

การเรียนรู้ด้วยการบริการกับประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในการประยุกต์ใช้

สุวรรณี ละออปักษิณ^{1,*}, อัทธมา ชื่นบุญ², นัยนา จันจิระสกุล³

¹ คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

^{2,3} สำนักวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

Received: 20 August 2018

Revised: 17 April 2019

Accepted: 15 May 2019

บทคัดย่อ

การเรียนรู้ด้วยการบริการเป็นวิธีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้วิธีหนึ่งที่เหมาะสมกับสังคมไทยยุค 4.0 ด้วยคุณลักษณะเด่นคือ 1) เชื่อมการเรียนรู้ทฤษฎีสู่การปฏิบัติในสิ่งแวดล้อมที่เป็นจริง 2) ผู้ก่อกำเนิดการเรียนรู้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสนอประเด็นท้าทายการเรียนรู้ด้วยการบริการ โดยการทบทวนวรรณกรรมร่วมกับประสบการณ์ตรงของผู้เขียน ใน 4 ประเด็น คือ 1) การกำหนดตัวบริการเพื่อสร้างการเรียนรู้ 2) กระบวนการสะท้อนคิด 3) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 4) การประเมินผล ผลลัพธ์ที่ได้ คือ 1) การจัดบริการสามารถประยุกต์หลัก 7C's 2) การสะท้อนคิดสามารถประยุกต์ใช้หลัก 5C's 3) ประเด็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องและต้องป้องกันคือความรับผิดชอบของนายจ้างและครูสอน การอยู่ในความปกครอง การรักษาความลับของผู้รับบริการ การสละสิทธิ์เกี่ยวกับคุณลักษณะความประพฤติ 4) การประเมินผลประกอบด้วยบริการบรรลุความต้องการของชุมชนหรือไม่ และผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแก่ผู้เรียนในด้านความรู้ การปฏิบัติ เจตคติต่อวิชาชีพและต่อสังคม ข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) ตัวบริการสร้างการเรียนรู้แก่ผู้เรียนต้องไวต่อการกระตุ้นการเรียนรู้ และจงใจให้เกิดการสะท้อนคิด 2) ชุมชนที่ใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ควรอยู่ใกล้สถาบัน 3) การประเมินผลด้วยวิธีเชิงคุณภาพเหมาะสมมากกว่า ด้วยการใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ระหว่างการสะท้อนคิด 4) ผู้สอนต้องศรัทธาต่อการเรียนรู้ด้วยการบริการ

คำสำคัญ : การเรียนรู้ด้วยการบริการ การต่างได้ประโยชน์ การสะท้อนคิด

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: suwannee@slc.ac.th

Service-Learning and Concerned Issues in Application

Suwannee Laoopugsin^{1,*}, Athcha Chuenboon², Naiyana Janjirasakul³

¹ Faculty of Nursing, Saint Louis College

^{2,3} School of General Education, Saint Louis College

Received: 20 August 2018

Revised: 17 April 2019

Accepted: 15 May 2019

ABSTRACT

Learning by service provision is one of the methods of learning experience provision that is suitable for Thai society in the Thailand 4.0 era. It has the following prominent characteristics: (1) it connects theoretical learning with practice in a realistic environment, and (2) it connects the learner with the society. This article aims to present four challenging issues of the learning by service provision based on literature review together with the authors' own direct experiences as follows: (1) the identification of the services for creation of learning experience, (2) the reflection process, (3) the related laws, and (4) the evaluation issue. The results were 1) the 7'Cs rules could be applied for identifying the services for student learning experience, 2) the 5'Cs rules could be applied to manage the reflection process, 3) the related legal issues that need managing included responsibility of the employer and instructor, in loco parentis, confidentiality, defamation of character, and negligence and liability, and 4) the evaluation included whether or not the service that the recipients received met their requirements, and whether or not the transformation among the learner covered the knowledge, practical skills and attitudes towards the profession and the society. The following suggestions are provided: (1) the services that create student's learning should be sensitive to stimulate learning and motivate the reflection process, (2) the community used as a learning resource should be near the institution, (3) assessment with qualitative methods is more appropriate and it can use content analysis during the reflection process, and (4) the teachers must have faith in the learning by service provision.

Keywords : learning by service provision, reciprocity, reflection

* Corresponding Author; Email: suwannee@slc.ac.th

บทนำ

การจัดการศึกษาทางพยาบาลประกอบด้วยศาสตร์และศิลป์ที่เป็นอัตลักษณ์คู่ในวิชาชีพ แต่ในยุค Thailand 4.0 เทคโนโลยีเป็นไปอย่างไร้ขอบเขต ทำให้เกิดภาวะความเป็นปัจเจกในสังคมมากขึ้น สถาบันการศึกษาโดยเฉพาะที่มีพันธกิจผลิตพยาบาลซึ่งต้องปฏิบัติงานกับชีวิตคน ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับความท้าทายในการจัดการศึกษาเพื่อธำรงความสมดุลระหว่างสององค์ประกอบนี้ กลยุทธ์สร้างการเรียนรู้จึงได้รับการทบทวนและกลยุทธ์หนึ่งที่อยู่ในความสนใจคือ “การเรียนรู้ด้วยการบริการ” เป็นวิธีการเรียนรู้ร่วมสมัยที่จะช่วยผูกพันผู้เรียนให้เข้ากับสังคม (Socially-engaged Pedagogy) การเรียนรู้ที่พยายามยึดโยงผู้เรียนเข้ากับสังคมนี้ จะช่วยรักษาสมดุลของยุค Thailand 4.0 ไม่ให้เน้นเฉพาะเทคโนโลยีเท่านั้น ในระดับประเทศ และระดับโลกให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ด้วยการบริการ อาทิสถาบันคลังสมอง สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยจัดสัมมนาครั้งใหญ่ เมื่อ 25 กรกฎาคม 2559 และระหว่างวันที่ 6-7 ธันวาคม 2560 มีการประชุมมหาวิทยาลัยหุ้นส่วนสังคม (University-Social Engagement) ชื่อว่า Engage Conference 2017 ที่เมืองบริสตอล โดยในที่ประชุมกำหนด “พันธกิจมหาวิทยาลัยกับสังคม” ว่า “ร่วมคิดร่วมทำแบบหุ้นส่วน เกิดประโยชน์ร่วมกันแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีการใช้ความรู้และการเรียนรู้ร่วมกัน เกิดผลกระทบต่อสังคมที่ประเมินได้” ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านมนุษย์ (Chansan, 2013) การเรียนรู้ด้วยการบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วนคือ Service และ learning ซึ่ง service จะนำการเรียนรู้ไปให้แก่มุขส่วน ส่วน Learning จะสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในลักษณะขึ้นนำตนเอง ซึ่งเป็นแนวคิดการพัฒนามนุษย์แบบยั่งยืน

