

การพัฒนาตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก\*  
DEVELOPMENT OF THE MORALITY INDICATORS IN THE HOSPITALS  
UNDER THE ROYAL THAI ARMY.

อังคณา ศรีนิลทิน  
Ungkana Sriniltin  
สาขาวิจัยและประเมินเพื่อพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์  
Research and Evaluation for Education Development,  
Uttaradit Rajabpat University  
Email : angkanasriniltin@gmail.com



### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบ พัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมตามอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก และเพื่อนำเสนอการพัฒนาตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกที่ดำเนินการโรงพยาบาลคุณธรรม จำนวน 37 โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 โรงพยาบาล เลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 20 ท่าน และแบบสอบถามตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก ซึ่งสอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 ท่าน (Delphi) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ได้แก่ ชื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ มีวินัย จิตอาสา พอเพียง เสียสละ มีน้ำใจ ใส่ใจบริการ และสามัคคี ทั้ง 9 องค์ประกอบ มีตัวบ่งชี้คุณธรรมตามอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก ทั้งสิ้น 54 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบชื่อสัตย์สุจริต มี 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบรับผิดชอบ มี 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบมีวินัย มี 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบจิตอาสา มี 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบพอเพียง มี 7 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบเสียสละ มี 7 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบมีน้ำใจ มี 7 ตัวบ่งชี้

---

\* Received 23 February 2020; Revised 26 March 2020; Accepted 4 April 2020

องค์ประกอบใส่ใจบริการ มี 6 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบสามัคคี มี 5 ตัวบ่งชี้ ซึ่งตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบกทั้งหมดมีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ สำหรับการนำเสนอการพัฒนาตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก นำเสนอในเวทีการประชุมผู้บริหารโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก กรมแพทย์ทหารบก

**คำสำคัญ :** โรงพยาบาลคุณธรรม, การพัฒนาตัวบ่งชี้

## Abstract

The purposes of this research were to synthesize the components, to develop moral indicators according to the identities of the Moral Hospital and present moral indicator development of the moral Hospital under the royal Thai Army. The research was a qualitative study. The populations were the 37 Royal Thai Army hospitals run for the Moral Hospital. The sample groups were 21 hospitals that were selected by using purposive sampling, whose moral hospital-documents were recorded in the database of the Army Medical Department in 2017 and 2018. The tools were semi-structured interview form for interviewing 20 experts and practitioners, and the questionnaire to investigate the moral indicators in 18 experts (Delphi). The statistics for analysis were median and Interquartile range.

The results of the research showed 9 components (54 indicators) of the moral hospital, including honesty (6 indicators), responsibility (6 indicators), discipline (5 indicators), volunteer spirit (5 indicators), sufficiency (7 indicators), sacrifice (7 indicators), generosity (7 indicators), attentive service (6 indicators), and unity (5 indicators). All the indicators of the research were suitable and possible to be presented at the hospital executive meeting forum under the Royal Thai Army Medical Department, in order to help develop moral indicators of the Moral Hospital under the Royal Thai Army.

**Keywords :** Moral Hospital, Indicator Development

## บทนำ

พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราชบรมนาถบพิตร ทรงพระราชทานพระบรมราโชวาท และพระราโชบายเกี่ยวกับคุณธรรมมากมาย โดยคุณธรรมที่ทรงพระราชทานนั้นเป็นเหมือนเข็มทิศช่วยให้ประเทศชาติบังเกิดความสงบสุขความร่มเย็น และมีโอกาสที่จะปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้มั่นคงเจริญก้าวหน้าต่อไป คุณธรรมเหล่านั้น ได้แก่ หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คุณธรรมของคน 4 ประการ การส่งเสริมคนดีปกครองคนไม่ดี และการสร้างคนดีมีคุณธรรมตามโครงการโรงเรียนคุณธรรม หรือองค์กรคุณธรรม เป็นต้น ดังนั้นภาครัฐและเอกชนตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นพลเมืองดีมีคุณธรรมมีความสามารถและดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข (สุนัย เศรษฐบุญสร้าง, 2556, น. 26)

ส่วนการขับเคลื่อนดำเนินโครงการโรงพยาบาลคุณธรรมในกรมแพทย์ทหารบก สังกัดกองทัพบก กระทรวงกลาโหม เริ่มเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 โดยมีนโยบายดำเนินการพัฒนาให้โรงพยาบาลทุกแห่งในสังกัดกองทัพบกทั่วประเทศเป็นโรงพยาบาลคุณธรรม ทั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อสร้างระบบธรรมาภิบาล ในการบริการและบริหารที่มีคุณภาพ กำลังพลครอบครัว และประชาชนได้รับประโยชน์จากคุณภาพการบริการ และเป็นบรรทัดฐานของสังคมในเรื่องการเป็นผู้ให้บริการด้วยความรู้คู่คุณธรรม มีลำดับขั้นการดำเนินการสู่ความสำเร็จของการพัฒนาสู่การเป็นโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบกมี 5 ขั้นตอน คล้ายกับการดำเนินโรงพยาบาลคุณธรรมของกระทรวงสาธารณสุขมี 6 ขั้นตอน โดยมีเป้าหมายความสำเร็จของการพัฒนาสู่การเป็นโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ปีงบประมาณ 2560 ระดับที่ 2 ปีงบประมาณ 2561 ระดับที่ 3 ปีงบประมาณ 2562 ระดับที่ 4 ปีงบประมาณ 2563 และระดับที่ 5 ปีงบประมาณ 2564

