



ที่ สธ ๐๒๑๓.๐๕๒/ ๑๘๙/๓๑

สถาบันพระบรมราชชนก  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแบบประเมินอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกทุกแห่ง

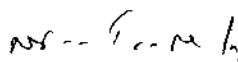
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. (ร่าง) แบบประเมินอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก จำนวน ๑ ชุด  
๒. (ร่าง) วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก  
กับค่านิยม (Core value) ของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ สถาบันพระบรมราชชนก ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สถาบันพระบรมราชชนก พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ และกำหนดตัวชี้วัดเป้าประสงค์ที่ ๔ ร้อยละของบัณฑิตที่ได้รับการประเมินคุณภาพบัณฑิตด้านการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนกได้กำหนดไว้ว่า “บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะของบัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนกที่ตอบสนองอัตลักษณ์ประกอบด้วย ๓ ประการ คือ ๑) มีจิตบริการ (Service mind) ๒) มีการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) และ ๓) การมีส่วนร่วมของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ (Patient participation) รวมทั้งมีการสร้างแบบประเมินอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งในปัจจุบันบริบทต่าง ๆ ของสังคม และระบบบริการสุขภาพของประเทศเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก จึงควรปรับปรุงแบบประเมินอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนก (SAP) ให้สอดคล้องกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ในการนี้ สถาบันพระบรมราชชนก โดยกลุ่มพัฒนาการศึกษาได้จัดทำ (ร่าง) แบบประเมินอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก และ (ร่าง) วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก กับค่านิยม (Core value) ของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก แต่ละแห่งร่วมกันพิจารณา ให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุง พร้อมทั้งรวบรวมข้อคิดเห็นทั้งหมดนำเสนอในการประชุมเพื่อพัฒนาแบบประเมินอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก ซึ่งกำหนดจัดระหว่างวันที่ ๑๑-๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ โดยสถาบันพระบรมราชชนก จะดำเนินการจัดทำหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุมส่งมาภายหลัง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

  
(นายสมชาย ธรรมสารโสภณ)  
ผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรพยาบาลศาสตรฯ

กลุ่มพัฒนาการศึกษา

โทร: ๐ ๒๕๕๐ ๑๘๒๔

โทรสาร ๐ ๒๕๕๐ ๑๘๓๐



(ร่าง) แบบประเมินอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก

วิทยาลัย.....

แบบประเมินฉบับนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ประเมินพฤติกรรมของอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความในช่องว่างและเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ

1. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ อาจารย์

☐ ผู้ใช้บัณฑิต

☐ นักศึกษาประเมินตนเอง

2. เพศ

☐ หญิง

☐ ชาย

3. ศาสนา

☐ พุทธ

☐ อิสลาม

☐ คริสต์

☐ อื่นๆ ระบุ.....

4. อายุ

.....ปี

**ส่วนที่ 2 แบบประเมินอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบประเมินอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก คือ “บริการสุภาพ ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” ประกอบด้วย จิตบริการ (Service Mind) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (Participation) ตามการรับรู้ของท่าน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

☐ แสดงพฤติกรรมนั้น สม่าเสมอ หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น ทุกครั้ง ของการให้บริการการดูแล

ผู้รับบริการ

☐ แสดงพฤติกรรมนั้น บ่อยครั้ง หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น 3 ใน 4 ครั้ง ของการให้การดูแล

ผู้รับบริการ

☐ แสดงพฤติกรรมนั้น บางครั้ง หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น 2 ใน 4 ครั้ง ของการให้การดูแล

ผู้รับบริการ

☐ แสดงพฤติกรรมนั้น น้อย หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น 1 ใน 4 ครั้ง ของการให้การดูแล

ผู้รับบริการ

☐ ไม่เคย แสดงพฤติกรรมนั้น หมายถึง ไม่เคยแสดงพฤติกรรมนั้นเลยแม้แต่ ครั้งเดียว

หมายเหตุ

1. ข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นของท่านจะนำไปวิเคราะห์โดยภาพรวม จึงไม่มีผลใดๆต่อผู้ให้ข้อมูล

