



**A TRAINING MODEL ON AWARENESS OF PROVIDING
GOOD AND APPROPRIATE SERVICES
FOR HEALTH CARE PROVIDERS IN HOSPITALS
UNDER THE MINISTRY OF DEFENCE IN BANGKOK**

PATRA KAEWJONGPRASIT

๖

**With compliments
of
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล**

**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

2002

ISBN 974-04-1617-9

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

TH
P 314T
2002
C.2

4237070 SHAC/M : MAJOR: ADULT AND CONTINUING EDUCATION;
M.Ed. (ADULT AND CONTINUING EDUCATION)

KEY WORDS : TRAINING MODEL / GOOD AND APPROPRIATE
SERVICES / HEALTH CARE PROVIDERS /
HOSPITALS UNDER MINISTRY
OF DEFENCE IN BANGKOK

SQUADRON LEADER PATRA KAEWJONGPRASIT : A TRAINING
MODEL ON AWARENESS OF PROVIDING GOOD AND APPROPRIATE
SERVICES FOR HEALTH CARE PROVIDERS IN HOSPITALS UNDER THE
MINISTRY OF DEFENCE IN BANGKOK. THESIS ADVISORS : NUG-ROB
RAWANGKARN, M.Ed., SIVALEE SIRILAI, M. A., SUPHAK PIBOOL, Ed.D.,
MSCE . 173 P. ISBN 974-04-1617-9

The purpose of this study was to find an efficient training model on good service consciousness for health care providers of the hospitals under Ministry of Defense in Bangkok. The Scope of this research was to study the four structures of a training model which consisted of aim and objective, subject contents, technique and activity, and evaluation. The Delphi technique was used with 19 experts who had knowledge and experience in training and ethical development from the government sector, entrepreneur sector and private sector to answer three rounds of questionnaires. Percentage and frequency were used for the first round of questionnaires, and Median range and interquartile range were used in the second and the third round of questionnaires. The responses obtained from the third round were concluded as a training model need.

The results showed that 85 questionnaires were the most appropriate with very highly compatible opinions about almost all of the questions. It can be concluded that:

1. Objectives should be set up to aim at behavior development of personnel of all levels to encourage virtue and ethics to promote good service. physical, verbal and of the mind. It also emphasizes real and continued action at every place, time, and opportunity and equality with quality and professional standards and virtue to satisfy the service recipients, and to implant permanent good behavior regarding service awareness.
2. Content should contain both theory and practice in various forms: educational tours and other activities to be used as a strategy for permanent implantation and ethical conservation in the routine working system. Problems of service providers, recipients, complaints and ethical background of health care professionals in the hospitals should be used as training subjects. Behavior guidelines are laid down to create a culture of the organization, techniques of solving unforeseen problems and various practical guidelines.
3. Joint training technique and organizing activities should be used together to make participants generate full, permanent and sincere consciousness without only following instructions. Good and permanent consciousness depending on a role model, like superiors of all levels and resources persons should be good and appropriate role models all the time.
4. Surveying problems, training needs and follow - up research and evaluation should be accurate, systematic and reliable. Thus, the results would be beneficial, efficient and worth while correction and development of the organization and personnel.

This process would reinforce real for and serious good health care service behavior with quality, virtue and satisfaction service recipients and government policy on innovation of the civil services system and health care services system.

4237070 SHAC/M : สาขาวิชา : การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง ;

ศษ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง)

ภัทรา แก้วจงประสิทธิ์ : รูปแบบการฝึกอบรมจิตสำนึกการให้บริการที่ดีและเหมาะสมแก่บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร (A TRAINING MODEL ON AWARENESS OF PROVIDING GOOD AND APPROPRIATE SERVICES FOR HEALTH CARE PROVIDERS IN HOSPITALS UNDER THE MINISTRY OF DEFENCE IN BANGKOK.) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : นักรบ ระวีการณ์, ค.ม., สิวลี ศิริโล, อ.ม., สุพักตร์ พิบูลย์, MSCE. 173 หน้า. ISBN 974-04-1617-9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหารูปแบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพในการสร้างจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานคร ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาโครงสร้างทั้ง 4 ด้านของรูปแบบการฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วยจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์เนื้อหาวิชา เทคนิคและการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม การประเมินผล ใช้วิธีวิจัยแบบเคลฟาย โดยผู้เชี่ยวชาญ 19 คนที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านฝึกอบรมและการพัฒนาจริยธรรม จากภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ตอบแบบสอบถาม 3 รอบ ใช้สถิติร้อยละและความถี่ในรอบที่ 1 และค่ามัธยฐาน (M.dm) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (I.R.) ในรอบที่ 2,3 โดยนำคำตอบสุดท้ายในรอบที่ 3 เป็นข้อสรุปของรูปแบบการฝึกอบรมที่ต้องการทราบ

ผลการวิจัยพบว่า : ประเด็นคำถามทั้ง 85 ข้อ มีความเหมาะสมมากที่สุด และมีความเห็นที่สอดคล้องกันสูงมากเกือบทุกข้อ สรุปได้ดังนี้

1. ควรกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อมุ่งพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรทุกระดับให้มีคุณธรรม จริยธรรม และเสริมสร้างพฤติกรรมบริการที่ดีทั้งกาย วาจา ใจ มุ่งเน้นให้ปฏิบัติได้จริงอย่างต่อเนื่องทุกสถานที่ ทุกเวลา ทุกโอกาส และเสมอภาค ได้ทั้งคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและมีคุณธรรม สนองความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ รวมทั้งควรปลูกฝังจิตสำนึกให้มีพฤติกรรมที่ดีได้อย่างถาวร
2. เนื้อหาควรมีทฤษฎีและปฏิบัติในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาดูงาน กิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นกลุยุทธ์ในการปลูกฝังและรักษาจริยธรรมให้ยั่งยืนแทรกลงในระบบการทำงานปกติ ควรนำปัญหาทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ คำร้องเรียนต่าง ๆ ตลอดจนจริยธรรมที่เป็นพื้นฐานของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมในโรงพยาบาลมากำหนดเป็นหัวข้อการฝึกอบรมและกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่ต้องการสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ตลอดจนเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ
3. ควรใช้เทคนิคและการจัดกิจกรรมฝึกอบรมหลากหลายวิธีร่วมกัน และต้องทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดจิตสำนึกอยากปฏิบัติเชิงจริยธรรมด้วยความเต็มใจและจริงใจจนเกิดเป็นจิตสำนึกที่ถาวร ไม่ใช่ทำตามที่ผู้สอนบอกเท่านั้น จิตสำนึกที่ดีจะเกิดแบบยั่งยืนได้ต้องอาศัยต้นแบบ เช่น ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และวิทยากรต้องทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
4. ควรมีการสำรวจปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรม ตลอดจนการวิจัยติดตามผลการอบรมและประเมินโครงการที่ถูกต้องเหมาะสมเป็นระบบ และเชื่อถือได้ เพื่อนำผลต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่าในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาองค์กรและบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการในการรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพ คุณธรรม และสร้างความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการอย่างได้ผลจริงจัง และเพื่อสนองตอบนโยบายรัฐบาลที่ให้มีการปฏิรูประบบราชการและปฏิรูประบบบริการด้านสุขภาพ