

**SURVEYOR COMPETENCY MODEL FOR THE THAI HEALTHCARE ACCREDITATION PROGRAM**

APAKORN SUPUNYA 4936615 SHPE / D

Ph.D. (POPULATION EDUCATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SUPAVAN PHLAINOI, Ed.D, NAWARAT PHLAINOI, Ed.D.,  
ANUWAT SUPACHUTIKUL, M. D., Thai Board of Orthopedics.**ABSTRACT**

The study on “Surveyor Competency Models for the Thai Healthcare Accreditation Program” aimed to establish a competency model for the surveyors in the healthcare accreditation program, and to develop guidelines for applying the competency model in a surveyor development system. The researcher conducted this study by mixed research methods. The specifically selected sampling groups were twelve experts who possess tacit knowledge, skills, and experiences in healthcare accreditation. The research methods included in-depth interviews and an actual survey observation, and the data was analyzed by using a content analysis approach prior to concluding surveyor competencies and behavioral definitions, followed by a draft of surveyor competency models, validated with twelve experts and other twenty-four surveyors.

The study results found twenty-six competencies for surveyors: 1) seven core competencies: beliefs; philosophy and ethics; respect; self-assessment report analysis of healthcare organization; interpersonal relationships; teamwork; and adaptability 2) three management competencies: planning and organization; time management; and conflict management , and 3) sixteen functional competencies, which were classified into four sub-groups: necessary knowledge; appreciative inquiry; communication skills; and learning facilitation skills.

Competency models application guidelines development for surveyor development system, involved two significant steps: 1) Competency dictionary development, which composed of definitions and desired behaviors regarding each level of proficiency, which were divided into three levels: surveyor, survey team leader, and senior surveyor 2) Competency models application guidelines development in the surveyor development system, which found suggestions that surveyors need to apply core competencies in the candidate surveyor recruitment and selection stage. At the surveyor training and development stage, functional competencies are necessarily applied, because this stage enhances surveyors' capabilities to perform the surveys. In the surveyor registration stage, it was found that surveyors should apply all twenty-six competencies. Besides the abovementioned results, the study also found that applying competency models in the surveyor development system, required conducting learning activities with the adult learning concept.

This study convinced competency models development, which was derived by experts. Each competency was extracted from tacit knowledge of experts who possess a high level of survey experience in Thai societal contexts. Significantly, these competency models, particularly beliefs and respect concerning people with friendly and humble manners are also reflected in Thai identities. Additionally, this study also found learning facilitation, and appreciative inquiry competency models, which initially and positively empowered. Hence, developed surveyor competency models in this study are sufficient to change or improve Thai healthcare accreditation, and empower surveyors to practically and tangibly apply them in their survey sessions. Surveyors in Thai societal contexts will assertively, be both evaluators and learning developers in order to bring about positive changes for Thai healthcare accreditation.

**KEY WORDS: SURVEYOR/ COMPETENCY/ SURVEYOR COMPETENCY/ COMPETENCY MODELS  
DEVELOPMENT**

185 pages.

ตัวแบบสมรรถนะผู้เยี่ยมสำรวจในระบบการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ประเทศไทย

SURVEYOR COMPETENCY MODEL FOR THE THAI HEALTHCARE ACCREDITATION PROGRAM

อาภากร สุปัญญา 4936615 SHPE / D

ปร.ด. (ประชากรศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ศุภวัธย์ พลายน้อย, กศ.ด., เนาวรัตน์ พลายน้อย, กศ.ด.,  
อนุวัฒน์ ศุภชุตikul, พบ., วว. (ออร์โธปิดิกส์)

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาตัวแบบสมรรถนะผู้เยี่ยมสำรวจในระบบการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และ 2) พัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้ตัวแบบสมรรถนะในระบบการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ โดยดำเนินการวิจัยแบบผสานวิธี ศึกษาในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลที่มีความรู้ฝังลึกและมีทักษะประสบการณ์เกี่ยวกับการเยี่ยมสำรวจ จำนวน 12 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการเยี่ยมสำรวจจริง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา องค์ประกอบสมรรถนะผู้เยี่ยมสำรวจ ความหมายเชิงพฤติกรรม และร่างตัวแบบสมรรถนะผู้เยี่ยมสำรวจ หลังจากนั้นจึงนำมาตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยตรวจสอบจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มผู้เยี่ยมสำรวจทั่วไป 24 คน

ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เยี่ยมสำรวจมีทั้งหมด 26 สมรรถนะ ประกอบด้วย 7 สมรรถนะหลัก ได้แก่ ความเชื่อ ปรัชญาและจริยธรรม ความเคารพ การพัฒนาตนเอง การมีปฏิสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม และการปรับตัว 3 สมรรถนะเชิงบริหาร ได้แก่ การวางแผนและการจัดการ การบริหารเวลา การบริการความขัดแย้ง และ 16 สมรรถนะเฉพาะงาน ที่สามารถจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มความรู้ที่จำเป็น กลุ่มทักษะการสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ กลุ่มทักษะการสื่อสาร และกลุ่มทักษะการกระตุ้นการเรียนรู้

สำหรับแนวทางการประยุกต์ใช้ตัวแบบสมรรถนะในระบบการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ ดำเนินการ 2 ขั้นตอน คือ 1) จัดทำพจนานุกรมสมรรถนะผู้เยี่ยมสำรวจ ประกอบด้วย ความหมายและพฤติกรรมที่คาดหวังตามระดับความสามารถ ซึ่งแบ่งออก 3 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้เยี่ยมสำรวจ ระดับหัวหน้าทีม และระดับผู้เยี่ยมสำรวจอาวุโส และ 2) จัดทำแนวทางการนำตัวแบบสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในระบบการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ โดยขึ้นการสรรหาและคัดเลือกผู้เยี่ยมสำรวจเน้นที่จะนำสมรรถนะหลักมาประยุกต์ใช้ สำหรับขั้นตอนการฝึกอบรมและการพัฒนาเน้นที่สมรรถนะเฉพาะงาน ส่วนในขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้เยี่ยมสำรวจพบว่าควรใช้ผลการประเมินสมรรถนะทั้ง 26 สมรรถนะ นอกจากนี้ยังพบว่า การนำตัวแบบสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในระบบพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ จะต้องจัดกิจกรรมการเรียนรู้ภายใต้หลักคิดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่

การศึกษานี้เป็นการสร้างตัวแบบสมรรถนะจากผู้มีความเชี่ยวชาญระดับสูงผ่านประสบการณ์จริงในบริบทสังคมไทย โดยพบว่า สมรรถนะที่สะท้อนเอกลักษณ์ของความเป็นไทย ได้แก่ ความเชื่อและความเคารพผู้เกี่ยวข้อง ที่ส่งผลให้ผู้เยี่ยมสำรวจมีความเป็นกัลยาณมิตร สมรรถนะด้านการกระตุ้นการเรียนรู้ การมุ่งค้นหาสิ่งดีเป็นพลังบวก ผู้เยี่ยมสำรวจในบริบทไทย จะเป็นทั้งนักประเมินและนักสร้างการเรียนรู้ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณภาพในสถานพยาบาล