

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทราวดี เชียรพิเศษฐ์
ตำแหน่ง คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สิริอร สีนุ
ตำแหน่ง คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
เป็นผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษา
3. อาจารย์ จินนระรัตน์ ศรีภัทรภิญโญ
ตำแหน่ง อนุกรรมการจริยธรรม (เลขธิการ) การพยาบาล
เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาชีพ
4. นาวาตรีหญิง ดร.โสพรรณ โพทะยะ
ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ โรงพยาบาลภูมิพล
เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบริหาร
5. นางสาวกนกพร ดุสิตกุล
ตำแหน่ง หัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช
เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านบริการ

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการแพทย์ในแผนกผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือเติมข้อความที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. สถานภาพ () โสด () คู่ () ม้าย/หย่า/แยก
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา
() ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา
()ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() ปริญญาโท
() อื่น ๆ (ระบุ.....)
4. ปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง (เฉพาะพยาบาล)
() พยาบาลวิชาชีพ () พยาบาลเทคนิค
() หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก () อื่น ๆ (ระบุ.....)
5. ท่านปฏิบัติงานในแผนก.....(ห้องตรวจ) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี (เฉพาะพยาบาล)

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการแพทย์

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น ทั้งนี้โปรดพิจารณาจากเกณฑ์ที่แบ่งเป็น 5 ลำดับดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

เห็นด้วยมาก หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

เห็นด้วยน้อย หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ท่านมีความคิดเห็น เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

แบบสอบถามความคิดเห็น
พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาล

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย (/) ในช่อง “พฤติกรรมที่ปรากฏ” ตามความเป็นจริงในแต่ละหัวข้อ
การประเมิน

ลำดับ	พฤติกรรมเชิงจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย	เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย
		มากที่สุด	มาก		น้อย	น้อยที่สุด
พฤติกรรมเชิงจริยธรรมส่วนบุคคล						
1	ต้อนรับด้วยมิตรไมตรี/ อธิยาศัยดี					
2	บริการด้วยความเต็มใจ					
3	ให้บริการที่สุภาพนุ่มนวล					
4	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
5	เป็นผู้มีอารมณ์มั่นคง ควบคุมอารมณ์ได้					
6	ไม่ใส่ใจความรู้สึกของผู้ใช้บริการ					
7	เฉยเมยต่อปัญหา					
8	ไม่สนใจรับฟังตอบข้อซักถาม					
9	ปฏิเสธเมื่อถูกร้องขอ					
10	ไม่มีน้ำใจเสียสละ / อดทน					
พฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่อผู้อื่น						
11	ให้เกียรติบุคคล					
12	ใช้วาจาสุภาพ น้ำเสียง ไพเราะ					
13	ยิ้มแย้ม / แจ่มใส					
14	เป็นกันเองด้วยท่าทีที่อบอุ่น					
15	ใช้อำนาจอยู่เหนือผู้อื่น					
16	พูดกระซอก / ข่มขู่ / ตำหนิ					
17	พูดไม่มองหน้า / สบตา					
18	ไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
19	ให้คำอธิบายที่ชัดเจน					
20	ช่วยแก้ปัญหาให้กับข้อใจ					

ลำดับ	พฤติกรรมเชิงจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด

พฤติกรรมเชิงจริยธรรมการปฏิบัติ

วิชาชีพพยาบาล

- 21 รับผิดชอบต่อหน้าที่
- 22 ตรงต่อเวลา
- 23 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์
- 24 ใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

เชิงวิชาชีพ

- 25 ลัดคิว / ไม่เสมอภาค
- 26 ไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่
- 27 ไม่ให้โอกาสผู้ให้บริการตัดสินใจเลือก

ให้บริการ

- 28 ไม่สอน / แนะนำการปฏิบัติตัวเรื่องโรค
- 29 ปกป้อง / พิกษ์สิทธิผู้ป่วย
- 30 ช่วยประสานงานแพทย์และฝ่ายอื่น

