

การวิจัยและพัฒนาารูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็น มนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล

A Research and Development of The Model for Promoting Characteristics of The Humanized Health Care Among The Nursing Students

Corresponding author E-mail: supranee@unc.ac.th

(Received: November 30, 2018; Revised: February 10, 2019;

Accepted: February 12, 2019)

สุปราณี หมื่นยา (Supranee Muenya)¹

บทคัดย่อ

การวิจัยและพัฒนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิผลรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล ขั้นตอนการวิจัยแบ่งเป็น 4 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้อง ระยะที่ 2 พัฒนารูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยกำหนดกรอบแนวคิด และสร้างรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ระยะที่ 3 ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยนำไปทดลองใช้ กลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2560 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์ จำนวน 40 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย ระยะที่ 4 ประเมินประสิทธิผลของการใช้รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยผู้สอนจำนวน 5 คน และนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 3) แบบวัดคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test

ผลการศึกษา พบว่า สามารถพัฒนารูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล โดยใช้กระบวนการของแนวคิดการสืบสอบแบบขึ้นชม 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ค้นพบ (discovery) ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดความคาดหวังถึงสิ่งที่ดีในอนาคต (dreaming) ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบเพื่อจะทำให้สิ่งที่คาดหวังเป็นจริง (design) และขั้นตอนที่ 4 ลงมือปฏิบัติเพื่อให้สิ่งที่คาดหวังเป็นจริง (destiny) โดยมีกิจกรรมที่สอดคล้องกับกระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม จำนวน 11 กิจกรรม

1 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์

RN., Professional level, Boromarajonani College of Nursing, Uttaradit

อีเมลล์: supranee@unc.ac.th

E-mail: supranee@unc.ac.th

ผลการทดลองใช้รูปแบบ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลหลังการใช้รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สูงกว่าก่อนการใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) และพบว่า ผู้สอนและผู้เรียนมีความพึงพอใจในรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อยู่ในระดับมากและทุกคนเห็นว่าเป็นรูปแบบนี้มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้

คำสำคัญ: การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์, นักศึกษาพยาบาล, การวิจัยและพัฒนา, คุณลักษณะ

ABSTRACT

This developmental research aimed to develop the model for promoting characteristics of the humanized health care among the nursing students and to determine effectiveness of develop The model for promoting characteristics of the humanized health care. The study employed fourth phases as followed. The first phase was a need assessment by reviewing literature and in-depth interviews. The second phase involved implementation of the model developing The model for promoting characteristics of the humanized health care among the nursing students by appreciative inquiry. The third phase involved implementation of the model. The samples were 40 nursing students of academic year 2017 purposively selected from second year nursing students, Boromarajonani college of nursing, Uttaradit. The fourth phase assessing the effectiveness of the model for promoting characteristics of the humanized health care among the nursing with 5 teachers and 40 second year nursing students. The research tools for data collection were 1) The model for promoting characteristics of the humanized health care 2) In-depth interview about characteristics of the humanized health care 3) The characteristics of the humanized health care questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation t-test.

The findings were as follows. The model for promoting characteristics of the humanized health care among the nursing students by appreciative inquiry contained 4 sequential steps; 1) discovery; 2) dreaming; 3) design; 4) destiny There are 11 activities that are consistent with the appreciative inquiry process. After implementing the model, The Humanized Health Care among the nursing students were increased and statistically significantly different at .5 ($p < .05$) and the teacher and nursing students are satisfied with the model at high level.

Keywords: Humanized Health Care, Nursing Students, Research and Development, Characteristics

บทนำ

การดูแลเป็นพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ และการพยาบาลคือศาสตร์แห่งการดูแลมนุษย์ เป้าหมายของการดูแลคือการช่วยเหลือบุคคลให้ ค้นพบภาวะดุลยภาพของร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ วัตถุประสงค์ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ในแง่ของการเคารพในศักดิ์ศรีของทุกคน ให้ ความสำคัญกับประสบการณ์ของบุคคลและเชื่อว่าการพยาบาลคือศิลปะและสุนทรียศาสตร์ (Art & Aesthetic) (Watson, 2012) การพยาบาลจึงเป็น ศาสตร์ที่เกี่ยวกับมนุษย์ต้องการการเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดของคนและตอบสนองความต้องการแบบองค์รวม การดูแลจึงเป็นบทบาทและ หน้าที่หลักของวิชาชีพการพยาบาลที่ต้องปฏิบัติ โดยตรงต่อชีวิต สุขภาพและอนามัยของประชาชน ด้วยความเอาใจใส่อย่างเอื้ออาทรจึงจำเป็นต้องใช้ ศาสตร์ทางการพยาบาลศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง หลักการและทักษะการปฏิบัติเพื่อให้การพยาบาล แบบองค์รวมแก่ผู้รับบริการที่เป็นบุคคล ครอบครัว และชุมชนในทุกภาวะสุขภาพและทุกช่วงวัย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดูแลตนเองได้ทั้งในภาวะ สุขภาพดีและเจ็บป่วย จัดการและตัดสินใจกับ ภาวะสุขภาพของตนเองได้อย่างเหมาะสมซึ่ง วิชาชีพพยาบาลมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับ ชีวิตของมนุษย์มีการบูรณาการศาสตร์ทางการ พยาบาล (Professional meaning) ศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง และการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ (Client meaning) ในเชิงสังคมวิทยา มานุษยวิทยา มี กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เรียน

