

การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ สำหรับนักศึกษาพยาบาล

The Development of Service Mind and Humanized Care for Nursing Student

ศักดิ์มงคล เชื้อทอง* ทศนีย์ เกริกกุลธรร**

Sakmongkon Chueatong* Tassanee Krirkgulthorn **

บทคัดย่อ

การจัดการศึกษาด้านการพยาบาลมีเป้าหมายเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้บริการสุขภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยจิตบริการและหัวใจความเป็นมนุษย์ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนา การมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ สำหรับนักศึกษาพยาบาล โดยมีเนื้อหาสำคัญ คือ 1) คุณลักษณะของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 3) แนวทางการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 4) การพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ในรูปแบบ SAPE (Service Mind, Analytical Thinking, Participation, และ Evidence Based Practice) และ 5) ข้อเสนอแนะการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สำหรับนักศึกษาพยาบาล ชั่วม Generation อาจารย์พยาบาลนั้นว่ามีความสำคัญและเป็นแบบอย่างของการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ แนวทางการพัฒนาการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นี้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษา ดังนี้

1. บูรณาการการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ และกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
2. ใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงจากภายในให้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยเน้นการเรียนรู้แบบกลุ่มย่อย การฝึกปฏิบัติ การคิดวิเคราะห์ด้วยแผนผังความคิด และการสะท้อนคิด
3. ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องควรตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนตลอดหลักสูตรการศึกษา

บทความนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนานักศึกษา ด้านจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยเน้นการจัดกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียน เพื่อปลูกฝังพฤติกรรมจิตอาสา ในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ

คำสำคัญ : จิตบริการ บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ อัตลักษณ์ นักศึกษาพยาบาล

* พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี

** ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี

ABSTRACT

The management in nursing education aims to produce nursing students with good knowledge with service mind and humanized care performance. This article presents the process to develop service mind and humanized care for nursing students era as follow: 1) Characteristics of service mind and humanized care, 2) Theories related to the development of service mind and humanized care, 3) the guidelines for developing service mind and humanized care, 4) the process of identity development of nursing students at Boromarajonani College of Nursing Saraburi, SAPE (Service mind, Analytical thinking, Participation, and Evidence Based Practice), and 5) conclusion and recommendation for developing service mind and humanized care across generation. Nurse instructor is an important role model of service mind and humanized care. The recommendation for nurse educators to develop service mind and humanized care includes:

1. Integrate the service mind and humanized care in teaching and learning in class, practicum, and extracurricular activities.
2. Apply teaching methods that enhance transformation of service mind and humanized care such as small group, practice, analytical thinking, concept mapping, and reflective thinking.
3. Administrators realize and assign the responsible staff for developing service mind and humanized care across curriculum.

This article can be applied to development of service mind and humanized care such as inside and outside the classroom. To habit a habit volunteer behavior and pay attention to the recipient.

Keywords : Service Mind, Humanized Care, Identity, Nursing Student

* Practitioner Nurse Boromarajonani College of Nursing, Saraburi, Thailand

** Director, Boromarajonani College of Nursing, Saraburi. Thailand

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมดิจิทัลหรือโลกไร้พรมแดนแห่งการเรียนรู้ ประเทศไทยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ บนพื้นฐานของกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)¹ และพัฒนาประเทศไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ เพื่อมุ่งสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน² แต่จากโครงสร้างประชากร พบว่า การขาดแคลนพยาบาลเนื่องจากบุคคลากรทางการแพทย์ที่เกิดในยุค Baby boom (เกิด ปี พ.ศ.2489-2507) ปัจจุบันอายุมากกว่า 60 ปี และ อีก 7 ปี ก็จะมีอายุมากกว่า 60 ปี ทั้งหมดซึ่งเป็นคนกลุ่มใหญ่ที่จะออกจากการบริการพยาบาล โดยการเกษียณอายุ แต่ในทางกลับกัน คนในกลุ่มนี้ ย้ายมาเพิ่มเป็นสมาชิกของคนในกลุ่มสูงอายุในโครงสร้างประชากรและ กลายมาเป็นผู้ป่วยคือเป็นผู้รับบริการเพิ่มจำนวนประชากรในสังคมผู้สูงอายุ เกิดการขาดแคลนพยาบาลมากขึ้น เพราะมีการเพิ่มผู้รับบริการที่มากขึ้น จากความสำคัญดังกล่าวการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพยาบาลนั้น แม้เพื่อทดแทนจำนวนที่ขาดไป และมีความสอดคล้องกับนโยบายของประเทศโดยดำเนินการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ตอบสนองความต้องการของประเทศชาติ

ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ ระดับอุดมศึกษาได้กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ไว้ 6 ด้าน เพื่อให้สถาบันได้พัฒนานักศึกษาให้มีทักษะและความสามารถในการวิชาชีพพยาบาล เพื่อให้การดูแลสุขภาพของประชาชนได้อย่างอย่างองค์รวมทั้งด้านกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ และครอบคลุมการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันการเจ็บป่วย การดูแลในการรักษา และการฟื้นฟูสุขภาพ การให้