ที่ผ่านมาการประเมินโรงพยาบาลคุณธรรมของคณะกรรมการของกรมแพทย์ทหารบกนั้น รูปแบบการประเมินเป็นการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการโรงพยาบาลคุณธรรม ในการดำเนินโรงพยาบาลคุณธรรมของโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกจะมีการประเมินผลลัพธ์จากแผนดำเนินกิจกรรมโครงการโรงพยาบาลคุณธรรม ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ ความสุขของผู้ให้บริการและข้อร้องเรียนด้านคุณธรรมจริยธรรม แต่การประเมินคุณธรรมตามอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลที่สะท้อนคุณลักษณะการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่สังเกตได้นั้นมีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่ยังไม่ชัดเจนหรือเป็นภาพรวม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าคุณธรรมที่เป็นแก่นสำคัญในการกำหนดเป็นอัตลักษณ์โรงพยาบาลคุณธรรมกองทัพบกควรเป็นอย่างไร มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1

พ.ศ. 2559 - 2564 หรือไม่ อย่างไร ในแต่ละคุณธรรมนั้นมีตัวบ่งชี้ที่อยู่บ้าง และพัฒนาตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องเหมาะสมกับอัตลักษณ์ของคุณธรรมนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อนำตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพที่พัฒนาขึ้น มาเป็นแนวทางให้คณะกรรมการดำเนินงาน องค์กรคุณธรรม หรือ คณะกรรมการดำเนินงานโรงพยาบาลคุณธรรม หรือคณะกรรมการดำเนินงานกรมแพทย์ทหารบก ได้นำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเป็นชุด ๆ ตามองค์ประกอบคุณธรรมตามอัตลักษณ์โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพไปใช้ในการประเมินโรงพยาบาลคุณธรรมได้ชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ผู้วิจัยมุ่งหวังในการนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บริหารโรงพยาบาลสังกัดกองทัพ หรือในสังกัดอื่น ๆ ในการกำหนดนโยบายพัฒนาส่งเสริมคุณธรรมโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรมโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพ
2. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมตามอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพ
3. เพื่อนำเสนอการพัฒนาตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

2 กลุ่ม คือ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลคุณธรรม

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ โรงพยาบาลสังกัดกองทัพที่ดำเนินการโรงพยาบาลคุณธรรม จำนวน 37 โรงพยาบาล

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 โรงพยาบาล เลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้เกณฑ์ คือ เป็นโรงพยาบาลสังกัดกองทัพที่ดำเนินโรงพยาบาลคุณธรรมมีเอกสารบันทึกในฐานข้อมูลของกรมแพทย์ทหารบกที่ดำเนินการต่อเนื่องในปี 2560 และ 2561 และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณธรรมหรือการดำเนินโรงพยาบาลคุณธรรม และผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลคุณธรรม

### เครื่องมือในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน และผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาล จำนวน 10 ท่าน โดยสร้างจากการทบทวนเอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก เพื่อใช้ในการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 ท่าน โดยสร้างจากการทบทวนเอกสาร ทฤษฎีงานวิจัย และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลคุณธรรม ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และพิจารณาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ใช้เกณฑ์คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 - 1.00

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง
2. การใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวน 3 รอบ ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามพร้อมแนบของจดหมาย เพื่อส่งกลับข้อมูลทางไปรษณีย์ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบกลับภายใน 2 สัปดาห์

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เพื่อหาค่าประกอบ โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก อัตลักษณ์โรงพยาบาลคุณธรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์ความหมายและเนื้อหา ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยนำองค์ประกอบคุณธรรมมาจัดหมวดหมู่ในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่เลือกองค์ประกอบที่มีความซ้ำกันของข้อมูลทั้ง 4 แหล่ง

2. การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 ท่าน

ผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบกที่มีความเหมาะสม และเป็นไปได้ จากค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป และค่าความสอดคล้องกันของความเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจาก ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.50

## ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาขององค์ประกอบโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบกซึ่งได้จากข้อมูล 4 แหล่ง โดยเลือกองค์ประกอบที่มีความซ้ำกันของข้อมูลทั้ง 4 แหล่ง พบว่าองค์ประกอบโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก มีจำนวน 9 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบชื่อสัตย์สุจริต องค์ประกอบรับผิดชอบ องค์ประกอบมีวินัย องค์ประกอบจิตอาสา องค์ประกอบพอเพียง องค์ประกอบเสียสละ องค์ประกอบมีน้ำใจ องค์ประกอบใส่ใจบริการ และองค์ประกอบสามัคคี

2. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมตามอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ พบว่ามีตัวบ่งชี้คุณธรรมตามอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก ทั้งสิ้น 54 ตัวบ่งชี้ ตามองค์ประกอบ

### องค์ประกอบชื่อสัตย์สุจริต มี 6 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ/งาน เป็นพื้นฐาน
2. พฤติกรรมที่ไม่เอาทรัพย์สินส่วนรวมขององค์กรมาเป็นของตน หรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตน
3. การปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้
4. การประพฤติปฏิบัติจริงใจต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และผู้อื่น
5. การปฏิบัติตนโดยคำนึงถึงความถูกต้อง ละอายและเกรงกลัวต่อการทำผิด
6. การปฏิบัติงานตรงตามเวลาราชการ หรือไม่นำเวลาราชการปฏิบัติภารกิจส่วนตัว หรือใช้ประโยชน์ส่วนตัว

### องค์ประกอบรับผิดชอบ มี 6 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การยอมรับผลการกระทำของตนเองทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย ไม่ปิดบังความผิดหรือไม่ใส่ร้ายความผิดให้กับผู้อื่น
2. การปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น พากเพียร อย่างเต็มความสามารถ
3. การรับทราบหน้าที่ในการปฏิบัติของตนเอง ต่อผู้อื่น และสังคม สำเร็จตรงตามเป้าหมายหรือสูงกว่า
4. การทบทวน วางแผน ปรับปรุงและพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
5. การจัดการกับข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง
6. การจัดการกับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จได้

### องค์ประกอบมีวินัย มี 7 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การแต่งกายเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบ
2. การเคารพและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาของตนเองทั้งผู้บังคับบัญชาโดยตรงและผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้น
3. การประพฤติ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด
4. การประพฤติ ปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีด้านวินัย
5. การตรงต่อเวลาในการทำงานหรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ
6. การเคารพในสิทธิของผู้อื่นหรือไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น
7. การมีความเข้าใจในกฎระเบียบแบบธรรมเนียมทหารและสามารถนำมาปฏิบัติได้

### องค์ประกอบจิตอาสา มี 5 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การมีน้ำใจช่วยเหลืองานอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่งานที่ทำเป็นประจำของตนเองอยู่เสมอ
2. การเชิญชวนบุคคลทั่วไปในองค์กร ชุมชน หรือในสังคมให้ร่วมกิจกรรมจิตอาสา
3. การเข้าร่วมทำกิจกรรมของสังคมส่วนรวมด้วยความตั้งใจ
4. การทุ่มเทแรงกายแรงใจ พร้อมอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
5. การรวมกลุ่ม ชมรมจิตอาสา มาช่วยกันการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยไม่ได้บังคับหรือสั่งการ

### องค์ประกอบพอเพียง มี 7 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การรู้จักใช้พื้นที่ในบริเวณบ้านเพื่อปลูกพืชในครัวเรือน เลี้ยงปลา เลี้ยงไก่ เป็นต้น
2. การรู้จักการออมทรัพย์และมัธยัสถ์
3. การน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางหรือประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต
4. การปฏิบัติหรือตัดสินใจด้วยความรอบคอบมีเหตุผล ไม่เอาเปรียบผู้อื่นและไม่ทำให้อื่นเดือดร้อน
5. การรู้คุณค่า ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่าและมีคุณภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
6. การหารายได้เสริมอย่างสุจริต โดยไม่กระทบกับงานส่วนรวมหรืองานประจำ

7. การคัดแยกขยะ เช่น ขยะรีไซเคิล ขยะเปียก ขยะแห้ง เป็นต้น ทั้งที่ทำงานและที่พักอาศัย

#### **องค์ประกอบเสียสละ มี 5 ตัวบ่งชี้ ดังนี้**

1. การให้หรือแบ่งปัน ร่วมบริจาคทรัพย์ หรือสิ่งของต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ชุมชน หรือสังคม
2. การยอมเสียสละเวลาและประโยชน์ส่วนตัว ปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
3. ความเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร หรือปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายแม้ไม่มีค่าตอบแทน
4. การปฏิบัติงานนอกเหนือจากเวลาทำการปกติ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มากกว่าเวลาปฏิบัติงาน
5. การสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลทั่วไป ให้เห็นว่าองค์กรทหาความเสียสละเพื่อส่วนรวม