ผู้สอนและผู้รับบริการบนพื้นฐานของความเอื้ออาทร ภายใต้อาณัติของสภาวิชาชีพการพยาบาลและ วิชาสุขภาพ (Thailand Nursing and Midwifery Council, 2011) โดยมีหน้าที่ให้บริการสังคมใน การดูแลสุขภาพและการเจ็บป่วยของประชาชน ถือ ว่าเป็นวิชาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ตลอดเวลา โดยเฉพาะผู้รับบริการซึ่งหมายถึง ผู้ป่วยและญาติที่มีความแตกต่างและหลากหลาย ดังนั้นในการให้บริการสุขภาพแก่บุคคล พยาบาล จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการทำหน้าที่ และให้บริการโดยคำนึงถึงความเป็นบุคคลของ ผู้ป่วยแต่ละคนหรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่า การบริการ ด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ ซึ่งหมายถึงการ บริการอย่างเอื้ออาทร มีความรัก ความเมตตาเป็น ที่ตั้ง การบริการนั้นจึงจะเกิดผลดีและมีคุณค่าต่อ ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ การผลิตบัณฑิต พยาบาลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องสร้าง บัณฑิตให้มีความรู้ ความสามารถและมีเจตคติต่อ วิชาชีพพยาบาลในแนวทางที่แสดงถึงความเข้าใจ มนุษย์อย่างแท้จริง ซึ่งการจัดการเรียนการสอนใน วิชาชีพพยาบาลจึงมุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถ ปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพ มีความ ปลอดภัยต่อชีวิตของผู้ใช้บริการโดยคำนึงถึง คุณภาพชีวิตและคุณค่าของชีวิตมนุษย์อย่างเท่า เทียมกัน การจัดการเรียนการสอนภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติต้องมีความสอดคล้องกันจึงจะช่วยให้ ผู้เรียนสามารถนำความรู้ภาคทฤษฎีไปใช้ในการ ปฏิบัติได้ ดังนั้นการเรียนภาคทฤษฎี การเรียนใน ห้องปฏิบัติการการพยาบาลในสถานการณ์จำลอง

จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ มีทักษะทางปัญญา มีความรับผิดชอบและสามารถสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีทักษะการคิดวิเคราะห์ตลอดจนปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม และยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ

(The High Education Commission, 2008)

สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข มีพันธกิจในการผลิตและพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข โดยสนับสนุนให้วิทยาลัยในสังกัดทำหน้าที่ผลิตบุคลากรแก่หน่วยงานบริการสุขภาพเพื่อรองรับระบบสุขภาพของประเทศ โดยการสร้างองค์ความรู้ให้บริการวิชาการด้านสุขภาพเพื่อนำไปสู่สังคมอุดมปัญญาและมีสุขภาวะได้ กำหนดอัตลักษณ์บัณฑิตไว้ว่า “บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” เป็นผู้ให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ให้บริการตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นจริง เรียกว่า SAP ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) Service mind คือ การมีจิตบริการที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องโดยไม่ตัดสินพฤติกรรมคนอื่นด้วยความคิดของตนเอง เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ให้บริการตรงตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ 2) Analytical thinking คือ การคิดบนฐานข้อมูลจริง วิเคราะห์และวางแผนแก้ปัญหาได้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากสภาพความเป็นจริงอย่างเป็นระบบ วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ วางแผนแก้ปัญหาได้อย่างสอดคล้องกับบริบทชีวิตจริงโดยประยุกต์ความรู้ทางวิชาการ และ 3) Participation/Patient right

คือวิธีการทำงานเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมให้ผู้รับบริการรับรู้ตัดสินใจด้วยตนเองได้ (Praboromarajchanok Institute, 2010)

