

การเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลพี่เลี้ยง

Being A Newly Graduated Nurse Working Under Supervision Of A Mentor

นิตา ทมาภีรัต อารีวรรณ อ่วมตานี*

Nisa Tamarpirat Areewan Oumtanee*

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

Faculty of nursing, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand 10330

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อบรรยายประสบการณ์การเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลพี่เลี้ยง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาการตีความ ผู้ให้ข้อมูล คือ พยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลพี่เลี้ยง จำนวน 10 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกและการบันทึกเทป ร่วมกับการบันทึกภาคสนาม นำข้อมูลมาถอดเทปแบบคำต่อคำ และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของ Diekelmann ผลการวิจัยพบประเด็นจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. เป็นน้องใหม่ยังทำงานได้ไม่เต็มที่ ประกอบด้วย 1.1) ยังไม่พร้อมกับการทำงานเป็นพยาบาลเต็มตัว และ 1.2) ผิดพลาดบ่อย ความรู้ยังน้อย ตัดสินใจได้ไม่ดี
2. หน่วยงานมีพี่เลี้ยงให้ ไม่รู้จะได้พี่เป็นอย่างไร ประกอบด้วย 2.1) เครียด กังวลใจ กลัวจะเข้ากับพี่ไม่ได้ และ 2.2) ไม่รู้พี่จะดูมากไหม คิดไปต่าง ๆ นานา
3. ทำงานร่วมกัน ประสบการณ์นั้นยังจดจำได้ ประกอบด้วย 3.1) ทำงานร่วมกับพี่ รู้สึกดี อบอุ่นใจ และ 3.2) ทำงานร่วมกับพี่ มีแต่เรื่องอึดอัดใจ
4. เวลาผ่านไป ร่วมงานกันได้ เข้าใจกันดี

จากผลการศึกษา ทำให้เข้าใจประสบการณ์การเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลพี่เลี้ยง ซึ่งผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาในการสนับสนุนและช่วยเหลือพยาบาลจบใหม่ให้สามารถปรับตัวกับบทบาทพยาบาลวิชาชีพและสิ่งแวดล้อมใหม่ในสถานที่ทำงานต่อไป

คำสำคัญ: พยาบาลจบใหม่, พยาบาลพี่เลี้ยง, ประสบการณ์ชีวิต

Abstract

The purpose of this qualitative research was to describe experiences of being a newly graduated nurse working under supervision of the nurse mentorship. This study was conducted based on the philosophical views of Hermeneutic phenomenology of Martin Heidegger. Ten newly graduated nurses were willing to participate in this study. Data were collected by using in-depth interviews with audio-recorded, field observations and document review. Data were transcribed verbatim and analyzed by using content analysis of Diekelmann.

The findings of being a newly graduated nurse under supervision of the mentor consisted of 4 categories:

1. Being a novice cannot work completely, consisted of 2 sub-themes including
 - 1.1) Not being ready to work as a professional nurses and
 - 1.2) making more mistake, having limited knowledge and failure in decision making.
2. Wondering how a mentor looks like, consisted of 2 sub-themes including
 - 2.1) being worried, anxiety and fear and
 - 2.2) thinking hard about a mentor.
3. Experiences of working with a mentor, consisted of 2 sub-themes including
 - 3.1) feeling happy and
 - 3.2) feeling uncomfortable and frustrated.
4. After ending the period of mentorship, we can be good colleagues.

From the results of this study, it provided understanding on a newly graduated nurse's experience upon the supervision of the nurse mentor. It was recommended that the administrators should develop an effective strategy to strengthen and facilitate the transition process of novice nurses, in adjusting to the new environment and be a professional nurse under the mentorship system.

Key words: Newly graduated nurse, Nurse mentor, Lived experience

บทนำ

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องประยุกต์ทั้งศาสตร์และศิลป์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ถึง 4 ปี โดยตลอดระยะเวลาที่เรียนจะมีอาจารย์พยาบาลคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการฝึกฝนทักษะต่างๆ จากผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าพยาบาลจบใหม่ต้องเผชิญกับความวิตกกังวลและความเครียดจากการปรับตัวและการปรับเปลี่ยนบทบาทจากนักศึกษาพยาบาลมาเป็นพยาบาลวิชาชีพ นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพจบใหม่มักถูกคาดหวังในเรื่องความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานจากผู้ร่วมงาน ในขณะที่พยาบาลจบใหม่ยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ขาดความชำนาญในการคิดวิเคราะห์และการวางแผนการพยาบาล จึงส่งผลให้รู้สึกไม่มั่นใจในการปฏิบัติงาน¹ สอดคล้องกับการศึกษาของ Benner² ที่พบว่าพยาบาลจบใหม่ (Novice nurses) ในระยะ 1-3 ปีแรก ยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และยังไม่สามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงได้ ทำให้พยาบาลจบใหม่ประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสุขในการทำงาน และในที่สุดก็ลาออกจากงาน ดังนั้นฝ่ายการพยาบาลจึงนำระบบพยาบาลพี่เลี้ยงมาใช้ เพื่อช่วยพัฒนาให้พยาบาลจบใหม่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน³ จากการศึกษาของ มาเรียม เพราะสุนทร⁴พบว่าพยาบาลพี่เลี้ยงมีประสบการณ์