#### **องค์ประกอบมีน้ำใจ มี 7 ตัวบ่งชี้ ดังนี้**

1. การเป็นที่ปรึกษาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ หรือผู้อื่นได้ เมื่อได้รับการร้องขอ
2. การปฏิบัติงานด้วยไมตรีจิต เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
3. การมีความปรารถนาดีแก่ผู้อื่นหรือทำความดีเพื่อต้องการทำให้ผู้อื่นมีความสุข
4. การร่วมแก้ปัญหา เมื่อเกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์
5. การดำรงความเป็นหนึ่งของหน่วยงานด้วยการร่วมทุกข์ร่วมสุขด้วยกัน
6. การยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี หรือมีความสุข
7. การรู้จักการให้อภัยผู้ร่วมงานเมื่อทำงานผิดพลาดและพร้อมที่จะพุดคุยให้เข้าใจกัน

#### **องค์ประกอบใส่ใจบริการ มี 6 ตัวบ่งชี้ ดังนี้**

1. การให้บริการด้วยความยินดีเต็มใจ มุ่งมั่น และกระตือรือร้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความสุข
3. การจัดการกับข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการอย่างทันท่วงที เหมาะสม และผู้รับบริการพอใจ
4. การทบทวนระบบการบริการจากข้อมูลคำร้องเรียน หรือผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

5. การมีหัวใจในการให้บริการอย่างเต็มขีดความสามารถโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

6. การให้บริการโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรี สิทธิของความเป็นมนุษย์สมดุลงั่งผู้ให้และผู้รับบริการ

### องค์ประกอบสามัคคี มี 5 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การมีส่วนร่วมทำงานกับผู้อื่นในกลุ่มหรือทีมได้ดี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีความสุข

3. การมีความปรองดองกันสมานฉันท์ไม่สร้างความแตกแยกหรือทะเลาะกันในกลุ่มหรือทีม

4. การสร้างและรักษาสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันด้วยความรักความเข้าใจอาจมีคำถามว่าเป็นอย่างไร

5. การให้เกียรติผู้ร่วมงาน ความเท่าเทียม และคำนึงถึงศักยภาพของแต่ละบุคคล

3. ผลการนำเสนอการพัฒนาตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก ผู้วิจัยได้นำเสนอในเวทีการประชุมผู้บริหารโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก กรมแพทย์ทหารบก และตีพิมพ์ในวารสารด้านคุณธรรม

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยองค์ประกอบโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก พบว่ามีองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับดังนี้ 1. ซื่อสัตย์สุจริต 2. รับผิดชอบ 3. มีวินัย 4. จิตอาสา 5. พอเพียง 6. เสียสละ 7. มีน้ำใจ 8. ใส่ใจบริการ 9. สามัคคี ทั้งนี้องค์ประกอบดังกล่าวเป็นคุณลักษณะพฤติกรรมที่พบได้ในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก โดยทุกองค์ประกอบมีงานวิจัยรองรับ นอกจากนี้องค์ประกอบโรงพยาบาลคุณธรรมสังกัดกองทัพบก มีองค์ประกอบคุณธรรมที่สอดคล้องกับคุณธรรมที่พึงประสงค์สำหรับสังคมไทยเพื่อนำสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบตามแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559 - 2564) คือ พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา โดย นางลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ (2551) ที่กล่าวถึง ตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมแบบเร่งด่วนในการเฝ้าระวังระดับคุณธรรมจริยธรรมสำหรับสังคมไทย คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความมีสติสัมปชัญญะ ความขยันหมั่นเพียร และความมีวินัย สำหรับความ

รับผิดชอบนั้นสอดคล้องกับ พิสมัย อรทัยและคณะ (2553, น. 359) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาพยาบาลที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบเชิงวิชาชีพ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีวินัย ความเมตตา ซึ่งจากการศึกษาจะพบว่า คุณธรรมที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเร่งด่วนอันดับแรกที่ต้องส่งเสริม คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นคุณธรรมที่จะช่วยแก้ไขปัญหาป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่สุดของสังคมไทย รองลงมา คือ การเสียสละ การแบ่งปัน สอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ที่เป็นกรอบในการเสริมสร้างคุณธรรมของคนในประเทศชาติ ให้อยู่อย่างร่มเย็นเป็นสุข มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน จากสภาพปัจจุบันไปจนถึงอนาคต แนวโน้มการนำคุณธรรมที่จะไปส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดเพิ่มขึ้นแก่บุคลากรในองค์กร ชุมชน และสังคม น่าจะเป็นคุณธรรมที่สำคัญตามผลงานวิจัยที่ได้รับ คือ ความพอเพียง ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีจิตอาสา ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเสียสละ ความมีน้ำใจ ความสามัคคี และความใส่ใจในบริการ ซึ่งความใส่ใจในบริการนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานทุกสาขา หรือการดูแลตนเอง เพื่อส่งมอบสิ่งที่ดีงามให้แก่ส่วนรวม และตนเอง คล้ายกับการมีจิตสาธารณะเป็นการทำเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุข โดยความสุขนี้เป็นสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของมนุษย์ทุกคน อาจกล่าวได้ว่าการทำงานด้วยคุณธรรมเป็นการปฏิบัติธรรมอย่างหนึ่งซึ่งควรขยายผลการปฏิบัติให้ทั่วทุกหนแห่งในสังคม และประเทศ