การดูแลนักศึกษาต้องแสดงพฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่ ด้วยจิตใจที่เมตตา เอื้ออาทร ก่อให้เกิดความสุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับ³ พยาบาลถือเป็นบุคคลที่ดูแลผู้ป่วยใกล้ชิด เชื่อมต่อข้อมูลการรักษาดูแลอย่างต่อเนื่อง ในการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งปัจจุบันพบปัญหาการร้องเรียนจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย การพูดจาสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกัน เป็นต้น และจากการที่ประชาชนมีบทบาทในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้น จึงมีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดอัตลักษณ์บัณฑิตของนักศึกษาในสังกัด คือ “บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Service Mind and Humanized Care)” เน้นการให้บริการที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง⁴ ตรงตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นจริงเรียกย่อๆ ว่า SAP ดังรายละเอียดดังนี้

S: Service Mind คือ การมีจิตบริการที่มีใจที่ต้องการช่วยเหลือ เป็นมิตร แสดงออกด้วยการยินดีที่จะต้อนรับ กิริยาสุภาพ นุ่มนวล อ่อนโยน ใช้ถ้อยคำชวนฟัง สุภาพ น้ำเสียง นุ่มนวล ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ไม่ตัดสินพฤติกรรมคนอื่นด้วยความคิดของตนเอง เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ให้บริการตรงตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ

A: Analytical คือ การคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้ บนฐานข้อมูลจริง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสภาพจริงอย่างเป็นระบบ จากปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ วิเคราะห์ปัญหาและวางแผนแก้ปัญหาได้อย่างสอดคล้องกับบริบทของวิถีชีวิตจริง โดยการประยุกต์ความรู้ทางวิชาการด้านการแพทย์/การพยาบาลไปใช้

P: Participation คือ การทำงานเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้รับบริการร่วมรับรู้ และสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง

นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตในปัจจุบันเป็นกลุ่ม Generation Z3 (เกิดหลังปี พ.ศ. 2540) เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญต่อ “ความสุขของตน” มาก และให้ความสำคัญกับเรื่องส่วนรวมลดลง แต่กลุ่มที่มีความสนใจในการให้บริการด้านสุขภาพได้สมัครเข้าเรียนในสายบริการด้านสุขภาพ วิทยาลัยจึงดำเนินการจัดการจัดเรียนการสอน โดยสืบสานพระราชปณิธานของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ไว้เป็นแนวทางหลักของการจัดการศึกษาในภาพรวม และในการบริการคือ “ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตนเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์ เป็นกิจที่หนึ่ง ลากทรัพย์และเกียรติยศ จะตกแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ ให้บริสุทธิ์” ในขณะที่เป็นนักศึกษา ทั้งในชั่วโมงเรียนและนอกชั้นเรียน และผ่านการปฏิบัติการพยาบาลไปสู่ผู้รับบริการ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 3) แนวทางการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 4) การพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสระบุรีในรูปแบบ SAPE (Service Mind, Analytical Thinking, Participation, และ Evidence Based Practice) และ 5) ข้อเสนอแนะการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สำหรับนักศึกษาพยาบาลข้าม Generation อาจารย์พยาบาลนั้นว่ามีความสำคัญและเป็นแบบอย่างของการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ แนวทางการพัฒนาการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นี้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษา

นิยามของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ หมายถึง การให้บริการที่มีใจรัก มีความเต็มใจ แสดงออกโดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ ให้การบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ การทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุข และได้ผลประโยชน์อย่างเต็มที่⁵

จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันพระบรมราชชนก หมายถึง การเป็นผู้ให้บริการด้วยจิตเมตตา เอื้ออาทร ดูแลผู้รับบริการบนพื้นฐานแนวคิดจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์⁶ การบริการสุขภาพด้วยใจ ไม่ใช่เพียงการทำหน้าที่ ให้การดูแลเสมือนญาติ หากต้องมีการแสดงออก 5 ประการที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน คือ มีจิตอาสา มีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม มีทักษะปฏิบัติดี มีการคิดวิเคราะห์ และ ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแล⁷

จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นการให้บริการดูแลเอาใจใส่ประดุจญาติมิตร ในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ เกิดความสุขทั้งผู้ให้และผู้รับ โดยยึดหลักพรหมวิหาร 4 ได้แก่ เมตตา คือ ความปรารถนาดีต่อกัน มีความห่วงใย และเอื้ออาทร กรุณา เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกัน มุทิตา คือ การชื่นชมยินดีซึ่งกันและกัน และอุเบกขา คือ การวางใจเป็นกลาง ในผลการกระทำด้วยเหตุและผล⁸

