อัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา

สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์ พิมพิมล วงศ์ไชยา**
สิริสุดา เตชะวิเศษ สมศรี สัจจะสกุลรัตน์**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และสภาพการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บัณฑิต และบัณฑิต จำนวน 24 คน 2) อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 10 คน โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง(Purposive sampling) 3) ผู้รับบริการในชุมชน จำนวน 14 คน โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบตามสะดวก (Convenience sampling) 4) นักศึกษาชั้นปีที่ 1–4 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 35 คน โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบสัดส่วน(Proportional sampling) รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 83 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทำการเก็บข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มๆ ละ 5–8 คน จำนวน 12 ครั้ง ระหว่างเดือนตุลาคม 2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2558 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และตรวจสอบผลการวิเคราะห์เนื้อหาโดยวิธีวิเคราะห์แบบสามเส้า (Tri–angulation) ผลการวิจัยพบว่า

1. อัตลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา คือ บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่ให้การดูแลด้วยใจไม่ใช่เพียงการทำหน้าที่เป็นการดูแลผู้รับบริการเสมือนญาติ ประกอบด้วยคุณลักษณะเด่น 5 ประการ ดังนี้ 1) มีจิตอาสา 2) มีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม 3) มีทักษะปฏิบัติดี 4) มีการคิดวิเคราะห์ 5) ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแล โดยคุณลักษณะทั้ง 5 ประการ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

2. สภาพการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ พบว่าสามารถส่งเสริมได้ด้วยการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกันตามสมรรถนะที่กำหนดไว้ในแต่ละชั้นปีตั้งแต่ชั้นปีที่ 1–4 และมีการให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับมโนทัศน์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อย่างเป็นรูปธรรม มีการสอดแทรกไว้ในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสภาพการณ์จริง และมีการประเมินผลแบบสะท้อนคิดเป็นระยะเพื่อการพัฒนาและสร้างเสริมสมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะสำคัญของบัณฑิต ข้อเสนอแนะ วิทยาลัยควรมีการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตโดยบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาสู่แนวปฏิบัติที่ดี

คำสำคัญ : อัตลักษณ์; บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์; บัณฑิตพยาบาล

*วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ; อีเมล์ติดต่อ : supapornudom7@gmail.com

Humanized Health Care Identity among Graduates of Boromarajonani College of Nursing, Phayao

Suphaphon Udomluck, Pimpimon Vongchaiya*,*
Sirisuda Tachawisad, Somsri Sutjasakulrat**

Abstract

This qualitative study aimed to examine the humanized health care identity of the Boromarajonani College of Nursing, Phayao (BCNPY) graduates, and to explore ways to develop and improve humanized health care identities. Eighty three participants participated in this study. The sample consisted of 24 nurses and former BCNPY graduates, 10 BCNPY nursing instructors and supportive staff who were selected by purposive sampling, and 14 service users who were selected by convenience sampling. Thirty-five current BCNPY students were selected by proportional sampling. The semi-structured interview guidelines were developed by the principle investigator. Twelve focus groups were conducted, with each group consisting of 5-8 informants. Data were collected from October 2014 to February, 2015. Content analysis was employed for data analysis and a triangulation was carried out.

Results were as follows:

1. The humanized health care identities of BCNPY graduates meant providing care with the heart as they would be their own family member, and not just as a job to service users. The identities of the BCNPY consisted of 1) Service-minded 2) Politeness 3) Good nursing skills 4) Analytical thinking, and 5) Patients' participation. These five factors were related to each other.

2. Informants agreed that identities could be developed through the nursing course. The useful strategies included providing information and knowledge about humanized health care through teaching and learning. The information was structurally integrated into theoretical and practical courses, as well as through additional student development activities. The ultimate goal was to allow students to learn from real life situations. Reflection was also identified as beneficial as a method to improve awareness leading to essential capacity improvement.

Suggestion: The College should develop students' identities through integration of teaching and extra curricula activities, and establish good practice guidelines.

Keyword : identity; humanized health care; nursing graduates

* Boromarajonani College of Nursing, Phayao ; e-mail : supapornudom7@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญ

การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษามีเป้าหมายเพื่อผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติ และมีอัตลักษณ์ที่สะท้อนผลการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ) จึงได้กำหนดกลุ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์/เอกลักษณ์ เป็นตัวบ่งชี้มิติหนึ่งของการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ 2554–2558) ของสถาบันการศึกษา การกำหนดอัตลักษณ์ ประกอบด้วย 1) มีความสัมพันธ์กับ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถานศึกษา สาขาวิชาชีพ และสอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิระดับชาติ (Thai Qualification: TQF) 2) มีความเหมาะสมโดยอัตลักษณ์ผู้เรียนต้องมีความเฉพาะเจาะจงชัดเจน สามารถส่งเสริมให้เกิดขึ้นได้กับผู้เรียนทุกคนและเหมาะสมกับสถานศึกษา 3) มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติและร่วมกันพัฒนาให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามปรัชญาของสถานศึกษาที่กำหนด สามารถส่งเสริมให้เป็นเอกลักษณ์ของสถานศึกษา หรือสนับสนุนให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีหรือสร้างชื่อเสียงให้กับสถานศึกษาได้[1]