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

แบบสังเกตการปฏิบัติด้วยตนเอง

รูปแบบพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของบุคลากรทางการพยาบาลตามกระบวนการปฏิบัติงานผู้ป่วยนอก

ลำดับ	พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	ได้ปฏิบัติ	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ	การยกเลิก
ขณะแรกรับ				
1	ต้อนรับอย่างเป็นมิตร			
2	สวัสดี ทักทาย ยิ้มแย้ม			
3	มองหน้า สบตา ได้ถาม			
4	กระตือรือร้นในการให้บริการ			
5	เต็มใจให้บริการด้วยท่าทีสุภาพ			
6	ช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร			
7	เป็นผู้มีความเมตตา กรุณา			
8	มีการเตรียมพร้อมในการบริการ			
9	ปฏิบัติงานก่อนเวลา 15 นาที			
10	แต่งกายสะอาดเรียบร้อย			
11	ให้เกิดริตผู้รับบริการ			
12	พูดจามีหางเสียง มีคำลงท้าย			
13	พูดด้วยวาจาไพเราะ			
14	แนะนำขั้นตอนการรับบริการ			
15	ซักประวัติการเจ็บป่วย			
16	คัดกรองผู้ป่วยตามความเหมาะสม			
17	แนะนำสถานที่			
18	ถามสิทธิการรักษา			
19	ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างชัดเจน			
20	ให้เลือกแพทย์ผู้รักษา			
21	สัมผัสผู้ให้บริการตามความสมควร			

ลำดับ	พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	ได้ปฏิบัติ	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ	การขกเลิก
	ขณะรอตรวจ			
1	จัดลำดับคิวตรวจให้เหมาะสม			
2	ถ้าบัตรเข้าแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเหตุผล			
3	ถ้าแพทย์มาช้า ชี้แจงให้ผู้ให้บริการทราบเหตุผล			
4	ถ้าผู้ให้บริการกับข้อใจให้อธิบายจนกว่าจะเข้าใจ			
5	เตรียมผู้ป่วยขณะรอตรวจ			
6	ใส่ใจผู้ให้บริการคอยช่วยเหลือแนะนำ			
7	บอกทุกครั้งก่อนให้การพยาบาล			
8	ปฏิบัติการพยาบาลอย่างนุ่มนวล			
9	ให้การดูแลเบื้องต้น เช่น วัดความดัน วัดไข้			
10	ป้องกันความเสี่ยง ตกเปลี่ยน ตกเก้าอี้			
11	สังเกตผู้ป่วยที่มีภาวะเสี่ยง			
12	เฝ้าระวังอาการไม่คงที่			
13	ช่วยเหลือบรรเทาอาการปวด			
14	ให้การพยาบาลถูกต้องตามมาตรฐานรอบคอบ ปลอดภัย			
15	คำนึงถึงจิตใจและความต้องการความคาดหวังของผู้ให้บริการ			
16	มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี			
17	ไม่ทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพังในห้องตรวจ			
18	ไม่ปฏิเสธ ไม่ตำหนิ หรือนินทาผู้ให้บริการ			
19	รับฟังปัญหาด้วยความสงบไม่ได้แย้ง			
20	เคารพสิทธิความเป็นมนุษย์			
21	ไม่เปิดเผยร่างกายผู้ป่วย			
22	การรักษาความลับ			
23	ประชาสัมพันธ์เวลาที่พบแพทย์			
24	ให้สุศึกษา			

