

## บทคัดย่อ

**T 148495**

ชื่อภาคินพนธ์ : การศึกษาเรื่อง จิตสำนึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล  
ในยุคปฏิรูประบบประกันสุขภาพ

ชื่อผู้เขียน : นางสาวเดือนเด่น จันทระโคตร  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2545

---

การศึกษาวิจัยเรื่อง จิตสำนึกในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในยุคปฏิรูประบบประกันสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความหมายของจิตสำนึกในการให้บริการในทัศนะผู้เกี่ยวข้อง 2) ศึกษารูปแบบการเสริมสร้างจิตสำนึกของหน่วยงาน 3) เพื่อศึกษาการสนับสนุนของครอบครัว ชุมชน สังคม ในการเสริมสร้างจิตสำนึก 4) เพื่อศึกษาความต้องการในการเสริมสร้างจิตสำนึกตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นหลัก ควบคู่กับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วมของผู้วิจัย โดยมีผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งสิ้น 17 ราย วิเคราะห์โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูล วิเคราะห์ตามหลักตรรกะเทียบเคียงแนวคิดทฤษฎีควบคู่บริบท ประกอบกับใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบการศึกษาวิเคราะห์

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความหมายของ "จิตสำนึก" ในทัศนะผู้เกี่ยวข้อง จากการศึกษากลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ได้ให้ความหมายของจิตสำนึก คือ ผู้ที่มีจิตใจพินิจพิเคราะห์ แยกแยะ ถูกผิด มีสติ มีความตระหนักรู้ตลอดเวลา มีความรัก ความจริงใจในการให้บริการ มีความคิดดี ทำดี ความตั้งใจจริง มุ่งมั่น เสียสละ อดทน มีความรักในงานและจรรยาวิชาชีพ

2. รูปแบบในการเสริมสร้างจิตสำนึกของหน่วยงาน หน่วยงานมีการจัดรูปแบบการเสริมสร้างจิตสำนึกในรูปแบบต่าง ๆ ขึ้นในองค์กรเป็นการอบรมพัฒนาตนเอง อบรมพัฒนาจิตใจ การจัดการอบรมแบบมีส่วนร่วม การศึกษาดูงาน การประชุมเชิงวิชาการ

3. การสนับสนุนของครอบครัว ชุมชน สังคม ในการเสริมสร้างจิตสำนึก พบว่า มีการสนับสนุนจากครอบครัว ชุมชน สังคม ในการเสริมสร้างจิตสำนึก

4. ความต้องการในการเสริมสร้างจิตสำนึกตลอดจนข้อเสนอแนะ ในการเสริมสร้างการมีจิตสำนึก พบว่า มีความต้องการในการเสริมสร้างจิตสำนึก

ปัญหาที่พบ พบว่า การทำงานยังขาดระบบที่ชัดเจน ไม่มีการวางระบบงานที่เป็นรูปธรรมทำให้จิตสำนึกในการให้บริการลดลงเพราะขาดเอกภาพ ตัวบุคคลยังขาดจิตสำนึกในการให้บริการ การสนับสนุนขององค์กร อุปกรณ์ยังไม่เพียงพอ

## **TE 148495**

The objectives of this research are 1. to study the meaning of consciousness in rendering service according relevant people's perception , 2. to study forms of organization's promotion of consciousness , 3. to study the supports of family , community and society in consciousness promotion , 4. to study needs for promotion of consciousness including recommendation for promotion of service consciousness .

Data collection is done by the in-depth interview technique coupled with non-participant and participant observation ; in key-informants were interviewed in-depth for the matter . Data collected were later analysed with logical context description and descriptive statistics .

Results of the study can be summarized as follows :

1. The meaning of " consciousness " perceived by relevant people is those with critical mind , ability to classify things rationally , loving and sincere in rendering service , good thought , good deed , seriousness , determination , sacrifice , endurance and loving to work with profession ethics .

2. Forms of consciousness promotion within an organization for personnel development are many , e.g. , training for mind development , participatory training , study tour , academic meeting , rewarding and punishment .

3. It was found that the family , community and society support the promotion of consciousness .

4. There are needs to promote consciousness among personnel , superiors , and the organization including outside inspection and evaluation .

5. Problems found are unclear work system and target , lack of consciousness among personnel is evident .

6. Forms of consciousness promotion suggested by the researcher in the positive sense involve the person himself , the family , friends , organization and the patient's satisfaction .