สถาบันพระบรมราชชนก เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีหน้าที่รับผิดชอบพันธกิจในการผลิตและพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขสนับสนุนให้วิทยาลัยในสังกัดซึ่งมีทั้งหมด 40 แห่งทั่วประเทศ ทำหน้าที่ผลิตบุคลากรแก่หน่วยงานบริการสุขภาพทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันพระบรมราชชนก ระยะกลาง 5 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2554–2558[2] ได้กำหนดพันธกิจในการผลิตและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพเพื่อรองรับระบบสุขภาพของประเทศและชุมชน การสร้างองค์ความรู้ บริการวิชาการด้านสุขภาพ เพื่อนำพาสู่สังคมอุดมปัญญาสุขภาวะ และพัฒนาองค์กรให้เข้มแข็งมุ่งสู่สถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพระดับสากล และได้กำหนดอัตลักษณ์บัณฑิตคือ “บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” ที่มีความหมายของการให้บริการที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ให้บริการตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นจริง โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นหลัก เรียกย่อๆ ว่า SAP ประกอบด้วย

Service mind คือ การมีจิตบริการที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง โดยไม่ตัดสินพฤติกรรมคนอื่นด้วยความคิดของตนเอง เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ให้บริการตรงตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ

Analytical thinking คือ การคิดบนฐานข้อมูลจริง วิเคราะห์และวางแผนแก้ปัญหาได้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากสภาพความเป็นจริงอย่างเป็นระบบ วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ วางแผนแก้ปัญหาได้อย่างสอดคล้องกับบริบทชีวิตจริงโดยประยุกต์ความรู้ทางวิชาการ

Participation / Patient right คือ วิธีการทำงานเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ให้ผู้รับบริการรับรู้ ตัดสินใจด้วยตนเองได้

ในการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตดังกล่าว สถาบันพระบรมราชชนกได้จัดทำคู่มือการดำเนินการพัฒนาให้เกิดอัตลักษณ์บัณฑิตขึ้น[3] และส่งเสริมให้ทุกวิทยาลัยในสังกัดนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากวิทยาลัยแต่ละแห่งได้พัฒนา ปรัชญา วิสัยทัศน์ และค่านิยมร่วมที่เหมาะกับบริบทของตนเองซึ่งแตกต่างกันไปทั้งในด้านของที่ตั้ง วัฒนธรรม และความต้องการของแต่ละพื้นที่และภูมิภาคจึงได้สร้างบัณฑิตที่มีอัตลักษณ์เฉพาะของตนเอง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

พะเยา สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ได้นำนโยบายการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิต “บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” มาปฏิบัติตั้งแต่ปีการศึกษา 2553[4] และได้มีการติดตามอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิตโดยใช้แบบประเมินกลางของสถาบันพระบรมราชชนก พบว่าโดยภาพรวมบัณฑิตมีพฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 3 ด้านอยู่ในระดับดี[5] แต่ผลที่ได้อาจไม่ครอบคลุมอัตลักษณ์บัณฑิตตามบริบทเฉพาะของวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาข้อมูลเชิงลึกของอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิตและสภาพการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมให้บัณฑิตเกิดคุณลักษณะบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่วิทยาลัยในการบริหารการศึกษาและพัฒนาบัณฑิตให้มีอัตลักษณ์ที่พึงประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิต บนพื้นฐานของปรัชญา วิสัยทัศน์ และค่านิยมร่วมของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา

2) เพื่อศึกษาสภาพการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา

คำถามการวิจัย

1) อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา บัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต มีความเข้าใจอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิตบนพื้นฐานของปรัชญา วิสัยทัศน์ และค่านิยมร่วมของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา อย่างไร

2) สภาพการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา เป็นอย่างไร

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูล (Participants) จำนวน 4 กลุ่มดังนี้

1) ผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิต จากโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา จำนวน 24 คน ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เกณฑ์การคัดเลือกผู้ใช้บัณฑิตคือ เป็นผู้บังคับบัญชาระดับต้นของบัณฑิตที่ปฏิบัติงานร่วมกันมาไม่น้อยกว่า 1 ปี ส่วนเกณฑ์การคัดเลือกบัณฑิตคือ จบการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตของวิทยาลัยและปฏิบัติงานด้านบริการสุขภาพมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี 2) ผู้รับบริการในชุมชน จำนวน 14 คน ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบตามสะดวก (Convenience sampling) เกณฑ์การคัดเลือกคือ เป็นผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในตำบลที่วิทยาลัยลงนามความร่วมมือในการพัฒนาสุขภาวะของชุมชนและได้รับบริการจากบัณฑิตที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ 3) อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา จำนวน 10 คน ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เกณฑ์การคัดเลือกคือ เป็นอาจารย์ และบุคลากรของวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 ปี 4) นักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ปีการศึกษา 2557 ชั้นปีที่ 1–3 จำนวนชั้นปีละ 10 คน และชั้นปีที่ 4 จำนวน 5 คน รวม 35 คน ทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบสัดส่วนตามจำนวนนักศึกษาแต่ละชั้นปี (Proportional sampling)

รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 83 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง(Semi structure question) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ เกี่ยวกับความคิดเห็นต่ออัตลักษณ์บัณฑิตและสภาพการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมอัตลักษณ์บัณฑิตบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ปรัชญา และค่านิยมร่วมของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยอาจารย์พยาบาล 2 ท่าน อาจารย์ด้านการศึกษา 1 ท่าน

