

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่ โดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทร ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) สำคัญสรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับแนวคิดการดูแลอย่างเอื้ออาทรในวิชาชีพพยาบาล
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ ในการส่งเสริมพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่
3. เพื่อนำหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ และศึกษาพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทร (Caring Behaviors) ที่เกิดขึ้น
4. เพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดการดูแลอย่างเอื้ออาทรในวิชาชีพพยาบาล

การดำเนินการในขั้นตอนนี้ เป็นการสังเคราะห์และประมวลสาระเกี่ยวกับ แนวคิดการดูแลอย่างเอื้ออาทรในวิชาชีพพยาบาลในประเด็นเกี่ยวกับ การแสดงออกถึงพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทร และแนวทางการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทร โดยใช้วิธีวิจัยแบบอีดีเอฟอาร์ (EDFR : Ethnographic Delphi Future Research) ดังนี้ 1) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) จากการสัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้างกับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาพยาบาล จำนวน 1 คน พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ จำนวน 2 คน ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ อย่างละ 2 คน และ 3) จากการพิจารณา

เพื่อคัดเลือกการแสดงผลการดำเนินงานการดูแลอย่างเอื้ออาทร และแนวทางการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เทคนิคเคสฟาย จำนวน 18 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาพยาบาลจำนวน 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการพยาบาล จำนวน 8 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 8 คน ผลที่ได้คือ สาระ สำคัญเกี่ยวกับ แนวคิดการดูแลอย่างเอื้ออาทรในวิชาชีพพยาบาลในประเด็นเกี่ยวกับการแสดงผลการดำเนินงานการดูแลอย่างเอื้ออาทร และแนวทางการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทร สำหรับนำไปพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และสร้างแบบวัดพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ และทดลองใช้

การดำเนินการในขั้นตอนนี้ เป็นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่ โดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทร โดยนำสาระสำคัญเกี่ยวกับ แนวคิดการดูแลอย่างเอื้ออาทรในวิชาชีพพยาบาลในประเด็นเกี่ยวกับการแสดงผลการดำเนินงานการดูแลอย่างเอื้ออาทร และแนวทางการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาสังเคราะห์ร่วมกับสาระสำคัญจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และความฉลาดทางอารมณ์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่างหลักสูตรฝึกอบรม และเครื่องมือประกอบหลักสูตรฝึกอบรม สร้างเครื่องมือประเมินผลจากการฝึกอบรม ได้แก่ แบบวัดพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ และแบบสัมภาษณ์เชิง โครงสร้างผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ รวมทั้งสร้างเครื่องมือประเมินหลักสูตรฝึกอบรม ได้แก่ แบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรม พร้อมทั้งตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสำหรับตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรม และเครื่องมือประกอบหลักสูตรฝึกอบรม แบบวัดพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ และแบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรม จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล จำนวน 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาหลักสูตร จำนวน 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาพยาบาล จำนวน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดประเมินผลการศึกษา จำนวน 1 คน จากนั้นนำหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลจบใหม่ที่เริ่มปฏิบัติงานตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่างๆ ของโรงพยาบาลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ 2555 จำนวน 30 คน ผลที่ได้คือ หลักสูตรฝึกอบรมและเครื่องมือประกอบหลักสูตรฝึกอบรม แบบวัด

พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ และแบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมที่ผ่านการทดลองใช้ (Try out) รวมทั้งแบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้างผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย เกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่

ขั้นตอนที่ 3 การนำหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้จริง และศึกษาผลที่เกิดขึ้น

การดำเนินการในขั้นตอนนี้ เป็นการนำหลักสูตรฝึกอบรม และเครื่องมือประกอบหลักสูตรฝึกอบรม เครื่องมือประเมินผลจากการฝึกอบรม ได้แก่ แบบวัดพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ และแบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้างผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย เกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วในขั้นตอนที่ 2 ไปใช้จริงกับพยาบาลจบใหม่ที่เริ่มปฏิบัติงานตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่างๆ ของโรงพยาบาลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ในปีงบประมาณ 2556 จำนวน 30 คน และศึกษาพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่เกิดขึ้น โดยให้พยาบาลจบใหม่ที่เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น ประเมินพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของตนเอง ก่อนการฝึกอบรมและหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันที พยาบาลพี่เลี้ยง (Preceptor) ของพยาบาลจบใหม่ที่เริ่มปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ 2556 ประเมินพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ก่อนการฝึกอบรม และหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันที และจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ ในหอผู้ป่วยแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ได้รับการดูแลจากพยาบาลจบใหม่อย่างน้อย 3 เวรติดต่อกันหอผู้ป่วยละ 1 คน จำนวน 12 คน เกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันที

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม

การดำเนินการในขั้นตอนนี้ เป็นการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ในด้านบริบท บัณฑิตนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลกระทบ โดยให้พยาบาลจบใหม่ที่เริ่มปฏิบัติงานตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยต่างๆ ของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ในปีงบประมาณ 2556 และผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น จำนวน 30 คน ประเมินหลักสูตรฝึกอบรมหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันที

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สรุปผลตามขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ได้ดังนี้

1. สำคัญเกี่ยวกับแนวคิดการดูแลอย่างเอื้ออาทรในวิชาชีพพยาบาล ในประเด็นเกี่ยวกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร และแนวทางการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร สำหรับนำไปพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและสร้างแบบวัดพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ มีดังนี้

1.1 การแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร มีองค์ประกอบ 6 ด้าน 50 พฤติกรรม ดังนี้

1.1.1 ด้านความมีเมตตากรุณา	จำนวน 5 พฤติกรรม
1.1.2 ด้านการเข้าใจ เห็นคุณค่า และเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์	จำนวน 8 พฤติกรรม
1.1.3 ด้านการมีสัมพันธภาพที่เอื้ออาทรเชิงวิชาชีพ	จำนวน 7 พฤติกรรม
1.1.4 ด้านความสามารถเชิงวิชาชีพ	จำนวน 10 พฤติกรรม
1.1.5 ด้านการมีจริยธรรมเชิงวิชาชีพ	จำนวน 12 พฤติกรรม
1.1.6 ด้านการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม	จำนวน 8 พฤติกรรม