จากประสบการณ์ 7 ปี ที่ผู้เขียนได้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการ “การสนับสนุนการช่วยเหลือตนเองของครอบครัวที่มีสมาชิกป่วยด้วยโรคเรื้อรัง” (Laopugsin and Pochakaripan, 2018) พบว่าการเรียนรู้ด้วยการบริการต้องมีการเตรียมการอย่างระมัดระวัง โดยเฉพาะทางการพยาบาล เพราะมีประเด็นจริยธรรมที่ต้องใช้กฎหมาย และมาตรฐานการเรียนรู้ด้วยการบริการเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันผลลัพธ์อันไม่พึงประสงค์ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอสาระสำคัญในลักษณะสังเคราะห์เนื้อหาการเรียนรู้ด้วยการบริการเชิงทฤษฎีร่วมกับการแทรกประสบการณ์ตรงการจัดการเรียนรู้ด้วยการบริการผ่านโครงการบริการวิชาการดังกล่าว โดยกำหนดเนื้อหาการนำเสนอเป็น 2 ส่วนใหญ่ คือ 1) การบริการด้วยการเรียนรู้ : สาระพื้นฐาน 2) การบริการด้วยการเรียนรู้: ประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในการประยุกต์ใช้

การบริการด้วยการเรียนรู้: สาระพื้นฐาน

เนื้อหาในส่วนนี้ประกอบด้วยบททวนสาระการเรียนรู้ด้วยการบริการใน 3 ประเด็นพื้นฐาน คือ ความหมาย องค์ประกอบ และรูปแบบของการเรียนรู้ด้วยการบริการ ดังนี้

1. ความหมายการเรียนรู้ด้วยการบริการ

ข้อสรุปจากการประชุมผู้นำสถาบันการศึกษาและพันธมิตรกว่า 1,190 สถาบัน ประเทศสหรัฐอเมริกา (Campus Compact, n.d., 2006) สรุปว่าการเรียนรู้ด้วยการบริการมีหลายความหมาย โดยมีการให้คำจำกัดความที่สามารถสืบค้นบนเว็บไซต์ถึง 14 กลุ่มคำตามฐานที่มา ในที่นี้ขอยกตัวอย่างคำจำกัดความจากบุคคลที่มักจะได้รับการอ้างอิง เมื่อมีการศึกษาประเด็นนี้ในวรรณกรรม เช่น “วิธีการทางการศึกษาซึ่งผนวกเอาการบริการชุมชนกับ

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจน กับกิจกรรมการสะท้อนคิดที่ถูกกำหนดอย่างเฉพาะเจาะจง และเตรียมอย่างดี” (Seifer and Vaughn, 2002) “ประสบการณ์เรียนรู้ต้องมีโครงสร้าง ซึ่งมีลักษณะต่างฝ่ายต่างได้รับประโยชน์จากกัน เชื่อมโยงประสบการณ์บริการกับงานที่ผู้เรียนจะต้องทำในวิชาหนึ่งๆ ด้วยการสะท้อนคิด” (Bailey, Carpenter and Harrington, 2002) “รูปแบบการจัดการศึกษาด้วยประสบการณ์ ซึ่งผู้เรียนต้องเข้าร่วมในกิจกรรมที่กำหนดความต้องการทั้งของผู้เรียนและชุมชนเข้าด้วยกัน เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาแนวคิดที่สำคัญ โดยมีการสะท้อนคิดและการได้ประโยชน์ซึ่งกันและกันเป็นปัจจัยหลัก” “การสะท้อนความเข้าใจเชิงลึกที่ได้รับเพิ่มจากหลักสูตรและวิชา ช่วยเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบประชาสังคม” (Kolb and Freire, 2006) จากการทบทวนนี้ สรุปความหมายการจัดการเรียนรู้ด้วยการบริการว่าเป็นการจัดประสบการณ์เรียนรู้แก่ผู้เรียนโดยมีการสะท้อนคิดและการต่างได้ประโยชน์เป็นองค์ประกอบสำคัญ

2. องค์ประกอบการเรียนรู้ด้วยการบริการ

ศูนย์การเรียนรู้ด้วยการบริการประเทศสหรัฐอเมริกา จากที่ประชุมข้างต้นได้สรุปองค์ประกอบการเรียนรู้ด้วยการบริการ 3 ประเด็นหลักคือ 1) การบรรลุความต้องการของผู้รับบริการ 2) ต้องระบุวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อจัดประสบการณ์ก่อนที่กิจกรรมจะเริ่มขึ้น และ 3) จัดให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้สะท้อนการเรียนรู้ด้วยการบริการนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการ (Reising, 2008) ว่าการเรียนรู้ด้วยการบริการประกอบด้วย 2 ประเด็น คือ 1) การสะท้อนคิด (Reflection) และ 2) การต่างรับประโยชน์ (Reciprocity) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การเรียนรู้ด้วยการบริการแตกต่างจากการจัดประสบการณ์อื่นที่คล้ายคลึง

องค์ประกอบที่ 1: การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจน เนื่องจากการเรียนรู้ด้วยการบริการจะพัฒนาผู้เรียนทั้งทักษะปฏิบัติ (Hard skills) และทักษะอารมณ์ ความรู้สึก (Soft skills) ดังนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในรายวิชาต้องครอบคลุมทั้ง 2 ด้าน

องค์ประกอบที่ 2: มีกิจกรรมสะท้อนคิดประสบการณ์บริการของนักศึกษา (Reflection) ซึ่งจอห์น ดิวอี้ เชื่อว่าการสะท้อนคิดสร้างความหมายจากประสบการณ์ที่ได้อินได้ปฏิบัติ สู่การพัฒนาจิตวิญญาณของความเข้าใจเชิงลึกหรือถ่องแท้มากขึ้น ผู้เรียนจะสามารถโยงความหมายจากประสบการณ์ที่เกิดจากการคิดไตร่ตรอง (Reflective thought) จนเกิดเป็นประสบการณ์รู้คิด (Cognitive experience) โดยการสะท้อนคิดต้องมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของทั้งหลักสูตรและรายวิชาเป็นกรอบดำเนินการ

