

**AN APPROPRIATE TRAINING MODEL FOR HA 400 PROGRAM
ON QUALITY IMPROVEMENT AND ACCREDITATION OF
HOSPITALS IN THAILAND**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF EDUCATION
(ADULT AND CONTINUING EDUCATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2003**

**ISBN 974-04-3363-4
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

Thesis
entitled

**AN APPROPRIATE TRAINING MODEL FOR HA 400 PROGRAM
ON QUALITY IMPROVEMENT AND ACCREDITATION OF
HOSPITALS IN THAILAND**



Wasana Tanjanapun

Mrs. Wasana Tanjanapun
Candidate

[Signature]

Assist.Prof. Nug-rob Rawangkarn,
B. Ed. , M.Ed. (Higher Education)
Major-Advisor

[Signature]

Mr.Yongyut Sangaunchom,
M. Ph. , (Hospital Administration)
Co- Advisor

Praphon Jearakul

Assoc. Prof. Praphon Jearakul, B. Ed.,
M. Ed., Ph.D (Secondary Education)
Co- Advisor

W. Thitinanthapan

Assoc. Prof. Waraporn Thitinanthapan
D.D.S, Grad. Dip. Clin. Sc. (Endodontics)
M.Sc. (Clinical Science), Board in Endodontics
Acting Dean
Faculty of Graduate Studies

Naroman Suriy

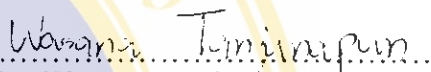
Assoc.Prof. Naroman Suriyamee,
B.A., M.Ed.,Ed.D.
Chair
Master of Education Programme in :
Adult and Continuing Education
Faculty of Social Sciences and Humanities


Thesis
entitled


**AN APPROPRIATE TRAINING MODEL FOR HA 400 PROGRAM
ON QUALITY IMPROVEMENT AND ACCREDITATION OF
HOSPITALS IN THAILAND**

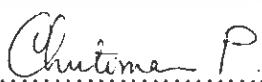
was submitted to the faculty of Graduate Studies, Mahidol University
for the degree of Master of Education (Adult and Continuing Education)

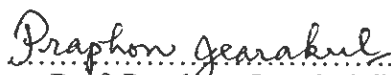
on
June 2 , 2003



.....
Mrs. Wasana Tanjanapun
Candidate

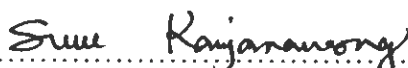

.....
Assist.Prof. Nug-rob Rawangkarn,
B. Ed. , M.Ed. (Higher Education)
Chair


.....
Mr.Yongyut Sangauchom,
M. Ph. , (Hospital Administration)
Member


.....
Mrs. Chutima Panyapinijnugoon,
M.Ed., Ed.D (Higher Education)
Member


.....
Assoc. Prof. Praplon Jearakul, B. Ed.,
M. Ed., Ph.D (Secondary Education)
Member


.....
Assoc. Prof. Waraporn Thitinanthapan
D.D.S, Grad. Dip. Clin. Sc. (Endodontics)
M.Sc. (Clinical Science), Board in Endodontics
Acting Dean
Faculty of Graduate Studies
Mahidol University


.....
Assoc.Prof. Suree Kanjanawong,
Ph.D.
Dean
Faculty of Social Sciences and Humanities
Mahidol University

ACKNOWLEDGEMENT

This study was successfully completed with the cooperative and kind support including help from the faculty and person involving the research process.

The researcher would like to express the high respect and appreciation to the Assistant Professor Nug-rob Rawangkarn, Chairman of the Thesis Supervisor Committee. His advice, ideas, correction, especially his encouragement all made the research accomplished.

The thankfulness would also be expressed for all of the suggestion and correction from every advisor : Associate Professor Dr. Praphon Jearakul, Mr. Yongyut Sangaunchom . Their advice could make this research very beneficial.

The distinguished persons also had important parts in this research not only for their support but also their cooperation is answering the questionnaire. Their advice could be applied for the research summary which the researcher was very grateful to their help.

The instructors at Mahidol University had given the researcher very useful knowledge which could be used as the background and the concept for doing this research. Those instructors were also appreciated for their academic support.

The one that needed to be mentioned for providing the researcher opportunity in training, was the director of Cultural Center of Thailand and all of the training personnel. The knowledge, experiences and suggestion were taken into the training model. The researcher felt very grateful to them as well.

This research would never be finished without friends and officials in the department of Education. The will power time and money provided by father, mother and all of the family members had very important roles since the beginning of the graduate studies until the master degree. The researcher would finally expressed the heartfelt thanks.

WASANA TANJANAPUN

Copyright by Mahidol University

AN APPROPRIATE TRAINING MODEL FOR HA 400 PROGRAM ON QUALITY IMPROVEMENT AND ACCREDITATION OF HOSPITALS IN THAILAND.**WASANA TANJANAPUN 4237059 SHAC/M****M.Ed. (ADULT AND CONTINUING EDUCATION)****THESIS ADVISORS : NUG-ROB RAWANGKARN, M.Ed., PRAPHON JEARAKUL, Ph.D., YONGYUT SANGAUNCHOM, M.Ph.,****Abstract**

The purpose of this research was to find an appropriate training model for the HA 400 for development and hospital accreditation in Thailand. The method of this research was to study 5 aspects of the structure of the training model. These were the training project management, aims and objectives, content, techniques and training activity. The research was designed with the Delphi technique and used 17 experts who had knowledge and experience with on training and hospital quality development. There were training managers, trainees and academic experts on the curriculum HA 400 and by using one round of interviews, and two rounds of questionnaires the results were found. The mean (M.dn) and the quartile range (I.R.) from the first and second rounds, and the responses in the second round formed the conclusions of the study.

The research findings showed that the 123 questions had a high agreement level in almost every question among the respondents. It could be concluded that :

1. The training project managers should know every part of the project. The project manager should organize the meeting and follow-up on the assignments, and inquiries, and solve the problems and facilitate the working team. A good coordination with the academic experts should be maintained in order to explain in detail everything about the training.

2. Aims and objectives should be focused on the laws and ethics of the medical service deliverers. The realization and personnel behavior development should emphasize hospital quality development in order to serve the expectations and to satisfy the customers.

3. The content should have both theory and practice including a field study on hospital quality development. There should be a survey on the needs of each hospital. The problems with hospital quality development and the ways to solve the problems should be used as the content and training topics.

4. Technique and activities should be various and organized. The trainer should participate in training and be motivated to develop personnel behavior. Trainers should be willing and sincere , in order to improve the program. The program requires immediate superiors and academic experts to continuously act as good models for the trainees.

5. There should be an evaluation and follow-up in a particular period of time and be a clear format and document system.

**KEY WORDS : TRAINING MODEL / HA 400 PROGRAM /
HOSPITALS IN THAILAND**

164 P. ISBN 974-04-3363-4

รูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับหลักสูตร HA400 เพื่อการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย (AN APPROPRIATE TRAINING MODEL FOR HA 400 PROGRAM ON QUALITY IMPROVEMENT AND ACCREDITATION OF HOSPITALS IN THAILAND)

วสนา ตันจนพันธ์ 4237059 SHAC/M

ศษ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : นักรบ ระวีการณ์, ก.ม., ประพนธ์ เกียรติกุล, Ph.D., ยงยุทธ สงวนชม, ศ.ธ.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหารูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับหลักสูตร HA400 เพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ศึกษาโครงสร้างทั้ง 5 ด้านของรูปแบบการฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วยการบริหาร โครงการ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ เนื้อหาวิชา เทคนิคและการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม การประเมินผล ใช้วิธีวิจัยแบบเดลฟาย โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 17 คน ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล คือ ผู้จัดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากรของหลักสูตร HA 400 สัมภาษณ์ 1 รอบ ตอบแบบสอบถาม 2 รอบ ใช้สถิติค่ามัธยฐาน(M.dn)และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์(I.R.) ในรอบที่ 1,2 โดยนำคำตอบสุดท้ายในรอบที่ 2 เป็นข้อสรุปของรูปแบบการ ฝึกอบรมที่ต้องการทราบ

ผลการวิจัยพบว่า : ประเด็นคำถามทั้ง 123 ข้อ มีความเหมาะสมมากที่สุด และมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันสูงเกือบทุกข้อ สรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารโครงการอบรมควรรอบรู้ทุกส่วน โครงการ ควรมีการจัดประชุมและติดตามงานที่ได้มอบหมาย สอบถาม ช่วยแก้ปัญหา รวมทั้งอำนวยความสะดวกต่างๆแก่คณะทำงานและควรมีการประสานงานงานที่ดีกับวิทยากรเพื่อชี้แจงรายละเอียดที่ควรทราบ เกี่ยวกับการอบรม
2. การกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ควรเน้นหลักกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ให้บริการทางการแพทย์ เน้นการสร้างจิตสำนึกและการพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลสนองความคาดหวังและความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ
3. การกำหนดเนื้อหาควรมีทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติและการศึกษาดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ควรสำรวจความต้องการของแต่ละโรงพยาบาลและนำไปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ตลอดจนแนวทางการแก้ไขมาเป็นตัวเนื้อหาและหัวข้อการอบรม
4. การกำหนดเทคนิคและการจัดกิจกรรมการอบรมควรใช้หลากหลายวิธีร่วมกัน และต้องทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดจิตสำนึกอยากพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้วยความเต็มใจและจริงใจจนเกิดเป็นจิตสำนึกที่ถาวร ไม่ใช่ทำตามที่ผู้อื่นสอนหรือบอกเท่านั้น ซึ่งต้องอาศัยต้นแบบที่ดี เช่น ผู้บังคับบัญชา และวิทยากรที่ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
5. ควรมีการประเมินและติดตาม ผลการอบรมเป็นระยะๆ โดยมีระบบเอกสารที่ชัดเจนเป็นแบบแผน

LISTS OF CONTENTS

	Page
ACKNOWLEDGEMENT	iii
ABSTRACT (ENGLISH)	iv
ABSTRACT (THAI)	v
LIST OF TABLE	x
LIST OF PICTURE	xi
CHAPTER	
I INTRODUCTION	1
Background and the Statement of the Problem	1
Research Objective	4
Research Questions	5
Research Limitation	6
Conceptual Framework	7
Research Definitions	7
Expected Outcomes and Benefits	8
II LITERATURE REVIEW	8
Training	8
Development and Hospital accreditation	28
The HA 400 Curriculum and other Curriculum	34
Delphi Technique Research	39
Related Research	44
III METHODOLOGY	51
Research Population	51
Research Instrument	52
Data Collection	53
Data Analysis	54

LISTS OF CONTENTS (Cont.)

	Page
IV RESULTS	57
Data Analysis Result	57
An Analysis in the First Round	57
An Analysis in the Second Round	60
V DISCUSSION	78
Training Project Management	78
Aims and Objective of the Curriculum	80
Determining the Content in the Curriculum	81
Determining Teaching Techniques and Activities	83
The Evaluation of Curriculum	85
VI CONCLUSIONS AND RECOMMEN DATIONS	87
Summary	87
The Analysis Result	88
Recommendations	91
BIBLIOGRAPHY	93
APPENDIX	94
BIOGRAPHY	154

LIST OF TABLE

Table		Page
1	Relevant Values and the Response Agreement in the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows :	61



LIST OF PICTURE

NO.		Page
2.1	Hospital Standards	29



CHAPTER I

INTRODUCTION

Background and The Statement of the Problem

There were interior changes of the situation of the country since the beginning until the present time on various aspects such as population, education, environment, technology, society, culture including the main changing current. Such changing aspects influenced health services towards the acceleration of quality development, especially in the hospital group of Thailand.

Anuwat Supachutigul and others (2001:174-176) stated that there were several important changing causes which affected the hospitals as follows :

1. National Ideal “The Constitution of Thailand in the year 1997” clarified about the national ideal on health services : “In Section 52 everyone is equal in receiving public health services with standards. The poor has the right to receive public health services in public hospitals without any charges as regulated by law. The public health services must be thorough and efficient. by promoting the local governing organization to participate in prevention and destruction of severe connection disease. The state must provide all of these with no charge and within the time for the situation as required by law.”

“In section 82 the state must provide public health promotion to all people with standards and efficiency”

2. According to the Economic and Social Development Plan No. 9, the direction in developing the country was focused on the needed health system. It would be the active health system focusing on promoting good health for people with the assurance of getting into supportive and qualitative health services.

3. Social needs such as Social Assurance Office, Ministry of Finance and Health Assurance Company need to see the money for health in the effective way and with qualitative result.

4. Health service system situation in the present time, there have been trends on more claims. People have more expectation and need to see more fair performances.

5. Expectation towards hospital quality development from both points of view of patients and officials the expectation towards hospital quality development would be on services with quality and continuity.

6. Expectation towards hospital accreditation the expectation towards hospital accreditation has been on several things such as the encouragement of the hospitals to have motivation in continuing quality development.

From the reasons mentioned above, several hospital groups aimed at searching for the assurances which could make the organizations survive. The data <http://www.ha.or.th> on the title of “Roles and Functions” on June 1, 2002, it was found that in the year 1997, there was the establishment of an organization named as “The Institute of Development and Hospital Accreditation or the abbreviation as DHA. This organization served 5 functions : 1) To be the center of knowledge in hospital quality development in Thailand; 2) To publish concepts and knowledge to proceed the quality training development for the administration and quality coordinators; 3) To build network and alliance with professional organizations including creating more speakers; 4) To promote the hospital quality development; and; 5) To assess and accredit the hospital quality. If any hospitals have working process with the required standards, they will receive the hospital accreditation (HA)

In the present time, there have been several standards which can be used to guarantee the accreditation such as ISO 9000, ISO 9001, ISO 14000, ISO 18000 and PSO which have particular differences. Such particular aspects depend on the structural relevance in each organization. From the latest survey of the Institute of Development and Hospital Accreditation in <http://www.ha.or.th> on “ The hospital in the Process of Hospital Accreditation on June1, 2002, it was found that 1380

hospitals enter the Process of Hospital Accreditation. The Hospital Accreditation have particular standards with the hospitals focusing on patient center and the control of standards and professional ethics. Some other standards only focus on building the quality basic and the keeping the regularity of quality.

It can be seen that the clear aspects in quality accreditation are beneficial for both service performers and service receivers from the hospitals since the beginning of the hospital accreditation project for about 5 years, there have been only 20 accredited hospitals. The reasons for the unaccredited hospitals were from the national conference on “The First Development and Hospital Accreditation”. The summary for such causes of the an accreditation hospitals were 1) There was no self – audit system, 2) There was no forum for the people involving in the hospital accreditation cooperated in solving the problems; 3) There was the limitation of solving problems only within the organizations or within each profession; 4) The problem solving was focused on serving the needs of the administration more than patients or customers; 5) There was a lack of knowledge and technology being applied with patients.

The problems mentioned before showed that the hospital personnel in the administrative and practical levels 1) lack of vision and moral in hospital quality development, especially the vision on devotion dimension for others, the patients, 2) lack of efficiency in management system and coordination between sectors in the organization and the related organizations.

The tendency to solve deferent problems which could make hospital quality development proceed faster and have more efficiency could be through several strategies. Training has been one of them that the researcher thought it could provide the hospital personnel with knowledge, understanding, skills, attitudes which were good for the development and hospital accreditation. Atiya Sorngasetrin, (2000; 42-43) also agree with that concept, and pointed out the essence of the training as the process of enrichment knowledge, skills, experiences including the changing of attitudes towards the better ways. All of those could create learning, work quality

improvement, and keeping the present positions effectively with self potentiality and confidence.

From this research, the researcher has been encouraged to study the Training Program on HA 400 organized by the Hospital Accreditation Collaboration Center Institute of Hospital and Help Care Humane Resource Development HACC : IHMC. It was the program for the speakers, managers and hospital coordinators. These groups of personnel are responsible for organizing the structure and activities for teams, groups and working team so that the job would reach the goal and the objectives of the organization. These people would encourage the team to do the planning, organizing, setting disciplines and following team activities. This program was organized from February 25 – 27, 2002. There were 64 participants. The results from this training program were that the participants suggested that there should be the development of the training models with these aspects : 1) Criteria in screening the training participants; 2) Relevant content; 3) Aids and activities for teaching and training; 4) Models of teaching and training techniques; 5) Experts; 6) Time for arranging training activities. From those conditions, the researcher thought if there could be appropriate training models for HA 400, They could affect the hospital quality development quickly and effectively. It could create the reliability and trust in everyone who came for the hospital services. The most important thing was that the life quality of the Thai people in the country would be improved.

Research Objective

The objective of this research was to find effective training models for HA 400 to develop and accredit the hospitals in Thailand.

Research Questions

How the training models of HA 400 to develop and accredit the hospitals in Thailand with appropriate 5 structural aspects should be?. The 5 factors were covered these aspects :

1. Training project management
2. Aims and objectives of the training – program
3. Content of the training program
4. Teaching techniques and teaching learning activities
5. Evaluation

Research Limitation

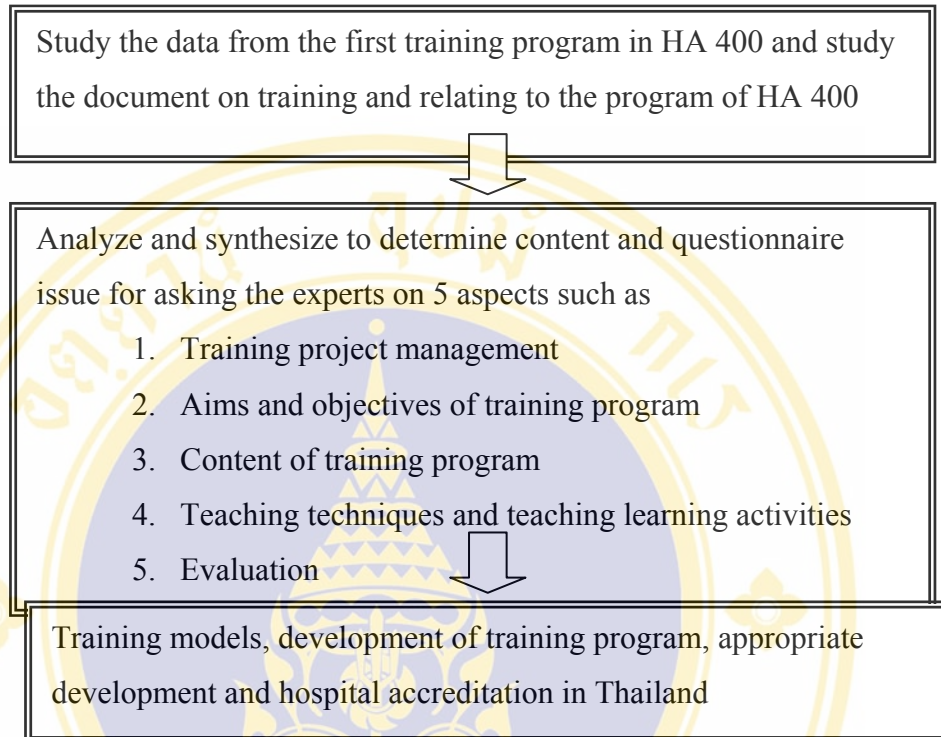
4.1 Population used in this research were experts who responded the questionnaire by Delphi Technique. They were involved in the training program of HA 400 such as the ones who were responsible for training program, training participants and experts.

4.2 Content

In this research, the researcher aimed at the study on appropriate training models for HA 400 to develop and accredit the hospitals in Thailand. The structural aspects were 5 determined aspects :

- Aspect 1 : Training project management
- Aspect 2 : Aims and objectives of Training program
- Aspect 3 : Content of training program
- Aspect 4 : Teaching techniques and teaching learning activities
- Aspect 5 : Evaluation

Conceptual Framework



Research Definitions

Training Model means models and techniques used in managing the training including the correct academic process and relevant to be used in development and hospital accreditation.

HA 400 means HA training program for experts, managers and coordinators for hospital quality. The curriculum was developed by the Institute of Personnel Development of the Hospital and Public Health.

HA means the dynamic encouraging the quality development known as Hospital Accreditation which is used as the instrument to develop and accredit the hospitals whether they have qualification according to the determined standards, standard working process, reliable audit system, systematic administration, team working, effective resource management such as manpower, places and equipment.

Experts mean hospital personnel involving with the curriculum HA 400. There are training managers, training participants and training experts.

Quality Managers mean the person nominated by the hospital to be the quality manager or head of quality center.

Quality coordinators mean the person nominated by the hospital to coordinate all of the quality work of the hospital.

Academic presenters mean the personnel within the hospital or outside from other organizations. These presenters transfer knowledge to the training participants so that there will be some behavioral changes in three aspects; knowledge, skills and attitudes.

Expected Outcomes and Benefits

The training model from this research can be applied as follows :

1. To gain new knowledge in training on the development and hospital accreditation according to the correct academic principles for the academic presenters, training participants including different hospital personnel who are interested in the development and hospital accreditation.
2. To be applied as the directions in developing training curriculum on HA 400 for the development and hospital accreditation in Thailand.

CHAPTER II

LITERATURE REVIEW

The study on “An Appropriate Training Model for HA 400 Program on quality Improvement and Hospital Accreditation of Hospitals in Thailand” had the objective to find now the appropriate and effective training models for HA 400 curriculum for the hospitals in Thailand should be. In doing these, the researcher studied from textbooks, research documents handbooks and journals related to this study under the following topics :

1. Training
2. Development and hospital accreditation
3. The HA 400 curriculum and other related curricular
4. Delphi Technique
5. Related research

Nowadays, several organizations provide various training models which are the important key to the total changes of the organizations. Accordingly, different organizations have promoted their personnel to participate in more training.

Training

Concept and Definition of Training

The definition and concept of training were defined by several academic experts as follows :

Uthumporn Jamornman (1990 : 2) said that “training is the activity or the effort to provide activities to serve the needs of the organizations. The training participants would have some good changes on knowledge attitudes and working skills.” Payom Wongsarnsri (1994 : 168) gave the meaning of training as the process

which individuals could learn about knowledge, skills and attitudes which could be applied in achieving their functions in the organizations. This meaning agreed with the meaning explained by Niran Julsap (1999) that Training was the activities provided for improving and increasing appropriate knowledge skills and attitudes for personnel leading to the changes of behaviors and getting along with the goals of the organizations and environment. It was to improve the working standards and bring more working progress for the personnel.

From these meaning and concepts, it could be summarized that training was the systematic personnel development which could provide all of training participants knowledge and understanding enriching the skills and having positive attitudes. These could encourage behavioral changes, positive working attitudes in order to develop high standards of working performances towards the progress in the career.

Training Objectives

Training is the personnel development and for the organization development. However, all of the performances in the organization needed the cooperation from the personnel in different levels such as the immediate superior, colleague, and the subordinates in the organizations.

Somkid Bangmo (1995 : 15) classified the training objectives into 3 types

1. To increase knowledge acquisition. The knowledge is the foundation leading to the understanding for doing particular jobs well.
2. To increase skills. The skills in working is the effortlessness in performing something automatically.
3. To change attitudes. The training can change attitudes towards the desirable aspects. They could cause the changes of personnel behaviors. Attitudes were either positive or negative feelings such as the loyalty to the company, the team unity and the institute pride etc.

Moreover, Win Chuaphohak (1994 : 31 - 32) referred in Sujitra Jantana (1996 : 264 – 265) explained 4 objectives of the training :

1. To increase knowledge and new concept
2. To increase skills and working experiences
3. To adjust behaviors
4. To change attitudes to agree with the needs of the organizations

It could be concluded that in general the objective of the training was to enrich knowledge, understanding, skills and attitudes appropriate for the correct working performance. It also developed the personnel ability to do the job effectively.

The Essential of the Training

Different organizations provided various models of training because there were advantages towards organization development. Several academic experts mentioned about the essential of training as follows :

Atiya Sorngasetrin (2000 : 52-53) stated the essential of training that the training was the process to increase knowledge, skills, skillfulness, working technique development, attitude change towards the positive directions, work quality prevention and improvement. Human resource could work in the present position with the highest efficiency and the highest potentiality in performing the job for the organizations.

Noi Sirichote (1981 : 6-7) agreed that the training was the procedure to increase learning, experiences, good attitudes, self-confidence and to prevent and solve problems in both working promoted and improve working performance for more benefit and efficiency.

It could be concluded that training was not only the procedure to increase knowledge, skills, attitudes and behavioral changes, but also prevent, solve problems and improve the job for more efficiency.

Training Models

Many training experts and academic experts presented several training models which had important factors taken into the following considerations :

Orpan Pornseema (1999 : 4-5) mentioned that the successful training had to be conducted systematically and every training factor was important such as

1. Man including with training : experts, participants and training officer facilitating the training.
2. Training resources : places facilities, and training periods
3. Training budget
4. Training project management

It could be concluded that the highest efficiency of training management depended on several factors : man resource, budget and management, such factors were very important to make the training successful and the learners could learn the most effectively.

Training was the continuous process from the beginning to the end. Each step was important. There were factors taken into consideration such as input, process, output and feedback. Good training was based on 3 main aspects : human differences, self capacity and potentiality and needs for self-development. According to human differences, training needed to be as the training participants' needs. It was necessary to encourage the training participants to show their capacity and their potentiality. Training provided people to develop themselves according to the objectives of the organizations. As a result, training had to be proceeded continuously with 5 steps as Ruenglak Rojanapan mentioned : (1996 : 12-13)

1. Find training needs
2. Develop training curriculum with objectives, content, sequence of content and training program
3. Supplementary Curriculum with the selection of experts, training participants, places, facilities and budget
4. Training Procedure
5. Evaluation and training follow-up

The first step of the training process. This step was very important in training organization. There were :

Analysis of Training need assessment

If there was no goal in training there was no way to know whether the was worth for time and effort used in organizing the training. The analysis of training needs was to study the problems occurring in the training. Somchart Kijyanyong (1994 : 42-43) mentioned that types of training needs and things the Training manager needed to analyze were :

1. Needs for self development towards working efficiency in the present position
2. Needs for self development towards higher position
3. Needs for increasing knowledge to catch up with contemporary evidence

There were things needed to be done before doing the survey on training needs :

1. Organization Analysis

It was to find out whether the organizations on any sectors suitable for the training.

2. Job Analysis and Performance

The job analysis was to determine job description, performance process, work standard, and the analysis of job performance was to examine how the people worked when comparing with the standards. After the findings, it was to consider if the problems could be solved by training.

3. Working Behavior Analysis

Some working problems could be slightly seen from lack of skills and technical skills in doing the job. If there was a deep analysis, the problems could be from the conflict between man or group or some other causes that would not let them do the work as much as they could. This analysis was rather difficult. It needed to be done thoroughly and carefully.

4. Working Equipment Analysis

The use of new equipment caused the changes in working. The needs for new knowledge could be brought to determine the training project. After the analysis on needs, then the survey on which characteristics could be responded by training and which training models could be used.

Besides, Pattana Sukprasert (1997 : 29-35) classified training needs into 3 types :

1. Factors indicating the necessity

1.1 Obvious Needs were the training needs which the training officers only used experiences or common senses without any survey or any analysis. For instance, there were new equipment, technology or working techniques, changes of policy, objectives and regulations for working performance, working expansion to target groups and there were recruitment and transfer of the officials etc.

1.2 The Hidden Needs were the needs that could not been told from the common sense but the clear survey whether the training would be needed or not such as overloaded of left over work, damaged equipment, waste of budget and low products. These conditions only pointed out that there might be needs for training but could not be concluded until there would be training survey and the analysis of data.

2. Periods of Time

2.1 Present Needs were the needs in training to solve the present problems.

2.2 Future Needs were the needs in the present time but the plans were to prevent the expected problems in the future or help to proceed the work towards the expected objectives or determined targets in the future.