1.2 การฝึกอบรม (Training) เป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร โดยใช้กิจกรรมที่มีความหลากหลาย ดังนี้

- 1.2.1 การเชื่อมโยงกับสถานการณ์จริง
- 1.2.2 การใช้บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง หรือกรณีศึกษา
- 1.2.3 การใช้พยาบาลหรือผู้สอนเป็นต้นแบบในการเรียนรู้.
- 1.2.4 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับพยาบาลรุ่นพี่
- 1.2.5 การเรียนโดยใช้วิธีการแก้ปัญหา หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติร่วมกัน
- 1.2.6 การบรรยาย และการอภิปรายกลุ่ม
- 1.2.7 อื่นๆ ได้แก่ วีดิทัศน์ เกมส์

2. หลักสูตรฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่ โดยบูรณาการหลักความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมอารมณ์ตนเอง และการพัฒนาอารมณ์ตนเองในการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พัฒนาขึ้นมีโครงสร้างประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้จำนวน 5 หน่วย คือ หน่วยที่ 1 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และแรงบันดาลใจ ระยะเวลา 7 ชั่วโมง หน่วยที่ 2 การตระหนักรู้อารมณ์ตนเองกับการดูแลอย่างเอื้ออาทร 5 ชั่วโมง 30 นาที หน่วยที่ 3 การควบคุมอารมณ์ตนเองกับการดูแลอย่างเอื้ออาทร 6 ชั่วโมง หน่วยที่ 4 การพัฒนาอารมณ์ตนเองกับการดูแลอย่างเอื้ออาทร 10 ชั่วโมง และหน่วยที่ 5 ฝึกปฏิบัติการดูแลอย่างเอื้ออาทร ระยะเวลา 80 ชั่วโมง โดย

แต่ละหน่วยการเรียนรู้ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การเรียนรู้ วัตถุประสงค์ที่เชื่อมโยงสู่ พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร มโนทัศน์การเรียนรู้ ขอบเขตเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อ การเรียนรู้ ระยะเวลาการฝึกอบรม และวิธีประเมินผลการเรียนรู้ ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 108 ชั่วโมง 30 นาที โดยผลการประเมินความเหมาะสมของร่างหลักสูตรฝึกอบรมในภาพรวม มี ค่าเฉลี่ย 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และค่าดัชนีความสอดคล้องขององค์ประกอบร่าง หลักสูตรฝึกอบรม เท่ากับ 1.00

3. ผลจากการฝึกอบรม ได้แก่ พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร สรุปได้ดังนี้

3.1. ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลจบใหม่ ประเมินตนเองก่อนการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$, S.D.= 0.13) เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรอยู่ในระดับปาน กลาง 5 ด้านคือ ความมีเมตตา กรุณา การเข้าใจ เห็นคุณค่า และเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็น มนุษย์ การมีสัมพันธภาพที่เอื้ออาทรเชิงวิชาชีพ ความสามารถเชิงวิชาชีพ และ การดูแลผู้ป่วย แบบองค์รวม มีเพียงด้านเดียวที่มีระดับมากคือ การมีจริยธรรมเชิงวิชาชีพ ส่วนค่าเฉลี่ยของ คะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลจบใหม่ประเมินตนเองเมื่อสิ้นสุดการ ฝึกอบรมทันที พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$, S.D.= 0.13) เมื่อพิจารณาราย ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน คือ ด้านความมีเมตตา กรุณา ด้านการเข้าใจ เห็นคุณค่า และเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็น มนุษย์ ด้านการมีสัมพันธภาพที่เอื้ออาทรเชิงวิชาชีพ ด้านการมีจริยธรรมเชิงวิชาชีพ และ ด้าน การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม มีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านความสามารถเชิงวิชาชีพ และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลจบใหม่ ประเมินตนเองก่อนการฝึกอบรม และหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันที พบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมทุก ด้าน และคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุก ด้าน โดยค่าเฉลี่ยภายหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันทีมีค่าสูงขึ้นกว่าก่อนฝึกอบรมทุกด้าน

3.2 ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลพี่เลี้ยงประเมิน พยาบาลจบใหม่ก่อนการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$, S.D.= 0.09) เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรอยู่ในระดับปาน กลางทุกด้าน ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลพี่เลี้ยง ประเมินพยาบาลจบใหม่เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมทันที พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้านเช่นกัน และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลพี่เลี้ยง (Preceptor) ประเมินพยาบาลจบใหม่ก่อนการฝึกอบรม และหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันที พบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน และคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยภายหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันทีมีค่าสูงขึ้นกว่าก่อนฝึกอบรมทุกด้าน

3.3 ผลการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง พบว่า ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยมีความเห็นว่าพยาบาลจบใหม่มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร

4. ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลกระทบ สรุปได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลลัพธ์ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านผลกระทบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ มีข้อค้นพบซึ่งนำมาอภิปรายผลจำแนกออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดการดูแลอย่างเอื้ออาทรในวิชาชีพพยาบาล เกี่ยวกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร และแนวทางการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร

1.1 จากผลการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกถึงพฤติกรรม การดูแลอย่างเอื้ออาทร ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการศึกษาพยาบาล พยาบาลวิชาชีพ และผู้รับบริการทางการพยาบาล ซึ่งพบว่า การแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีเมตตา กรุณา ด้านการเข้าใจ เห็นคุณค่าและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ด้านการมีสัมพันธภาพที่เอื้ออาทรเชิงวิชาชีพ ด้านความสามารถเชิงวิชาชีพ ด้านการมีจริยธรรมเชิงวิชาชีพ และด้านการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม และผลการพิจารณาเพื่อคัดเลือกการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรด้วยเทคนิคเดลฟายที่ได้รับฉันทมติ (Consensus) อธิบายได้