ลำดับ	พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	ได้ปฏิบัติ	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ	การยกเลิก
25	เปิดโอกาสให้บอกปัญหา			
26	ช่วยแก้ปัญหาข้อข้องใจ			
27	ไม่ปฏิเสธผู้ป่วย			
28	ไม่ทอดทิ้งให้คอยนาน			
29	เป็นสื่อกลางสร้างความเข้าใจระหว่าง ผู้ใช้บริการและทีมสุขภาพ			
30	ให้ข้อมูลทางเลือกในการรักษา			
31	พิทักษ์การใช้สิทธิบัตร			
32	ดูแลให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว			
33	ให้คำปรึกษา			
ขณะสิ้นสุดบริการ				
1	แนะนำการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่เป็น และแผนการรักษา			
2	ให้บัตรนัดที่ถูกต้องชัดเจน (ถ้ามี)			
3	แนะนำขั้นตอนการรักษา การชำระเงิน			
4	อธิบายการใช้สิทธิการรักษา			
5	ยินดีให้คำปรึกษาปัญหาอื่น ๆ			
6	แนะนำการดูแลตนเอง เช่น - การออกกำลังกาย - การรับประทานอาหาร - การรับประทานยา			
7	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ			
8	ถ้าผู้ป่วยต้องนอนรักษา แนะนำขั้นตอน การรับไว้ในโรงพยาบาล			
9	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยร่วมวางแผนรักษา			
10	ประสานงานระหว่างแผนกและการส่งต่อ เพื่อรับการรักษาต่อเนื่อง			
11	ให้กำลังใจทุกครั้งที่มีโอกาส			

ลำดับ	พฤติกรรมเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	ได้ปฏิบัติ	ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ	การยกเลิก
	ด้านอื่นที่จำเป็น			
1	ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ			
2	ประกอบกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย			
3	เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ร่วมวิชาชีพ			
4	พัฒนาตนเองและยอมรับการเปลี่ยนแปลง			
5	สามารถปรับกระบวนการทำงานเพื่อแก้ปัญหา			
6	ปฏิบัติงานในวิชาชีพอย่างเต็มความสามารถ			
7	มีการตัดสินใจเพื่อให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว			
8	เสียสละ อุทิศตน			
9	มีความซื่อสัตย์			
10	ช่วยเหลือเร่งด่วนแม้บางครั้งต้องผิดระบบ			
11	แสดงการป้องกันชื่อเสียงผู้ร่วมงาน องค์กร และวิชาชีพพยาบาล			
12	ร่วมคิด ร่วมทำ ช่วยปรับปรุงพัฒนางาน			
13	ช่วยขจัดสิ่งคุกคามต่อการให้บริการ			
14	กล้าที่จะแสดงบทบาทที่เป็นความรับผิดชอบ			
15	แสดงบทบาทในการกำกับดูแล			

แฟ้มสะสมงาน

ด้านพฤติกรรมเชิงจริยธรรม

ชื่อ-สกุล.....

แผนก.....

เริ่มวันที่.....

งานผู้ป่วยนอก

กลุ่มงานการพยาบาล

โรงพยาบาล.....

แฟ้มสะสมงาน
ด้านพฤติกรรมจริยธรรม

คำชี้แจง ขอให้ท่านสะท้อนความรู้สึที่ได้แสดงพฤติกรรมจริยธรรมในระหว่างการปฏิบัติตั้งแต่
แรกรับ ขณะรับบริการ และเมื่อสิ้นสุดบริการงานหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมอื่น ๆ ที่ได้
ปฏิบัติ
หมายเหตุ สิ่งที่ท่านตั้งใจปฏิบัติแต่เป็นปัญหาอุปสรรค

ว.ค.ป. / เวลา	สะท้อนการปฏิบัติ	ปัญหา/อุปสรรค

ว.ด.ป. / เวลา	สะท้อนการปฏิบัติ	ปัญหา/อุปสรรค

ภาคผนวก ค

โครงการฟื้นฟูพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก

โครงการ ฟื้นฟูพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก

ผู้รับผิดชอบ หัวหน้างานผู้ป่วยนอก

หลักการและเหตุผล

เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ได้รับการอบรมโครงการสู่ความเป็นเลิศในบริการสุขภาพ (ESB) ของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ในเดือนสิงหาคม 2541 ขณะนี้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาสำคัญของหน่วยงาน และประชาชนรับรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วยมากขึ้น ทำให้มีความต้องการสูงขึ้น งานบริการพยาบาล มีความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญต่องานบริการเป็นอย่างยิ่ง ต้องพัฒนางานบริการสม่ำเสมอ และสร้างจิตสำนึก จิตวิญญาณในการบริการ จึงได้จัดอบรมฟื้นฟูพฤติกรรมบริการในงานผู้ป่วยนอก