3. Organization Relationship

3.1 The organizational training needs were essential for the development. It was the study for the overall picture within the organization. It was to find what were the conflicts and if there was the improvement with training, how could the procedure would be so that the organizations could reach the goal.

3.1.1 An analysis of relation

3.1.2 An analysis of the outcome of the organizations

3.1.3 An analysis of the organizational employees

3.1.4 An analysis of organizational atmosphere

3.2 The essential in training and the development on organizational functions and missions.

The analysis of the missions of the organizations could be conducted in several models with the objectives to develop functions and continuously affect the organizational missions. The examples of the analysis of organizational mission were :

3.2.1 Job Description Analysis

This analysis would point out the characteristics of the personnel in different position. In general the organization would provide the job description for different positions both in details and in broad concept.

3.2.2 Function and Mission Analysis

Functions meant that the person who had them, had to do them. In each function, there would be mission. The mission was the important part to create the outcome. This mission was the sector directly related to the use of different techniques and different regulations in order to do the function correctly.

3.3 The essential in determining the objectives and the curriculum of training project and development.

The objectives of the training project were to determine that the training project aimed at the changes of behaviors of the training participants. The behavioral changes would be in what level to solve the problems which were the needs of the training and the training project curriculum.

It could be concluded that the analysis on training needs of the personnel had the purposes to find who needed to be trained and what should be trained about. It could be seen that the training need analysis was the time consuming activity, with some expenses but had high necessity. There fore the analysis was needed on organizations functions, missions and personnel. After the needs of training were known, the training could be conducted with the clear objectives and the training curriculum could be organized.

Step 2 Process

The process was the heart of the training. There were :

Training Curriculum Building

Patana Sukprasert (1997 : 35-36) explained about the training curriculum that the curriculum meant knowledge and learnt experiences provided for the training participants to achieve the objectives of the project. The important part of the curriculum which needed to be considered were training objectives, content which needed to be specified about the topic of the subject, activities, teaching aids and evaluation. The curriculum needed to be relevant and serve the needs of the training. The followings should be taken into the consideration.

1. It was the subject to respond or solve the problem as the training objectives or organization problems.
2. It was the subject required in the curriculum. The objectives should be written with details and important content of the subject, so that the procedure or the teaching of the experts as the objectives and the needs of the training managers.
3. The consideration on period of time which was convenient and beneficial for the training participants or the time when the organization had less work.
4. The consideration on applying the inside and outside organizational resources.

It was summarized that the training curriculum was very essential for the training because it was the collection of all activities and experiences to help all of the participants to develop every aspect as needed. The curriculum was like the heart of the training. It was the direction for both training manager and experts to follow so that the training would be successful and reach the goal of the project. The good training curriculum did not only focus on the development in people but serve the needs of the society.

The curriculum was composed of different related parts as Taba presented that the curriculum developed in any models would be composed of 4 main parts : (Taba, 1962 : 10)

The components of the curriculum were :

1. Aims and specific Objective

It was about general objectives and specific objectives of each subject.

2. Content

It was about the content of the subjects in the curriculum so that the learners could learn and had the characteristics as stated in the objectives.

3. Learning and Teaching Implier

This was the part mentioned about the procedure and process for the learners to receive effective content of the subject.

4. Evaluation

It was to examine whether the learners achieve the goal.

Moreover, the curriculum developers such as Tyler (Tyler, 1950:11) also divided the curriculum into 4 parts as Taba. They were curriculum objective, knowledge, learning experience and curriculum evaluation. The criterion used in organization curriculum and teaching were on these 4 basic questions :

1. What were some of educational objectives that should be determined for the learners?

2. What were some of the educational experiences that should be provided for achieving the goal?

3. What were the educational experiences that should be provided for effective teaching?

4. How could the effective of educational experiences be evaluated so it can be decided that they achieved the goal?

The training curriculum referred by Achana Wesarach (1983 : 10) in Kruerwal Limapichart (1978 : 69) divided the curriculum components similarly to Taba concept. There were curriculum objectives, selection of academic content, the sequence of the content and training, the implementation of the curriculum, the curriculum evaluation and improvement.

It could be concluded that good curriculum should be composed of 4 parts : the aims of the subject content, activities and teaching learning models and evaluation. The research believed that the 4 components of the curriculum were appropriate according to the academic principles and could lead the training to the highest efficiency and well reach the goal.

Factors taken into the Consideration of Training Technique Selection

The effective training depended on several factors. The selection of training techniques was one of the important factor to make the training reach the training goals.

The Third Step of Training Process

The third step of training process which was important for training ware about training techniques.

Pong Horadarn (1996 : 231-233) explained that even though it was impossible to find certain criterion in using training techniques, it was accept that there were at least 5 factors taken into consideration for training technique selection :

1. People involving in training
2. Training objectives
3. Content of the subject in the curriculum and topics
4. Time, place and instrument
5. The relevance of techniques and principles of learning

There were several academic experts classifying the training techniques differently. However, the researcher agreed with Arun Raktham on types of training :

Types of Training Techniques

Arun Raktham (1992 : 212-234) explained that there were different models and different techniques of training. In order to make them simple and easy to understand, the techniques of training were classified by putting the similar techniques in the same type. There were 3 types together :

1. Lecture and discussion by the distinguished speakers
2. The participation of the training participants
3. Individual training

The selection of training techniques was also very important. Somwang Kururatana (1996 : 117 – 141) mentioned that effective training organization could be conducted by using one of the training techniques or the integration of training techniques so that the learners could have knowledge, understanding, skills and good attitudes towards working performance. There were

1. Training techniques for creating knowledge such as
 - 1.1 Lecture
 - 1.2 Panel Discussion
 - 1.3 Symposium
 - 1.4 Group Discussion
 - 1.5 Programmed Instruction
2. Training Techniques for Creating Skills such as :
 - 2.1 Workshop
 - 2.2 Exercise
 - 2.3 Demonstration
 - 2.4 Coaching
 - 2.5 Management Games
3. Training Techniques for Creating Attitudes such as
 - 3.1 Role playing
 - 3.2 Case study
 - 3.3 Sensitivity training or Training
 - 3.4 Fishbowl
 - 3.5 Syndicate Method

It could be concluded that the types of training were variously classified but the researcher thought that the types of training should be classified by the objectives in training would be appraise and easy to be used in training management and be integrated towards the goal of the training easily.

In good and effective training, the experts played important roles in training management because the ones who transfer knowledge and conduct the training as plan were the experts.

Training Experts

In the viewpoint of Wijit Arwakul (1994 : 119-128) explained that the training experts were the persons who transfer knowledge to the training participants for the behavioral changes in knowledge, attitudes, skills in psychomotor. Besides, the experts had to have knowledge and ability, be trained in teaching, teaching techniques like other teachers. In general, the experts were in the position of change agent with several special roles and functions.

Good training experts should have the following ability :

1. Be well educated and understood thoroughly the subject ones had to teach. They had a lot of experiences. They did not teach only theory but also used to apply for the performances and be beneficial because the training participants had experiences and needed to apply for life and working performances.

2. Be educated and trained as good teachers especially about teaching method of educational psychology etc. They were well trained in teaching performance. They were reliable in teaching. They could speak clearly, motivate audience and use simple teaching method.

3. Know techniques and several teaching strategies. They could choose teaching techniques for teaching properly. The learners could learn and perform including the behavioral changes according to the needs or objectives of the training.

4. Love to teach, love the learners and have intention to transfer knowledge
train the participants for the highest knowledge and ability.

5. Have self-confidence in teaching and training, teaching preparation, often do self-development by following the new knowledge and technology in the career and do self-training for skillful teaching all the time

6. Study and understand the policy, the objectives of the training, the objectives of each subject, the relation of the subjects in the curriculum, learning process, regulations and different relation procedure.

7. Study, analyze and get familiar with the training groups, group learning and needs of self-development of the training participants and the society that would use them.

8. Have ability and good experience of being good experts, work with the people involving the training, ready to transfer knowledge with free of charge not for business and behave as model or good examples to the others.

9. Be patient and adjust oneself to the training situation and to the training participants. Have friendship, teach and advise differently from students and teachers in schools. However, the participants respect the experts the same as general teachers.

10. Have dynamic thought to create and improve methods of teaching. The training could be the leader and good example to the others and the training participants could use as the model.

11. Know to limit the scope of teaching prepare for teaching, teaching aids, improve the personalities and behave actively as good experts.

12. Behave well and keep good teacher ethics. The behaviors would be the respectful model.

13. Respect and give honour in being human of the training participants. Do not look down upon the others and treat everyone equally.

14. Understand the others and the others understand the experts easily. Be good tempered and be dependable. Provide advice to all sectors involving the training.

15. Evaluate the teaching, behaviors, and performance for the improvement in the future including the follow-up the implementation of the subject to see how much it affects. Ask oneself after teaching what was given and what the learners could gain. Were they ready to change reasonably?

It could be concluded that good training experts were composed of several characteristics such as knowledge, teaching experiences, psychology, teaching techniques, teaching affection, self-confidence in teaching, understanding of training objectives, training participant analysis, good experiences as training experts, devotion, patience, flexibility and self-adjustment with the training situation including the training participants with the creation, planning and self-teaching evaluation.

Training Technology and Innovation Selection

The successful training management depended on several factors as mentioned before Technology and innovation were parts of the training success as well.

Technology and innovation in training were equipment and aids in different types of training. The experts and the training participants needed to study and plan in advance so that the use of technology and innovation could be worth the learning of the training participants and achieve the training objectives. Noi Sirichote (1990 : 135-136) mentioned that the experts should have some principles in selecting technology and innovation for the effective training as the following :

1. Training Objectives

In each training, it was necessary to study the training objectives in each project to know the needs of the participants to learn or to develop. For example :

1.1 To know, understand and remember

Technology and innovation should interest and motivate the training participants to follow-up and comprehend until remember it.

1.2 To create interest, know the values and see the benefit

Technology and innovation should be adjusted from abstract to concrete so that the training participants got the feeling and formed the harmony behaviors and were ready to cooperate because of the values and the benefit from that training.

1.3 To be possible or correct performance and fast

Technology and innovation used in training should be the aids or procedure to make the training participants practice and perform until they could do it correctly.

2. Worthwhile

Technology and innovation used in training should be the comparison of the learning result according to the training objectives with the investment on different aspects :

2.1 Time in using the aids or technology with those activities

2.2 Time in finding and building

2.3 Interval and situation for using the technology and innovation with such activities

2.4 Expenses on using aids and technology in such activities

2.5 Usage condition and limitation such as numbers of training participants, technical mechanics, electric system, characteristics of places or the environment.

2.6 Usage facilities, provision, maintenance and durability of technology and innovation used in training.

3. Subject Content

The training curriculum of each subject would have different detail. The selection of technology and innovation of training would be appropriate. For instance, if there was a lecture for a big group, the microphone would be needed so that everyone could listen clearly. Movies or slides could also be used during the lecture.

4. Experts

Each expert would have ability and skills in using aids or different technology and innovation. As a result, the training manager needed to ask for advice from the experts on the needs of aids or technology in order to be appropriate with the expert usage.

5. Training Participants

The aids or technology and training innovation were varied. In the selection of technology and innovation, it was necessary to study and analyze different aspects of the training participants so that the technology and innovation could be used properly to the training participants.

5.1 General characteristics such as age, sex, etc.

5.2 Feeling and attitudes such as belief and interest, etc.

5.3 Educational background such as foundation of general knowledge

5.4 Economic and social conditions such as occupation, religion, etc.

6. Use of aids, technology and training innovation for good outcome should be the following performance :

6.1 Place preparation

6.2 Preparation for aids or technology and annotation

6.3 Preparation for lecture document

6.4 Try-out the technology

6.5 Put all of the aids in order

6.6 Preparation the training participants

6.7 Process the training as the steps having been prepared

7. The measurement and the evaluation of aids or technology and innovation to see if the technology used in training were effective and achieved the objectives of the training project. There should be the evaluation of aids or technology along with the evaluation of the training outcome. It was to get the result to improve aids or technology and training innovation in the next training.

It could be concluded that there should be some principles in choosing the technology and the innovation by considering from training objectives, worthwhile use of aids, relevance of the content, specialty of the experts, background of training participants, management readiness, measurement and evaluation and the use of aids. If all aspects were appropriate, the training management would be highly effective. The use of technology or innovation could be in any particular step or in every step of the training.

The ways to Use Technology and Training Innovation

The ways to use technology and training innovation could be concluded as follows :

Step 1 Introduction to the Lesson

This was the step to motivate the training participants to have interests and needs to follow the training content. The technology and innovation used in this step should be used to present broad content on the content related to the former training or the aids or technology focusing concepts leading to thinking or problem solving of the training participant. Besides, the aids or technology and innovation should be easy to be presented in a short time such as problem cards etc. Therefore, in this step, aids, or technology and innovation should not be used to focus on content and in depth right away.

Step 2 Training Procedure

This was the important step because it was the step that the training participants could gain knowledge understanding, and detailed content to serve the objectives of the project. The training manager needed to select or use aids or technology or training innovation to be relevant to the training techniques. There should be the series of steps in using the aids, technology to be appropriate and get along with the activities. Accordingly, in this step the training technology needed to be selected in order to be able to present the content thoroughly, correctly and clearly for the training participants. The technology and training innovation could be the combination aids such as movies, charts, training set multimedia computer etc. This step increased direct experiences for training participants so that they could try-out by using the knowledge from the second step to solve the problems or do it by themselves. The aids could make the participants think and try by themselves the most such as computer, training set and exercise books, etc.

Step 3 Analysis and Exercise

The step of analysis and exercise was the step to increase direct experiences by using the knowledge gained in step 2 to solve the problems by doing it by themselves.

Step 4 Conclusion

This was the step to emphasize the content for the understanding and correct concept as determined in the objectives of the training project. It could be done in a short time. Therefore, the aids or technology and training innovation should be the ones could summarize the content with little time such as transparency, real example and charts etc.

Step 5 Evaluation

This step was to evaluate whether the training participants could learn or understand what they gained from the training correctly or achieving the objectives of the training. In this step the training managers could use the aids, technology and training innovation to evaluate the training participants, such as questions from the content, pictures or real things. It was to see whether the training participants gain knowledge and skills correctly from the training.

It could be concluded that, the technology and training innovation could be used in any of the 5 steps : introduction, process, analysis and exercise, conclusion and evaluation. It was to find out how effective the training would be. The errors would be brought for the improvement in the next training.

Training Evaluation

Sujitra Jantana (1996 : 687) mentioned that training evaluation was the effort to measure how the training process Effectively achieved the training objectives by using systematic procedure to evaluate the values, and price of the training. These could be considered from the interaction of the training participants towards the academic training project. Then, the performance, learning, behavioral changes in working and the total result to the organization from the working performance of the training participants after training were also taken into consideration.

Arun Rakthan (1992 : 235) explained the objectives of the evaluation as follows :

1. To see the result of the training and how much the training could achieve according to the needs
2. To use for training improvement including the error correction in the next training
3. To see the worthwhile of the training
4. To help the training project manager in making the decision whether there was training or how would there be changes or improvement

It was concluded that the evaluation was the effort to manage the training to the objectives with efficiency and productivity. The essential of the evaluation was to protect, correct, maintain and improve for better training. The objectives of the training evaluation was to see how much the training result achieved according to the needs, the worthwhile of the training for the training manager to decide whether there should be any training projects. The study of the training evaluation was composed of good evaluation characteristics, evaluation models, evaluation problems, key to evaluation success, and evaluation techniques for the direct needs of the evaluation and the case study.

Keys to Measure the Evaluation Success

There were academic experts gave some viewpoints as follows :

Kirkpatrick, (1998 : 19-25) said that the evaluation of the training program needed to measure these changes :

1. Interaction of training participants towards the training program
2. Learning of training participants
3. Behaviors : The changes occurring while working because of correct training
4. The evaluation of result in training was the development and improvement, quality, production, the decoration of job transfer and accidents. All of these were from the training

It could be concluded that the measurement of training success could be done from the interaction and behaviors of training participants including the result from the training evaluation.

In managing the activities or any projects, it was necessary to do the follow-up for the feedback which could help finding the result of the process and what errors should be brought for the improvement. Good training was necessary to have the follow-up to know the advantage, disadvantage and errors for the improvement in the next training. This was the essential process of training management so that the objectives of the training would be accomplished.

The Follow-up of Training Result

The follow-up could provide the important answers to the training project.

1. Were the objectives of the training project accomplished?
2. Were the training beneficial to the working performance and organizations?
3. Did the training participants have changes in better working behaviors?
4. Did the training participants apply the knowledge from training to working performances?

The changes of better behaviors in working performance and the implementation of knowledge from training to adjust for working performance were the heart of the training. After the training, the participants returned to work in the organization and the follow-up should be conducted.

Chompen Sonthayanon (1984 : 14) stated about the objectives of the training follow-up that it could indicate the quality of the behaviors in working of the training participants. The relationship between training and working performance could show how the training had been used in the working performances.

It could be concluded that the follow-up of training was important for people in different sectors such as experienced participants, experts, curriculum builder, project managers and administrators. These data could point out how much the training was successful and effective, What would be the problems or obstacles that should be brought for more development?

Beside the details of the subject content, there were some content about hospital quality, the subject content of the training curriculum and relate to this study.

Development and Hospital Accreditation

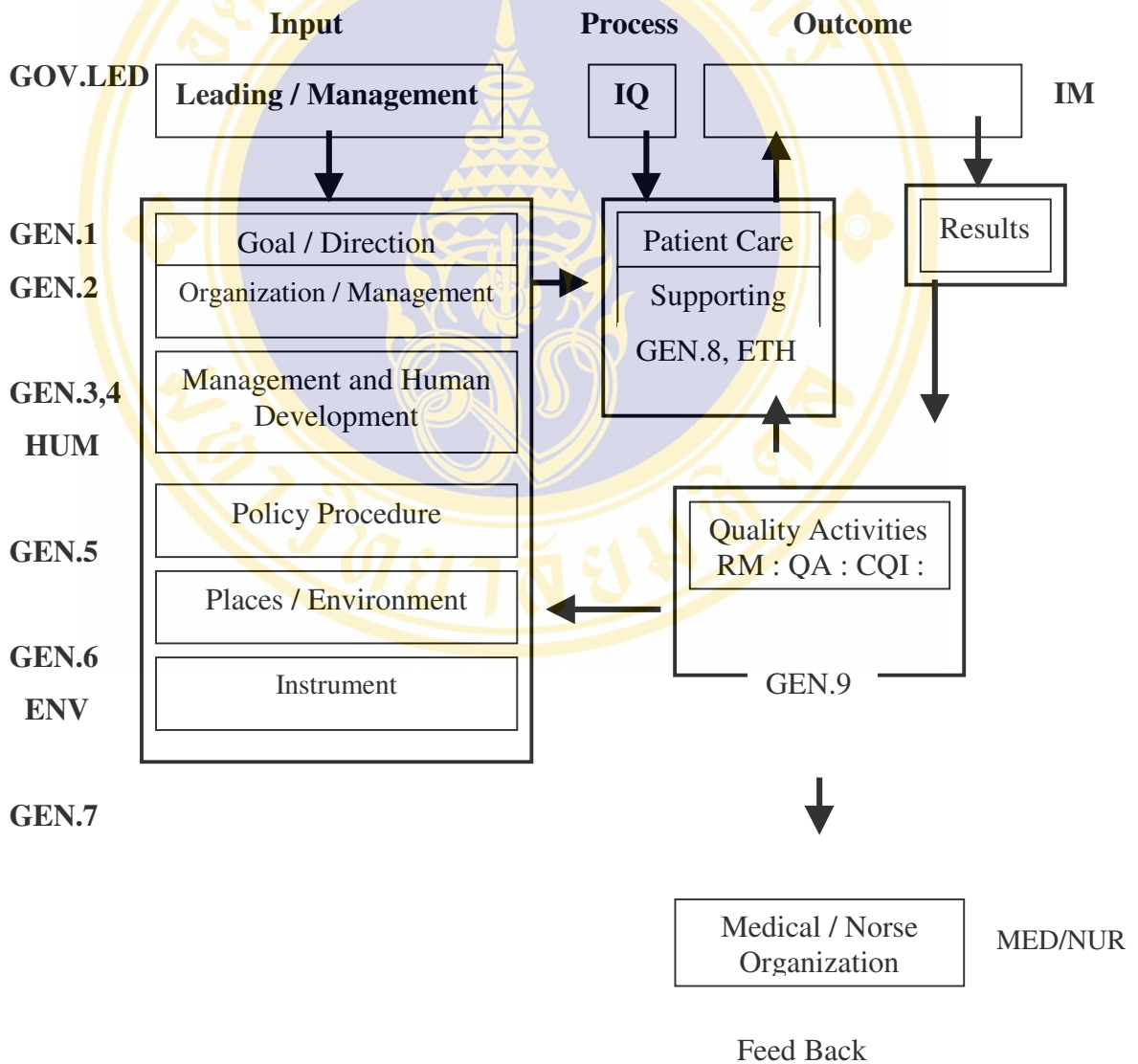
Anuwat Supchutigul and others (2001 : 180-186) explained about hospital quality development as follows :

The development and hospital accreditation were the mechanic that encouraged and promoted the hospitals to have systematic quality development by HA process which was composed of 3 main step.

1. Develop hospital quality according to the determined process in the hospital standards.
2. Self-assessment to see the progress and the readiness for the external survey.
3. The survey and the hospital accreditation by the external organization had the standard frames in the development and hospital accreditation.

Standard frames used in the development and hospital accreditation were the hospital standards issued in the golden year.

Hospital standards were the standards mentioned about the working systems which were the important picture of the total hospital (as shown in picture 2.1) The evaluation according to these standards was focused on the evaluation of working system. It did not aim to evaluate working system is the personal level or individual patient care. The determined working system would promote to have professional standards to more practice.



Picture 2.1 Hospital Standards

In the standards relating to man, place, and instrument, there would be the emphasis on management relating to such resources so that the resources would have quality and readiness to be to serve the needs of the patients more than only for the quantity of the resources. The balance of the quality essence and the hospital limitation in each hospital were taken into consideration.

Main activities with 3 steps in the development and hospital accreditation were as follows :

1. Quality development of the hospital

The quality development in this study meant management organization and working system in the hospital as stated in the hospital standards. It was focused on working inattentively towards the quality of the officials, team working serving patients' needs and the receivers of the outcome, the audit for improvement by risk management, quality assurance-QA and the continual quality improvement –CQI. The audit system for the improvement in each activity had the following details.

1.1 Risk management was to seek the opportunity to have risk, the risk evaluation, the criterion to prevent risk or loss and the procedure when there was some loss.

1.2 Quality Assurance was setting the system to assure that there would be the working performances or the determined practice and expected results which were composed of setting the standards, performance evaluation and the improvement when the performances would not be as required or the results would not be as expected.

1.3 The continual quality development was the scientific process and the creativity in working system improvement in order to continually serve the needs of the ones who received the outcome by aiming at the excellency.

The quality development needed to be conducted simultaneously in both profession and working system with the consultant of the professional experts and advice to make the development in the more correct directions.

2. Self – assessment

The quality assessment was to examine the working system and things performed with the requirement in the hospital standards. This could be done by the hospital or the external auditors.

2.1 Self – assessment was the evaluation done by the hospital to examine the progress in quality development and the readiness to being evaluated and accredited from the external auditors. The self assessment should be proceeded by the related teams with the evaluation covering the seeking of development opportunity, the visit to observe real performance, revision of concepts, practical ways and the results leading to solving problems and continually developed the working techniques including the using of self- assessment to record and analyze working system as required in the hospital.

2.2 The external survey had 3 characteristics

2.2.1 Preparation survey was the evaluation to see if the hospitals proceeded the quality development according to the requirement in the standard frames or there was some aspects in risk left. The hospital would ask for the presurvey when the results of the self assessment were in the levels of confidence that the hospitals completed the important aspects according to the development of hospital standards. The results in this step would be the advice for the hospital improvement. The preparation survey could be done several times in the sequent period of time until it was confident that the hospitals were ready for the accreditation survey.

2.2.2 The Accreditation survey was to know the evidence and the fact that the hospitals performed according to the requirement in the hospital standards as stated in the policy / hospital handbook. The advice from the experts including the suggestion for the preparation survey would also be used. The important instrument which the external audit could use was the data from the preparation survey forms. The external auditors needed to study in advance before doing the preparatory survey in the area. It was to agree with the standard concept emphasizing the patient-centered and continual development. The evaluation would

focus on the important activities related to patient care and the organization administration to answer the following questions :

- Were there system design or appropriate working system?
- Was there any employment?
- Were there any assessment and the results of the assessment process?
- Were the hospitals trying to do the continual improvement?

The conclusion from the evaluation was the strength of the hospitals and the suggestions for hospital quality development could be classified in to 2 types such as :

The first type of suggestions were the suggestions effecting the accreditation. The hospitals needed to be improved before receiving the accreditation. The follow-up could be the report or the survey, particularly the focussed survey.

The second type of suggestions were the suggestions for the continual development to the excellency of the hospitals. These suggestions would not affect the judgement of the accreditation but could be brought in the next evaluation how these suggestions were taken into the consideration.

2.3 The evaluations after the accreditation. There were 3 types

2.3.1 The surveillance survey was the evaluation in every 6 – 12 months by emphasizing the important aspects or the aspects tending to have problems in the total picture.

2.3.2 The unscheduled survey was the evaluation when being informed there might be severe problems on patient care or safety.

2.3.3 The verification survey was the service opening or expansion including the change of the owner or the executives. When there were some changes, the hospitals needed to inform within 30 days and there would be the accreditation survey again to confirm the accreditation if the time for the accreditation was more than 9 months but the time of the accreditation would not be expanded.

3.The visit survey and the accreditation by the external organizations

The accreditation would be done by the neutral external organization. It was to assure that the accreditation results would be reliable. The institute of Development and Hospital Accreditation was the organization established by the act of legislation, the institute of Public Health System Research. The purpose was to promote the hospital quality development basing on the self assessment and the external survey as the important active mechanism.

It could be concluded that the activities in hospital development and accreditation had 3 steps such as hospital quality development, self assessment and visit survey including the accreditation from external organizations.

Anuwat Supachutigul and others explained the meaning of quality accreditation of the hospital, the hospital accreditation was the accreditation that the hospital had good work system, fostering effective services and safe. The working process had the standards and systematic management, team working, focusing on effective work, continual quality development and regular self – assessment. The accreditation could be 2 types :

1. Two – year accreditation for the hospitals that could perform completely as the requirement in the standards. The majority of services was in the good level, without risk, and the evidence of effort in continual improvement.
2. Un accreditation was for the hospitals that could not perform completely according to the requirement in the hospital standards and there was clear risk.

In the hospital accreditation, every hospital, the ones who gave the accreditation had the goal in the accreditation as follows :

Goal of Accreditation

1. The goals of hospital accreditation were :
 - 1.1 Encourage the hospitals to have motivation in continual quality development

1.2 Create Social accountability the public and private hospital had to show for the accountability towards the service system of the hospitals by allowing the external organizations which had knowledge and understanding about patient care system to evaluate in the agreed frames.

1.3 Provide information for the decision making of the consumers.

1.4 Build the learning society together. The administrators and professional personnel in different hospitals were the consultants and the volunteer auditors.

It could be concluded that the goals of hospital accreditation were on four aspects : encouragement for the motivation in development, creation of social accountability, provision of information and the building of learning society.

The HA 400 Curriculum and other Curricular

The data from <http://www.ha.or.th> on the training plan in the year 2002 of the Institute of Development and Hospital Accreditation issued on April 10, 2002.

The Curriculum HA 400 for the academic experts / coordinators / quality manager.

It was the curriculum for the academic experts, the coordinators and the quality managers of the hospital.

Curriculum Objective

The objectives of the curriculum were for the trainees to be able to :

1. Relate the concepts and philosophy of quality development and various management.
2. Analyze the outcome of quality development and motivate to use appropriate equipment and data.
3. Design learning process through cooperative learning which was relevant to the learners.