ว่า เนื่องจากการสังเคราะห์การแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร ผู้วิจัยสังเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลากหลาย จึงทำให้ได้องค์ประกอบที่ครอบคลุมในทุกมิติ ซึ่งโรช (Roach, 1997 : 6-7) กล่าวว่า การแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร มีองค์ประกอบที่เป็นผลมาจาก 2 ส่วนหลักๆ คือ องค์ประกอบด้านความคิด ความรู้สึก ค่านิยม และเจตคติ และองค์ประกอบด้านการกระทำที่แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะของวิชาชีพ เนื่องจากหากดูแลโดยใช้เพียงความรู้ ความสามารถ แต่ปราศจากความเห็นอกเห็นใจ ก็จะเป็นพฤติกรรมที่แข็งกระด้าง และหากดูแลด้วยความเห็นอกเห็นใจ แต่ปราศจากความรู้ ความสามารถ ก็จะเป็นการดูแลที่ไม่มีความหมาย สอดคล้องกับผลการวิจัยของจินดามาศ โกศลชื่นวิจิตร (2551 : 183-184) ที่พบว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร แบ่งเป็น 6 องค์ประกอบคือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่า และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ มีกลยุทธ์และทักษะในการบริการ ยึดมั่นผูกพันในหน้าที่ และส่งเสริมให้มีสุขภาพดีแบบองค์รวม

1.2 การฝึกอบรม (Training) เป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร โดยใช้กิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การเชื่อมโยงกับสถานการณ์จริง การใช้บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง หรือกรณีศึกษา การใช้พยาบาลหรือผู้สอนเป็นต้นแบบในการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับพยาบาลรุ่นพี่ การเรียนโดยใช้วิธีการแก้ปัญหา หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติร่วมกัน การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม และอื่นๆ เช่น วัตถุประสงค์ เกมส์ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากการปลูกฝังให้ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพพยาบาลมีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรมีเงื่อนไขที่สำคัญคือ ความยึดมั่นในค่านิยมและคุณธรรมในการดูแลเพื่อนมนุษย์ การมีความตระหนักรู้ มีสติสัมปชัญญะ และมีเจตนาที่จะทำด้วยความจริงใจ รวมไปถึงการลงมือปฏิบัติบนพื้นฐานของความรู้ทางวิชาชีพ (พยอม อยู่สวัสดิ์, 2543 : 18) ซึ่งต้องใช้ความรู้ในการดูแลมนุษย์ 6 ประการคือ ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์และการตอบสนองที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลและการตอบสนอง ความต้องการ ความรู้เกี่ยวกับความหมายที่บุคคลมีต่อสถานการณ์ของชีวิต สุขภาพและการเจ็บป่วย ความรู้ที่จะให้ความเห็นอกเห็นใจ ความเมตตา กรุณา และความสุซสบายแก่บุคคล ความรู้ที่จะช่วยให้บุคคลสามารถแก้ปัญหา และมีพัฒนาการในด้านต่างๆด้วยตนเอง และความรู้เกี่ยวกับศักยภาพและข้อจำกัดของตนเองและผู้อื่น ดังนั้น การฝึกอบรม จึงเป็นแนวทางที่สำคัญแนวทางหนึ่งในการทำให้พยาบาลจบใหม่เกิดความรู้ และเพิ่มพูนทักษะทางใดทางหนึ่ง (ทวีวัฒนา เชื้อมอญ, 2540 : 217) และการปลูกฝังหรือเสริมสร้างศักยภาพและคุณลักษณะของ

พยาบาลให้มีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร จำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล และในระดับขององค์กรทางการพยาบาลไปพร้อมๆกัน ด้วยวิธีการที่หลากหลาย (พะยอม อยู่สวัสดิ์, 2543 : 18-22)

2. หลักสูตรฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่ โดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทร ที่พัฒนาขึ้น

หลักสูตรฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่ โดยบูรณาการหลักความฉลาดทางอารมณ์ที่พัฒนาขึ้น มีโครงสร้างประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้จำนวน 5 หน่วย ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 108 ชั่วโมง 30 นาที โดยแต่ละหน่วยการเรียนรู้ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การเรียนรู้ วัตถุประสงค์ที่เชื่อมโยงสู่พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร มโนทัศน์การเรียนรู้ ขอบเขตเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ ระยะเวลาการฝึกอบรม และวิธีประเมินผลการเรียนรู้ ซึ่งการประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ร่างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกองค์ประกอบ โดยผลการประเมินความเหมาะสมของร่างหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละองค์ประกอบมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.80-5.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าตั้งแต่ 0.00-0.45 และผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ทุกองค์ประกอบของร่างหลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน โดยผลการประเมินความสอดคล้องของร่างหลักสูตรฝึกอบรมมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 แสดงว่า หลักสูตรฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่ โดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทร มีคุณภาพเหมาะสมต่อการนำหลักสูตรไปใช้ตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากค่าคะแนนเฉลี่ยความเหมาะสมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีค่าตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 (ไพศาล วรคำ, 2555 : 263) ทั้งนี้อธิบายได้ว่า กระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยเริ่มตั้งแต่การศึกษา เอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาพยาบาล วิชาชีพ และผู้รับบริการทางการพยาบาล รวมทั้งการพิจารณาเพื่อคัดเลือกการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร และแนวทางการส่งเสริมพยาบาลจบใหม่ให้มีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรด้วยเทคนิคเคลฟาย จนได้องค์ประกอบของพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรและแนวทางการส่งเสริมให้พยาบาลจบใหม่มีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร สำหรับนำไปสร้างกรอบแนวคิดของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีความถูกต้องเหมาะสม เนื่องจากการดำเนินการในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม จำเป็นต้องเริ่มจากการวิเคราะห์งานที่ต้องเรียนรู้ (Learning Task Analysis) เพราะการวิเคราะห์งานจะบอกกรอบแนวคิดของหลักสูตร จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์

ดังกล่าวมากำหนดวัตถุประสงค์ เลือกเนื้อหาสาระวิชา รูปแบบการฝึกอบรม การจัด
 ประสพการณ์การเรียนรู้ และการประเมินผลการเรียนรู้ ต่อไป (กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2537 : 59-
 77)