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์ เป็นวิทยาลัยหนึ่งในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ได้นำนโยบายการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิต “บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” มาปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดอัตลักษณ์ดังกล่าวตามที่สถาบันพระบรมราชชนก ซึ่งการจัดการเรียนการสอนที่มีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยในภาคทฤษฎีจะมุ่งเน้นเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพลงสู่ภาคปฏิบัติที่เน้นนำแนวคิดและหลักการต่างๆ จากทฤษฎีไปปรับใช้ในการดูแลสุขภาพผู้รับบริการให้สอดคล้องกับปัญหา เงื่อนไข และข้อจำกัดในชีวิตของผู้รับบริการแต่ละราย โดยการจัดการเรียนการสอนที่ผ่านมาพบว่า ส่วนใหญ่จะเน้นที่โรค ทำให้ผู้เรียนวางแผนการพยาบาลที่เน้นโรคตามหลักการทางทฤษฎีเพียงอย่างเดียวโดยไม่ได้ศึกษาและทำความเข้าใจกับสภาพความเป็นจริงในชีวิตของผู้รับบริการ ทำให้เน้นเฉพาะแผนการพยาบาลเฉพาะโรคแต่ไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจึงไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกเกี่ยวกับการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุขยังพบประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาและข้อเสนอบางประการ ได้แก่ จุดอ่อนด้านการบริหารจัดการของสถาบันพระบรมราชชนกคือตัวชี้วัดไม่แสดงอัตลักษณ์ ของสถาบันพระบรมราชชนก (Praboromarajchanok Institute, 2010) ควรกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของวิทยาลัย วิทยาลัยควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดคุณลักษณะ

ตามอัตลักษณ์ของวิทยาลัย นักศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลควรได้ฝึกทักษะในอัตลักษณ์ด้านอื่นไปด้วย เช่น ทักษะการคิดเป็นระบบ การแก้ปัญหาและการคิดเชิงวิเคราะห์ การนำอัตลักษณ์มากำหนดเป็นพฤติกรรมที่ต้องการสร้างความโดดเด่นเฉพาะวิทยาลัย (The High Education Commission, 2008) สอดคล้องกับการประเมินและการจัดทำแนวทางการพัฒนาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตของสถาบันบรมราชชนก พบว่า บางครั้งนักศึกษายังมีการละเมิดสิทธิของผู้ป่วยในการปฏิบัติการพยาบาล ขาดความสามารถทางการคิด ทั้งการคิดสร้างสรรค์ การคิดแก้ปัญหาและการคิดตัดสินใจเฉพาะหน้า นอกจากนี้ยังเสนอแนะให้สถาบันพระบรมราชชนกสนับสนุนให้แต่ละวิทยาลัยเน้นการบูรณาการความรู้กับคุณธรรม ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Lakekhum, 2010) ดังนั้นสถาบันพระบรมราชชนกและวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำเป็นต้องสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของนักศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการบริหารการศึกษาโดยเชื่อมโยงบูรณาการกับพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนของวิทยาลัยอย่างเป็นรูปธรรม และจากรายงานผลการติดตามบัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี อุตรดิตถ์ พบว่าอัตลักษณ์บัณฑิตของผู้สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2560 ตามการรับรู้ของผู้ใช้บัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.10, SD = .50) และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการรวมถึงการพูดจาสื่อสารที่ไพเราะ และการทำงานเป็นทีม (Summary of graduates' satisfaction, 2017)

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของบทบาทของครูผู้สอนที่ต้องสังเกตจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ให้

ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าแสวงหาความรู้ด้วยตนเองเกิดประสบการณ์ตรง สามารถเรียนรู้ รู้จักตนเองพัฒนาตนเองได้ โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือสอนแบบสืบสอบ (Inquiry) ซึ่งกระบวนการสืบสอบแบบชื่นชม (Appreciative inquiry: AI) เป็นกระบวนการศึกษาร่วมกันเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคน องค์กร หรือโลกที่อยู่รอบตัวที่เป็นระบบถึงสาเหตุที่ทำให้ระบบดำเนินไปอย่างดีที่สุด โดยเฉพาะเมื่อระบบนั้นสามารถบรรลุประสิทธิผล ดังนั้นในการผลิตบัณฑิตพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติของผู้ให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์เพื่อตอบสนองระบบการบริการสุขภาพที่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงในชีวิต ผ่านศิลปะการตั้งคำถามที่นำไปสู่การส่งเสริมระบบให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาไปสู่ศักยภาพสูงสุด ซึ่ง AI เป็นทั้งแนวคิด (approach) เครื่องมือในการพัฒนาองค์กร (OD tools) เทคนิคและตัวแทรกแซง (intervention) เพื่อมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับบุคคลและองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยและพัฒนารูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะของนักศึกษาพยาบาลในการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยการสร้างแบบวัดคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล ตลอดจนการเสริมสร้างการรู้จักตนเองของนักศึกษาพยาบาลเพื่อพัฒนาตนเองโดยนำแนวคิดการสืบสอบแบบชื่นชมมาใช้เป็นแนวทางในการค้นพบและรู้จักตนเอง พัฒนาศักยภาพเพื่อไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่ต้องการพัฒนาตนเองทั้งทางด้านวิชาการและสภาพแวดล้อมรอบตัวต่อไป นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางที่เป็น