องค์ประกอบที่ 3: การได้ประโยชน์ร่วม (Reciprocity หรือ mutuality) การได้ประโยชน์ร่วมบ่งบอกนัยของจริยธรรมบริการว่าประโยชน์ต้องได้ทั้งสองฝ่าย (A two-way service ethic) และทุกฝ่ายในกระบวนการจะเป็นทั้งผู้เรียนและผู้สอนแก่กัน

3. รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการบริการ

รูปแบบการเรียนรู้มี 4 รูปแบบคือ (Sigmon, 1994)

3.1 การฝึกปฏิบัติทางคลินิก (Clinical practicum) เป็นประสบการณ์ให้บริการในสถานพยาบาล โดยผู้มีประสบการณ์ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้สู่ผู้เรียน (Hands-on experience) หรือคือการฝึกปฏิบัติทางคลินิกของนักศึกษาในวิชาฝึกปฏิบัติที่ผู้รับบริการจะได้ประโยชน์จากการฝึก โดยจุดมุ่งหมายยึดการบรรลุวัตถุประสงค์ของวิชาเป็นหลัก

3.2 โครงการบริการเสริมหลักสูตร (Community agency extracurricular service projects) เป็นการริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมเพื่อชุมชน ผ่านกระบวนการจิตอาสา (Volunteering) ผลลัพธ์การเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างไม่ได้มีการกำหนดเป็นแผน เช่นจิตอาสาปลูกป่าชายเลน โครงการค่ายอาสาพัฒนาในช่วงปิดภาคฤดูร้อน

3.3 โครงการที่ทางสถาบันการศึกษาจัดงบประมาณดำเนินการสู่ชุมชน (School-sponsored outreach programs) เป็นโครงการที่ไม่ได้กำหนดว่าจะต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน และแหล่งเรียนรู้ในชุมชน แต่ต้องการพัฒนาชุมชนตามที่สถาบันเห็นว่าควรดำเนินการ เช่นโครงการแม่แจ่ม เชียงใหม่ ซึ่งทางวิทยาลัยจัดงบประมาณไปบริการให้โรงเรียนในเครือข่ายสังคมชนบท เป็นต้น

3.4 โครงการที่เน้นชุมชนเป็นฐานการเรียนรู้(The service as a community-based learning activity) ต้องมีการประเมินความต้องการของชุมชน และต้องให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านวิชาการแก่ผู้เรียน

ความแตกต่างในระหว่างประเภทบริการทั้งสี่รูปแบบนี้ คือการเรียนรู้ด้วยบริการต้องมียุทธศาสตร์ประกอบของการสะท้อนคิดและการต่างได้ประโยชน์เป็นสำคัญ (Kolb and Feire, 2006)

จากสาระเบื้องต้นดังกล่าว ผู้เขียนมีโอกาสดำเนินการเรียนรู้ด้วยการบริการ โดยกำหนดการบริการเป็นการให้นักศึกษาไปบริการผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่บ้าน รอบวิทยาลัย ในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลอนามัยชุมชน การพยาบาลพื้นฐาน การพัฒนาตนสู่สังคม (Laopugsin and Pochakaripan, 2018) และพบว่ามีประเด็นท้าทายที่อยากนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 4 ประเด็น ดังการนำเสนอในเนื้อหาต่อไปนี้

การบริการด้วยการเรียนรู้: ประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในการประยุกต์ใช้

การประยุกต์ใช้การเรียนรู้ด้วยการบริการมีประเด็นที่ต้องคำนึงถึงเพื่อให้การประยุกต์ใช้เกิดประสิทธิภาพอย่างน้อย 4 ประเด็น ดังนี้

1. การกำหนดตัวบริการ (service) ที่ใช้เป็นสื่อสร้างการเรียนรู้

การกำหนดตัวบริการเป็นความท้าทาย และเป็นปัจจัยนำเข้าสู่การจัดการเรียนรู้ด้วยการบริการ โดยมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการเรียนรู้ด้วยการบริการเป็นอย่างมาก ในการทบทวนวรรณกรรมจะระบุเพียงว่าการเรียนรู้ด้วยการบริการต้องมีการจัดประสบการณ์ซึ่งเป็นไปตามที่ชุมชนต้องการ แต่ต้องสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์รายวิชา ทีมผู้เขียนเห็นว่าการใช้กรอบ 7C's (MacKinnon and Fealey, 2011) สามารถช่วยให้เกิดความกระจ่างในการกำหนดตัวประสบการณ์เพื่อจัดการเรียนรู้ด้วยบริการได้ในระดับหนึ่ง หลัก 7C's ประกอบด้วย

1.1 Compassion (ความเห็นอกเห็นใจ) ตัวบริการต้องกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ต้องการสร้างให้เกิดในนักศึกษาพยาบาล เพราะความเห็นอกเห็นใจเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่แรงกล้ามีพลัง ซึ่งนักวิชาการเชื่อว่าความเห็นอกเห็นใจได้รับการกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยปัจจัยหลายสิ่ง เช่นเมื่อบุคคลตกอยู่ในสภาพที่มีความทุกข์ อาทิสภาพการเจ็บป่วย ความทุกข์ของผู้รับบริการ จะปลุกความตระหนักรู้ถึงสภาพและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และร่วมแบ่งปันระหว่างผู้ที่มีความทุกข์และผู้ให้การดูแล การให้นักศึกษาพยาบาลไปร่วมให้บริการครอบครัวที่มีสมาชิกป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ด้วยกิจกรรมง่ายๆ เช่นการอาบน้ำ วัดสัญญาณชีพ ประเมินระดับน้ำตาลในผู้ป่วยที่ขาดคนดูแลที่บ้าน และเป็นอัมพาต อัมพฤกษ์ ตัวกระตุ้นไม่ว่าจะเป็นสภาพบ้าน สภาพผู้ป่วย ใบหน้าที่ทุกข์ระทมของผู้ป่วย หรือการไม่ได้รับการอาบน้ำเลยเป็นสัปดาห์ หรืออยู่ในห้องแบ่ง

