

## บทความวิจัย

การสอนงานพยาบาลใหม่ ความท้าทายของงานอุบัติเหตุและ  
ฉุกเฉิน: กรณีศึกษา โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์

กฤตยา แดงสุวรรณ\* ชฎาพร ฟองสุวรรณ\*\* กฤษณี กมลมาตยกุล\*\*

## บทคัดย่อ

การสอนงานพยาบาลใหม่ให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานที่กำหนด และทำงานได้อย่างมีความสุข เป็นความรับผิดชอบของพยาบาลทุกคนในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่ต้องร่วมมือกันสอนงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้การดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างปลอดภัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาสมรรถนะหลักพยาบาลจบใหม่ ปี 2554 งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ โดยการสอนงานวิธีการดำเนินการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสอนงานอย่างเป็นระบบจากพยาบาลพี่เลี้ยง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลใหม่ 11 คน ที่ได้รับการสอนงานจากพยาบาลพี่เลี้ยง 11 คน ในเรื่อง องค์ความรู้และทักษะพื้นฐานที่จำเป็น 24 รายการ ในช่วงเดือนแรกของการทำงาน และช่วยเหลือพยาบาลใหม่ในการปรับตัวต่อการทำงานที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และสอนต่อเนื่องจนครบระยะเวลา 1 ปี ประเมินการสอนงานโดยใช้ข้อมูลสะท้อนกลับระหว่างพยาบาลพี่เลี้ยงและพยาบาลใหม่ การบันทึกประสบการณ์การทำหัตถการจัดทำกรณีศึกษา และประเมินสมรรถนะพยาบาลใหม่

ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลใหม่ 9 คน ผ่านการประเมินสมรรถนะ และพบว่า พยาบาลใหม่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกันในช่วงเดือนแรก เมื่อครบหนึ่งปี พยาบาลทุกคนพึงพอใจในการสอนงาน มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ระบุว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และสามารถคิดได้ด้วยตนเองว่า ควรฝึกค้นคว้าหาความรู้และทักษะขั้นสูงที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผลการศึกษายืนยันได้ว่า การสอนงานอย่างเป็นระบบช่วยให้พยาบาลใหม่มีความมั่นใจ มีความสุข และมีความภูมิใจในงานอย่างชัดเจน และช่วยให้พยาบาลต้องการทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป

คำสำคัญ: การสอนงานพยาบาลใหม่; งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

\* หัวหน้าทีกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ จังหวัดนราธิวาส

\*\* พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ จังหวัดนราธิวาส

### ความหมายของปัญหา

งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นบริการที่สำคัญด้านแรกของการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มีการบาดเจ็บและป่วยฉุกเฉินจากสาเหตุอื่นๆ ต้องการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และการวิเคราะห์ตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันเวลาที่ พยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะที่จำเป็นในการดูแลผู้ป่วย สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ อย่างเหมาะสม (กรองไต่, 2549; อรพรรณ, 2550; Rusche, Besuner, Partusch, & Berning, 2001). เพื่อให้มีความสามารถเพียงพอในการให้การพยาบาลตามมาตรฐานงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (เพ็ญจันทร์และคณะ, 2548) ดังนั้นพยาบาลที่เข้ามาปฏิบัติงานในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินควรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาระยะหนึ่งแล้วและควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านอุบัติเหตุและฉุกเฉินเพื่อสามารถให้การช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยรอดชีวิต ลดความเจ็บปวด ป้องกันความพิการสามารถใช้ชีวิตที่เหลือได้อย่างมีคุณภาพ (สุตาพรรณ, 2550) แต่ในความเป็นจริงที่ผ่านมาอัตราการกำลังทางการพยาบาลในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดโดยสภาการพยาบาล (อรพรรณ, 2550) ซึ่งปีงบประมาณ 2554 งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ได้รับการจัดสรรพยาบาลจบใหม่จากโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาจังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 11 คน เป็นความท้าทายสำหรับงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินในการบริหารจัดการพยาบาลใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์เข้ามาทำงานจำนวนมากในคราวเดียวกัน และจากการประเมินเบื้องต้นพบว่าพยาบาลใหม่เหล่านี้ต้องการการพัฒนาความรู้และทักษะงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเพิ่มเติมเพื่อคุณภาพการให้บริการพยาบาล