วัตถุประสงค์

1. ฟื้นฟูความรู้ ความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมบริการ
2. นำความรู้ ความเข้าใจมาพัฒนาบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สร้างจิตสำนึก จิตวิญญาณในการบริการ
4. ให้เจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมบริการดีอยู่แล้ว ดียิ่งๆ ขึ้นไป

กลุ่มเป้าหมาย

เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ บุรกร พนักงนทำความสะอาด พักงานเปล พนักงนเก็บรักษาศพ ประชาสัมพันธ์ พนักงนรับโทรศัพท์

งบประมาณ

ขอสนับสนุนอาหารว่าง จากเงินบำรุงโรงพยาบาล

$$\text{- ค่าอาหารว่าง } 70 \times 10 \times 2 \times 2 = 2,800 \text{ บาท}$$

ระยะเวลา

รุ่นละ 1 วัน จำนวน 2 รุ่น

- รุ่นที่ 1 วันที่ 8 มีนาคม 2546 เวลา 08.00 – 16.00 น.
- รุ่นที่ 2 วันที่ 9 มีนาคม 2546 เวลา 08.00 – 16.00 น.

สถานที่

ห้องประชุมแจ่มไพบูลย์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

วิธีการอบรม

บรรยายวิชาการ 2 รุ่น

- รุ่นที่ 1 พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 60 คน
- รุ่นที่ 2 พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานเปล พนักงานเก็บรักษาศพ
พนักงานทำความสะอาด ชูรการ์ ประชาสัมพันธ์ พนักงานรับโทรศัพท์
จำนวน 63 คน

วิทยากร

1. นางกุสุมา เสือทอง
2. นางจิระประไพ แก้วกราดัย
3. นางกัลยา มณีโชติ
4. นางชัชกรณั์ เอ็งศิริ
5. นางกรรณิการ์ ปลื้มสง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีจิตวิญญาณในการให้บริการ
2. ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ
3. ข้อมูรเรียนด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ลดลง
4. ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมบริการที่ดีขึ้น
5. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อนานบริการของโรงพยาบาล

การประเมินผล

1. ติดตามประเมินผล ทุก 3 เดือน โดย
 - * สังเกต
 - * สัมภาษณ์
 - * ตรวจสอบขณะให้บริการ
2. ประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ ทุก 6 เดือน
3. ติดตามข้อมูรเรียนจากตู้ความคิดเห็นทุกเดือน

งบประมาณที่ใช้ของหน่วยงานผู้ป่วยนอก

1. กระดาษถ่ายเอกสาร ขนาด A4 สำหรับเอกสารและคู่มือต่าง ๆ

- โครงการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) ในการบริการสุขภาพ	625 แผ่น
- แนวทางปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศ	360 แผ่น
- คุณภาพคืออะไร	250 แผ่น
- แนวคิดพฤติกรรมเชิงจริยธรรมสำหรับบุคลากร	1,200 แผ่น
- สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร	625 แผ่น
- เพิ่มผลงานด้านพฤติกรรมเชิงจริยธรรม	500 แผ่น
- แบบประเมินโครงการ	65 แผ่น
	รวม 3,625 แผ่น
	ราคา 725 บาท

2. วิทยากร

- ของขวัญ	1,830 บาท
- อาหารเที่ยงวิทยากร/ผู้เข้าอบรม	4,570 บาท
- ผู้ดูแลและควบคุมความเสี่ยง	200 บาท
- เจ้าหน้าที่ช่วยดูแลทำความสะอาด	200 บาท
- ปากกาและแฟ้ม	711 บาท
	รวม 7,511 บาท

