



ผลของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนที่มีต่อกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ

Effects of the Humanized Health Care Learning Process Development using a Simulated Family System on Creative Systematic Thinking Process through a Three-Basket Technique of Caring Team Leaders in Chaiyaphum Hospital

วงเดือน ภาชา¹ อรุณนีย์ ประทุมถิ่น¹ ศิริมา โกมารทัต¹

ณิรดา ปิ่นประสงค์¹ สายนาท หวานนุรักษ์¹ พิศมัย สุนาโท¹

Wongdeuan Luecha¹ Aroonnee Pratumtin¹ Sirima Gomaratus¹

Nirada Pinprasong¹ Sainat Wannuruk¹ Phissamai Sunato¹

โรงพยาบาลชัยภูมิ¹ Chaiyaphum Hospital¹

Corresponding author: Wongdeuan Luecha; Email:Luechawong@outlook.com

Received: April 23, 2022 Revised: September 25, 2022 Accepted: October 10, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนที่มีต่อกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเลือกแบบเจาะจงจำนวน 25 ราย เป็นบุคลากรโรงพยาบาลชัยภูมิ ที่เข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนในปี พ.ศ. 2559 ซึ่งเรียกว่าแกนนำกัลยาณมิตร เครื่องมือประกอบด้วย 1) แบบบันทึกข้อมูลทั่วไป 2) แบบวัดกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติบรรยาย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเพียร์สัน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า อายุ และความถี่หรือประสบการณ์ในการร่วมเรียนรู้ จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เน้นถึงคุณประโยชน์ของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน ที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเทคนิคการสะท้อนคิดเชิงสร้างสรรค์ด้วยตะกร้า 3 ใบ ทำให้เกิดปัญญา อันเกิดจากการฝึกสมาธิในวงสนทนา เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของกันและกันอย่างแท้จริง จึงควรมีการพัฒนาบุคลากรเป็นแกนนำกัลยาณมิตรอย่างต่อเนื่องเพื่อไปสู่เป้าหมายการพัฒนาคนสู่ที่สมบูรณ์

คำสำคัญ: แกนนำกัลยาณมิตร; กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์; เทคนิคตะกร้า 3 ใบ; ระบบครอบครัวเสมือน



Effects of the Humanized Health Care Learning Process Development using a Simulated Family System on Creative Systematic Thinking Process through a Three-Basket Technique of Caring Team Leaders in Chaiyaphum Hospital

Wongdeuan Luecha¹ Aroonnee Pratumtin¹ Sirima Gomaratus¹

Nirada Pinprasong¹ Sainat Wannuruk¹ Phissamai Sunato¹

Chaiyaphum Hospital¹

Corresponding author: Wongdeuan Luecha; Email:Luechawong@outlook.com

Received: April 23, 2022 Revised: September 25, 2022 Accepted: October 10, 2022

Abstract

This descriptive method research aimed to examine the effects of the humanized health care development using a simulated family system on creative systematic thinking process through three-basket techniques of caring team leaders in Chaiyaphum Hospital. The sample consisted of 25 health care personnel of Chaiyaphum Hospital who participated in the humanized health care learning process with the simulated family system in 2016, and called caring team leaders. Research instruments consisted of the followings elements: 1) a personal information questionnaire. 2) a creative systematic thinking process through three – basket techniques test Quantitative data were analyzed by descriptive statistics and Pearson correlation coefficient. Qualitative data were analyzed by content analysis. The research result showed that age and experience of participation in the humanized health care learning process with the simulated family system were positively correlated with the level of the creative systematic thinking process at the .05 statistical significance. The content analysis revealed that most of informants focused on benefits of the learning process in humanized health care with the simulated family system development that they can apply in their daily life, especially the three-basket technique. The learning process has produce a wisdom from meditation practice during having a conversation and a genuine respect for each other. The development of these team leaders should be continue to achieve the goal of the complete human development.

Keywords: caring team leaders; creative systematic thinking process; simulated family system; three-basket technique



ความเป็นมาและความสำคัญ

การพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนเป็นกลไกหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของทั้งผู้สอนและผู้เรียน (teacher as a learner) ให้เกิดอัตลักษณ์จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อย่างเป็นรูปธรรม¹⁻⁴ สะท้อนผลการเรียนรู้ผ่านการวิจัยรูปแบบการจัดการศึกษาแบบบูรณาการกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในสังคมพหุวัฒนธรรม และมีการพัฒนารูปแบบเครือข่ายจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก โดยเฉพาะการพัฒนาการศึกษาแบบบูรณาการเพื่อสร้างชุมชนสุขภาวะ โดยใช้วัตรกรรมระบบครอบครัวเสมือน (หนึ่งวิทยาลัยหนึ่งชุมชน) ที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงการพัฒนาอัตลักษณ์จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับการพัฒนาองค์คุณธรรม/โรงพยาบาลคุณธรรม ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณธรรมจริยธรรมกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2555-2559 และ ปี พ.ศ.2560-2564 ทำให้เกิดการขยายองค์ความรู้ของทีมงานร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานบริการในการสร้างเครือข่ายคุณธรรม(จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์) เพื่อสร้างชุมชนด้านสุขภาพ⁵⁻⁷

โรงพยาบาลชัยภูมิเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 728 เตียง ระดับ S สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ให้บริการสาธารณสุข 3 ระดับ ได้แก่ การให้บริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ทดฺยภูมิ และตติยภูมิ และมีพันธกิจหลักในการดูแลสุขภาพของประชาชนอย่างครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการดูแลผู้รับบริการให้เกิดคุณภาพของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ หรือ “การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม” ด้วยความรู้ ความเข้าใจในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ และเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน การใช้แนวคิดการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (humanized health care) คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารและการดูแลระหว่างบุคคล ที่มาจากความเข้าใจ จิตวิญญาณ พื้นฐานของชีวิต ความรู้สึกเมตตา กรุณา และความเป็นหนึ่งเดียว ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้กำลังใจและเสริมพลังอำนาจในระดับบุคคลและส่วนรวมที่จะทำให้ชีวิตสมหวังและมีความสุข ตลอดจนก้าวไปสู่การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุผลข้างต้นประกอบกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณธรรมจริยธรรมกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2555-2559 และ ปี พ.ศ.2560-2564 โรงพยาบาลชัยภูมิจึงได้เข้าร่วมเป็นเครือข่ายคุณธรรม (จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์) และส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนาคูณธรรมตามหลักสูตรพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน โดยหลักสูตรที่ใช้พัฒนาแกนนำกลยุธยมิติประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่ 1) กระบวนการเรียนรู้การคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ 2) กระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในสังคมพหุวัฒนธรรม เน้นการฝึกแกนนำเริ่มต้น (critical mass) ไปพร้อมกับการพัฒนาบุคลากรของแต่ละองค์กรจนกระทั่งขยายผลครอบคลุมบุคลากรทั้งองค์กร และคนกลุ่มนี้ถือเป็นกำลังสำคัญที่ช่วยพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในแต่ละองค์กรอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดการอบรมแล้วเกิดเป็นชุมชนการเรียนรู้เชิงวิชาชีพ (PLC) ที่เรียนรู้ร่วมกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง⁸⁻⁹ ที่พัฒนาดตนเองเป็นผู้นำกระบวนการเรียนรู้ (facilitator) ต่อมามีการเพิ่มศักยภาพของแกนนำเพื่อเปลี่ยนบทบาทจากเป็นผู้เอื้อกระบวนการเรียนรู้มาเป็นผู้นำที่โค้ชแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (peer coach) ร่วมกับโค้ชผู้บริหาร (administrator coach) และโค้ชผู้เชี่ยวชาญ (expert coach) ทั้งนี้ได้มีการถอดบทเรียนของการพัฒนาโดยใช้วงจรคุณภาพตามบทบาทหน้าที่ของตนนำไปสู่ทักษะการเรียนรู้แบบองค์รวมที่ใช้วิถีคุณธรรม (จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน) นำการพัฒนาทางด้านสุขภาพในองค์กร/ชุมชนของตน ทำให้ได้บุคคลแห่งการเรียนรู้ (learner person) ที่มีความรู้คู่คุณธรรมนำการพัฒนาสุขภาพ¹⁰ นอกจากนี้ กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาลร่วมกับคณะกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลชัยภูมิ ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนเพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลชัยภูมิเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของ “บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน” ขึ้นระหว่างวันที่ 12-29 กุมภาพันธ์ 2566 ให้แก่บุคลากรซึ่งเรียกว่าแกนนำกลยุธยมิติในโรงพยาบาลชัยภูมิ จำนวน 150 คน โดยแบ่งเป็น 3 รุ่น รุ่นละ 50 คน และกลุ่มบุคลากรที่จะพัฒนาเป็นทีมแกนนำจำนวน 6 คน¹¹ ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นอย่างเด่นชัด โดยอยู่ในรูปของ 1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของ

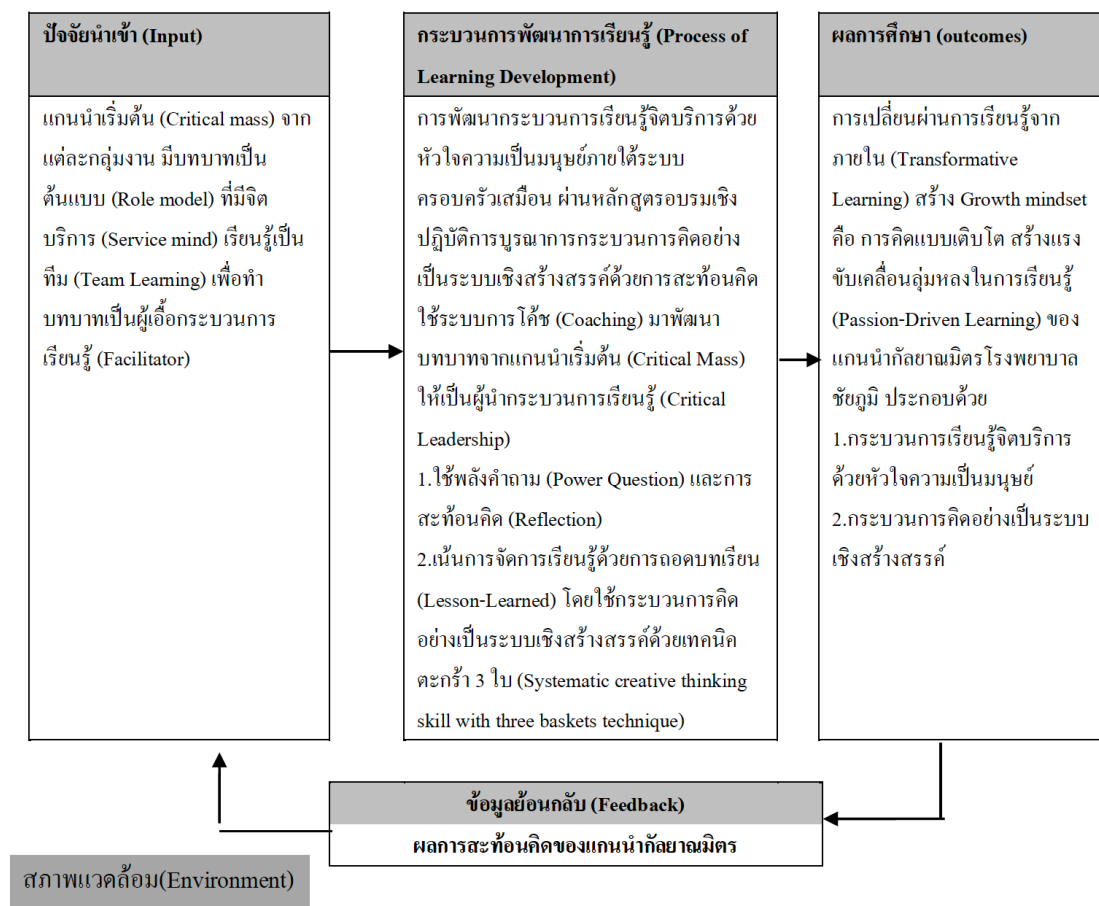
บุคลากรในองค์กร 2) ความสามารถในการนำทักษะสู่ทฤษฎีสันทนา การคิดอย่างเป็นระบบ การทำงานเป็นทีม และการถอดบทเรียนที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการณศึกษา ที่มอบหมายให้ ทดลอง วิเคราะห์ได้อย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อให้มีความต่อเนื่องเกิดความยั่งยืน จึงพัฒนาต่อด้วยการดำเนินงาน มิตรภาพบำบัดการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังและผู้ป่วยระยะสุดท้ายโรงพยาบาลชัยภูมิ ปี 2559 และโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้สู่ทฤษฎีสันทนากระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์สู่องค์กรคุณธรรม โรงพยาบาลชัยภูมิ ปี 2559 จากบุคลากรทุกสาขาวิชาชีพด้วยความสมัครใจ จำนวน 54 คน จากการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิอย่างต่อเนื่องตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการติดตามผลของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนที่มีต่อกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนที่มีต่อกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน ที่พัฒนาขึ้นโดยมกราพันธุ์ จูฑะรสก¹² ผสมผสานกับแนวคิดทฤษฎีระบบของบาว์นิง¹³ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยนำเข้า (input) คือ แกนนำเริ่มต้น (critical mass) ที่มีบทบาทเป็นต้นแบบ (role model) ที่มีจิตบริการ (service mind) เรียนรู้เป็นทีม (team learning) เพื่อทำบทบาทเป็นผู้เอื้อกระบวนการเรียนรู้ (facilitator) 2) กระบวนการพัฒนาการเรียนรู้ (process of learning development) ที่ใช้ระบบการโค้ช (coaching) มาพัฒนาบทบาทจากแกนนำเริ่มต้น (critical mass) ให้เป็นผู้นำกระบวนการเรียนรู้ (critical leadership) ทั้งนี้ใช้พลังคำถาม (power question) และการสะท้อนคิด (reflection) เน้นการจัดการเรียนรู้ด้วยการถอดบทเรียน (lesson-learned) โดยใช้กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ (creative systematic thinking skill with three baskets technique) และ 3) ผลการศึกษา (outcomes) คือ ได้ผู้นำกระบวนการเรียนรู้ (critical leadership) เพื่อทำบทบาทการเปลี่ยนผ่านการเรียนรู้จากภายใน (transformative learning) สร้าง growth mindset คือ การคิดแบบเติบโตสร้างแรงขับเคลื่อนกลุ่มหลงในการเรียนรู้ (passion-driven learning) เพื่อเป็นผู้โค้ชทางความคิด (cognitive coaching) ในชุมชน/องค์กร ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้จัดการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน

ตัวแปรตาม คือ ทักษะกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ ซึ่งเป็นผู้นำกระบวนการเรียนรู้ (critical leadership) เพื่อทำบทบาทการเปลี่ยนผ่านการเรียนรู้จากภายใน (transformative learning) สร้าง growth mindset คือ การคิดแบบเติบโต สร้างแรงขับเคลื่อนลุ่มหลงในการเรียนรู้ (passion-driven learning) เพื่อเป็นผู้โค้ชทางความคิด (cognitive coaching) ในชุมชน/องค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับการบ่มเพาะการสร้างอัตลักษณ์บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 ถึง 2559 ที่เห็นการเปลี่ยนแปลงผ่านกระบวนการทัศน์ใหม่ ในสถานบริการสุขภาพโรงพยาบาลชัยภูมิ เป็นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการเรียนรู้แบบบูรณาการเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดีคือมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นคนเก่งคือมีทักษะการคิดระดับสูง ในที่นี้คือการคิดอย่างเป็นระบบ ส่วนมีสุขคือการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน บนพื้นฐานของความเท่าเทียมเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ซึ่งกันและกัน อันเป็นรากฐานของบุคคล ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพ ต่อส่วนรวมในชุมชนของตน ดังนั้นผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นวิถีดุริยธรรมนำการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรได้เป็นระบบอย่างยั่งยืน ด้วยการสร้าง แกนนำกระบวนการเรียนรู้ (critical leadership) กระบวนการเรียนรู้จัดการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน (ระบบครอบครัวเสมือน) เกิดกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาผลของการพัฒนาระบบการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนที่มีต่อกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคกระดาษ 3 ใบ ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ โดยการติดตามประเมินทักษะกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ ที่เข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรทุกสาขาอาชีพในโรงพยาบาลชัยภูมิที่ผ่านการคัดเลือกจากหัวหน้าหน่วย หรือเป็นหัวหน้าหน่วยงานที่ผ่านการอบรมในโครงการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้สุนทรียสนทนาในการดำเนินงานมีมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังและผู้ป่วยระยะสุดท้ายโรงพยาบาลชัยภูมิ 2559 และโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาระบบการเรียนรู้สุนทรียสนทนา กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์สู่องค์กรคุณธรรมโรงพยาบาลชัยภูมิปี 2559 ทุกสาขาวิชาชีพด้วยความสมัครใจ จำนวน 25 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจากจำนวนผู้ผ่านการอบรมทั้งหมด 54 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น และแบบวัดกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคกระดาษ 3 ใบ ที่พัฒนาขึ้นโดยมกราพันธ์ จูฑะรสกและคณะ¹⁴ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 90 ข้อ ให้นักกลุ่มเป้าหมายประเมินและให้คะแนนตนเองครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านเจตคติ และด้านทักษะ โดยให้นักกลุ่มตัวอย่างประเมินและให้คะแนนตนเอง เมื่อกำหนดให้ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความที่ระบุในแบบสอบถามในระดับมากที่สุด และ 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความที่ระบุในแบบสอบถามในระดับน้อยที่สุด คะแนนการประเมินที่เป็นไปได้มีค่าเท่ากับ 90–450 คะแนน โดยคะแนนแต่ละด้านแบ่งออกเป็น 5 ระดับได้แก่ระดับที่ 1 หมายถึง มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตร ระดับน้อยที่สุด และระดับที่ 5 หมายถึง มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบวัดกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์สามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์คได้เท่ากับ .98

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของโรงพยาบาลชัยภูมิ ได้รับใบรับรองเลขที่ CPH.REC NO 20/62 เพื่อให้ดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างโดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ประโยชน์หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการวิจัยในครั้งนี้ และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ ก่อนลงนามยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยด้วยความเต็มใจ และผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยสามารถถอนตัวออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้วิจัยทราบ โดยการถอนตัวออกจากการวิจัยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยหรือญาติทั้งสิ้น นอกจากนี้ ข้อมูลทั้งหมดในการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลเป็นรายบุคคลได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยยื่นเอกสารเพื่อขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของโรงพยาบาลชัยภูมิ และเสนอโครงการวิจัยเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างก่อน ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมิน



ทักษะกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และประเมินตนเองตามแบบวัดกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านเจตคติ และด้านทักษะ และตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติบรรยาย ด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการร่วมเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนกับระดับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างข้อมูลเกี่ยวกับผลการประเมินกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ จำนวน 25 คน เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน และเพศหญิง จำนวน 23 คน มีอายุระหว่าง 27–60 ปี อายุเฉลี่ย 47.08 ปี ($SD=9.23$ ปี) ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ มีจำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 80 นักทรัพยากรบุคคล เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่งานรังสีการแพทย์ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข และบรรณารักษ์ วิชาชีพละ 1 คน มีประสบการณ์การเข้าร่วมเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนระหว่าง 1–21 ครั้ง มีประสบการณ์เฉลี่ย 4.54 ครั้ง ($SD=5.32$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการร่วมเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	8.0
หญิง	23	92.0
อายุ		
อายุน้อยที่สุด	27 ปี	
อายุมากที่สุด	60 ปี	
อายุเฉลี่ย (SD)	47.08 (9.23) ปี	
ตำแหน่ง		
พยาบาลวิชาชีพ	20	80.0
นักทรัพยากรบุคคล	1	4.0
เจ้าหน้าที่งานธุรการ	1	4.0
เจ้าหน้าที่งานรังสีการแพทย์	1	4.0



ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าพนักงานสาธารณสุข	1	4.0
บรรณารักษ์	1	4.0
ประสบการณ์ในการเข้าร่วมเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน		
น้อยที่สุด	1	ครั้ง
มากที่สุด	21	ครั้ง
เฉลี่ย	4.54	(5.31) ครั้ง

ระบบครอบครัวเสมือน (n=25)

ตอนที่ 2 ผลการประเมินกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ

2.1 การวิเคราะห์กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ พบว่า แกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิมีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์สูงสุดที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (SD=.46) รองลงมา เป็นด้านเจตคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (SD=.49) และด้านทักษะที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (SD=.51) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ ของแกนนำ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	การแปลผล
ด้านความรู้	4.72	.46	มากที่สุด
ด้านเจตคติ	4.64	.49	มากที่สุด
ด้านทักษะ	4.56	.51	มากที่สุด
ภาพรวม	4.60	.50	มากที่สุด

กัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ จำแนกรายด้าน (n=25)

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการเข้าร่วมเรียนรู้จิตบริการ ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน กับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการเข้าร่วมเรียนรู้จิตบริการ ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน กับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ พบว่า อายุ และประสบการณ์ในการเข้าร่วมเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประสบการณ์ในการเข้าร่วมเรียนรู้จิตบริการ ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนมีความสัมพันธ์กับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิในระดับปานกลาง ($r=.510$, $p=.011$) และอายุมีความสัมพันธ์กับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิในระดับเล็กน้อย



($r=.397, p=.50$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการเข้าร่วมเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

รายการประเมิน	Pearson Correlation	p-value	การแปลผล
เพศ	.240	.249	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
อายุ	.397	.050	มีความสัมพันธ์ระดับเล็กน้อย
ตำแหน่ง	-.058	.784	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ประสบการณ์ในการเข้าร่วมเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัว	.510	.011	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน กับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิ (n=25)

ตอนที่ 3 ผลการสะท้อนคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบของแกนนำกัลยาณมิตรโรงพยาบาลชัยภูมิดังนี้

สรุปภาพรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เน้นถึงความสำคัญของคุณประโยชน์ของการพัฒนาการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน ว่าเป็นการคิดเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน เพียงแต่ทุกคนยึดกติกา การฟังกันและกันอย่างลึกซึ้ง (deep listening) สามารถลลอคติได้ เพราะเป็นการฟังอย่างตั้งใจและไม่ตัดสิน ทำให้สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเทคนิคการสะท้อนคิดเชิงสร้างสรรค์ด้วยตะกร้า 3 ใบ ทำให้เกิดปัญญาด้วยการพิจารณาใคร่ครวญด้วยเหตุและผล ตรึกตรองก่อนตัดสินใจด้วยสติอันเกิดจากการฝึกสมาธิ ในวงสนทนาเป็นการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของกันและกันอย่างแท้จริง ซึ่งต้องมีการพัฒนากลุ่มแกนนำกัลยาณมิตรอย่างต่อเนื่อง ร่วมกับโค้ชผู้เชี่ยวชาญ โค้ชผู้บริหาร และโค้ชแบบเพื่อนช่วยเพื่อน คอยกระตุ้นกันและกันไปสู่เป้าหมายการพัฒนาบุษย์ที่สมบูรณ์

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า อายุ และความถี่หรือประสบการณ์ในการเข้าร่วมเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ของแกนนำกัลยาณมิตร โรงพยาบาลชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า แกนนำกัลยาณมิตร โรงพยาบาลชัยภูมิที่ได้รับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนมีความคิดเห็นต่อกระบวนการคิดอย่างมีระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ ว่ามีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เพราะการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน เป็นการคิดเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน เพียงแต่ทุกคนยึดกติกา การฟังและกันอย่างลึกซึ้ง (Deep listening) เป็นการฟังอย่างตั้งใจและไม่ตัดสิน ทำให้สามารถลลอคติได้ โดยเฉพาะเทคนิคการสะท้อนคิดเชิงสร้างสรรค์ด้วยตะกร้า 3 ใบ ทำให้เกิดปัญญาด้วยการพิจารณาใคร่ครวญด้วยเหตุและผล ตรึกตรองก่อนตัดสินใจด้วยสติ อันเกิดจากการฝึกสมาธิในวงสนทนาเป็นการเคารพศักดิ์ศรีของการเป็นมนุษย์ของกันและกันอย่างแท้จริง สอดคล้องกับมกราพันธุ์ จุฑารักษ์ และคณะ¹⁴ ที่พบว่า แกนนำกัลยาณมิตรที่ได้รับการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนมีทักษะ



กระบวนการคิดอย่างมีระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ โดยพบว่าในการร่วมเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนมีความสัมพันธ์ทางบวก กับระดับทักษะกระบวนการคิดอย่างมีระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำกระบวนการเรียนรู้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรและเป็นการตอบ อัตลักษณ์เฉพาะบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขในการขับเคลื่อนการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องและยั่งยืน ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้นับพบระหว่างปี พ.ศ.2556-พ.ศ.2559 สะท้อนให้เห็นว่าประสบการณ์ในกระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน มีความต่อเนื่อง (continuous professional development of health care personal) โดยเฉพาะมีการพัฒนาบทบาทของแกนนำกัลยาณมิตร ที่เน้นการสร้างอัตลักษณ์จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (humanized health care) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมทางวิชาชีพของบุคลากรด้านสุขภาพที่ต้องบริการกับประชาชนด้วยความเท่าเทียมเสมอภาค เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยเอื้อต่อการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้ โดยเฉพาะผลการพัฒนาการเรียนรู้ได้สะท้อนถึงผลงานที่กลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีผลงานเชิงประจักษ์ในการขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม¹⁰ (ท่าบทบาผู้นำกระบวนการเรียนรู้ (critical leadership) พัฒนาการเปลี่ยนแปลงภายในตน (transformative leaning) ทั้งของตนและกลุ่มคนที่ร่วมเรียนรู้ภายในองค์กรด้วยผู้มีจิตบริการ (service mind) รวบรวมผลงานจากการถอดบทเรียนทุกกิจกรรมทุกโครงการในองค์กรอย่างเป็นระบบงานวิจัยนี้สะท้อนผลความสำเร็จ คือการสร้างแกนนำเริ่มต้น (critical mass) ในแต่ละหอผู้ป่วย/หน่วยงาน เพียง 3- 5 คน ในระยะเริ่มแรกที่มาด้วยจิตอาสาและต่อมาขยายการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต่อเนื่องยาวนาน ตั้งแต่ พ.ศ.2556 ทั้งนี้ได้ทำการพัฒนาการเรียนรู้โดยใช้วิจัยเป็นฐานมาตลอด มีระบบครอบครัวเสมือนเป็นกลไกสำคัญมีความพลวัตในการสร้างความสัมพันธ์ของแกนนำเป็นเสมือนญาติมิตรครอบครัวเดียวกันในชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพ (PLC) ที่เน้นจิตแห่งเมตตา กรุณา และเอื้ออาทรทำให้เกิดอัตลักษณ์จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของแกนนำสอดคล้องกับเอกลักษณ์เฉพาะของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขที่บริการด้วยหัวใจกับประชาชนผู้รับบริการแบบองค์รวมทั้งทางร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณและสติปัญญา ก่อให้เกิดทักษะกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ซึ่งเป็นทักษะการคิดระดับสูงที่นำไปสู่การเกิดความคิดแบบเติบโต growth mindset และทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างเป็นรูปธรรม¹⁵

สรุปผลการวิจัยนี้สะท้อนถึงกลุ่มแกนนำกัลยาณมิตรที่ได้รับกระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนมีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ แสดงถึงความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านความรู้ของกลุ่มบุคคล ผ่านการลงมือปฏิบัติมีความมั่นคงและยั่งยืน หรือประสบการณ์ในการร่วมเรียนรู้กระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์ด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ เนื่องจากกลุ่มแกนนำเริ่มต้นมีการถอดบทเรียนประสบการณ์ตรงทุกกิจกรรม,ทุกโครงการตลอดระยะเวลาที่เข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้และบ่งบอกถึงการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและแสดงให้เห็นว่ากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน สามารถพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของแกนนำกัลยาณมิตรได้อย่างแท้จริง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำกระบวนการเรียนรู้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ในระหว่างการเรียนรู้กระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน ผ่านประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติจริง ได้ฝึกทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นอย่างยิ่ง อาทิเช่น การฝึกสติและฝึกทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง การฝึกตั้งคำถาม (power question) การปลูกฝัง DNA ของนวัตกรรม อันได้แก่ ความสามารถในการคิดเชื่อมโยง และพฤติกรรมการสังเกต การตั้งคำถาม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน และการทดลองคิดค้นความคิดใหม่ในรูปแบบโครงการต่าง ๆ ก่อนเปิดโอกาสให้ลงมือปฏิบัติจริง