ประโยชน์แก่วิทยาลัยในการบริหารการศึกษาและ
พัฒนาบัณฑิตให้มีอัตลักษณ์ที่พึงประสงค์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริม
คุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็น
มนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสื
สอบแบบชื่นชม
2. เพื่อประเมินประสิทธิผลของการใช้
รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการสุขภาพ
ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล
โดยใช้กระบวนการสืสอบแบบชื่นชม

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา
(Research and Development) ประชากรที่ใช้
ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศา
สตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราช
ชนนี อุตรดิตถ์ ที่ฝึกภาคปฏิบัติวิชาการพยาบาล
จำนวน 102 คน กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษา
หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัย
พยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์ ปีการศึกษา
2560 ที่ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง ได้เป็น
นักศึกษาที่ขึ้นฝึกภาคปฏิบัติรายวิชาปฏิบัติ
หลักการและเทคนิคการพยาบาล จำนวน 13 กลุ่ม
กลุ่มละ 8 คน สุ่มอย่างง่ายได้ จำนวน 5 กลุ่ม รวม
ทั้งสิ้น 40 คน เป็นนักศึกษาที่ฝึกปฏิบัติในหอผู้ป่วย
อายุรกรรม 3 กลุ่ม จำนวน 24 คน และหอผู้ป่วย
ศัลยกรรม 2 กลุ่ม จำนวน 16 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสังเคราะห์แนวคิดการสืบสอบแบบ
ชื่นชมของ Cooperrider, Whitney & Stavros
และ Watkins, Mohr & Kelly (2011) โดยมี
ขั้นตอนการสืบสอบแบบชื่นชม ตามรูปแบบ 4-D
(4-D model) ประกอบด้วย 4 ระยะ ได้แก่ ระยะ
ที่ 1 ค้นพบ (Discover) ระยะที่ 2 วาดฝัน
(Dream) ระยะที่ 3 ออกแบบ (Design) และระยะ
ที่ 4 บรรลุฝัน (Destiny) ในส่วนของคุณลักษณะ
ของนักศึกษาพยาบาลในการบริการสุขภาพด้วยห
ใจความเป็นมนุษย์ในการปฏิบัติการพยาบาล
เนื่องจากองค์ประกอบยังไม่ชัด ผู้วิจัยจึงได้
ดำเนินการยกร่างองค์ประกอบจากการศึกษางานที่
เกี่ยวข้องกับการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็น
มนุษย์ของสถาบันพระบรมราชชนก ซึ่งได้
กำหนดอัตลักษณ์บัณฑิต “บริการสุขภาพด้วยห
ใจความเป็นมนุษย์” มาปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทาง
เดียวกันของทุกวิทยาลัย ตลอดจนการสัมภาษณ์
ข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ
อาจารย์พยาบาล ผู้รับบริการเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้
ประมวลแนวความคิดกำหนดเป็นกรอบความคิดใน
การวิจัยไว้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตบริการด้วยห
ใจความเป็นมนุษย์ (Service mind) 2) ด้านการ
คิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) 3) ด้าน
การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (Participation)

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) แบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาพยาบาลที่ส่งเสริมคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

ศึกษาสภาพและลักษณะการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งการประเมินการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างแบบวัดคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จำนวน 30 คน ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 10 คน ผู้ป่วยและญาติผู้ดูแล จำนวน 10 คน อาจารย์พยาบาล จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบวิเคราะห์เอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และนำมาสร้างแบบวัดคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล

ระยะที่ 2 พัฒนารูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม

เป็นระยะที่นำผลการศึกษาจากระยะที่ 1 มากำหนดกรอบการสร้างรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ใช้กิจกรรมให้สอดคล้องกับกระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชมทั้ง 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การค้นหา (Discovery) ดำเนินการดังนี้

1.1 ผู้วิจัยจัดการประชุมกลุ่มเพื่อเตรียมความพร้อม ดำเนินการสร้างความเข้าใจผู้เรียนเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการของการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้คำถามกระตุ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อสะท้อนความคิดและตระหนักถึงแนวคิดและหลักการของการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการ (Participation & Patient Right) โดยการสังเกตและรับฟังอย่างลึกซึ้งเพื่อสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับความเชื่อ วิถีชีวิต ความรู้สึกและความต้องการของผู้รับบริการ 2) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากผู้รับบริการ เพื่อค้นหาประเด็นที่เป็นความทุกข์และความต้องการของผู้รับบริการ 3) จิตบริการ (Service Mind) เป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความทุกข์และความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยใช้สื่อทางโทรทัศน์ เช่น ข่าว หรือคลิปวิดีโอที่แสดงสถานการณ์เกี่ยวกับความทุกข์และความต้องการของผู้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมผู้เรียน