การสอนงาน (coaching) พยาบาลใหม่ เป็นหน้าที่โดยตรงของหอผู้ป่วย เพื่อให้พยาบาลใหม่มีความรู้ความเข้าใจในงาน มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายและสนองต่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนผลักดันให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด (Robbins & Coulter, 2005) การสอนงานจึงเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบวิธีหนึ่งที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของพยาบาลใหม่ ช่วยให้องค์กรความรู้ในองค์กรถูกถ่ายทอดไปอย่างถูกต้อง (ธีระชัย, 2549) และมุ่งเน้นผู้รับการสอนเป็นศูนย์กลาง (Thorpe & Clifford, 2003) เนื่องจากเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความมั่นใจในตนเอง และลดความวิตกกังวล และสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพยาบาลที่มีประสบการณ์น้อยกว่า และสำหรับพยาบาลที่เลี้ยงเองก็ได้มีโอกาสแสดงความสามารถให้เป็นที่ยอมรับและได้พัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อนำไปสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และความสำเร็จที่เกิดขึ้นทั้งของพยาบาลใหม่และพยาบาลที่เลี้ยงจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (มาเรียมและอารีย์วรรณ, 2551)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการสอนงาน การสอนงานในหน่วยงานต่างๆ ที่ผ่านมายังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน ปัญหาในการสอนงานอาจมีสาเหตุจากหัวหน้าไม่เห็นความสำคัญ พยาบาลที่เลี้ยงไม่เข้าใจวิธีสอน ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ถึงถึงความเข้าใจที่แท้จริงของผู้รับการสอน ขาดการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนร่วมกัน ผู้รับการสอนไม่ต้องการให้ผู้สอนเห็นความบกพร่องของตน (สมิต, 2547) ผู้รับการสอนไม่มีโอกาสในการฝึกปฏิบัติงานจริง การจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมการเรียนรู้ก่อนหลังไม่เหมาะสม ปัญหาดังกล่าวล้วนแต่เป็นปัญหาที่ทำให้การสอนงานไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนา

สมรรถนะหลักของพยาบาลใหม่มีประสิทธิภาพ ที่มผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำกระบวนการสอนงานอย่างเป็นระบบของ โทร์พและคลิฟฟอร์ด (Thorpe & Clifford, 2003) มาใช้ในการพัฒนาพยาบาลใหม่เพื่อช่วยเหลือหรือชี้แนะให้พยาบาลใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยส่งเสริมให้พยาบาลใหม่มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา กำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงในการพัฒนา การปฏิบัติงาน มีการวางแผนการสอนงาน จัดการให้พยาบาลใหม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมจริง และส่งเสริมให้มีการให้ข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน ทำให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและกันและเต็มใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดผลลัพธ์การปฏิบัติงานที่ดีบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักพยาบาลจบใหม่ ปี 2554 งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์โดยการสอนงาน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แนวคิดการสอนงานของ โทร์พและคลิฟฟอร์ด ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ คอรับ โดยการสอนงาน ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การระบุความต้องการและเป้าหมายของการสอนงาน เป็นขั้นตอนที่มีการระบุความจำเป็นในการสอนงานและมีการชี้แจงให้ผู้รับการสอนงานทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอนงาน ตลอดจนขั้นตอนของการสอนงาน โดยการวิเคราะห์ปัญหา พฤติกรรมที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้รับการสอน

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดความต้องการที่เฉพาะเจาะจงในการพัฒนา เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้รับการสอน

ขั้นตอนที่ 3 การวางแผนการสอนงาน โดยทบทวนวัตถุประสงค์การเรียนรู้และกิจกรรมที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้รับการสอน มีกำหนดระยะเวลาการสอนในแต่ละครั้งและระยะเวลาทั้งหมดของกระบวนการสอนงาน

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการตามแผนโดยจัดกิจกรรมสอดคล้องกับแผนที่กำหนดให้ผู้รับการสอนได้ปฏิบัติ โดยใช้ความรู้และทักษะที่เหมาะสม โดยฝึกกิจกรรมในสถานที่จริงและสถานที่จำลอง

ขั้นตอนที่ 5 การทบทวนแผนงานและกิจกรรมที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เป็นการติดตามประเมินผลภายหลังการสอนงานโดยการสังเกต การพูดคุย และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นตอนที่ 6 การสิ้นสุดการสอนงานเมื่อผู้รับการสอนงานได้รับการพัฒนาทักษะที่เป็นปัญหาสำเร็จตามวัตถุประสงค์

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) โดยใช้วงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research spiral) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (plan) การปฏิบัติ (action) การสังเกต (observation) และการสะท้อนกลับ (reflection) ประชากรคือ พยาบาล 26 คน ที่ปฏิบัติงานที่งาน

อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลใหม่จำนวน 11 คน เป็นผู้ชาย 3 คน ผู้หญิง 8 คน ที่ได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 26.8 ปี โดยมีอายุตั้งแต่ 24 ปี ถึง 35 ปี ทุกคนสมัครใจเลือกปฏิบัติงานที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินและได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการสอนงานพยาบาลใหม่แบบเฉพาะเจาะจง ตั้งแต่เดือนเมษายน 2554 ถึง เมษายน 2555 รวมระยะเวลา 1 ปี งานวิจัยนี้ได้รับการประเมินจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ของโรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์ และได้รับการพิทักษ์สิทธิ์ผู้เข้าร่วมวิจัยจากการได้รับความยินยอมจากพยาบาลใหม่ทุกคนในการเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ ซึ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยได้บูรณาการวงจรวิจัยเชิงปฏิบัติการกับแนวคิดการสอนงานของ โทร์พและคลิฟฟอร์ด (Thorpe & Clifford, 2003) ได้ดังนี้

การวางแผน (plan) เป็นการวางแผนการสอนงานที่ยึดพยาบาลใหม่เป็นศูนย์กลาง โดยการนำ การสอนงานขั้นที่ 1 ถึง 3 มาเป็นแนวทางในการระบุความต้องการและเป้าหมายของการสอนงาน การ กำหนดความต้องการที่เฉพาะเจาะจงในการพัฒนา และการวางแผนการสอนงาน โดยวางแผนในประเด็น หัวข้อการสอน ผู้สอนงาน และระยะเวลาในการสอนงาน การจัดสรรเวลาในการสอนงาน ซึ่งได้ดำเนินการ ร่วมกันระหว่างหัวหน้าตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน พยาบาลอาวุโส 2 คน และพยาบาลจบใหม่ทุกคน ในวันที่ 2 ภายหลังจากปฐมนิเทศของกลุ่มการพยาบาลเสร็จสิ้น

การปฏิบัติ (action) การสังเกต (observation) และการสะท้อนกลับ (reflection) เป็นการ ดำเนินการตามขั้นตอนการสอนงานขั้นที่ 4 และ 5 โดยจัดกิจกรรมสอดคล้องกับแผนที่กำหนดให้ผู้รับ การสอนได้ปฏิบัติ โดยใช้ความรู้และทักษะที่เหมาะสม โดยฝึกกิจกรรมในสถานที่จริงและสถานที่จำลอง และมีการทบทวนแผนงานและกิจกรรมที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เป็นการติดตามประเมินผลภายหลัง การสอนงานโดยการสังเกต การพูดคุย และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

การสิ้นสุดการสอนงานเมื่อผู้รับการสอนงานได้รับการพัฒนาทักษะทั้ง 24 รายการ จนสามารถ มีทักษะตามเกณฑ์ที่กำหนดถือเป็นการสิ้นสุดการสอนงาน

## ผลการวิจัย

การวางแผนการสอนงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของพยาบาลจบใหม่ ผู้วิจัยมีแผนการสอนงานดังนี้

การวางแผนหัวข้อการสอน หัวหน้าที่ีร่วมกับพยาบาลอาวุโสได้ทบทวนความรู้และทักษะพื้นฐาน ที่จำเป็นในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน พบว่า มี 24 รายการซึ่งได้แก่ 1) นโยบาย กฎระเบียบการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะและขอบเขตของงาน การรับและส่งเวร 2) ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 3) การรับผู้ป่วย 4) การคัดแยกผู้ป่วย 5) การประเมินสภาพ 6) การช่วยฟื้นคืนชีพ (ACLS) 7) การ ช่วยชีวิตผู้บาดเจ็บขั้นสูง (ATLS) 8) การช่วยใส่ท่อระบายทรวงอก 9) การช่วยแพทย์ใส่สายสวน หลอดเลือดดำ (Cut down) 10) การให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำ 11) การเก็บสิ่งส่งตรวจทางห้อง ปฏิบัติการ 12) การเย็บแผล 13) I & D 14) การสวนปัสสาวะ 15) การใส่ NG tube 16) การดูแล ในห้องสังเกตอาการ 17) การพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุกลุ่มชน 18) การบันทึกทางการพยาบาลและ เอกสารที่เกี่ยวข้อง 19) การใช้เครื่องมือแพทย์ 20) การเตรียมเครื่องมือประจำรถพยาบาลในการส่งต่อ และการออกให้บริการ EMS 21) การช่วยแพทย์ชั้นสูตรพลิกศพและเก็บหลักฐานทางคดี 22) การให้

ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ 23) การดูแลทรัพย์สินผู้ป่วย และ 24) การส่งต่อผู้ป่วยภายใน/ภายนอกโรงพยาบาล พร้อมกับได้พูดคุยสอบถามพยาบาลใหม่เกี่ยวกับความรู้และทักษะพื้นฐาน 24 รายการนี้ สรุปได้ว่าพยาบาลใหม่มีความรู้และหรือประสบการณ์ในทักษะ 24 รายการน้อยมาก

การวางแผนผู้สอน หัวหน้าตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉินได้จัดให้พยาบาลพี่เลี้ยงทั้ง 11 คนซึ่งเป็นพยาบาลที่มีประสบการณ์ในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินมากกว่า 5 ปี และได้รับการเตรียมความพร้อมโดยเข้ารับการอบรมจากกลุ่มการพยาบาลและส่วนหนึ่งอบรมจากสถาบันบรมราชชนก รวมทั้งมีการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเป็นพี่เลี้ยง และกำหนดให้พยาบาลพี่เลี้ยงแต่ละคนรับผิดชอบสอนพยาบาลใหม่คนละ 1-3 หัวข้อ ในเรื่องที่ได้รับผิดชอบหน้างานโดยตรง รวม 24 เรื่อง โดยให้พยาบาลพี่เลี้ยงกำหนดระยะเวลาและวิธีการสอนในแต่ละหัวข้อที่สอดคล้องกับเนื้อหาสาระและแจ้งให้พยาบาลใหม่ได้รับทราบล่วงหน้าและกำหนดให้การสอนงานใช้ระบบคู่หู คือ อัตราส่วนพยาบาลพี่เลี้ยงต่อพยาบาลใหม่เป็น 1: 1 ตลอดระยะเวลา 1 ปี

การปฏิบัติ (action) การสังเกต (observation) และการสะท้อนกลับ (reflection) ผลการศึกษาในระยะการปฏิบัติ การสังเกตและการสะท้อนกลับ มีดังนี้ เมื่อหัวหน้าตึก พยาบาลอาวุโส และพยาบาลใหม่มีความเข้าใจในเป้าหมาย แผนการสอนและวิธีการสอนงานที่กำหนด การสอนงานเริ่มปฏิบัติทันทีในวันถัดไป โดยระหว่างการปฏิบัติการสอนงานในแต่ละระยะ หัวหน้าตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉินและพยาบาลพี่เลี้ยงได้สังเกต พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ความตั้งใจ และตรวจสอบบันทึกประสบการณ์ของพยาบาลใหม่ทุกคน พร้อมจัดให้มีการสะท้อนกลับ ในแต่ละช่วงเวลา

การปฏิบัติงาน การสังเกตและการสะท้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เดือนที่ 1 การสอนเป็นการบรรยายประกอบการสาธิตเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่กำหนดทั้ง 24 รายการ โดยจัดสรรเวลาให้พยาบาลใหม่ทุกคนขึ้นปฏิบัติงานในช่วงเวรเช้าโดยไม่นับเป็นอัตรากำลังจริง ระยะแรกของการสอนงานพบว่า พยาบาลใหม่มีความเครียดจากการสอนงานแต่มีความตั้งใจและพยายามเรียนรู้งานตามที่วางแผนไว้ดังคำพูด *“ช่วงแรกพวกเราเครียดมาก มีความรู้สึกว่ายังทำไม่ได้ไม่เหมือนที่พวกพี่หวัง กลัวทำให้พวกพี่ผิดหวัง แล้วมีความรู้สึกที่ว่าพี่ดู”* กลยุทธ์สำคัญของพี่เลี้ยงในระยะนี้คือการเปิดโอกาสให้พี่เลี้ยงได้พูดคุยแบบที่สอนน้องหรือเป็นแบบเพื่อน ซึ่งช่วยให้พยาบาลใหม่ผู้ถูกสอนงานคลายความกังวลลงได้ ดังคำพูด *“แต่พอได้คุยกันทำให้หนูรู้ว่าพี่มีความตั้งใจและหวังดีกับพวกเรา”*