เข้าที่สภาพแวดล้อมไม่ถูกสุขลักษณะ ร่วมกับการให้บริการช่วยเหลือของนักศึกษาจะทำให้นักศึกษาเกิดสติ และสมาธิ กับผู้ป่วยตรงหน้า ว่า “ในโลกนี้มีแบบนี้ด้วยหรือ” ผลลัพธ์ที่ต้องการก็จะค่อยๆ ก่อตัว เช่นการรับฟังผู้ป่วยมากขึ้น

1.2 Creativity หมายถึงตัวบริการต้องสร้างผลลัพธ์ด้านการคิดสร้างสรรค์แก่ผู้เรียน ซึ่งความคิดสร้างสรรค์เป็นทั้งรูปแบบบริการ ความคิด หรือทางออกของเหตุผลในการบริการ

1.3 Courage หมายถึงการเรียนรู้ด้วยการบริการอาศัยความกล้าหาญของทั้งผู้สอนที่ริเริ่มโครงการ และผู้เรียน เพราะการเรียนรู้ด้วยการบริการนั้น ทั้งผู้เรียนและผู้สอนจะเผชิญสถานการณ์การเรียนรู้ด้วยกัน จึงต้องเข้าใจ และกล้าหาญพอที่จะใช้การบริการเป็นประสบการณ์เรียนรู้โดยการสร้างกำลังใจและไวใจทีม ต้องเชื่อมั่นว่าผลลัพธ์ที่ได้คือการพัฒนาตนและวิชาชีพ

1.4 Curiosity หมายถึงประสบการณ์ต้องสร้างความสงสัยใคร่รู้ ความอยากรู้ในมิติต่างๆ ที่สัมพันธ์กับ วัตถุประสงค์วิชา และความต้องการของชุมชน เช่นด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือสัมพันธ์ภาพในครอบครัว ความเชื่อ (ปัจจัยกำหนดภาวะสุขภาพทั้งหมด) เพราะความสงสัยใคร่รู้เป็นคุณลักษณะทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

1.5 Collaboration หมายถึงตัวประสบการณ์ต้องมีลักษณะของการร่วมประสานการทำงานเป็นทีม ไม่ว่าจะเป็นประสานระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน ผู้สอนกับผู้สอน ผู้สอนกับผู้เรียน ผู้สอนกับชุมชนเป็นต้น เพื่อให้ทุกฝ่าย เข้าใจบทบาทของตนและผู้อื่นในการบริการ รวมทั้งสร้างความรู้สึกร่วมกัน

1.6 Capacity Building หมายถึงการเสริมสร้างสมรรถนะ คือตัวประสบการณ์ต้องมุ่งสู่การสร้าง สมรรถนะตามที่วัตถุประสงค์วิชากำหนด ในนักศึกษาพยาบาลคือการเสริมสร้างสมรรถนะทั้งเชิงวิชาการตาม วัตถุประสงค์วิชา ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทฤษฎีทางการพยาบาล การทำหัตถการต่างๆ เช่นการใส่สายให้อาหาร สายสวน ปัสสาวะ การให้อาหาร หรือแม้แต่การดูแลสุขวิทยาส่วนบุคคลในผู้ป่วยช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการสื่อสาร การรับรู้ปัญหาที่แท้จริงของผู้ป่วย โดยสรุปคือตัวประสบการณ์ต้องกำหนดให้เสริมสร้างความสามารถของผู้เรียนอย่าง รอบด้านคือด้านความรู้ การปฏิบัติ และทักษะทางสังคม

1.7 Competence หมายถึงสมรรถนะการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง ถ้าเป็นผู้เรียนก็ต้องพัฒนาสมรรถนะ การเป็นผู้เรียนที่ขึ้นนำตนเองได้ ถ้าเป็นผู้สอนต้องพัฒนาศาสตร์ในวิชาที่รับผิดชอบเพื่อการเป็นพี่เลี้ยงผู้เรียนให้บรรลุ วัตถุประสงค์รายวิชา

2. กระบวนการสะท้อนคิด (reflection process)

การสะท้อนคิดเป็นความท้าทายในการจัดการเรียนรู้ด้วยการบริการ เพราะทำให้ผู้เรียนสร้างความหมาย จากประสบการณ์ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตามทิศทางการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่พึ่งตนเองได้ การสะท้อนคิดประยุกต์ใช้ได้ทั้งบุคคลหรือกลุ่ม การประยุกต์แนวคิดในการจัดการเรียนรู้ด้วยการบริการต้องกำหนด กิจกรรมการสะท้อนคิดของผู้เรียนในหลายประเด็นคือ 1) กิจกรรมสะท้อนคิดจะดำเนินระหว่าง ทันที หรือหลังการ บริการ 2) จะใช้โครงสร้างการสะท้อนคิดอย่างไร จึงจะกระตุ้นให้นักศึกษาสะท้อนคิดได้ 3) จะประเมินผลอย่างไร

2.1 การบูรณาการกับหลักสูตร

การสะท้อนคิดเป็นองค์ประกอบหลักของการจัดการเรียนรู้ด้วยการบริการ จึงต้องให้ความใส่ใจในการบูรณาการหลักสูตร ซึ่งสามารถใช้หลัก 5C's (Zimmerman and Phillips, 2000) ดังนี้

2.1.1 *Connection* กิจกรรมการสะท้อนคิดจะต้องถูกกำหนดอยู่ในคำอธิบายรายวิชาที่จัดการเรียนรู้ด้วยการบริการ

2.1.2 *Continuity* กิจกรรมการสะท้อนคิดต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงเวลาจัดการเรียนรู้ด้วยการบริการ

2.1.3 *Context* คือขอบเขตของกิจกรรมสะท้อนคิดต้องเชื่อมโยงประสบการณ์บริการกับเนื้อหาวิชา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาและหลักการเรียนรู้ด้วยการบริการ

2.1.4 *Challenging* การสะท้อนคิดต้องท้าทายให้ผู้เรียนเกิดการสำรวจค่านิยมส่วนบุคคล รวมถึงทำให้เกิดความชัดเจนและปรับเปลี่ยนค่านิยมของผู้เรียน กระตุ้นให้เกิดความหลากหลายของมุมมองต่อเหตุการณ์หนึ่งๆ