ในการดูแลพยาบาลจบใหม่ทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยประสบการณ์ด้านบวก คือ ความภาคภูมิใจที่สามารถสอนงานพยาบาลจบใหม่ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับคำชมจากทีมการพยาบาล และประสบการณ์ทางลบ ได้แก่ การเพิ่มภาระงานให้กับพยาบาลพี่เลี้ยง เนื่องจากบทบาทพี่เลี้ยงเป็นงานฝาก ในขณะที่พยาบาลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นพยาบาลพี่เลี้ยง มีหน้าที่อื่นต้องรับผิดชอบ เช่น การเป็นหัวหน้าเวร หัวหน้าทีม หรือพยาบาลบริหารยา ทำให้รู้สึกเหนื่อยกับงานมากขึ้น จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าแม้ว่าแนวคิดพยาบาลพี่เลี้ยงจะมีประโยชน์กับพยาบาลจบใหม่ แต่ในมุมมองของพยาบาลพี่เลี้ยงบางส่วนเป็นประสบการณ์ทางลบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาสำรวจโดยการสัมภาษณ์พยาบาลจบใหม่ที่ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 5 คน เมื่อวันที่ 1-3 มีนาคม 2554 พบว่าพยาบาลจบใหม่มีความเครียดและความกังวลเมื่อต้องมาปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ รู้สึกท้อใจเมื่อต้องประสานงานกับแพทย์และผู้ป่วยที่คาดหวังกับผลการรักษาพยาบาล แต่หลังจากได้ปฏิบัติงานร่วมกับพยาบาลพี่เลี้ยง มีความรู้สึกอบอุ่นใจ คลายความกังวลเพราะมีคนคอยให้คำแนะนำสอนวิธีการปฏิบัติงานให้ ในขณะที่พยาบาลจบใหม่บางคนรู้สึกตรงกันข้าม กล่าวคือ รู้สึกเครียดต่อพยาบาลพี่เลี้ยงเมื่อต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับพยาบาลพี่เลี้ยง การถูกตำหนิ

ในเรื่องที่ขาดทักษะการปฏิบัติงาน รู้สึกกดดันเมื่อทำงานผิดพลาด ถ้างานยุ่งๆ ก็จะรู้สึกเป็นตัวถ่วงของทีม ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์การเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลที่เลี้ยงในโรงพยาบาลเอกชน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความลึก ซึ่งไม่สามารถเก็บได้จากตัวเลขและข้อมูลทางสถิติ งานวิจัยนี้จะนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากประสบการณ์จริงของพยาบาลจบใหม่ที่ได้รับการดูแลจากพยาบาลที่เลี้ยง เพื่อให้ผู้บริหารองค์การสามารถทราบถึงประสบการณ์ต่างๆ ของพยาบาลจบใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนระบบพยาบาลที่เลี้ยงที่เหมาะสมต่อการดูแลพยาบาลจบใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อบรรยายการเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลที่เลี้ยง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาการตีความ (Hermeneutic Phenomenology)⁵ ซึ่งเป็นการวิจัยเพื่อค้นหาประสบการณ์ที่พยาบาลจบใหม่ได้รับขณะที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลที่เลี้ยงในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพฯ ผู้ให้ข้อมูล คือพยาบาลจบใหม่ที่มีประสบการณ์การเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลที่เลี้ยงในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งเป็นเวลาอย่างน้อย 3 เดือน และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่ศึกษาไม่เกิน 3 ปี โดยเป็นผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ได้รับการดูแลจากพยาบาลที่เลี้ยงมาก่อน และพร้อมที่จะเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจนอิ่มตัวแล้วมีจำนวน 10 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัย คือ เครื่องมือที่สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเครื่องมือช่วยวิจัย คือแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เครื่องบันทึกเสียง และแบบบันทึกเหตุการณ์ขณะสัมภาษณ์ การวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่อนุมติ 195.1/54 และได้รับอนุมติให้เก็บรวบรวมข้อมูลในโรงพยาบาลที่เป็นสนามศึกษาแล้ว ผู้วิจัย

ขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานของฝ่ายการพยาบาล เป็นผู้ระบุผู้ให้ข้อมูลรายแรกๆ ตามเกณฑ์การคัดเลือกที่กำหนด หลังจากนั้นใช้วิธีการบอกต่อ (Snowball sampling) โดยขอความร่วมมือผู้ให้ข้อมูลที่ให้สัมภาษณ์แล้วระบุผู้ให้ข้อมูลใหม่ ผู้วิจัยมีการติดต่อพูดคุยทางโทรศัพท์เพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลและเมื่อผู้ให้ข้อมูลยินดีให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยนัดเวลาและสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกในการให้สัมภาษณ์ และขออนุญาตอัดเทปคำให้สัมภาษณ์ และมีการสัมภาษณ์เฉลี่ย 2 ครั้งต่อผู้ให้ข้อมูล 1 คน ใช้เวลาเฉลี่ย 40 นาทีต่อครั้ง หลังจากสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเทปไปถอดข้อความคำต่อคำ บันทึกลงในคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลด้วยการอ่านข้อความที่ถอดไปพร้อมๆ กับการฟังเทปซ้ำอีกครั้ง เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาเบื้องต้นสรุปประเด็น หากมีข้อมูลเพิ่มเติมไม่ชัดเจนไม่ครอบคลุม หรือยังมีประเด็นที่ต้องการค้นหาเพิ่มเติม ผู้วิจัยจดบันทึกไว้เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์ของ Diekemmann⁶ ซึ่งเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ หลังถอดเทปสัมภาษณ์อ่านบทสัมภาษณ์เพื่อค้นหาข้อความที่มีความหมายร่วมกันเชื่อมโยงกัน กำหนดชื่อที่เหมาะสมให้เข้ากับประเด็นที่ค้นพบและนำประเด็นที่ได้มาผูกให้เป็นเรื่องราวเดียวกัน จนกระทั่งไม่พบข้อมูลใหม่ แล้วจึงสรุปเป็นผลการวิจัย

