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๔.๔๕ - ๑๕.๐๐ น.	รับประทานอาหารเช้าและเครื่องดื่ม
	๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	-อภิปรายปัญหาทั่วไปและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๖.๓๐ น.	-ปิดการอบรมวันที่๒

กำหนดการ โครงการอบรม พัฒนาพฤติกรรมบริการ และการทำงานเป็นทีม (ESB)
โรงพยาบาลโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๖๕

รุ่นที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๒๒-๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

วันที่	เวลา	กำหนดการ
วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๕	๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	- ลงทะเบียน
	๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	- พิธีเปิดการอบรม โดย นายแพทย์สิทธิพงษ์ อุ่นทวง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม
	๐๙.๐๐ - ๑๐.๓๐ น.	- อบรมเชิงปฏิบัติการภายใต้กิจกรรมพลังจิตใต้ สำนึกแนวใหม่เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทาง สาธารณสุข แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น.	- รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
	๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.	- อบรมเชิงปฏิบัติการภายใต้กิจกรรมพลังจิตใต้ สำนึกแนวใหม่เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทาง สาธารณสุข(ต่อ) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	- รับประทานอาหารกลางวัน
	๑๓.๐๐ - ๑๔.๔๕ น.	- อบรมเชิงปฏิบัติการภายใต้กิจกรรมพลังจิตใต้ สำนึกแนวใหม่เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทาง สาธารณสุข(ต่อ) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๔.๔๕ - ๑๕.๐๐ น.	รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
	๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	กิจกรรมสรุปผลการอบรม - ปิดการอบรมวันที่๑

วันที่	เวลา	กำหนดการ
วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕	๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	- ลงทะเบียน
	๐๘.๓๐ - ๑๐.๓๐ น.	- ประชุมเชิงปฏิบัติการพฤติกรรมกรรมการบริการอย่างไรที่ผู้รับบริการประทับใจ แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดยกลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น.	-รับประทานอาหารเช้าและเครื่องดื่ม
	๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.	- ประชุมเชิงปฏิบัติการพฤติกรรมกรรมการบริการอย่างไรที่ผู้รับบริการประทับใจ (ต่อ) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดยกลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	-รับประทานอาหารกลางวัน
	๑๓.๐๐ - ๑๔.๔๕ น.	-การแต่งกายอย่างไรให้ดูสวยงาม แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๔.๔๕ - ๑๕.๐๐ น.	รับประทานอาหารเช้าและเครื่องดื่ม
	๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	-อภิปรายปัญหาทั่วไปและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๖.๓๐ น.	-ปิดการอบรมวันที่๒

กำหนดการ โครงการอบรม พัฒนาพฤติกรรมบริการ และการทำงานเป็นทีม (ESB)
โรงพยาบาลโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๖๕

รุ่นที่๓ ระหว่างวันที่ ๒๔-๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

วันที่	เวลา	กำหนดการ
วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕	๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	- ลงทะเบียน
	๐๘.๓๐ - ๐๙.๐๐ น.	- พิธีเปิดการอบรม โดย นายแพทย์สิทธิพงษ์ อุ่นทวง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโขงเจียม
	๐๙.๐๐ - ๑๐.๓๐ น.	- อบรมเชิงปฏิบัติการภายใต้กิจกรรมพลังจิตใต้ สำนึกแนวใหม่เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทาง สาธารณสุข แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น.	- รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
	๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.	- อบรมเชิงปฏิบัติการภายใต้กิจกรรมพลังจิตใต้ สำนึกแนวใหม่เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทาง สาธารณสุข(ต่อ) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	- รับประทานอาหารกลางวัน
	๑๓.๐๐ - ๑๔.๔๕ น.	- อบรมเชิงปฏิบัติการภายใต้กิจกรรมพลังจิตใต้ สำนึกแนวใหม่เพื่อสร้างสุขและความสำเร็จในงานบริการทาง สาธารณสุข(ต่อ) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๔.๔๕ - ๑๕.๐๐ น.	รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
	๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	กิจกรรมสรุปผลการอบรม - ปิดการอบรมวันที่๑

วันที่	เวลา	กำหนดการ
วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๕	๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น.	- ลงทะเบียน
	๐๘.๓๐ - ๑๐.๓๐ น.	- ประชุมเชิงปฏิบัติการพฤติกรรมกรรมการบริการอย่างไรที่ผู้รับบริการประทับใจ แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดยกลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น.	-รับประทานอาหารเช้าและเครื่องดื่ม
	๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น.	- ประชุมเชิงปฏิบัติการพฤติกรรมกรรมการบริการอย่างไรที่ผู้รับบริการประทับใจ (ต่อ) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดยกลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	-รับประทานอาหารกลางวัน
	๑๓.๐๐ - ๑๔.๔๕ น.	-การแต่งกายอย่างไรให้ดูสวยงาม แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๔.๔๕ - ๑๕.๐๐ น.	รับประทานอาหารเช้าและเครื่องดื่ม
	๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	-อภิปรายปัญหาทั่วไปและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม๒กลุ่มโดย กลุ่มที่๑ วิทยากร โดย อาจารย์สอาด มุ่งสิน กลุ่มที่๒ วิทยากร โดย อาจารย์วิษณุ จันทร์สดี
	๑๖.๓๐ น.	-ปิดการอบรมวันที่๒