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำไปพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก การตอบ

แบบสอบถามตามความเป็นจริง จะทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษา การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

| ลำดับ<br>ที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | พฤติกรรม                                                                                         | ความถี่ของการแสดงพฤติกรรม |               |              |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|--------------|------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  | สม่ำเสมอ                  | บ่อย<br>ครั้ง | บาง<br>ครั้ง | น้อย | ไม่<br>เคย |
| จิตบริการ (S=Service Mind) : การให้บริการที่เป็นมิตร มีความรักความเมตตา ใส่ใจในความทุกข์ที่เป็น<br>ปัญหาของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจะให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน วางใจ<br>เป็นกลางในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความเป็นเหตุ เป็นผลบนพื้นฐานของความเข้าใจคนอื่นตามความเป็นจริง |                                                                                                  |                           |               |              |      |            |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร                                                       |                           |               |              |      |            |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | มีพฤติกรรมเป็นกันเองและให้เกียรติผู้รับบริการทุกคน                                               |                           |               |              |      |            |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ไม่แสดงสีหน้าเบื่อหน่ายในการตอบคำถามผู้รับบริการ                                                 |                           |               |              |      |            |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | รู้จักทักทาย ชักถาม และใช้ภาษาที่สุภาพ                                                           |                           |               |              |      |            |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | แสดงความกระตือรือร้น และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ                                                  |                           |               |              |      |            |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | มีกิริยา ท่าทาง สุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน ในการ<br>ให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง      |                           |               |              |      |            |
| 7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ให้บริการด้วยความเต็มใจโดยเข้าใจผู้อื่นตามเงื่อนไข<br>เฉพาะของแต่ละบุคคล                         |                           |               |              |      |            |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | รู้จักเก็บอารมณ์ ไม่แสดงความโกรธหรือไม่พอใจต่อผู้รับบริการ                                       |                           |               |              |      |            |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | แสดงท่าที เห็นใจ เข้าใจ ในความเดือดร้อน<br>ความยากลำบาก ของผู้รับบริการ                          |                           |               |              |      |            |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | มีความพยายาม และไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายในการ<br>อธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ให้มีความชัดเจน  |                           |               |              |      |            |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | นำข้อมูลของผู้รับบริการมาประกอบการตัดสินใจก่อน<br>การให้บริการ                                   |                           |               |              |      |            |
| 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และตอบสนองความ<br>ต้องการของผู้รับบริการ                         |                           |               |              |      |            |
| 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการอื่นๆ แม้ไม่<br>อยู่ในความรับผิดชอบ                  |                           |               |              |      |            |
| 14.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ให้บริการ หรือกระทำการกิจกรรมต่างๆโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน                                           |                           |               |              |      |            |
| 15.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการและหน่วยงาน<br>เป็นหลัก                                   |                           |               |              |      |            |
| 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ยอมรับในความคิด พฤติกรรม และความเป็นตัวตนของ<br>ผู้รับบริการ ไม่เอาความคิดของตนเองไปตัดสิน       |                           |               |              |      |            |
| 17                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ให้บริการตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ที่<br>สอดคล้องกับบริบทและสภาพจริงของผู้รับบริการ |                           |               |              |      |            |
| 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ให้บริการด้วยความใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของ<br>ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง                  |                           |               |              |      |            |
| 19                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง แสดงความพึงพอใจต่อการ<br>ให้บริการ                                 |                           |               |              |      |            |