การปฏิบัติงาน การสังเกตและการสะท้อนคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เดือนที่ 2 การสอนงานจากการปฏิบัติงานประกบคู่กับพยาบาลพี่เลี้ยงในเวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึก แต่ยังไม่ได้นับเป็นอัตรากำลังจริง และมีการประเมินทักษะการปฏิบัติงานในหัวข้อที่ได้รับการสอนงานจากพยาบาลพี่เลี้ยง โดยการสังเกตและการประเมินจากสมุดบันทึกประสบการณ์ ซึ่งในขั้นตอนนี้ พบว่า พยาบาลใหม่แต่ละคนมีโอกาสเรียนรู้การปฏิบัติงานพร้อมกับการฝึกทักษะตามที่กำหนดในเบื้องต้น และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการสะท้อนกลับของพยาบาลพี่เลี้ยงถึงประเด็นที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมในแต่ละทักษะที่ไม่ผ่านประเมิน เมื่อได้รับการสอนงานที่หน้างานครบ 1 เดือน พบว่า พยาบาลใหม่แต่ละคนมีประสบการณ์ในการทำเหตุการณ์ต่างๆ แตกต่างกันไป ตั้งแต่ยังคงไม่มีประสบการณ์ตรงไปจนถึงลงมือปฏิบัติทักษะและผ่านการประเมินทักษะที่กำหนด เช่น การร่วมทีม ACLS มีตั้งแต่ 0-5 ครั้ง กลยุทธ์สำคัญในระยะนี้ คือ หัวหน้าตึกจัดให้มีการประเมินผลการสอนงานโดยการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ โดยพยาบาลพี่เลี้ยงให้ข้อมูลสะท้อนกลับแก่พยาบาลใหม่ ขณะเดียวกันพยาบาลใหม่ให้ข้อมูลสะท้อนกลับแก่พยาบาลพี่เลี้ยงเกี่ยวกับเทคนิคการสอนงาน

บรรยากาศการสอนงาน หัวหน้าตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นผู้ชี้แจงข้อเด่นข้อด้อยแก่พยาบาลใหม่เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ พร้อมกระตุ้นให้พยาบาลจบใหม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้มีประสบการณ์และทักษะในการพยาบาลใกล้เคียงกัน

การปฏิบัติงาน การสังเกตและการสะท้อนคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เดือนที่ 3-6 เป็นการสอนงานและการประเมินการปฏิบัติงาน จากการสังเกตและการตรวจสอบบันทึกประสบการณ์ตามแผน รวมทั้งการทบทวนแผนงานและกิจกรรมที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นจากการปฏิบัติงานร่วมกัน การสังเกตและการให้ข้อมูลย้อนกลับ พบว่า พยาบาลใหม่ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ผ่านการประเมินทุกทักษะ และพยาบาลใหม่อีก 7 คน ยังขาดทักษะที่จำเป็นบางอย่าง และนำไปสู่การทำแผนพัฒนารายบุคคลโดยมีส่วนร่วมของพยาบาลใหม่ซึ่งได้แสดงถึงความพร้อมในการพัฒนาตนเองดังคำพูด “หนูคิดว่าตอนนี้หนูยังทำได้ไม่ดีพอ แต่หนูสัญญาหนูจะพยายามเรียนรู้งานเพราะหนูชอบ ER และพีๆ มีความตั้งใจที่จะให้พวกเราเก่ง และหนูเองก็อยากเก่งเหมือนพี” กลยุทธ์ที่สำคัญในช่วงระยะเวลานี้คือหัวหน้าตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉินตรวจสอบสมุดบันทึกประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นคล้ายสมุดบันทึกประสบการณ์ของนักศึกษาพยาบาล สอบถามการสอนงานจากพยาบาลพี่เลี้ยงเป็นรายบุคคล จากพยาบาลใหม่ผู้ถูกสอนงานรายบุคคล และการสอบถามพูดคุยร่วมกันระหว่างหัวหน้าตึก พยาบาลพี่เลี้ยง และพยาบาลใหม่