นอกจากนี้ ในกระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ผู้วิจัยยัง ได้ศึกษาวิเคราะห์แนวคิด
 ทฤษฎีเกี่ยวกับมโนทัศน์ของหลักสูตรฝึกอบรม ปรัชญาการศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม ทฤษฎี
 การเรียนรู้กับหลักสูตรฝึกอบรม และการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม จากเอกสารและงานวิจัยที่
 เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสังเคราะห์ร่วมกับสาระสำคัญในขั้นต้น จนได้หลักสูตรฝึกอบรมที่มี
 คุณภาพสอดคล้องกับความจำเป็นในการนำไปใช้ โดยมีโครงสร้างหลักสูตรที่ประกอบด้วย
 หน่วยการเรียนรู้ จำนวน 5 หน่วย คือ หน่วยที่ 1 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และแรงบันดาลใจ
 หน่วยที่ 2 การตระหนักรู้อารมณ์ตนเองกับการดูแลอย่างเอื้ออาทร หน่วยที่ 3 การควบคุม
 อารมณ์ตนเองกับการดูแลอย่างเอื้ออาทร หน่วยที่ 4 การพัฒนาอารมณ์ตนเองกับการดูแลอย่าง
 เอื้ออาทร และหน่วยที่ 5 ฝึกปฏิบัติการดูแลอย่างเอื้ออาทร ซึ่งแต่ละหน่วยการเรียนรู้
 ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การเรียนรู้ วัตถุประสงค์ที่เชื่อมโยงสู่พฤติกรรมกรรมการดูแลอย่างเอื้อ
 อาทร มโนทัศน์การเรียนรู้ ขอบเขตเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ ระยะเวลาการ
 ฝึกอบรม และวิธีประเมินผลการเรียนรู้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ระบบการเรียนการสอน เป็นส่วน
 สำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมาย (สัจด์ อุทรานันท์. 2532 : 4)
 การพัฒนาหลักสูตรจึงจำเป็นต้องพัฒนาโดยมีพื้นฐานรองรับ ซึ่งข้อมูลพื้นฐานสำหรับการ
 พัฒนาหลักสูตรแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ 1) ข้อมูลที่คงที่ (Static) ได้แก่ ข้อมูลทางปรัชญา
 การศึกษา และทางจิตวิทยาการเรียนรู้ และ 2) ข้อมูลที่เป็นพลวัต (Dynamic) ได้แก่ ข้อมูลที่
 เกี่ยวกับสังคม ผู้เรียน และความรู้ ข้อมูลทั้ง 2 ส่วนนี้จะ เป็นข้อมูลพื้นฐานจำเป็นที่ผู้พัฒนา
 หลักสูตรนำมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อจัดเนื้อหาความรู้และประสพการณ์การเรียนรู้ใน
 หลักสูตรให้สนองความต้องการ ความสนใจ และเหมาะสมกับผู้เรียน (นิรมล ศตวุฒิ. 2551 :
 25)

3. ผลจากการฝึกอบรม ได้แก่ พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร ที่เกิดขึ้น

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลจบ
 ใหม่ประเมินตนเอง และพยาบาลพี่เลี้ยง (Preceptor) ประเมินพยาบาลจบใหม่ ก่อนการ
 ฝึกอบรมและหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันที มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 .05 โดยคะแนนเฉลี่ยภายหลังการฝึกอบรมมีค่าสูงขึ้นกว่าก่อนฝึกอบรมทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า

หลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพต่อการส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

3.1 หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และแรงบันดาลใจ มีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อ สร้างบรรยากาศ ความคุ้นเคย และสร้างสัมพันธภาพ ให้มีความพร้อมในการฝึกอบรม รวมทั้งทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้สึก และแรงบันดาลใจ ให้เกิดพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลจบใหม่ประเมินตนเอง และพยาบาลพี่เลี้ยงประเมินพยาบาลจบใหม่หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันทีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ความพร้อม ความศรัทธา และแรงบันดาลใจ ส่งผลต่อกระบวนการฝึกอบรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า การออกแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ กุลยา ตันติผลาชีวะ (2537 : 59-77) ที่กล่าวว่า การออกแบบการฝึกอบรม นอกจากจะขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของการฝึกอบรม วิทยากร เนื้อหาวิชา และลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว การเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ ที่จะช่วยจูงใจและเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ใหม่ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม และผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีที่สุดในสภาพการณ์ที่น่ารื่นรมย์ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี เมื่ออยู่ในสภาพที่พร้อมและพอใจที่จะเรียน การออกแบบการเรียนรู้ในวัยผู้ใหญ่ จำเป็นต้องจัดสภาพสิ่งแวดล้อมให้พร้อมและเหมาะสมต่อการเรียนรู้ (Learning Environment) (Knowles, et al. 2005 : 93)

3.2 หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การตระหนักรู้อารมณ์ตนเองกับการดูแลอย่างเอื้ออาทร มีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำหลักการของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ได้แก่ การรู้ทันอารมณ์ตนเอง การรู้สาเหตุของการเกิดอารมณ์ ไปใช้ในการดูแลผู้ป่วย พัฒนาพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรในด้านความมีเมตตากรุณา การเข้าใจ เห็นคุณค่าและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความสามารถเชิงวิชาชีพ และการมีจริยธรรมเชิงวิชาชีพ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลจบใหม่ประเมินตนเอง และพยาบาลพี่เลี้ยงประเมินพยาบาลจบใหม่หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันทีทั้ง 4 ด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์อารมณ์ของตนเอง และเรียนรู้ตนเองจากมุมมองของผู้อื่นในกิจกรรม “กระจกอารมณ์” การบรรยายสรุปเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้ทัน

อารมณ์ตนเอง และรู้สาเหตุของการเกิดอารมณ์นั้น การเชื่อมโยงกับสถานการณ์จริงในกิจกรรม “รู้จักตนเอง” โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิเคราะห์อารมณ์ตนเอง ที่ส่งผลต่อการดูแลอย่างเอื้ออาทรจากประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งการทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ร่วมกันจากการปฏิบัติต่างๆ มีผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้อารมณ์และพฤติกรรม การดูแลอย่างเอื้ออาทรของตนเอง และหาวิธีแก้ไขปรับปรุง และพัฒนา จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรทั้ง 4 ด้านข้างต้น ทั้งนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง เป็นความสามารถในการรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้นๆ สามารถคาดการณ์ถึงผลที่จะเกิดตามมา การมีสติอยู่ตลอดเวลาที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง ทำให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถ และเห็นคุณค่าของตนเอง การตระหนักรู้อารมณ์ตนเองจึงเป็นขั้นแรกเป็นทักษะของการพัฒนาทักษะเชิงวิชาชีพที่จะนำไปสู่การเข้าใจ เห็นคุณค่าและเคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความสามารถเชิงวิชาชีพ และการมีจริยธรรมเชิงวิชาชีพ เกิดความเมตตา กรุณาต่อผู้อื่น เกิดเป็นพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทร ซึ่งสังเกตได้จากคำพูดและพฤติกรรมที่แสดงออก สอดคล้องกับแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998 : 318) ที่กล่าวว่า ความมั่นใจในตนเองมีพื้นฐานมาจากการเห็นคุณค่าของตนเอง และความมั่นใจในความสามารถของตนเอง บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะเป็นผู้ที่สามารถกระทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างสร้างสรรค์ได้