| ลำดับ<br>ที่                                                                                                                                                                                                                                                                            | พฤติกรรม                                                                                                               | ความถี่ของการแสดงพฤติกรรม |               |              |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|--------------|------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                        | สม่ำเสมอ                  | บ่อย<br>ครั้ง | บาง<br>ครั้ง | น้อย | ไม่<br>เคย |
| การคิดเชิงวิเคราะห์ (A=Analytical Thinking) : การคิดที่อยู่บนฐานของการมีข้อมูลที่หลากหลาย ตามสภาพความเป็นจริงเพื่อเป็นการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ อย่างมีวิจารณญาณ โดยเชื่อมโยงความรู้เข้าสู่การแก้ปัญหาของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริบทสภาพการดำรงชีวิต |                                                                                                                        |                           |               |              |      |            |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ตั้งคำถาม เพื่อซักถาม ข้อมูล/ ปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจหรือตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล/ ปัญหาต่างๆ ได้ |                           |               |              |      |            |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                       | มีทักษะในการรวบรวมข้อมูล/ปัญหาของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ                                                             |                           |               |              |      |            |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                       | แยกแยะข้อมูล/ปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ                                                                                |                           |               |              |      |            |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                       | สรุปข้อมูล/ความคิดเห็น/ปัญหาต่างๆ                                                                                      |                           |               |              |      |            |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ของผู้รับบริการเพื่อประกอบการตัดสินใจ                                                             |                           |               |              |      |            |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ประเมินปัญหาต่างๆของผู้รับบริการ ได้สอดคล้องกับสถานการณ์                                                               |                           |               |              |      |            |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ให้ข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงประเด็น                                                      |                           |               |              |      |            |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจในการให้บริการหรือการแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง                                           |                           |               |              |      |            |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                       | มีทักษะในการนำเสนอข้อมูล/ปัญหาของผู้รับบริการหรือแนวทางในการแก้ปัญหา ได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ทีมใช้ในการตัดสินใจ        |                           |               |              |      |            |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                                      | มีทักษะในการเปรียบเทียบจุดดี/จุดด้อยของวิธีการให้บริการหรือการแก้ปัญหาในแต่ละวิธี                                      |                           |               |              |      |            |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                                      | มีทักษะในการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการปฏิบัติงาน                                                                  |                           |               |              |      |            |
| 12                                                                                                                                                                                                                                                                                      | อ้างอิงข้อมูล ข่าวสาร หรือเหตุการณ์ต่างๆ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ                                                           |                           |               |              |      |            |
| 13                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ประเมินผู้รับบริการ ตามบริบทที่เป็นจริงของผู้รับบริการ                                                                 |                           |               |              |      |            |
| 14                                                                                                                                                                                                                                                                                      | รวบรวมข้อมูลที่เป็นจริงอย่างเป็นระบบ โดยใช้กระบวนการเรียนรู้และกระบวนการคิดอย่างต่อเนื่อง                              |                           |               |              |      |            |
| 15                                                                                                                                                                                                                                                                                      | วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการบนฐานข้อมูลจริงของผู้รับบริการ/ประชาชน                                                     |                           |               |              |      |            |
| 16                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เชื่อมโยงความรู้วิชาการเข้าสู่การแก้ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการโดยสอดคล้องกับบริบท                    |                           |               |              |      |            |
| 17                                                                                                                                                                                                                                                                                      | สามารถวางแผนให้บริการสุขภาพได้อย่างสอดคล้องกับบริบทของชีวิตจริง                                                        |                           |               |              |      |            |
| 18                                                                                                                                                                                                                                                                                      | พัฒนาตนเองได้สอดคล้องกับศักยภาพที่เป็นจริง                                                                             |                           |               |              |      |            |