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล และสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ จากผู้ให้ข้อมูลทุกราย โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการเก็บข้อมูลอย่างละเอียด แจ้งให้ทราบเกี่ยวกับหัวข้อที่จะสัมภาษณ์ กระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก การขออนุญาตการบันทึกเสียง การสนทนา และมีการบันทึกประเด็นสำคัญร่วมด้วย จำนวนครั้งในการสัมภาษณ์ระยะเวลา และสถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ การขอให้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยมีสิทธิที่จะตอบหรือไม่ตอบคำถามใดๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกใจหรือสามารถบอกยุติการให้ข้อมูล ได้ในทุกระยะของการสัมภาษณ์ได้ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลผู้วิจัยมีการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และไม่เผยแพร่ความลับของผู้ให้ข้อมูลก่อนได้รับอนุญาตโดยไม่เปิดเผยนามจริงสถานที่จริงของผู้ให้ข้อมูล และข้อมูลที่อาจเกิดผลเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูลการตีพิมพ์และการเผยแพร่จะไม่เปิดเผยไปจากความจริง และเมื่อวิเคราะห์

ข้อมูลแล้ว ข้อมูลดิบของผู้ให้ข้อมูลจะถูกทำลายทันที หลังจาก
ที่ผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดทั้งหมดแล้วได้เปิดโอกาสให้แก่
ผู้ให้ข้อมูลได้ซักถามข้อสงสัยก่อนลงลายมือชื่อ เพื่อยินยอม
เข้าร่วมในงานวิจัย

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดย
Guba and Lincoln 5 โดยใช้เกณฑ์ 1) ความเชื่อถือได้ของ
ข้อมูล (Credibility) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับความเชื่อถือได้ ผู้วิจัย
ดำเนินการโดยวิธี (1) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงตาม
คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล (2) ระยะเวลาอยู่ในสนามที่นานพอ
และ (3) การตรวจสอบข้อมูลโดยผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้
จากการถอดเทปคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) ไปให้
ผู้ให้ข้อมูลอ่านเพื่อให้ยืนยันว่าข้อมูลตรงกับที่ให้ข้อมูล
2) ความสามารถในการถ่ายโอน (Transferability) ผู้วิจัยนำผล
การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปให้ผู้ที่มีประสบการณ์
การเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ได้รับการดูแลจากพยาบาลพี่เลี้ยงมา
ก่อนตรวจสอบข้อมูล ซึ่งได้ให้ความเห็นว่า ผลการวิเคราะห์
ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จริง และเมื่ออ่าน
แล้วสามารถเข้าใจเรื่องราวและมองเห็นประสบการณ์ดังกล่าว
ได้ ซึ่งเรียกว่า “Audit trail” 3) ความสามารถในการพึ่งพา
(Dependability) ผู้วิจัยตรวจสอบจากการใช้หลายวิธีในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งจากการสัมภาษณ์และการสังเกตเข้าด้วยกัน
เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยง รวมถึงข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่างๆ
เพื่อให้เข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงและ 4) การ
ยืนยันผลการวิจัย (Confirmability) เป็นการตรวจสอบข้อมูล
อย่างเป็นระบบ โดยสามารถตรวจสอบได้ (Audit trail) ทั้งการ
บันทึกเทป การถอดเทปแบบคำต่อคำ (Verbatim) ตรวจสอบ
ความถูกต้องและครบถ้วนโดยการฟังเทปซ้ำ มีการอ้างคำพูด
(Direct quotes) ของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถแบ่งเป็น 4 ประเด็น
หลัก คือ 1) เป็นน้องใหม่ยังทำงานได้ไม่เต็มที่ 2) หน่วยงานมี
พี่เลี้ยงให้ แต่ไม่รู้จะทำได้เป็นอย่างไร 3) ทำงานร่วมกัน
ประสบการณ์นั้นยังจดจำได้ และ 4) เวลาผ่านไป ร่วมงานกันได้
เข้าใจกันดี รายละเอียดดังนี้

1. เป็นน้องใหม่ยังทำงานได้ไม่เต็มที่ เมื่อพยาบาล
จบใหม่เปลี่ยนบทบาทจากนักเรียน/นักศึกษาพยาบาลมาเป็น