2.1.5 *Coaching* การเป็นพี่เลี้ยงของผู้สอน ซึ่งจะทำหน้าที่สะท้อนกลับการคิดแก่ผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ รวมถึงสร้างความมั่นใจให้ผู้เรียนมีความรู้สึกอยากที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้สอน รวมทั้งผู้เรียนรายอื่นๆ ซึ่งต้องอาศัยความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน

2.2 วิธีการ การสะท้อนคิดสามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่นการเขียนบรรยาย (journaling) ซึ่งจะแสดงถึงการบริการได้สร้างการเรียนรู้อะไร อย่างไรกับทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ทบทวนถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น (Sigmon, 1994) นอกจากนี้วิธีอื่นๆ เช่นการสนทนากลุ่ม ก็สามารถนำมาใช้เพื่อการสะท้อนคิดได้ อย่างไรก็ตามรูปแบบที่พบเสมอทั่วไปคือการเขียนบรรยายหรือพรรณนาภายใต้คำถามที่กำหนด

2.3 การดำเนินการ ต้องกำหนดว่ากิจกรรมการสะท้อนคิดจะดำเนินการระหว่างการบริการ หรือหลังจากดำเนินการให้บริการแล้ว สามารถประยุกต์แนวคิดการสะท้อนคิดของ Atkins and Murphy (Five-Stage Model of Reflection) (Mezirow, 1999) ประกอบด้วย 1) การกระตุ้นการคิดของนักศึกษาด้วยประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ 2) การให้อธิบายและตรวจสอบประสบการณ์ที่กำลังเผชิญ 3) การวิเคราะห์ และสรุปเกี่ยวกับประสบการณ์ 4) การระบุถึงการเรียนรู้ใหม่ที่ได้รับ 5) การเชื่อมโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ เนื่องจากกระบวนการจะถูกชักนำด้วยประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความชัดเจนในการสร้างความหมายในตัวตน ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือการเปลี่ยนแปลงมุมมองเชิงแนวคิด เป็นแนวทางวิชาชีพเชื่อมช่องว่างระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ ให้เกิดความกระจ่างของการปฏิบัติงานในเชิงความหมาย เชิงวิชาการ สร้างความรู้ความเข้าใจอย่างมองเห็นได้ชัดเจน และก่อให้เกิดความตระหนักรู้ในผู้ปฏิบัติ ซึ่งความตระหนักรู้นี้จะสร้างควมมีชีวิตชีวาและจุดประกายการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติต่อไป (Freshwater, Horton-Deutsch, Sherwood, and Taylor, 2005)

2.4 การประเมินระดับการสะท้อนคิด สามารถประยุกต์เกณฑ์ประเมินระดับการสะท้อนคิดตามแนวคิดของ Williams et al. (1984) ซึ่งแบ่งระดับการสะท้อนคิดเป็น 5 ระดับ คือ 0=ไม่มีการสะท้อนคิด 1=อธิบายประสบการณ์การเรียนรู้ 2=อธิบายความรู้สึกที่เกิดขึ้น 3=อธิบายเหตุผลของการกระทำหรือความรู้สึก และ 4=เชื่อมโยงประสบการณ์กับองค์ความรู้ ซึ่งจะสามารถประเมินผู้เรียนว่ามีความรู้สึกลึกซึ้งกับการสร้างการเรียนรู้ในระดับใด

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ด้วยบริการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ด้วยการบริการมีประเด็น Liability หรือความรับผิดเป็นกฎหมายมาตราหลักที่ระบุว่าผู้ให้บริการต้องแสดงความรับผิดชอบ อาจเกิดจากการตัดสินใจของผู้เรียน หรือเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ที่ไม่พร้อม หรือความคลาดเคลื่อนในการตัดสินใจ หรือการขาดทิศทางจากผู้สอน ในทางปฏิบัติการรับผิดนี้จะลดน้อยลงได้ด้วยการอธิบายถึงโครงการเรียนรู้ด้วยบริการ หรือด้วยเอกสารแนะนำ ชี้แจง ฯลฯ เมื่อผู้เรียนได้รับการชี้แจงทางใดทางหนึ่ง ความเสี่ยงที่จะเกิดจากความรับผิดนี้จะยิ่งน้อยลง สามารถจัดกลุ่มกฎหมายที่ต้องให้ความสำคัญ และจัดประสบการณ์ที่ไม่ละเมิดต่อกฎหมาย เป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1: ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

1.1 Respondeat Superior มาจากทฤษฎีกฎหมายโรมันแปลว่า “Let the Master Answer” หรือ “Let the Principle Answer” ทั้ง Master และ Principle หมายถึงนายจ้าง หรือผู้บริหารสูงสุดขององค์กร เป็นความรับผิดของนายจ้างตามประมวลกฎหมาย มาตรา 425 “นายจ้างต้องร่วมกันรับผิดกับลูกจ้างในผลแห่งการละเมิด ซึ่งลูกจ้างได้กระทำให้ในทางที่จ้างนั้น” และมาตรา 420 “ผู้ใด.....ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี.....ผู้นั้นทำละเมิดต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น” ผู้รับผิดชอบโครงการ และ/หรือสถาบันก็ต้องร่วมรับผิดชอบ ทั้งโดยเหตุสุดวิสัย และประมาทเลินเล่อ (Negligent Actions) (O’Keefe, 2001)

1.2 In Loco Parentis แปลว่าอยู่ในความปกครอง หมายถึงการดูแล สอดคล้องกับประมวลกฎหมาย มาตรา 430 “...ครู อาจารย์ นายจ้าง หรือบุคคลอื่นซึ่งรับดูแลบุคคลผู้ไร้ความสามารถ..... จำต้องรับผิด ร่วมกับผู้ไร้ความสามารถในการละเมิด ซึ่งเขาได้กระทำในระหว่างที่อยู่ในความดูแล ถ้าหากพิสูจน์ได้ว่าบุคคลนั้นๆ มิได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควร ” กรณีการดูแลโดยสถานศึกษาจัดเป็นการดูแลโดยสัญญา ทำหน้าที่เป็นผู้ปกครองแทนทางบ้านเพื่อการปฏิบัติงาน อาจจะเป็นเรื่องความปลอดภัยของการเดินทาง (Lake, 1999)