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำโครงร่างการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา หลังได้รับการรับรองแล้วผู้วิจัยทำการพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยรับสมัครผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่มเข้าร่วมโครงการด้วยความสมัครใจ มีการแนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย หลักเกณฑ์การคัดเลือกเข้าร่วมการวิจัย ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาของการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับ สิทธิของผู้ให้ข้อมูลในการตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย โดยไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การได้รับบริการ และการศึกษาในกรณีของนักศึกษาแต่อย่างใด ผู้ให้ข้อมูลสามารถหยุดการเข้าร่วมการวิจัยได้ทันทีตามความสมัครใจและเซ็นใบยินยอมให้ความร่วมมือ สำหรับข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการบ่งชี้ผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล และการนำเสนอผลการวิจัยจะรายงานเป็นภาพรวม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group discussion) โดยชี้แจงผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่มตามเวลานัดหมายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การนำเสนอข้อมูล และประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ให้ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มเข้าใจ และขออนุญาตบันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่มโดยผู้ช่วยวิจัย ใช้เวลาในการประชุมกลุ่มย่อยแยกตามประเภทกลุ่มละ 5-8 คน จำนวน 12 ครั้งๆ ละ 45 นาที ระหว่างเดือนตุลาคม 2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และตรวจสอบผลการวิเคราะห์เนื้อหาโดยวิธีวิเคราะห์แบบสามเส้า (Tri-angulation)[6] โดยผู้วิจัย 3 คน ผู้ใช้บัณฑิต 3 คนและบัณฑิต 3 คนที่เข้าร่วมโครงการ และอาจารย์พยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ 1 คน

ผลการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 17 คน และบัณฑิต จำนวน 7 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 46.12 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก มีอาชีพรับราชการทุกคน 2) ผู้รับบริการในชุมชนจำนวน 14 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 52 ปี ส่วนมากมีการศึกษาระดับประถมศึกษา ทุกคนมีอาชีพเกษตรกร 3) อาจารย์จำนวน 6 คน และบุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา จำนวน 4 คน ทุกคนเป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 43.90 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก อาชีพรับราชการทุกคน 4) นักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 35 คน มีอายุเฉลี่ย 20.28 ปี รวมผู้ให้ข้อมูล 83 คน เป็นเพศหญิง 77 คน เพศชาย 6 คน

2. อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา บัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา มีความเข้าใจความหมายของอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์คือ การปฏิบัติที่ไม่ใช่เพียงแค่หน้าที่ แต่เป็นการบริการด้วยความเป็นมิตร ดุจญาติ มีความ

เอื้ออาทร มีน้ำจิตน้ำใจ มีความห่วงใย เข้าใจในปัญหาของผู้ป่วย ให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยรวมถึงญาติ ทั้งร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ และสังคม ประกอบด้วยคุณลักษณะเด่น 5 ประการคือ 1) มีจิตอาสา 2) มีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม 3) มีทักษะปฏิบัติดี 4) มีการคิดวิเคราะห์ 5) ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแล ทั้ง 5 ประการมีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ดังตัวอย่างข้อคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ คือการปฏิบัติที่ไม่ใช่แค่คิดว่าเป็นเพียงหน้าที่ ให้คิดว่าดูแลคนในครอบครัวของเราเพื่อให้เขาหายจากที่เขาเป็นทุกข์อยู่ ซึ่งไม่ใช่แค่เน้นในการรักษาเพียงอย่างเดียว เน้นทางด้านจิตใจด้วย" (Par 7–1)* โดยมีรายละเอียดของคุณลักษณะเด่น ดังนี้

2.1 มีจิตอาสา (Service mind) ได้แก่ มีความเอื้ออาทร เสียสละ มีน้ำใจ เอาใจใส่ผู้ป่วย เอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ดังตัวอย่างข้อคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"บัณฑิตมีความโดดเด่น คือ มีอัธยาศัยดี มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีจิตอาสา มีจิตบริการที่ออกมาจากใจ" (Par 4–1)*

2.2 มีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม (Politeness) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออก สีหน้า ท่าทาง คำพูด การทักทายผู้อื่นด้วยความมีสัมมาคารวะ ถูกกาลเทศะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ดังตัวอย่างข้อคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลต่อพฤติกรรมบัณฑิต *"สุภาพ นุ่มนวล เอื้ออาทร มีความเข้าใจในการดูแลคนไข้ ค่อนข้างดูแลได้ดีมาก มีความรู้ในด้านนี้อยู่เยอะพอสมควร" (Par 2–2)*

2.3 มีทักษะปฏิบัติดี (Good nursing skill) หมายถึง การใช้ความรู้ทักษะตามมาตรฐานวิชาชีพได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว การไวต่อความรู้สึกของผู้ป่วยในขณะดูแล สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาให้ผู้ป่วยได้ทันเวลา ดังตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"บัณฑิตของวิทยาลัยจะเด่นการทำหัตถการ จะทำคล่องกว่าสถาบันอื่น ทักษะมากกว่า ความรู้ก็พอๆกัน" (Par 1–1) "บัณฑิตเราเป็นพยาบาลที่ดี สามารถพูดคุยสื่อสารกับผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี ที่ผ่านมาภาพลักษณ์ของวิทยาลัยในส่วนนี้ดีอยู่แล้ว เช่น คุณ ณัฐวดี ศิษย์ที่ช่วยผู้ป่วยหัวใจหยุดเต้นที่จังหวัดเชียงรายที่เป็นข่าวได้รับการยกย่อง" (Par 6–2)*