พยาบาลวิชาชีพ จึงเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถทำงานได้
อย่างเต็มที่ เนื่องจากยังขาดความรู้และทักษะการพยาบาล
ประกอบด้วย 2 ประเด็นย่อย ดังต่อไปนี้ 1) ยังไม่พร้อมกับการ
ทำงานเป็นพยาบาลเต็มตัว พยาบาลจบใหม่ให้ข้อมูลว่า ตนเอง
ยังไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ต้องรับผิดชอบ
ภาระงานที่เพิ่มขึ้น จำนวนผู้ป่วยที่ต้องดูแลจากเดิมเพียง 1 คน
เพิ่มเป็น 15-20 คนต่อเวร ความรู้สึกกลัว กังวล และความเครียด
เกิดขึ้นในใจ ผิดกับความรู้สึกไม่มั่นใจว่ามีความรู้เพียงพอต่อ
การให้การพยาบาลผู้ป่วย บางคนรู้สึกเครียดกับการประเมิน
อาการผู้ป่วย การทำหัตถการต่างๆ ที่ตนรู้สึกว่าตนเองไม่เคยมี
ประสบการณ์มาก่อน รวมถึงเครียดกับการปรับตัวเข้ากับเพื่อน
ร่วมงานและการทำงานในโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่เคยมี
ประสบการณ์ฝึกปฏิบัติงานมาก่อน หากทำอะไรผิดพลาดไป
อาจถูกฟ้องร้องได้ บางรายเล่าว่าช่วงที่ขึ้นปฏิบัติงานใหม่ๆ
รู้สึกมึนและเพลียมาก บางครั้งเครียดจนอยากร้องไห้ ดังคำกล่าว
ของผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า “กลัวค่ะที่ต้องมาทำงานเป็นพยาบาล
จริงๆ กลัวที่ทำงานคนเดียว...แล้วก็จากที่เคยมีอาจารย์คอยสอน
เรา แต่หลังจากนี้เราต้องทำงานเอง คิดเอง ไม่รู้เมื่อไรจะทำได้...
แล้วก็รู้สึกเครียดที่ต้องปรับตัวเข้ากับบทบาทใหม่ เพื่อนร่วมงาน
ใหม่ แล้วก็ต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้นกับการเป็นพยาบาล...
ยังต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างไรถ้าต้องอยู่ต่อหน้าคนไข้
หนูกังวลนะค่ะไม่อยากให้ผู้ป่วยไม่มั่นใจในตัวเรา แต่จะทำ
อย่างไรได้ก็ในเมื่อเราไม่รู้จริงๆ บางทีมันก็รู้สึกกดดันนะค่ะพี่”
ID 3 และ 2) ผิดพลาดบ่อย ความรู้ยังน้อย ตัดสินใจได้ยังไม่ดี
นอกจากที่พยาบาลจบใหม่รู้สึกว่าตนเองยังไม่มีความพร้อม
ในการทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพเต็มตัวแล้ว ความรู้ที่ได้จาก
การเรียนในหลักสูตรยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจริง
เนื่องจากตอนเป็นนักศึกษาพยาบาล การฝึกปฏิบัติต่างๆ ใช้หุ่น
ทดลอง แต่เมื่อต้องให้การพยาบาลผู้มีชีวิตจริง ทำให้ไม่
สามารถทำงานได้อย่างมั่นใจ และบางครั้งใช้สัญชาตญาณ
ของตนเองในการตัดสินใจช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งโอกาสผิดพลาด
จึงเกิดขึ้นได้ บางรายเล่าว่า ให้อาชีพเวลา ให้อาชีพขนาด
บางรายล้มให้อาชีพผู้ป่วยทำให้การผ่าตัดต้องเลื่อนออกไป หรือ
บางรายไม่สามารถรายงานอาการของผู้ป่วยให้แพทย์ฟังได้
เหตุการณ์เหล่านี้ทำให้พยาบาลจบใหม่ รู้สึกแยที่ตนเองทำงาน
ไม่รอบคอบ จำอะไรไม่ค่อยได้ และรู้สึกผิดที่ทำให้ผู้ป่วยได้รับ
อันตรายจากการปฏิบัติงานของตน ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูล
กล่าวว่า “พี่หัดให้ทดลองรายงานเคลงกับอาจารย์หมอค่ะ
พี่เลี้ยงก็ให้หนูฝึกพูดให้พี่ฟังก่อนว่าต้องรายงานชื่อผู้ป่วยนะ

Diagnosis อะไร ผู้ป่วยมาด้วยอาการอะไร แล้วตอนนี้มีอาการเป็นอย่างไรบ้างคะ ก็ใช้หลักสบา (SBAR) ในการรายงานแพทย์คะ พอเราฝึกรายงานให้พี่ฟังเสร็จแล้ว เราก็รอสายอาจารย์หมอคะ จำได้ว่าวันนั้นรอสายประมาณเกือบชั่วโมงได้ แล้วพอได้สายเราก็รายงาน... พี่รู้ไหมคะตอนนั้น หนูลืมหมดเลยคะพี่ ไอ้ที่เตรียมไว้ก็หายไปหมด สบง สบาหรือ ก็หายหมดคะ (หัวเราะ) เราก็พูดไปเรื่อยคะ ก็สรุปโดนอาจารย์หมอคุณใหญ่เลยคะ ว่าหนูพูดไม่รู้เรื่อง ตอนนั้นรู้สึกที่เราเป็นอะไรเนี่ย ทำไมไม่เป็นแบบนี้แค่นี้ยังจำไม่ได้เลยอะ แล้วต่อไปจะจำอะไรได้ เนี่ยก็แค่เศสเดียวเอง รู้สึกแย่นะพี่ที่ตัวเองโง่ แบบนี้” ID 2