4. Have skills in transfer the content, observe, feedback and conclude for the learners.

Curriculum Content was composed of

1. The relation of concepts and philosophy of the quality development and management
2. The analysis of the quality development outcome
3. Philosophy and cooperative learning techniques
4. Techniques in being the academic experts, the presentation observation, interpretation and understanding the learners
5. The objectives of aids and activities in the curriculum of Hospital Development
6. The preparation of content and teaching training

The characteristics of the training participants were as follows :

1. Have training background in the foundation curriculum (HA 200/203/205 in the year 2000 – 2002, HA 300/301/303/305 in the year 2003) or other equivalent curriculum which were accredited by the act of legislation of the hospital.
2. Be accepted by peer and have good skills in communication.
3. Have quality development experience not less than 6 months until have understanding in depth.

Model of Teaching Learning :The model of teaching learning is the type of cooperative learning and practice.

Time of Training : The training would be 3 days in a role.

Numbers of Training Participants : 60 / batch

Remarks : The source of HA 400. The straining point was from HA 2002: The academic experts on hospital quality development.

The Curriculum HA 2002 : The academic experts on hospital quality development had the content about

1. Philosophy and cooperative learning techniques
2. Techniques of the academic experts in different aspects, aid construction, aid usage, presentation, observation, translation for learners' understanding, feedback and conclusion
3. Objectives of teaching aids and different activities in the curriculum HA 200
4. Preparation of content and practice teaching

The Characteristics of Training Participants

1. Be former trainee : ways to hospital quality for the coordinators/ quality manager of or passing the quality curriculum for profession of the Institute of Development and Hospital Accreditation.
2. Be accepted by peer and skills in good communication
3. Have computer skills (if possible)

Training Models

1. Lecture
2. Teaching aid Adjustment
3. Teaching Practice
4. Learner Analysis Learner Understanding
5. Exchange Experience among trainees

Time for Training : 3 days

Numbers of trainee : 40 persons (not more than 2 person/hospital)

The details of the other curriculum HA which could be the foundation for the people who were interested in participating in the curriculum HA 400 were as follows :

The curriculum HA 300 : Basic HA was the curriculum for training the personnel in all levels of the hospital. They had the interest and needed to learn about quality development.

The content of the curriculum HA 300 was composed of

1. Concepts and philosophy of the hospital quality development process
2. planning of step order in quality development in the organization level
3. Team working skills
4. Quality activities (risk management, quality assurance, continual quality development)
5. The interpretation of the standard HA in the point of view of the performers
6. Self-assessment in the person and in the organization levels

The curriculum HA 301 : HA for the leaders of the organizations, facilitators was the curriculum for the leader of all levels (Job/section/team) or the ones selected by the hospital to be facilitator.

The content of the curriculum HA 301 was composed of

1. Concepts and philosophy of the hospital quality development process
2. Systematic analysis of the organization
3. The interpretation of the standards HA in the point of view of the leaders of the organizations
4. Quality activities (risk management, quality assurance, continual quality development)
5. Self assessment in the organization level and united branches in the team level
6. Team working skills, coach skills and the arts of communication

The curriculum HA 3003 : HA for nursing services was the curriculum for nurses. The content of the curriculum was composed of

1. Concepts and philosophy of the hospital quality development process

2. Systematic organization analysis
3. The interpretation of HA standards in the point of view of nurses and the connection with the nursing profession standards
4. The planning of step order in quality development in the organization level
5. Quality activities (risk management, quality assurance, continual quality development.)
6. Self assessment in the organization level and united branch in the team level
7. Working team skills, coach skills and the arts of communication

The curriculum HA 305 : HA for the facilitating service was the curriculum for the leaders and the facilitators such as finance, nutrition, safety, transportation, washing, delivery center, maintenance and stock etc.

The content of the curriculum HA 305 was composed of

1. Concepts and philosophy of the quality development process
2. Systematic organization analysis
3. The interpretation of HA standards in the view point of the facilitating work
4. Planning the step order of the quality development in the organization level
5. Quality activities (risk management, quality assurance, continual quality development)
6. Team working skills

If could be seen that the curriculum HA 400 had several curriculum with the cooperative foundation curriculum. For the ones who were in treated in joining the training in the curriculum HA 400 which had been developed from the former curriculum in HA 2002 once be fore. In order to develop the curriculum to the perfect one as much as possible so that the training would be the most effective as well.

Delphi Technique Research

As the researcher mentioned earlier that the researcher was interested in searching for the appropriate training models which would be relevant to the academic principles in curriculum HA 400. The researcher realized the importance of expert groups who were to answer the questionnaire. Those experts needed to have appropriate qualification, give complete information which would be clear and broad. As a result of trying to make this study the most complete, Delphi Technique which had been quite popular in the different research. The researcher presented the data related to the research as follows :

Sopsamai (1981 : 10-12) referred in Prachum Mathuramon (1998 : 13-16) gave the meaning and the concepts about Delphi Technique as the following :

Meaning

Delphi Technique was the invented technique focusing on brainstorming from experts in different fields. The experts freely presented ideas in the questionnaire. Then, the conclusion from the responses were used in writing the new questionnaire which would be relevant for the analysis for the future prediction.

Delphi Technique was the use of questionnaire to ask again so that the group opinion could be gained and at the same time the agreement of groups in the important aspects would be from the suggestion of the group members in the first round. The dominant point of Delphi technique was without the confrontation among groups which showed opinions. Everyone in the group could freely have the opportunity to share the opinion without any fear on any one influence. When there was a selection of the ones who would answer the questionnaire. Everyone had equal opportunity. From the first to the last round Shefferson mentioned that this Delphi Technique research could immediately get the result and provide the opportunity to adjust the opinions in the group answering the questionnaire. This technique could be

used to solve the problems and create more efficiency North Pike explained steps of Delphi that they were composed of

1. Prediction of important evidence which were answered by the group experts in the forms of short statements and short ideas.
2. Classify and put all of the questions in order by the researcher
3. In distributing the questionnaire to the experts in each round, the researcher informed about using the Delphi Technique because the most important thing was the selection of samples who were the representatives with the characteristics of the experts. The numbers of rounds used for the prediction of the evidence were between 3-7 rounds. However, the numbers of rounds depended on the nature of the things needed to be studied and have been selected. The numbers of expert groups, the enthusiasm in answering the questionnaire and the levels of agreement from the study including the limitation of the interval in studying each round depended on the facilities in communication between the researcher and the expert groups. Even though the time between 3-4 weeks for each round would be relevant, the suggestion was that the less interval of each round, the high and the strong in answering the question and the participation would be.

It could be concluded that Delphi was the most effective research technique because it was the system to use the opinions of the experts in each field without considering the others' opinions. There was no need of the confrontation between each expert and each expert didn't not know who would be the experts. This research technique would be the appropriate technique for the Thai society which had high concern about giving the opinions. Owing to the research process from the distinguished persons' opinion, the important point was the use of questionnaire series in order to get the certain and correct opinion. There fore, it needed to ask several times and the questionnaire would have the continual characteristics.

Delphi Technique Process

The first set of questionnaire would be the open ended question focusing on the broad aspect with the objectives to organize the opinions of the experts.

In the second round, the questions would be developed from the answer in the first round by taking all of the opinions of the experts in the first round to build sentences or items about the problems or the topics needed to be studied. In answering in the second round, the experts agreed or put each sentence in order of importance or with relevant values. The answer could be in the form of percentage or the scores.

In the third round, the researcher would develop the questionnaire from the analysis of the answers in the second round but there were position, median and quartile range of each question including the position of each expert in the responses in the second round. Then, the experts would answer the questions again.

The questionnaire in this round would show how the answer in the second round of the experts would be. At the same time, the experts would consider whether they would agree with the position of the group with agreement by reviewing and considering their own answers. The answers could be changed or confirmed. In the case that someone had the answer out of the range of the group, it would be necessary to show the reasons for those answers.

The numbers of rounds of the questions depended on the objectives, time and budget. In general, the questions in each round would be either unique or agreed with the opinions of the distinguished persons. Their opinions would cover and serve the objectives we needed to study. If they were enough, we could stop in the second round. The technique similar to Mini EDFR used in the interview in the first round with the first round question. Then, stopped (Jumpol Poonpataracheewin, 1987 : 45-54) they could be done in the short way by using the questions to interview for different techniques or frame as the technique to interview for the opinions. Then, they were concluded for the question in the second rounds.

It could be concluded that the Delphi research process would ask the experts for 3 rounds. The first round was the open ended for the broad answers. In the second round, the answers from the first round were brought to be built in a passage or a sentence relating to what had to be studied. In the third round would be the same as the second round but there were the shows of the positions, mean and quartile range. The experts could consider their answers one more time. If the answers were

different from the group, the reasons needed to be shown as the selection and the numbers of the experts.

Jumpol Poonpataracheewin (1987 : 37 – 41) explained that the selected experts to join this project, had to have knowledge, understanding the content that was well studied. It made the research result correct and high reliability because this technique had the process of using the expertise of the experts. It could help to see the picture and the content clearly. Another reason was that the changes tended to occur in the future in a sudden. There would be several models which could not be prepared towards the changes. It was the reason to believe that the experts in the fields could see or predict the future clearly and more correct than common people. This included the changes in the society or any organizations. it couldn't refuse that the persons behind the changes were the expert groups which meant the administrator group. Therefore, when we needed to study the change trend in the future, we needed to study the opinions of the people in these groups.

Even though the numbers of the experts or the distinguished persons were not fixed because it depended on the title to be studied whether there were more or less experts. However, from the research of Thomas McClelland (referred in Kasem Bunon, 1989) it was found that the numbers of the experts from 17 up would reduce the errors as the presentation of the research findings in the following table.

The Table show the Reduction of the Numbers of the Experts

Numbers of Experts	The Reduction of Errors	The Errors Reduction
1-15	1.20 – 0.70	0.50
5-9	0.70 – 0.58	0.12
9-13	0.58 – 0.54	0.04
13-17	0.54 – 0.50	0.02
17-21	0.50 – 0.48	0.04
21-25	0.48 – 0.46	0.02
25-29	0.46 – 0.44	0.02

The strong and weak points of Delphi

The Strong Points

1. Be able to gather the agreement of the experts without the confrontation which would be wasteful and difficult because each expert already had a lot of working load and functions.
2. The expert opinions were independent and had no influences or reflection from other experts. Nobody knew who would be the experts. Each one would know only his own answer.
3. There were several questions, the reliability of the answers would be rather high because they had been through the thorough analysis several times.
4. Delphi technique could be used with the high numbers of experts with no geographical limitation.

The Weak Points

1. The reliability of the research depended on the techniques or the criterion in the important selection of experts.
2. Asking the experts for several rounds could cause the bore some and reflected the reliability of the data.
3. The time in answering the question in each round, if there was a long range, the continuity which made the answers in the first round would be forgotten.

From the relevant reason and the strong point mentioned before encouraged the researcher selected to use Delphi technique which was the appropriate research process and more efficiency in searching for the appropriate training curriculum HA 400 for the development and hospital accreditation in Thailand.

Related Research

Research on Delphi

The use of Delphi research was the study on model, format or examples leading to develop the title that was studied. There were the uses of Delphi in many research but the ones related to the training of hospital quality development were not that many. The one closely involving the research that the researcher conducted this time was Pamorn Pramkenow (1993 : abstract). It was the research to present personnel training procedure model for the development of ethics of the students in the training college in the major of education. There were 21 experts who were asked about their opinions on training and ethic development. The Delphi techniques were used 3 times with 7 important aspects such as 1) policy, 2) objectives, 3) organization 4) personnel management 5) procedure, 6) budget and 7) evaluation the outcome of the training. The findings were

1. Policy

There should be training procedure for the instructors and government officials in the training college for the ethic development by focusing on physical development, social and psychological development for moral and high ethics and example for students and society.

2. Objectives

There was the emphasis on training participants to have knowledge and understanding on the principles and training process for ethic development. The performances were good examples. The principles and training procedure could be brought for ethic development and applied for correct training of students.

3. Organization

There should be the organization used as the training center responsible for instructor development and officials to be personnel for student ethic development. There were committee recruited from other organization under teacher training colleges and other organizations.

4. Personnel organization

There should be officials and training academic experts at the training center by screening from other organizations under the training department and other organizations which had the characteristics on knowledge, ability, personality, moral and ideal in working performance. The training participants were instructor, government official, teacher training personnel, general groups with interest about 40/batch.

5. Procedure

There should be training procedure with the survey on needs of training. Then, the continual and long plan would be conducted as the training plan a budget year plan in advance. The curriculum with both theory and practice was determined. The technique, training technique, aids, several educational technology and the time 3-5 days for training would be determined as well.

6. Budget

There should be a budget year plan a year ahead by using the annual budget, budget from educational fee, money from earning income, money supported by private organization and registration fee.

7. Evaluation

There should be evaluation during the training. After ending the training for 3-6 months, there would be the evaluation on behavioral changes and the interaction of the trainee towards training procedure.

From the results of the research, it could be concluded that the training models for the development of ethics of the students in the teacher training college in the field of education were conducted by Delphi technique for 3 rounds so that the structure of the training models on 7 aspects such as policy, objectives, organization, personnel organization, procedure, budget and evaluation.

Research Related to Training Models

The study on training models on appropriate ethics for the personnel of Ramkamhaeng University by Sumalee Kongsawang (1999 : abstract) had the objective to develop the appropriate models for the personnel of Ramkamhaeng University. The study was conducted by asking the opinions of 20 experts ethics and training. After that the opinions were brought for the consensus, then, the appropriate ethic training models would be developed of by using Delphi technique for 3 rounds. In the first round, there were 115 questions with open-ended distributed to the experts for the opinion of each question. The questions were related with 4 ethic aspects such as policy, objectives, organization personnel and procedure. The answers in the first round would be brought to be developed into questionnaire with 5 scales and ask the experts in the second and third round by using mean and quartile range to determine the consensus of the experts. The questions with mean between 4.00 – 5.00 and quartile range between 0.00 – 1.50 were the questions with relevance and used as the factors of appropriate models in training ethics of the personnel of Ramkamhaeng University. The findings were :

1. Policy

There were questions with the most relevance and very high agreement. There were questions with the most relevance and high agreement. There were 2 questions with the ver relevant and high agreement.

2. Objectives

There were 2 questions with the most relevance and very high agreement. There were 9 questions with the most relevance and high agreement. There was 1 question with the most relevance and high agreement.

3. Organization and personnel

There were 2 questions with the most relevance and very high agreement. There were 18 questions. There were 8 questions with the most relevance and very high agreement. There were 29 questions with the most relevant and high agreement. There were 6 questions with the very relevant and little agreement

4. Procedure

There was 1 question with the most relevant and high agreement. There were questions with the very relevant and high agreement. There were 14 questions with very relevant and high agreement.

Research related with hospital quality

The study on the opinions of the people towards service delivery in public health service places, the case study Lamloogga Hospital, Amper Lamloogga, Pathumthani had the objective to study the opinions of people towards the service delivery in the public health service places. That was Lamloogga Hospital, Amper Lamloogga, Pathumthani. The findings were :

1. Population

The majority of samples were female, between 21-40 years, and married. They had elementary education, worked as laborer, the salary about 2,501 – 5,000 bath/month. Within the past 1 year, they received services from the hospital or public sanitary station. They needed the hospital provided the welcoming services and doctors with specialist in medical care.

2. The concept level of the people toward the service delivery.

From the study of opinions of the people toward hospital services, it was found that the service delivery at Lamloogga Hospital, Apher Lamloogga was in the moderate level with the average 2.89 and the standard deviation was 0.31. The opinions towards the public relation service were better than the patient screening services, card service, card service, Disease examination, finance room, and dispensary room with the average of 2.94, 2.91, 2.84, 2.81 respectively.

3. Suggestion for the Improvement

It was found that the aspect the people thought it was good service was to have the public relation unit, chart of clear service steps, videos about prevention and care for before and after the treatment, the clean places, welcoming, smiling faces, public relation officers with good manners, equal opportunity receiving services with ques and the line in and out the card room. These services made it more convenient for customers and patients. The aspects needed to be improved working behaviors of the officials such as impolite speaking in giving services, the time for getting the cards, paying for the fee, waiting for the medicine. These services needed to have technology for better services. The last aspects were about waiting for the doctors and the explanation of symptoms and medicine in taking. These should be improved by providing more doctors and more skillful doctors.

The research findings could be concluded that Lamloogga Hospital needed to have these 3 aspects improved :

1. Impolite service delivery behaviors of the officials.
2. Modern technology for service delivery
3. Skillful and experienced doctors

The research on the opinions of the officials toward the community hospital in the eastern region towards medical services for the ones with self-assurance according to the act of legislation on society in 1990 conducted by Somsak Pantham (1996 : abstract) had the objective to study the opinions of the officials in community hospitals in the eastern region on medical services of the Ministry of Public Health towards the self-assurance under the act of legislation on society in the year 1990. The samples were composed of 5 groups of personnel : officials responsible for doctor project, nurses, officials, public relation officials and registration officials. There were 205 people altogether. The instrument used in this research were the questionnaire.

It was found that the majority of the officials agreed with the medial services provided by the Ministry of Public Health for the self assurance but not with providing of patient cards and cards for examination in advance the hospital officers acted as the patient representatives, separating the service unit for the self assurance, sparing beds and activity services were slightly performed. Below 50% were the use of rubber stamper on ‘social Assurance’, put colour stripe on the right corner, preparing the patient cards and the examining cards in advance, consulting services on social psychology, establishing the social assurance unit in the government organization, establishing the clinic for general disease examination after working hours, providing colour lines for walking, the official acted the patient representatives, separating the card section for self assurance, separating medicine section, and medicine delivery for chronic disease should not be more than 30 days. It was found that the problems and obstacles of the most medical services were the self-assurance patients did not bring complete document and did not understand their rights. There were the suggestions that there should be the revision and improvement of the criterion and condition in medical services especially in the registration system the services for both out patients and in-patients should be appropriate with the real situation and there should be the continual consideration. There should also be the cooperation between hospitals, the entrepreneur and social – assurance office to

publish all kinds of public relation. The employers and medical officials should have continual knowledge. The social assurance office should provide the training for the medical service officials and the self – assurance so that they would have knowledge, understanding of the medical services according to the act of legislation on social assurance the year 1990.

From the research findings, it could be concluded that the officials in the community hospitals in the eastern region had the following opinions towards the medical services for the self-assurance according to the act of legislation on social assurance in the year 1990 about the revision on changes :

1. Medical services
2. The cooperation between hospitals, entrepreneur and social assurance office in doing the public relation
3. The social assure office and hospitals should provide the training on knowledge and un standing about medical services according to the act of legislation of social assurance in the year 1990.

CHAPTER III

METHODOLOGY

The study on “An Appropriate Training Model for HA 400 on Quality Accreditation and Development of the Hospitals in Thailand” is a descriptive research. Its objective was to find on effective training model which was relevant to the curriculum structure on HA 400. The research methodology could be :

Research Population

The population in this research were experts who gave opinions and responded the questionnaire through Delphi Technique. They were the persons who involved in the training curriculum on HA 400 such as training project manager, training participants and academic experts who conducted the training on HA 400.

The criterion to determine the population were set by the researcher in selecting the samples :

Groups of experts to respond the questionnaire through Delphi Techniques had to have certain characteristics according to the conditions. These groups were stratified sampling. There were 17 experts without the limitation of age and sex.

1. One HA 400 project manager from the Institute of Development of Hospital Personnel
2. Two academic experts in HA 400 curriculum. One of them had to be ready to give data.
3. Sixty-four training participants in HA 400. The researcher checked the qualification directly from the hospital by phone in order to select the ones with qualified characteristics. There were 15 team leaders who had responsibility on HA of the hospitals. They were from these hospital :

1. Kanjanaburi Memorial Hospital	1 person
2. Kampaengsaen Hospital	1 person
3. Kasemrat Saraburi Hospital	1 person
4. Surasinghanart Camp Hospital	1 person
5. Jedsamian Hospital	1 person
6. Bangplee Hospital	1 person
7. Bangrajan Hospital	1 person
8. Pranburi Hospital	1 person
9. Pamoek Hospital	1 person
10. Payabarnsatarn Prabaramee Hospital	1 person
11. Ruampaet Chainat Hospital	1 person
12. Wangjan Hospital	1 person
13. Suwanwate Hospital	1 person
14. Mohsamroeng Hospital	1 person
15. Uthai Hospital	1 person
16. IHMC Institute	1 person

Research Instrument

The instrument used to find the training model which could be appropriate for the curriculum HA 400 in the development and quality accreditation of the hospitals in Thailand were one – round interview and the questionnaire with Delphi Technique to ask the experts two rounds for their opinions.

1. First Round Interview

The first round interview was the non-format interview which was done directly through the telephone. The content in the interview that the researcher used would cover 5 main factors :

- 1.1 Training project management
- 1.2 Aims and objectives of the training curriculum

1.3 Content of the training curriculum

1.4 Teaching techniques and teaching-learning activity organization

1.5 Evaluation

The interview in the first round, the researcher started from studying document and research related to the training model on hospital quality development, training, curriculum development and the conclusion of training curriculum in HA 400. Then, the data were used as the guide in interviewing the experts by introducing oneself and informing the objectives of the interview to the experts.

The criteria in the interview was that the researcher interviewed every training participant and the persons involving the training in order to get the data which were in line with the reality the most.

2. Questionnaire in the first round

It was the questionnaire with the analysis of 5 rating scale. It was built from the interview data, the conclusion from the training, data from document related to the quality development, the document related to the training and curriculum development. After the analysis, the first round questionnaire was constructed.

2.3 The questionnaire in the second round

The questionnaire in the second round was similar to the questionnaire in the first round but the Median and the Range between quartile were shown in each question of the questionnaire.

Data Collection

The research proceed the data collection a follows :

1. The distribution and the collection of the questionnaire were done by the researcher in the experts lived or worked in Bangkok

2. The distribution and the collection of the questionnaire were done through the mail in the case that the experts did not live or work in Bangkok

Data Analysis

After collecting data for examining the correctness and complement of the questionnaire in each round. Then, the research did the following process

1. The responses from the first round were taken to build questions in the first round with 5 rating scale.
2. The researcher analyzed the question in the second round to find Median and the Range between quartile of the answer in the first round with the position of Median and Range between quartile of each question. The position of each expert's answers would be sent to reconsider and review the former answers in the second round

The research brought the data from the second round to find the Median and the Range between quartile. Then, they were interpreted for constructing the training model by using this formula in calculating :

The median in this research was composed of 17 experts. With the odd number the formula which Nipa sripairoj (1981:41) mentioned was used

$$\text{Mdn} = \frac{N+1}{2}$$

Mdn = Median

N = number of experts

The criterion uses in considering the relevance of the content in questionnaire

Mdn 5 = Extremely relevant

Mdn 4 = Very relevant

Mdn 3 = Moderately relevant

Mdn 2 = Slightly relevant

Mdn 1 = Un relevant

The inter quartile range was used to find the agreement of the answers with the following formula Chusri Wongratang (1982:51).

$$I.R = Q3 - Q1$$

The I.R. of Q3 and Q1 could be found from the formula $Q_x = Lo + i \left(\frac{N_x - F}{f} \right)$

- When Q_x = a desirable quartile
- Lo = the real low limitation of the interval of the quartile
- I = interval
- N = number of data
- X = Position of Quartile
- F = cumulative frequency before the interval of quartile
- f = frequency of scores at the quartile

The researcher determined the interpretation of median as follows:

The median from 4.50 and above meant that the question was extremely relevant

The median from 3.50 – 4.49 meant that the question was very relevant

The median from 2.50 – 3.49 meant that the question was moderately relevant

The median from 1.50 – 2.49 meant that the question was slightly relevant or disagreed

The median below 1 – 5 meant that the question was very least relevant or disagreed with the item the most

The criterion to be used when considering the answer agreement were :

Range between quartile from 0.00 – 0.99 meant the highest agreement

Range between quartile from 1.00 – 1.99 meant high agreement

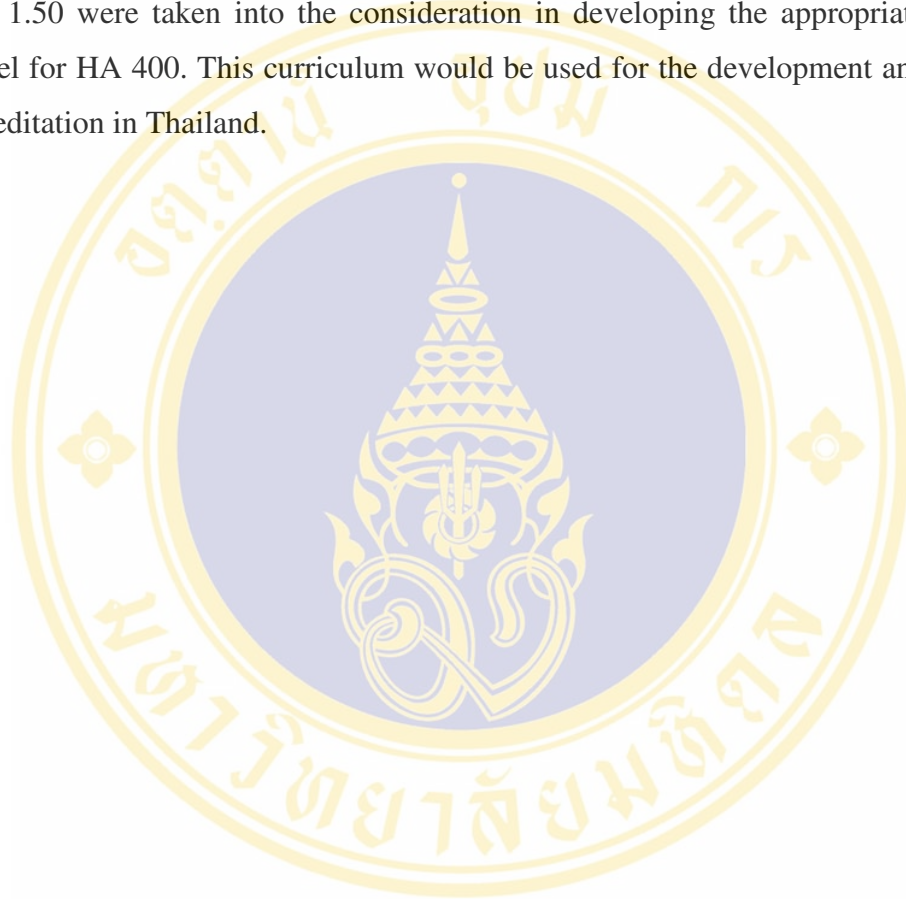
Range between quartile from 2.00 – 2.99 meant slight agreement

Range between quartile from 3.00 and over mean the least agreement

In this research, the range between quartile from 1.50 down meant the experts had the opinions towards the items with the agreement. When the range

between quartile more than 1.50 and above meant that the experts had the opinions towards the items with disagreement.

In the case that the median was equal judged by the range between quartile, the researcher brought the responses of the experts in the last round. Those responses had the median from 4.00 and over and the agreement of range between quartile less than 1.50 were taken into the consideration in developing the appropriate training model for HA 400. This curriculum would be used for the development and hospital accreditation in Thailand.



CHAPTER IV

RESULTS

The study on “An Appropriate Training Model for HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand” was a descriptive research which was focused on the study covering 5 aspects of training models in order to develop the training curriculum such as :

1. Training project management
2. Aims and objectives of the training curriculum
3. Subject content of the training curriculum
4. Training techniques and training activities organization
5. Evaluation

In this study, the Delphi Technique was used with the questionnaire developed by the researcher for 2 rounds according to the Delphi Technique. The questionnaire were distributed to 17 distinguished persons and experts. Those were the ones who had experiences in hospital quality development and were trained in the training curriculum in HA 400. They were screened by the qualified characteristics mentioned before and suitable for this study.

