

## โครงการประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)

ชื่อเรื่อง การพัฒนานวัตกรรมการพยาบาลมารดาและทารก เพื่อการบริการสุขภาพด้วยหัวใจ  
ความเป็นมนุษย์ ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2

ชื่อกลุ่ม วิชาการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ (กลุ่มการสอน 3)

### บทสรุปผู้บริหาร

กลุ่มการสอนการพยาบาลมารดาทารก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา ได้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาให้นักศึกษามีทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ มีพฤติกรรมการสะท้อนคิดในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ผู้เรียนนำผลจากการสะท้อนคิดวางแผนพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติการพยาบาล โดยมีเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 5 หน่วยการเรียนรู้ (สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์, 2559)และ การใช้กระบวนการสะท้อนคิดด้วยเทคนิคระกร้า 3 ใบในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการฝึกภาคปฏิบัติการพยาบาลมารดาทารกและการผดุงครรภ์ 1 จำนวน 113 คน ตั้งแต่ 10 สิงหาคม – 30 พฤศจิกายน 2560

ผลการดำเนินการพบว่า นักศึกษามีทักษะในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในภาพรวม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.47,SD= 0.52 ) โดยด้านจิตอาสา การส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ด้านการยอมรับความเป็นบุคคล อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.67 ,4.56, 4.55 , SD= 0.52,0.47,0.52,0.52 ) และในด้านสมรรถนะเชิงวิชาชีพ อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.13,SD= 0.55 )

ด้านพฤติกรรมการสะท้อนคิดของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการสะท้อนคิดหลังฝึกภาคปฏิบัติ อยู่ในระดับมากกว่า ก่อนฝึกภาคปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบพฤติกรรมการสะท้อนคิดก่อนฝึกภาคปฏิบัติ อยู่ในระดับพอใช้ ดี (ค่าเฉลี่ย 2.20,SD= 0.64 ) และหลังการฝึกภาคปฏิบัติ อยู่ในระดับดี ดี (ค่าเฉลี่ย 3.38 SD= 0.55 )

ผลการศึกษาค้นคว้านี้ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ด้วยกระบวนการสะท้อนคิด เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่จะทำให้นักศึกษาพยาบาลได้เรียนรู้และใช้การสะท้อนคิดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

โครงการสำหรับการต่อยอดที่ดำเนินการ ได้ส่งเสริมให้นักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 4 ได้นำความรู้ของการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ การพัฒนาการสะท้อนคิดและการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ มาพัฒนานวัตกรรมการบริการสุขภาพแก่มารดาและทารก ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2 โดยวัตถุประสงค์ของการพัฒนานวัตกรรม เพื่อเป็นประโยชน์ในการลดการเปิดเผยผู้รับบริการ และคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและเน้นให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาพยาบาล

## กระบวนการ/วิธีการดำเนินการในอดีต

1. ผลงาน การพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยกระบวนการสะท้อนคิด

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1. ผู้เรียนมีทักษะในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
- 2.2. ผู้เรียนมีพฤติกรรมการสะท้อนในการปฏิบัติงาน
- 2.3. ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติการพยาบาล

## 3. แนวทางการดำเนินงาน

ดำเนินการเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มวิชา มีแนวทางการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

### ขั้น 1 การบ่งชี้ความรู้ ระบุปัญหาและความสำคัญ

การสอนการพยาบาลมารดาทารก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีพะเยา นโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพ มุ่งพัฒนาการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษาสำหรับบุคลากรด้านสุขภาพในศตวรรษที่ 21 (2557-2561) เน้นจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และเข้าใจทุกข์ของผู้ป่วย(วณิชชา ชื่นก่องแก้วและคณะ,2557) นอกจากนี้วิชาชีพพยาบาล: เกี่ยวข้องกับชีวิต ความทุกข์ ความเจ็บป่วย และเป็นบริการด้านมนุษยธรรมและวิชาชีพ

จากสภาพปัญหาในปัจจุบัน พบการฟ้องร้องของการให้บริการด้านสุขภาพจำนวนมากขึ้น ปัญหาเนื่องจากความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพ ส่งผลให้มีการสื่อสาร ลงข่าวเผยแพร่ต่อสังคมและสาธารณชนเกี่ยวกับให้บริการสุขภาพที่ไม่พึงประสงค์มีมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่ออันตรายของประชาชนผู้รับบริการและเกิดผลเสียต่อวิชาชีพเป็นอย่างมาก