2. หน่วยงานมีพี่เลี้ยงให้ ไม่รู้จะได้พี่เป็นอย่างไร เมื่อทราบว่าจะมีพยาบาลพี่เลี้ยงมาในเทศงานพยาบาลจบใหม่ ตลอดช่วงเวลาทดลองงาน 3 เดือน พยาบาลจบใหม่บางรายรู้สึกดีและตื่นเต้นที่มีพยาบาลพี่เลี้ยง แต่บางรายเริ่มกังวลและกลัวว่าจะไม่สามารถเข้ากับพยาบาลพี่เลี้ยงไม่ได้ ประกอบด้วย 2 ประเด็นย่อย ดังต่อไปนี้ 1) เครียด กังวลใจ กลัวจะเข้ากับพี่ไม่ได้ การทำงานกับบุคคลที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้พยาบาลจบใหม่รู้สึกกังวล และกลัวว่าตนเองจะเข้ากับพยาบาลพี่เลี้ยงไม่ได้ เนื่องจากไม่เคยฝึกงานที่แผนกที่ต้องปฏิบัติงานมาก่อน และด้วยประสบการณ์ที่เคยถูกตำหนิขณะเป็นนักศึกษาฝึกงานบนหอผู้ป่วย แต่ก็ทำให้พยาบาลจบใหม่รู้สึกกลัวไปล่วงหน้า บางรายบอกกับตนเองว่าต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับพยาบาลพี่เลี้ยงให้ได้ หรือบางรายคิดบวกไว้ก่อนว่าการมีพี่เลี้ยงเป็นสิ่งที่ดี อย่างน้อยก็จะได้มีที่ปรึกษาเวลาทำงาน อย่างไรก็ตามความเครียด วิตกกังวล หรือกลัวจะหายไป เมื่อพยาบาลจบใหม่ได้พบกับพี่เลี้ยงที่ใจดี ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า เป็นความโชคดีของคนที่ได้ทำงานกับพยาบาลพี่เลี้ยงที่ใจดี ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า “ก่อนที่จะมาเจอพี่เลี้ยง...เราไม่เคยรู้จักกันมาก่อน แล้วนิสัยใจคอเค้าเป็นอย่างไร เราก็ไม่รู้ เราก็คิดนะว่า..จะเข้ากับพี่เค้าได้ไหม ก็อย่างที่เค้ายเจอพี่พยาบาลตอนไปฝึกงานบางคนก็น่ารัก บางคนก็ดุมาก ๆ จะถามอะไรที่นี้ ก็ต้องไหว้พระก่อนไปถาม เพื่อไม่ให้โดนตำ (หัวเราะ) แต่พอได้เจอกับพี่เค้าจริงๆ ก็รู้สึกได้ว่า พี่เค้าใจดี ไม่ชี้หนุ่ดหนิด ชอบสอน ชอบอธิบาย เราก็เลยไม่รู้สึกเครียด แล้วก็รู้สึกโชคดีจังเลยเรา (หัวเราะ)” ID 3 และ 2) ไม่รู้ที่จะถามมากไหม คิดไปต่างๆ นานา พยาบาลจบใหม่รู้สึกกังวลใจว่าจะได้พยาบาลพี่เลี้ยงที่ดู ความกังวลใจนี้เกิดจากพยาบาลจบใหม่ เคยมีประสบการณ์ด้านลบที่เกิดจากการถูกดุ และถูกตำหนิว่ากล่าวด้วยถ้อยคำรุนแรง หรือการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางที่ดูเฉยๆ ของพยาบาลนิเทศ

ขณะที่เป็นนักศึกษาพยาบาล ทำให้พยาบาลจบใหม่รู้สึกเกร็งและกังวลใจไม่อยากจะเจอเหตุการณ์แบบนั้นอีก ในขณะที่พยาบาลจบใหม่บางรายให้ข้อมูลว่าในความกลัวและความกังวลนี้ก็ยังมีความโชคดีอยู่บ้างที่จะได้มีพยาบาลพี่เลี้ยงเป็นของตนเองและยังได้พบเจอคนใหม่ๆ ที่เข้ามาในชีวิต ซึ่งคนๆ นั้นก็จะเป็นคนที่ให้ความรู้ อยากรู้ก็ตามเมื่อพยาบาลจบใหม่ได้ทำงานกับพยาบาลพี่เลี้ยง บางรายบอกว่าโชคดีที่ได้พี่เลี้ยงที่เป็นกันเอง ทำให้คลายความวิตกกังวลไปได้ แต่บางรายได้อยู่กับพี่เลี้ยง ที่มีลักษณะอื่นๆ ไม่ค่อยยิ้ม ทำให้รู้สึกเกร็งและกลัวอยู่บ้าง แต่เมื่อคุ้นเคยกันมากขึ้นความรู้สึกดังกล่าวลดลง ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า “ไม่รู้ว่พี่เค้าจะดูเหมือนพี่พยาบาลที่เคยนิเทศงานหรือเปล่า เพราะพี่เค้าดูมาก...เราก็ไม่ค่อยรู้เรื่องอะไร... เวลาจะถามอะไรก็เกร็งไปหมดเลย แต่ก็ในวันที่เราเจอกับพี่เลี้ยงครั้งแรก พี่เค้าดูหน้ามนๆ หนูก็พยายามเข้าหาพี่ อยากให้พี่เห็นว่าเราสนใจที่จะเข้าหา เวลาทำงานร่วมกันจะได้ราบรื่น ไม่ค่อยโดนว่าถ้าสนิทกันแล้ว แต่จริงๆ ก็อยากให้พี่ยิ้มให้บ้าง” ID 1