3.3 หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การควบคุมอารมณ์ตนเองกับการดูแลอย่างเอื้ออาทร มีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำหลักการของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ และแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม ไปใช้ในการดูแลผู้ป่วย พัฒนาพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรในด้านการเข้าใจ เห็นคุณค่าและเคารพ ในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การมีสัมพันธภาพที่เอื้ออาทรเชิงวิชาชีพ และการมีจริยธรรมเชิงวิชาชีพ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลจบใหม่ประเมินตนเอง และพยาบาลที่เลี้ยงประเมินพยาบาลจบใหม่ หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันทีทั้ง 3 ด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วย เกมส์ ได้แก่ กิจกรรม “ปีก แปีก โป้ง” และกิจกรรม “ดื่มน้ำสาบาน” ที่สะท้อนให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกการใช้สติ ควบคุมอารมณ์ตนเอง และแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม กิจกรรมวิเคราะห์ประเด็นร่วมกันจากการดูวิดีโอที่สั้นเรื่อง “กว่าจะเป็น...ความเอื้ออาทร” และการวิเคราะห์สถานการณ์จำลองเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้รับบริการ เพื่อให้เห็นแนวทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติ การพยาบาล ร่วมกันจากกิจกรรม “อารมณ์เป็นเหตุ” ช่วยให้

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ส่งผลให้เกิดการแสดงออกถึงพฤติกรรมอย่างเอื้ออาทรทั้ง 3 ด้านที่เหมาะสม ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า เนื่องจากการควบคุมอารมณ์ตนเอง ที่เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกการใช้สติในการกำกับอารมณ์ของตนเอง สามารถเผชิญ

เหตุการณ์ต่างๆ ได้ด้วยความสงบ แสดงออกทางอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม การแสดงออกด้วยคำพูดและการกระทำดังกล่าว เชื่อมโยงได้กับพฤติกรรมที่แสดงถึงการเข้าใจ เห็นคุณค่าและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ อีกทั้งเป็นการแสดงออกถึงการเป็นผู้ประพฤตินอยู่ในบรรทัดฐานของสังคม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนเป็นผู้ที่สามารถรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการได้ ดังที่ กุลยา ตันติผลลาชีวะ (2542 : 14) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นพื้นฐานของคุณธรรมที่สำคัญของวิชาชีพพยาบาล ทำให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของแกรี่ (Gary, 2010 : 940-948) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 หากแต่การควบคุมอารมณ์ตนเอง การมีอารมณ์ที่มั่นคง และการยอมรับความจริงที่เกิดขึ้น เป็นพฤติกรรมแสดงออกที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติการพยาบาลน้อยที่สุด นอกจากนี้ ผลการวิจัยของเทพินทร์ บุญกระจ่าง (2547 : 137) ยังพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวช ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

3.4 หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การพัฒนาอารมณ์ตนเองกับการดูแลอย่างเอื้ออาทร มีวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำหลักการของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการพัฒนาอารมณ์ตนเอง ได้แก่ การตระหนักในคุณค่าของตนเอง การมีความภาคภูมิใจ และเชื่อมั่นในตนเองที่จะแสดงออกให้คนอื่น ได้รับรู้ในสิ่งที่ตนเองมีคุณค่า และการเห็นคุณค่าของบุคคลอื่นไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรในทุกๆ ด้าน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลจบใหม่ประเมินตนเอง และพยาบาลพี่เลี้ยงประเมินพยาบาลจบใหม่หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันทีหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันทีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการฝึกอบรมจากการการใช้เกมส์ การปฏิบัติร่วมกัน และการอภิปรายกลุ่มในกิจกรรม “กงล้อสี่ทิศ” กิจกรรม “ดอกไม้ในใจฉัน” กิจกรรม “ไปนอกกันใหม่” กิจกรรม “ตัวฉัน ประสบการณ์ ความมุ่งมั่น และอุดมการณ์” รวมทั้งกิจกรรม “ก่อนหิน ที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปิดเผยตนเอง เข้าใจ ยอมรับตนเองและบุคคลอื่น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาตนเอง การ

