



**พฤติกรรมการณ์ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี**
**Humanized care behaviors of Graduated Nurses in Bachelor of Nursing
Science Program, Boromarajonani College of Nursing, Changwat Nonthaburi**

ทวีศิลป์ กุลนภาดล¹, นฤมล เหล่าโกสิน², สุพีรพัทธ์ พิมพมาศ³ และ PS Keerthi Prabhakar⁴
Taweessil Koolnaphadol¹, Narumol Laokosin², Supeerapat Pimmas³ and PS Keerthi Prabhakar⁴

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการณ์ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิตที่จบจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี ปี 2559

วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 62 คนและบัณฑิตจำนวน 62 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถามพฤติกรรมการณ์ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งมีค่าความเที่ยงของครอนบาค .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบพฤติกรรมการณ์ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และตามมุมมองของบัณฑิตอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการณ์ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตและตามมุมมองของบัณฑิตพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย ศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการณ์ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : พฤติกรรมการณ์ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ (ด้านการสอน) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี

³นักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

⁴อาจารย์, English Program, โรงเรียนอัสสัมชัญ บางรัก

ABSTRACT

Objective : This Descriptive Research aimed to study Humanized care behaviors of Graduated Nurses in Bachelor of Nursing Science Program, Boromarajonani College of Nursing, Changwat Nonthaburi.

Methods : The sample consisted of 62 employers and 62 Graduated nurses, randomly selected. The questionnaires included opinion of employers and Graduated nurses to Humanized care behaviors. The Chronbach's alpha reliability coefficient was .98. Percentage, mean, standard deviation, independent t- test were used for data analysis.

Results : The findings were as follows

1. Humanized care behaviors were good. The average mean score of opinion of employers and Graduated nurses to Humanized care behaviors were 4.20 and 4.23 respectively.

2. Comparison of Humanized care behaviors according to the opinion of employers and Graduated nurses was no statistically significant difference at .05. ($p = .630$)

Conclusion : The results of this study can be used as a guideline for teaching and learning management to improve Humanized care behaviors of nursing students effectively.

Keyword : Humanized care behaviors

ความสำคัญของปัญหา

วิชาชีพพยาบาลเป็นสาขาวิชาที่เน้นทักษะปฏิบัติต่อชีวิต สุขภาพและอนามัยของประชาชนด้วยความเอาใจใส่อย่างเอื้ออาทร สามารถให้การพยาบาลได้อย่างเป็นองค์รวม แก่ผู้รับบริการทุกช่วงวัย ทุกภาวะสุขภาพ ทุกระดับของสถานบริการสุขภาพ โดยใช้ศาสตร์และศิลปะทางการพยาบาลและหลักฐานเชิงประจักษ์ ภายใต้กฎหมายและจรรยาบรรณของวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ มีความรับผิดชอบ เอื้ออาทร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีภาวะผู้นำ มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานเป็นทีมกับสหวิชาชีพ สามารถบริหารจัดการในองค์กรทางสุขภาพได้¹ นอกจากนี้วิชาชีพพยาบาลยังมีอัตลักษณ์ที่สำคัญคือ “การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Humanized care)” โดยมีพฤติกรรม การดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ประจักษ์ตามมิติ โดยให้การดูแลทั้งด้านร่างกายจิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ² แสดงออกถึงความเอื้ออาทรตระหนักในคุณค่าของบุคคล มีความเข้าใจในชีวิต มีความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอย่าง

จริงใจ มีความเมตตา มีส่วนร่วมในการหาทางแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ปฏิบัติตัวให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือและไว้วางใจไม่เปิดเผยความลับของผู้รับบริการและบุคคลที่อยู่ใน การดูแลของตนเอง ตลอดจนให้ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ³ ในการประเมินพฤติกรรม การดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น จำเป็นต้องมีการประเมินทั้งจากตัวบัณฑิตเอง ซึ่งสะท้อนพฤติกรรม การดูแลของตนเองและการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใช้บัณฑิตหรือผู้ร่วมงานของบัณฑิต เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงพฤติกรรม การดูแลโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบัณฑิต เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่แท้จริงที่บัณฑิตให้การดูแลผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสะท้อนกลับถึงคุณภาพการดูแลของบัณฑิต นอกจากความรู้ความสามารถดังกล่าวข้างต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรม การดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิตตามมุมมองของ ผู้ใช้บัณฑิตและตามมุมมองของบัณฑิต