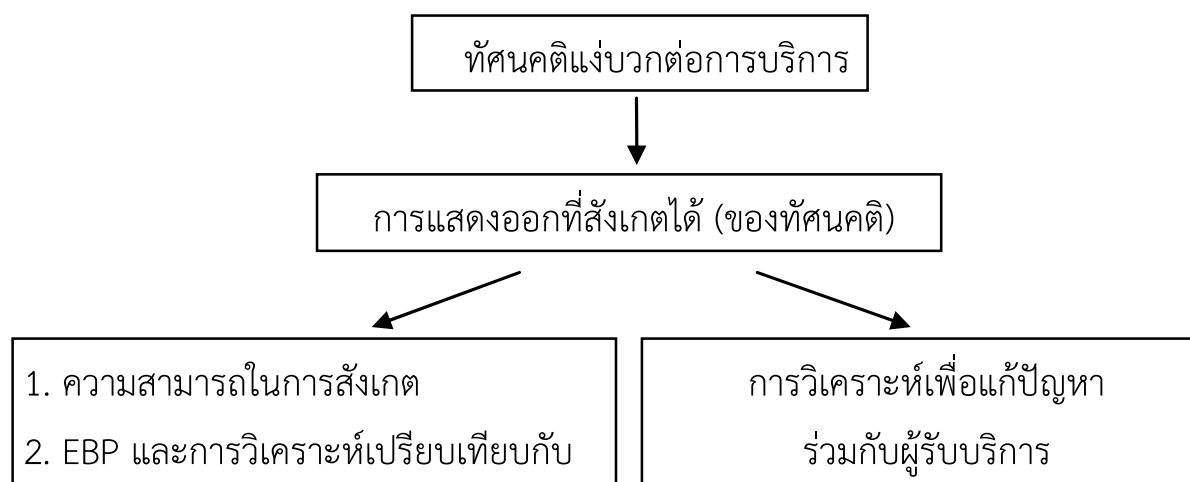
จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ หมายถึง การทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่ออำนวยความสะดวก สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในขั้นตอนของการให้บริการ ประกอบด้วย การปฏิบัติการ ที่ถูกต้อง ตามขั้นตอน เทคนิค และเหมาะสม เพื่อให้ตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด และ ในขั้นการแสดงพฤติกรรมบริการ

ประกอบด้วย การแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และ การพูดจา ที่สร้างความสุข ให้เกิดขึ้น กับผู้บริการ ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วย น้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ⁹

โดยสรุปจิตบริการด้วยหัวใจความมนุษย์ หมายถึง งานบริการโดยบุคลากรสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และนักศึกษาที่ฝึกปฏิบัติ ที่มีผู้รับ บริการเป็นศูนย์กลาง บริการด้วยความเอื้ออาทร เอาใจเขามาใส่ใจเรา ดูแลประจักษ์ญาติมิตร เต็มใจให้ บริการที่เท่าเทียม ซึ่งมีจิตอาสา กระทำด้วยใจ ไม่ใช่ การทำตามหน้าที่ มีสุขทั้งผู้ให้และผู้รับ โดยอาศัย การคิดอย่างเป็นระบบ แก้ปัญหาได้ และเน้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

คุณลักษณะของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

การมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย การมีทัศนคติในแง่บวกต่อการบริการ เช่น มีความเมตตา มีแรงจูงใจที่จะให้บริการ ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยความยินดี เต็มใจ และมีการแสดงออกของทัศนคติที่สังเกตได้ ด้านทักษะวิชาชีพ เช่น การคิดวางแผนการดูแล ร่วมกับผู้ป่วย มีการสังเกตที่มีคุณภาพ มีการวิเคราะห์ ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยการหาข้อมูลจากหลักฐาน เชิงประจักษ์ เพื่ออ้างอิงเปรียบเทียบกับทฤษฎี และ ทักษะการให้การบริการตามแผนที่สอดคล้องกับ สภาพผู้รับบริการ เพื่อจัดการแก้ปัญหา โดยผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพ ได้แก่ 1) คุณภาพการบริการ แบบองค์รวม 2) จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ 3) คุณลักษณะเชิงวิชาชีพและการปฏิสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ ด้านการดูแลอย่างเอื้ออาทร¹⁰ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 คุณลักษณะของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

เพื่อที่จะอธิบาย การเรียนรู้เพื่อเกิดทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ สามารถใช้ทฤษฎีการเรียนรู้เป็นแนวทางดังนี้

1. ทฤษฎีการเรียนรู้ ความเป็นมาของทฤษฎีการเรียนรู้ในการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สำหรับนักศึกษาพยาบาล¹¹ มีความมุ่งหมายให้นักศึกษาได้เรียนรู้กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นการเรียนรู้ ใคร่ครวญด้วยใจ สะท้อนคิด เน้นการคิดวิเคราะห์ จิตอาสาและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีความรู้ด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ ซึ่งจะมีข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยเสนอเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งมีอยู่ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

กลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) แนวคิดของกลุ่มนี้มองว่ามนุษย์จะเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเขา ซึ่งสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดประสบการณ์ที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการเรียนรู้ ที่เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า (Stimuli) และการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Response) และเมื่อผนวกกับการใช้การเสริมแรง (Reinforcement) การแสดงพฤติกรรมจะมีความถี่มากขึ้น ซึ่งมี 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการเชื่อมโยงของธอร์นไดค์ (Thorndike's Connectionism) ทฤษฎีการวางเงื่อนไข (Classical Conditioning) และทฤษฎีการเรียนรู้ของฮัลล์ (Hull's Systematic Behavior Theory)

กลุ่มพุทธินิยม (Cognitivism) กลุ่มพุทธินิยมสนใจการสร้างความรู้ความเข้าใจ ที่เป็นการกระบวนการทางปัญญา หรือความคิดความเชื่อ การเรียนรู้เป็นกระบวนการทางความคิดที่เกิดจากการสะสมข้อมูล การเรียนรู้เป็นกระบวนการ ทางสติปัญญาของมนุษย์ที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ตนเอง ทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎี

เกสตัลท์ (Gestalt Theory) ทฤษฎีสนาม (Field Theory) ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญา (Intellectual Development Theory) ทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) ทฤษฎีกระบวนการทางสมองในการประมวลข้อมูล (information processing Theory) เกี่ยวกับการทำงานของสมอง ทฤษฎีเริ่มได้รับความนิยม มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 จนถึงปัจจุบัน มีขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน ดังนี้ คือ 1. การรับข้อมูล (Input) โดยผ่านทางอุปกรณ์หรือเครื่องรับข้อมูล 2. การเข้ารหัส (Encoding) โดยอาศัยชุดคำสั่งหรือซอฟต์แวร์ (Software) เพื่อให้เกิดความเข้าใจของข้อมูล ว่าเป็นเรื่องอะไร ในกลุ่มไหน 3. การส่งข้อมูลออก (Output) บุคคลจะรู้ถึงการคิดของตน และสามารถควบคุมการคิดของตนให้เป็นไปในทางที่ตนต้องการรู้เรียกว่า “Metacognition” หรือ “การรู้คิด” หมายถึง การตระหนักรู้ (Awareness)

กลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) กลุ่มนี้ให้ความสำคัญของความเป็นมนุษย์ว่า มีคุณค่า มีความดีงาม มีความสามารถ มีความต้องการและมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ การเรียนการสอน จึงเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยครูจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามความสามารถและความถนัด รวมทั้งสร้างบรรยากาศที่เป็นกัลยาณมิตร เอื้ออาทรและอบอุ่น และช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาความรู้สึกรักนึกคิดเกี่ยวกับตนเองในทางที่ดี มีคุณค่า ผู้นำความคิดที่สําคัญ ได้แก่ Rogers และ Maslow ทฤษฎีนี้ เชื่อว่าผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียน การจัดการเรียนการสอนจึงมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ทั้งด้านความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติไปพร้อมๆกัน โดยให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักนึกคิด ค่านิยม การแสดงออกตลอดจนการเลือกเรียนตามความสนใจของผู้เรียนเป็นหลัก

2. **ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ** แรงจูงใจในระดับบุคคลในกรณีที่บุคคลต้องการพัฒนาตนเองทั้งนี้ เพราะแรงจูงใจของเขาคือสำคัญ ผู้ที่แสดงพฤติกรรมจิตบริการ ก็เช่นกัน โดยที่แรงจูงใจ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม เป็นแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม เป็นแรงที่ให้พลังงานกระตุ้นร่างกายให้กระทำพฤติกรรมเป็นตัวกำหนดทิศทางว่าจะทำพฤติกรรมออกไปอย่างไร แบบใด และเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นเอาไว้ โดยทั่วไปแรงจูงใจได้แก่ความต้องการ (Need) ความปรารถนา (Desire) และความมุ่งหวัง (Expectancy) ซึ่งแรงจูงใจมี 2 ประเภท คือ การจูงใจภายในและการจูงใจภายนอก

การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivator) สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำการเรียนรู้หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นทัศนคติ ความต้องการ คนเราแสดงพฤติกรรมออกไปเพราะรักหรือชอบที่จะทำอย่างนั้นจากใจจริง จะหาเวลาและทุ่มเททุนทรัพย์ส่วนตัวเพื่อที่จะได้มีโอกาสทำกิจกรรมที่ตนเองชอบ โดยผลงานที่ได้ออกมาจากแรงจูงใจภายในมักจะ เป็นผลงานที่มีคุณภาพดี เพราะจะทุ่มเทและเสียสละทุกอย่างเพื่อกิจกรรมนั้นได้ดีที่สุด เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกลึกซึ้งในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใดๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ 1) ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ 2) เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พอใจครูผู้สอน และ วิธีการสอน ทำให้มีความสนใจ ตั้งใจเรียน เป็นพิเศษ และ 3) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรา มีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ¹²

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivator) หมายถึง แรงจูงใจที่มาจากสิ่งจูงใจจากภายนอก ตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ด้วยความมุ่งหมายที่จะให้เราทำไม่ได้ ทำอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการยกย่อง เป็นสิ่งจูงใจแก่บุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ได้รับคำชม เป็นต้น

3. **ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม** การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดย Bandura¹³ ให้ความเห็นว่าการที่บุคคลเกิดการเรียนรู้นั้น นอกจากการแสดงออกแล้ว การได้มาซึ่งความรู้ใหม่ๆ (Acquired) ก็ถือว่าได้เกิดการเรียนรู้แล้วถึงแม้ว่าจะยังไม่มีแสดงออกก็ตาม และการแสดงออกของพฤติกรรมก็จะสะท้อนให้เห็นการเรียนรู้ นอกจากนี้ พฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียวหากแต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย และจะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน กับปัจจัยทางด้านพฤติกรรม ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสามมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลกับพฤติกรรม ปัจจัยด้านความคิด ความรู้สึก ความคาดหวัง ความเชื่อ การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมายและความตั้งใจ เป็นตัวกำหนดลักษณะ และทิศทางของพฤติกรรม ในขณะที่พฤติกรรมก็เป็นตัวกำหนดลักษณะการคิดและการสนองตอบทางอารมณ์