เรียนรู้จากเกมส์ในกิจกรรม “ภาพปริศนา” ที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจความแตกต่างของบุคคล มองโลกในแง่บวก และการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติในกิจกรรม “บทบาทสมมติ EQ กับ ความเอื้ออาทร” ที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถใช้หลักความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการพัฒนาอารมณ์ตนเองในการดูแลผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดการแสดงออกถึงพฤติกรรมอย่างเอื้ออาทรที่ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า กิจกรรมที่เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปิดใจรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่น ยอมรับความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบของตน การนำข้อมูลที่ได้รับ ไปพัฒนาหรือปรับปรุงตนเองไปในทางที่สร้างสรรค์ การช่วยให้เข้าใจความแตกต่างของบุคคล รวมทั้งการฝึกหัดให้ตนเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ล้วนแต่เป็นกิจกรรมสำคัญที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการพัฒนาอารมณ์ตนเอง ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมดูแลอย่างเอื้ออาทร ดังที่สโนว์ และวิทเทลโล คิคคิ (Snow, 2001 และ Vitello-Cicciu, 2002 ; อ้างถึงในบุญใจ ศรีสถิตยน์ราทร, 2550 : 376) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย เพราะความฉลาดทางอารมณ์ ทำให้บุคคลมีสติในการพิจารณาปัญหา ไม่ปล่อยให้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผล (Bar-On, 1992 , Salovey & Mayer, 1995 , Mayer & Salovey, 1997 , Cooper & Sawaf, 1997 ; อ้างถึงใน นลินี เกิดประสงค์, 2547 : 145) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง ย่อมใช้สติไตร่ตรองเมื่อต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ทำให้สามารถตัดสินใจไขปัญหาและอุปสรรคให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งยังเป็นบุคคลที่รับรู้ เข้าใจ และควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่นได้ (Goleman, 1998 Citrd in Dulewicz & Higgs, 2003 : 405) สอดคล้องกับ ชีระเดชศรีเทพ (2545 : 154) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นผู้ที่ควบคุมตนเองได้ มีความอดกลั้น มีการตัดสินใจที่ดี เข้าใจผู้อื่น และรู้จักควบคุมความรู้สึกที่แสดงออกต่อบุคคลรอบข้าง และความฉลาดทางอารมณ์สามารถพัฒนาความงอกงามด้านสติปัญญาและอารมณ์ของบุคคล เปิดใจรับความรู้สึกทางบวกและลบ เข้าถึงและปลดปล่อยตนจากอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้น ลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบของตน แสดงอารมณ์ทางบวกโดยปราศจากการกีดกันหรือข้อมูลที่ถ่ายทอดเกินจริง และมองโลกในแง่ดี ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Mayer & Salovey, 1997: 10 – 11) วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องพบปะกับผู้คนจำนวนมาก มีลักษณะงานที่ต้องใช้ความยืดหยุ่น ไม่มีโครงสร้างตายตัว ดังนั้น พยาบาลจึงต้องเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง (วิระวัฒน์ บันนิตามัย, 2542 : 140)

3.5 หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 ฝึกปฏิบัติการดูแลอย่างเอื้ออาทร มีวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำหลักการของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการ

ตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมอารมณ์ตนเอง และการพัฒนาอารมณ์ตนเอง ไปปฏิบัติจริงในหน่วยงานของตนเอง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรที่พยาบาลจบใหม่ประเมินตนเอง และพยาบาลพี่เลี้ยงประเมินพยาบาลจบใหม่ หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมทันทีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การนำความรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติจริง ช่วยส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรบรรลุตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากการให้การพยาบาลเป็นการปฏิบัติการพยาบาลที่ผสมผสานเข้ากับการใส่ความรู้สึที่ดี การแสดงถึงความมีเมตตา กรุณา การเข้าใจชีวิตมนุษย์ การตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีของบุคคล อันนำไปสู่การปฏิบัติต่อกันด้วยความปรารถนาดี ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างครบถ้วนและมีความพึงพอใจ ดังนั้น การส่งเสริมให้พยาบาลมีพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร จึงมีเงื่อนไขที่สำคัญจากการสร้างแนวคิดความยึดมั่นในค่านิยมและคุณธรรมของการดูแลเพื่อนมนุษย์ สร้างความตระหนักรู้ ให้เกิดสติสัมปชัญญะ เกิดเจตนาที่จะกระทำด้วยความจริงใจ และลงมือปฏิบัติบนพื้นฐานของความรู้ทางวิชาชีพด้วยการพัฒนาทั้งในระดับบุคคล และระดับขององค์กรทางการพยาบาล ไปพร้อมๆ กัน รวมทั้งให้การสนับสนุนในการนำแนวคิดทฤษฎีการดูแลมนุษย์อย่างเอื้ออาทรไปใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล โดยใช้กระบวนการพยาบาล (Nursing Process) เป็นแกนกลาง (พะยอม อยู่สวัสดิ์, 2543 : 18-22)

4. ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลกระทบ

ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= 0.39) อธิบายได้ดังนี้

4.1 ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมด้านบริบท จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมด้านบริบทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= 0.47) ทั้งนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร ครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความมีเมตตากรุณา 2) ด้านการเข้าใจ เห็นคุณค่าและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ 3) ด้านการมีสัมพันธภาพที่เอื้ออาทรเชิงวิชาชีพ 4) ด้านความสามารถเชิงวิชาชีพ 5) ด้านการมีจริยธรรมเชิงวิชาชีพ และ 6) ด้านการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม มีความชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยการเรียนรู้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ขององค์กร กล่าวคือ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และ

เข้มแข็งอย่างยั่งยืน ซึ่งความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน หมายความว่ารวมถึง การที่องค์กรสามารถยืนหยัดอยู่ได้ด้วยตัวเอง ถึงแม้จะมีกระแสการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยความเข้มแข็งด้านบุคลากร (Man) เป็นความเข้มแข็งด้านหนึ่ง บุคลากรของโรงพยาบาลกฟผ.จะต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะเชิงวิชาชีพ และได้รับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในส่วนของ การปฏิบัติการพยาบาล การดูแลและเป็นเลิศได้นั้น ต้องเกิดจากพยาบาลผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ทักษะ มีจิตใจที่เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ ดังที่ พะยอม อยู่สวัสดิ์ (2539 : 26) กล่าวว่า พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร เป็นทักษะที่พยาบาลทุกคนต้องฝึกฝน และพัฒนาตลอดเวลาที่ทำหน้าที่อยู่ในวิชาชีพ โดยมีความรัก ความเมตตา ความสนใจ เอาใจใส่ เป็นพื้นฐาน และเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นสากล (Mayeroff. 1977 : 368 ; Morse. et al. 1990 : 1-2) นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้หลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพดังที่ โนลส์ และคณะ (Knowles, et al. 2005 : 93) กล่าวว่า การจูงใจผู้ใหญ่เพื่อการเรียนรู้ที่ดี ต้องคำนึงถึงเจตคติ ความสนใจ ความต้องการ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต เป็นการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการออกแบบโปรแกรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ควรคำนึงถึงความต้องการที่จะรู้ว่าเรียนเพื่ออะไร การเรียนรู้จะดีที่สุดเมื่อหัวข้อนั้นมีประโยชน์ใกล้ตัว