| ลำดับ<br>ที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | พฤติกรรม                                                                                                                                           | ความถี่ของการแสดงพฤติกรรม |               |              |      |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|--------------|------|----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                    | สม่ำเสมอ                  | บ่อย<br>ครั้ง | บาง<br>ครั้ง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
| การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (P=Participation) : เป็นการให้บริการสุขภาพที่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ซึ่งเกิดจากความเข้าใจ สภาพการดำรงชีวิต บริบท เชื้อชาติ ศักยภาพ ความสามารถ ที่มีต่อพฤติกรรมสุขภาพของผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการสามารถถ่วงดุล คัดเลือกความรู้ที่เหมาะสมและเสนอเป็นทางเลือก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตจริง โดยให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมรับรู้ ตัดสินใจและแก้ปัญหาสุขภาพของตนเองและครอบครัว ตลอดจนสนับสนุน และส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้ |                                                                                                                                                    |                           |               |              |      |                |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | รับฟังข้อมูล/ปัญหา/ความต้องการ ของผู้รับบริการ ด้วยความตั้งใจ ไม่แสดงความเบื่อหน่าย                                                                |                           |               |              |      |                |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ให้โอกาสผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม                                                                                                 |                           |               |              |      |                |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลของผู้รับบริการ มาประกอบการให้บริการ                                                                                     |                           |               |              |      |                |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ให้ข้อมูล/ข้อเสนอแนะ/บริการต่างๆ แก่ผู้รับบริการโดย คำนึงถึงความถูกต้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                               |                           |               |              |      |                |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ให้โอกาสผู้รับบริการในการซักถามข้อข้องใจ/ข้อมูลต่างๆ ด้วยท่าทางเป็นมิตร                                                                            |                           |               |              |      |                |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ให้เวลาอย่างเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ในกรณีรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูล ของผู้รับบริการด้วยกิจวัตรที่ สุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติแก่ผู้รับบริการทุกคน |                           |               |              |      |                |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ได้สอบถามความไม่พึงพอใจในครั้งรับบริการ                                                                                                            |                           |               |              |      |                |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ได้สอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ                                                                                                                |                           |               |              |      |                |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | สร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง                                                                                                       |                           |               |              |      |                |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและช่วยกันสรุปแนวทางการปฏิบัติต่อไปโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ                                         |                           |               |              |      |                |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทันทีหรือเมื่อมีโอกาส เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ/ประทับใจ                       |                           |               |              |      |                |
| 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ให้บริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ                                                                                               |                           |               |              |      |                |
| 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ร่วมรับรู้ ในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว                                                              |                           |               |              |      |                |
| 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว                                                                     |                           |               |              |      |                |
| 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผู้ให้บริการทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน กระตุ้น เสนอทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ แต่ไม่ใช่เป็นผู้กำหนดวิธีการแก้ปัญหาของประชาชน     |                           |               |              |      |                |

| ลำดับ<br>ที่ | พฤติกรรม                                                                                                                                        | ความถี่ของการแสดงพฤติกรรม |               |          |      |                |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|----------|------|----------------|
|              |                                                                                                                                                 | สม่ำเสมอ                  | บ่อย<br>ครั้ง | บางครั้ง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
| 16           | กระตุ้น ส่งเสริม ให้กำลังใจ ให้ผู้รับบริการมีการพัฒนา<br>ศักยภาพ สามารถแก้ปัญหาสุขภาพของตนเอง ครอบครัว<br>เพื่อนำไปสู่การพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้ |                           |               |          |      |                |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ฉบับร่าง โปรดอย่านำไปอ้างอิง

ขอบคุณในความร่วมมือ  
สถาบันพระบรมราชชนก

(ร่าง) วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนกกับค่านิยม (Core value) ของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข

### ความเป็นมาอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนก

สถาบันพระบรมราชชนก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจในการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบบริการสุขภาพของประเทศ ตามความต้องการของหน่วยงานและตามศักยภาพของสถานศึกษา โดยมีวิทยาลัยในสังกัด 39 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งนอกจากการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ และทักษะตามที่วิชาชีพกำหนดแล้ว สถาบันพระบรมราชชนกได้จัดการศึกษาโดยเน้นให้บัณฑิตมีคุณลักษณะ “การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” ตั้งแต่ปีการศึกษา 2547 โดยเริ่มจากวิทยาลัยนาร่อง 5 วิทยาลัย ดำเนินการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาหมวดการศึกษาทั่วไป และต่อเนื่องไปยังหมวดวิชาชีพ ต่อมาได้ขยายไปยังวิทยาลัย 18 แห่ง และได้มาร่วมกันสรุปบทเรียนและประสบการณ์ โดยจัดทำเป็นคู่มือการเรียนการสอนที่เน้นให้บัณฑิตมีคุณลักษณะให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย ความหมายของอัตลักษณ์บัณฑิต แนวคิดสำคัญในการพัฒนาการเรียนการสอน เช่น แนวคิดการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ แนวคิดของกระบวนการเรียนการสอนให้เข้าใจมนุษย์ การพัฒนาอาจารย์ให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการสอน เป็นต้น ต่อมาได้ขยายการจัดการเรียนการสอนไปยังวิทยาลัยทุกแห่ง โดยใช้คู่มือเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน (สถาบันพระบรมราชชนก, 2554) ในปีพ.ศ. 2553 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกแห่งกำหนดอัตลักษณ์บัณฑิต สถาบันพระบรมราชชนกจึงได้ดำเนินการกำหนดอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนกในปีพ.ศ. 2554 โดยระดมความคิดเห็นผู้บริหารในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ผู้บริหารวิทยาลัยทุกแห่ง และอาจารย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก และมีมติเป็นเอกฉันท์ให้ใช้คุณลักษณะบัณฑิตที่กำหนดไว้คือ “บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” เป็นอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนก หมายถึงการให้บริการที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้บริการตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นจริง โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นหลัก และได้กำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะของบัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนกที่ตอบสนองอัตลักษณ์ไว้ 3 ประการที่จดจำได้ง่าย คือ “S A P” หมายถึง 1) มีจิตบริการ (Service mind : S) 2) มีการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking : A) และ 3) การมีส่วนร่วมของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ (Patient participation) (สถาบันพระบรมราชชนก, 2554)