3. กระดาษสี A4

	205 แผ่น
รวม	136 บาท

รวมทั้งสิ้น 8,372 บาท

ผู้ติดตามประเมินผล

คณะกรรมการบริการ งานผู้ป่วยนอก

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(นางพรศรี สันติเวชรัมย์)

พยาบาลวิชาชีพ 7

ลงชื่อ.....ผู้รับผิดชอบโครงการ

(นางกุสุมา เลือทอง)

หัวหน้างานผู้ป่วยนอก

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายประวิง เอื้อนนทซ์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

แบบประเมิน โครงการฟื้นฟูพฤติกรรมบริการงานผู้ป่วยนอก

วันที่ 8 มีนาคม 2546

จำนวนผู้เข้าอบรม 57 คน = 93.44 %

ผู้ที่ไม่เข้าอบรม 4 คน

ใบประเมิน 55 ใบ

1. การประกันคุณภาพ

วิทยากร		เวลา	การนำไปใช้
ดีมาก	47 = 85.49 %	14 = 25.45 %	32 = 59.26 %
ดี	8 = 14.55 %	16 = 65.45 %	21 = 38.89 %
พอใช้	-	5 = 9.09 %	1 = 1.85 %

2. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม

วิทยากร		เวลา	การนำไปใช้
ดีมาก	50 = 90.91 %	10 = 18.18 %	37 = 68.52 %
ดี	5 = 9.09 %	42 = 76.36 %	17 = 31.48 %
พอใช้	-	3 = 5.45 %	-

แบบประเมิน โครงการฟื้นฟูพฤติกรรมบริการงานผู้ป่วยนอก

วันที่ 9 มีนาคม 2546

จำนวนผู้เข้าอบรม 56 คน = 87.50 %
ผู้ที่ไม่เข้าอบรม 8 คน
ใบประเมิน 46 ใบ

1. การประกันคุณภาพ

วิทยากร		เวลา	การนำไปใช้
ดีมาก	21 = 45.65 %	6 = 13.04 %	16 = 34.78 %
ดี	24 = 52.17 %	35 = 76.09 %	29 = 63.04 %
พอใช้	1 = 2.17 %	5 = 10.87 %	1 = 2.17 %

2. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม

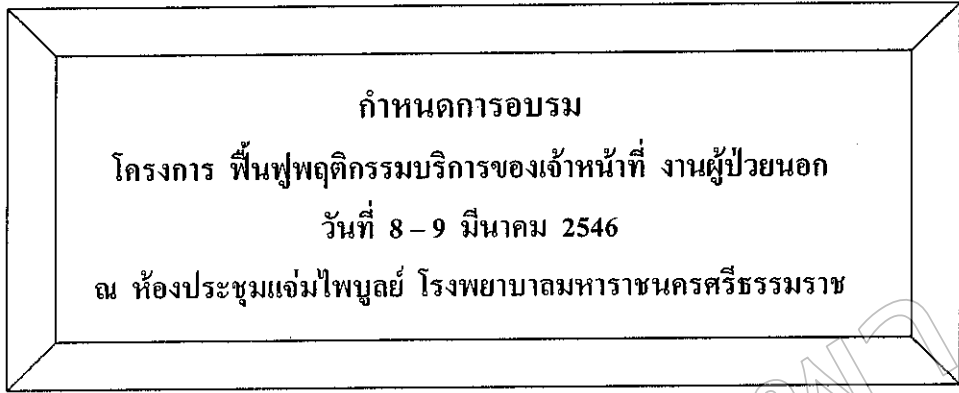
วิทยากร		เวลา	การนำไปใช้
ดีมาก	26 = 56.52 %	8 = 17.39 %	18 = 39.13 %
ดี	19 = 41.30 %	34 = 73.91 %	27 = 58.69 %
พอใช้	1 = 2.17 %	4 = 8.69 %	1 = 2.17 %