1.2 ผู้วิจัยยกตัวอย่างบุคคลที่ให้การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการยกย่องในสังคม รวมทั้งศิษย์เก่าของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี

อุตรดิตถ์ ที่สร้างชื่อเสียงในด้านการให้บริการ
สุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

1.3 ผู้วิจัยให้ผู้เรียนเขียนบันทึกการ
สะท้อนคิดจากประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ และให้
ประเมินศักยภาพตนเอง เพื่อค้นหาจุดแข็งและจุด
ที่ควรพัฒนาของตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดความคาดหวังถึง
สิ่งที่ดีในอนาคต (Dreaming) ดำเนินการดังนี้

ผู้วิจัยจัดการประชุมกลุ่ม เพื่อพูดคุย เล่า
เรื่องและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการ
ให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เพื่อให้
ผู้เรียนกำหนดความคาดหวังถึงสิ่งที่ดีในอนาคต
(Dreaming) โดยผู้วิจัยสร้างคำถามเชิงบวกให้
ผู้เรียนได้นำผลจากการประเมินศักยภาพตนเองใน
ขั้นตอนที่ 1 มาเขียนบันทึกในการกำหนดความ
คาดหวังที่จะพัฒนาตนเองเพื่อทำให้เกิดการบริการ
สุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบเพื่อจะทำให้สิ่ง
ที่คาดหวังเป็นจริง (Designing) ดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยจัดประชุมกลุ่มให้ผู้เรียนร่วมกัน
ออกแบบการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้เกิด
คุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็น
มนุษย์ ให้ผู้เรียนได้ฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์
จริง พร้อมทั้งวางแผนการพยาบาลโดยระบุ
หลักการและวิธีการที่จะเป็นข้อปฏิบัติเพื่อให้เกิด
การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

3.2 ผู้วิจัยให้ผู้เรียนนำเสนอแผนการ
พยาบาลในการประชุมปรึกษาก่อนให้การพยาบาล
(Pre-conference) โดยชี้ประเด็นให้ผู้เรียนได้
สะท้อนคิดและให้คำแนะนำเชิงบวกในประเด็นที่
เป็นส่วนสำคัญของหลักการบริการสุขภาพด้วยห
ใจความเป็นมนุษย์ตามแผนการพยาบาลที่กำหนด
ไว้

ขั้นตอนที่ 4 ลงมือปฏิบัติเพื่อให้สิ่งที่
คาดหวังเป็นจริง (Destiny) ดำเนินการดังนี้

4.1 ให้ผู้เรียนนำแผนการพยาบาลลงสู่
การปฏิบัติจริง

4.2 ผู้วิจัยจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการ
ปฏิบัติในช่วงการประชุมปรึกษาหลังการให้การ
บริการพยาบาล (Post-conference) โดยการใช้
คำถามเชิงบวกและให้คำชมเชย เพื่อสร้าง
บรรยากาศการเรียนรู้ให้ผ่อนคลายและให้ผู้เรียนได้
เล่าประสบการณ์ที่ได้ปฏิบัติในแต่ละวัน โดยไม่
เครียด พร้อมทั้งชี้ประเด็นในส่วนที่มีลักษณะ
ของการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็น
มนุษย์ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นและเกิด
แรงจูงใจในการปฏิบัติการพยาบาลหัวใจความเป็น
มนุษย์ต่อไป รวมทั้งการใช้คำถามเชิงสร้างสรรค์
และให้ข้อมูลป้อนกลับกับผู้เรียนเพื่อการปรับปรุง
และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของ
รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยห
ใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลที่สร้างขึ้น
โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ตรวจสอบตรง
ในเนื้อหา และความสอดคล้องของกิจกรรมกับ
เป้าหมายที่กำหนด และตรวจสอบความสอดคล้อง
ของกิจกรรมกับกระบวนการสืบสอบแบบชื่นชม
ให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง พิจารณาปรับปรุง
แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ระยะที่ 3 ตรวจสอบความเหมาะสมและ
ความเป็นไปได้ของรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะ
การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษา
พยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบชื่นชม

ผู้วิจัยนำรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะ
การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษา
พยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบชื่นชมที่