กลุ่มที่ 2: ประมวลกฎหมายอาญา

2.1 Confidentiality หรือการรักษาความลับของผู้รับบริการ สอดคล้องกับประมวลกฎหมายมาตรา 323 “ผู้ใดล่วงรู้หรือได้มาซึ่งความลับของผู้อื่น....โดยเหตุที่ประกอบอาชีพแพทย์ เกษัตริกร ผู้พยาบาล ต้องระวางโทษ” และวรรคสอง “ผู้รับการศึกษาอบรมในอาชีพดังกล่าวในวรรคแรกเปิดเผยความลับของผู้อื่น....ต้องระวางโทษเช่นเดียวกัน”

2.2 Defamation of Character หรือการส่อประมาทเกี่ยวกับคุณลักษณะ สอดคล้องกับประมวลกฎหมายมาตรา 326 และ 328 “ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สาม ผู้นั้นกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาท ต้องระวางโทษจำคุก...” หากมีการพิสูจน์ว่ามีเจตนา เมื่อพบว่าผู้เรียนเป็นแหล่งความเสี่ยงและไม่ปลอดภัยในการให้บริการ ผู้รับผิดชอบโครงการต้องรายงานแก่ทางสถาบันรับรู้ (O’Keefe, 2001)

2.3 Negligence เป็นความประมาท เลินเล่อ โดยการกระทำหรือละเลยโดยไม่เจตนา สอดคล้องกับประมวลกฎหมายมาตรา 59 และ 420 “..บุคคลจะต้องรับผิด และอาจจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น..” การประมาทเลินเล่อ หมายถึง การกระทำของผู้เรียนคนหนึ่ง ที่ผู้เรียนที่มีการตัดสินใจที่ดีไม่กระทำ หรือกระทำต่ำกว่ามาตรฐานการดูแลและก่อให้เกิดอันตราย หรือกระทำนอกขอบเขต (O’Keefe, 2001)

กลุ่มที่ 3: พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2552

มาตรา 7 และมาตรา 49 กล่าวถึง “ข้อมูลด้านสุขภาพของบุคคล เป็นความลับส่วนบุคคล ผู้ใดจะนำไปเปิดเผย.... ต้องระวางโทษ...” จึงเป็นสิทธิโดยชอบธรรมของผู้รับบริการ นักศึกษาต้องเข้าใจและปฏิเสธการให้ข้อมูลเมื่อมีผู้ใดร้องขอข้อมูลที่นักศึกษาได้จากการไปให้บริการทั้งโดยตั้งใจ และมีได้ตั้งใจ เช่นการเผยแพร่รูปภาพผู้รับบริการทางสื่อโซเชียล (social media) การทำรายงาน การทำแฟ้มงานบุคคล ที่อาจจะมีรูปผู้รับบริการในรายงาน

นอกจากประเด็นกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ยังมีประเด็นจริยธรรมการบริการสำหรับบุคลากรสายสุขภาพ คือ 1) การเคารพต่อบุคคลและหลักการของความเป็นอิสระ 2) เน้นที่ประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย (Beneficence) 3) ไม่ให้ผู้ป่วยได้รับอันตรายใดๆ เพิ่มขึ้น 4) ความยุติธรรม (Justice หรือ Fairness) ถ้าจะให้เฉพาะเจาะจงก็ต้องคำนึงถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่นความสามารถวางใจได้ด้วยการปฏิบัติงานที่ซื่อสัตย์ (Fidelity-trust) ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ (Compassion) การดูแลด้วยความใส่ใจ (Caring) และการไคร่ครวญอย่างรอบคอบ

4. การประเมินผลการเรียนรู้ด้วยการบริการ

การทบทวนวรรณกรรม พบว่าการเรียนรู้ด้วยการบริการที่แท้จริงจะต้องบรรลุทั้งมิติของผู้รับบริการ ซึ่งโดยทั่วไปคือชุมชน และผู้ให้บริการคือผู้เรียนในด้านการใช้ประสบการณ์ที่ได้จากการบริการมาตรวจสอบความเชื่อ ค่านิยม หรือแม้แต่ปรัชญาการดำเนินชีวิต (Lashley, 2007) ดังนี้

4.1 การบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้เรียนด้านความรู้และทักษะปฏิบัติ (Hard Science) รวมทั้งศิลปะการพยาบาล (Soft science) ด้านศาสตร์การพยาบาลต้องเริ่มที่การรู้ตนเอง จนถึงการพัฒนาอยากที่จะเป็นผู้รู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ แล้วพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการให้การพยาบาลที่เกี่ยวข้องและมีความหมายแก่ผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ด้านศิลปะการพยาบาลผลลัพธ์ประกอบด้วยภาระหนักที่ตนเอง ความเห็นอกเห็นใจ การเยียวยา และทักษะการสื่อสาร โดยต้องให้เกิดความสมดุลกับผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านศาสตร์การพยาบาล (O'Brien, 2011) ด้านความเป็นพลเมืองดีของสังคม

เจตคติทางสังคมประกอบด้วยความตระหนักรู้เชิงสังคม และจริยธรรม (Dentith and Harper, 2010) เกิดการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และด้วยกระบวนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนี้จะสร้างอารมณ์ร่วมของนักศึกษาและผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่ต้องการคือผู้เรียนจะเข้าใจความรู้สึก สถานการณ์ที่ผู้รับบริการประสบ ท้ายที่สุดจะผลักดันให้ผู้เรียนอยากที่จะทำความเข้าใจผู้รับบริการ นำมาซึ่งการผูกพันของอารมณ์ (Emotional engagement) มีความเชื่อเกี่ยวกับภาวะผู้นำและความยุติธรรมทางสังคม (Groh, Stallwood, and Daniels, 2011) มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) และสมรรถนะด้านวัฒนธรรม (Cultural competence) (McKinnon and Fealy, 2012) หรือ “การบูรณาการของความรู้ ความตระหนักรู้ และทักษะด้านวัฒนธรรม” ผลพวงอันยิ่งใหญ่ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง คือการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม สร้างคุณค่าอันแตกต่างในชีวิต

ผลลัพธ์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การพัฒนาอัตลักษณ์วิชาชีพในนักศึกษาพยาบาลซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน (Newton, Kelly, Kremer and Nilet, 2009) นักวิชาการเหล่านั้นมองว่า