2.4 มีการคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking) หมายถึง การคิดและวางแผนแก้ปัญหาได้โดยการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับความต้องการและบริบทชีวิตจริงของผู้รับบริการ โดยประยุกต์ความรู้ทางวิชาการ ดังตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"นอกจากจะต้องมีความรู้ที่เป็นเลิศ ทางด้านทฤษฎีและการปฏิบัติแล้วสิ่งสำคัญก็คือ การบริการเข้าถึงปัญหาของผู้ป่วย สามารถประเมินปัญหาของผู้ป่วยทั้งด้านองค์รวม ร่างกาย จิตใจ และสังคม ช่วยเหลือผู้ป่วยด้านต่างๆ และให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษาหรือแม้กระทั่งญาติเองก็ให้มีส่วนร่วมในการดูแล " (Par 6–1)*

2.5 ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแล (Patients' participation) หมายถึง การให้ผู้รับบริการและญาติมีส่วนร่วมในการดูแล และให้ผู้รับบริการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตนเอง ดังตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"บัณฑิตเป็นคนเคารพในศักดิ์ศรี คุณค่าความเป็นมนุษย์ มองชาวบ้านเป็นคนระดับเดียวกัน เป็นคนในครอบครัวเดียวกัน รับฟังความคิดเห็นปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ" (Par 6–2)*

3. สภาพการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมอัตลักษณ์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของวิทยาลัย ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่าวิทยาลัยมีการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมอัตลักษณ์บัณฑิตทั้งในด้านการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนานักศึกษาดังนี้

3.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน

3.1.1 การสอนภาคทฤษฎี มีการสอดแทรกในการจัดการเรียนการสอนภาคทฤษฎี โดยจัดให้นักศึกษาสัมผัสสถานการณ์จริง เรียนรู้จากความทุกข์และความเจ็บป่วยของคน ฝึกการคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ฝึกการเผชิญปัญหาและการทำงานเป็นทีม สอนให้เกิดความอดทน เพราะสังคมเปลี่ยนไป ดังตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"ฝึกให้นักศึกษาเรียนรู้ความทุกข์ความเจ็บป่วยของคน โดยไม่เลือกสถานที่ทั้งในชุมชนและโรงพยาบาล" (Par 5–2) "วิชาพลวัตกลุ่มและการทำงานเป็นทีมได้จัดโครงการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิต มีการเข้ากลุ่มตามลักษณะของอัตลักษณ์เพื่อส่งเสริมทั้งสมรรถนะ Service mind, Analytical thinking, Participation เมื่อใกล้สิ้นภาคการศึกษาจัดให้มีการเข้าค่ายพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตของนักศึกษา" (Par 6–1)*

3.1.2 การฝึกภาคปฏิบัติ เป็นการนำความรู้ที่ได้รับจากภาคทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติในสถานการณ์จริง มีการเตรียมนักศึกษาให้พร้อมก่อนการฝึก และเปิดโอกาสให้นักศึกษาสัมผัสเหตุการณ์จริงโดยมีอาจารย์มาดูแลควบคุมในการฝึกปฏิบัติเพื่อการทำงานที่ถูกต้อง ดังตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"การเตรียมความพร้อม นักศึกษาก่อนขึ้น ward เช่น pre–clinic เพื่อเสริมความมั่นใจ กิจกรรมเกี่ยวกับการตัดสินใจ เช่น สถานการณ์ผู้ป่วยเป็นอย่างนี้ ควรทำอะไรบ้าง และต้องมีความรู้พื้นฐานที่ดีพอถึงจะตัดสินใจได้" (Par 4–1)* รวมทั้งมีการสัมมนาแหล่งฝึกโดยให้ข้อมูลของแหล่งฝึกกับนักศึกษาดังตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"มีการ feedback –มีการประเมิน โดยนักศึกษา และอาจารย์พี่เลี้ยง รวมไปถึงมีผลการประเมินจากผู้ปกครองด้วย" (Par 3)*

3.1.3 มีแนวปฏิบัติสำหรับอาจารย์และบุคลากรนำสู่การปฏิบัติ ดังตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"ตอนนี้เรื่องอัตลักษณ์มีความชัดเจน เราต้องพยายามแทรกเข้าไปในทุกรายวิชาและทุกตัวบุคคลในการปฏิบัติทั้งในส่วนของการเรียนการสอนและในส่วนของสัมพันธภาพที่อยู่ร่วมกันของคนในวิทยาลัยและควรมีการกระตุ้นทุก 6 เดือน" (Par 6–1)*

3.1.4 มีการประเมินผลโดยนักศึกษา ดังตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"การรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา มีการสะท้อนคิดการเรียนการสอนภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติหรือการทำกิจกรรมของนักศึกษาด้วยใจ อยากให้ลึกซึ้งในสิ่งที่นักศึกษากำลังบอก" (Par 6–2)*

3.1.5 มีครูเป็นต้นแบบการฝึกปฏิบัติงานดังตัวอย่างเสียงสะท้อนของผู้ให้ข้อมูล *"คนที่ใกล้ชิดกับนักศึกษาและเป็นแบบอย่างที่ดีคืออาจารย์ผู้สอน ส่วนเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนก็สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีกับนักศึกษาได้ เพิ่มเติมการสอนเสริมหลักสูตรด้านคุณธรรมจริยธรรม และการสอนเรื่องการใช้ชีวิตจริงโดยไม่เน้นทฤษฎีอย่างเดียวสอนการใช้ชีวิต" (Par 6–2)*