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกับบุคคล กล่าวถึงความคาดหวัง ความเชื่อ อารมณ์และความสามารถทางปัญญาของบุคคล จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงโดยอิทธิพลทางสังคมที่ให้ข้อมูลและกระตุ้นการตอบสนองทางอารมณ์โดยการผ่านตัวแบบการสอน และการชักจูงทางสังคม โดยแต่ละบุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางสังคม และลักษณะทางกายภาพ เช่น อายุ ขนาดของร่างกาย เชื้อชาติ เพศ ความน่าสนใจของร่างกาย บทบาทและสภาพทางสังคม

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและสภาพแวดล้อม กล่าวหาพฤติกรรมเปลี่ยนเงื่อนไขตามสภาพแวดล้อม ในขณะที่เดียวกันเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปนั้น ก็ทำให พฤติกรรมถูกเปลี่ยนไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมกล่าวหาพฤติกรรมเปลี่ยนเงื่อนไขตามสภาพแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นการมุ่งเน้นให้ผู้เรียน คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้ และมุ่งสร้างคนดี ซึ่งต้องอาศัยการพัฒนาเหตุผลเชิงจริยธรรมขั้นสูงที่มองเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการใช้กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อการมองแบบองค์รวมที่สรรพสิ่งล้วนสัมพันธ์กัน อาศัยการคิดปัญหาที่แท้จริงและปัจจัยย่อยที่ส่งผลต่อปัญหานั้น กระบวนการพัฒนาต้องร่วมกับการบ่มเพาะทางจิตวิญญาณทำให้ เข้าใจยอมรับความแตกต่างทางความคิด และเห็นมิติทางสังคมเชิงซ้อนเพื่อให้มีทักษะทางสังคมในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข¹⁴ นอกจากนี้พบการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะเพื่อให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์⁶ ผ่านกิจกรรมการสอนในรายวิชา ซึ่งมีการสอดแทรกในการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยให้การดูแลผู้รับบริการเสมือนญาติ ด้วยใจที่มีความเอื้ออาทร มีน้ำใจ มีความห่วงใย เข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการ ให้บริการครอบคลุมทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ มีจิตอาสา มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม มีทักษะปฏิบัติดี มีการคิดวิเคราะห์ และผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแล⁷ การที่จะปลูกฝังให้นักศึกษามีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้นสิ่งที่สำคัญที่สุด

คือการมีใจที่อาสาที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นเป็นประเด็นหลัก จากนั้นส่วนประกอบอื่นจะตามมาทำให้เกิดความสมบูรณ์ในการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพยาบาล⁶

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เรียนเพื่อให้เกิดการคิดเชิงบวกต่อการบริการและผู้รับบริการ มีความเมตตา มีเป้าหมายที่จะให้บริการ มีทักษะการสังเกตและพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพ¹⁵ อาศัยการเปลี่ยนพฤติกรรมผ่านการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bloom 6 ระดับ¹⁶ เนื่องจากนักศึกษายังขาดประสบการณ์ ในการให้บริการแต่มีความรู้ด้านความเจ็บป่วยและการเกิดโรคยังต้องการทักษะในความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์เมื่อเผชิญความเจ็บป่วยเพื่อจะนำไปใช้ในการบริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่เกิดในคน และขั้นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึก ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่เกิดในคน เป็นความเข้าใจเรียนรู้ในระดับ 1 - 3 ขั้นของ Bloom Taxonomy¹⁶ คือ จำได้ (Remember) เข้าใจ (Understanding) และ การนำไปใช้ (Applying)

2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึก การพยายามปฏิบัติตัวเมื่อเกิดโรคขึ้น รวมถึงระดับความรุนแรงของโรค และเห็นคุณค่าชีวิตของคนอื่น ซึ่งเป็นการเรียนรู้ตามทฤษฎีเป็นระดับขั้นที่ 4-6 คือ การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติ คือ ขั้น 4 การคิดวิเคราะห์ (Analyzing) ขั้นที่ 5 การสังเคราะห์ (Evaluation) ให้เห็นถึงความเจ็บป่วยและความทุกข์ที่เกิดขึ้นในคน ในฐานะ บัณฑิตบุคคล และขั้นที่ 6 การประเมินค่าของการให้การดูแล (Evaluation) เพื่อที่จะพัฒนานักศึกษา ที่เน้นความคิดและทักษะของหัวใจความเป็นมนุษย์ ทฤษฎีการเรียนรู้จึงเป็นแนวทางในการเตรียมเพื่อพัฒนาหัวใจความเป็นมนุษย์

การพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี (SAPe)

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี กำหนดอัตลักษณ์บัณฑิตของวิทยาลัยฯ คือ การมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ การมีส่วนร่วม และการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (SAPe : service Mind, Analytical, Participation, Evidence Based) วิทยาลัยได้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนทั้งในหลักสูตร และจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยเน้นการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อให้บัณฑิตศึกษามีแรงจูงใจภายในที่จะให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ด้วยความอ่อนโยน ไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้รับบริการ มีการใช้ทักษะในการคิดแก้ปัญหาในการให้บริการ เพื่อให้เกิดอัตลักษณ์อย่างชัดเจน เกิดคุณภาพในการให้บริการ นอกจากนี้ ได้จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ผ่านการฝึกบริการสุขภาพและจิตอาสา ผลการดำเนินงานพบว่านักศึกษามีจิตบริการ จิตอาสาและจิตสาธารณะในระดับมากที่สุด¹⁷ ซึ่งนักศึกษาทำกิจกรรมด้วยใจ ไม่หวังผลตอบแทน มีความสุขและเกิดความภาคภูมิใจในการจัดกิจกรรมตลอดหลักสูตรดำเนินการ ดังนี้

1. กิจกรรมการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร จัดกิจกรรมการสอนที่ปลูกฝังการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในรายวิชา เพื่อปูพื้นฐานตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ต่อเนื่องถึงชั้นปีที่ 4 ดังนี้

ชั้นปีที่ 1 จัดการเรียนการสอนแบบ Project Base ในวิชาศึกษาทั่วไปเพื่อการพัฒนาบุคลิก สังคมศึกษาเพื่อการพัฒนาความเป็นมนุษย์ และศิลปวิทยาการเพื่อการพัฒนาบุคลิก ในหัวข้อที่นำมาสู่การบูรณาการการจัดการเรียนการสอนในวิชาการพัฒนากระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ โดยใช้ Concept Mapping ผลการเรียนรู้พบว่านักศึกษาสามารถคิดและวางแผนแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ การจัดการเรียนการสอนในวิชามนุษย์ สุขภาพ

และสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการศึกษาวิถีชุมชน เรียนรู้ความเป็นอยู่เหมือนญาติมิตร เรียนรู้การสร้างควมไว้วางใจ การเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความอ่อนน้อมถ่อมตนสุภาพ

ชั้นปีที่ 2 จัดการเรียนการสอนในวิชากระบวนการทัศน์ในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยเน้นการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อฝึกทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง การเข้าใจความหมายตามที่ผู้รับบริการเข้าใจ การเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงตนเอง การเล่าเรื่อง การเขียนและสะท้อนคิด ตั้งใจฟังผู้รับบริการมากขึ้น ฟังแล้วไม่ตัดสิน

ชั้นปีที่ 3 และ 4 มีการจัดการเรียนการสอนในวิชาทางการพยาบาลภาคปฏิบัติทุกรายวิชา โดยเน้นการเรียนการสอนโดยเป็นแบบอย่าง/ผู้นำ (Role Model) และสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมและการให้การพยาบาลบนพื้นฐานของความเอื้ออาทรด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ขณะฝึกปฏิบัติงาน โดยมีครู/พยาบาลในชุมชนเป็นตัวอย่าง โดยเฉพาะผู้สอนมีพฤติกรรมจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ สอดคล้องกับ อัตลักษณ์ของวิทยาลัย

2 กิจกรรมการจัดการเรียนการสอนเสริมหลักสูตร โดยมีกิจกรรมที่หลากหลายสอดคล้องกับความสนใจ เหมาะสมกับความสามารถ และสมรรถนะของนักศึกษาแต่ละชั้นปีอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมครอบครัวจิตอาสารักษาสีสิ่งแวดล้อม จิตอาสาสำนักรักแหล่งทุน จิตอาสาสอนหนังสือเด็กที่บกพร่องทางการเรียนรู้ จิตอาสาฟื้นฟูผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง จิตอาสาดูแลผู้ป่วยบนหอผู้ป่วย เป็นต้น

2.1 กิจกรรมครอบครัวและจิตอาสา รักษาสิ่งแวดล้อม เป็นการสร้างความรักความผูกพันระหว่างรุ่นพี่ รุ่นน้องในหอพัก ระบบพี่เลาให้คำปรึกษา ดูแลช่วยเหลือ แบ่งปัน ทุกข์สุข และร่วมกันสร้างจิตสำนึกระหว่างนักศึกษาทุกชั้นปี และบุคลากรของวิทยาลัยในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อทำนุบำรุงสิ่งแวดล้อม และเรียนรู้การช่วยเหลือ และ

ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมภายในวิทยาลัย หรือสถานที่สาธารณะ เช่น การปรับภูมิทัศน์ กิจกรรม 5 ส โรงเรียนในเขตเทศบาล ปลุกป่าชายเลน การทำแนวปะการังเทียม

2.2 กิจกรรมจิตอาสาสำนึกรักแหล่งทุน เป็นการปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการในแหล่งทุนของตนเองในช่วงปิดภาคการศึกษา โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบจะทำหน้าที่ประสานงาน เพื่อกำหนดระยะเวลาและประเภทของการฝึกประสบการณ์จิตอาสาที่เหมาะสมกับระดับสมรรถนะ ของนักศึกษาแต่ละชั้นปี

3. กิจกรรมจิตอาสาสอนหนังสือเด็กที่บกพร่องทางการเรียนรู้ เป็นการสอนให้นักศึกษาเห็นถึงความสำคัญของการให้ การแบ่งปัน การไม่เห็นแก่ตัว โดยทำกิจกรรมที่วิทยาลัยฯ ในวันสุดสัปดาห์กับเด็กนักเรียนในจังหวัดสระบุรีที่บกพร่องทางการเรียนรู้และผู้ปกครอง และรับการรักษาศูนย์คลินิक्सใจ โรงพยาบาลสระบุรี

4. กิจกรรมจิตอาสาฟื้นฟูผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง เป็นกิจกรรมการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงในชุมชนตำบล และชุมชนพระยาทตในวันสุดสัปดาห์ร่วมกับอาจารย์และอาสาสมัครหมู่บ้านที่รับผิดชอบ เป็นการเตรียมความพร้อมทางด้านความรู้และการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้พร้อมที่จะดูแลผู้รับบริการที่ป่วยเรื้อรังและผู้ดูแลให้มีสภาพร่างกายและจิตใจที่เข้มแข็ง