ดังนั้นในด้านการศึกษาพยาบาลที่จะผลิตพยาบาลเพื่อกลับคืนสู่สังคม จำเป็นต้อง พัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ให้บริการมีคุณภาพ เป็นมิตร ด้วยความรัก เมตตา ใส่ใจ เข้าใจและรับฟัง กลุ่มการสอนการพยาบาลมารดาทารก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ได้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาให้นักศึกษามีทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีคุณภาพต่อไป

### ขั้น 2 การสร้างและการแสวงหาความรู้

- 1) ศึกษาจากแนวคิดการพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยกระบวนการสะท้อนคิด (สุภาพรณ์ อุตมลักษณ์ , 2559 )
- 2) การสะท้อนคิด : กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เชิงสร้างสรรค์ด้วยกระดาษ 3 ใบ (มกราพันธุ์ จุฑะรสก และ อณิษฐา จุฑะรสก, 2559)

### ขั้น 3 การดำเนินการ

1. เตรียมนักศึกษา โดยใช้หน่วยการเรียน 5 หน่วยการเรียน คือ หน่วยการเรียนที่ 1 เตรียมนักศึกษา รู้ใจเขา ใจเรา เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1).ตระหนักรู้ต่อตนเอง

2). เข้าใจตนเอง

3). พัฒนาการฟังอย่างลึกซึ้ง

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เตรียมนักศึกษา เปิดใจ ไม่ตัดสิน เรา เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1). ไม่อคติ

2). เข้าใจมุมมองที่แตกต่างของบุคคล

3). ไม่ตัดสิน แขนวลอยความคิด

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เตรียมนักศึกษา เข้าใจทุกข์ของผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1) เข้าใจสถานภาพเพื่อการเยียวยา เข้าใจทุกข์ของผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง

2) สร้างความรู้สึกไว้วางใจ ความรู้สึกปลอดภัย ใช้หัวใจในการดูแล

3) ตระหนักต่อบริบท/วิถีชีวิตในการดูแล

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เตรียมนักศึกษา เรียนรู้จากต้นแบบ เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1). สะท้อนคิดจากแบบอย่างในการให้บริการที่ดี

2) เชื่อมโยงประสบการณ์และตระหนักต่อการสร้างคุณค่า

3). เกิดค่านิยมทางบวก

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เตรียมนักศึกษา เรียนรู้จากชีวิตจริง วิถีสุขภาพ เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

1). เข้าใจชีวิตจริง เข้าใจภาวะสุขภาพ เข้าใจความแตกต่างของคนและชุมชน

2). เข้าใจ รับรู้ถึงทุกข์ของผู้ป่วยที่แท้จริง

3). เกิดพฤติกรรมการดูแลสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

2. ดำเนินการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด โดยใช้แนวคิดตะกร้า 3 ใบ คือให้นักศึกษาสะท้อนคิด โดยใช้คำถาม 3 คำถาม ดังนี้

1). รู้สึกอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2). ได้เรียนรู้อะไร

3). เมื่อพบสถานการณ์เช่นนี้อีก จะทำให้ดีกว่าเดิมได้อย่างไร/นำไปใช้ได้อย่างไร

3. นำไปใช้ในการฝึกภาคปฏิบัติ (กับนักศึกษาแต่ละกลุ่มอาจารย์ต่อนักศึกษา ไม่เกิน 1 : 8)

1) ปฐมนิเทศประเด็นการสะท้อนคิด เพื่อพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ พร้อมแจกแบบบันทึกการสะท้อนคิด และกำหนดวัน เวลา แลกเปลี่ยนเรียนรู้

2) นักศึกษาเขียนสะท้อนคิด และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม

3) ประเมินผลทักษะการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และพฤติกรรมการสะท้อนคิด

4) สรุปและประเมินผล โดยการมีส่วนร่วมของอาจารย์ประจำกลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

## ขั้น 4 ประเมินผล

### 1) การประเมินทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จิตอาสา	4.67 (ดีมาก)	0.47
การยอมรับความเป็นบุคคล	4.55 (ดีมาก)	0.52
สมรรถนะเชิงวิชาชีพ	4.13 (ดี)	0.55
ส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	4.56 (ดีมาก)	0.52
ภาพรวมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์	4.47 (ดี)	0.52

### 2) การประเมินพฤติกรรมการสะท้อนคิด

รายการ	ก่อนการฝึกปฏิบัติ		หลังการฝึกปฏิบัติ	
	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 4)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 4)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ภาพรวมพฤติกรรมการสะท้อนคิด	2.20 (พอใช้)	0.64	3.42 (ดี)	0.58

ขั้น 5 ขั้นสรุปผล การพัฒนาการสอน เพื่อพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด ตามหลักตระกร้า 3 ใบ คือ

- 1) รู้สึกอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- 2) ได้เรียนรู้อะไร
- 3) เมื่อพบสถานการณ์เช่นนี้อีก จะทำให้ดีกว่าเดิมได้อย่างไร/นำไปใช้ได้อย่างไร

การพัฒนานักศึกษาพยาบาลในยุคปัจจุบันเพื่อให้นักศึกษาเกิดความตระหนักรู้ในการให้บริการสุขภาพ และสามารถใช้ทักษะการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การให้บริการสุขภาพมีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในด้านการมีจิตอาสา การยอมรับความเป็นบุคคล การมีสมรรถนะวิชาชีพ ส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ร่วมกับการใช้พฤติกรรมสะท้อนคิดในการปฏิบัติงานและพัฒนางานให้ดีกว่าเดิม

ข้อคิดเห็นจากนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด

1. ทำให้ได้ทบทวนตนเองมากขึ้น
2. รู้จักการฟังมากขึ้น และทำให้เข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่นมากขึ้น
3. ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน
4. ได้เรียนรู้ถึงการไม่ตัดสินผู้อื่น

5. การสะท้อนคิดทำให้ได้บทวนสิ่งที่ปฏิบัติไปแล้ว และคิดถึงแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้ดีกว่าในครั้งต่อไป
6. ได้เรียนรู้จากแบบอย่างที่ดี ทำให้อยากเป็นเช่นนั้นบ้างและมีความภาคภูมิใจต่อสถาบันที่เห็นแบบอย่างที่ดีจากรุ่นพี่

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้พัฒนาแนวปฏิบัติด้านการสอน เพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (การมีจิตอาสา การยอมรับความเป็นบุคคล การมีสมรรถนะวิชาชีพ และ ส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ)
2. นักศึกษามีทักษะการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และนำไปใช้ในการดูแลสุขภาพประชาชน
3. นักศึกษามีการใช้พฤติกรรมสะท้อนคิดเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีกว่าเดิม

### วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามหลัก PDCA)

#### 1. การวางแผน (Plan)

การพัฒนานวัตกรรมวิชาการพยาบาลมารดาและทารก เพื่อการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2 โดยใช้ข้อมูลผลการดำเนินการในปีที่ผ่านมา สรุปผลได้ดังนี้

##### 1) การประเมินทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จิตอาสา	4.67 (ดีมาก)	0.47
การยอมรับความเป็นบุคคล	4.55 (ดีมาก)	0.52
สมรรถนะเชิงวิชาชีพ	4.13 (ดี)	0.55
ส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	4.56 (ดีมาก)	0.52
ภาพรวมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์	4.47 (ดี)	0.52

##### 2) การประเมินพฤติกรรมการสะท้อนคิด

รายการ	ก่อนการฝึกปฏิบัติ		หลังการฝึกปฏิบัติ	
	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 4)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย (เต็ม 4)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ภาพรวมพฤติกรรมการสะท้อนคิด	2.20 (พอใช้)	0.64	3.42 (ดี)	0.58

ข้อคิดเห็นจากนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้  
กระบวนการสะท้อนคิด

1. ทำให้ได้บทเรียนตนเองมากขึ้น
2. รู้จักการฟังมากขึ้น และทำให้เข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่นมากขึ้น
3. ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน
4. ได้เรียนรู้ถึงการไม่ตัดสินผู้อื่น

2. ขั้นตอนการ (Do)

การพัฒนานักศึกษาพยาบาลในยุคปัจจุบันเพื่อให้นักศึกษาเกิดความตระหนักในการให้บริการ  
สุขภาพ และสามารถใช้ทักษะการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้  
การให้บริการสุขภาพมีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม  
โดยเฉพาะในด้านการมีจิตอาสา การยอมรับความเป็นบุคคล การมีสมรรถนะวิชาชีพ ส่งเสริมการรับรู้ของ  
ผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ดังนั้นการส่งเสริมและการกระตุ้นให้นักศึกษาพยาบาลได้มีโอกาส  
ร่วมกับการเสนอแนวคิดหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อการมีปฏิบัตินงานและพัฒนางานให้ดีกว่าเดิม ในวิชา  
ปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2 ดังนั้นจึงได้ดำเนินการ ต่อเนื่อง ดังต่อไปนี้

กระบวนการพัฒนานวัตกรรมการพยาบาลมารดาและทารก เพื่อการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 2 ปีการศึกษา 2560