3.2 ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา โดยการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่นักศึกษาผ่านโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ในแต่ละชั้นปี เช่น กิจกรรมครอบครัวเสมือน โครงการจิตสำนึกรักบ้านเกิด ธนาคารความดี การออกค่ายจิตอาสาของสโมสรนักศึกษา เป็นต้น ดังตัวอย่างข้อคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล *"วิทยาลัยมีการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม การมีน้ำใจ เป็นส่วนที่จะนำไปสู่การทำให้คนอื่น ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ มีจิตบริการ มีกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น ทำบุญตักบาตร และโครงการต่างๆ กิจกรรมจิตอาสาต่างๆ เช่น ธนาคารความดี พับกอซ ไปวัดหลวงช่วยงานของวัด กวาดลานวัด ได้ส่งเสริมความมีน้ำใจ กิจกรรมออกค่าย รับน้องระบบ senior มีสุนทรียสนทนา มีกิจกรรมส่วนร่วมในชุมชน กิจกรรมการออกค่าย ตรวจสุขภาพ คนแก่การออกเยี่ยมบ้าน" (Par 1–3)*

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ค้นพบอัตลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ซึ่งบางส่วนสอดคล้องกับอัตลักษณ์บัณฑิตที่สถาบันพระบรมราชชนกได้กำหนด ได้แก่ จิตอาสา การคิดวิเคราะห์ และการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมและคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ได้ค้นพบอัตลักษณ์บางอย่างของบัณฑิตที่เป็นคุณลักษณะเด่นเพิ่มเติม คือ มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม และมีทักษะปฏิบัติดี อัตลักษณ์ดังกล่าวพัฒนาขึ้นในบัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ดังอภิปรายต่อไปนี้

1. อัตลักษณ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา คือ บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ที่ให้การดูแลด้วยใจไม่ใช่เพียงการทำหน้าที่เป็นการดูแลผู้รับบริการดุจญาติ มีความเอื้ออาทร มีน้ำใจ มีความห่วงใย เข้าใจในปัญหาของผู้ป่วย ให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยรวมถึงญาติทั้งร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ และสังคมประกอบด้วยคุณลักษณะเด่น 5 ประการที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ดังนี้ 1) มีจิตอาสา 2) มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม 3) มีทักษะปฏิบัติดี 4) มีการคิดวิเคราะห์ และ 5) ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแล คุณลักษณะทั้ง 5 ประการ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน อธิบายได้ดังนี้

1) ด้านจิตอาสา เป็นคุณลักษณะเด่นที่ผู้ให้ข้อมูลคิดเห็นตรงกันมากที่สุด หมายถึง การมีความเอื้ออาทร เสียสละ มีน้ำใจ เอาใจใส่ผู้ป่วย เอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ คุณลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับความหมายที่สถาบันพระบรมราชชนกกำหนด คุณลักษณะนี้ พระไพศาล วิสาโล[7] ได้กล่าวว่า จิตอาสานั้นมีอยู่ในทุกคนอยู่แล้ว เพราะทุกคนล้วนมีความปรารถนาที่จะทำความดี ซึ่งการมีจิตอาสานั้นเกิดจากสาเหตุหลักดังนี้ 1) ความรู้สึกสงสาร เนื่องจากพบเห็นผู้ที่มีความเดือดร้อนมากกว่าตนเองและอยากที่จะหาทางช่วยเหลือผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ 2) เกิดจากประสบการณ์ที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยตนเองและได้รับความสุขจึงอยากช่วยเหลือผู้อื่นอีก 3) เป็นความรู้สึกต่อเนื่อง เมื่อบุคคลได้รับความช่วยเหลือและรู้สึกประทับใจจึงอยากทำสิ่งดีๆ เพื่อผู้อื่นบ้าง การพัฒนาจิตอาสาให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลอาศัยการปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสาตั้งแต่ ครอบครัว สถานศึกษา มีการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในการเข้าร่วมกิจกรรม และเข้าร่วมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง[8] การพัฒนาจิตอาสาจะเป็นพื้นฐานของการเป็นพยาบาลที่ดีต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ ศักดิ์มงคล เชื้อทอง และคณะ[9] ที่ศึกษาผลของโปรแกรมพัฒนาจิตสาธารณะต่อความมีจิตสาธารณะและความสุขของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรีซึ่งพบว่านักศึกษาพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ยของความมีจิตสาธารณะและคะแนนเฉลี่ยของความสุขสูงขึ้นภายหลังเข้าร่วมโปรแกรม

2) มีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออก สีหน้า ท่าทาง คำพูด การทักทายผู้อื่นด้วยความมีสัมมาคารวะ ถูกกาลเทศะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นคุณลักษณะเด่นที่พบในบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา เพิ่มขึ้นจากอัตลักษณ์ที่สถาบันพระบรมราชชนก กำหนด ทั้งนี้การมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม เป็นพฤติกรรมบริการที่สังคมคาดหวังต่อวิชาชีพการพยาบาล พยาบาลต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีการติดต่อสื่อสาร มีความเอื้ออาทร ภาพลักษณ์ของพยาบาลบนฐานคิดมนุษย์นิยมหรือฐานคิดของความเอื้ออาทรเน้นคุณลักษณะ อ่อนโยน เห็นใจ รับฟัง สัมผัส และเอาใจใส่[10] ดังที่พระเทพกวี วัดป่าดาราภิรมย์ เชียงใหม่ ได้กล่าวว่า[11] “ผู้ที่มีโอกาสทองที่จะช่วยชีวิตคน คือ แพทย์และพยาบาล การช่วยชีวิตคนไว้ไม่ได้หมาย