สร้างขึ้น และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ มาใช้กับนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์ ที่ฝึกภาคปฏิบัติรายวิชาปฏิบัติหลักการและเทคนิคการพยาบาล จำนวน 40 คน โดยใช้วิธีการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-experimental) แบบ one group pretest-posttest เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล แบบบันทึกสะท้อนคิดประจำวันสำหรับนักศึกษา แบบบันทึกหลังการจัดกิจกรรมและแผนการจัดกิจกรรม ดำเนินการทดลอง ระยะเวลา 4 สัปดาห์ โดยในวันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดี หลังการฝึกปฏิบัติในแต่ละวัน ผู้วิจัยให้ผู้เรียนเขียนบันทึกการสะท้อนคิดเกี่ยวกับประสบการณ์และการเรียนรู้ ตลอดจนสิ่งที่ต้องการพัฒนาตนเองในวันถัดไป ใช้เวลาครั้งละประมาณ 30 นาที และในวันศุกร์ของแต่ละสัปดาห์ จะให้ผู้เรียนสะท้อนคิดผลการพัฒนาตนเอง ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง เมื่อสิ้นสุดการฝึกภาคปฏิบัติ 4 สัปดาห์ผู้วิจัยประเมินคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของผู้เรียน โดยใช้แบบวัดคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษา

ระยะที่ 4 ประเมินประสิทธิผลของการใช้รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบชื่นชม

ผู้วิจัยประเมินผลการใช้รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล โดยให้อาจารย์ผู้สอนจำนวน 5 คน และนักศึกษากลุ่มทดลอง จำนวน 40 คน ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบ

การส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบชื่นชม และผู้วิจัยจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้รูปแบบ จากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ความพึงพอใจในรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทั้งหมดที่ได้รับเพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบชื่นชมให้มีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ต่อไปได้

เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิดการสืบสอบแบบชื่นชมของ Cooperrider, Whitney & Stavros และ Watkins, Mohr & Kelly (2011) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การค้นพบ (discovery) ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดความคาดหวังถึงสิ่งที่ดีในอนาคต (dream) ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบเพื่อจะทำให้สิ่งที่คาดหวังเป็นจริง (design) และขั้นตอนที่ 4 ลงมือปฏิบัติเพื่อให้สิ่งที่คาดหวังเป็นจริง (destiny) ออกแบบกิจกรรมการดำเนินการ จำนวน 11 กิจกรรม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยประเด็นคำถามใน

การสัมภาษณ์กำหนดจากวัตถุประสงค์ในการวิจัย เป็นคำถามกว้าง ๆ ปรับตามสถานการณ์ระหว่าง สัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์ผ่านการตรวจสอบ คุณภาพของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน และนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพ ญาติผู้ดูแล และผู้ป่วย จำนวน 10 คน พิจารณาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะ

2) แบบวัดคุณลักษณะการบริการสุขภาพ ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล จำนวน 42 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของ สถาบันพระบรมราชชนก (Praboromarajchanok Institute, 2010) เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ปาน กลาง ค่อนข้างไม่จริง และไม่จริงเลย แบบประเมิน นี้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC) และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เนื้อหาและรายละเอียดต่างๆ ตามข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน มีค่า IOC เท่ากับ .80 – 1.00 และนำไปทดลองใช้กับนักศึกษา หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี แพร่ จำนวน 30 คน มีค่าความเที่ยงตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ .95

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ผ่านการรับรองจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (COA No.002/2019, IRB No.001/62) ก่อนการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยพบ นักศึกษาเพื่อขอความร่วมมือ ชี้แจงวัตถุประสงค์ ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ และสิทธิในการเข้าร่วม

หรือถอนตัวจากการวิจัย โดยไม่มีผลกระทบใดๆ การรักษาความลับของข้อมูลที่ไม่สามารถระบุถึง ตัวได้ มีการนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น และทำลาย ข้อมูลภายหลังการวิจัยสิ้นสุด จากนั้นจึงให้ นักศึกษาลงลายมือชื่อในเอกสารยินยอมเข้าร่วม การวิจัย (Informed consent)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำความเข้าใจร่วมกันกับอาจารย์ ผู้สอนภาคปฏิบัติและนักศึกษาในกลุ่มที่ขึ้นฝึก ภาคปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับกรวิจัยในครั้งนี้ ก่อน ทดลองจริง 1 สัปดาห์ จากนั้นดำเนินการวัด คุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็น มนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล โดยใช้แบบวัดที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น

2. ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการ ส่งเสริมคุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจ ความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล เป็น ระยะเวลา 4 สัปดาห์ ตามแผนการวิจัยที่กำหนดไว้

3. ผู้วิจัยวัดคุณลักษณะการบริการสุขภาพ ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล เมื่อสิ้นสุดการทดลองใช้ รูปแบบการส่งเสริม คุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็น มนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบวัดคุณลักษณะ การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของ นักศึกษาพยาบาล ด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ทำการเปรียบเทียบ คุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็น มนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลก่อนและหลังใช้

กระบวนการฯ ด้วยค่าสถิติ t-test dependent โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และคำนวณหาค่าขนาดอิทธิพล (effect size) จากสูตร (คะแนนก่อนและหลัง/ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มทดลอง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยวิเคราะห์ด้วยการสร้างข้อสรุปจากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบบันทึกสะท้อนคิดประจำวันสำหรับนักศึกษา (dairy) และแบบบันทึกหลังการจัดกิจกรรม โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอข้อมูลด้วยภาพประกอบการบรรยาย และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