นิยามศัพท์อัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนกกำหนด (สถาบันพระบรมราชชนก, 2554)

#### 1. จิตบริการ (Service mind)

การให้บริการที่เป็นมิตร มีความรักความเมตตา ใส่ใจในความทุกข์ที่เป็นปัญหาของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมที่จะให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน วางใจเป็นกลางในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความเป็นเหตุ เป็นผลบนพื้นฐานของความเข้าใจคนอื่นตามความเป็นจริง โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้

1) ให้บริการด้วยความเต็มใจโดยเข้าใจผู้อื่นตามเงื่อนไขที่เฉพาะของบุคคลนั้นๆ ยอมรับในความคิด พฤติกรรม และความเป็นตัวตนของผู้รับบริการไม่เอาความคิดของตนเองไปตัดสิน

2) ให้บริการ หรือกระทำกิจกรรมต่างๆโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

3) ให้บริการตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ที่สอดคล้องกับบริบทและสภาพจริงของผู้รับบริการ ด้วยความใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

## 2. การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

การคิดที่อยู่บนฐานของการมีข้อมูลที่หลากหลาย ตามสภาพความเป็นจริงเพื่อเป็นการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ อย่างมีวิจารณ์ญาณ โดยเชื่อมโยงความรู้เข้าสู่การแก้ปัญหาของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับบริบทสภาพการดำรงชีวิต โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้

- 1) มองความจริงตามความเป็นจริงของโลก ของชีวิต เพื่อประเมินสภาพการณ์ตามความจริงอย่างเป็นระบบ
- 2) รวบรวมข้อมูลที่เป็นจริงอย่างเป็นระบบ โดยใช้กระบวนการเรียนรู้และ กระบวนการคิดอย่างต่อเนื่อง
- 3) วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการบนฐานข้อมูลจริงของผู้รับบริการ/ประชาชน
- 4) เชื่อมโยงความรู้วิชาการเข้าสู่การแก้ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ โดยสอดคล้องกับบริบท
- 5) สามารถวางแผนให้บริการสุขภาพได้อย่างสอดคล้องกับชีวิตจริง
- 6) พัฒนาตนเองโดยไม่ยึดติดกับกรอบแนวคิด หรือความรู้วิชาการ หรือประสบการณ์ของตนเองเพียงอย่างเดียว

## 3. การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (Participation)

เป็นการให้บริการสุขภาพที่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ซึ่งเกิดจากความเข้าใจ สภาพการดำรงชีวิต บริบท เจือปนไข ศักยภาพ ความสามารถ ที่มีผลต่อพฤติกรรมสุขภาพของผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการสามารถกลั่นกรอง คัดเลือกความรู้ที่เหมาะสมและเสนอเป็นทางเลือก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตจริง โดยให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมรับรู้ ตัดสินใจและแก้ปัญหาสุขภาพของตนเองและครอบครัว ตลอดจนสนับสนุน และส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้ โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้