เพียงว่าให้ยาเท่านั้น ยาขนานเอกที่ให้แก่คนไข้คือ กำลังใจและแสดงอัธยาศัยด้วยกิริยามารยาทที่เรียบร้อย วาจาที่สุภาพ อ่อนโยน อันจะเป็นยาชโลมใจให้ชุ่มชื่น เบิกบาน ยิ่งกว่ายาหมอเป็นไหนๆ คุณสมบัติคือเมตตาธรรมนี้ก็คือน้ำใจของพยาบาลนั่นเอง" สอดคล้องกับการศึกษาของ วรัญญากร โนใจ และอัมพร ยานะ[12] ที่ศึกษาการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ปีการศึกษา 2553 พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษามีระดับการรับรู้พฤติกรรมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, SD= .36) เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือให้การดูแลด้วยความอ่อนโยน ด้วยจิตใจที่โอบอ้อมอารี มีความเอื้ออาทร มีการสัมผัสที่นุ่มนวลเปรียบเหมือนการดูแลญาติพี่น้อง ($\overline{X}$ = 4.36, SD= .59) และการยิ้ม การให้เวลา การแสดงความห่วงใย การใช้ภาษาที่เป็นกันเอง การตั้งใจฟัง การรู้จักใช้คำพูดคำถามที่เหมาะสม การไวต่อความรู้สึก ($\overline{X}$ = 4.36, SD= .58) และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศรี สัจจะสกุลรัตน์[5] ที่ศึกษาติดตามคุณภาพของบัณฑิตพยาบาลตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2555 พบว่าพฤติกรรมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ด้านจิตบริการตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 4.30, SD.=0.49)

3) มีทักษะปฏิบัติดี หมายถึง การใช้ความรู้ทักษะตามมาตรฐานวิชาชีพได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว การไวต่อความรู้สึกของผู้ป่วยในขณะดูแล สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาให้ผู้ป่วยได้ทันเวลา เป็นคุณลักษณะเด่นอีกประการหนึ่งที่พบในบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา เพิ่มขึ้นจากของสถาบันพระบรมราชชนก สอดคล้องกับการศึกษาของ สายสวาท เผ่าพงษ์และคณะ[13] ที่ศึกษาอัตลักษณ์บัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา พบว่า อัตลักษณ์บัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.47, SD. =.63) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติงานดีอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.51, SD. =.59) ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะให้พัฒนาเป็นจุดเด่นของบัณฑิตต่อไป และการศึกษาของ จรรยา แก้วใจบุญ และ นิภา ไชยรินคำ[14] ที่ศึกษาอัตลักษณ์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ซึ่งพบว่าผู้เกี่ยวข้องภายนอกวิทยาลัยได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์พี่เลี้ยง และบุคลากรสาธารณสุข มีความเห็นว่าอัตลักษณ์บัณฑิตที่มีความโดดเด่นในระดับดีขึ้นไป คือ ด้านทักษะทางการพยาบาลและด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาในต่างประเทศของ เซอนิคาโร[15] ที่ศึกษารายละเอียดของการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในประเทศบราซิล ที่พบว่าการปฏิบัติที่ดีของพยาบาลเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (88.6%) รองลงมาคือ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการ (85.7%)

4) มีการคิดวิเคราะห์ หมายถึง การคิดและวางแผนแก้ปัญหาได้โดยการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบตรงกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงและบริบทของผู้รับบริการ โดยประยุกต์ความรู้ทางวิชาการ คุณลักษณะเหล่านี้ตรงกับความหมายที่สถาบันพระบรมราชชนกกำหนด ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศรี สัจจะสกุลรัตน์[5] ที่พบว่า พฤติกรรมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ด้านการคิดวิเคราะห์ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 4.14, SD.=0.52) แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญพร ชื่นกลิ่น และวัชรา เล่าเรื่องดี[16] ที่พบว่านักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณอยู่ใน

ระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบทของสถานศึกษาแต่ละแห่งนั้นมีความแตกต่างกัน และรูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยเฉพาะการศึกษาภาคทฤษฎีของนักศึกษาพยาบาลหลายสถาบันยังมุ่งเน้นให้นักศึกษาพยาบาลได้สาระการเรียนรู้ครบตามที่หลักสูตรกำหนดมากกว่าการคำนึงถึงการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงโดยยังคงใช้รูปแบบการสอนแบบเดิมโดยเฉพาะการสอนแบบบรรยาย การอภิปรายหรือการสาธิตทำให้การฝึกใช้กระบวนการคิดและการแสดงความคิดเห็นน้อย[17]

5) ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการดูแล หมายถึง การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ในการดูแล และการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตนเอง เป็นคุณลักษณะที่สอดคล้องกับสถาบันพระบรมราชชนกกำหนด ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศรี สัจจะสกุลรัตน์[5] ที่พบว่าพฤติกรรมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ด้านการคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยและการให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 4.19, SD.=0.53) ทั้งนี้การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมถือเป็นการปฏิบัติตามหลักสิทธิผู้ป่วยในการมีส่วนร่วมปรึกษาหารือ การแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจโดยคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล

2. สภาพการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ พบว่า สามารถส่งเสริมได้โดยการปลูกฝังตั้งแต่รับเข้าเป็นนักศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาด้วยการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกันตามสมรรถนะที่กำหนดไว้ในแต่ละชั้นปี ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1–4 และมีการให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับมโนทัศน์บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อย่างเป็นรูปธรรม มีการสอดแทรกไว้ในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสภาพการณ์จริง และมีการประเมินผลแบบสะท้อนคิดเป็นระยะเพื่อการพัฒนาและสร้างเสริมสมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะสำคัญของบัณฑิต

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ได้ดำเนินการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิต “บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” มาเป็นเวลากว่า 5 ปีโดยได้กำหนดระบบและกลไกในการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตด้วยการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในคู่มือการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิต[4] ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาและมีการประกาศใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 ด้วยการมีส่วนร่วมของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติและนำไปใช้ตั้งแต่ระดับกลุ่มและระดับงานจนถึงระดับบุคคล ในส่วนของการจัดการศึกษาวิทยาลัยได้นำหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ฉบับปรับปรุง 2555[18] ซึ่งเป็นหลักสูตรบูรณาการและมีจุดเน้นที่การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยกำหนดไว้ในคำอธิบายรายวิชาในกลุ่มวิชาชีพจำนวน 79 หน่วยกิต จากทั้งหมดตลอดหลักสูตร 144 หน่วยกิต และมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในวิชาเลือกเสรีสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เช่น วิชาพลวัตกลุ่มและการทำงานเป็นทีม และในวิชาชีพการพยาบาลทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติทุกรายวิชาสำหรับชั้นปีที่ 2–4 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัตินักศึกษาจะมีโอกาสศึกษาจากสภาพการณ์จริง ทำให้เข้าใจปัญหาและความทุกข์ของผู้ป่วย สามารถให้การช่วยเหลือได้ตามหลักวิชาเริ่มตั้งแต่วิชาหลักและเทคนิคการพยาบาล วิชามโนมติและกระบวนการพยาบาล ในชั้นปีที่ 2 และวิชาการพยาบาลเฉพาะสาขาในชั้นปีที่ 2–4 เช่น การพยาบาลผู้ที่มีปัญหาสุขภาพ การพยาบาลสูติศาสตร์ การพยาบาลจิตเวช และการพยาบาลครอบครัวและชุมชน เป็นต้น ผลการจัดการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการ

ศึกษาของปานทิพย์ ปูรณานนท์[19] ที่ศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้หลักฐานเชิงประจักษ์ ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี ที่พบว่า สภาพการจัดการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษา นอกจากนี้วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ยังมีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรได้แก่ โครงการจิตสำนึกรักบ้านเกิดในช่วงที่นักศึกษาปิดภาคการศึกษาในชั้นปีที่ 2 กิจกรรมร่วมกับจังหวัด กิจกรรมบริจาคโลหิต ธนาคารความดี ในชั้นปีที่ 2–3 และการจัดการสอนเสริมการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังและผู้ป่วยที่ติดเชื้อเอช ไอ วี ในชุมชนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 รวมทั้งมีการพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาโดยใช้กิจกรรมครอบครัวเสมือนตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เพื่อเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่าง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาชั้นปีที่ 1–4 ที่อยู่ในครอบครัวเดียวกัน รวมทั้งหมด 45 ครอบครัว และมีการจัดเวลาสำหรับให้แต่ละครอบครัวมีโอกาสพบปะ พูดคุย ทำกิจกรรมร่วมกันเดือนละ 1 ครั้งในชั่วโมง Home room ภาคบ่ายของทุกวันพุธแรกของเดือน ผลการดำเนินการให้คำปรึกษาโดยใช้กิจกรรมครอบครัวเสมือน[20] ทำให้ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรึกษาหารือ และช่วยเหลือกันภายในครอบครัว และระหว่างครอบครัว จึงทำให้บัณฑิตมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และมีพฤติกรรมบริการที่แสดงถึงการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ดังกล่าว ในส่วนของสโมสรนักศึกษาได้มีการกำหนด ค่านิยมในการอยู่ร่วมกันและการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์คือ “สุภาพ สามัคคี มีน้ำใจ” โดยมีการทบทวนทุกปีการศึกษาจนถึงปัจจุบัน พบว่านักศึกษายังให้ความสำคัญและเห็นประโยชน์ของการกำหนดค่านิยมดังกล่าว และงานกิจการนักศึกษาได้จัดทำโครงการจิตอาสาในการพัฒนานักศึกษาทั้ง 4 ชั้นปีในกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อฝึกให้นักศึกษารู้จักการเป็นผู้ให้และรู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือทุกปีการศึกษา รวมทั้งมีการบูรณาการเข้ากับโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของวิทยาลัย จึงทำให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่สำคัญคือ มีจิตอาสา มีกิริยาสุภาพ อ่อนน้อม ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ อายุพร กัยวิกัยโกศล และคณะ[21] ที่ศึกษาบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช ที่พบว่า นักศึกษาพยาบาลมีพฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อยู่ในระดับดีมาก โดยมีการนำแนวคิดการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์มาใช้ในการให้บริการพยาบาล มีการคิดเชิงวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วย โดยเชื่อมโยงความรู้สู่การแก้ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วยและให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพยาบาลโดยคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลและสิ่งแวดล้อมของผู้ป่วย ทั้งนี้เนื่องจากวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกทุกแห่งใช้หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตฉบับเดียวกันที่เป็นหลักสูตรบูรณาการและเน้นการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และมีอัตลักษณ์บัณฑิตคือ บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ทำให้มีการจัดการเรียนการสอนที่คล้ายคลึงกัน มีแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตโดยใช้คู่มือพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนก จึงทำให้บัณฑิตมีพฤติกรรมบริการที่แสดงถึงบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ดังกล่าว