3. ทำงานร่วมกัน ประสบการณ์นั้นยังจดจำได้ ในระยะแรกของการที่ได้เริ่มร่วมปฏิบัติงานกับพยาบาลพี่เลี้ยง พยาบาลจบใหม่มีความรู้สึกประทับใจ รู้สึกดี และอุ่นใจที่ได้มีพยาบาลพี่เลี้ยง ที่เข้าใจพยาบาลจบใหม่ว่าเพิ่งเรียนจบ ดังนั้นความรู้และทักษะการปฏิบัติการพยาบาลจึงมีจำกัดและได้อยู่กับพี่เลี้ยงที่ใจดี พี่เลี้ยงจึงให้โอกาสในการเรียนรู้ ทั้งให้คำแนะนำและสอนการปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ ในขณะที่พยาบาลจบใหม่อีกส่วน กล่าวถึงพยาบาลพี่เลี้ยงที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับกลุ่มแรก จะรู้สึกกลับกับการมีพยาบาลพี่เลี้ยง ประกอบด้วย 2 ประเด็นย่อย ดังต่อไปนี้ 1) ทำงานร่วมกับพี่ รู้สึกดี อุ่นใจ พยาบาลจบใหม่ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานร่วมกับพยาบาลพี่เลี้ยงด้วยความรู้สึกดี อุ่นใจที่ กิจกรรมที่พยาบาลพี่เลี้ยงสอนคือ สอนให้เป็นงาน ฝึกให้ทำหัตถการใหม่ๆ สอนการประเมินผู้ป่วย การบริหารจัดการต่าง ๆ ทั้งการเรียงลำดับความสำคัญของการทำงาน การรู้จักแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า การศิษ Request ต่างๆ การรับ Order แพทย์ การบริหารยาให้กับผู้ป่วย การทำหัตถการต่างๆ รวมทั้งการแทงน้ำเกลือ โดยสอนให้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง และประสบการณ์ที่หาไม่ได้จากในหนังสือเรียน พยาบาลจบใหม่ให้ข้อมูลว่า พยาบาลพี่เลี้ยงไม่หงุดหงิดกับตนเองขณะสอนงาน ใช้ความใจเย็นและอธิบายจนกว่าพยาบาลจบใหม่จะเข้าใจ โดยจะสาธิตหรือให้คำแนะนำก่อนเข้าไปปฏิบัติให้ผู้ป่วยและให้โอกาสซักถามก่อนเข้าไป

ปฏิบัติงานกับผู้ป่วย จึงทำให้พยาบาลจบใหม่มีความรู้สึกดีและ
อบอุ่นใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับพี่เลี้ยง ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูล
กล่าวว่า “พี่เค้าจะทำให้เราทำให้ดูก่อนคะ แล้วก็บอกว่าที่เราทำ
มันผิดหรือถูก ถ้าตอบคำถามได้ ก็จะทำให้เค้าเคล็ดการใหม่ๆ
แต่ถ้าเราตอบไม่ได้ก็จะสอนก่อนคะ... แล้วก็อธิบายเป็นขั้นตอน
ให้ฟัง เช่น แผนกของเราเป็นแผนกที่ต้องเน้นเทคนิค Sterile
เป็นสำคัญ ก็จะสอนวิธีล้างมือ วิธีสวมเสื้อ Gown ให้ตัวเองและ
ให้คนอื่น... พอพี่เค้าสอนเสร็จ ก็ให้เราลองทำ แล้วพี่เค้าก็จะบอก
ว่าผิดตรงไหน ก็รู้สึกดีนะคะที่ใช้วิธีสอนเราแบบนี้สบายใจดี ไม่รู้
สึกกดดันอะไร” ID 5 และ 2) ทำงานร่วมกับพี่ มีแต่เรื่องอึดอัด
ใจ พยาบาลจบใหม่ส่วนหนึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกท้อใจ อึดอัด
ใจจากที่พยาบาลพี่เลี้ยงมักจะตำหนิพยาบาลจบใหม่ที่ไม่
สามารถปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยได้ตามที่พยาบาลพี่เลี้ยงคาดหวัง
จึงทำให้พยาบาลจบใหม่มีความรู้สึกท้อใจ รู้สึกเสียใจ หรือ
การโดนตำหนิจนทำให้พยาบาลจบใหม่ปฏิบัติงานด้วยความ
สับสนเนื่องจากกลัวพยาบาลพี่เลี้ยง หรือถ้าปฏิบัติงานผิดพลาด
จะโดนตำหนิบางทีโดนตำหนิต่อหน้าผู้ป่วยด้วยจึงทำให้พยาบาล
จบใหม่ขาดความมั่นใจในการดูแลผู้ป่วยและพยาบาลจบใหม่
บางคนคิดที่จะลาออกจากหน่วยงานเพื่อหลีกเลี่ยงจากการมี
พยาบาลพี่เลี้ยงที่ดูแลและไม่เข้าใจพยาบาลจบใหม่ ดังคำกล่าวของ
ผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า “พี่มีกปล่อยให้เราไปทำหัตถการคนเดียว ก็
กลัวนะคะพี่ เพราะถึงแม้เคยทำแต่ก็นานๆทำที บางอย่างก็ยังไม่
เคยทำ อย่างตอนเก็บ PCR H1N1 เราก็บอกพี่เค้าไปตรงๆ
ว่าทำไม่เป็น... พี่เค้าก็จะบอกว่า อะไรกัน แค่นี้ไม่เคยทำ เป็นไป
ไม่ได้ไง ที่ผ่านมาทำอะไรอยู่ ถึงทำเรื่องง่ายๆ ไม่เป็น... บางทีมันก็
ท้อคะ (พูดเสียงเบา ก้มหน้าลง) ว่าทำไมเราโง่ร้ายแบบนี้ ทำไม
พี่เลี้ยงดุจัง จนอยากจะลาออกให้รู้แล้วรู้รอดไป...” ID 6