### **ผลการวิจัยการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมตามอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลคุณธรรม สังกัดกองทัพบก พบว่า มีตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 54 ตัวบ่งชี้**

องค์ประกอบความซื่อสัตย์ มีตัวบ่งชี้ 6 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นคุณธรรมที่สำคัญที่สุด สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ/งานเป็นพื้นฐาน เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังและผู้ปฏิบัติงานทุกคนพึงปฏิบัติหน้าที่ของตนบนมาตรฐานวิชาชีพหรือตามจรรยาบรรณวิชาชีพทำให้การงานเป็นระบบ ส่วนตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมที่ไม่เอาทรัพย์สินส่วนรวมขององค์กรมาเป็นของตน หรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตน ผู้วิจัยคิดว่ามีส่วนช่วยให้ทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยจะไม่สูญหายหรือลดลงไป มีการใช้ทรัพยากรที่ได้รับจัดสรรอย่างตรงไปตรงมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีพวุฒิ ลิขุปถัมภ์ศ (2557) ที่กล่าวว่า การทำงานอย่างตั้งใจตามที่ได้รับมอบหมายจริงใจตรงไปตรงมา สำหรับตัวบ่งชี้การประพฤติปฏิบัติจริงใจต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และผู้อื่น สอดคล้องกับ สถาพร จำรัสเลิศลักษณ์ (2555) กล่าวว่า ความซื่อสัตย์สุจริตเห็นการกระทำที่ยึดหลักแห่งยุติธรรม ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่คดโกง ประพฤติตรงต่อหน้าที่การงาน ต่อตนเองและผู้อื่น รักษาความสัตย์สุจริต การพูดแต่ความจริงคงเส้นคงวา มีความน่าเชื่อถือ ตัวบ่งชี้นี้ถือว่าเป็นคุณลักษณะที่สังเกตได้แสดงถึงความซื่อสัตย์ มีความจริงใจ มีความบริสุทธิ์ใจต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี ส่วนการปฏิบัติตนโดยคำนึงถึงความถูกต้อง ละอายและเกรงกลัวต่อการทำผิด ถือว่าเป็นคุณธรรมใน

ระดับบุคคลที่ควรสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลมากขึ้น เนื่องจากเป็นคุณธรรมเชิงป้องกัน เพราะหากคนรู้จักละเอียดอ่อนต่อการกระทำบาป (ชั่ว หรือไม่ดี) ช่วยควบคุมให้คนมีพฤติกรรมที่จะทำดี ละเว้นการทำชั่วได้ ก่อเกิดการประพจน์ที่ดีงามในองค์กร ชุมชน และสังคมนั้น ๆ

องค์ประกอบรับผิดชอบ มี 6 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ องค์ประกอบนี้มีความสำคัญรองลงมา ซึ่งในการทำงานบุคลากรทุกคนควรมีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีการยอมรับผลการกระทำของตนเองทั้งที่เป็นผลดีผลเสียไม่ปิดบังความผิด หรือไม่ใส่ร้ายความผิดให้กับผู้อื่น สอดคล้องกับ อัจฉราลักษณ์ วิเศษ (2556, น. 119) ที่กล่าวว่า บุคคลควรยอมรับในผลกระทำของตนเองและของหมู่คณะ ไม่หลีกเลี่ยงงานในความรับผิดชอบ เมื่อพบอุปสรรค ขวนขวาย และกระตือรือร้นเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนตัวบ่งชี้การยอมรับผลการกระทำของตนเองทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย ไม่ปิดบังความผิดหรือไม่ใส่ร้ายความผิดให้กับผู้อื่น สอดคล้องกับ สถาพร จำรัสเลิศลักษณ์ (2555) ที่กล่าวว่า การพร้อมยอมรับในสิ่งที่ตนเองกระทำแล้วทั้งด้านที่เป็นผลเสียและผลดี ส่วนตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจมุ่งมั่น พากเพียรอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับ สุทธิวรรณ ตันตริจนาวงศ์ และศศิภาณูจน์ ตรีสุวรรณ (2552) กล่าวว่า คุณลักษณะที่แสดงถึงความสนใจ ตั้งใจจริงในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับ ด้วยความพากเพียรพยายามอดทนต่ออุปสรรคใดๆ ที่ขัดข้อง มีการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนตัวบ่งชี้การทบทวน วางแผน ปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง คล้ายกับวิธีการทบทวนหลังการปฏิบัติ AAR (After Action Review) เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ แล้วนำข้อบกพร่องไปปรับปรุงแก้ไขให้ผลรับจากการทำงานนั้นดีขึ้น