การปฏิบัติงาน การสังเกตและการสะท้อนคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เดือนที่ 6-12 เป็นการสอนงานเพิ่มเติมให้กับพยาบาลใหม่บางคนที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินในบางหัวข้อตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (individual development plan: IDP) โดยใช้วิธีการสอนแตกต่างไปจากระยะที่ผ่านมาคือ ให้ฝึกปฏิบัติหัตถการนั้นซ้ำๆ เช่น ทักษะการช่วยใส่ท่อระบายทรวงอก การใช้เครื่อง Defibrillator เป็นต้น และการให้พยาบาลใหม่ฝึกทักษะด้วยการศึกษาด้วยตนเอง เช่น การอ่านคลื่นไฟฟ้าหัวใจเบื้องต้น และการบริหารยา ส่วนบางทักษะได้ใช้การมอบหมายทีมในการพัฒนาทักษะให้พยาบาลใหม่ ได้แก่ ทักษะ ACLS และ ATLS เป็นต้น เมื่อครบระยะเวลาในการสอนงานในเดือนที่ 6-12 พบว่า พยาบาลจบใหม่มีประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกัน โดยพยาบาลใหม่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานผ่านเกณฑ์ 9 คน ส่วนอีก 2 คน ต้องขยายเวลาเพิ่มซึ่งพบว่ามีพยาบาลใหม่เพียง 1 คน ที่ผ่านการประเมินส่วนอีกคนไม่ผ่านการประเมินและขอย้ายไปปฏิบัติงานที่หน่วยอื่นตามนโยบายการเกลี้ยอัตรากำลังของกลุ่มการพยาบาล จึงถือวาระนี้เป็นระยะสิ้นสุดการสอนงาน โดยใช้แบบประเมินสมรรถนะหลักพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินของ กฤตยา, นงนุช, และอังศุมา (2551) ซึ่งพัฒนาจากความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของ กรองไฉและเครือข่ายพยาบาลอุบัติเหตุ 29 โรงพยาบาล (มปป) ผลการประเมินพบว่าพยาบาลใหม่ทุกคนมีสมรรถนะผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนด พยาบาลจบใหม่ทุกคนรู้สึกผูกพันกับพยาบาลพี่เลี้ยงที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินและรู้สึกประทับใจกับลักษณะการสอนงานที่ได้รับ และได้เรียนรู้ลักษณะงานทุกมิติของงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน พยาบาลจบใหม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานและรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานพร้อมกับริเริ่มคิดถึงความรู้และทักษะขั้นสูงขึ้นไปเกี่ยวกับงานที่จะต้องเรียนรู้ต่อไป ซึ่งตัวอย่างความประทับใจของพยาบาลใหม่ ได้แก่

“พวกเรามีความสุขที่ได้ทำงานที่นี่ พวกเราได้เรียนรู้อย่างมากเมื่อเทียบกับเพื่อนพยาบาลใหม่ที่หอผู้ป่วยอื่น”

“เราต้องทำงานอย่างหนักที่นี่ บางครั้งพวกเรารู้สึกกดดัน แต่วันนี้พวกเราภูมิใจที่ได้ทำงานที่นี่ (หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน)”

## อภิปรายผล

ขั้นการวางแผนซึ่งเป็นการระบุความต้องการให้พยาบาลใหม่มีสมรรถนะพื้นฐานของงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 24 รายการ ให้ผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดและมีการระบุกิจกรรมการสอนงานร่วมกันระหว่างพยาบาลพี่เลี้ยงผู้สอนงานและพยาบาลจบใหม่ผู้ถูกสอนงานให้ทราบชัดเจนโดยมีกรอบเวลาที่ชัดเจน อภิปรายได้ว่าในช่วงเดือนแรกของการปฏิบัติงานที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน พยาบาลใหม่เกิดความเครียดจากการปรับตัวต่อบทบาทและสถานที่ทำงานครั้งแรก ต้องการคนที่ให้กำลังใจ และคอยชี้แนะแนวทางที่ถูกต้องในการก้าวเดินไปสู่การเป็นพยาบาลวิชาชีพอย่างมั่นใจ รวมทั้งการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน การปฏิบัติงาน และเนื่องจากลักษณะงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเป็นการดูแลผู้ป่วยในระยะเฉียบพลันจากสาเหตุต่างๆ ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ดังนั้นลักษณะการช่วยเหลือผู้ป่วยในแต่ละเวรอาจแตกต่างกันไป การวางแผนอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การคัดเลือกทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน การวางแผนร่วมกันระหว่างพยาบาลพี่เลี้ยงและพยาบาลใหม่ การเตรียมพี่เลี้ยงที่มีประสบการณ์ในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินจะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการพัฒนาบุคลากร พยาบาลพี่เลี้ยงผู้สอนงานพร้อมจะรับฟังความทุกข์ และช่วยให้พยาบาลจบใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับบทบาทและหน้าที่ของพยาบาลจากการสอนงานอย่างเป็นระบบแบบพี่สอนน้อง (ประชุม, 2556; อรพรรณ, 2549)