Data Analysis Result

In doing the data analysis, the Delphi Technique was used to analyze the responses of the experts for 2 rounds to find the mean and the quartile range from the group of 17 experts.

An Analysis in the First Round

The questionnaire in the first round were from the analysis and development of the expert interview directly and by phone. There were 123 items in

the first round. The questionnaire were for the finding of the relevance with 5 rating scale questions and to see the agreement of the responses from the experts.

The analysis in the first round showed the mean and the range between quartile of 5 aspects could be seen in Table 1 (Appendix)

In Table 1, the analysis of the experts responses in the first round was about the opinions on the relevance and the agreement on the different aspects of training models which were appropriate in HA 400 for the development and hospital accreditation in Thailand.

1. Determine training curriculum project management. There were 21 questions from No.1-21. The result were :

The most relevant Median from 4.50 and above	16 items
Very relevant Mean from 3.50 – 4.49	5 items
Moderate relevant Mean from 2.50 – 3.49	No
Slightly relevant or disagree Mean from 2.00 – 2.99	No
The last relevant Mean below 150	No
Very high agreement Quartile Range from 0.00 – 0.99	3 items
High agreement Quartile Range from 1.00 – 1.99	17 items
Little agreement Quartile Range from 2.00 – 2.99	1 item
The least agreement Quartile Range from 3.00 and above	No

2. Determine aims and objectives of the training curriculum There were 12 questions from No. 1-12. The findings were :

The most relevant mean from 4.50 and above	10 items
Very relevant mean from 3.50 – 4.49	2 items
Moderately, slightly and the least relevant	No
Very high agreement Quartile Range from 0.00 – 0.99	No
High agreement Quartile Range from 1.00 – 1.99	11 items
Little agreement Quartile Range from 2.00 – 2.99	1 item
The least agreement Quartile Range from 3.00 and above	No

3. Determine the subject content

There were 27 questions from No.1-11.

The findings were :

The most relevant Median from 4.50 and above		10 items
Very relevant Median from 3.50 – 4.49		13 items
Moderate relevant Median from 2.50 – 3.49		3 items
Slightly relevant Median from or disagree 2.00 – 2.99		1 item
The last relevant Mean below 1.50		No
The highest agreement Quartile Range from 0.00 – 0.99		No
High agreement	Quartile Range from 1.00 – 1.99	17 items
Little agreement	Quartile Range from 2.00 – 2.99	7 items
The least agreement	Quartile Range from 3.00 and above	3 items

4. Determine training techniques and teaching learning activity of the curriculum

There were 47 questions from No. 1-27. The findings were :

The most relevant Median from 4.50 and above		21 items
Very relevant Median from 3.50 – 4.49		21 items
Moderately relevant Median from 2.50 – 3.49		5 items
Slightly and the least relevant		No
The Highest agreement Quartile Range from 0.00 – 0.99		No
High agreement	Quartile Range from 1.00 – 1.99	17 items
Little agreement	Quartile Range from 2.00 – 2.99	7 items
The lest agreement	Quartile Range from 3.00 and above	3 items

5. Curriculum Evaluation

There were 14 questions from No 1-16. The

findings were :

The most relevant Median from 4.50 and above		12 items
Very relevant Median from 3.50 – 4.99		4 items
Moderately relevant, slightly and the last relevant		No
The highest agreement Quartile Range from 0.00 – 0.99		No
High agreement	Quartile Range from 1.00 – 1.99	13 items
Little agreement	Quartile Range from 2.00 – 2.99	3 items
The least agreement Quartile Range from 3.00 and above		No

From the analysis of the responses in the second round, the groups of the distinguished persons and the experts had the consensus opinions and high agreement for 75 from 123 questions. There were 69 from 12 questions with the most relevant. The latter were very relevant for 45 from 123 questions.

An analysis in the Second Round

The questionnaire in the second round were the same as the first round. The second round questionnaire were distributed to the experts by showing mean and the range quartile of each question. The positions of the answers done by the experts were also shown so that they could reconsider their responses whether the answers would be confirmed or changed. In the case that the last answer was not the same as the group, the experts needed to explain the reason for that response. Otherwise, it would be considered as the acceptance of the group.

The findings from the second round were new mean and new quartile range. The outcome from this data analysis would be taken into the appropriate training model development in HA 400 in order to develop and accredit the hospital quality in Thai and as show in Table 1 of each aspect (*new changing valves)

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows :

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
	1. Training Project Management should have characteristic and these matter		
1.	Project manager should study the project thoroughly, know every part of the project including the activities of the project.	5.00	0.50*
2.	There should be meetings among the related persons such as manager or committee of the project or personnel officers. There was the explanation about the objectives of the project, the mission and share the responsibility for each one to perform.	5.00	0.00
3.	The manager should follow, facilitate and ask to solve problems including the facilities for the working team.	5.00	0.50*
4.	Project manager should evaluate the working performance to find out how much the assignment was accomplished. Were there any changes or correction.	5.00	0.00*
	Activities or Mission needed to be done before the Training were as follows :		
5.	Should contact the training places in advance for 6 months because the information about the landscape, the location, sizes, number and the time of using the places..	4.00	1.50
6.	Should informally contact the academic experts with the details on necessary things about thee training such as the topic of the subject, objectives, the scope of subject topics, the characteristics of the training participants, date, time and place for lecturing. Besides, the preparation for the transportation and the aids used in lecturing each topic would be asked as well.	5.00	1.00
7.	Should prepare the materials about the training topics and all foundation printed materials that the training participants should know including certificates.	5.00	0.00*

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
8.	The project manager needed to coordinate with other sectors according to the regulations of the company or the organizations so that the budget would be provided owing to the project expenses before the training days and the document for the payment as well.	5.00	1.00
9.	The qualification of the training participants should be stated clearly in the project such as list of names, age, position, educational level, the authority organization and training records.	4.00	0.00*
10.	There should be the coordination of the related organizations to ask for supports such as training places, equipment using in the training, transportation for the academic experts, parties, refreshment, and snacks during the training.	5.00	0.50*
11.	The document for the official ceremony, official letters and folders for the training participants.	5.00	1.00
	The Procedure during the Training there were activities to be performed :		
12.	The project manager needed to come early to examine the tidiness of the places, tables chairs, set of altars, flowers, candles, incense sticks, matches, candle, register table, sound system, microphone, the cleanness of general area.	4.00	1.00
13.	Registration officers should come early and set the table and registration document to be ready to deliver services	5.00	0.00*
14.	In processing the training the moderator should control all of the programs to be on time as much as possible. The academic experts needed to be introduced every time before starting the new topic.	5.00	0.00

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
15.	There should be some officials to provide facilities for the academic experts and the training participants all the time of the training.	5.00	0.50*
16.	Food services and drinks should be provided in the short time and suitable to the weather condition and on time...	4.00	1.00*
17.	The opening ceremony of the training depended on the appropriateness considered for each project. After the training was over, there were some job description needed to be done as follows :	4.00	1.00*
18.	There should be the training evaluation by using the evaluation analysis organized during the training.	5.00	0.50*
19.	There thank you notes should be sent to the academic experts, the related organizations and the organizations supporting the training.	5.00	1.00
20.	All of the valuable materials during the training should be compiled and distributed to the related persons and to the administrators of the organizations which allowed the personnel to attend the training.	5.00	1.00
21.	For the financial management, the document for the expenses needed to proceeded according to the regulations of the organizations within 1 week.	5.00	1.00
	2. Determine the aims and objectives of the training curriculum There should be characteristics and the following matter :		
1.	General objectives and specific objectives or behavioral objectives should be agreed with the policy of the organization and the nation as well. They should serve the needs and the expectation of the hospital service receivers.	5.00	1.00

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
2.	The objectives covered the ethic development and common sense of all personnel in every level. They were focused on the behavioral development and the common sense towards the serious continuing hospital quality development.	5.00	1.00
3.	The objectives had to agree with principles and rationale. They should be focused for the important background in prevention, and problem solving of the organization. The problems could be from the neglectation of ethics in service behaviors and lack of good common sense in hospital quality development.	4.00	2.00
4.	The behavioral objectives or expected behaviors should be determined to cover the needs and expectation of the service receivers in the total model such as body, social, emotion, attitudes, belief, values and spirits	4.00	1.50*
5.	all of the objectives had to be clear, possible, practical, measurable and callable. The emphasis should be on law principles, professional ethics of the medical service delivers , agree with cultural values of Thai society towards medical care service.	5.00	0.50*
6.	The objectives were aimed at behavioral changes of the personnel in all levels to have moral, ethic until they were the desirable culture of the organization.	5.00	1.00*
7.	The objectives were focused on the training participants to see the advantage and disadvantage of hospital quality development. The participants could perceive and solve the problems, develop themselves, being applied for all situation, foster and develop hospital quality development towards the surrounding person effectively.	5.00	1.00

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
8.	The objectives should be focused that everyone, every organization, were responsible for activity support, and promotion for the hospital quality development cooperatively. They should participate in the perception, problem solving, problem prevention, share the advantage and disadvantage closely and friendly.	5.00	1.00
9.	The objectives should be focused on the training participants realized the problems and see the importance of hospital quality development effecting the acceptance of different development process for good quality of medical services.	5.00	0.50*
10.	The emphasis should also be on causing the personnel in every level to have positive attitudes toward hospital quality development and supportive behaviors towards real hospital quality development until the personnel would be able to analyze, criticize the organizational behaviors and find the responses by oneself.	5.00	1.00
11.	The emphasis should be on every participant had self-realization and understood the others more, was able to stop, decrease, or give up the undesirable behaviors and had behaviors promoting hospital quality development.	5.00	1.00
12.	The objectives should be emphasized on increasing function reliance and good responsibility to the public.	5.00	1.00
3. Determine the Content in the curriculum			
The determining the content in the curriculum should have the characteristics and matter as follows :			
1.	There should be both theory and practice in the content including the field trip on hospital quality development.	5.00	1.00

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
2.	The content should be focused on knowledge, understanding and changes on 3 aspects : and agreed with the objectives of the curriculum.	5.00	1.00
3.	The laws on patient rights and professional ethics of the medical service deliver should be taken into determining educational topics or activity organization and exchange experiences for learning.	4.00	1.00
4.	The research findings on hospital quality development should be taken to determined the training topics.	4.00	1.50*
5.	The aspects on the problems relating to hospital quality development that often occurred, medical service behaviors, and the way to solve the problems should be determined as the content and the topics in the training.	5.00	1.00
6.	The result of the survey on the problems and need of each sec for should be brought to be the content of the curriculum.	5.00	1.00
7.	The result of the survey research and the satisfaction of the persons who receive the services should be taken to be parts of the subject matter and the training titles.	4.00	1.50*

Determine the Content the determining of content

should cover the following items :

8. **Subject** : Psychology of Adult Learning

Subtopics

- Training and Learning
- Personal learning
- Personal principle of learning
- Principles of Adult learning 10 items
- Theory of Motivation

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
	Course Objectives		
	The training participants were to have knowledge and understanding in the individual learning nature, know the adult learning principles including the motivation for adult to have the highest efficiency in learning and could apply in adult training and teaching relevantly and effectively.	4.00*	1.00
	Appropriate time in training should be 1.30 hours	4.00	1.00
	should be 3 hours	4.00	0.00*
	should be 6 hours	3.00	0.75
9.	Subtopics		
	- The meaning of lesson plan		
	- Good lesson plan or training		
	- Important factors of lesson plan		
	- Lesson plan writing as the step of ROPPS MODEL	4.00	2.00
	Course Objectives		
	The training participants were to have knowledge about lesson plan, the factors of good lesson plan and the ability to write lesson plan effectively and correctly according to the academic principles.	4.00	1.00*
	Appropriate time in training should be 3 hours	4.00	1.50*
	should be 6 hours	4.00*	2.00
	should be 12 hours	2.00	0.75*
10.	Topic : Techniques in Being the Academic Experts		
	Subtopic		
	- Meaning and qualification of good academic experts		
	- Roles and functions of academic experts in training		
	- Arts of speaking and effective presentation techniques		
	- Impressive personalities		

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
	- Skills of academic experts in promoting the effective teaching		
	- Ten techniques in teaching		
	Course Objectives		
	The training participants were to have knowledge and understand roles, functions, good qualification of academic experts including the effective transfer of knowledge, experiences and different skills to the target groups.	4.00	1.00
	Appropriate time in training should be 3 hours	5.00	1.50
	should be 6 hours	5.00*	0.50*
	should be 12 hours	3.50*	2.00*
11.	Topic : Counseling		
	Subtopic		
	1) General knowledge in counseling such as meaning, importance, factors of counseling, qualification, job description and ethics of the counselor.		
	2) Counseling Process such as beginning of counseling, survey the problems, understand the problems, goal setting to solve the problems and finish the counseling.		
	3) Caring Skills such as caring behaviors, inquiry skills, listening skills, little motivation skills, referring skills, reflecting skills and summarizing skills.		
	4) Persuasive Skills such as specifying skills, confronting skills, leading skills, feedback and extrovert skills, consequent using skills and interpreting skills.		

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
5)	Counseling Evaluation such as Meaning and the importance in supervising the counseling, roles of supervisors in counseling, good qualification of supervisors, evaluation and practicum in counseling.	4.00	1.00
	Course Objectives		
	The training participants were to have knowledge and understanding, have skills in counseling correctly and appropriately, be able to observe and analyze different behaviors in the evaluation of effective counseling.	5.00	1.00*
	Appropriate time in training should be 3 hours	5.00	1.75*
	should be 6 hours	4.00	0.75*
	should be 12 hours	3.00	2.00*
	4. Determine teaching techniques and teaching learning activity organization		
	In determining teaching techniques and organizing teaching learning activities, there should be characteristics and the following matter :		
	The teaching techniques should be integrated both theory and practice. Any techniques should not be used separately. There should be appropriate techniques as follows :		
1.	The trainer- centered training techniques should be used such as :		
	1.1 Lecture	4.00	1.50*
	1.2 Discussion	4.00	1.50*
	1.3 Demonstration	4.00	2.00
	1.4 Seminar	3.00	0.00*
2.	The trainee – centered training techniques should be used:		
	2.1 Workshop	4.00*	1.75*

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
	2.2 Structured Exercise	4.00	1.00*
	2.3 Case Study	4.00	0.75*
	2.4 Role Playing	4.00	2.00
	2.5 Brain Storming	5.00	0.00*
	2.6 Simulation	5.00	1.00*
3.	The self – study training technique should be used :		
	3.1 Assignment	5.00	1.00
	3.2 Computer Based Training	4.00	1.00
4.	The participatory training should be used :		
	4.1 Questioning Technique	4.00	0.50*
	4.2 Field Visit	4.00	0.50
5.	Teaching and learning were to have the continuing relation both theory and in practice and continuously processing.	5.00	1.00
6.	The content matter of the training needed to be relevant to age, intelligence, nature of learners, relating to daily problems and reasons to support the advantages and disadvantages of the practice.	5.00	0.00*
7.	Teaching could make learners have the awareness in developing hospital quality with sincerity, intention, and willing ness until they become self habits or permanent awareness. They would not be done only when someone told them to do so.	5.00	0.00*
8.	Teaching did not only give knowledge, attitudes, reasons and moral behaviors, it should emphasize on emotion and feeling development, belief effecting the behavioral changes. Teaching also encouraged the learners to intensively do appropriate behaviors for hospital quality development, be able to make a decision as effective hospital quality development.	5.00	1.00*

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
9.	There should be activities building positive reinforcement and negative reinforcement towards the persons with good behaviors and not good behaviors.	5.00	1.00*
10.	There should be the integration about the hospital quality development and common senses in every subject and every time having the regular training on other topics.	5.00	1.00*
11.	In the teaching atmosphere, there should the organization of interesting matter, excitement, fun, attraction, appreciation, worth following, without boresome and needed to try-out and see the advantages of what they have learnt.	5.00	1.00
12.	The students should not feel that they were forced to learn. Teaching should not make the learners feel that they were taught.	5.00	1.00
13.	There should be appropriate activity organization and environment atmosphere, factors supporting continuous hospital quality development, and commutative experiences because only teaching and training in the classroom were not enough to change values in hospital quality development until having good and continuing common sense.	5.00	0.50*
14.	In learning teaching the hospital quality development, it would be successful and continuing with the cooperation from the high executive, the commanding officers in all levels, adults, closing persons, authority, influential persons and job leaders.	5.00	0.00*

The academic experts should have the following qualification.

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
15.	The trainer should emphasize on building the relationship between the trainer and the trainee with the familiarity. This could make the trainee accept the trainer, and agree with the trainer. Then, the learners would dare to show off about the problems of friends, problems in the workplace. What the learner could do would be beneficial for teaching. It helped learning to solve the problems, analyze the problems, find the alternatives from the real situation. The learners could gain a lot of benefit from learning.	5.00	0.00*
16.	Teachers were good models in continuing hospital quality development and made teaching the best outcome.	5.00	0.50*
17.	Teachers should have skills in verbal, action, gesture, questioning, use of teaching aids, explanation, motivation, interest, encourage thinking skills, interest in learning. The learners would be active, pay more attention in learning and expand the concept and ways of learning for the learners.	5.00	1.00
	Aids and Audio Visual in Training should have this qualification :		
18.	The selection of aids should agree with the learning objectives.		
	- Man	5.00*	1.00
	- Power Point	5.00	1.00
	- Transparency	4.00	1.00*
	- VDO, TV.	4.00	0.75*
	- Tape	4.00	1.00*
	- Slide	4.00	1.00*
	- Materials for lecturing	5.00	1.00

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
19.	There should be teaching aid to motivate learners to develop attitudes, emotion, and feelings. The learners could see the movies, video or read short stories. Then, the evidence would be brought for an analysis and solve the problems about hospital quality development with the groups.	4.00	1.00
	Determine the training participants the training participants should have the following qualification		
20.	Determining the training participants should be announced as the clear policy. The ones who did not have be allowed to join the training.	3.00	1.00*
21.	Supervisors should screen the personnel to be trained one group after another.	4.00	1.00
22.	The determining of the trainee qualification should be integrated by combining personnel in all levels together in order to perceive and solve the problems in all levels with the participatory form.	4.00	2.00
23.	Determining the numbers of each group of the trainee should not be to many because the trainee would do the analysis training, do activity and discussion. The appropriate numbers should not more than		
	- 30 – 40 per batch	4.00	2.00*
	- 41 – 50 per batch	5.00	1.00*
	- 51 – 60 per batch	3.00	0.25*
	Training Time		
	The training time should be		
24.	Determining numbers of appropriate days per batch were		
	- 3 days	4.00	1.75*
	- 5 days	4.00	0.00*
	- 7 days	3.00	1.00*

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
25.	The determining training time should agree with the policy of the organization and the budget available.	5.00	1.00
26.	The training should be all day both morning and afternoon.	5.00*	1.00
27.	Training places should be both inside and outside and field study should also be provided according to the relevance.	5.00	1.00
5. The Evaluation of Training Curriculum			
The evaluation of training curriculum should have these characteristics and mater.			
1.	The training evaluation should cover these 4 factors such as : <ul style="list-style-type: none"> - Reaction Evaluation - Learning Evaluation - Behavior Evaluation - Result Evaluation 	5.00	1.00
2.	There should be various evaluation techniques both in quality and quantity to see the validity in the evaluation by interview, observation and questionnaire.	5.00	1.00
3.	There should be the follow-up and each of the evaluation should be collecting data from several sources. <ul style="list-style-type: none"> - From the commanding officers - From peer - From former trainee - From hospital service receivers 	3.00	1.00
4.	Before the evaluation, there should be the expected behaviors and what would be expected to have changes after the training.	5.00*	1.00*

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
5.	The reaction evaluation should encourage the training participants to write opinions, and a lot of suggestion without signing names so that the data could be real and beneficial towards the training project with the questionnaire for training evaluation.	5.00*	1.00
6.	The learning evaluation should have the evaluation on knowledge, skills and attitudes of the trainee both before and after the training by using the questionnaire.	4.00	1.00
7.	<p>The behavior evaluation of the trainee changing behaviors should let the commanding officers of each sector did the evaluation by basing on covering items such as :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Behaviors towards service receivers / customers / the contacting persons. - Behaviors towards peer / and other related organizations - Behaviors towards the commanding officers and the subordinates - Behaviors towards organizations <p>-----</p>	5.00	1.00*
8.	<p>The result evaluation and the reflection towards to organizations should cover the followings :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Image of the organization and personnel - Standards of working system and different service delivery - Organization income increased / the cost decreased or not - Customer satisfaction / service receivers / the contacting persons <p>The ones who evaluated the results should be the commanding officers, peers, service receivers, group of former trainee in order to see the reliability of the measurement and training evaluation.</p>	5.00	1.00*

Table 1 Relevant values and the Response Agreement the Second Round of the Appropriate Training Models in HA 400 for the Development and Hospital Accreditation in Thailand with 5 Aspects as follows : (cont.)

No.	List of Opinions	Relevance	Agreement
9.	There should be the evaluation during the training by the academic experts and training officials by <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="371 537 878 569">- Observe behaviors and different action <li data-bbox="371 585 784 617">- Interest the group participation <li data-bbox="371 634 911 665">- Inquiry the knowledge and understanding <li data-bbox="371 682 792 714">- Answer question / participation 	5.00	1.00
10.	There should be the follow-up and the training evaluation by the training officers or persons involving the training after the training was over <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="371 936 516 968">- 1 month <li data-bbox="371 984 529 1016">- 3 months <li data-bbox="371 1033 529 1064">- 6 months 	4.00	1.00*
		5.00	1.00
		4.00	0.00*
11.	The ones who did the follow-up and gave some advice in HA at different hospitals should have knowledge and experiences at least 3 years in doing HA	5.00	1.00*
12.	There should be team work to do the follow-up of the training and gave the advice in HA especially at least 1 person per one hospital.	5.00	1.00
13.	The training follow-up should have evaluation forms to measure the progress in HA clearly and agreed with the act of legislation for the benefit in HA in the future.	5.00	1.00
14.	There should be the follow-up at least 3 times so that the trainee could perform correctly as in HA.	5.00	1.00

According to the stated criterion in this study, the responses in the last round with median from 4 and above and the quartile range below 1.50. Then, the summary would be the appropriate training model in the curriculum HA 400 for the development and hospital accreditation in Thailand.

From the analysis result in the second round, the experts had the census on different aspects as follows :

1. In the determining training project management, there were 21 questions (1-21). The most relevant question and the highest agreement, there were 10 questions. The most relevant and high agreement, there were 6 questions. The questions with the most relevant and high agreement, there were 4 questions.

2. Determine aims and objectives of the curriculum in 12 questions. There were 2 questions with the most relevant and high agreement. There were 8 questions with the most relevant and high agreement. There was 1 question with the most relevant and high agreement.

3. In determining the content in the training curriculum, there were 27 questions (1-11). The questions with the most relevant and high agreement, there was question. There were 8 questions with the most relevant and high agreement. There were 9 questions with very relevant and high agreement.

4. In determining the train techniques the organization of teaching learning activities. There were 47 questions (1-27). There were 9 questions with the most relevant and high agreement. There were 14 questions with the most relevant and high agreement. There were 11 questions with very relevant and high agreement .

5. In determining the evaluation of the curriculum. There were 16 questions (1-14). With the most relevant and high agreement, there were 13 questions and there were 2 questions with very relevant and high agreement

The results of the analysis showed that the appropriate training models in HA 400 for the development and hospital accreditation in Thailand. The majority had high agreement and the most relevance for 48 from 123 questions. The latter had high agreement and very relevant for 27 in 123 questions.

CHAPTER V

DISCUSSION

The results from this research would be used as the criterion to determine the appropriate training models for the curriculum HA 400 for the development and hospital accreditation in Thailand. According to the questions confirmed in the second round from the 17 experts with knowledge and experiences about training curriculum in HA 400. The results were that there were 69 questions with the most relevance, 45 very relevant. There were 3 questions with very high agreement. There were 75 questions with high agreement from 123 questions. Every question was brought for the research findings. Then, They would be brought to discuss with the answers from the open-ended questions in the first and second round of the experts.

Training Project Management

According to the aspects of appropriate training models, the experts found that the ones which were the most relevant and high agreement were the HA 400. For good training models, in the preparatory stage, the project manager needed to study the project thoroughly. the should try to know every part of the project including activities of the project. There should be a meeting among people involving the projects such as the ones who were responsible for the projects, project committee or personnel officers, explanation about project objectives, the missions which every one could share responsibility for each to perform. The ones with responsibility should facilitate, inquiry, solve problems, evaluation and follow-up the job assigned whether they were successful or needed to be changed or not. This agreed with Somkid Bangmo (1975 : 72) mentioned about the training project management that the manager needed to study the project thoroughly, have the meeting for the people involved to share the responsibility for each to perform, including the evaluation for the most effective training project. Besides, there should be the preparation of

training documents on the training topics and some foundation documents which were necessary. the certificates should also be provided. Moreover, there should be the coordinating with related organization in order to ask for support such as places used in training. Cars for the academic experts, parties, drinks and refreshment during the training procedure, the registration officers should come early to set the table and the document needed for the registration. There should be officers to facilitate the academic experts and trainee all the time of training. The monitor of the training should be very punctual. There would be the introduction of the academic experts every time before starting the new topic. When the training came to an end there should be the evaluation by analyzing the evaluation forms gathered during the training.

The most appropriate aspect but high agreement was the activity before the training. was the activity before the training. There should be the contact the academic experts within the organization together with the details of the trainee such as topic, objectives, the scope of the subject, trainee characteristics, day, time, place for lecture. Besides, the transportation of teaching aids for lecture should be inquired as

Win Chueophohak (1994 : 36) said that the preparation before training should be preparing the informal letters to invite the academic experts from the training and enclosing the training schedule, information about training such as sex, educational back ground, religion, numbers and career. The experts also suggested that the project managers needed to coordinate with the company or the organization according to the regulations so that the budget would be ready for the project expenses before the training date. These should the document about the expenses. The material for formal ceremony or any official letters and the folders for the trainee should also be provided. When the training was over, the thank you letters to the academic experts and the related organizations and the supporting organization during the training. There should be the compiling of the material which were valuable into the copies and then they would be distributed to the related persons, the

managers of the organization which sent the trainee. The document about finance should be kept as the regulations of the organization and be ready within one week.

Aims and Objectives of the Curriculum

The most relevant and very high agreement was the objective. The objectives had to be clear, practical, measurable and evaluated. There should be the emphasis on laws, professional ethics of the medical service deliverer which could agree with the values of Thai culture of the advantage and disadvantage of hospital quality development. So that they could perceive and solve the problems by themselves, applied their knowledge for all situation. The hospital quality development could be fostered effectively with everyone around them. The aim was that everyone was responsible to promote and support the activities for the hospital quality development together and had the participation towards the perception and problem solving, prevention of the problems together, sharing the advantage and disadvantage, close relationship and unity. The emphasis was to form personnel in all levels good attitudes towards hospital quality development and realistic behaviors promoting hospital quality development until they could analyze several behaviors and find the answers by them selves. There should be the emphasis for everyone to understand one selves and others more than before. They could get away, decrease and stop the undesirable behaviors and formed the behaviors to promote the hospital quality development. The emphasis could also be on the enrichment of the function realization and the public responsibility as the concepts of Taba referred in Wichai Wongyai (1982 : 53). It was said that the determining of educational objectives needed to be agreed with the other educational aims in other levels and based on the possibility in the present society. The aims could be divided into 5 aspects as follows :

1. The aim about knowledge, fact, idea and concepts was the general aim about the memory, fact or evidence to cause the experiences, the understanding or the insight.
2. The aim about reflective thinking was important for the concept to

criticize, intellectual skills, problem solving skills, the data interpretation, the application of fact and principles and the reasons.

3. The aim about values and attitudes was to emphasize on the appreciation in social analysis, the study on cultural needs in the present time, human motivation, values and feelings.