ผลการศึกษา

1. ผลการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล โดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม

1.1 รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม ประกอบด้วย 4 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ค้นพบ (discovery) ระยะที่ 2 การกำหนดความคาดหวังถึงสิ่งที่ดีในอนาคต (dream) ระยะที่ 3 การออกแบบเพื่อจะทำให้สิ่งที่คาดหวังเป็นจริง (design) และระยะที่ 4 ลงมือปฏิบัติเพื่อให้สิ่งที่คาดหวังเป็นจริง (destiny) โดยมีภารกิจที่สอดคล้องกับกระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม จำนวน 11 กิจกรรม

1.2 ผลการใช้รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความ

เป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล หลังการใช้รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สูงกว่าก่อนการใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$)

2. ผลการประเมินประสิทธิผลของการใช้รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมในรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลของผู้สอนและผู้เรียน ที่เข้าร่วมการทดลอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 4.29 และ 4.40 ตามลำดับ และทุกคนเห็นว่ารูปแบบนี้มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้

อภิปรายผล

1. ผลการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม

รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม เป็นรูปแบบที่มีกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และเป็นกระบวนการศึกษาร่วมกันเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตนเองของนักศึกษาพยาบาล โดยขั้นตอนที่ 1 การค้นหา (discovery) ระยะนี้ผู้เรียนต้องค้นหาศักยภาพ ความสามารถ และจุดแข็งของตนเอง ผ่านการคิดพิจารณา ตรวจสอบตนเองด้วยความเป็นกลาง ปราศจาก

อคติ โดยมีครูและผู้เกี่ยวข้องร่วมให้คำปรึกษา ในระยะนี้ถือเป็นพื้นฐาน และจุดเริ่มต้นที่สำคัญสำหรับระยะต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Preskill & Catsambas (2006) ที่ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการใช้ AI ในการออกแบบแนวทางการสัมภาษณ์และสำรวจคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์ที่ดีของผู้เข้าร่วมในโปรแกรม นอกจากนี้การพัฒนาผ่านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (developing through relationships with others) โดยเรียนรู้จากปฏิกริยาและการตอบสนอง เสียงสะท้อน บริบท ความประทับใจ แรกพบ ความแตกต่างและความเหมือน จะช่วยเสริมสร้างการรู้จักตนเองตามแนวคิดของ Rose (2012) ได้กล่าวไว้ว่า กิจกรรมสร้างความไว้วางใจ (trust activities) เป็นกิจกรรมอย่างแรกที่ต้องดำเนินการในการสอนการรู้จักตนเอง ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดความคาดหวังถึงสิ่งที่ดีในอนาคต (dream) ระยะนี้ผู้เรียนจะตั้งเป้าหมาย วาดฝันสิ่งที่ตนเองต้องการ ตามศักยภาพ ความสามารถที่มีเป็นเป้าหมายระยะสั้น ที่ชัดเจน เหมาะสม ไม่สูงหรือต่ำเกินไป แต่มีความท้าทาย สอดคล้องกับแนวคิดของ Cooperrider, Whitney & Stavros (2011) ได้กล่าวถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้แก่ การแบ่งปันความปรารถนาที่วาดฝันในอนาคต การระดมสมองระบุโอกาสในการปรับปรุงและการเลือกโอกาส 2-3 โอกาสที่เชื่อว่ามีผลกระทบที่ยิ่งใหญ่ ดังนั้นการวาดฝันอนาคตจึงเป็นการชี้ทิศทางในการพัฒนาตนเอง ซึ่งการตั้งเป้าหมายจะทำให้ผู้เรียนมีจุดมุ่งหมาย ไปที่กิจกรรมหรือสิ่งนั้นอย่างมีสติ จนสำเร็จ ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบเพื่อจะทำให้สิ่งที่คาดหวังเป็นจริง (design) ระยะนี้ผู้เรียนต้องออกแบบการปฏิบัติ วางแผนกิจกรรมที่จะต้องทำ ช่วงเวลา แหล่งค้นคว้าข้อมูล