- 1) ผู้ให้บริการต้องให้บริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ร่วมรับรู้ ร่วมคิด และร่วมตัดสินใจในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว
- 3) ผู้ให้บริการทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน กระตุ้น เสนอทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ แต่มิใช่ผู้กำหนดวิธีการแก้ปัญหาของประชาชน
- 4) กระตุ้น ส่งเสริมผู้รับบริการให้มีการพัฒนาศักยภาพ ให้สามารถแก้ปัญหาสุขภาพของตนเองและครอบครัวเพื่อนำไปสู่การพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้

## ค่านิยม (Core value) ของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข

นอกจากอัตลักษณ์บัณฑิตดังกล่าวข้างต้นแล้ว กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดค่านิยม (Core value) ของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขในปีพ.ศ. ๒๕๕๙ (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ๒๕๕๙) โดยใช้อักษรย่อภาษาอังกฤษของกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ M O P H พร้อมทั้งได้นิยามความหมาย และแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

M : Mastery หมายถึง ฝึกฝนตนเองให้มีศักยภาพสูงสุด (ควบคุมตนเองให้ทำงาน คิด พูด อย่างมีสติ ใช้กิริยาจาเหมาะสมควร มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม รักการเรียนรู้ ค้นหาความรู้สม่ำเสมอ มีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบ)

แนวทางปฏิบัติ ได้แก่

- ดำรงตนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- ตรงต่อเวลา ไม่ใช้เวลาเวลาเพื่อประโยชน์ส่วนตน
- ยึดประโยชน์ส่วนรวม ปฏิเสธผลประโยชน์ทับซ้อน
- ร่วมเป็นหูเป็นตา และไม่อดทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบ
- เป็นแบบอย่างที่ดีด้านสุขภาพ

O : Originality หมายถึง สร้างสรรค์นวัตกรรม/สิ่งใหม่ๆ ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ

แนวทางปฏิบัติ ได้แก่

- ใส่ใจเรียนรู้
- พัฒนาตนเองให้ทันโลก ทันการเปลี่ยนแปลง
- พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

P : People-centered approach หมายถึง ใส่ใจประชาชน ยึดประชาชนเป็นที่ตั้ง เป็นศูนย์กลางในการทำงาน โดยใช้หลัก “เข้าใจ เข้าถึง ทั่วถึง”

แนวทางปฏิบัติ ได้แก่

- บริการอย่างเท่าเทียม สะดวกสบาย มีน้ำใจเอื้อเฟื้อและเป็นทีไว้วางใจ
- ใช้ทรัพยากรของรัฐอย่างประหยัด รู้คุณค่า
- เป็นตัวอย่างที่ดีในการประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม

H : Humility หมายถึง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ ให้อภัย การเคารพผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รู้แพ้รู้ชนะ เปิดรับฟังความเห็นต่าง จัดการความขัดแย้งด้วยวิธีสร้างสรรค์ ช่วยผู้อื่นแก้ปัญหาในยามคับขัน

แนวทางปฏิบัติ ได้แก่

- เปิดใจรับฟังความเห็นต่างอย่างเคารพและให้เกียรติ
- ดำรงสัมพันธภาพอันดีพ้องชาวสาธารณสุข

จากความหมายค่านิยม (Core value) ของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขดังกล่าว จะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงกับอัตลักษณ์บ่มเพาะจิตของสถาบันพระบรมราชชนกที่กำหนดไว้

[illegible]