4. The aim about the ability to respond to the social environment, the sensitivities and feelings could give the importance to the ability to understand the roles of the others and could serve the others including the society as well.

5. The aim about skills was about the skills relating to reading, writing, mathematics for living, creativity, solving and analyzing data, human relationship and leader skills.

Moreover, Taba presented the criterion which were useful and able to avoid the confusion in determining aims :

1. The passage in determining aims should describe the expected behaviors and the explanation about the causes of the behaviors.
2. Each complex aim needed to be specified which behaviors were the expected behaviors and which ones were needed to be applied.
3. The aim should clearly point out the differences between experiences for the various experiences.
4. The aim should demonstrate the levels of behaviors and should have the continuity.
5. The aim should be practical.
6. The scope of aim should be broad enough to cover all of the results.

Determining the Content in the Curriculum

Different aspects with the most relevant and the high agreement were the content. There should be both theory and practice in different forms including the field study on hospital quality development. It should aim at the knowledge acquisition, understanding and changes on cognitive domain, affective domain and

psychomotor domain to agree with the aims of the curriculum as Wijit Arwgul (1997 :15) gave some opinions on the training objectives which aimed at the changes in the person. It was to enrich the knowledge, skills, and person ability in 3 aspects :

1. The knowledge : the high knowledge and understanding
2. The skills : create high skills in the duties
3. The attitudes : good feeling and creative concepts

There should be the aspects about hospital quality development in medical service behaviors including the correction ways taken into the content and training topics. The results from the survey of problems and needs of the organization should be taken into the content of the curriculum. Somkid Bangmoe (1981 : 40) said that the searching for training needs was the searching for the condition or work problems. The personnel problems in the organizations could be solved by the training. In order to make the organization procedure achieve the goal, it needed to consider about the appropriate needs and the agreement of the problems and objectives of the organizations. There fore, before having the training every time, there should be the survey on the right and relevant training needs. Sometimes, there were clear problems but sometimes, the problems were hidden. The survey on needs had to be done systematically. The training would be at the right point, worthwhile as the training objectives, the determining of objectives of the academic experts should emphasize on the trainee to have knowledge, understanding the roles, and function, good characteristics of the academic experts. The academic experts should be able to effectively transfer knowledge, experiences and skills to the target group. Krit Ampoct referred in Somkid Israwat that the good characteristics of academic experts were the knowledge in teaching, the ability to transfer knowledge adult teaching psychology, ethics of the academic experts. The time used should be about 6 hours. They should have the objectives in counseling the students focusing on trainee knowledge and unstanding and skills in counseling and properly. They should be able to observe and analyze the behaviors for the readiness in evaluating the results of the effective consultant.

Determining Teaching Techniques and Activities

The most relevant and high agreement aspect was to choose the training technique of learner oriented by using brain storming. The content of the training had to be suitable to age, intelligence level nature of learners, daily relation with the problems. There were reasons to support the advantages and disadvantages of the performances. Teaching should make the learners have the realization and want to develop hospital quality realistically and intentionally until they became the habit and permanent awareness. It should not be the performance as they were told by the instructors only. The teaching atmosphere should be interesting exciting, amusing, and entertaining. It should create the appreciation, the feeling to follow and to be brought into practice. It would make the learners see the advantage in what they have learnt. It would not be boring. The opinions agreed with Somwang Kurarattana (1989 : 126) on brainstorming techniques which were the techniques to create the cooperation among group members. The teaching advised how to respect and accept the others and also the creativity which made the group find the ways to solve the problems which being faced in different characteristics. They were the techniques to stimulate and encourage the interest. The members would not be bored but active to answer the questions independently and helped to train skills and thinking to solve problems within the limited time and the emergency.

The experts suggested that the learners should not be enforced or be taught. The activity should be organized in the appropriate atmosphere of the environment. They should be the factor to encourage continual quality development and commutative experiences. The teaching and training in the room were not enough for the changing of values in hospital quality development until there was continual realization. The cooperation of the immediate superiors in all levels, authority, adults, leader and that could influenced the training. These ideas agreed with the concepts of Wijit Arwagul (1984 : 124-127) explaining that creating good atmosphere was essential towards training. The persons who had the most important part in training were the trainee. It was based on that the trainee did not know anything before but had experiences knowledge and opinions to be exchanged in the group. The trainers

needed to give the trainee the honour and to be the model for the trainee to remember the behaviors and performances including the speaking expressions and concepts of the trainer who could make the trainee achieve the objectives.

Besides, the academic experts should create the relationship between the trainer and the trainee. Being familiar would be the teacher. It would motivate the learner to agree with, be brave to solve and analyze problems. There should be the alternatives of the problems in the real situation which would be beneficial for the trainers. Teachers or trainers must be good model in the continual hospital quality development. These would make the teaching the most effective. Nipon Thaipanich referred in Om Pranom (1997 : 76) pointed out the good characteristics of the academic experts should be open minded, listen to the trainee opinions, be good observers, sensitive perception, creativity, good atmosphere. They were able to solve problems, transfer knowledge have enough experiences to present the content and the data correctly. There should be the skills in motivation for the acceptance and be able to present and summarize clearly. The trainers should be able to perform, have good relationship, good models to encourage, promote and support every to learn by themselves systematically.

The most relevant and very high agreement was using training technique as learner oriented by simulation. The training was focused on learning by assignment. Learning and teaching had the continual relationship between the theory and practice all the time of teaching.

Besides, providing the knowledge, attitudes, reasons and ethic behaviors, there should be the emphasis on emotional development, feeling, belief, which influenced the changes of the behaviors and the learners intended to behave hospital quality development. There should the activity fostering positive reinforcement. The behaviors tended to happened in the future. In contrast, if any behaviors received the punishment, the behaviors would be decreased or stopped in the future. The experts also suggested that there should be the integration of the hospital quality development and the realization in every subject and every time in the regular

training. There should be the document with the aids in training. The determining of the numbers of the learners should not be more than 41-50 person per group of training.

The Evaluation of Curriculum

The appropriate characteristics and evaluation of the training and the agreement for the highest benefit in the organization development and personnel development. The content should cover these 4 aspects.

1. Reaction Evaluation
2. Learning Evaluation
3. Behavior Evaluation
4. Result Evaluation

In each evaluation, there should be integration techniques such as interview, observation, and questionnaire. There would be validity in evaluation. The data should be collected several times from different sources such as the immediate superior, peer, former trainee and customers to find the reliability of the evaluation and the evaluation. Before determining the expected behaviors after the Training Professor Donald L. Kirk Patrick, 1995 stated that there would be 3 type of knowledge :

1. What did the training gain? or What would be the advantages toward the organization?
2. Should the project be stop for a short time or continually proceed?
3. Should there be any improved or training program development ? What needed to be done? How should they be done?

The researcher found that the concept should cover the evaluation for solving the problems, organization and personnel development and the relevance. There should be the most relevant towards the training project in the curriculum HA

400 for the development of hospital accreditation in Thailand. As a result, the content mentioned above was selected as the ways to evaluate the training project, and to examine the result in the 4 aspects. The experts suggested that in doing the reaction evaluation, the trainee should be encouraged to express their opinions without the signatures. The data would be useful towards the training project by using the questionnaire. The behavior evaluation that was changed should let the immediate superior of each organization to do the evaluation. The evaluation should cover the customer behaviors, the people who came to contact, peer, related organization, behaviors toward the immediate superiors, the subordinates and organization. The result evaluation and the reflection in the organization should cover the image of the organization and persons. The standards of work system and the use of services, increasing income, the decreasing cost, the satisfaction of customers, service receivers, and the people who came for contact would be evaluated by the immediate superior, service receivers, and farmer trainee so that the data would be reliable. There should also be the evaluation between the time proceeding the training by using the behavior observation, expression, interest, participation in group, inquiry on knowledge and understanding, answering the questions, the cooperation from the academic experts and training officers. There should be the follow-up after the training ended for 3 months. There should be the ones with knowledge and experiences in doing HA at least 3 years to follow-up and advice in doing HA. There should be at least one person per one hospital. There were forms in evaluating the progress clearly and simultaneously with the act of legislation of the development of hospital for the benefit of the accreditation in the future. There should be the follow-up at least 3 times so that the trainee could perform correctly as the HA process.

CHAPTER VI

CONCLUSION AND RECOMMENDATIONS

The study on the opinions of the expert group in 2 round consensus by the Delphi technique was to find the factors of appropriate training models in the curriculum HA 400 for the development and hospital accreditation on 5 aspects such as training project management, aims and objectives of the curriculum, training technique and activities, and evaluation.

Summary

General Characteristics of Samples

There were 17 experts with the experiences in hospital quality development and training in HA 400. There were the following control organizations.

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. Kanjanaburi Memorial Hospital | 1 person |
| 2. Kampaengsaen Hospital | 1 person |
| 3. Kasemratsaraburi Hospital | 1 person |
| 4. Surasinghanart Hospital | 1 person |
| 5. Jedsamian Hospital | 1 person |
| 6. Bangplee Hospital | 1 person |
| 7. Bangrajan Hospital | 1 person |
| 8. Pranburi Hospital | 1 person |
| 9. Pamoke Hospital | 1 person |
| 10. Payabanasatan Prabarami Hospital | 1 person |
| 11. Ruam Pact Chainat Hospital | 1 person |
| 12. Wangjan Hospital | 1. person |
| 13. Suwanwet Hospital | 1 person |
| 14. Mohsamroeng Hospital | 1 person |

15. Uthai Hospital	1 person
16. IHMC Institute Hospital	1 person

The Analysis Result

The opinions of the experts on the appropriate training models in HA 400 for the development and hospital accreditation in Thailand. According to the opinions of the experts in the last round after the confirmation. The were the most relevant 69 questions with median between 4.50-5.00. There were very relevant 45 question with median between 4.00-4.49. The high agreement showed in 3 questions with the quartilerange between 0.00 – 0.99 from 123 questions. The data analysis of each question was in the criteria to be used to summarize this study. The analysis was taken for a discussion with the open ended questions of the experts in the first round and in the second round to be adjusted in harmony with the academic principles, document and related research in chapter 2 according to the relevance of 5 aspects.

The results of this study were that the responses from the consensus and the confirmation were the last responses from the expert group. They could be considered as data with high reliability. Besides, the researcher had tried to proceed the research as the academic principles in order to prevent errors and bias in research.

1. The selection of the population. Everyone had required qualification and experiences in quality development. They had will power and intention to reply the questionnaire, opinions and suggestions which were beneficial towards every round which had not very long intervals.

2. The numbers of the population were with very little error.

3. The statistics and validates were high reliable because

3.1 The instrument from the interview were from direct contact and by phone. The interviewees were the ones with experiences of HA 400 training. Then the responses were improved and developed be distributing again.

3.2 The returned questionnaire was rather extremely complete in each set and each round. Especially, in the last round, there were not any missing questionnaire.

3.3 The computer program SPSS was used to Key the data and there were examined several rounds until it was sure that there would not be any errors in the data.

3.4 The statistics used in this study were median valves and quartile range values in the first round and in the second round.

The selection of mean values and the quartile range values was because the mean values were more relevant than other mean values. This study, the data was from the consensus with the distribution of skew. It was very high. The mean was the quartile range to show the reduction of the distribution of responses in each round.

Recommendation

From the results of the this research, the researcher used as the foundation. Then, they were applied with the academic principles, document and related research. The opinions from open-ended and the expert group used for the suggestions in seeding the appropriate training models in the curriculum HA 400 for the development and quality accreditation in the hospital in Thailand continually and to be beneficial to the organization.

1. Recommendation about Project Manager

1.1 The project manager should determine clearly about the qualification of the trainee. If the trainee did not have such qualification, the atmosphere of teaching and learning would not be smooth especially in doing group activities. In some cases, if there were not complete quantification but needed to acquire more knowledge, they could be accepted.

1.2 The project manager should provide the details about the content in the training so that the manager of each hospital could screen the personnel to participate in the training suitable for the hospital quality development process.

1.3 The project manager should have the closing ceremony in order to summarize the training and create the correct understanding together with the content of the training. Then, each organization

1.4 The project manager should set the time for training in harmony with the content and the numbers of the trainee. there should not be a rush of training time because it would make the trainee stressed .

1.5 The project manager should select the place for training as the hospitals with HA or in the process of doing HA so that the real atmosphere could be studied. It would make the trainee gain the knowledge, understanding, know the problems and have the willpower to do the hospital quality development

2. Recommendation about the trainee

2.1 The hospital managers should select trainee with the qualification as the training manager required. If the trainee did not have the background of the curriculum HA 200/ 205/ 301/ 303/ 305, they would lack the learning continuity or not complete learning. That would waste the time and money.

2.2 The hospital managers should send the team to have and each team should about 3 persons training so that the team could become leading team in effective hospital quality development.

3.3 The trainee should review the knowledge from the document and texts 6/7 relating to the quality development which was the basic before the training in the curriculum HA 400 so that they could understand the new content about quality development continuously and quickly.

3. Recommendation for the Academic Experts

3.1 The academic expert should bring the evidence and experiences about the development of the hospital to be the content of the training for the learners to understand and see the pictures clearly.

3.2 The academic experts should build the teaching content to agree with the routine work performance of the trainee to make the learners feel that there was no more burden than before.

3.3 The academic experts should be able to transfer knowledge and use the technique to simplify difficult things and create good atmosphere including motivating the learners all the time.

3.4 The facilitators should have direct experiences about HA at least 3 years. They should understand the heart of doing HA and continually develop hospital quality. They should also have good attitudes toward quality development and aimed at all types of the hospitals in Thailand to have quality, be the leader, have good transfer, good group activity, friendly atmosphere. There should not be the feeling of catching some faults Besides, they should have the spirit of giving complete advises.

4. Recommendation about Research

4.1 Delphi Research

The success of the Delphi research depended on the experts who answer the questionnaire. Therefore, it was necessary to select experts with knowledge, understanding about the training content and make the research correct and reliable.

4.2 The Selection of Expert Group

4.2.1 Expert Group, there were person inside and outside the hospitals which have different career. There could be the limitation in different aspects. Some aspects had different opinions. Sometimes, there could be some conflicts. It needed to determine good criterion in selecting good experts.

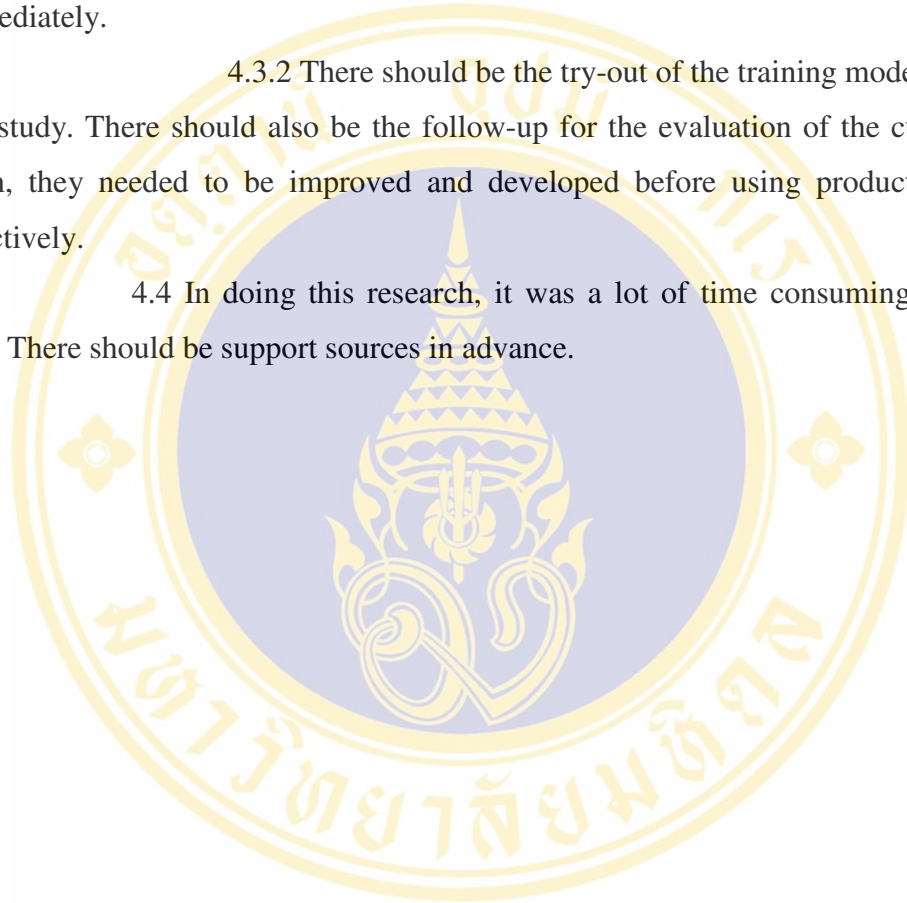
4.2.2 The experts with high position and a lot of duties, did not have time to answer the questionnaire several rounds. The researcher needed to have good working plan and careful working strategies. The goal according to the time. The experts with different background might not understand or had the conflicts. The concept in the basic research should be explained thoroughly in particular cases.

4.3. The application

4.3.1 In this study, it was to find the appropriate training models in the HA 400 for the development and hospital accreditation to be used as the principles and the ways to develop the training curriculum. The details would be adjusted to suit the condition in the organization. They would not be used immediately.

4.3.2 There should be the try-out of the training models from this study. There should also be the follow-up for the evaluation of the curriculum. Then, they needed to be improved and developed before using productively and effectively.

4.4 In doing this research, it was a lot of time consuming and high cost. There should be support sources in advance.



BIBLIOGRAPHY

ภาษาอังกฤษ

- Kirkpatrick, Donald L. (1998). Determining Training Needs : Four Simple and Effectine Approaches.” Training and Development Journal, February.
- Taba Hilda. (1962). Cirriculum Development : Theory and Practice. New York : Harcourt Brace & World.
- Tyler. R.W. (1950). Basic Principle of Curriculum and Instruction. Chicago : University of Chicago Press.
- เกษม บุญอ่อน. (2522). เดลฟาย : เทคนิคในการวิจัย. (10 ตุลาคม : 26-28)
- เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรม และการพัฒนา : แนวทางการวางแผน และเขียนโครงการบริหารโครงการ. กรุงเทพมหานคร : สยามการพิมพ์.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2533) ทิศทางการฝึกอบรมปี 36. กรุงเทพมหานคร : พันนี้พับบลิชซิ่ง.
- จุมพล พูลภัทรชีวิน. ประสิทธิภาพในการจัดการศึกษาของเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- โหม่เพ็ญ สนธยานนท์. (2527). การติดตามผลการฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาระดับกลางหลักสูตรการบริหารงานเพื่อพัฒนาองค์การของโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง. สารนิพนธ์การศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2542). กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : งานส่งเสริมการผลิตตำรา มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สมศักดิ์ พันธุ์ธรรม. (2539). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ต่อแนวทางการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนเองตามพระราชบัญญัติประกันสังคม 2533. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารกฎหมาย การแพทย์และสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ประชุม มธุรมน. (2541). ยุทธศาสตร์การพิทักษ์ และการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมศึกษา. เค้าโครงการวิจัยปริญญาศึกษาศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พงศ์ หรดาล. (2539). การวางแผนการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : คณะอุตสาหกรรมการศึกษา สถาบันราชภัฏพระนคร.

- พะยอม วงศ์สารศรี. (2537). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2540). กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ภมร พรหมณ์แก้ว. รูปแบบการจัดดำเนินการอบรมบุคลากรเพื่อการพัฒนาจริยธรรมนักศึกษาวิทยาลัยครู. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. (2529). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2525). พัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.
- สมคิด บางโม. (2538). การฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพมหานคร : นำอักษรการพิมพ์.
- สมคิด บางโม. (2538). การบริหารโครงการฝึกอบรมเทคนิคการอบรมและการประชุม. กรุงเทพมหานคร : นำอักษรการพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2537). เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภายิต. (2541). ทฤษฎีแห่งการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง กุรุรัตน์. (2539). การฝึกอบรม : หลักและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุจิตรา จันทนา. (2539). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ ราชภัฏพระนคร.
- สุมาลี คงสว่าง. (2542). การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมจริยธรรมที่เหมาะสมกับบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ พันธุ์ธรรม. (2539). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แนวทางการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนเองตามพระราชบัญญัติประกันสังคม 2533. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารการดูแลสุขภาพ การแพทย์และสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- อดิญาณ์ ศรีเกษตรริน. (2543). การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับนักศึกษาพยาบาล : กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณัติบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุลและคณะ. (2545). บทบาทหน้าที่ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. <http://www.ha.or.th>
- อรพรรณ พรสีมา. (2542). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อรุณ รักธรรม. (2525). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ : การบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- อุทุมพร จามรมาน. (2533). คู่มือการประเมินโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : พันนี้พับบลิชซิ่ง.





APPENDIX A

- (1) หนังสือขอความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
- (2) แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ
- (3) รายชื่อผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร "HA สำหรับผู้ประสานงานคุณภาพ" (HA 400)
- (4) แบบประเมินผลการอบรมหลักสูตร "HA สำหรับผู้ประสานงานคุณภาพ" (HA 400)
- (5) ผลการประเมินผลการอบรม
- (6) สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เข้ารับการอบรม หลักสูตร HA400

(1) หนังสือขอความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ที่ ทม 0802/4218

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

26 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน

ด้วย นางวาสนา ตันจนพันธ์ นักศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
ศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลัง
ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง รูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับหลักสูตร HA400 เพื่อการพัฒนาและรับรองคุณ
ภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นักรบ ระวีการณ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยา
นิพนธ์ ในการนี้ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีความประสงค์ใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรง
คุณวุฒิตอบแบบสอบถามในการวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้แก่ นางวาสนา ตันจนพันธ์

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์จึงเรียนมาเพื่อ โปรดกรุณาให้ความอนุเคราะห์แก่นัก
ศึกษาดังกล่าวด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จิราพร จักรไพวงศ์)

รองคณบดี

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

สำนักงานคณบดี

โทร. 0-2800-2840-79 ต่อ 1016 0-2354-0999

โทรสาร 0-2441-9738

(2) แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง รูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับหลักสูตร HA 400 เพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในประเทศไทย

.....

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้เป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมกับหลักสูตร HA 400 เพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในประเทศไทย ตามเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย

รอบที่ 1

คำชี้แจง

แบบสอบถามในรอบที่ 1 เป็นการสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาลงความเห็น ประเมินค่าความเหมาะสมในเรื่องต่างๆ ของแต่ละด้าน ซึ่งค่าความเหมาะสมมีความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	เหมาะสมอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เหมาะสมมาก
3	หมายถึง	เหมาะสมปานกลาง
2	หมายถึง	เหมาะสมน้อย
1	หมายถึง	ไม่เหมาะสม

ความเหมาะสมในที่นี้ หมายถึง ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดฝึกอบรมหลักสูตร HA400 สำหรับโรงพยาบาลในประเทศไทย

แบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยได้ข้อมูลมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร “HA สำหรับผู้ประสานงานคุณภาพ” (HA 400) ที่จัดขึ้นเมื่อวันที่ 25 - 27 กุมภาพันธ์ 2545 จ.ปทุมธานี ทั้งโดยตรงและทางโทรศัพท์ ข้อมูลจากผลสรุปการอบรม ข้อมูลจากเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล การฝึกอบรม และการพัฒนาหลักสูตร จากนั้นผู้วิจัยจึงนำ ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสร้างเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 1 ซึ่งเป็นข้อความที่เกี่ยวกับโครงสร้างหลักทั้ง 5 ด้านของการฝึกอบรม ได้แก่ การบริหารโครงการฝึก

อบรม จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เนื้อหาวิชาของหลักสูตร เทคนิคและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลของหลักสูตร

ตารางที่ 1 ค่าความเหมาะสมและความสอดคล้องของคำตอบในรอบที่ 1

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
	1. การบริหาร โครงการฝึกอบรม ควรมีลักษณะและสาระดังนี้ ผู้บริหารโครงการโดยทั่วไป คือ หัวหน้าโครงการหรือ ประธานของโครงการนั้นๆ ในกรณีที่ฝ่ายฝึกอบรมเป็นเจ้าของ ของโครงการ ผู้จัดการฝึกอบรมจะมีหน้าที่บริหารโครงการ การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมควรเตรียมการก่อนเป็นระยะ เวลานานๆ เพื่อป้องกันปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นการบริหารโครงการฝึกอบรมในระยะเตรียมการก่อน ฝึกอบรม ควรดำเนินการ ดังนี้						
1.	ผู้บริหารโครงการต้องศึกษาโครงการให้ละเอียด รอบรู้ทุก ส่วนของโครงการรวมถึงกิจกรรมต่างๆของโครงการ.....	(*)					1
2.	ควรจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ ผู้รับผิดชอบ หรือกรรมการ ในโครงการหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ของ โครงการ ภารกิจที่ต้องทำแล้วแบ่งความรับผิดชอบให้แต่ละ คนไปปฏิบัติ.....	(*)					0
3.	ผู้รับผิดชอบโครงการควรมีการติดตามอำนาจการ สอบถาม ช่วยแก้ปัญหาให้ รวมทั้งอำนาจความสะดวกต่างๆ แก่คณะ ทำงาน.....	(*)					1
4.	ผู้บริหารโครงการควรประเมินผลการปฏิบัติงาน ติดตามว่า งานที่มอบหมายให้สำเร็จหรือไม่เพียงใด ต้องเปลี่ยนแปลง แก้ไขหรือไม่.....	(*)					1

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
	กิจกรรมหรือภารกิจที่จะต้องทำในระยะก่อนการฝึกอบรม มีหลายประการ ดังนี้						
5.	ควรมีการติดต่อสถานที่ล่วงหน้าเป็นเวลาถึง 6 เดือน ทั้งนี้จะต้องรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะของสถานที่ ทำเลที่ตั้ง ขนาด และจำนวน รวมถึงระยะเวลาที่ใช้.....		(*)				1
6.	ควรมีการติดต่อวิทยากรเป็นการภายในก่อน พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ควรทราบ เช่น หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ ขอบเขตของหัวข้อวิชานั้นๆ คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม วัน เวลา สถานที่สำหรับการบรรยาย นอกจากนี้ต้องสอบถามเกี่ยวกับการรับส่งตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบการบรรยายสำหรับหัวข้อวิชานั้นๆด้วย.....		(*)				1
7.	ควรมีการจัดเตรียมเอกสารประกอบการอบรมเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่อบรม และเอกสารพื้นฐานต่างๆที่ผู้เข้ารับการอบรมควรทราบ รวมทั้งประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตร		(*)				1
8.	ผู้บริหาร โครงการจะต้องติดต่อประสานงานดำเนินการตามระเบียบวิธีการของบริษัทหรือหน่วยงานของตนเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินสำหรับใช้จ่ายตามโครงการฝึกอบรมให้เรียบร้อยก่อนถึงวันฝึกอบรม และควรมีการจัดเตรียมเอกสารต่างๆที่จะใช้เบิกจ่ายด้วย.....		(*)				1
9.	ควรมีการกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรมที่ชัดเจนไว้ในโครงการ เช่น รายชื่อ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และประวัติการอบรม.....		(*)				1
10.	ควรมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความช่วยเหลือต่างๆ ดังนี้ การใช้สถานที่ฝึกอบรม , อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการอบรม , รถรับ-ส่งวิทยากร,การจัดเลี้ยง เครื่องดื่ม และอาหารว่างระหว่างฝึกอบรม.....		(*)				1