ผู้เกี่ยวข้อง อุปกรณ์ที่ต้องใช้ รวมทั้งผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ EnCompass (cited in Preskill & Catsambas, 2006) การออกแบบการปฏิบัติเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ ที่จะทำให้งานฝันเกิดคุณค่าที่กระจ่างชัด เกิดความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการอย่างมีเหตุผล นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่ที่อยากให้เกิดขึ้น ขั้นตอนที่ 4 ลงมือปฏิบัติเพื่อให้สิ่งที่คาดหวังเป็นจริง (destiny) ระยะนี้ผู้เรียนจะมุ่งเน้นที่แผนปฏิบัติการที่จะเปลี่ยนอนาคตทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล มีการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุความฝัน มีการพัฒนาและริเริ่มแผนโครงการใหม่ สร้างความสัมพันธ์ใหม่ด้วยวิสัยทัศน์และเป้าหมายใหม่ ในการนำแผนสู่การปฏิบัติ มีปัจจัยเงื่อนไขสู่ความสำเร็จที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การให้ข้อมูลป้อนกลับทางบวก (Feedback) โดยครู การหมั่นสะท้อนคิดของผู้เรียนผ่านการบันทึกประจำวัน (Diary) และความมีระเบียบวินัยของผู้เรียน ซึ่งรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ มีการให้ข้อมูลป้อนกลับโดยครู และการสะท้อนคิดจากผู้เรียน มีการกำหนดเป้าหมายและพัฒนาตนเองด้วยตนเอง สอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ทั้งความรู้เชิงบูรณาการด้านทักษะชีวิตและการทำงาน การสื่อสาร การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม การออกแบบกิจกรรมให้ผู้เรียนจดบันทึกประจำวัน (Diary) ในแต่ละวันจะช่วยให้ผู้เรียนสะท้อนคิด ทบทวนและพัฒนาตนเองได้ ซึ่งการที่ผู้เรียนได้ฝึกวิเคราะห์ตนเองหรือค้นหาจุดแข็งของตนเองจะช่วยดึงศักยภาพของผู้เรียนได้มากกว่าการเพ่งเล็งไปที่จุดด้อยของผู้เรียน ผลของการนำรูปแบบไปใช้ก็ปรากฏชัดเจนว่าทำให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้

2. การประเมินประสิทธิผลของการใช้รูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชม

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้สอนและผู้เรียนต่อรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลโดยใช้กระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชมมีความพึงพอใจต่อทุกขั้นตอนของรูปแบบ และสอดคล้องกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรดิตถ์ การให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ประกอบด้วยด้านจิตบริการ ด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ และด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ทั้งในและต่างประเทศ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการสืบสอบแบบขึ้นชมรวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เมื่อมีการตรวจคุณภาพของรูปแบบ จึงพบว่ามีความเหมาะสมที่

จะนำไปใช้ในการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตให้เป็นผู้ให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

อาจารย์ผู้สอนที่เกี่ยวข้อง สามารถนำรูปแบบการส่งเสริมคุณลักษณะการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ไปใช้ โดยอาจทำในนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตทุกชั้นปี ในกิจกรรมของการฝึกภาคปฏิบัติ แต่ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของกระบวนการลักษณะกิจกรรมและบริบทต่างๆ ของการฝึกภาคปฏิบัติในแต่ละรายวิชาด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

แบบวัดคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลในครั้งนี้ เป็นแบบวัดที่ให้นักศึกษาพยาบาลได้ประเมินตนเองตามการรับรู้ของตนเอง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรออกแบบให้มีการตรวจสอบโดยผู้สอน เพื่อน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการประเมินด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงคุณลักษณะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่แท้จริงของนักศึกษาพยาบาลจากทุกมุมมอง

References

- Ambrose, S. A. et al. (2010). *How learning works: seven research-based principles for smart teaching*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Cooperrider, D. L., Whitney, D. & Stavros, J. (2011). *Appreciative inquiry handbook: The first in a series of AI workbooks for leaders of change*. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher.
- Praboromarajchanok Institute. (2010). *Operation manual for achieve graduate identity of Praboromarajchanok Institute*. Nonthaburi: Yuttarin Printing House. (in Thai)

- Preskill, H. & Catsambas, T. T. (2006). *Reframing evaluation through appreciative inquiry*. United States of America: Sage Publication, Inc.
- Rose, C., (2012). *Self awareness and personal development: Resources for psychotherapists and counselors*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Sprangel, J. M., Staros, J. & Cole, M. (2011). Creating sustainable relationships using the strengths, opportunities, aspirations and results framework, trust, and environmentalism: A research-based case study. *International Journal of Training and Development*, 15(1) Blackwell Publishing Ltd, 39-57
- Summary of graduates' satisfaction. (2017). *Self – Assessment Report of academic year 2017*. Boromarajonani College of Nursing, Uttaradit. (in Thai)
- The High Education Commission. (2008). *Philosophy of higher education*. Bangkok: The High Education Commission. (in Thai).
- Thailand Nursing and Midwifery Council. (2011). *Certification manual of institute of nursing and midwifery*. Bangkok: Thailand Nursing and Midwifery Council. (in Thai)
- Watkins, J. M., Mohr, B. & Kelly, R. (2011). *Appreciative Inquiry Change at the speed of imagination*. Pfeiffer: United states of America.
- Watson, J. (2012). *Human Caring Science: A Theory of Nursing*. Massachusetts: Malloy.