### ขั้นการปฏิบัติตามแผนการสอนงานและการทบทวนการสอนงาน

การสอนงานดำเนินตามระยะเวลาที่กำหนดร่วมกับการสังเกต การให้ข้อมูลย้อนกลับรายบุคคลรายกลุ่ม และการให้ข้อมูลย้อนกลับร่วมกันระหว่างหัวหน้าตึก พยาบาลพี่เลี้ยงและพยาบาลใหม่ที่ได้รับการสอนงาน รวมทั้งการจัดระบบการสอนงานแบบคู่หูตลอดการสอนงาน เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่ทำให้พยาบาลใหม่มีสมรรถนะของทักษะพื้นฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดได้เป็นอย่างดี อภิปรายได้ว่า การให้ข้อมูลสะท้อนกลับทั้งสองฝ่ายระหว่างพยาบาลพี่เลี้ยงและพยาบาลใหม่นำไปสู่บรรยากาศการเรียนรู้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพงษ์ (2547) ที่ว่าการเรียนรู้ต้องเริ่มจากการสอนให้มีความรู้ และนำความรู้สู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งต้องทราบผลการปฏิบัติงาน การสะท้อนกลับอย่างเป็นระบบจะเอื้อให้ผู้ถูกสอนงานสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองให้ดีขึ้นได้ การมีส่วนร่วมและความกระตือรือร้นของทั้งสองฝ่ายระหว่างผู้สอนงานและผู้ถูกสอนงานจะนำไปสู่ผลดี

### ขั้นการสิ้นสุดการสอนงาน

เมื่อสิ้นสุดการสอนงานตามแผนที่กำหนด พบว่า พยาบาลใหม่มีสมรรถนะหลักพื้นฐานทั้ง 24 รายการที่ใกล้เคียงกัน พยาบาลใหม่ทุกคนรู้สึกผูกพันกับพยาบาลพี่เลี้ยงและรู้สึกประทับใจกับลักษณะการสอนงานที่ได้รับ ได้เรียนรู้ลักษณะงานทุกมิติของงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน อภิปรายได้ว่า การใช้พยาบาลพี่เลี้ยงซึ่งมีความชำนาญ ประสบการณ์สูงในการปฏิบัติงานทำหน้าที่ในการช่วยเหลือ ชี้แนะ ให้คำปรึกษา ส่งเสริมการเรียนรู้และติดตามพูดคุยให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่แบบตัวต่อตัว เอื้อให้พยาบาลพี่เลี้ยงและพยาบาลใหม่มีความสนิทสนมสามารถพูดคุย ปรึกษากันได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (สุดจิต, ชุติกร, และอุรา, 2551) และการที่พยาบาลใหม่ทุกคนรู้สึกผูกพันกับพยาบาลพี่เลี้ยงที่งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินเพราะการสอนงานช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้สอนกับผู้รับการสอน อีกทั้งการเตรียมการสอนงานเป็นอย่างดีและการทำงานร่วมกันเป็นทีมส่งผลดีอย่างมากต่อหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

**ข้อเสนอแนะ**

1. ควรนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินไปขยายผลการสอนงานพยาบาลใหม่ในหอผู้ป่วยอื่นๆ
2. ควรมีการศึกษาศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการทำนายประสิทธิภาพการสอนงานพยาบาลใหม่

**บรรณานุกรม**

- กรองไต่ อุดนหุต. (2549). การพัฒนาแนวปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุที่อยู่ในภาวะคุกคามชีวิต. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องเครือข่ายและปรากฏการณ์ความร่วมมือทางวิชาการทางการแพทย์ ศัลยศาสตร์วิกฤติชมรมพยาบาลศัลยศาสตร์แห่งประเทศไทย. วันที่ 23-24 มิถุนายน 2549; กรุงเทพมหานคร: เครือข่ายพยาบาลอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย.
- กรองไต่ อุดนหุต และเครือข่ายพยาบาลอุบัติเหตุ 29 โรงพยาบาล (ม.ป.ป.). ความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของพยาบาลหน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน. (ม.ป.ท.).
- กฤตยา แดงสุวรรณ, นงนุช บุญยัง, และอังศุมา อภิชาติ (2551). สมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสามจังหวัดชายแดนใต้. วารสารสงขลานครินทร์เวชสาร, 26(3), 227-237.
- ธีระชัย เขมณะสิริ. (2549). เรื่องนำคิดชีวิตคนทำงาน. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ประชุม โพธิกุล. (2556). ผู้บริหารกับการสอนงานที่มีประสิทธิผล. ค้นจาก <http://www.gotoknow.org/posts/444239>
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, อุไร พานิชยานุสนธิ์, ลัดดาวัลย์ ทัดศรี, เสาวลักษณ์ เจริญสิทธิ์, พิรมเพรา สาครชัยพิทักษ์, มยุรี ปริญญวัฒน์, ... รุ่งนภา บ็องเกียรติชัย. (2548). การจัดการทางการพยาบาลสู่การเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: สุขุมวิทการพิมพ์.
- มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2550). นวัตกรรมการจัดการศึกษาเพื่อสุขภาพประชาชน: การจัดการศึกษาพยาบาลเพื่อผลิตผู้ให้บริการในพื้นที่เสี่ยง โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 13 วันที่ 5-9 พฤศจิกายน 2550; กรุงเทพมหานคร.
- มาเรียม เพราะสุนทร และอารีย์วรรณ อ่วมตานี. (2551). การปฏิบัติบทบาทพยาบาลพี่เลี้ยงของพยาบาลวิชาชีพ. วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2(2), 15-23.
- ศิริพงษ์ เคาภายน. (2547). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บุ๊คพอยท์.
- สมิต สัจฉกร. (2547). เทคนิคการสอนงาน. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สุดจิต ไตรประคอง, ชุติกร แสนสบาย และอรุรา แสงเงิน. (2551). ผลของระบบพยาบาลพี่เลี้ยงต่อการปฏิบัติบทบาทพยาบาลพี่เลี้ยงและความพึงพอใจของพยาบาลพี่เลี้ยง ฝ่ายบริการพยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. สงขลานครินทร์เวชสาร, 26(2), 164-170.