ข้อเสนอแนะ

1. ให้มีโครงการฟื้นฟูพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นด้วย
2. ทำดีที่สุด ถ้าเข้าใจมากขึ้นกว่าเดิม
3. เมื่อมีคำร้องเรียนมา ควรให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบบ้าง เพื่อการปรับปรุง
4. ถ้ามีพฤติกรรมในภาพรวมยังไม่ดี ควรมีการฟื้นฟูเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะดีเป็นที่พอใจ
5. ถ้ามีเวลามากกว่านี้ก็ดี ทำให้วิทยากรสามารถลงลึกในเนื้อหาได้มากขึ้น
6. อยากให้มีการประชุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการประสานงานที่ต่อเนื่อง
7. ควรจัดอบรมทุก 3 เดือน เพื่อประเมินพฤติกรรมและนำไปใช้ประโยชน์ต่อผู้รับ

บริการ

8. เวลาค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับเนื้อหา
9. หลังจากการอบรม มีการติดตามนิเทศอย่างต่อเนื่อง
10. ควรจะมีการฟื้นฟูทุกปี ปีละครั้ง เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความตระหนักและนำไปใช้
11. ตัวหนังสือ แผ่นใสเล็ก ศึกษารอ่านไม่ชัด
12. ทุกคนต้องเข้มแข็ง อดทนมากกับปัญหา แต่ต้องทำได้
13. พุดคุยกับผู้ป่วยให้เป็นมิตร พุดจาออกจากความจริงใจและเต็มใจ ต้องทำทุกคน



วันที่ 8 มีนาคม 2546

เวลา 08.00 – 08.30 น.

- ลงทะเบียน

08.30 – 09.00 น.

- กล่าวรายงาน

โดย นางวิมลนวลมี

- เปิดการประชุม

โดย นางกุสุมา เสือทอง

09.00 – 10.30 น.

- บรรยายเรื่อง การประกันคุณภาพ

โดย นางกัลยา มณีโชติ

- แจกอาหารว่างในห้องประชุม

10.30 – 12.00 น.

- บรรยายเรื่อง พฤติกรรมเชิงจริยธรรม

โดย นางจิระประไพ แก้วภราดัย

12.00 – 13.00 น.

- พัก รับประทานอาหารกลางวัน

13.00 – 13.30 น.

- การสะท้อนพฤติกรรมเชิงจริยธรรม

โดย นางจิระประไพ แก้วภราดัย และวิทยากรร่วม

13.30 – 14.30 น.

- การประชุมกลุ่มย่อย

วิทยากร นางจิระประไพ แก้วภราดัย

นางกัลยา มณีโชติ

นางชัชภรณ์ เฮ้งศิริ

นางกรรณิการ์ ปลื้มสง

14.30 – 14.45 น.

- พัก รับประทานอาหารว่าง

14.45 – 16.00 น.

- นำเสนอผลการประชุมกลุ่มย่อย

วันที่ 9 มีนาคม 2546

เวลา 08.00 – 08.30 น.

- ลงทะเบียน

08.30 – 09.00 น.

- บรรยายพิเศษ

โดย นางกุสุมา เสือทอง

09.00 – 10.30 น.

- บรรยายเรื่อง การประกันคุณภาพ

โดย นางกัลยา มณีโชติ

10.30 – 10.45 น.

- รับประทานอาหารว่าง

10.45 – 12.00 น.

- บรรยายเรื่อง พฤติกรรมเชิงจริยธรรม

โดย นางจิระประไพ แก้วภราดัย

12.00 – 13.00 น.

- พัก รับประทานอาหารกลางวัน

13.00 – 13.30 น.

- การสะท้อนพฤติกรรมเชิงจริยธรรม

โดย นางจิระประไพ แก้วภราดัย และวิทยากรร่วม

13.30 – 14.30 น.

- ประชุมกลุ่มย่อย วิทยากร

โดย นางจิระประไพ แก้วภราดัย

นางกัลยา มณีโชติ

นางพัชกรณีย์ เฮ้งศิริ

นางกรรณิการ์ ปลื้มสง

14.30 – 14.45 น.

- รับประทานอาหารว่าง

14.45 – 16.00 น.

- นำเสนอผลการประชุมกลุ่มย่อย