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
11.	ควรจัดเตรียมเอกสารพิธีการหรือหนังสือราชการ เพิ่มสำหรับผู้เข้ารับการอบรม <u>การดำเนินการระหว่างการฝึกอบรม มีกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ</u> <u>ดังนี้</u>	(*)					1
12.	ผู้บริหาร โครงการฝึกอบรมต้องมาแต่เช้าเพื่อตรวจความเรียบร้อยของสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ โต๊ะหมู่บูชา ดอกไม้รูปเทียน ไม้จีดไฟ เทียนชนวน โต๊ะรับรายงานตัว ระบบเสียง ไมโครโฟน ความสะอาดของบริเวณทั่วไป.....		(*)				1
13.	เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนควรมาแต่เช้าและจัดเตรียมโต๊ะและเอกสารลงทะเบียนให้พร้อม.....	(*)					0.5
14.	การดำเนินการฝึกอบรมพิธีกรต้องควบคุมการดำเนินการให้ตรงต่อเวลาให้มากที่สุด และต้องแนะนำวิทยากรทุกครั้งก่อนเริ่มหัวข้อวิชาใหม่.....	(*)					0
15.	ควรมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกแก่วิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมตลอดระยะเวลาการอบรม.....	(*)					1
16.	การจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มในช่วงพักระยะสั้นควรให้เหมาะสมกับสถานะอากาศและตรงต่อเวลา.....		(*)				2
17.	พิธีการปิดการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับความเหมาะสมที่ต้องพิจารณาเป็นโครงการไป..... <u>เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมแล้วยังมีการกิจที่จะต้องจัดทำอีกดังนี้</u>		(*)				1.5
18.	ควรมีการประเมินผลการฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์แบบประเมินที่รวบรวมไว้ระหว่างการอบรม.....	(*)					1
19.	ควรจัดส่งหนังสือขอบคุณให้แก่วิทยากรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือในการอบรม.....	(*)					1

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
20.	ควรรวบรวมจัดพิมพ์เอกสารต่างๆที่มีคุณค่าที่เกิดขึ้นในระหว่าง การอบรมไว้เป็นรูปเล่ม แล้วแจกไปยังผู้เกี่ยวข้องและผู้บริหาร ของหน่วยงานต่างๆที่ส่งคนเข้ารับการอบรม.....	(*)					1
21.	การจัดการเรื่องการเงิน ควรนำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินต่างๆ ดำเนินการตามระเบียบของแต่ละองค์กรให้เรียบร้อยภายใน 1 สัปดาห์.....	(*)					1
2. การกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร							
ควรมีลักษณะและสาระดังนี้							
1.	ควรกำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไปและวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือ วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และประเทศชาติ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โรงพยาบาล.....	(*)					1
2.	วัตถุประสงค์ต้องครอบคลุมการพัฒนาจริยธรรม และจิตสำนึก ของบุคลากรทุกระดับและต้องมุ่งเน้นการพัฒนาพฤติกรรม และจิตสำนึกต่อการพัฒนาคุณภาพของ โรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง.....	(*)					1
3.	วัตถุประสงค์ต้องสอดคล้องกับหลักการและเหตุผล และควร เน้นเพื่อเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการป้องกัน และแก้ไขปัญหา ขององค์กร อันเนื่องมาจากพฤติกรรมบริการที่ละเลยคุณ ธรรม จริยธรรมและขาดจิตสำนึกที่ดีในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล.....	(*)					1.5
4.	ควรกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมที่คาด หวัง ให้ครอบคลุมต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ รับบริการแบบองค์รวมคือ ทั้งร่างกาย สังคม อารมณ์ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และจิตวิญญาณ.....	(*)					1

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
5.	วัตถุประสงค์ต่างๆต้องมีความชัดเจนเป็นไปได้จริง สามารถปฏิบัติได้ วัดผลได้และประเมินผลได้ และควรเน้นหลักกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ให้บริการทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับค่านิยมทางวัฒนธรรมของสังคมไทย ที่มีต่อการบริการทางการแพทย์.....	(*)					1.5
6.	วัตถุประสงค์ต้องมุ่งเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรทุกระดับให้มีคุณธรรม จริยธรรม จนกลายเป็นวัฒนธรรมอันพึงประสงค์ขององค์กร.....	(*)					2
7.	วัตถุประสงค์ต้องมุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมเห็นประโยชน์และโทษของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล สามารถรับรู้ แก้ไขปัญหา พัฒนาตนเอง และประยุกต์ใช้ได้ทุกสถานการณ์ ทั้งเพื่อปลูกฝังและพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อบุคคลรอบตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ	(*)					1
8.	วัตถุประสงค์ควรมุ่งให้ทุกคน ทุกหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลร่วมกัน และให้มีส่วนร่วมต่อการรับรู้และการแก้ปัญหา ป้องกันปัญหาร่วมกัน มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน โกลัซิตสนิทสนมกันและมีความสมานฉันท์.....	(*)					1
9.	วัตถุประสงค์ควรมุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความตระหนักในปัญหา และเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และเกิดการยอมรับต่อกระบวนการพัฒนาต่างๆเพื่อคุณภาพที่ดีของการให้บริการทางการแพทย์.....	(*)					1.5
10.	ควรมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับเกิดทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และเกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแท้จริงจนสามารถวิเคราะห์วิจารณ์พฤติกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรและแสวงหาแนวทางคำตอบได้ด้วยตนเอง.....	(*)					1

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
11.	ควรมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนมีความเข้าใจตนเอง และผู้อื่นมากยิ่งขึ้น สามารถ ละ ลด เลิกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และเกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลได้.....	(*)					1
12.	วัตถุประสงค์ควรเน้นการเพิ่มพูนจิตสำนึกในหน้าที่ และ ความรับผิดชอบที่ดีต่อส่วนรวม.....	(*)					1
3. การกำหนดเนื้อหาในหลักสูตร ควรมีลักษณะและสาระดังนี้							
1.	เนื้อหาควรมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนการศึกษาดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล.....	(*)					1
2.	เนื้อหาควรมุ่งให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ด้าน คือ พุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร.....	(*)					1
3.	ควรนำหลักกฎหมายสิทธิผู้ป่วยและจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ให้บริการทางการแพทย์มากำหนดเป็นหัวข้อการศึกษาหรือการจัดกิจกรรม และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้.....		(*)				1
4.	ควรนำผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมา กำหนดเป็นเนื้อหาหัวข้อการอบรม.....		(*)				2
5.	ควรนำหัวข้อประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลที่เกิดขึ้นบ่อยๆ ในพฤติกรรมกรให้บริการทางการแพทย์ ตลอดจนแนวทางการแก้ไขมาเป็นตัวเนื้อหาและหัวข้อในการอบรม.....	(*)					1
6.	ควรนำผลการสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหน่วยงานหน่วยงานมาเป็นเนื้อหาของหลักสูตร.....	(*)					1

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
7.	ควรรนำผลการวิจัยเชิงสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการมาเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาวิชาและหัวข้อการอบรม.....		(*)				2
	<u>การกำหนดเนื้อหาวิชา</u> ควรครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี						
8.	<u>หัวข้อวิชา</u> จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่						
	<u>หัวข้อย่อย</u>						
	- การฝึกอบรมและการเรียนรู้						
	- การเรียนรู้ของบุคคล						
	- หลักการเรียนรู้ของบุคคล						
	- หลักการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ 10 ประการ						
	- ทฤษฎีแรงจูงใจมนุษย์		(*)				1
	<u>วัตถุประสงค์รายวิชา</u> ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลทราบถึงหลักการเรียนรู้ต่างๆของผู้ใหญ่ รวมทั้งวิธีการจูงใจให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดฝึกอบรมและการเรียนการสอนผู้ใหญ่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ.....		(*)				1
	<u>ระยะเวลาในการอบรมที่เหมาะสม</u> ควรเป็น						
	- 1.30 ชั่วโมง.....		(*)				1
	- 3 ชั่วโมง.....		(*)				2
	- 6 ชั่วโมง.....			(*)			4
9.	<u>หัวข้อวิชา</u> การวางแผนการสอน						
	<u>หัวข้อย่อย</u>						
	- ความหมายของแผนการสอน						
	- แผนการสอนหรือการอบรมที่ดี						
	- องค์ประกอบสำคัญของแผนการสอน						
	การเขียนแผนการสอนตามขั้นตอน ROPPS MODEL		(*)				2

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
10.	<p><u>วัตถุประสงค์รายวิชา</u> ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการสอน องค์ประกอบที่ดีของแผนการสอน และสามารถเขียนแผนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามหลักวิชาการ.....</p> <p>ระยะเวลาในการอบรมที่เหมาะสม ควรเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 ชั่วโมง..... - 6 ชั่วโมง..... - 12 ชั่วโมง..... 	(*)					1.25
	- 3 ชั่วโมง.....		(*)			1.25	
	- 6 ชั่วโมง.....		(*)			2	
	- 12 ชั่วโมง.....				(*)	1.25	
	<p><u>หัวข้อวิชา</u> เทคนิคการเป็นวิทยากร</p> <p><u>หัวข้อย่อย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ความหมายและคุณสมบัติของวิทยากรที่ดี - บทบาทหน้าที่ของวิทยากรในการฝึกอบรม - ศิลปะการพูดและเทคนิคการนำเสนอที่มีประสิทธิภาพ - บุคลิกภาพที่ประทับใจ - ทักษะของวิทยากรที่ส่งเสริมให้การสอนมีประสิทธิภาพ - เทคนิค 10 ประการในการสอน 		(*)				1
	<p><u>วัตถุประสงค์รายวิชา</u> ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ และคุณลักษณะที่ดีของวิทยากร รวมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และทักษะต่างๆ ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....</p>	(*)					1
	<p>ระยะเวลาในการอบรมที่เหมาะสม ควรเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 ชั่วโมง..... - 6 ชั่วโมง..... - 12 ชั่วโมง..... 	(*)					1.5
	- 3 ชั่วโมง.....						
	- 6 ชั่วโมง.....			(*)			1
	- 12 ชั่วโมง.....		(*)				4

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
11.	<p><u>หัวข้อวิชา</u> การให้คำปรึกษา</p> <p><u>หัวข้อย่อย</u></p> <p>(1) ความรู้ทั่วไปในการให้คำปรึกษา ได้แก่ ความหมาย ความสำคัญ และองค์ประกอบของการให้คำปรึกษา คุณสมบัติ ขอบข่ายงาน และจรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา</p> <p>(2) กระบวนการให้คำปรึกษา ได้แก่ ขั้นเริ่มต้นการให้คำปรึกษา ขั้นสำรวจปัญหา ขั้นทำความเข้าใจ ปัญหา ขั้นตั้งเป้าหมายดำเนินการแก้ไขปัญหา และขั้นยุติการ ให้คำปรึกษา</p> <p>(3) ทักษะการใส่ใจ ได้แก่ พฤติกรรมกรใส่ใจ ทักษะการใช้คำถาม ทักษะการฟัง ทักษะการกระตุ้นเพียงเล็กน้อย ทักษะการทวนความ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก และ ทักษะการสรุป</p> <p>(4) ทักษะการโน้มน้าวใจ ได้แก่ ทักษะการเจาะจง ทักษะการเผชิญหน้า ทักษะการนำ ทักษะ การสะท้อนกลับและเปิดเผยตัวเอง ทักษะการใช้ผลลัพธ์ที่ ตามมา และทักษะการตีความหมาย</p> <p>(5) การประเมินผลการให้คำปรึกษา ได้แก่ ความหมายและความสำคัญในการนิเทศการให้คำปรึกษา บท บาทของผู้นิเทศการให้คำปรึกษา คุณสมบัติที่ดีของผู้นิเทศ การประเมินผล การฝึกปฏิบัติการให้คำปรึกษา</p> <p><u>วัตถุประสงค์รายวิชา</u> ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีความรู้ ความ เข้าใจ และมีทักษะในการให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง และ เหมาะสม สามารถสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมต่างๆ พร้อมประเมินผลการฝึกให้คำปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>						
			(*)				1
		(*)					1.25

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
	<u>ระยะเวลาในการอบรมที่เหมาะสม ควรเป็น</u>						
	- 3 ชั่วโมง.....	(*)					2
	- 6 ชั่วโมง.....		(*)				2
	- 12 ชั่วโมง.....			(*)			4
	4. การกำหนดเทคนิคการสอนและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้						
	การสอน ควรมิดัชนีและสาระ ดังนี้						
	ควรใช้เทคนิคการสอนผสมผสานหลายวิธีร่วมกันทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ไม่ควรใช้วิธีการใดวิธีหนึ่งอย่างเดียว ซึ่งควรใช้เทคนิคที่เหมาะสมดังนี้ (ตอบได้หลายข้อ)						
1.	ควรเลือกใช้ เทคนิคการฝึกอบรมโดยเน้นผู้สอนเป็นศูนย์กลาง (Trainer – Centered) ได้แก่						
	1.1 การบรรยาย (Lecture)		(*)				2
	1.2 การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion).....		(*)				2
	1.3 การสาธิต (Demonstration).....		(*)				2
	1.4 การสัมมนา (Seminar).....			(*)			1
2.	ควรเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Trainee Centered) ได้แก่						
	2.1 การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop).....			(*)			1
	2.2 การฝึกทำแบบฝึกหัด (Structured Exercise).....		(*)				2
	2.3 กรณีศึกษา (Case study).....		(*)				2
	2.4 การแสดงบทบาทสมมุติ (Role playing).....		(*)				2
	2.5 การระดมความคิด (Brainstorming).....	(*)					1
	2.6 สถานการณ์จำลอง (Simulation).....	(*)					1.25

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
3.	ควรเลือกใช้ เทคนิคการฝึกอบรม โดยเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-study) ได้แก่						
	3.1 การมอบหมายงาน (Assignment).....	(*)					1
	3.2 คอมพิวเตอร์ช่วยการอบรม (Computer Based Training)		(*)				2
4.	ควรเลือกใช้ เทคนิคการฝึกอบรมโดยเน้นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Training) ได้แก่						
	4.1 เทคนิคการตั้งคำถาม(Questioning Technique).....		(*)				1
	4.2 การดูงานภาคสนาม(Field Visit).....		(*)				1
5.	การเรียนการสอนต้องมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กันทั้งภาค ทฤษฎีและภาคปฏิบัติจะต้องดำเนินไปตลอดเวลา.....	(*)					1
6.	สาระของการฝึกอบรมต้องทำให้เหมาะสมกับวัย ระดับสติ ปัญญา ธรรมชาติของผู้เรียน สัมพันธ์กับปัญหาในแต่ละวัน ต้องมีเหตุผลสนับสนุนให้เห็นประโยชน์ และโทษของการ ปฏิบัติ.....	(*)					1
7.	การสอนต้องทำให้ผู้เรียนเกิดจิตสำนึกอยากพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลด้วยความจริงใจ ตั้งใจ และเต็มใจทำ จนกลายเป็นนิสัยติดตัวหรือจิตสำนึกที่ถาวร ไม่ใช่ทำตามที่ผู้สอนบอก เท่านั้น.....	(*)					1.75
8.	การสอนนอกจากการให้ความรู้ ทศนคติ เหตุผล และพฤติกรรม เจริญจริยธรรมแล้ว ควรเน้นการพัฒนาอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทำให้ผู้เรียนมีความตั้งใจกระทำพฤติกรรมพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลที่เหมาะสม และมีความสามารถในการเลือกตัดสินใจเชิงพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....	(*)					1.75
9.	ควรจัดกิจกรรมที่สร้างเงื่อนไขการเสริมแรงบวก และเสริมแรงลบต่อผู้ที่กระทำพฤติกรรมที่ดีและพฤติกรรมที่ไม่ดี.....	(*)					1.75

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
10.	ควรผสมผสานและสอดแทรกการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และจิตสำนึกไว้ในทุกวิชา และทุกครั้งที่มีการอบรมเรื่อง อื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ.....	(*)					1
11.	บรรยากาศในการสอน ควรจัดให้มีสาระน่าสนใจ ตื่นเต้น สนุกสนาน ไร่ใจ เกิดความทราบซึ่งชวนให้คิด น่าติดตาม ไม่รู้สึกเบื่อ และอยากนำไปทดลองปฏิบัติและทำให้ผู้เรียน เห็นประโยชน์ในสิ่งที่เรียน.....	(*)					0
12.	ควรทำให้ผู้เรียนไม่รู้สึกถูกบังคับ การสอนควรทำให้ผู้เรียน ไม่รู้สึกตัวว่าถูกสอน.....	(*)					1
13.	ควรจัดกิจกรรมและบรรยากาศสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม และเป็นปัจจัยสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลแบบต่อเนื่อง แบบสังสมประสพการณ์ เพราะการ สอนและการฝึกอบรมในห้องเรียนอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อ การเปลี่ยนแปลงค่านิยมเชิงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจน ถึงขั้นมีจิตสำนึกที่ดีอย่างต่อเนื่องได้.....	(*)					1
14.	การเรียนการสอนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจะประสบ ผลสำเร็จและได้ผลอย่างต่อเนื่องได้ ต้องอาศัยความร่วมมือ จากผู้บังคับบัญชาระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ผู้ ใหญ่ ผู้ใกล้ชิด ผู้มีอำนาจ ผู้มีอิทธิพล และหัวหน้างาน.....	(*)					0.5
15.	ผู้สอน ควรเน้นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ให้ดีให้ความเป็นกันเอง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนยอมรับ ผู้สอน ช่วยโน้มน้าวจิตใจให้คล้อยตาม ทำให้ผู้เรียนกล้าแสดง ออกถึงปัญหาของเพื่อน ปัญหาในที่ทำงาน ซึ่งเป็นผลดีต่อการ สอน ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ในการแก้ปัญหา การวิเคราะห์ ปัญหา และสามารถหาทางเลือกของปัญหาได้จากสถานการณ์ จริง ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนได้ประโยชน์จากการเรียนเป็นอย่างมาก	(*)					0.5

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
16.	ผู้สอนต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้การสอนได้ผลดีที่สุด.....	(*)					1
17.	ผู้สอนควรเป็นผู้ที่มีทักษะในการใช้วาจา กิริยา ท่าทาง การใช้คำถาม การใช้สื่อการสอน การอธิบาย และการสร้างความสนใจ ช่วยส่งเสริมทักษะการคิดให้แก่ผู้เรียน กระตุ้นความสนใจในการเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการตื่นตัว สนใจเรียนดีขึ้นและช่วยขยายความคิดและแนวทางในการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน	(*)					1
18.	<u>สื่อและโสตทัศนูปกรณ์การอบรม</u> ควรมิลักษณะดังนี้						
	การเลือกใช้สื่อควรให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้						
	ในแต่ละหัวข้อเรื่อง สื่อที่เหมาะสมและควรเลือกใช้ได้ดี ได้แก่						
	- สื่อบุคคล.....		(*)				1
	- Powerpoint.....	(*)					1
	- แผ่นใส.....		(*)				2
	- VDO, TV.....		(*)				1.75
	- เทปเสียง.....		(*)				2
	- สไลด์.....		(*)				2
	- เอกสารประกอบการบรรยาย.....	(*)					1
19.	ควรนำสื่อการเรียนการสอนที่สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้เรียนให้เกิดการพัฒนาทัศนคติ อารมณ์ ความรู้สึก โดยให้ผู้เรียนชมภาพยนตร์ วีดิทัศน์ หรืออ่านเรื่องสั้น แล้วนำเหตุการณ์มาวิเคราะห์และแก้ปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลร่วมกับกลุ่ม		(*)				1
	<u>การกำหนดผู้เข้ารับการอบรม</u> ควรมิลักษณะดังนี้						
20.	การกำหนดผู้เข้ารับการอบรมควรประกาศเป็นนโยบายที่ชัดเจน ผู้ที่ไม่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไม่มีสิทธิเข้ารับการอบรมทุกกรณี			(*)			1.5

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
21.	หัวหน้างานควรเป็นผู้คัดเลือกตัวบุคคลเข้าอบรมต่อรุ่น.....		(*)				1
22.	การกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรมต่อรุ่นควรมีการผสมผสานรวมบุคลากรทุกระดับเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อการรับรู้และแก้ปัญหาาร่วมกันทุกระดับแบบมีส่วนร่วม.....		(*)				2
23.	การกำหนดจำนวนผู้เรียนต่อรุ่นไม่ควรมากเกินไป เพราะต้องฝึกคิดวิเคราะห์ ทำกิจกรรมและร่วมอภิปราย จำนวนที่เหมาะสมไม่ควรมากกว่า						
	- 30 -40 คนต่อรุ่น.....		(*)				1
	- 41 -50 คนต่อรุ่น.....	(*)					1.75
	- 51 -60 คนต่อรุ่น.....			(*)			0.75
	<u>ระยะเวลาการอบรม ควรมีลักษณะดังนี้</u>						
24.	การกำหนดจำนวนวันอบรมที่เหมาะสมต่อรุ่น คือ						
	- 3 วัน.....		(*)				1.50
	- 5 วัน.....		(*)				1
	- 7 วัน.....			(*)			3.75
25.	การกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรม ควรสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และงบประมาณที่ได้รับ.....	(*)					1
26.	ควรจัดการอบรมทั้งวัน ทั้งภาคเช้าและบ่าย.....		(*)				1
	<u>สถานที่จัดอบรม ควรมีลักษณะดังนี้</u>						
27.	สถานที่ฝึกอบรมควรใช้ทั้งภายในและภายนอก และควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่บ้างตามความเหมาะสม.....	(*)					1

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
1.	<p>5. การประเมินผลของหลักสูตร ควรมีลักษณะและสาระดังนี้</p> <p>การประเมินผลการฝึกอบรมครอบคลุมทั้ง 4 ประการ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินท่าทีความรู้สึกรู้สึก (Reaction Evaluation) - ประเมินการเรียนรู้ที่ได้รับ (Learning Evaluation) - ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังอบรม (Behavior Evaluation) - ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร (Results Evaluation) 	(*)					1
2.	<p>ควรรู้วิธีการประเมินผลหลากหลายวิธีร่วมกันทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อความเที่ยงธรรมในการประเมิน ด้วยการสัมภาษณ์ / สังเกต / แบบสอบถาม.....</p>	(*)					1
3.	<p>ควรมีการติดตามและการประเมินการอบรมแต่ละครั้งโดยเก็บข้อมูลจากหลายๆแหล่ง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - จากผู้บังคับบัญชา - จากเพื่อนร่วมงาน - จากกลุ่มผู้ผ่านการอบรม - จากผู้รับบริการของโรงพยาบาล <p>ทั้งนี้เพื่อความเชื่อถือได้ของการวัดและการประเมินผลการ อบรม</p>	(*)					1
4.	<p>ก่อนการประเมินควรมีการกำหนดพฤติกรรมที่คาดหวังว่ามีอะไรบ้างที่คาดหวังจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลังการอบรมครั้งนี้.....</p>		(*)				1.50
5.	<p>การประเมินท่าทีความรู้สึกรู้สึก (Reaction Evaluation) ควรกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรม เขียนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆให้มากโดยไม่ต้องลงชื่อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและเป็นประโยชน์ต่อ โครงการอบรม โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินผลการอบรม.....</p>	(*)					1
6.	<p>การประเมินผลความรู้ (Learning Evaluation) ควรมีการวัดความรู้ ทักษะและทัศนคติ ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งก่อนและหลังการอบรม โดยใช้แบบทดสอบ.....</p>		(*)				1

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
7.	<p>การประเมินพฤติกรรม(Behavior Evaluation) ของผู้เข้ารับการอบรมที่เปลี่ยนไป ควรให้ผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานเป็นผู้ประเมิน โดยหัวข้อควรครอบคลุม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมต่อผู้รับบริการ/ลูกค้า/ผู้มาติดต่อพฤติกรรมต่อเพื่อนร่วมงาน / และต่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันพฤติกรรมต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา - พฤติกรรมต่อองค์กร..... 	(*)					1.50
8.	<p>การประเมินผลลัพธ์ (Results Evaluation) และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กร ควรมีความครอบคลุมดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาพลักษณ์ขององค์กรและบุคคล - ฐานของระบบงานและการให้บริการต่างๆ - ใต้ขององค์กรที่เพิ่มขึ้น / ต้นทุนลดลงหรือ - ความพึงพอใจของลูกค้า / ผู้รับบริการ / ผู้มาติดต่อ <p>โดยผู้ประเมินผลลัพธ์ควรเป็น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และกลุ่มผู้ผ่านการอบรม ทั้งนี้เพื่อความเชื่อถือได้ของการวัดและการประเมินผลการอบรม.....</p>	(*)					1.50
9.	<p>ควรมีการประเมินผลระหว่างดำเนินการฝึกอบรม โดยวิทยากรฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้วยวิธี</p> <ul style="list-style-type: none"> - สังเกตพฤติกรรม การแสดงออกต่างๆ - ความสนใจ การมีส่วนร่วมกับกลุ่ม - สอบถามความรู้ความเข้าใจ - การตอบคำถาม การให้ความร่วมมือ 	(*)					1
10.	<p>ควรมีการติดตามและประเมินผลการอบรมโดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือผู้เกี่ยวข้อง หลังการฝึกอบรมสิ้นสุดไปแล้ว</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 เดือน..... - 3 เดือน..... - 6 เดือน..... 	(*)	(*)				2.50
		(*)					1
		(*)					2

ข้อ	รายการความคิดเห็น	ค่าความเหมาะสม					ค่า I.R.
		5	4	3	2	1	
11.	ผู้ที่ทำหน้าที่ในการติดตามและให้คำแนะนำการทำ HA แก่โรงพยาบาลต่างๆ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการทำ HA มาแล้วอย่างน้อย 3 ปี.....	(*)					2
12.	ควรมีทีมงานที่ทำหน้าที่ในการติดตามผลการอบรม และเป็นผู้คอยให้คำแนะนำในการทำ HA โดยเฉพาะอย่างน้อยโรงพยาบาลละ 1 คน.....	(*)					1
13.	การติดตามผลการอบรม ควรมีแบบฟอร์มในการวัดผลความก้าวหน้าในการทำ HA ที่ชัดเจนและควรมีความสอดคล้องกับของ พ.ร.พ.เพื่อประโยชน์ในการขอรับรอง HA ในอนาคต....	(*)					1
14.	ควรมีการติดตามผลการอบรมอย่างน้อย 3 ครั้ง เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถปฏิบัติงานตามแนวทาง HA ได้อย่างถูกต้อง	(*)					1

(3) รายชื่อผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร "HA สำหรับผู้ประกอบการคุณภาพ" (HA 400)

ในวันที่ 25 - 27 กุมภาพันธ์ 2545 ณ อาคารสมเด็จพระเจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์
สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตจ.ปทุมธานี

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	สถานที่ทำงาน	จังหวัด
1	นางกาญจนา เรืองพีระกุล	ร.พ.กาญจนบุรีเมโมเรียล	กาญจนบุรี
2	นพ.ศุภชัย ปิติกุลตั้ง	ร.พ.กาญจนบุรีเมโมเรียล	กาญจนบุรี
3	ภก.เอกกฤษณ์ ศรีจันทร์	ร.พ.กาญจนบุรีเมโมเรียล	กาญจนบุรี
4	นส.วรรณิ์ ชื่นชมน้อย	ร.พ.กาญจนบุรีเมโมเรียล	กาญจนบุรี
5	นางจินตนา เนียมสำเภา	รพ.กำแพงแสน	นครปฐม
6	นางจรัสศรี เกตุบุญลือ	รพ.กำแพงแสน	นครปฐม
7	นส.สุภาภรณ์ เหล่าธนากิจ	รพ.กำแพงแสน	นครปฐม
8	นางบุญมา โชคบำรุงศิลป์	รพ.กำแพงแสน	นครปฐม
9	นส.ปราณี ตั้งจรรูวัฒนชัย	รพ.กำแพงแสน	นครปฐม
10	นางมณีนรัตน์ ชีระชีพ	รพ.กำแพงแสน	นครปฐม
11	นายวิญชัย กิจทวีสมบูรณ์	รพ.กำแพงแสน	นครปฐม
12	นางจิราภรณ์ ธนโกเศศ	รพ.กำแพงแสน	นครปฐม
13	นพ.พิชิต ชาญพิพัฒน์ชัย	รพ.เกษมราษฎร์สระบุรี	สระบุรี
14	นส.พิชยา ศรีนาคาร	รพ.เกษมราษฎร์สระบุรี	สระบุรี
15	พ.ท.มานิต ทองงาม	รพ.ค่ายสุรสิงหนาท	สระแก้ว
16	รอ.วันชาติ สอนโสด	รพ.ค่ายสุรสิงหนาท	สระแก้ว
17	รอ.อุดมพงศ์ อติเวทิน	รพ.ค่ายสุรสิงหนาท	สระแก้ว
18	รอญ.พรชนก บุญธรรมเจริญ	รพ.ค่ายสุรสิงหนาท	สระแก้ว
19	รทญ.วิมลวรรณ จิรวัดน์พิรุฬห์	รพ.ค่ายสุรสิงหนาท	สระแก้ว
20	ส.อ.ชนพร เพ็ชรอ่อน	รพ.ค่ายสุรสิงหนาท	สระแก้ว
21	นางวนิดา ลีไพโรจน์กุล	รพ.เจ็ดเสมียน	ราชบุรี

22	นางวิไลวรรณ	กิจนิษฐ์ชีวี	รพ.เจ็ดเสมียน	ราชบุรี
ลำดับ	ชื่อ - สกุล		สถานที่ทำงาน	จังหวัด
23	นางนิภาพรรณ	พิณสาย	รพ.เจ้าพระยาอภัยภูเบศร	ปราจีนบุรี
24	ทพญ.พรรัตน์	จักษ์เมธา	รพ.ธนบุรี-อุทอง	สุพรรณบุรี
25	นส.กนกขวัญ	แก้วเขียว	รพ.ธนบุรี-อุทอง	สุพรรณบุรี
26	นายสมุท	โพธิทะเล	รพ.ธนบุรี-อุทอง	สุพรรณบุรี
27	นพ.ถาวร	ภูตระกูล	รพ.บางพลี	สมุทรปราการ
28	นาง นพวรรณ	ชลสุวรรณ	รพ.บางพลี	สมุทรปราการ
29	นาง นิตาชล	สิงหศิริ	รพ.บางพลี	สมุทรปราการ
30	ทพญ.ปทุม	วชิรธาราภาคร	รพ.บางพลี	สมุทรปราการ
31	นาง กรองแก้ว	บังทอง	รพ.บางพลี	สมุทรปราการ
32	ภก.จิรภัทร	พลายงาม	รพ.บางพลี	สมุทรปราการ
33	นางพะเยาว์	ชาติกานนท์	รพ.บางพลี	สมุทรปราการ
34	นางเรณู	เดชมา	รพ.บางระจัน	สิงห์บุรี
35	นางธิดา	จุลินทร	รพ.บางระจัน	สิงห์บุรี
36	นางพัชราภรณ์	เสวกพันธ์	รพ.บางระจัน	สิงห์บุรี
37	นางเนืองทรัพย์	นาคสุข	รพ.บางระจัน	สิงห์บุรี
38	นายชูชาติ	บุญทอง	รพ.บางระจัน	สิงห์บุรี
39	นส.สุภาสุข	จันทมงคล	รพ.บางระจัน	สิงห์บุรี
40	นางเดือนใจ	นาคลมัย	รพ.บางเลน	นครปฐม
41	นางณัฐฉิณี	สุขชื่น	รพ.ปราณบุรี	ประจวบคีรีขันธ์
42	นางช่อวิเชียร	บริบูรณ์ทรัพย์	รพ.ปราณบุรี	ประจวบคีรีขันธ์
43	นางสุนทร	วิเศษสิทธิโชค	รพ.ป่าโมก	อ่างทอง
44	นายสังกร	แสงสวัสดิ์	รพ.ป่าโมก	อ่างทอง
45	นส.นวพร	จิรังกร	รพ.ป่าโมก	อ่างทอง
46	นางพิกุล	สินवलสด	รพ.พญาไทศรีราชา	ชลบุรี

47	นส.นฤมล	บรรดาศักดิ์	รพ.พยาบาลสถานพระบารมี	กาญจนบุรี
ลำดับ	ชื่อ - สกุล		สถานที่ทำงาน	จังหวัด
48	นส.ศิริวรรณ	ชินพัฒน์	รพ.พยาบาลสถานพระบารมี	กาญจนบุรี
49	นางปิยะภรณ์	เล็งบัวรัตน์	รพ.รวมแพทย์ชัยนาท	ชัยนาท
50	นายวิเศษ	จันทร์งาม	รพ.รวมแพทย์ชัยนาท	ชัยนาท
51	นพ.ปกรณ์	ลิมนนวิสัย	รพ.วังจันทร์	ระยอง
52	นางเขวาลักษณ์	ศรีเสริม	รพ.วังจันทร์	ระยอง
53	นางรัชณี	บำรุงสุนทร	รพ.วังจันทร์	ระยอง
54	นส.ประภารัตน์	ตั้งสกุล	รพ.วังจันทร์	ระยอง
55	นายบุรีศรี	จันทร์เจริญ	รพ.วังจันทร์	ระยอง
56	นส.สายชล	พูลทวี	รพ.วังจันทร์	ระยอง
57	นส.เสาวคนธ์	อัสวศรีสุวรรณ	รพ.วังจันทร์	ระยอง
58	นาง กนกพร	สุทธิกาญจน์	รพ.วิภาวดี-ปิยะราษฎร์	สุพรรณบุรี
59	นาง มาลัย	ถนอมบุญ	รพ.สุวรรณเวช	ชัยนาท
60	นาง นฤมล	ศรีสุคนธ์	รพ.หมอสำเริง	สุพรรณบุรี
61	นส. วิชดา	จุมศิลา	รพ.อินเตอร์นวนคร	ปทุมธานี
62	นาง มาลี	ตรีประชานาด	รพ.อุทัย	พระนครศรีอยุธยา
63	นส. เพ็ญศรี	ธารมัติ	รพ.อุทัย	พระนครศรีอยุธยา
64	นส. ศิริวรรณ	บุญถัน	รพ.อุทัย	พระนครศรีอยุธยา

(4) แบบประเมินผลการอบรม หลักสูตร “HAสำหรับผู้ประสานงานคุณภาพ” (HA 400)

ระหว่างวันที่ 25 – 27 กุมภาพันธ์ 2545

ณ อาคารสมเด็จพระเจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณ จ.ปทุมธานี

วิทยากร

1. เนื้อหาวิชาในการอบรม ดีมาก ดี พอใช้ น้อย น้อยมาก
 ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

2. ระยะเวลาในการอบรมเพียงพอ ดีมาก ดี พอใช้ น้อย น้อยมาก
 ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

3. รูปแบบการจัดอบรมเหมาะสม ดีมาก ดี พอใช้ น้อย น้อยมาก
 ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

4. วิทยากรในการนำเสนอ ดีมาก ดี พอใช้ น้อย น้อยมาก
 ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

5. สถานที่จัดฝึกอบรมเหมาะสม ดีมาก ดี พอใช้ น้อย น้อยมาก
 ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

6. เอกสารประกอบการฝึกอบรม ดีมาก ดี พอใช้ น้อย น้อยมาก
 และสื่อการสอน
 ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

7. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ
 - 1.....
 - 2.....
 - 3.....
 - 4.....

(5) ผลการประเมินผลการอบรม

หลักสูตร “HA สำหรับผู้ประสานงานคุณภาพ (HA400)” จำนวน 64 คน
ระหว่างวันที่ 25 – 27 กุมภาพันธ์ 2545 ณ ราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณ จ.ปทุมธานี

N = 29

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| 1. เนื้อหาในการอบรม | ดี ถึง ดีมาก (4.4) |
| 2. ระยะเวลาในการอบรม | พอใช้ ถึง ดี (3.9) |
| 3. รูปแบบการจัดอบรม | พอใช้ ถึง ดี (4.1) |
| 4. วิทยากรในการอบรม | พอใช้ ถึง ดี (4.0) |
| 5. สถานที่จัดอบรม | พอใช้ ถึง ดี (3.8) |
| 6. เอกสารประกอบการอบรมและสื่อการสอน | ดี ถึง ดีมาก (3.9) |

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น

1. ควรสอนเทคนิคและวิธีการมากกว่า การทำงานจริงจะได้เชื่อมเนื้อหาในการสอนมากขึ้น
2. การให้ข้อมูลหลักสูตรควรให้ข้อมูลชัดเจนเพื่อการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับหลักสูตร
3. ควรมีวิทยากรประจำกลุ่ม ทุกกลุ่ม (2 คน)
4. อยากให้วิทยากรสอนให้ฝึกวิเคราะห์รายละเอียดการประเมินตนเองมากกว่านี้
5. ควรมีกิจกรรมระหว่างการอบรมเพื่อผ่อนคลายความเครียดมากกว่านี้
6. ควรจัดการอบรมถึงเวลากลางคืน 20.00 – 20.30 (3 คน)
7. โปรแกรมเรื่องฝึกสอนใช้เวลามากเกินไป
8. ควรเพิ่มเวลาในการจัดอบรม
9. สื่อการสอนสีสันสวยงาม แต่ตัวหนังสือเล็กไป
10. โดยส่วนใหญ่ดีแล้ว แต่บางหัวข้อไม่ชัดเจนเวลาน้อย
11. กิจกรรมการสอนควรกระตุ้นให้ตื่นตัว
12. สื่อการสอนตัวเล็กไป
13. ควรเตรียมสื่อให้พร้อมกว่านี้
14. แสงสว่างในห้องประชุมควรปรับปรุง
15. น่าจะจัดโต๊ะแบบ Class Room เพราะเป็นวิชาการมากกว่า
16. อาหารน้อยไปหน่อย รอนาน

(6) สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เข้ารับการอบรม หลักสูตร HA400

การสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อในการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การบริหารโครงการฝึกอบรม
2. การกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
3. การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตร
4. เทคนิคการสอนและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
5. การประเมินผลของหลักสูตร

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ข้อสรุปจากผู้เข้ารับการอบรม ดังต่อไปนี้

1. การบริหารโครงการฝึกอบรม พิธีกรหรือผู้ดำเนินการต้องมีการเข้ามาจัดเตรียมความพร้อมของสื่อและอุปกรณ์ประกอบการอบรมต่างๆ เพื่อให้สามารถเข้ากับสื่อที่ตนเตรียมมาได้ และควรมีการประสานงานกับผู้จัดการอบรมด้วย (นฤมล ศรีผุดผ่อง, 2545 : สัมภาษณ์) และในระหว่างดำเนินการอบรม ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมควรมีการมอบหมายงานเกี่ยวกับการจัดเตรียมสถานที่อบรมให้มีผู้รับผิดชอบแทนได้ (กนกขวัญ, 2545 : สัมภาษณ์) และควรมีการทำพิธีปิดการอบรม เพื่อสรุปผลการอบรมและทำความเข้าใจร่วมกัน นอกจากนี้ควรมีการประสานงานแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาการอบรมที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถคัดเลือกบุคคลเข้ารับการอบรมได้ตรงกับความต้องการในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (นวพร จีรังกร, 2545 : สัมภาษณ์)

2. การกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ผู้จัดอบรมควรบอกวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของนโยบายคุณภาพ และมีวิธีการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกคนในองค์กรมีแนวทางปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (นฤมล ศรีผุดผ่อง, 2545 : สัมภาษณ์) และจุดมุ่งหมายควรเน้นการสร้างวัฒนธรรมที่ถึงคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐาน ควรมีการละลายพฤติกรรมและความเชื่อเก่าๆ ของผู้ปฏิบัติงาน (พัชราภรณ์ เสวกพันธ์, 2545 : สัมภาษณ์) และวัตถุประสงค์ของการอบรมควรครอบคลุมการพัฒนาจริยธรรมและจิตสำนึกของบุคลากรทุกระดับ มุ่งเน้นการพัฒนาจิตสำนึกและพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและจริงจัง (นฤมล บรรดาศักดิ์, 2545 : สัมภาษณ์)

3. เนื้อหาวิชาของหลักสูตร เนื้อหาวิชาในการอบรมสามารถช่วยทำให้มองเห็นภาพใน มุมกว้างของการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ช่วยแนะแนวทางที่ทำให้หน่วยงานในองค์กรดีขึ้นและช่วยให้ละลายพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรได้ เช่น ช่วยให้พนักงานที่เคยมีปัญหาทะเลาะและมีปากเสียงกันเกิดความเข้าใจกัน สามัคคีกันเพิ่มมากขึ้น (มาลัย ถนอมบุญ, 2545 : สัมภาษณ์) แต่บางท่านให้ข้อเสนอแนะว่า เนื้อหาวิชาที่อบรมเข้าใจยาก เพราะไม่เคยผ่านการ

อบรม HA 100 และ 200 มาก่อน ทำให้มีปัญหาในการอบรมภาคปฏิบัติ (เพ็ญศรี ธารมดี, 2545 : สัมภาษณ์) ซึ่งสอดคล้องกับ (เดือนใจ นาคลมัยและปิยะภรณ์ เล็งบัวรัตน์, 2545 : สัมภาษณ์) ว่า เนื้อหายากต่อการทำความเข้าใจ และเนื้อหาบางส่วนขัดแย้งกับ พ.ร.พ. ทำให้เกิดความสับสน ในการนำไปปฏิบัติ (เรณู เดชมา, 2545 : สัมภาษณ์) และแต่ละวิชาเนื้อหาหนักเกินไป เช่น การเป็น โค้ช (Coach) ต้องมาศึกษาเพิ่มเติมโดยการอ่านหนังสือเพิ่มมากขึ้น (รัชณี บำรุงสุนทร, 2545 : สัมภาษณ์)

4. เทคนิคการสอนและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ควรมีการบรรยายประกอบกับการพาไปดูงานในโรงพยาบาลที่ผ่าน HA400 เพื่อเป็นการเพิ่มวิสัยทัศน์ แนวทางในการปฏิบัติงาน และการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ช่วยทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ เพิ่มมากขึ้น (มาลัย ถนอมบุญ, 2545 : สัมภาษณ์) บางท่านมีความเห็นว่าดีแต่ควรแบ่งกลุ่มให้ตรงกับสายงานจะได้ไม่เกิดความสับสน เช่น มีความถนัดทางด้านวิชาชีพพยาบาลแต่ให้ไปอยู่กลุ่มกายภาพบำบัด เป็นต้น (เพ็ญศรี ธารมดี, 2545 : สัมภาษณ์) และวิทยากรควรมีการประสานงานกับวิทยากรของ พ.ร.พ. เพื่อให้มีแนวทางในการสอนเป็นแนวเดียวกัน (เรณู เดชมา, 2545 : สัมภาษณ์) และในช่วงที่ให้ผู้เข้ารับการอบรมออกไปแสดงความคิดเห็น วิทยากรควรมีสรุปที่ชัดเจนว่าสิ่งที่นำเสนอถูกหรือผิด (เดือนใจ นาคลมัย, 2545 : สัมภาษณ์) และเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรม ควรเป็นผู้นำของหน่วยงาน เป็นผู้ที่สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริง (เพ็ญศรี ธารมดี, 2545 : สัมภาษณ์) ควรเป็นผู้ที่มีพื้นฐานและความรู้เรื่อง HA มาก่อน เพื่อให้ได้รับประโยชน์มากที่สุด (เรณู เดชมา, 2545 : สัมภาษณ์) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ (เดือนใจ นาคลมัย, 2545 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ผู้ที่จะเข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 400 ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้และพื้นฐานเกี่ยวกับ HA พอสมควร เพราะถ้าไม่มีพื้นฐานจะทำให้เครียดมาก ทั้งนี้ (รัชณี บำรุงสุนทร, 2545 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า การกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรม ควรระบุให้ชัดเจนว่า ต้องมีพื้นฐานหลักสูตร HA 100 และ 200 หรือต้องมีพื้นฐานอะไรบ้าง และระยะเวลาในการ อบรมควรเป็น 5 วัน และควรจัดจัดติดต่อกัน เพื่อความต่อเนื่อง เพราะเนื้อหาการอบรมมาก (กาญจนา เรื่องพิระกุล และมาลัย ถนอมบุญ, 2545 : สัมภาษณ์)

5. การประเมินผลของหลักสูตร ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและให้คำปรึกษา หลังจากที่ผ่านมาการอบรม (กนกพร สุทธิกาญจน์, เพ็ญศรี ธารมดี และเรณู เดชมา, 2545 : สัมภาษณ์) และควรมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงสำหรับสอบถาม ในกรณีที่ไม่มีเข้าใจ (ปิยะภรณ์ เล็งบัวรัตน์, 2545 : สัมภาษณ์) และควรมีข้อสอบเพื่อวัดความเข้าใจ (จรัสศรี เกตุบุญถือ, 2545 : สัมภาษณ์)



APPENDIX B

- (1) แบบฟอร์มกรอกประวัติผู้เชี่ยวชาญ
- (2) ประวัติผู้เชี่ยวชาญ
- (3) ประวัตินักศึกษา

(1) แบบฟอร์มกรอกประวัติผู้เชี่ยวชาญ

**โปรดกรอกข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของท่าน
ประวัติผู้เชี่ยวชาญ**

ชื่อ-สกุล.....

วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี หรือต่ำกว่าปริญญาตรี.....

ปริญญาโท.....

ปริญญาเอก.....

อื่นๆ.....

ตำแหน่งงานปัจจุบัน.....

ตำแหน่งสุดท้าย.....

หน่วยงานที่สังกัดและสถานที่ทำงาน.....

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

- เป็นวิทยากรหรืองานสอน / การบรรยายพิเศษ.....

- เขียนหนังสือ.....

- บทความ.....

- ทำชมรมหรือกิจกรรม / ทำโครงการ / อบรม / ศึกษางาน.....

- เคยเป็นกรรมการหรือที่ปรึกษา.....

- ได้รับเกียรติบัตรยกย่องเชิดชูเกียรติ / บุคคลดีเด่น / บุคคลผู้ทำประโยชน์ให้แก่

ประเทศชาติ.....

- ผลงานวิจัย.....

- อื่น ๆ.....

(2) ประวัติผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน

1. ชื่อ - สกุล นายยงยุทธ สงวนชม

วุฒิการศึกษา ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาการบริหาร
โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

ผู้อำนวยการศูนย์ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล : IHMC

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

- วิทยากรพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ศูนย์ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพ
โรงพยาบาล (HACC:IHMC)
- วิทยากรวิชาการบริหาร โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัย
หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- คณะกรรมการจัดทำมาตรฐาน สภาพโรงพยาบาล สำนักงานประกันสังคม
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- ที่ปรึกษาและคณะทำงาน จัดทำมาตรฐานโรงพยาบาล ฉบับกาญจนาภิเษก
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข
- ที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชน ปี 2545 สถาบันพัฒนา
และ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)

2. ชื่อ - สกุล นางณัฐฉิณี สุขชื่น

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

พยาบาลวิชาชีพ 7 กลุ่มงานการพยาบาล (หัวหน้าพยาบาล)
โรงพยาบาลปราณบุรี

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

- จัดทำโครงการ 5 ส.
- จัดทำโครงการอบรมหลักสูตร ESB
- เป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

3. ชื่อ - สกุล นางกาญจนา เรืองพีระกุล

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลกาญจนบุรีเมโมเรียล

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

- เคยเป็นกรรมการ IC คณะกรรมการทบทวนเวชระเบียน
- เป็นทีมประสานงานคุณภาพโรงพยาบาล

4. ชื่อ - สกุล นางปิยะภรณ์ เล็งบัวรัตน์

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

หัวหน้าหอผู้ป่วยรวมและ ICU โรงพยาบาลรวมแพทย์ชัยนาท

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

- เคยผ่านการอบรมหลักสูตร HA 400
- เป็นผู้ประสานงานคุณภาพของโรงพยาบาล

5. ชื่อ - สกุล น.ส.พิชยา ศรีนาคาร

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี พยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง

ตำแหน่งงานปัจจุบันและหน่วยงานที่สังกัด

พยาบาลประจำคลินิก

ตำแหน่งงานสุดท้าย รองผู้จัดการศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์สระบุรี

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

- เป็นวิทยากรสอนเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- เป็นที่ปรึกษางานคุณภาพในโรงพยาบาล
- เคยเป็นคณะกรรมการหรือที่ปรึกษา QRT ของจังหวัดสระบุรี

6. ชื่อ - สกุล นางนพวรรณ ชเลสุวรรณ
 วุฒิการศึกษา ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารโรงพยาบาล) ม.มหิดล
 ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด
 พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลบางพลี

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
 เป็นทีมงานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

7. ชื่อ - สกุล นางบุญมา โชคบำรุงศิลป์
 วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์
 ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด
 พยาบาลวิชาชีพ 7 หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลกำแพงแสน

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
 - จัดทำโครงการอบรมความรู้เรื่อง HA ให้กับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
 - เป็นคณะกรรมการ HA ของโรงพยาบาล (ผู้ประสานงาน)

8. ชื่อ - สกุล นางนฤมล ศรีผุดผ่อง
 วุฒิการศึกษา - ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์
 - Mini M.B.A. การบริหารโรงพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์ ม.มหิดล
 - กำลังศึกษาระดับปริญญาโท

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด
 - รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลหมอสำโรง
 - ประธานกิจกรรมคุณภาพ 5ส. , QMR
 - ผู้ประสานงานคุณภาพ HA
 - รักษาการแทนหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
 - เป็นวิทยากรหรืองานสอน เรื่อง 5 ส. ในโรงพยาบาล
 - ผู้ตรวจสอบภายในโรงพยาบาล, การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมุ่งสู่ HA
 - เขียนวารสารเกี่ยวกับ 5ส. ในโรงพยาบาล, การพัฒนาคุณภาพด้วย HA
 - จัดกิจกรรม 5ส. ในโรงพยาบาล, ศึกษาด้าน QC

9. ชื่อ - สกุล นางสาวนภาพร จีรังกร

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี พยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

พยาบาลวิชาชีพ 7 ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลป่าโมก

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

- เป็นวิทยากรบรรยายและเป็นผู้ประสานงาน HA
- เคยเป็นคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล
- ได้รับเกียรติบัตรยกย่องเชิดชูเกียรติของจังหวัดอ่างทอง ปี2543ด้านสาธารณสุข

ผลงานวิจัย เรื่องการศึกษาความรู้พฤติกรรมการดูแลตนเอง และระดับน้ำตาลในเลือด จากผู้ป่วยคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลป่าโมก จากการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ

10. ชื่อ - สกุล นางมาลี ตรีประธานถ

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

พยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอุทัย

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

เป็นทีมประสานงานคุณภาพของโรงพยาบาล

11. ชื่อ - สกุล นางพัชราภรณ์ เสวกพันธ์

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี พยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

พยาบาลวิชาชีพ 7 หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี โรงพยาบาลบางระจัน

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

เป็นทีมประสานงานคุณภาพของโรงพยาบาล

12. ชื่อ – สกุล นางมาลัย ถนอมบุญ

วุฒิการศึกษา - ปริญญาตรี พยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้น 1
- วิทยาลัยพยาบาล

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลสุวรรณเวช

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

- เป็นวิทยากรสอนวิชาการแก่เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- เป็นทีมพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

13. ชื่อ – สกุล น.ส.นฤมล บรรดาศักดิ์

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

พยาบาลวิชาชีพ 5 โรงพยาบาลสถานพระบารมี

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

- เป็นคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
- เป็นทีมประสานคุณภาพของโรงพยาบาล

14. ชื่อ – สกุล ร.อ.(หญิง)พรชนก บุญธรรมเจริญ

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลค่ายสุรสิงหนาท

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

เป็นทีมประสานงานคุณภาพของโรงพยาบาล

15. ชื่อ – สกุล นางวนิดา ลีไพโรจน์กุล

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลเจ้าเจ็ดเสมียน

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

เป็นทีมประสานงานคุณภาพของโรงพยาบาล

16. ชื่อ – สกุล นางเตือนใจ นาคลมัย

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลบางเลน

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

เป็นทีมประสานงานคุณภาพของโรงพยาบาล

17. ชื่อ – สกุล นางสาวสมพร

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี

ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด

หัวหน้าสำนักงาน สถาบัน : IHMC


ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม / การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

จัดอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล



(1) ตารางเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างหลักสูตร HA400 แบบเดิมกับผลสรุปที่ได้จากการทำวิจัย

หลักสูตร HA400 รูปแบบเดิม	หลักสูตร HA400 รูปแบบใหม่
<p>วัตถุประสงค์ของหลักสูตร:</p> <p>มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับ การอบรมสามารถ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เชื่อมโยงแนวคิดและปรัชญาของการพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการต่างๆที่หลากหลายได้ 2. วิเคราะห์ผลงานการพัฒนาคุณภาพและกระตุ้นให้มีการใช้เครื่องมือและข้อมูลอย่างเหมาะสมกับผู้เรียน 3. ออกแบบกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสมกับผู้เรียน 4. มีทักษะในการถ่ายทอดเนื้อหา การสังเกต การสะท้อนกลับ และการสรุปประเด็นให้แก่ผู้เรียน 	<p>วัตถุประสงค์ของหลักสูตร:</p> <p>ตามหลักวิชาการ ควรมีลักษณะดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องมีความชัดเจน เป็นไปได้จริง สามารถปฏิบัติได้ วัดผลและประเมินผลได้ 2. ควรเน้นหลักกฎหมายและจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ให้บริการทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับค่านิยมทางวัฒนธรรมของสังคมไทยที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ 3. ควรมุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความตระหนักในปัญหา เห็นความสำคัญและเกิดการยอมรับต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล 4. ควรกำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไปและวัตถุประสงค์เฉพาะหรือวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและประเทศชาติ 5. สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการโรงพยาบาล 6. ต้องครอบคลุมการพัฒนาจริยธรรมและจิตสำนึกต่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องและจริงจัง 7. ต้องมุ่งเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรทุกระดับให้มีคุณธรรม จริยธรรม จนกลายเป็นวัฒนธรรมอันพึงประสงค์ขององค์กร

หลักสูตร HA400 รูปแบบเดิม	หลักสูตร HA400 รูปแบบใหม่
	<p>8. ต้องมุ่งให้เห็นประโยชน์และโทษของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล สามารถรับรู้ แก้ไขปัญหา พัฒนาตนเองและประยุกต์ใช้ได้ทุกสถานการณ์ และปลูกฝังแนวทางการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลแก่บุคคลรอบตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>9. ต้องมุ่งให้ทุกคนทุกหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลร่วมกันและให้มีส่วนร่วมต่อการรับรู้และการแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา ร่วมกัน มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน ใกล้เคียงสนิทสนมกัน และมีความสมานฉันท์</p> <p>10. ต้องเน้นให้บุคลากรทุกระดับเกิดทัศนคติ และเกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล สามารถวิเคราะห์ วิจัยพฤติกรรมต่างๆที่เกิดขึ้น แสวงหาแนวทางคำตอบได้ด้วยตนเอง</p> <p>11. ควรมุ่งเน้นให้ทุกคนมีความเข้าใจและผู้อื่นมากยิ่งขึ้น สามารถลด เลิกพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และเกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลได้และควรมุ่งเน้นการเพิ่มพูนจิตสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม</p>
<p>เนื้อหาวิชาของหลักสูตร :</p> <p>ประกอบด้วย</p> <p>1. การเชื่อมโยงแนวคิดและปรัชญาของการพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการ</p>	<p>เนื้อหาวิชาของหลักสูตร :</p> <p>ตามหลักวิชาการ ควรมีลักษณะดังนี้</p> <p>1. ควรมีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในรูปแบบต่างๆตลอดจนการศึกษาดูงานด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล</p>