4.2 ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.44) ทั้งนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากการกำหนด โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม เนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ และกิจกรรมหลักสูตรที่มีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรมและวัตถุประสงค์ของหน่วยการเรียนรู้ สัดส่วนระหว่างหน่วยการเรียนรู้ภาคทฤษฎี กับกิจกรรมหลักสูตรมีความเหมาะสม อีกทั้งเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ที่มีความชัดเจนและทันสมัย และการใช้กิจกรรมการเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย ล้วนมีผลต่อ ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ดังที่ ชูชัย สมितिไกร (2549 : 24) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการฝึกอบรมที่มีผลต่อความสำเร็จของ โครงการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรมจะต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะหรือเจตคติอันพึงประสงค์ ช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้มากขึ้น ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย การใช้กิจกรรมหลายอย่างประกอบกัน จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจ สามารถจดจำเนื้อหาได้มากและจำได้นานกว่าการบรรยายอย่างเดียว นอกจากนี้ กิจกรรมการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการแก้ปัญหา หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติโดยการอภิปรายร่วมกัน และการเชื่อมโยงกับสถานการณ์จริง โดยที่การเชื่อมโยงกับสถานการณ์

จริง เป็นการนำเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงมาคัดแปลงและใช้เป็นตัวอย่างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายกันเพื่อสร้างความเข้าใจ และฝึกฝนในการหาทางแก้ไขปัญหานั้น เป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนได้รู้จักคิดและพิจารณาข้อมูลที่ได้รับอย่างถี่ถ้วน และการอภิปรายจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน รวมทั้งการนำเอาวิธีการต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริงมาใช้ จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับความจริง มีส่วนทำให้การเรียนรู้ที่มีความหมายมากขึ้น (ทิสนา แจมมณี. 2536 : 27 – 28) นอกจากนี้ การใช้เกมส์ที่สัมพันธ์กับเรื่องที่เรียน เป็นวิธีการหนึ่งซึ่งสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี โดยวิทยากรสร้างสถานการณ์สมมติขึ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเล่น ภายใต้กติกาที่กำหนดไว้ การทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องตัดสินใจทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีผลออกมาในรูปของการแพ้-ชนะ จะช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้ที่นึกคิด และพฤติกรรมต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการประเมิน และตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ อีกทั้งยังช่วยให้เกิดความสนุกสนานในการฝึกอบรมอีกด้วยด้วย (ทิสนา แจมมณี. 2536 : 27 – 28) ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรม เพราะว่าองค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก ได้แก่ ความพึงพอใจ ศรัทธาเลื่อมใส มีผลทำให้เกิดความยินดีที่จะรับสิ่งที่ถูกถ่ายทอดมาเป็นแนวประพฤติปฏิบัติ (สิวลี ศิริโล. 2544 : 163)

4.3 ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมด้านกระบวนการ จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.38) ทั้งนี้ เนื่องมาจาก การที่วิทยากรมีการแจ้งวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรมในกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งเปรียบเสมือนการทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นจุดหมายปลายทางที่ตนจะเดินทางร่วมกัน การอธิบายเนื้อหา ได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น เป็นลำดับขั้นและต่อเนื่องตามวิธีจัดกิจกรรมของหลักสูตรที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งอธิบายได้ว่า ความสามารถของวิทยากรมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) อันจะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Goldstein. 1993 : 3) และเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างมีระบบเพื่อถ่ายทอดความรู้หรือทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Megginson & Pedler. 1991 cited in Pont. 1995 : 165) สอดคล้องกับผลการวิจัยของวรรณชนานันท์ กุหาศักดิ์ (2549 : 59) ที่พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้เข้า

รับการฝึกอบรมมีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้นหลังการฝึกอบรม คือ ความสามารถ เทคนิค และวิธีการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร ซึ่งมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นต่อความเหมาะสมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด นอกจากนี้ การสร้างบรรยากาศการฝึกอบรมที่ไม่เป็นทางการแต่ดูอบอุ่นเป็นกันเอง ด้วยการใช้เสียงเพลงที่เข้ากับเนื้อหาของ การฝึกอบรม การจัดสถานที่โดยการปูเสื่อ จัดดอกไม้ เวทีที่เรียบง่าย แต่แปลกตา การเล่นเกมส์เล็กๆ น้อยๆ เพื่อผ่อนคลายระหว่างช่วงเวลาการฝึกอบรม เป็นการสร้างบรรยากาศที่มีความเหมาะสม เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับ จงกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542 : 21-22) ที่กล่าวว่า ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีที่สุดในสภาพการณ์ที่น่ารื่นรมย์ และองค์ประกอบหนึ่งของการออกแบบการฝึกอบรมในผู้ใหญ่ คือ การสร้างบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ และบรรยากาศที่ก่อให้เกิดความร่วมมือกัน (Knowles, et al. 2005 : 116) อีกทั้งระยะเวลาในการฝึกอบรมเหมาะสมในการที่จะทำให้การฝึกอบรมครั้งนี้มีคุณภาพ ดังที่ วิบูลย์ บุญยชโรกุล (2545 : 2) กล่าวว่า ถ้าระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมเหมาะสม จะทำให้การฝึกอบรมได้ผลสัมฤทธิ์ตามจุดมุ่งหมาย

4.4 ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมด้านผลลัพธ์ จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมด้านผลลัพธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.46$, S.D.=0.51) สอดคล้องผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับ พฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ ที่พบว่า หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่แสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร ดังผลการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างกับผู้ป่วยและญาติที่ว่า “เวลาปวดแผลเขาก็เอายามาให้ ถามว่าดีขึ้นหรือยัง มาพูดคุยปลอบใจ มาลูบ จับมือ รู้สึกชื่นใจจริงๆ” และ “เวลาเรียกฉันเขาจะเรียกคุณป้าทุกครั้ง คุณป้าทานข้าวหรือยังคะ อย่างนี้ พูดยเพราะมีหางเสียงตลอด ก็ไม่เห็นเขาหงุดหงิดสักที” ทั้งนี้ถือขยายได้ว่า การที่หลักสูตรฝึกอบรมโดยภาพรวม สามารถส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรได้ ทั้งนี้ เนื่องมาจากรูปแบบของหลักสูตรฝึกอบรม ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการบูรณาการรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของเซเลอร์และคณะ (Saylor, et al. 1981 : 34) เข้ากับรูปแบบการฝึกอบรมของบลานชาร์ดและแทคเคอร์ (Blanchard and Thacker. 2007 : 3) เป็นหลักสูตรที่มีความยืดหยุ่น เป็นพลวัตร ทันสมัย เน้นด้านพื้นฐานของหลักสูตร โดยการวิเคราะห์ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมขาดความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติจริง โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสภาพ ปัญหาพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ก่อนแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมากำหนดหลักการ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ที่เชื่อมโยงสู่การปฏิบัติ โดยทุกขั้นตอนของหลักสูตรอยู่บนพื้นฐานของ สังคม ปรัชญา และ