องค์ประกอบมีวินัย มี 7 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ จากการสังเกตของผู้วิจัยเห็นว่าการแต่งกายเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบทุกองค์กรใช้ตัวบ่งชี้เป็นอันดับแรกและเป็นหลัก เพราะสามารถมองเห็นด้วยตาเปล่าซึ่งดูความสะอาด เครื่องหมาย และรองเท้ามีการขัดเงาสำหรับการเคารพและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้น และการประพจน์ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับงานวิจัย อัจฉราลักษณ์ วิเศษ (2556, น. 116) ที่กล่าวว่า การมีวินัยหมายถึงการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ระเบียบต่าง ๆ ทุกเรื่องอย่างเคร่งครัด การแต่งกายเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบทุกกาลเทศะ มีการวางแผนการทำงาน ทำงานตามแผนมีผลงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ประพจน์ตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย จากการสังเกตบุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกจะมีการตรงต่อเวลาในการทำงานหรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยดูจากการมาเข้าร่วมประชุม หรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ก่อนเวลานัดหมาย ดังนั้นตัวบ่งชี้การมีความเข้าใจในกฎระเบียบแบบธรรมเนียมทหารและสามารถ

นำมาปฏิบัติได้ อาจเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญตัวหนึ่งที่ใช้ในองค์กรต่างๆ ที่คล้าย ๆ กัน เช่น การมีความเข้าใจในกฎระเบียบ แบบธรรมเนียมองค์กร และสามารถนำมาปฏิบัติได้ เป็นต้น สำหรับการประพฤติปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม สังเกตได้จากการแต่งกายหรือการสนทนา เช่น “สวัสดีค่ะ/ครับ ขอโทษค่ะ/ครับ, ไม่เป็นไรค่ะ/ครับ และขอบคุณค่ะ/ครับ

องค์ประกอบจิตอาสา มี 5 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ การเชิญชวนบุคคลทั่วไปในองค์กร ชุมชน หรือในสังคมให้ร่วมกิจกรรมจิตอาสา ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้กลุ่มจิตอาสาที่มีจำนวนมากขึ้นชักชวนทำความดีเพื่อส่วนรวมทำให้มนุษย์รู้สึกมีคุณค่าเกิดความสุขใจในการทำความดี อีกทั้งการกล่าวถึงจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา หรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ชุมชน สังคมส่วนรวม สอดคล้องกับ นิภา กุ์พงษ์ศักดิ์ (2555, น. 32-40) กล่าวว่า จิตอาสาเป็นการแสดงออกในพฤติกรรมที่คำนึงถึงส่วนรวม ผู้อื่น และประโยชน์สุขของสังคมด้วยความสมัครใจ การแสดงออกด้วยการอาสาไม่มีใครบังคับ และมุ่งประพฤติปฏิบัติให้ผู้อื่น มีความสุข โดยอยู่บนพื้นฐานของความตั้งใจดีและเจตนาดี ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรา ไชยบุณย์ (2561, น. 280-286 ) กล่าวว่า การแสดงถึงการมีจิตสาธารณะ การปฏิบัติตนโดยการเสียสละกำลังทรัพย์ และกำลังสติปัญญา ในการช่วยเหลือผู้อื่น และสังคมโดยรวม รวมทั้ง ปภัสรา ผาคำ (2556) กล่าวว่า การรู้จักช่วยเหลือสังคมทำประโยชน์ให้ผู้อื่น คุณธรรมจิตอาสา เป็นพระราชโอรสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 10 นับว่าเป็นสิ่งที่ดั่งงามมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในสังคมไทย และประเทศไทย ทำให้บ้านเมืองมีการพัฒนาขึ้น ประชาชนมีจิตสาธารณะทำประโยชน์ให้กับส่วนรวม ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมทำความดีตอบแทนผืนแผ่นดิน อีกทั้งยังเป็นเพิ่มความรู้สึกมีคุณค่าให้กับตนเอง ถือว่าจิตอาสาเป็นหนึ่งในโลกที่ทำให้คนไทยมีความภาคภูมิใจ และเป็นสิ่งดั่งงามน่ายกย่อง

องค์ประกอบพอเพียง มี 7 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ตัวบ่งชี้การรู้จักใช้พื้นที่ในบริเวณบ้านเพื่อปลูกพืชในครัวเรือนเลี้ยงปลาเลี้ยงไก่ เป็นต้น การรู้จักออมทรัพย์และมัธยัสถ์ และการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางหรือประยุกต์ในการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับ คำตัน วิชัยคำจร กิทรินทร์ (2555, น. 253 - 255) กล่าวว่า พอเพียงเป็นการเดินสายกลาง ซึ่งเป็นการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตรู้จักใช้จ่ายเงินอย่างพอประมาณไม่ฟุ่มเฟือยมีเหตุมีผลในการใช้ทรัพยากรมีภูมิคุ้มกันที่ดีโดยการออมเพื่อเตรียมความพร้อมรับผลกระทบ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในด้านเศรษฐกิจ การน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางหรือประยุกต์ในการดำเนินชีวิตมีผลกระทบหลายมิติ การใช้จ่ายอย่างสมดุลก็จะไม่ทำให้เกิดภาวะหนี้ การปลูกพืชผักสวนครัวเลี้ยงปลา เลี้ยงไก่ หรือสัตว์อื่น ๆ ไว้รับประทานเองภายในครัวเรือน เป็นการลด