| ค่านิยม (Core value) ของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข                                                                                                       |                                                       |                                                        |                                                                  |                                                                          |                                                |                          |                                                             |                                                               |                                                                                 |                                                           |                                                                                    |                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบัน<br>พระบรมราชชนก                                                                                                              | M : Mastery                                           |                                                        |                                                                  |                                                                          |                                                |                          | O : Originality                                             |                                                               |                                                                                 | P : People-centered approach                              |                                                                                    |                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                       | M1:<br>ดำรงตนตาม<br>หลักปรัชญา<br>เศรษฐกิจ<br>พอเพียง | M2:<br>ศรัทธา<br>ไม่ใช้เวลา<br>เพื่อประโยชน์<br>ส่วนตน | M3:<br>ยึดประโยชน์<br>ส่วนรวม<br>ปฏิเสธ<br>ผลประโยชน์<br>ทับซ้อน | M4:<br>ร่วมเป็น<br>ร่วมทำ<br>และไม่<br>ทอดทิ้ง<br>การทุจริต<br>ทุกรูปแบบ | M5:<br>เป็นแบบ<br>อย่างที่ดี<br>ด้าน<br>สุขภาพ | O1:<br>ใส่ใจ<br>เรียนรู้ | O2:<br>พัฒนา<br>ตนเองให้<br>ทันโลก<br>ทันการ<br>เปลี่ยนแปลง | O3:<br>พัฒนา<br>งานให้มี<br>ประสิทธิภาพ<br>และประ<br>สิทธิภาพ | P1:<br>บริการอย่าง<br>เต็มเปี่ยม<br>ด้วยความ<br>ใส่ใจ<br>และเป็นที่<br>ไว้วางใจ | P2:<br>ใช้ศักยภาพ<br>ของวิธีอย่าง<br>ประหยักรู้<br>คุณค่า | P3:<br>เป็นตัวอย่าง<br>ที่ดีในการ<br>ประหยัด<br>พลังงาน<br>และรักษา<br>สิ่งแวดล้อม | H : Humility<br>H1:<br>เปิดใจรับฟัง<br>ความเห็น<br>ต่างอย่าง<br>เคารพและ<br>ให้เกียรติ<br>H2:<br>อ้าง<br>สัมพันธภาพ<br>อันที่จริง<br>ชาว<br>สาธารณสุข |
| A4 : เชื่อมโยงความรู้วิชาการเข้าใช้ในการ<br>แก้ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของ<br>ผู้รับบริการโดยสอดคล้องกับบริบท                                    |                                                       |                                                        |                                                                  |                                                                          |                                                |                          |                                                             |                                                               |                                                                                 | ✓                                                         |                                                                                    |                                                                                                                                                       |
| A5 : สามารถวางแผนให้บริการสุขภาพได้<br>อย่างสอดคล้องกับบริบทชีวิตจริง                                                                                 |                                                       |                                                        |                                                                  |                                                                          | ✓                                              |                          |                                                             | ✓                                                             |                                                                                 |                                                           |                                                                                    |                                                                                                                                                       |
| A6 : พัฒนาตนเองโดยไม่ยึดติดกับ<br>กรอบแนวคิด หรือความรู้วิชาการ<br>หรือประสบการณ์ของตนเองเพียง<br>อย่างเดียว                                          |                                                       |                                                        |                                                                  |                                                                          |                                                |                          |                                                             |                                                               |                                                                                 |                                                           |                                                                                    |                                                                                                                                                       |
| P1 : ผู้ให้บริการต้องให้บริการที่ตรงกับ<br>ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ                                                                         |                                                       |                                                        |                                                                  |                                                                          |                                                |                          |                                                             |                                                               |                                                                                 |                                                           | ✓                                                                                  |                                                                                                                                                       |
| P2 : ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการให้<br>ข้อมูล ร่วมรับรู้ ร่วมคิด และร่วมตัดสินใจ<br>ในการดูแลสุขภาพของตนเองและ<br>ครอบครัว                         |                                                       |                                                        |                                                                  |                                                                          |                                                |                          |                                                             |                                                               |                                                                                 |                                                           | ✓                                                                                  |                                                                                                                                                       |
| P3 : ผู้ให้บริการทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน<br>กระตุ้น เสนอทางเลือกที่เหมาะสมในการ<br>แก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ และมีใช้ทักษะ<br>วิธีทศมนำปัญหาของประชาชน | -                                                     | -                                                      |                                                                  | -                                                                        | -                                              | -                        | -                                                           | -                                                             | -                                                                               | -                                                         | -                                                                                  | -                                                                                                                                                     |
| P4 : กระตุ้น ส่งเสริมผู้รับบริการให้มีการ<br>พัฒนาศักยภาพ ให้สามารถแก้ปัญหา<br>สุขภาพของตนเองและครอบครัวเพื่อ<br>นำไปสู่การพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้     |                                                       |                                                        |                                                                  |                                                                          | ✓                                              |                          |                                                             |                                                               |                                                                                 |                                                           |                                                                                    | ✓                                                                                                                                                     |