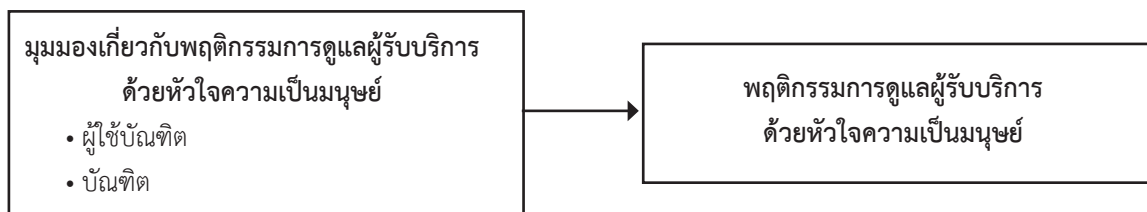


สมมุติฐานการวิจัย

พฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิตระหว่างมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตและมุมมองของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน

โดยประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี ซึ่งตัวแปรที่ศึกษา คือพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์หมายถึงการดูแลผู้รับบริการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณด้วยความเอาใจใส่ประจักษ์ตามิตร โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

ประชากร ได้แก่ บัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี โดยเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีปีการศึกษา 2559 ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวนบัณฑิตทั้งหมด 98 คน และจำนวนผู้ใช้บัณฑิต 98 คน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดมาจากประชากรกลุ่มละ 73 คน จากประชากรทั้งหมด 98 คน เนื่องจากใช้ try out 25 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามาเน⁴ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ที่ระดับ .05 คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มละ 62 คนสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลากแบบไม่แทนที่ (Sampling without Replacement)

ทางการพยาบาล ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยในการดูแล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิตที่สำเร็จจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี
2. ใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างคุณลักษณะบัณฑิตเกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบ อายุ เพศ ตำแหน่ง หน่วยงานที่ปฏิบัติงานระยะเวลาการปฏิบัติ ระดับการศึกษา การมีส่วนร่วมของบัณฑิตในการผลิตผลงานด้านวิชาการ/งานวิจัย/ นวัตกรรมให้กับหน่วยงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีข้อคำตอบให้เลือกและเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จำนวนคำถาม 13 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้⁵

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 บัณฑิตมีพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 บัณฑิตมีพฤติกรรมอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 บัณฑิตมีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 บัณฑิตมีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 บัณฑิตมีพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยมาก

เครื่องมือที่ใช้เป็นเครื่องมือมาตรฐานของสถาบันพระบรมราชชนก ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับผู้ใช้บัณฑิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน หาค่าความเที่ยง (Reliability) ได้เท่ากับ .98

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่

2. ชี้แจงรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับรวมทั้งการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยแจ้งยุติการเข้าร่วมวิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องของแบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับคืน

3. การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างว่าการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็นไปด้วยความสมัครใจและให้กลุ่มตัวอย่างเซ็นใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่าเมื่อเข้าร่วมการวิจัยแล้ว หากกลุ่มตัวอย่างต้องการถอนตัวจากการวิจัยสามารถกระทำได้

ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ ไม่ระบุชื่อหรือที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 1 ปี ภายหลังจากที่ผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์พฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ระหว่างมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตและมุมมองของบัณฑิต โดยใช้สถิติที (Independent t-test)

ผลการวิจัย

ผู้ใช้บัณฑิตทั้งหมดเป็นเพศหญิง วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี 50 คนระดับปริญญาโท 12 คน คิดเป็นร้อยละ 80.65 และ 19.35 ตามลำดับ ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย 59 คน คิดเป็นร้อยละ 95.16 และพยาบาลประจำการ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84 สำหรับบัณฑิตเป็นเพศหญิง 58 คน และเพศชาย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 93.55 และ 6.45 ตามลำดับ



ตาราง 1 พฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

พฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์	มุมมองของผู้ใช้บัณฑิต		มุมมองของบัณฑิต	
	M	S.D.	M	S.D.
1. สื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร	4.26	.676	4.32	.594
2. ให้การดูแล ช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.31	.667	4.39	.583
3. รับฟังปัญหา ให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.27	.632	4.37	.659
4. ยอมรับในความคิด การกระทำ ความเป็นตัวตนของผู้รับบริการ	4.21	.631	4.29	.687
5. ยอมรับความเชื่อ ความแตกต่างของผู้รับบริการ	4.29	.687	4.27	.657
6. ใส่ใจ ติดตาม ให้ข้อมูล อธิบาย และสอบถามถึงอาการความรู้สึกของผู้รับบริการ	4.08	.795	4.15	.674
7. อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการปฏิบัติงาน	4.21	.750	4.23	.638
8. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมรับรู้และตัดสินใจ วางแผนดูแล	4.23	.734	4.15	.649
9. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม	4.34	.723	4.21	.656
10. ปฏิบัติการบริการด้านสุขภาพต่อผู้รับบริการด้วยความรอบคอบ	4.24	.670	4.10	.694
11. สามารถประยุกต์ใช้หลักทางศาสนา ความเชื่อ	4.10	.824	4.23	.688
12. ใส่ใจ สังเกต ไวต่อการเปลี่ยนแปลง	4.02	.779	4.06	.674
13. ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง	4.05	.838	4.19	.649
พฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในภาพรวม	4.20	.554	4.23	.569