ค่าใช้จ่าย ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า สิ่งนี้น่าจะเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ สำหรับการมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัวบุคคลนั้นสังเกตการรู้จักอารมณ์และมัธยัสถ์ ไม่มีภาวะหนี้สิน ซึ่งปัญหาหนี้เป็นปัญหาใหญ่ น่าจะพบได้ในทุกองค์กร สำหรับการคัดแยกขยะ เช่น ขยะรีไซเคิล ขยะเปียก ขยะแห้ง เป็นต้น โดยปฏิบัติทั้งที่ทำงานและที่พักอาศัย ควรเป็นสิ่งที่รณรงค์ให้เกิดขึ้นในทุกภาคส่วนทุกคนให้ปฏิบัติได้อย่างอัตโนมัติ จะช่วยลดปริมาณขยะและปัญหาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนเพิ่มรายได้ให้กับครัวเรือน

องค์ประกอบเสียสละ มี 5 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ความเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรหรือปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายแม้ไม่มีค่าตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรา วิเศษ (2558, น.115) กล่าวว่า การอุทิศตนเพื่อหน้าที่ประโยชน์ของส่วนรวม การสละความสุขส่วนตัวเพื่อผู้อื่น รักษาประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตน และให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ชุมชน หรือสังคมภายนอกโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน รวมทั้ง สุทธิวรรณ ดันดิรจนาวงศ์ และศศิภาณูจน์ ทวีสุวรรณ (2552) และสถาพร จำรัสเลิศลักษณ์ (2552) กล่าวว่า การแบ่งปันสิ่งของ กำลังกาย กำลังใจ กำลังปัญญา และกำลังทรัพย์ที่ตนมีอยู่โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน การยอมสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ส่วนการปฏิบัติงานนอกเหนือจากเวลาทำการปกติ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย โดยให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการมากกว่าเวลาปฏิบัติงานราชการนั้น เป็นการปฏิบัติตามพระราชดำรัสของ สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ความว่า "ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาภทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์" เป็นคุณธรรมพื้นฐานในจิตใจของบุคคลากรทางสายแพทย์

องค์ประกอบมีน้ำใจ มี 7 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ การเป็นที่ปรึกษาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการหรือผู้อื่นได้ เมื่อได้รับการร้องขอหรือทราบว่ามีกำลังลำบาก ต้องการความช่วยเหลือ พร้อมทั้งได้รับการชื่นชมหรือยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับ คำตัน วิชัยกำจร กิทธิณส์ (2555, น. 36) กล่าวว่า การมีน้ำใจเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อน ยินดีและปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข ตรงกับตัวบ่งชี้การมีความปรารถนาดีแก่ผู้อื่นหรือทำความดีเพื่อต้องการทำให้ผู้อื่นมีความสุข ซึ่งนับว่าเป็นทัศนคติเชิงบวกที่เห็นควรช่วยการปลูกฝังบ่มเพาะให้เติบโตไปเรื่อย ๆ หากคิดดีส่งผลให้การกระทำนั้นออกมาดีงามเสมอ ทั้งนี้ นฤมล ช่องชนิล (2555) ได้กล่าวว่า มีความรัก ความหวังดี กับผู้อื่น เต็มใจช่วยเหลือผู้ที่มีความทุกข์ด้วยความเข้าใจ และเห็นใจ ตามกำลังความสามารถโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน รวมทั้ง อัจฉราลักษณ์ วิเศษ (2556, น.118) ยังกล่าวว่า การเอื้ออาทรต่อผู้อื่น เป็นกัลยาณมิตรช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ส่งเสริมให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า สำหรับการยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี หรือมีความสุข ตรงกับหลักการทำงานครองงานด้วยพรหมวิหาร 4 ทำให้สังคมอยู่ร่มเย็นเป็นสุข

องค์ประกอบใส่ใจบริการ มี 6 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ การบริการด้วยความยินดีเต็มใจ มุ่งมั่นและการกระตือรือร้นโดยไม่เลือกปฏิบัติเป็นตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเหมือนกันซึ่งตัวบ่งชี้นี้สอดคล้องกับ คู่มือการขับเคลื่อนแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2560 - 2564) ที่กล่าวว่า การรับเป็นธุระช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยงหรือปิดถาวร ส่วนตัวบ่งชี้ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับ คำตัน วิชัยกำจร กิทธิณส์ (2555) กล่าวว่า การใส่ใจบริการเป็นการปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุขมีความพึงพอใจในการบริการ การใส่ใจบริการเป็นการประเมินผลลัพธ์ของงานบริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการจนถึงขั้นเกิดประทับใจ ซึ่งเป็นการบริการที่เกินความคาดหวัง จากการลงพื้นที่สังเกตการณ์ให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลค่ายพิชัยดาบหักเห็นว่า บุคลากรมีความการกระตือรือร้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีกระบวนการทบทวนความเสี่ยง และข้อร้องเรียนจากการบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการยังคงมีอยู่เสมอควบคู่ไปกับการที่โรงพยาบาลทุกแห่งมีการพัฒนาคุณภาพควบคู่ไปกับคุณธรรมนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ

องค์ประกอบสามัคคี มี 5 ตัวบ่งชี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายเป็นตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเหมือนกันทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับ นางลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ (2551) ที่กล่าวถึงความสามัคคีเป็นการแสดงถึงความพร้อมเพียง กลมเกลียว และมีความปรองดอง ร่วมใจกัน ปฏิบัติงานให้บรรลุตามที่ต้องการ ปฏิบัติตามแบบแผน และปรับแนวคิดให้ถูกต้องตรงกัน ประสานและปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเหมาะสมโดยปราศจากการทะเลาะวิวาท ตัวบ่งชี้องค์ประกอบสามัคคีทั้งหมด สอดคล้องกับ วิภาดา วัชรินทร์ (2557) กล่าวว่า การให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์ภาพเข้ากับผู้อื่นได้ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญพบได้ในโรงพยาบาลคุณธรรมที่ทุกคนการมีส่วนร่วม ทำงานกับผู้อื่นในกลุ่มหรือทีมได้ดี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีความสุข เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ การพูดคุยสอบถามความเป็นอยู่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความรักความสามัคคีในองค์กร ความสามัคคีนี้เป็นหลักคุณธรรมในศาสตร์พระราชายังช่วยทำให้เกิดความสงบสุขในสังคม

## ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บริหารโรงพยาบาลสังกัด

กองทัพบก ซึ่งองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมานี้เป็นข้อมูลกลางที่แต่ละโรงพยาบาลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เลย หรือปรับให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละโรงพยาบาล หรือเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมได้

2. ใช้องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ เป็นกรอบในการประเมินโรงพยาบาลคุณธรรม

3. การพัฒนาตัวบ่งชี้ในวิจัยครั้งนี้ ใช้เทคนิคเดลฟาย โดยมีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงานของ

โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบกก่อน ดังนั้นตัวบ่งชี้ที่ได้จึงมีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุดกับสภาพความเป็นจริง

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมของโรงพยาบาลในสังกัดอื่น ๆ

2. ควรศึกษาพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้โรงพยาบาลคุณธรรมในโรงพยาบาลกองทัพบกแต่ละโรงพยาบาล เนื่องจากมีบริบทที่แตกต่างกัน

## เอกสารอ้างอิง

- คำตัน วิชัยกำจร. (2555). กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมคุณธรรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา. (ปริญาครุศาสตร์คุชฎีบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชีพวุฒิ ลิขูปถัมภ์ยศ. (2557). การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมนักศึกษาอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (ปริญาปรัชญาคณะศึกษาศาสตร์บัณฑิต), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ. (2551). การสำรวจและสังเคราะห์ตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมรายงานวิจัยเรื่อง 1 ใน 4 ของชุดโครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรม. กรุงเทพฯ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน).
- นิภา กุฬพงษ์ศักดิ์. (2555). การเสริมสร้างคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ผ่านโครงการจิตอาสา. วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ, 32-40.
- ปภัสรา ผาคำ. (2558). สุภาชิต : การวิเคราะห์คุณธรรม 4 ประการ ตามแนวพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ฯ มหาราช. (ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พิสมัย อรทัยและคณะ. (2553). การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาพยาบาล. วารสารการพยาบาลศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี, 16(3), 350 - 362.
- วิภาดา วัชรินทร์. (2557). การพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมของสำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดเชียงใหม่. (ปริญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนัย เศรษฐบุญสร้าง. (2556). กระบวนการวิเคราะห์และปฏิบัติตามแนวทางพระบรมราโชวาทเรื่องคุณธรรม 4 ประการ. กรุงเทพมหานคร: ฟาอภัย จำกัด.
- สถาพร จำรัสเลิศลักษณ์. (2555). คุณธรรมจริยธรรมที่จำเป็นในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขทั้ง 4 ด้านของนักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม. วารสารวิชาการสอนคุณธรรมความดี. 1(1), 20 - 35.
- สุทธิวรรณ ตันติธรรมาวาส และศศิภาณูญ ทวีสุวรรณ. (2552). การส่งเสริมคุณธรรมที่มีประสิทธิภาพ : กรณีศึกษากลุ่มเด็ก เยาวชนแห่งประเทศไทย. กระทรวงวัฒนธรรมกรมการศาสนา: กรุงเทพมหานคร
- อัจฉรา ไชยปถัมภ์. (2561). การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมและแนวทางปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความเป้นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษาในเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาเขตภาคกลาง. วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 46(3), 268 - 286.

อัจฉราลักษณ์ วิเศษ. (2556). การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมครูพลศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