จิตวิทยาการเรียนรู้ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการวิเคราะห์
 ปรัชญาการศึกษา ทฤษฎีการเรียนรู้ จิตวิทยาการเรียนรู้ ผู้เรียน สังคม และเนื้อหาความรู้ ก่อน
 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ตลอดจนมีการกำหนดโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม
 วิธีดำเนินการฝึกอบรม การวัดและประเมินผลที่เหมาะสม ดังนั้น หลักสูตรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจึง
 เป็นไปตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตร มีเป้าหมายที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความ
 ต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เมื่อนำหลักสูตรไปฝึกอบรมจริงจึงเกิดผลลัพธ์ตาม
 วัตถุประสงค์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนกนุช วสุรัตน์ (2548 : 152-153) ที่พบว่า
 ขั้นตอนการออกแบบหลักสูตร คือ การประเมินปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรม การ
 กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร เนื้อหาสาระ กิจกรรม กระบวนการฝึกอบรม สื่อ และวิธีการ
 วัดและประเมินผล ซึ่งการนำหลักสูตรที่ออกแบบขึ้นนี้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินผล
 พบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมและสอดคล้อง

4.5 ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมด้านผลกระทบ จากผลการวิจัยพบว่า
 ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมด้านผลกระทบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
 ที่สุด ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.51) ทั้งนี้อธิบายได้ว่า การแสดงออกถึงพฤติกรรมความเอื้ออาทรของ
 บุคคลนั้นมีหลากหลายพฤติกรรม ความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการดูแล
 อย่างเอื้ออาทร เกิดจากการที่เขามีความพึงพอใจในผลการพยาบาลที่ได้รับ สอดคล้องกับ
 แนวคิดของวัตสัน (Watson, 1988 : 4-6) ที่กล่าวว่า การดูแลอย่างเอื้ออาทร (Caring) เป็น
 คุณลักษณะเฉพาะทางวิชาชีพที่ผู้รับบริการทุกคนคาดหวัง และเป็นพันธะของวิชาชีพพยาบาล
 ต่อสังคม จึงเป็นเหตุผลที่สังคมต้องมีวิชาชีพนี้ การดูแลอย่างเอื้ออาทร จึงเป็นองค์ประกอบที่
 สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกบนพื้นฐานของจริยธรรม
 เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติต่อผู้ป่วยในฐานะที่มนุษย์พึงปฏิบัติต่อกัน (สิวลี ศิริโล, 2553 : 198) การ
 ให้บริการพยาบาลเป็นการผสมผสานระหว่างการปฏิบัติการพยาบาลกับการใส่ความรู้สึกที่ดีที่
 แสดงถึงความมีเมตตา กรุณา การเข้าใจชีวิตมนุษย์ การตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีของบุคคล
 อันนำไปสู่การปฏิบัติต่อกันด้วยความปรารถนาดี ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
 อย่างครบถ้วนและมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการพยาบาล (พะยอม
 อยู่สวัสดิ์, 2543 : 18)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการนำหลักสูตรฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่ โดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทรไปใช้ ควรจัดหาวิทยากรที่มีความรู้ทางกลุ่มสัมพันธ์ และระยะเวลาสำหรับฝึกอบรมควรเป็นระยะเวลาที่พยาบาลจบใหม่มีความพร้อม ไม่กระทบ และไม่ต่อเนื่องกับระยะเวลาของการปฏิบัติงาน

1.2 ควรนำหลักสูตรฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่ โดยการบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทร ไปใช้กับพยาบาลจบใหม่ในทุกปีงบประมาณ รวมทั้งขยายผลโดยนำไปใช้กับพยาบาลประจำการ โดยอาจมีการปรับปรุงเนื้อหาสาระของหลักสูตรให้เหมาะสมกับบริบท และสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการพัฒนา

1.3 โรงพยาบาลทุกแห่งควรมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมหลักสูตรฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่ โดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทรอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาผลของการใช้หลักสูตรฝึกอบรม โดยบูรณาการความฉลาดทางอารมณ์ในการดูแลอย่างเอื้ออาทรของพยาบาลจบใหม่ ที่พัฒนาขึ้นต่อคุณภาพการพยาบาล

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทร และนำปัจจัยดังกล่าวไปสู่การหาแนวทางแก้ไข โดยบูรณาการเข้ากับกิจกรรมหลักสูตร เพื่อให้หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นตอบสนองต่อปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรโดยตรง

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อติดตามประเมินการแสดงออกถึงพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรในระยะยาว อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานุคลิกภาพในองค์กรและต่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลต่อไป

2.4 ควรมีการศึกษาผลของการใช้หลักสูตรฝึกอบรม ให้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ในการดูแลอย่างเอื้ออาทร

2.5 ควรมีการนำหลักการของ “สุนทรียสนทนา” มาบูรณาการในการจัดกิจกรรมหลักสูตรฝึกอบรม โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการฟังอย่างลึกซึ้ง มีอิสระ มีความเสมอภาค ไม่มีผู้นำ ไม่มีผู้ตาม และรู้สึกผ่อนคลาย หรือการใช้ “จิตตปัญญาศึกษา” โดยทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้จากการปฏิบัติ ให้รู้จักเข้าใจตนเอง เข้าถึงความจริง เปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับโลก และผู้อื่น มีความสุข และเกิดเป็นความรักต่อเพื่อนมนุษย์ ซึ่งอาจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยสร้าง

บรรยากาศการเรียนรู้ และส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรได้

2.6 ควรมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพยาบาลพี่เลี้ยง (Preceptor) เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลอย่างเอื้ออาทรต่อนักศึกษาพยาบาล ในฐานะที่โรงพยาบาลเป็นแหล่งฝึกของนักศึกษาพยาบาลของสถาบันการศึกษาทางการพยาบาลต่างๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY