

**โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเภสัชกรรม ครั้งที่ 26/2563**  
**เรื่อง Effective Cross-Cultural Communication in Pharmacy Service**  
**ระหว่างวันที่ 27-29 พฤษภาคม 2563**  
**ณ โรงแรม Amari Airport Don Muang กรุงเทพมหานคร**

---

**หลักการและเหตุผล**

ทักษะและความสามารถในการสื่อสารกับผู้ป่วยชาวต่างประเทศที่มีพื้นฐานด้านวัฒนธรรมที่หลากหลายโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ถือได้ว่าสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพเภสัชกรรมอย่างมีประสิทธิภาพในยุค Digital การตระหนักถึงหัวใจของการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการทางเภสัชกรรมตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างถูกต้องและด้วยความมั่นใจ ตลอดจนการมีมารยาทสากลที่ดีในการติดต่อสื่อสารทั้งแบบ verbal และ non-verbal ในภาษาสากล เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่มาติดต่อ หรือรับบริการในโรงพยาบาล หรือร้านยา ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และการพัฒนามาตรฐานการให้บริการทางเภสัชกรรมสู่ความเป็นสากลต่อไป

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบหลักการ ตลอดจนมารยาทสากลของการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการติดต่อสื่อสารและให้บริการทางเภสัชกรรมอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้มารับบริการเป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และด้วยความมั่นใจต่อไป

**ระยะเวลาในการจัดประชุม**

จำนวน 3 วัน ระหว่างวันที่ 27-29 พฤษภาคม 2563

**สถานที่ประชุม**

ณ โรงแรม Amari Airport Don Muang กรุงเทพมหานคร

**วิทยากร** ประกอบด้วย

Dr. Vorravee Pattaravongvisut – Man on the Move!

Dr. Glenn Borlace

Liudmila Yarovaya

Chernporn Navanukraw

Asst. Prof. Dr. Maneerat Rattanamahattana

Other honorable guest speakers

## รูปแบบการประชุม

เป็นการประชุมวิชาการเชิงปฏิบัติการด้วยหลักสูตรที่รับรองผลว่า สามารถกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ภาษาอังกฤษได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามธรรมชาติของการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้านภาษา จากที่มหาวิทยาลัยผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ที่ยาวนาน จึงได้ตระหนักถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้เรียนชาวไทยในการเรียนรู้และการสื่อความเป็นภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้สอนสามารถพัฒนารูปแบบและเนื้อหาที่ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น ในกรณีที่อาจารย์ผู้สอนเป็นชาวต่างประเทศจะมีอาจารย์ชาวไทยสรุปจุดสำคัญเป็นภาษาไทยในช่วงบรรยายด้วย โดยหลังจากเรียนภาคทฤษฎีจะมีการจำลองสถานการณ์ให้ฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำและนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ ทั้งนี้ ในตอนท้ายของแต่ละวันจะมีการสรุปจุดสำคัญพร้อมให้แบบฝึกหัดทบทวนรวมศัพท์สำคัญที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารอ้างอิงที่สามารถค้นคว้าเพิ่มเติมได้

## วิธีการดำเนินการประชุม

การบรรยายทฤษฎีและแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ โดยเน้นรูปแบบการเรียนเชิงปฏิบัติการแบบ Active Learning ซึ่งมีกิจกรรมและสื่อการเรียนการสอนหลากหลายที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการฝึกปฏิบัติกับผู้ช่วยจำลอง ภายใต้การดูแลของวิทยากรทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทย ผู้มีประสบการณ์และมีวุฒิบัตรรับรองในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษให้กับผู้ที่ภาษาอังกฤษไม่ใช่ภาษาหลัก

## เงื่อนไขพิเศษ

ผู้ร่วมประชุมสามารถสะสมหน่วยกิตศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์ (CPE) ที่คาดว่าจะได้รับประมาณ 15 หน่วยกิต แต่ต้องเข้าร่วมประชุมครบตามกำหนดการที่กำหนด และขอให้รักษาเวลาในการเข้าร่วมการประชุมโดยเคร่งครัด

## เป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมประชุม

เภสัชกรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน จำนวนจำกัดไม่เกิน 50 คน

## ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักบริหารการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## ค่าลงทะเบียน

การลงทะเบียน	ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563	หลังวันที่ 20 เมษายน 2563
สมัคร 1 คน	5,900 บาท	6,900 บาท
สมัคร 2-3 คนขึ้นไป (โดยเป็นบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน)	4,900 บาท	5,900 บาท
สมัคร 4 คนขึ้นไป (โดยเป็นบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน)	3,900 บาท	5,900 บาท
ผู้ที่กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา และคณาจารย์ของสถาบันการศึกษา	3,900 บาท	4,900 บาท

ค่าลงทะเบียนจะครอบคลุมถึงค่าเอกสารประกอบการประชุม ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม โดยการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <http://pharm.kku.ac.th/> พร้อมชำระเงินค่าลงทะเบียนโดยการโอนเงินเข้าบัญชี ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น บัญชีเงินรายได้มหาวิทยาลัยขอนแก่น (คณะเภสัชศาสตร์) บัญชีเลขที่ 551-3-02652-9 และ Upload หลักฐานการโอนเงิน ที่ <http://pharm.kku.ac.th/> ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563 ทั้งนี้ ทางผู้จัดขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนเงินค่าลงทะเบียนไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

ผู้เป็นข้าราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าที่พัก ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม จากต้นสังกัดได้ตามสิทธิ์และตามระเบียบของทางราชการเมื่อได้รับอนุญาตจากบังคับบัญชา

### **ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

ผู้เข้าร่วมประชุมจะได้รับแรงบันดาลใจกระตุ้นผ่านกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ภาษาอังกฤษและสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพพระศัลยแพทย์ ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจแก่ชาวต่างประเทศผู้มารับบริการในโรงพยาบาลหรือร้านยาได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาการให้บริการทางเภสัชกรรมของหน่วยงานในองค์กรให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณีรัตน์ รัตนามัทธนะ)

ผู้เสนอโครงการ

KKU Workshop Program 2020  
 Effective Cross-Cultural Communication in Pharmacy Service  
 May 27 – 29, 2020  
 @ Amari Airport Don Muang, Bangkok

Date & Time	Topics/Sessions	Responsible Persons
<b>Wed, May 27 - Theme: Cultural competence in English communication</b>		
08:30 – 08:45	Introduction to the workshop	Maneerat
08:45 – 09:00	Opening ceremony	Dean/ Representative
09:00 – 10:30	<b>Keynote lecture:</b> <i>“Intercultural Communication: Non-verbal Communication Patterns, Body Language, Personal Space”</i>	Vorravee Pattaravongvisut
10:30 – 11:00 11:00 – 12:00	Simple languages of French, German, and Italian for practical communication <u>Workshop 1: Easy dialog with foreigners</u>	<b>Main speaker: Vorravee</b> <b>Subgroup speakers:</b> Maneerat, Glenn, Liudmila & Chernporn
12:00 – 13:00	<b>Lunch break</b>	
13:00 – 14:30	<b>Developing professional English communication skills: The mindset and the toolsets</b> - How to deal with fears when communicating with foreigners - Strategies to improve English communication skills - Toolbox for English communication skills development <u>Workshop 2: Accent modification</u> - Challenges in pronunciation for Thai speakers - Mobile apps for improving your accent - <b>The Tongue Twister Award!</b>	<b>Main speaker: Maneerat</b> <b>Subgroup speakers:</b> Maneerat, Glenn, Liudmila & Chernporn
14:30 – 17:00	<u>Workshop 3: Social etiquette and other cultural issues in English business communication</u> - Small talk	<b>Main speaker: Maneerat</b> <b>Subgroup speakers:</b> Maneerat, Glenn,

Date & Time	Topics/Sessions	Responsible Persons
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Handshake and exchanging name cards</li> <li>- Social dialogue at business/academic conferences</li> </ul>	Liudmila & Chernporn
<b>Thu, May 28 - Theme: English Communication in Pharmacy Service I</b>		
09:00 – 10:30	<b>Essentials in English communication in pharmacy service:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Providing drug information</li> <li>- Giving instructions on drug administration and proper storage</li> <li>- Giving patient counseling and other advice on behavioral modification</li> </ul>	Maneerat
10:30 – 12:00	<b>Reflection on the patient journey map</b> - how can pharmacists help?	Maneerat
12:00 – 13:00	<b>Lunch break</b>	
13:00 – 14:30	<u>Workshop 4: Handling patients in various situations (Part I)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cases presentation</li> </ul>	<b>Subgroup speakers:</b> Maneerat, Glenn, Liudmila & Chernporn
14:30 – 17:00	<u>Workshop 4: Handling patients in various situations (Part II)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cases presentation</li> <li>- Discussion forum on lessons learned</li> <li>- <b>“The One” Award!</b></li> </ul>	<b>Subgroup speakers:</b> Maneerat, Glenn, Liudmila & Chernporn
<b>Fri, May 29 - Theme: English Communication in Pharmacy Service II</b>		
09:00 – 10:30	<b>Strengthening the pharmacist-patient therapeutic relationship</b>	Maneerat
10:30– 12:00	<u>Workshop 5: Enhancing communication skills in pharmacy services</u>	<b>Subgroup speakers:</b> Maneerat, Glenn, Liudmila & Chernporn
12:00 – 13:00	<b>Lunch break</b>	
13:00 – 14:30	<b>Enhancing health literacy:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ways to improve patient understanding</li> <li>- Communicating with children or adolescent patients</li> </ul>	<b>Main speaker:</b> <b>Subgroup speakers:</b> Maneerat, Glenn, Liudmila & Chernporn

Date & Time	Topics/Sessions	Responsible Persons
	- <i>Communicating with elderly and challenging patients</i> -	
14:30 – 17:00	<u>Workshop 6: Situational communication skills in pharmacy services</u> - Discussion forum on lessons learned - Wrap-up <b>“The Instructor” Award!</b>	<b>Subgroup speakers:</b> Maneerat, Glenn, Liudmila & Chernporn
	Workshop evaluation	