ข้อเสนอแนะในการนำการวิจัยไปใช้

1. ด้านการศึกษาพยาบาล วิทยาลัยควรส่งเสริมให้ชุมชนและอาจารย์พี่เลี้ยงแหล่งฝึกภาคปฏิบัติ

ของนักศึกษามีส่วนร่วมในการออกแบบการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาและบัณฑิตมีความสามารถในการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

2. ด้านการปฏิบัติพยาบาล ควรมีการเตรียมอาจารย์และอาจารย์พี่เลี้ยงแหล่งฝึกให้มีความความรู้ความสามารถในการสอนนักศึกษาภาคปฏิบัติเพื่อให้สามารถดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้อย่างมีคุณภาพ

3. ด้านการวิจัย วิทยาลัยควรมีการศึกษาหารูปแบบการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลเพื่อเป็นต้นแบบในการจัดการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก

เอกสารอ้างอิง

1. ชาญณรงค์ พรรุ่งโรจน์. อัตลักษณ์ เอกลักษณ์. ในการประชุมวิชาการประกันคุณภาพการศึกษาด้านอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของสถาบันการศึกษาพยาบาลของเหล่าทัพและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ณ ห้องประชุมกองการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก; วันที่ 1 กรกฎาคม; 2557.
2. สถาบันพระบรมราชชนก. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันพระบรมราชชนกระยะกลาง 5 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2554-2558. นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก; 2554.
3. กลุ่มพัฒนาบุคลากร สถาบันพระบรมราชชนก. คู่มือการดำเนินการเพื่อให้เกิดอัตลักษณ์บัณฑิตสถาบันพระบรมราชชนก. นนทบุรี: ยุทธรินทร์ การพิมพ์; 2556.
4. คณะกรรมการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิต. คู่มือการพัฒนาอัตลักษณ์บัณฑิตด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา. พะเยา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา; 2553.
5. สมศรี สัจจะสกุลรัตน์. การศึกษาติดตามคุณภาพของบัณฑิตพยาบาล ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2555 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ. ลำปางวิจัยครั้งที่ 1: บูรณาการองค์ความรู้สู่การพัฒนาการศึกษาและท้องถิ่นอย่างยั่งยืน. วันที่ 13-14 พฤศจิกายน 2557. ณ อาคารโอฬารโรจน์หิรัญ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
6. Burns N, Grove SK. The practice of nursing research: conduct, critique, & utilization.5th ed. St. Louis: Elsevier Saunders; 2005.
7. พระไพศาล วิศาโล. สุขภาพองค์รวม. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกมลคีมทอง; 2538.
8. ชิดชนก วงค์พิทักษ์. ปัจจัยจิตสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์. การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2556.
9. ศักดิ์มงคล เชื้อทอง จีราภรณ์ ชื่นฉ่ำ นัยนา ภูลม และพัชนียา เชียงตา. ผลของโปรแกรมการพัฒนาจิตสาธารณะต่อความมีจิตสาธารณะและความสุขของนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี. วารสารการพยาบาลและการศึกษา 2555; 5(2); 30-37.
10. สมจิต หนุเจริญกุล. การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์. เอกสารประกอบการประชุมการบูรณาการสอนด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ครั้งที่ 2. วันที่ 12-13 กันยายน 2554; วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี, ราชบุรี; 2554.
11. พระเทพกวี คำขวัญพยาบาล ใน รัตนา ทองสวัสดิ์.

ฟลอเรนซ์ ไนติงเกล: ปฏิภาณและความเฉลียวฉลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ช้างเผือกคอมพิวเตอร์กราฟิค; 2532.

12. วรัญญากร โนใจ และอัมพร ยานะ. ศึกษาการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามการรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ปีการศึกษา 2553. รายงานวิจัย. พะเยา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา; 2554.
13. สายสวาท เผ่าพงษ์ จุฑาทิพย์ ศิรินภาดล สิริเพ็ญโสภา จันทรสถาพร และภิรมย์ลักษณ์ มีสัตยานันท์. อัตลักษณ์บัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา. รายงานวิจัย. นครราชสีมา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา; 2551.
14. จรรยา แก้วใจบุญ และ นิภา ไชยรินคำ. อัตลักษณ์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา. รายงานวิจัย. พะเยา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา; 2551.
15. Chernicharo IDM, Silva FDD, Ferreira MDA, Description of the term humanization in care by nursing professionals. Esc Anna Nery 2014; 18(1): 156–162.
16. ธัญพร ชื่นกลิ่น และวัชรา เล่าเรื่องดี. การพัฒนารูปแบบการโค้ช เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของอาจารย์พยาบาลที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย 2555; 4(1); 112–130.
17. พิริยลักษณ์ ศิริศุภลักษณ์. การสอนนักศึกษาพยาบาลเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ. วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา 2556; 19(2); 5–19.
18. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา. มคอ. 2 รายละเอียดของหลักสูตร หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ 2555. พะเยา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา; 2555.
19. ปานทิพย์ ปูรณานนท์. สภาพการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้หลักฐานเชิงประจักษ์. วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข 2557; 24(1); 30–44.
20. งานกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา. รายงานผลการดำเนินงานระบบให้คำปรึกษานักศึกษา ปีการศึกษา 2557. พะเยา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา; 2557.
21. อายุพร กัยวิกัยโกศล ชลลดา ติยะวิสุทธิ์ศรี อัญชลี แก้วสระศรี ศักดา เปรมไทยสงค์ อัญติมา กิจศรี นภดล. บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช. วารสารการพยาบาลและสุขภาพ 2557; 8(3): 158–168.