หลักสูตร HA400 รูปแบบเดิม	หลักสูตร HA400 รูปแบบใหม่
<p>2. แนวทางการวิเคราะห์ผลงานการพัฒนาคุณภาพ</p> <p>3. ปรัชญาและเทคนิคการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม</p> <p>4. เทคนิคการเป็นวิทยากรด้านต่างๆ การนำเสนอเนื้อหา การสังเกต การแปลความเข้าใจของผู้เรียน</p> <p>5. จุดประสงค์ของสื่อการสอนและกิจกรรมในหลักสูตรของ พ.ร.พ.</p> <p>6. การเตรียมเนื้อหา การฝึกสอน</p>	<p>2. ควรมุ่งให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจและเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ด้าน คือ พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) จิตพิสัย (Affective Domain) และทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร</p> <p>3. ควรนำหัวข้อประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลที่เกิดขึ้นบ่อยๆ ในพฤติกรรมกรให้บริการทางการแพทย์ ตลอดจนแนวทางแก้ไขมาเป็นเนื้อหาและหัวข้อในการอบรม</p> <p>4. ควรนำผลการสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหน่วยงานมาเป็นเนื้อหาของหลักสูตร</p>
<p>คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม : มีดังนี้</p> <p>1. ผ่านการอบรมหลักสูตรพื้นฐาน (HA200/203/205 ในปี 2543-2544 ,HA300/301/303/305 ในปี 2545)หรือหลักสูตรเทียบเท่าอื่นๆที่ พ.ร.พ.รับรอง</p> <p>2. เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี</p> <p>3. มีประสบการณ์พัฒนาคุณภาพไม่น้อยกว่า 6 เดือน จนมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง</p>	<p>คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม : มีดังนี้</p> <p>1. ผ่านการอบรมหลักสูตรพื้นฐาน (HA200/203/205 ในปี 2543-2544 ,HA300/301/303/305 ในปี 2545)หรือหลักสูตรเทียบเท่าอื่นๆที่ พ.ร.พ.รับรอง</p> <p>2. ควรจัดส่งเป็นทีม ทีมละ 3-5 คน เพื่อให้สามารถกลับไปเป็นทีมนำในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. ควรมีการทบทวน ศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมาก่อนเข้ารับการอบรม</p>

หลักสูตร HA400 รูปแบบเดิม	หลักสูตร HA400 รูปแบบใหม่
รูปแบบการเรียนการสอน : <ul style="list-style-type: none"> ● เป็นลักษณะการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ● การฝึกปฏิบัติ 	รูปแบบการเรียนการสอน : เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง <ul style="list-style-type: none"> ● การระดมสมอง (Brainstroming) ● การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation) ● การมอบหมายงาน (Assignment)
ระยะเวลาการอบรม : อบรมติดต่อกัน 3 วัน	ระยะเวลาการอบรม : อบรมติดต่อกัน 3 วัน
จำนวนผู้เข้ารับการอบรม : รุ่นละ 60 คน	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม : รุ่นละ 41-50 คน

หลักสูตร HA 400 ที่ได้จากผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล สามารถรับรู้ แก้ไขปัญหา พัฒนาคณะเองและประยุกต์ใช้ได้ทุกสถานการณ์
2. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเชื่อมโยงแนวคิดและปรัชญาของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและการบริหารจัดการต่างๆที่หลากหลายได้
3. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวิเคราะห์ผลงานการพัฒนาคุณภาพและกระตุ้นให้มีการใช้เครื่องมือและข้อมูลได้อย่างเหมาะสม
4. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถออกแบบการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ได้อย่างเหมาะสมกับผู้เรียน
5. ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะในการถ่ายทอดเนื้อหา การสังเกต การสะท้อนกลับและการสรุปประเด็นให้แก่ผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื้อหาวิชา

1. การเชื่อมโยงแนวคิดและปรัชญาของการพัฒนาคุณภาพกับการปฏิรูประบบสุขภาพ (1.30 ชั่วโมง)

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถอธิบายถึงความเป็นมาและเหตุผลของการพัฒนาคุณภาพกับการปฏิรูประบบสุขภาพได้
2. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถอธิบายกระบวนการ HA ได้

เนื้อหา

1. ความหมาย แนวคิด เหตุผล และวิวัฒนาการของกระบวนการ HA
2. กระบวนการ HA
 - การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

- การประเมินตนเอง
- การเยี่ยมชมสำรวจและรับรองจากองค์กรภายนอก
- ภาพใหญ่ของระบบคุณภาพ

3. องค์กร

- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
- ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เทคนิคและกิจกรรมการอบรม

1. การบรรยาย

2. มาตรฐาน HA สู่การปฏิบัติและการรับรอง (8.15 ชั่วโมง)

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถอธิบายรายละเอียดมาตรฐาน HA ได้
2. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเขียนแผนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามแนวทาง HA ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับขนาดโรงพยาบาลของตนเอง

เนื้อหา

1. ประเด็นหลักในการรับรองและมาตรฐาน

1.1 ประเด็นหลักในการรับรอง

- ความมุ่งมั่นในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
- ทรัพยากรที่เพียงพอและการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ
- การบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
- มาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ
- สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร
- กระบวนการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ

1.2 มาตรฐาน

- การนำองค์กร
- ทิศทางนโยบาย
- การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ
- การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ
- ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล
- กระบวนการคุณภาพทั่วไป
- กิจกรรมคุณภาพด้านคลินิกบริการ
- การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล
- องค์กรแพทย์
- การบริหารการพยาบาล
- สิทธิผู้ป่วย
- จริยธรรมองค์กร
- การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย
- การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว
- การประเมินและวางแผนดูแลรักษา
- กระบวนการให้บริการ/ดูแลผู้ป่วย
- การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย
- การเตรียมจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง

เทคนิคและการจัดกิจกรรมการอบรม

1. การบรรยาย
2. การสัมมนา ประเด็นในการสัมมนา ดังนี้

- ความรู้สึกที่มีต่อการทำ HA
- ความเปลี่ยนแปลงของโรงพยาบาลหลังจากได้รับการรับรอง HA
- กลยุทธ์ในการดำเนินงานของโรงพยาบาล
- ปัญหาที่ประสบในระหว่างการค้าดำเนินงาน HA และแนวทางการแก้ไข
- ความคาดหวังที่จะเห็นการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

ผู้สัมมนา ควรเป็นผู้บริหาร หรือตัวแทนของโรงพยาบาลต่างๆที่ทำหน้าที่ในการเป็นแกนนำในการทำ HA ของโรงพยาบาลซึ่งได้รับการรับรอง HA มาร่วมสัมมนาจำนวน 4 - 5 คน ทั้งนี้ควรคัดเลือกโรงพยาบาลที่มีขนาดแตกต่างกันเพื่อให้เกิดความหลากหลายในเชิงแนวความคิดและแนวทางในการปฏิบัติจริง และควรเน้นการเปิดโอกาสให้ซักถาม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีซักถามข้อสงสัยต่างๆและได้รับแนวทางที่ต้องนำไปปฏิบัติงานจริงให้สอดคล้องกับองค์กรของตน

3. การศึกษาดูงานโรงพยาบาลที่ได้รับ HA

3. แนวคิดและการวิเคราะห์ผลงานการพัฒนาคุณภาพ (7.45 ชั่วโมง)

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวิเคราะห์และประเมินผลการพัฒนาคุณภาพได้อย่างน้อยกลุ่มละ 1 เรื่อง

เนื้อหา

1. Paradigm Shift
2. Six Hat
3. เกณฑ์การพิจารณามาตรฐาน HA
 - หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ
 - หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร
 - หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ
 - หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ

- หมวดที่ 5 สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร
- หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย

เทคนิคและการจัดกิจกรรมการอบรม

1. การบรรยาย
2. การทำ Case study เพื่อฝึกฝนทักษะการวิเคราะห์ผลงานการพัฒนาคุณภาพ โดยการ

แบ่งกลุ่มๆละ 5 คน เลือกโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มขนาดใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน (ขนาดของกลุ่มไม่ควรใหญ่มากเกินไปเพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น) ให้เวลาระดมความคิด กลุ่มละ 20 นาที และนำเสนอกลุ่มละ 5 นาที ซึ่งวิทยากรต้องสรุปประเด็นที่ผู้เข้ารับการอบรมนำเสนอทั้ง จุดเด่นและจุดด้อย พร้อมเสนอแนะแนวทางที่ถูกต้อง

4. ปรัชญาและเทคนิคการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (2.45 ชั่วโมง)

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการฝึกการใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสม

เนื้อหา

1. ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม
 - 1.1 เทคนิคการฝึกอบรมที่เน้นวิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้
 - 1.2 เทคนิคการฝึกอบรมโดยเน้นผู้เข้ารับการอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับ วิธีการ ข้อดี และข้อจำกัด ของเทคนิคต่างๆ ดังนี้

 - การระดมสมอง (Brainstroming)
 - การอภิปรายแบบกลุ่มสนทนา (Buzz Group)
 - การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion)
 - กรณีศึกษา (Case Study)
 - การแสดงบทบาทสมมุติ (Role Playing)
 - การสัมมนา (Seminar)

- การประชุมปฏิบัติการ (Workshop)
- การประชุมกลุ่มแก้ปัญหา (Syndicate Method)

เทคนิคและการจัดกิจกรรมการอบรม

1. การบรรยาย
2. การสาธิต
3. การแสดงบทบาทสมมติ แบ่งกลุ่มๆละ 10 คน กำหนดสถานการณ์จำลองให้แต่ละกลุ่มๆละ 1 เรื่อง ให้ความวิเคราะห์สถานการณ์ กลุ่มละ 20 นาที พร้อมนำเสนอกลุ่มละ 5-10 นาที

5. การเตรียมเนื้อหาการฝึกสอน (3 ชั่วโมง)

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเขียนแผนการสอนได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

เนื้อหา

1. การทำแผนการสอน
 - วัตถุประสงค์
 - เนื้อหา
 - กิจกรรมการเรียนการสอน
 - สื่อการสอน
 - การประเมินผล

เทคนิคและการจัดกิจกรรมการอบรม

1. การบรรยาย
2. การฝึกปฏิบัติ
3. การมอบหมายงาน

6. เทคนิคการเป็นวิทยากรด้านต่างๆ การนำเสนอเนื้อหา การสังเกต การแปลความเข้าใจของผู้เรียน การสะท้อนกลับ การสรุปประเด็น (5 ชั่วโมง)

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการฝึกฝนการพูดเพื่อเป็นวิทยากรเป็นเวลา 10-15 นาทีต่อคน

เนื้อหา

1. บทบาทหน้าที่ของการเป็นวิทยากรและการเตรียมตัวเพื่อเป็นวิทยากรที่มีคุณภาพ
2. จิตวิทยาที่วิทยากรจำเป็นต้องรู้
 - ผู้เรียนคือใคร สาเหตุที่มาเรียน ลักษณะของผู้เรียน ภาระหน้าที่ของผู้เรียน
 - การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้เรียนมีขั้นตอนการเรียนรู้อย่างไร อุปสรรคที่ขัดขวางการเรียนรู้ แรงจูงใจ กลุ่มเป้าหมายเรียนได้ดีเมื่อไร ความพึงพอใจในการเรียน ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้
3. ทักษะเสริมสร้างประสิทธิภาพการเป็นวิทยากร
 - การใช้วาจา กริยาท่าทาง เพื่อเสริมบุคลิกภาพในการสอน
 - การนำเข้าสู่บทเรียน
 - การสรุปบทเรียน
 - การแปรเปลี่ยนความสนใจ
 - การอธิบายและยกตัวอย่าง
 - การเสริมกำลังใจ
 - การบรรยาย
 - การสาธิต
 - การใช้คำถาม
 - การใช้สื่อโสตทัศนูปกรณ์

เทคนิคและการจัดกิจกรรมการอบรม

1. การบรรยาย
2. การสาธิต

2. การประเมินผลความรู้ (Learning Evaluation) ควรวัดผลการเรียนรู้ของแต่ละคนเชิงปริมาณ ควรมีการเปรียบเทียบความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งก่อนและหลังการอบรม และควรทำเชิงปรนัยให้มากที่สุด ซึ่งวิธีทดสอบความรู้ ความเข้าใจ มีดังนี้

2.1 การถาม - ตอบ

2.2 กรณีศึกษา

2.3 แบบฝึกหัด

2.4 ลงมือทำจริง (Hand - On)

2.5 แบบทดสอบต่างๆ (Test) ข้อแนะนำในการสร้างแบบทดสอบ มีดังนี้

(A) แบบถูก- ผิด

- ไม่ควรใช้ประโยคถูกครึ่ง - ผิดครึ่ง
- ไม่ใช้คำว่าเสมอๆ เพราะแสดงถึงความไม่แน่นอน
- ข้อสอบที่มีข้อ ✓ กับ ✗ ใกล้เคียงกัน ไม่ควรจัดให้สลับกันจนยากจะเดาคำตอบ

(B) แบบเติมคำ

- ไม่ควรมีช่องว่างเติมคำหลายคำ ผู้ตอบจะไม่สามารถจับใจความได้ต่อเนื่อง
- ช่องว่างที่เว้นควรมีขนาดเท่าๆกัน
- คำตอบที่ถูกต้องควรเป็นคำตอบที่สำคัญและควรจะต้องทราบ
- ไม่ควรใช้ข้อความลอกตามตำรา ไม่ใช้วิธีการให้ท่องจำมาตอบ ควรวัดความรู้ ความเข้าใจ

(C) แบบจับคู่

- ข้อเดียวควรมีคำตอบเดียว จับคู่อื่นอีกไม่ได้
- ข้อความคู่กันควรกระจายตำแหน่งให้ต่างกัน อีกด้านหนึ่งควรมีข้อความมากกว่า
- คำถามชุดหนึ่งไม่ควรมีมากกว่า 10 คู่
- ไม่ควรใช้วิธีการจับคู่โดยการโยงเส้นหากัน ควรนำเอา ตัวอักษร อีกด้านหนึ่งจับคู่กับ ตัวเลข หน้าข้อความในอีกด้านหนึ่ง

(D) แบบเลือกตอบ

- ต้องออกแบบให้ถูก - ผิด ในแง่ของความหมาย มิใช่ภาษา
- ตัวเลือกที่เป็นตัวลวง ต้องมีเหตุผลที่ใช้เป็นตัวลวง มิใช่เห็นว่าผิดอย่างชัดเจน
- การกระจายตำแหน่งข้อที่ถูก ไม่ควรให้เป็นรูปแบบ
- ต้องพยายามใช้คำถามที่วัดสมองในด้านลึก เช่น ถามเรื่องความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์
- ตัวเลือกไม่ควรมากเกินไป 4 - 5 ตัว

ลักษณะของแบบทดสอบที่ดี

1. ความเที่ยงตรง (Validity)
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
3. ความมีประสิทธิภาพในการวัดผล สามารถแยกแยะความแตกต่างของผู้รับการทดสอบได้
4. มีความชัดเจนในความหมายของคำตอบ
5. มีความยากง่ายพอเหมาะ

3. การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) หลักการสำคัญในการประเมินผล เพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีดังนี้

3.1 สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน

- ต้องการเปลี่ยน
- ต้องรู้ข้อบกพร่องของตนเอง
- ต้องทำงานในบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลง
- ต้องมีโอกาสทดลองความคิดใหม่ๆ

3.2 ควรทำการประเมินอย่างเป็นระบบ ก่อน - หลังการอบรม

3.3 ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานกับทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมของผู้นั้น

3.4 ทำการประเมินครั้งแรกภายใน 1 เดือน หรือมากกว่านั้น อาจมีการประเมินมากกว่า 1 ครั้งหลังจากนั้นก็ได้อ

3.5 ควรประเมินเทียบกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรม

4. การประเมินผลลัพธ์ (Results Evaluation) หลักการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมที่มีต่อองค์กร มีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินดังนี้

4.1 Productivity เพิ่มขึ้น

4.2 คุณภาพของผลงานดีกว่าเดิม

4.3 เพิ่มจำนวนคนที่สามารถสนองมาตรฐานของงาน

4.4 ลดเวลาในการทำงานล่วงเวลา

4.5 ลดความเสียหายของสิ่งของและเครื่องมือ

4.6 ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

4.7 ลดอัตราความขัดแย้งและการแบ่งแยกเป็นพรรคพวก

4.8 ลดอัตราการร้องเรียนเกี่ยวกับวิธีการบริหารงานของหัวหน้างาน

กำหนดการอบรม

วันที่ 1

เวลา	08.00 - 08.30 น.	ลงทะเบียน
	08.30 - 08.45 น.	เปิดการอบรม
	08.45 - 09.00 น.	กิจกรรมเพื่อให้รู้จักกันและสร้างความคุ้นเคย
	09.00 - 10.30 น.	การเชื่อมโยงแนวคิดและปรัชญาของกระบวนการพัฒนาคุณภาพกับการปฏิรูประบบสุขภาพ
	10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	10.45 - 12.00 น.	ประเด็นหลักในการรับรองและมาตรฐาน HA
	12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
	13.00 - 14.30 น.	มาตรฐาน HA สู่การปฏิบัติจริง (การสัมมนา)
	14.30 - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	14.45 - 16.30 น.	มาตรฐาน HA สู่การปฏิบัติจริง (ต่อ)

วันที่ 2

เวลา	08.30 - 08.45 น.	กิจกรรมกลุ่มเพื่อสร้างบรรยากาศ
	08.45 - 09.00 น.	ทบทวนบทเรียน
	09.00 - 10.30 น.	มาตรฐาน HA สู่การปฏิบัติจริง (การดูงาน)
	10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	10.45 - 12.00 น.	มาตรฐาน HA สู่การปฏิบัติจริง (การดูงาน)
	12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
	13.00 - 13.15 น.	กิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศ
	13.15 - 14.15 น.	สรุปผลการดูงาน
	14.15 - 14.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง

14.30 - 16.30 น. แนวทางการวิเคราะห์ผลการพัฒนาคุณภาพ

* Paradigm shift

* Six Hat

วันที่ 3

เวลา	08.30 - 08.45 น.	กิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศ
	08.45 - 09.00 น.	ทบทวนบทเรียน
	09.00 - 10.30 น.	แนวทางการวิเคราะห์ผลการพัฒนาคุณภาพ (ต่อ) * เกณฑ์การพิจารณามาตรฐาน HA
	10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	10.45 - 12.00 น.	แนวทางการวิเคราะห์ผลการพัฒนาคุณภาพ (ต่อ) * การทำ Case Study
	12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
	13.00 - 13.15 น.	กิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศ
	13.15 - 14.30 น.	แนวทางการวิเคราะห์ผลการพัฒนาคุณภาพ (ต่อ) * การนำเสนอผลการวิเคราะห์
	14.30 - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	14.45 - 16.30 น.	สรุปผลการวิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

วันที่ 4

เวลา	08.30 - 08.45 น.	กิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศ
	08.45 - 09.00 น.	ทบทวนบทเรียน
	09.00 - 10.30 น.	ปรัชญาและเทคนิคการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม
	10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	10.45 - 12.00 น.	สาธิตและฝึกปฏิบัติการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (ต่อ)

12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 13.15 น.	กิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศ
13.15 - 14.45 น.	การเตรียมแผนการสอน
14.45 - 15.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
15.00 - 16.30 น.	สรุปการเตรียมแผนการสอน (ต่อ)

วันที่ 5

เวลา	08.30 - 08.45 น.	กิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศ
	08.45 - 09.00 น.	ทบทวนบทเรียน
	09.00 - 10.30 น.	เทคนิคการเป็นวิทยากร
	10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	10.45 - 12.00 น.	เทคนิคการเป็นวิทยากร (ต่อ)
	12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
	13.00 - 14.30 น.	ฝึกปฏิบัติเทคนิคการเป็นวิทยากร (ต่อ)
	14.30 - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
	14.45 - 15.30 น.	ฝึกปฏิบัติเทคนิคการเป็นวิทยากร (ต่อ)
	15.30 - 16.00 น.	สรุปผลการอบรมและพิธีปิดการอบรม

ตัวอย่าง

แบบประเมินผลหลักสูตรการอบรม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง พร้อมให้ข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงครั้งต่อไป

ชื่อหลักสูตร

.....

วันที่ฝึกอบรม.....สถานที่จัดอบรม.....

ข้อ	รายละเอียด	ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1.	ความรู้ ความเข้าใจในการฝึกอบรม					
	ก. ก่อนการฝึกอบรมท่านมีความรู้ ความเข้าใจเพียงใด					
	ข. หลังการฝึกอบรมท่านมีความรู้ ความเข้าใจเพียงใด					
2.	เนื้อหาสาระของหลักสูตรมีความเหมาะสมเพียงใด					
3.	วิทยากร					
	ก.ความรู้ ความชำนาญของวิทยากรเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตร					
	ข.การเตรียมความพร้อมของวิทยากร					
	ค.การถ่ายทอดของวิทยากรช่วยให้เรียนรู้ได้ดีขึ้น					
	ง.การตอบคำถามชัดเจนและตรงประเด็น					
	จ.เทคนิคการสร้างบรรยากาศให้น่าสนใจ					
4.	เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการอบรม					
	ก.เอกสารประกอบการอบรมมีเนื้อหาครบถ้วนชัดเจนเพียงใด					
	ข.ความพร้อมของวัสดุทัศนูปกรณ์ประกอบการอบรม					

5.	การบริการและสถานที่					
	ก.ความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการเข้าฝึกอบรม					
ชื่อ	รายละเอียด	ความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
	ข.การอำนวยความสะดวกระหว่างการอบรม					
	ค.ความพึงพอใจในการบริการ อาหารว่างและเครื่องดื่ม					
	ง.ความพึงพอใจในสถานที่ ห้องฝึกอบรม					

6. เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม เหมาะสม ไม่เหมาะสม ควรเป็น.....วัน

7. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรนี้.....

แบบสังเกตการบรรยายของวิทยากรและพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม

ชื่อวิทยากร.....หัวข้อเรื่อง.....
ชื่อผู้สังเกตการณ์.....วันที่.....

1. มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของหัวข้อเรื่องนี้ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบหรือไม่

- มี
- ไม่มี

2. เทคนิควิธีการที่ใช้ในหัวข้อเรื่องนี้มีอะไรบ้าง

- การบรรยาย
- การอภิปราย
- การแบ่งกลุ่มย่อย
- การระดมความคิด
- การใช้เอกสารประกอบ
- การใช้โสตทัศนูปกรณ์

(ระบุ).....

.....

-

อื่นๆ.....

.....

3. เทคนิคที่ใช้ในข้อ 2 เหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม ไม่เหมาะสม

เพราะ.....

.....

.....

4. ความเหมาะสมของวิทยากรในรายการต่างๆต่อไปนี้

รายการ	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ถ้าไม่เหมาะสม โปรดระบุเหตุผล
4.1 ความชัดเจนของการบรรยาย			
4.2 ความชัดเจนของเอกสาร / โสติด ทัศนูปกรณ์			
4.3 การอธิบายคำศัพท์ต่างๆที่ใช้			
4.4 การจัดลำดับขั้นตอนของเนื้อหา			
4.5 การใช้เวลาเหมาะสมกับเนื้อหา			
4.6 อากัปกิริยาท่าทาง			

5. ผู้เข้ารับการอบรมกี่คนที่ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็นในการฟังบรรยายหัวข้อเรื่องนี้

.....

6. ผู้เข้ารับการอบรมมีคำถามอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องนี้

.....

.....

.....

7. ถ้ามีคำถาม วิทยากรตอบตรงคำถามหรือไม่ ตรง ไม่ตรง

และคำตอบนั้นเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ถามหรือไม่ เพียงใด

พอใจมาก พอใจ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจเลย

8. โดยรวมแล้ววิทยากรมีความเหมาะสมเพียงใด

มากที่สุด

มาก

ค่อนข้างมาก

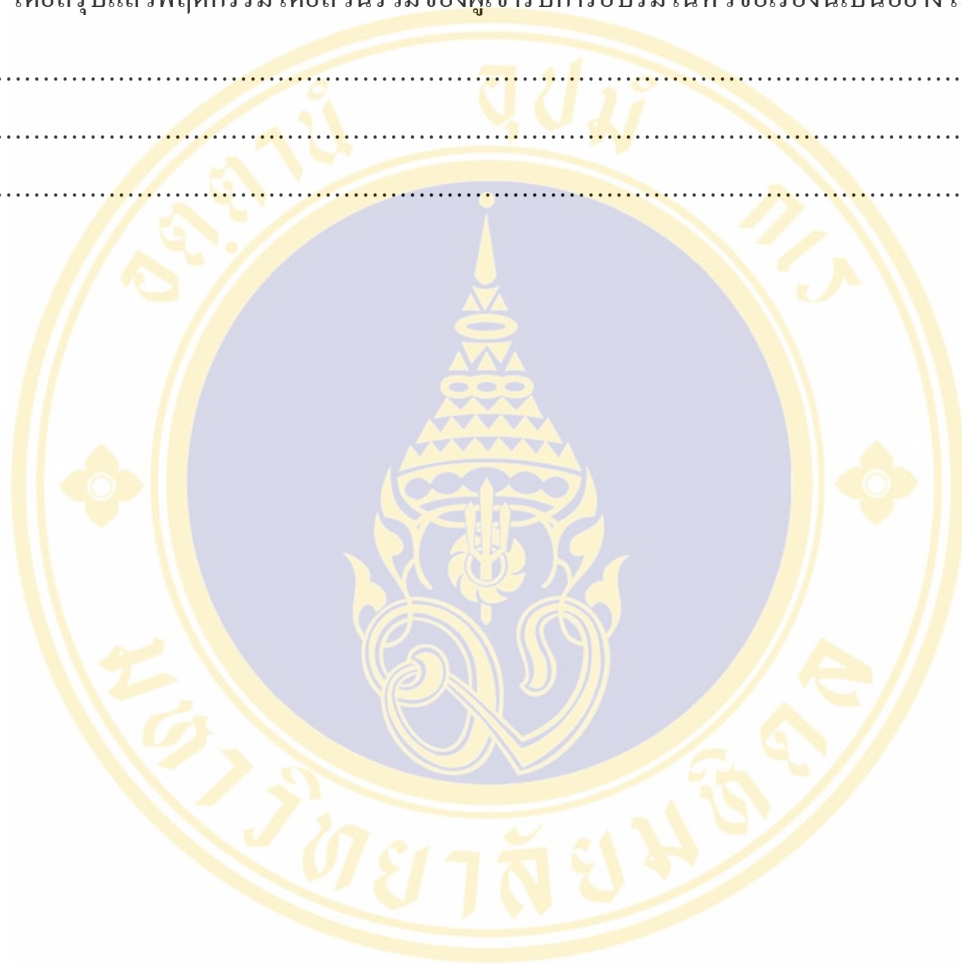
ค่อนข้างน้อย

น้อย

น้อยที่สุด

9. โดยสรุปแล้วพฤติกรรมโดยส่วนรวมของผู้เข้ารับการอบรมในหัวข้อเรื่องนี้เป็นอย่างไร

.....
.....
.....



BIOGRAPHY

NAME Mrs. Wasana Tanjanapun

DATE OF BIRTH March 11, 1974

EDUCATION Bachelor Degree
Nursing Science
Mahidol University, 1992-1995
Master Degree
The Faculty of Social Science and
Humanitiess Mahidol University
Master Degree in Education
(Adult and Continuing Education)

PRESENT POSTION & WORK PLACE
Development Service Officials (Training)
Development Service Section
Rajthavi Clinic Company Ltd.