- สุดาพรรณ รัชฎาจิรา. (2550). *หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาการพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน. เอกสารประกอบการประชุมบทบาทพยาบาลฉุกเฉินปัจจุบันและอนาคต. โดยสมาคมเวชศาสตร์ฉุกเฉินแห่งประเทศไทยและศูนย์กู้ชีพเรนทรโรงพยาบาลราชวิถี 23-27 กรกฎาคม 2550; กรุงเทพมหานคร.*
- อรพรรณ โตสิงห์. (2550). *ความจำเป็นของพยาบาลฉุกเฉินในประเทศไทย. เอกสารประกอบการประชุมบทบาทพยาบาลฉุกเฉินปัจจุบันและอนาคต. โดยสมาคมเวชศาสตร์ฉุกเฉินแห่งประเทศไทยและศูนย์กู้ชีพเรนทรโรงพยาบาลราชวิถี 23-27 กรกฎาคม 2550; กรุงเทพมหานคร.*
- อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย. (2549). *การให้คำปรึกษาทางสุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธนาเพลส.*
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). *HR For Non HR. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.*
- Kolb, D. (1984). *Experiential learning: learning and development.* Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.
- Robbins S. P., & Coulter M. (2005). *Management.* (8th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Rusche, J. D., Besuner, P., Partusch, S. K., & Berning, P. A. (2001). Competency program development across a merged healthcare network. *Journal for Nurses in Staff Development, 17*(5), 234-240.
- Thorpe, S., & Clifford, J. (2003). *Coaching handbook: An action kit for trainers & manager.* London: Kohan Page.

## Coaching New Nurses, Challenges for Emergency Room: A case study at Naradhiwasrajanagarindra Hospital

Krittaya Dangsuwan\* Chadaporn Fongsuvan\*\* Kritsanee Kamonmattayakol\*\*

### Abstract

*Coaching new nurses for improving their competency to meet the standard and work happily is the responsibility of each staff nurse at the emergency room to conduct a systematic coaching for providing safe care to clients. This study aimed to develop core competency for new nurses graduated in 2012 by coaching at the emergency room to be able to care for clients with confidence and righteousness as professional standard.*

**Methods:** *This study was a qualitative research. A systematic coaching was conducted by mentor nurses. The sample was 11 new nurses who were coached by 11 mentor nurses. The coaching was following: the mentor nurses coached new nurses on ER knowledge and 24 basic skills during the first month of working and helped new nurses to adapt themselves to the new role as a nurse in the emergency room throughout the whole year. The coaching was evaluated using feedback between mentor nurses and new nurses, a record of providing the procedures, case studies, and evaluation of competency.*

**Results:** *Nine new nurses were approved for their competencies. The record of each individual's experiences during the first month showed that each new nurse had different experiences. When completion their first year practice, all new nurses satisfied with this coaching style, gained confidence to practice their roles, perceived themselves belong to the ER unit, and were able to initiate by themselves to address their needs for further practices for some related advanced clinical knowledge and skills.*

*The result confirmed that the systematic coaching can facilitate new nurses to gain confidence, happy, work with pride and still working in the ER.*

**Keywords:** coaching new nurses; emergency room

\* Head Nurse at Emergency Room, Naradhiwasrajanagarindra Hospital, Naradhiwas, Thailand.

\*\* Registered Nurse at Emergency Room, Naradhiwasrajanagarindra Hospital, Naradhiwas, Thailand.