และติดตามการดำเนินงานรวมถึงความก้าวหน้ากิจกรรมโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใต้บรรยากาศความเป็นกัลยาณมิตร ผ่อนคลาย และมีโค้ชช่วยชี้แนะ มีการให้ความรักสนับสนุนและความไว้วางใจกัน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์เสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ทีมแกนนำกัลยาณมิตรที่ได้รับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนจึงมีความรู้สึกประทับใจต่อกิจกรรมที่จัดขึ้น เป็นการสะท้อนความต่อเนื่องซึ่งเป็นผลลัพธ์การเรียนรู้ (product of learning process) บ่งบอกถึงเส้นทางการพัฒนาแกนนำกัลยาณมิตรที่ใช้ระยะเวลาอย่างยาวนาน มีกระบวนการจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ คือการถอดบทเรียน (lesson-learn) ทั้งก่อนดำเนินการโครงการ (BAR : Before Action Review) ระหว่างการดำเนินโครงการ (DAR : During Action Review) และหลังสิ้นสุดโครงการ (AAR : After Action Review) ก่อให้เกิดความมีวินัยร่วมกัน ความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนความรู้และความเป็นเหมือนญาติมิตรในชุมชนการเรียนรู้ร่วมกันจากการปฏิบัติ (community of practice) มีจิตบริการประชาชน มีความเสียสละและเรียนรู้วิธีประสานงานเพื่อแก้ปัญหาสุขภาพของประชาชนสู่สังคมสุขภาวะ สร้างการมีส่วนร่วมลักษณะการใช้ชุมชนการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีความต่อเนื่องสามารถนำมาพัฒนากระบวนการเรียนรู้ได้ทุกรูปแบบ (Content free approach) และชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพ (PLC : professional learning community) เป็นกุญแจสำคัญที่สามารถนำผลการศึกษาไปสู่การพัฒนาบุคลากรในบทบาทการเรียนรู้ตลอดชีวิต (life learning) มีการเปลี่ยนแปลงภายในตนและมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change agent) ที่สามารถนำตนเองในการปฏิบัติงานและภารกิจต่าง ๆ ในองค์กรต่อไป เนื่องจากฐานคิดในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนเป็นฐานคิดให้ความสำคัญกับการบูรณาการทักษะการเรียนรู้หลากหลายมิติและกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรม อันเกิดจากการเพาะบ่มอัตลักษณ์จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (humanize health care) ให้กับทุกภาคส่วนที่ร่วมเรียนรู้ในชุมชนเครือข่ายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของกระทรวงสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ระดับสูง มองภาพเป้าหมายการพัฒนาบุคลากรแบบองค์รวม (ดี เก่ง มีสุข) เพื่อกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ชี้นำกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดแรงบันดาลใจ (Inspiration) นำไปสู่การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สร้างการมีส่วนร่วมให้บุคลากรในองค์กรเกิดจิตสำนึก โดยผู้บริหารต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากการเรียนรู้ภายใน (transformative learning) ที่จะพาทีมงานเรียนรู้และนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลชัยภูมิต่อเนื่องต่อไป

2. สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการความรู้จากการถอดบทเรียน จัดสัมมนาวิชาการและเผยแพร่ผลงานในเครือข่ายและสู่สาธารณชน โดยใช้วิจัยเป็นพื้นฐาน (research based) นำการพัฒนาเพื่อการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ

3. ผู้บริหารองค์กรต้องทำความเข้าใจรากฐานของภาวะผู้นำที่ใช้หลักการพื้นฐานของการโค้ช ควรทำบทบาทเป็นผู้ชี้แนะการเรียนรู้บทบาทโค้ชผู้บริหาร (administrator coach) เปลี่ยนจากระบบสั่งการสู่ การสอนงาน ด้วยการพัฒนาคนเป็นศูนย์กลางทำให้เกิดการเรียนรู้ มีความสามารถที่จะแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองและสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมและมีศักดิ์ศรี สร้างความเป็นเครือข่าย เน้นการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม มีนิเทศติดตามผลเพื่อให้ชี้แนะจากผู้เชี่ยวชาญ การเรียนรู้เชิงวิชาชีพ รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้ชุมชนจากการพัฒนาศักยภาพขององค์กร



ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. จัดกิจกรรมพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนอย่างต่อเนื่อง โดยควรมีการจัดกิจกรรมมากกว่าปีละ 1 ครั้ง รวมถึงการจัดกิจกรรมพัฒนากระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือนที่เน้นการลงมือปฏิบัติจริง พร้อมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ภายใต้บรรยากาศที่มีความเป็นมิตร ผ่อนคลายและมีโค้ชคอยชี้แนะ

2. กลุ่มแกนนำกัลยาณมิตรควรผ่านหลักสูตรการอบรมบทบาทการเป็นผู้ชี้แนะ (coaching) เรียนรู้ทักษะกระบวนการ (process skills) ทั้งด้านกระบวนการคิด กระบวนการทางสังคม และกระบวนการลงมือปฏิบัติ ผ่านการสะท้อนคิดร่วมกับกลุ่มเพื่อนซึ่งเป็น “peer coach” ซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้รับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง โดยมีโค้ชผู้เชี่ยวชาญภายนอก (expert coach) ร่วมสะท้อนคิด กระบวนการเรียนรู้ต้องมีความถี่ ความต่อเนื่องในการร่วมเรียนรู้ มีการฝึกใช้ทักษะที่จำเป็น เช่นการถอดบทเรียน การสะท้อนคิด การโค้ช เป็นต้น โดยลงมือปฏิบัติจริงภายใต้บรรยากาศที่มีความเป็นกัลยาณมิตร ผ่อนคลายและมีโค้ชคอยชี้แนะ

3. ควรมีกระบวนการสร้างและพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพแกนนำ (แกนนำกัลยาณมิตร) ให้สามารถเป็นผู้โค้ชเพื่อชี้แนะทิศทางการเรียนรู้ (critical leadership) ผู้นำทางวิชาการโดยใช้วิจัยเป็นฐานในแต่ละองค์กร

4. การใช้กระบวนการพัฒนาการเรียนรู้จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนา โดยควรเริ่มจากกลุ่มคนที่มีใจรัก มีจิตอาสา การเรียนรู้ที่มี passion เป็นการเรียนรู้ที่มีพลังจากด้านใน เห็นคุณค่าและรักในสิ่งที่ทำและมีประโยชน์ต่อสังคม มีการแลกเปลี่ยนความคิดและเปลี่ยนบทเรียน (lesson-learned) การสะท้อนคิด (reflection) อย่างต่อเนื่องโดยการมี expert coach, administrator coach, peer coach ที่มีศักยภาพในการโค้ชอย่างแท้จริงจะช่วยทำให้ทำให้กระบวนการพัฒนาประสบความสำเร็จได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ตั้งแต่ ก่อนใช้ ระหว่างการใช้กระบวนการ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานและกระบวนการเรียนรู้จากภายในตนเอง (transformative learning)

References

1. Prombuasri P, Swangwatanasade O. Development of coaching instructor in 21st century. Journal of Health Science Research 2017;11(1):110-21.(in Thai)
2. Siriporn L, Jutarasaga M, Charoensuk S, Naraballob F, Santwanpas N. The integrated education model of systems thinking and humanized health care within multi-cultural society, Praboromarajchanok Institute. Journal of Nursing and Education 2014;7(1):39-54.(in Thai)
3. Kittiraktrakul S. Developing a network model: humanized health care among nursing colleges under the Praboromarajanok Institute. Journal of Nursing Division 2011;38(1):16-30.(in Thai)
4. Hanpaichaiyakul S, Jutarosaga M, Siliporn L. The development of well-being under the innovation of simulated family system (one college one community). Nursing Journal of the Ministry of Public Health 2014;24(1):67-79.(in Thai)
5. Jutarosaga M. Building of public health network in nursing profession under humanized service and cooperation among educational institutions to public health services center to strengthen the community. (2nded). Khon Kaen;2011.(in Thai)
6. Jutarosaga M, Siriporn L, Jutarosaga A. Transformation of production process and human resource development in public health to build the identity of humanized service. Makarapan Jutarosaga and Anittha Jutarosaga (Editor). Learning management to change to organization of happiness under “Humanized Health Care Service with A Simulated Family System”. Khon Kaen: Klungnana Vitthaya Press;2013.(in Thai)



7. Jutarosaga M. Development of strategic thinking: reflecting ideas by using three-basket technique. *Journal of Curriculum Research and Development* 2019,9(2):203–222.(in Thai)
8. Jutarosaga M, Prombuasri P, Amornrojworawut W, Charoensuk S, Attohi P, Jutarosaga A, et.al. Reflection of a route to transform humanized health care process with a simulated family system to borderless operating group. *Nursing Journal of the Ministry of Public Health* 2017, 27(2):31–45.(in Thai)
9. Jutarosaga M, Charoensuk S. A study of model development for the promotion of morals and ethics in organizations. Bangkok: Foundation for a Clean and Transparent Thailand;2019.(in Thai)
10. Gomaratus S, Pratumtin A, Pinprasong N. Research report on building true-friend team leaders to drive the morality organization in Chaiyaphum Hospital;2018.(in Thai)
11. Jutarosaga M, Jutarosaga A. Learning management towards happiness-based organizational: the use of humanized health care under the simulated family system, Khon Kaen: Klungnan Press;2013.(in Thai)
12. Jutarosaga M. Humanized health care learning approach under a simulated family model. Khon Kaen: Klugnanavitthaya Press;2009.(in Thai)
13. Boulding KE. National images and international systems. *Journal of Conflict Resolution* 1959,3(2):120–131.
14. Jutarosaga M, Mahaprom T, Sontua N., et al. Effect of the humanizes health care development with simulated family system on systematic creative thinking skills with three baskets technique among health care personnel. *Journal of Research and Curriculum Development* 2021,11(1).49–70.(in Thai)
15. Jutarosaga M, Amornrojworawut W, Charoensuk S. et al. Innovative curriculum: creative systems thinking and humanized healthcare in a multicultural society toward creating innovation in the areas of healthcare and public health services, Praboromarajchanok Institute, the Ministry of Public Health. *Journal of Health Science* 2021, 30 (Supplement 1):S141–S157.(in Thai)