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตประเมินว่าบัณฑิตเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามอาการเจ็บป่วย การรักษาพยาบาล และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ให้การดูแล ช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ไม่แสดงท่าทีรังเกียจ รวมทั้งไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการที่ไม่ให้ความร่วมมือในการดูแล และข้อที่ประเมินน้อยที่สุดคือ ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก และให้การดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการได้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่เป็นจริง (M = 4.34, 4.31, 4.05 ตามลำดับ) ในมุมมองของบัณฑิตประเมินตนเองว่าให้การดูแล ช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ไม่แสดงท่าที

รังเกียจ รวมทั้งไม่ทอดทิ้งผู้รับบริการที่ไม่ให้ความร่วมมือในการดูแลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ รับฟังปัญหา ให้การช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความรัก และเมตตา เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้บอกเล่า ระบายความรู้สึก ความคับข้องใจ ส่วนข้อที่ประเมินน้อยที่สุดคือ ใส่ใจ สังเกต ไวต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ของผู้รับบริการ (M = 4.39, 4.37, 4.06 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิตอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน (M = 4.20, 4.23 ตามลำดับ)

ตาราง 2 เปรียบเทียบพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นระหว่างมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตและมุมมองของบัณฑิต
พฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการ

ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์	มุมมองของผู้ใช้บัณฑิต		มุมมองของบัณฑิต		t	Sig.
	M	S.D.	M	S.D.		
ภาพรวม	4.20	.554	4.23	.569	.271	.630

*p < .05

จากตาราง 2 พบว่าพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตและตามมุมมองของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน ($p = .630$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

พฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตและตามมุมมองของบัณฑิต พบว่าอยู่ระดับดี สอดคล้องกับการศึกษาคุณภาพบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี ราชบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตปีการศึกษา 2556 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\text{mean} = 4.13$, $\text{S.D.} = 0.15$) โดยด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านพฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ($\text{mean} = 4.36$, $\text{S.D.} = 0.34$)⁶ ทั้งนี้เนื่องจากบัณฑิตที่จบการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี จังหวัดนนทบุรี ปี 2559 ได้รับการปลูกฝังและพัฒนาพฤติกรรมการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตลอดระยะเวลาการเรียนตลอด 4 ปี ผ่านทางกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ และผ่านทางกิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น กิจกรรมจิตอาสา กิจกรรมค่ายธรรมะ กิจกรรมผู้นำนักศึกษาและอื่นๆ ในส่วนของการเรียนนั้น นักศึกษาจะเรียนวิชาทางการแพทย์ที่มีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยการสอนภาคทฤษฎีครูผู้สอนจะสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมรวมทั้งการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Humanized health care) ส่วนในการฝึกภาคปฏิบัติทั้งในชุมชนและสถานบริการ

สุขภาพ เป็นการฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์จริง ทำให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการพยาบาลตลอดจนการดูแลผู้รับบริการแบบองค์รวม ทั้งกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ โดยมีครูผู้สอนเป็นแบบอย่างในการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ตลอดจนทำหน้าที่สอนและสะท้อนคิดให้นักศึกษาตระหนักถึงสิทธิ ความเป็นบุคคล และการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตลอดระยะเวลาของการฝึกปฏิบัติ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 - 4 นอกจากนี้วิทยาลัยยังได้จัดการเรียนการสอนในรายวิชาการะบวนทัศน์ในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (The Humanized Care Paradigm) ในชั้นปีที่ 2 ซึ่งเป็นชั้นปีที่เริ่มเรียนวิชาทางการแพทย์ ในรายวิชาดังกล่าวมีการจัดกิจกรรมที่กระตุ้นให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และมีกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกฝนพฤติกรรมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เช่น กิจกรรมจิตตปัญญาเพื่อฝึกให้นักศึกษามีสุนทรียสนทนา กิจกรรมจิตอาสาเพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีจิตอาสา กิจกรรมปั่นเครื่องปั่นดินเผา ณ เกาะเกร็ดเพื่อพัฒนาให้เป็นผู้มีจิตใจอ่อนโยน กิจกรรมสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่รอบๆ วิทยาลัยเพื่อฝึกให้นักศึกษามีทักษะในการสนทนาค้นหาข้อมูลจากสถานการณ์จริง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าวิทยาลัยมีการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เมื่อนักศึกษาจบการศึกษาแล้วจึงเป็นบัณฑิตที่มีพฤติกรรมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง



2. เปรียบเทียบพฤติกรรมและการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ระหว่างมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตและมุมมองของบัณฑิต พบว่าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาการรับรู้พฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมพฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2557 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา พบว่าผู้สำเร็จการศึกษามีการรับรู้พฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับดี⁷ และจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตซึ่งเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยแห่งหนึ่งในสถานบริการสุขภาพของรัฐบาลระดับตติยภูมิ พบว่าบัณฑิตที่จบจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี จังหวัดนนทบุรี เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มีจิตใจที่จะดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ดูแลผู้รับบริการโดยไม่รังเกียจ ไม่ตีตราว่าผู้รับบริการมีการติดเชื้อ HIV/ เป็นโรคเอดส์ ดูแลแบบครบวงจรรวมให้การดูแลผู้รับบริการเปรียบเสมือนเป็นสมาชิกของครอบครัวนอกจากนี้บัณฑิตยังสามารถปฏิบัติงานเป็นทีมช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน สำหรับมุมมองของผู้รับบริการและญาติผ่านการสำรวจของหอผู้ป่วยดังกล่าว พบว่าบัณฑิตดูแลผู้รับบริการอย่างเต็มความรู้ความสามารถ มีความเอื้ออาทร มีสัมมาคารวะ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีจิตบริการ (Service mind) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่ให้การดูแลด้วยใจไม่ใช่เพียงการทำหน้าที่ เป็นการดูแลผู้รับบริการเสมือนญาติ ประกอบด้วยคุณลักษณะเด่น 5 ประการ ดังนี้ 1) มีจิตอาสา 2) มีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม 3) มีทักษะปฏิบัติดี 4) มีการคิดวิเคราะห์ 5) ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแล โดยอัตลักษณ์ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี จังหวัดนนทบุรี คือ “บัณฑิตพยาบาลที่ให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์”⁹

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จัดการเรียนการสอนภาคทฤษฎีให้นักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านการลงมือทำ (Active learning) มากขึ้น เพื่อพัฒนาให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถในการพยาบาล สามารถสังเกตและประเมินการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและให้การดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการได้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่เป็นจริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. สถาบันการศึกษาพยาบาลควรประเมินพฤติกรรม การดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาทุกชั้นปี เพื่อนำผลมาปรับปรุงการเรียนการสอนในการที่จะพัฒนาพฤติกรรมดังกล่าวให้มีระดับที่สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์ พ.ศ.2552. (อินเทอร์เนต). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา; 2552 เข้าถึงเมื่อ 1 ธันวาคม 2561. เข้าถึงได้จาก:<http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/ministry%20law/1-39%20TQF%20nursing%202552.pdf>.
2. มกราพันธ์ จุฑระสก. กระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้กรอบครัวเสมือน. ขอนแก่น: คลังน่านาวิทยา, 2552.
3. วรณยุพา รอยกุลเจริญ. การปฏิบัติการพยาบาล: การดูแลด้วย หัวใจของความเป็นมนุษย์. วารสารสภาการพยาบาล, 2550 ; 22 (3), 5- 8
4. บุญใจ ศรีสถิตย่นรากร. ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไออินเตอร์มีเดีย; 2553.
5. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์ ; 2545.

6. รจนารถ ชูใจ, กมลพร แพทย์ชีพ และจิราภรณ์ อนุชา.
คุณภาพบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี
ราชบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตปีการศึกษา
2556. ราชบุรี:วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี ราชบุรี;
2558.
7. สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์, พิมพิมล วงศ์ไชยา, สุทธิณี
มหามิตร วงศ์แสน, หทัยรัตน์ บรรณกิจ. การรับรู้
พฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
และการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมพฤติกรรมบริการ
สุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของผู้สำเร็จการ
ศึกษา ปีการศึกษา 2557 วิทยาลัยพยาบาลบรมราช
ชนนีนี พะเยา. วารสารการพยาบาล การสาธารณสุขและ
การศึกษา, 2559 ;17(1) : 64-79
8. สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์, พิมพิลา วงศ์ไชยา, สิริสุดา
เดชวิเศษ และสมศรี สัจจะสกุลรัตน์. อัตลักษณ์บริการ
สุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิตวิทยาลัย
พยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา. วารสารพยาบาล
กระทรวงสาธารณสุข, 2558 ; 25(3), 14-26
9. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี จังหวัดนนทบุรี. หลักสูตร
พยาบาลศาสตรบัณฑิต (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2555)
นนทบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี จังหวัด
นนทบุรี, 2556.