กิจกรรมจิตอาสาดูแลผู้ป่วยบนหอผู้ป่วย เป็นการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่มแก่เด็กป่วย ผู้ใหญ่ และผู้สูงอายุในวันสุดสัปดาห์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเองแก่นักศึกษา และการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และทักษะการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง การเข้าร่วมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดจิตบริการอย่างต่อเนื่อง

จากผลของการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ โดยบูรณาการทั้งในการจัดการเรียนการสอน ในกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยเน้นการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ส่งผลให้นักศึกษามีจิตใจที่อยากช่วย อยากทำ เกิดกระบวนการรวบรวมข้อมูล การคิดวิเคราะห์ เพื่อค้นหาหลักฐานก่อนนำมาวิเคราะห์ วางแผนดำเนินงาน และการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ต้องบังคับ ทุกคนอยากมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ความสำคัญอยู่ที่การมีแรงจูงใจภายในเป็นแรงขับส่งผลให้เกิดกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่มีจิตอาสา เนื่องจากนักศึกษาตระหนักในประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน โดยมีองค์ประกอบสำคัญได้แก่ 1) จิตบริการ ประกอบด้วยแรงจูงใจภายใน ด้านบวกต่อการบริการ กิจกรรมที่ทำให้เกิดพฤติกรรมบริการด้วยใจ/ ด้านหัวใจความเป็นมนุษย์ มีทักษะการสังเกตเพื่อหาข้อมูล จากผู้ป่วย เช่น สีหน้า ท่าทาง อื่นๆ และสิ่งที่ผู้รับบริการเป็นกังวล 2) การคิดวิเคราะห์โดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อระบุปัญหา เปรียบเทียบโรคกับทฤษฎี และคำนึงถึงตัวผู้ป่วยโดยใช้ข้อมูลด้านตัวผู้ป่วย เช่น ข้อจำกัดต่างๆ 3) การสร้างความร่วมมือกับผู้ป่วยเข้าใจว่าผู้ป่วยดำเนินชีวิตร่วมกับความเจ็บป่วยอย่างไร เข้าใจอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ต้องใช้ในการรักษา พยาบาล มีความเข้าใจวิถีชีวิตและการปรับตัวในช่วงรักษา รวมถึงการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ปรับเวลาอาหารเข้า ในรายที่ตื่นเช้า หรือในรายที่ทำงานจนรับประทานอาหารเช้าเมื่อใกล้เที่ยง

การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการมีส่วนร่วมหลายๆ ด้าน โดยพัฒนาแบบบูรณาการทั้งในรายวิชาและกิจกรรมเสริมหลักสูตร การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล และจะต้องได้รับการพัฒนาหล่อหลอมอย่างต่อเนื่อง นำมาซึ่งข้อสรุปเพื่อใช้ในการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สำหรับนักศึกษาพยาบาลดังนี้

1. มีการบูรณาการหลักสูตรกับรายวิชาที่เกี่ยวข้องหรือกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกัน รวมทั้งมีโครงสร้างผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

2. อาจารย์ผู้สอนเป็น Role Model โดยเป็นแบบอย่างที่ดีและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการสอนแบบ Transformative Learning และ Reflective Thinking

3. รูปแบบการเรียนการสอนต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักศึกษาโดยเน้นการเรียนรู้แบบกลุ่มย่อยมากกว่ากลุ่มใหญ่ รวมทั้งมีบรรยากาศการเรียนรู้เป็นกัลยาณมิตรและเอื้ออาทร

4. พัฒนาความตระหนักถึงความสำคัญของนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

5. ควรให้ความสำคัญ คัญของความคิดเห็นหรือการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สำหรับนักศึกษาพยาบาลข้าม Generation เนื่องจากนักศึกษาพยาบาลในปัจจุบันโดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่เกิดตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 ขึ้นไป ซึ่งเป็น Generation Z3 จะมีความเป็นตัวของตัวเอง คิดเร็ว ทำเร็ว มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ชอบความท้าทาย มีวิถีชีวิตที่ทันสมัย นิยมสื่อสารผ่านเทคโนโลยีที่

ก้าวล้ำยุค ขณะที่อาจารย์พยาบาล ส่วนใหญ่อยู่ในยุค Baby Boom และ Gen X Gen Y ความแตกต่างของช่วงอายุ นับว่าเป็นสิ่งที่น่าท้าทายในระบบการศึกษาพยาบาล เพื่อให้นักศึกษาพยาบาล Generation Z ได้มีกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับคุณลักษณะหรือบุคลิก ทั้งนี้อาจารย์พยาบาลจะต้องมีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งถือว่ามีความน่าสนใจและท้าทายในการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันและอนาคต ผลการวิจัยพบว่า³ แนวทางการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของนักศึกษาพยาบาลปัจจุบันและอนาคตคือการพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ทางการพยาบาล โดยการสนทนากลุ่มย่อย จัดโครงการนำเสนอในชั้นเรียนและอภิปราย วิเคราะห์ วิวิจารณ์ เพิ่มขึ้นทั้งในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ เพื่อให้ได้มีโอกาสฝึกฝนที่ต่อเนื่อง และ ได้ใช้ทักษะที่สอดคล้องกับประสบการณ์ในการสอนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติที่ได้เรียนรู้ว่าการเรียนรู้กลุ่มย่อยมีประสิทธิภาพมากกว่าการเรียนรู้กลุ่มใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

นอกจากนี้ปัจจุบันประเทศไทยได้เป็น 1 ใน 10 ประเทศที่เข้าสู่สังคมประชาคมอาเซียน ความสำคัญด้านภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีมีความสำคัญในการสื่อสารทั้งเรื่องส่วนตัว การศึกษา และการทำงาน ดังนั้นในอนาคตนักศึกษาพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีความสามารถใน 2 ทักษะนี้ เพราะหากเราไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์จะมีข้อจำกัด ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงควรมีการสอดแทรกการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั้งในรายวิชาและเสริมหลักสูตร

REFERENCES

1. Ministry of Public Health. Office of the Permanent Secretary. Policy and Strategic Office. 20 Year National Strategic Plan (2017-2036) (Public Health). Nonthaburi: Ministry of Public Health, 2016. (In Thai)
2. Office of the National Economic and Social Development Board. Prime Minister's Office. Summary of National Economic and Social Development Plan, Twelfth edition (2017-2021) [Internet]. 2017 [cited 2018 Mar] Available from: <http://www.nesdb.go.th/download/plan12/> (In Thai)
3. Chulert, P., Suvavadee, B., Kulpanich, M. The Humanize Health Care Development in Generation Z Nursing Students. Nursing Public Health and Education Journal 2016;18(2): 28-35. (In Thai)
4. Krirkgulthorn, T., Ratchawat, P., Narapong, W. Utilization of Evidence-Based Pedagogy towards Graduate Identity at Boromarajonani College of Nursing, Saraburi. EAU Heritage Journal 2013;7(2):108-19. (In Thai)
5. Ministry of Public Health. Office of the Permanent Secretary. Service Mind Definition [Internet]. 2013. [cited 2018 Jan] Available from : <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/2012-12-30-04-59-27/178-mattaree-chubanjong> (In Thai)
6. Charoensuk, S., Phetkong, J., Choolert, P. Formulation of a Teacher-Developing Programme to Promote Integrative Learning, Systematic Thinking, and Humanitarian Volunteerism in a Multicultural Society. Thai Journal of Nursing Council. 2015;30(3):25-37. (In Thai)
7. Meecharoen, W., Chueatong, S. Caring Behaviors in Nursing Practice among New Graduates from Nursing Colleges under Jurisdiction of the Ministry of Public Health. Thai Journal of Nursing. 2012;61(3):17-24. (In Thai)
8. Santwanpas, N., Chawajaroenpan, W., Sirisupluxa, P. The impact of Using Nurse Preceptor System for Nursing Students on leadership, Team Work, Happiness and Humanized Care in Nursing Administration Practicum. Journal of Health Science Research 2016;10(2):105-14. (In Thai)
9. Mahidol. Tripet Oummeung. Manual-Technique for Humanized Care. Secretarial Section of Teacher Council of General Administration, Chancellor Office [Internet]. [cited 2018 Mar] Available from: <http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc/คู่มือการให้บริการงานบริหารและธุรการ.pdf> (In Thai)

10. Nawsuwan, K., Singhasem, P., Nawsuwan, S., Khammathit, A. Factors Predicting Service-Mind Behaviors of Registered Nurses of Community Hospitals in Southern Border Provinces of Thailand. Princess of Naradhiwas University Journal 2016;8(3):51-62. (In Thai)
11. Jutarosaga, M. The process of learning the Human Mind with the Human Heart under the Virtual Family System. 2nd ed. Khon Kaen: Klang Na Na Vitaya; 2009. (In Thai)
12. Motivation [Internet]. Bangkok: Rajamangala University of Technology Phra Nakhon; 2016 [cited 2018 Mar]. Available from: <http://larts.rmutp.ac.th/e-learning/suchunya/010-Unit-7.1.pdf> (In Thai)
13. Watcharaphonchai. Bandura Learning Theory [Internet]. 2550. [cited 2018 Mar]. Available from: <http://watcharaphonchai.blogspot.com/2007/08/bandura.html> (In Thai)
14. Sansuk, J., Sontua, N., Janda, S. Effects of Simulated Families on the Persistent Service-Minded Identity with a Human Heart in a Community Nurse Production Project for the Community and by the Community in Khon Kaen: an Integrative Study. Journal of Nursing and Health Care 2018;34(3):140-6. (In Thai)
15. Komonpamorn, B. Learning innovation on the Integrated Education Management Model to Develop a System Thinking and Service Mind with Human Heart Under the Multicultural Society. The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health 2014;1(3):88-92. (In Thai)
16. Sirikanya926. Bloom Taxonomy of Learning. [Internet]. 2014. [cited 2018 Mar] Available from: https://sirikanya926.files.wordpress.com/2014/01/blooms_taxonomy.jpg (In Thai)
17. Chueatong, S., Cheuncham, J., Phulom, N., Chiangta, P. Effect of the Conscious Development Programme of Service Mind and Happiness of Nursing Student at Boromarajonani College of Nursing, Saraburi. Journal of Nursing and Education 2012;5(2):30-37. (In Thai)