“ความทะยานอยาก”เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จตัวหนึ่ง ซึ่งได้มาจากการที่ผู้เรียน มีโอกาสรับรู้ประโยชน์ของวิชาชีพในสถานการณ์จริงภายนอกวิทยาลัย ช่วยตอกย้ำทิศทางอาชีพที่ผู้เรียนเลือก

4.2 การประเมินทักษะทางปัญญา “กระบวนการสะท้อนคิด”เป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามารถเชิงวิชาการ คือประกอบด้วย การอธิบาย การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล ร่วมกับการตระหนักรู้ในตนเอง อารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการ (Horton-Deutsch and Sherwood, 2008) และยังช่วยผู้เรียนให้เชื่อมทฤษฎีกับการปฏิบัติด้วย นักศึกษาจะพัฒนาบุคลิกหนึ่งคือ การทบทวนการปฏิบัติของตนเองอย่างสม่ำเสมอ (Spears, 2010) ซึ่งหากประยุกต์ความรู้ด้านศาสนาจะพบว่าตรงกับการทำสมาธิ ไตร่ตรองการกระทำ สอบทวนความรู้ตนเองจนเกิดปัญญา

4.3 การประเมินผลลัพธ์ด้านจิตพิสัย

นักวิชาการเห็นด้วยว่าการเรียนรู้ด้วยการบริการบ่มเพาะการพัฒนาการเกิดจิตพิสัยที่ดีงามหลายด้าน ช่วยในด้านการสร้างเสริมความมั่นคงในการเกิดตัวตน “Self-ness” ทั้งการตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเอง แรงจูงใจต่างๆ รวมถึงความเห็นอกเห็นใจ และทักษะทางสังคมที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะด้านอารมณ์ (Hunt, 2006)

ทีมผู้เขียนขอเสนอตัวอย่างการประเมินผลการเรียนรู้ด้วยการบริการรายวิชาพัฒนาตนสู่สังคม และพฤติกรรมการพยาบาลพื้นฐานที่ประยุกต์ การเรียนรู้ด้วยบริการในโครงการสนับสนุนการช่วยเหลือตนเองของครอบครัวที่มีสมาชิกป่วยด้วยโรคเรื้อรังเป็นวิธีการเรียนรู้ ซึ่งการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านความรู้เป็นไปตามรายวิชากำหนด แต่การประเมินด้านปัญญาได้ประยุกต์แบบประเมิน 18-item Need For Cognitive Scale (Cacioppo, Petty and Kao, 1984) มาใช้ประเมินเบื้องต้น โดยประเมินก่อนและหลังการเรียนรู้ ร่วมกับการเขียนบรรยายประสบการณ์ด้วยคำถาม 4 ข้อตามแนวทางของ Atkins and Murphy (1999) พบว่าปัญหาคือระดับการสะท้อนคิดในระดับสูงของนักศึกษาอย่างน้อย คือเกือบร้อยละ 70 ของการสะท้อนคิดอยู่ในระดับอธิบาย ตรวจสอบประสบการณ์เท่านั้น ยังไม่สามารถให้นักศึกษามีการสะท้อนคิดถึงระดับการสะท้อนคิดความรู้ใหม่ที่ได้รับ และการเชื่อมโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติได้

สรุป

การเรียนรู้ด้วยการบริการไม่ใช่นวัตกรรมใหม่ทางการศึกษา และมีการแสดงว่าวงการศึกษาคิดว่าสำคัญ เช่นการจัดประชุมใหญ่ 2 ครั้งล่าสุดโดยสถาบันคลังสมอง และการประชุมมหาวิทยาลัยหันส่วนสังคม เมืองบริสตอล แต่ในทางปฏิบัติไม่ได้มีการประยุกต์ใช้กันในวงกว้าง สาเหตุอาจจะเนื่องจากประเด็นท้าทายทั้ง 4 ประเด็นที่พบ การประยุกต์ในการจัดการเรียนการสอนด้วยการบริการ ภายใต้โครงการสนับสนุนการช่วยเหลือตนเองของครอบครัวที่มีสมาชิกป่วยด้วยโรคเรื้อรัง อย่างไรก็ตามการทบทวนในบทความนี้สรุปสาระที่เป็นวัตถุประสงค์หลักในการนำเสนอ บทความนี้คือประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในการประยุกต์ใช้การเรียนรู้ด้วยการบริการ คือ 1) การจัดตัวประสบการณ์สามารถประยุกต์แนวทาง 7’Cs 2) แนวทาง 5’Cs ช่วยให้การจัดกระบวนการสะท้อนคิดมีทิศทาง 3) ประเด็นความคลาดเคลื่อนจากการปฏิบัติที่อาจนำสู่ความยุ่งยากคือ Respondeat Superior, In Loco Parentis, Confidentiality, Defamation of Character และจริยธรรมสำหรับบุคลากรสายสุขภาพตามพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ

พ.ศ.2552 มาตรา 7 และมาตรา 49 และ 4)ประเด็นการประเมินผลการจัดการเรียนการสอนด้วยการบริการ ประกอบด้วย การประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์รายวิชาซึ่งเป็นไปตามกำหนดของรายวิชา ส่วน soft science ประเมินจากการสะท้อนคิด ภายหลังการให้บริการ รวมทั้งการสังเกตโดยผู้สอนหรือโค้ชในระหว่างให้บริการร่วมกับผู้เรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ตัวประสบการณ์ที่บริการ ต้องมีสาระที่ไวต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้เรียน ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากรู้ อยากเห็น อยากติดตามการเรียนรู้จากการบริการ การประยุกต์สำหรับสถาบันการศึกษาอื่น ต้องวิเคราะห์เองว่าตัวประสบการณ์บริการของแต่ละสถาบันคืออะไร
2. การประเมินผลลัพธ์การจัดการเรียนการสอนด้วยการบริการในเชิงทฤษฎี จะครอบคลุมทั้งการประเมินวัตถุประสงค์รายวิชา (hard science) และ soft science ซึ่งในรายวิชาต้องกำหนดเครื่องมือเอง โดยเฉพาะประเด็นทักษะทางวัฒนธรรม และความเป็นพลเมือง ที่ทีมผู้เขียนเห็นว่ายังต้องการการศึกษาเพิ่มเติมต่อไป
3. ผู้สอนต้องศรัทธา โดยเฉพาะต้องมีความเชื่อด้วยว่า “ความเป็นพลเมือง” ที่จะมีคุณลักษณะร่วมบางอย่าง เช่น การเคารพ ความรับผิดชอบ การร่วมรับผิดชอบต่อสาธารณะของผู้เรียนเป็นหน้าที่ของการเรียนการสอนทุกรายวิชา ขณะเดียวกันก็เป็นหน้าที่ของสถาบันต้องสร้างบรรยากาศการปกครองในสถาบัน เช่น ถ้าศรัทธา และเห็นว่าระบอบประชาธิปไตยคือการปกครองสูงสุดของสังคม บรรยากาศการปกครองในสถาบันต้องเป็นประชาธิปไตยองค์ประกอบหลักของความเป็นประชาธิปไตย คือ การเคารพ ความรับผิดชอบ ต้องสร้างให้เกิดในสถาบัน ด้วยการจัดการประสบการณ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่นการเรียนรู้ด้วยการบริการ
4. สถาบันต้องมีนโยบายสนับสนุนอย่างชัดเจนเพราะตามผลการดำเนินงานการเรียนรู้ด้วยบริการ ต้องใช้ทรัพยากร และการป้องกันความคลาดเคลื่อนในระหว่างจัดประสบการณ์ โดยเฉพาะด้านกฎหมาย ที่สำคัญคือนโยบายที่ชัดเจนของสถาบันจะทำให้เกิดระบบและกลไกที่จะส่งผลต่อการใช้ตัวประสบการณ์ที่กำหนดขึ้นในการบริการเพื่อชุมชนให้มีความคุ้มค่า ทุกรายวิชาสามารถใช้ตัวประสบการณ์ที่สถาบันสร้างขึ้นในการจัดการเรียนการสอนและเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชนรอบสถาบัน ในลักษณะ University-Social Engagement
5. การถอดบทเรียน และนำเสนอผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ภายในสถาบันการแบ่งปันการจัดประสบการณ์เรียนรู้ด้วยการบริการ ควรดำเนินการต่อเนื่องตลอดหลักสูตร เพื่อให้การสะท้อนคิดเป็นประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับซ้ำๆ จนพัฒนาเป็นนิสัย นำสู่การชี้นำตนเองในการเรียนและการใช้ชีวิตในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- Bailey, P., Carpenter, D. and Harrington, P. (2002) Theoretical foundations of service learning in nursing education. *J of Nursing Education*, 41(10), 433–436.
- Campus Compact, (n.d.). (2006). Retrieved 2nd December 2017, From: <http://www.campuscompact.org>

- Chansan, S. (2013). Human Capital and Sustainable Development of Thailand. *Sripatum Review of Humanities and Social Sciences*, 13(2), 27-82. (in Thai)
- Defamation of Character. Retrieved 1st December 2017, From <https://quizlet.com/162779739/final-3-defamation-of-character-flash-cards/>
- Dentith, A. M. and Harper, F. (2010). The self, social, and subject in service-learning and environmental studies. *J of Curriculum and Pedagogy*, 7(1), 61-80.
- Employee Liability Code. (2017) Retrieved 1st December 2017, From https://www.lawphn.com/detail/law/civil_and_commercial_code-420?
- Employer's Liability Code. (2016) Retrieved 1st October 2016, From https://www.lawphn.com/detail/law/civil_and_commercial_code-420?
- Freshwater, D., Horton-Deutsch, S., Sherwood, G., & Taylor, B. (2005). The scholarship of reflective practice (resource paper). Indianapolis, IN: *Sigma Theta Tau International*. Retrieved February 6, 2006, from the worldwideweb.
- Groh, C.J., Stallwood, L.G. and Daniels, J. J. (2011). Service learning in nursing Education: Its Impact on Leadership and Social Justice. *Nursing Education Perspectives*, 32(22), 400-405.
- Hunt R. (2006). Developing emotional competence through service learning. *Annual Review of Nursing Education*, 4, 251-273.
- Kelly, A., Ginny, C. and Katheleen, O. (2004). Using the Canadian Code of Ethics for Registered Nurses to explore ethics in palliative care research. *J of Nurse Ethics*, 11(6), 600-609.
- Kolb, David A & Freire, Paulo; citing in Chapagne N. (2006) Service Learning: Its origin, evolution, and connection to Health Education. *American J of Health Education*, 37(2), 97-102.
- Laoopugsin, S. & Pochakaripan. J. (2018) Socially-engaged Scholarship Project: Case Study of Saintlouis College. *Mahachula Academic Journal*, 5(2 Jul-Dec), 91-104. (in Thai)
- Laoopugsin, S; Noppornpan, M. & Pochakaripan, J. (2018) Service-Learning: Applicability in Nursing Education Management. *Mahachula Academic Journal*, 5 (supplementary), 142-161. (in Thai)
- Lashley. M. (2007). Nurses on a mission: a professional service-learning experience with the inner city homeless. *Nursing Education Perspectives*, 28(1), 24-26.
- McKinnon, T H. & Fealy, G. (2012). Core Principles for Developing Global Service-Learning Programs in Nursing. *Nursing Education Perspectives*, 32(2), 95-101.
- O'Brien, M. E. (2011). *Servant leadership in nursing*. Sudbury, MA: Jones and Bartlett.
- O'Keefe, M.E. (2002). *Nursing Practice and the Law: Avoiding Malpractice and Other Legal Risks*. Philadelphia: F.A. Davis Co.

Reising DL, Shea RA, Allen PN, Laux MM, Hensel D, Watts PA. Using service-learning to develop health promotion and research skills in nursing (2008) students. *International J of Nursing Education Scholarship*, 5(1), 1–15

Respondeat Superior. Retrieved 8th October 2017, from:

https://www.lawphin.com/detail/law/civil_and_commercial_code-420?

Remir, B. (2007). *Developing Your Inner GURU*. Retrieved Sep 2016, from: <https://www.thefirefly.org/Firefly/GURU%20for%20Web.pdf>.

Seifer, S.D, Vaughn, R.L. (2002). Partners in caring and community: Service-learning in nursing education. *J of Nursing Education*, 4(1), 437-439.