4. เวลาผ่านไป ร่วมงานกันได้ เข้าใจกันดี เมื่อเวลา
ผ่านไปพยาบาลจบใหม่ได้ใช้เวลาทำงานร่วมกับพยาบาลพี่เลี้ยง
ทำให้สามารถปรับตัวเข้าหากันได้มากขึ้น จากเดิมที่มีปัญหาไม่
เข้าใจกัน ขัดแย้งกัน แต่เวลาช่วยให้ทุกอย่างดีขึ้น ทั้งไม่รู้สึก
อึดอัดหรือเกร็งเมื่อต้องทำงานร่วมกัน เนื่องจากพยาบาลจบใหม่
เริ่มเข้าใจว่าทำไมพยาบาลพี่เลี้ยงถึงได้เข้มงวดกับการทำงาน
ของพยาบาลจบใหม่ ความขัดแย้งในใจก็ลดลง การตำหนิจาก
การปฏิบัติงานก็ลดลง มีแต่ความผูกพันและความรู้สึกอันดีต่อ
และกัน ขึ้น หรือเมื่อมีปัญหาที่อยู่เคียงข้างไม่ทำให้รู้สึกโดด
เดี่ยว ทั้งอบอุ่นใจที่มีพยาบาลพี่เลี้ยง จนกระทั่งหมดช่วงทดลอง
งาน พยาบาลจบใหม่บางคนให้ข้อมูลว่ารู้สึกดีและประทับใจต่อ
พยาบาลพี่เลี้ยง ทั้งเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานและทำให้รู้สึก

ผูกพันต่อองค์กร ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า “เคยรู้สึก
ไม่ดีนะเมื่อตอนแรกๆ ที่ทำงานร่วมกับพี่เลี้ยง ไม่เข้าใจว่าทำไม
ต้องว่า ต้องดูเราหนักหนา แต่เมื่อพอเวลาผ่านไปแล้ว หนูก็เข้าใจ
พี่เลี้ยงมากขึ้นนะคะ ว่าเป็นเพราะเราไม่รู้เรื่องเอง สอนแล้วก็จำ
ไม่ค่อยได้ (หัวเราะ) ตอนนี้นูหนูเริ่มทำงานพอได้แล้ว จากที่พี่เลี้ยง
ให้คำแนะนำ และหนูก็เข้าใจพี่เลี้ยงแล้วว่า พี่เค้าหวังดีกับ
เรา จึงได้ดูเรา... หนูเข้าใจพี่เค้าแล้ว ก็ไม่รู้สึกโกรธพี่เค้าแล้วคะ
(ยิ้ม) อืม... ก็รู้สึกดีนะคะที่เรามีพี่เลี้ยง ถ้าเราไม่มีพี่เลี้ยง เวลาที่
เราทำอะไรผิดไปจ้ะ มันเป็นบาปเลยนะคะ เพราะคนไข้คือคน
รับผลนั่น” ID 1

การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยแต่ละประเด็น ดังนี้

1. เป็นน้องใหม่ยังทำงานได้ไม่เต็มที่ การเริ่มต้น
ปฏิบัติงานครั้งแรกไม่ว่าจะอาชีพใด โดยเฉพาะวิชาชีพต่างๆ
ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงานโดย
เฉพาะลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานโดยตรงกับผู้รับบริการย่อม
มีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สาเหตุยังขาดประสบการณ์
การทำงาน ยังไม่สามารถประมวลผลจากความรู้ที่มีอยู่มา
ถ่ายทอดหรือปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพได้ เช่นเดียวกับวิชาชีพ
พยาบาลที่พยาบาลจบใหม่ต้องเปลี่ยนบทบาทมาเป็นพยาบาล
วิชาชีพเต็มตัวจึงเกิดความกังวลกับการขึ้นปฏิบัติงานที่ต้อง
รับผิดชอบดูแลผู้ป่วย โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นย่อย ดังนี้ คือ
1) ยังไม่พร้อมกับการทำงานเป็นพยาบาลเต็มตัว จากผลการ
วิจัยนี้พบว่าพยาบาลจบใหม่บางคนรู้สึกวิตกกังวลกับการขึ้น
ปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบดูแลผู้ป่วยจำนวนมาก ต่างจากขณะ
ที่เป็นนักศึกษาพยาบาลซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลผู้ป่วยเพียง
คนเดียวโดยมีอาจารย์พยาบาลคอยดูแลอย่างใกล้ชิด แต่เมื่อต้อง
มาดูแลผู้ป่วยในฐานะพยาบาลวิชาชีพ ทำให้พยาบาลจบใหม่
รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากยังไม่มี
ความพร้อมในการปฏิบัติงาน และกลัวต่อความผิดพลาดในการ
ดูแลผู้ป่วย และกล่าวถึงความรู้สึกเครียดที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับ
บทบาทใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ หรือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
ด้วยตนเอง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่าเมื่อ
ทำงานครั้งแรก รู้สึกตื่นเต้น ดีใจที่ได้ทำงาน แต่ก็แฝงไว้
ด้วยความกลัว วิตกกังวล และรู้สึกไม่มั่นใจในตัวเองที่ต้อง
รับผิดชอบมากขึ้น ต้องเผชิญปัญหาที่จะต้องตัดสินใจและแก้ไข
ด้วยตนเอง^{3,7} และจากการศึกษาของธนพร แยมสุต⁸ ที่พบว่า
เมื่อพยาบาลจบใหม่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพ

พยาบาลจบใหม่มีความวิตกกังวล หวาดหวั่น ไม่มั่นใจว่าจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานในบทบาทพยาบาลวิชาชีพในสถานการณ์จริงได้ และ 2) ผิดพลาดบ่อย ความรู้ยังน้อย ตัดสินใจได้ยังไม่ดี เนื่องจากพยาบาลจบใหม่ยังขาดความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความผิดพลาด ซึ่งทำให้พยาบาลจบใหม่มีความรู้สึกกังวลกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น บ่อยรวมถึงความไม่พร้อมของตนเองที่ต้องมาตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ประสบการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นได้อาจเนื่องมาจากพยาบาลที่ยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และยังไม่สามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงได้ ทำให้พยาบาลจบใหม่ประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชีรภัทร แสนบุตดา⁹ ที่กล่าวถึงพยาบาลจบใหม่ต้องเผชิญกับอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และการนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

2. หน่วยงานมีพี่เลี้ยงให้ ไม่รู้จะได้พี่เป็นอย่างไร เป็นประเด็นที่กล่าวถึงความรู้สึกของพยาบาลจบใหม่ที่มีต่อพยาบาลพี่เลี้ยงก่อนที่จะทำงานร่วมกัน ในการศึกษานี้พบ 2 ประเด็นย่อย ดังนี้คือ 1) เครียด กังวลใจ กลัวจะเข้ากับพี่ไม่ได้ พยาบาลจบใหม่สะท้อนความรู้สึกว่าตนเองมีความรู้ยังไม่เชี่ยวชาญในการปฏิบัติการพยาบาลจึงกลัวจะโดนตำหนิจากพยาบาลพี่เลี้ยง นอกจากนี้การต้องปรับตัวให้เข้ากับพยาบาลพี่เลี้ยงซึ่งไม่เคยพบหรือรู้จักกันมาก่อนทำให้รู้สึกกลัวและกังวลใจ พยาบาลจบใหม่บางรายมีอาการปวดท้องซึ่งเป็นอาการที่มีสาเหตุจากความกังวลว่าจะเข้ากับไม่ได้ จากผลการวิจัยครั้งนี้ อธิบายได้ว่าเมื่อบุคคลต้องเปลี่ยนสถานะบทบาทหน้าที่และต้องพบเจอคนใหม่ๆ ย่อมต้องเกิดกลไกการปรับตัวแล้วปัญหาที่พบได้มากที่สุดคือ ปัญหาเรื่องสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล โดยมักจะเกิดกับบุคคลที่เข้าไปเป็นคนใหม่ในสถานะนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือก่อให้เกิดพยาบาลจบใหม่เกิดความเครียดส่วนใหญ่เป็นสถานการณ์เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลและการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น^{10, 11} และ 2) ไม่รู้พี่จะดุมากไหม คิดไปต่างๆ นานา พยาบาลจบใหม่รู้สึกกังวลใจว่าจะได้พยาบาลพี่เลี้ยงที่ดูความกังวลใจนี้เกิดจากพยาบาลจบใหม่เคยมีประสบการณ์ด้านลบขณะที่เป็นนักศึกษาพยาบาล จากการถูกตำหนิว่ากล่าวด้วยถ้อยคำรุนแรง หรือการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางที่ดูเฉยๆ ของพยาบาลนิเทศ จากประสบการณ์ดังกล่าวทำให้พยาบาลจบใหม่วิตกกังวลว่าการที่ต้องทำงานร่วมกับพยาบาลพี่เลี้ยงที่ตนไม่เคยรู้จักมาก่อนอาจเกิดปัญหาเช่นเดียวกับที่เคย

ทำงานกับพยาบาลนิเทศก็ได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Adlam K, et al¹⁰ พบว่าพยาบาลจบใหม่มีความวิตกกังวลกลัวจะเข้ากับพยาบาลพี่เลี้ยงไม่ได้และถ้าต้องขึ้นปฏิบัติงานด้วยกันจะทำให้รู้สึกไม่สบายใจ และพยาบาลจบใหม่ทุกคนต้องการมีพยาบาลพี่เลี้ยงที่มีคุณลักษณะทั่วไปดี ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความเป็นผู้นำ มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ให้คำแนะนำและสอนงานด้วยความเต็มใจ เป็นต้น

3. ทำงานร่วมกัน ประสบการณ์นั้นยังจดจำได้ เมื่อพยาบาลจบใหม่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับพยาบาลพี่เลี้ยงจึงทำให้เกิดประสบการณ์ต่างๆ ร่วมกัน แบ่งเป็น 2 ประเด็นย่อย ดังนี้ คือ 1) ทำงานร่วมกับพี่ รู้สึกดี อบอุ่นใจ จากผลการวิจัยนี้พบว่าความรู้สึกอบอุ่นใจเป็นความรู้สึกแรกๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงเมื่อได้ทราบว่าตนมีพยาบาลพี่เลี้ยง ทำให้พยาบาลจบใหม่รับรู้ได้ว่าตนเองจะมีคนที่คอยสอนงาน ดูแลเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ และคอยอยู่ข้างๆ ตลอดเวลา จากผลการวิจัยนี้จะเห็นได้ว่าพยาบาลพี่เลี้ยงคือ ส่วนสำคัญในระบบพยาบาลพี่เลี้ยง เนื่องจากเป็นผู้สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีและเป็นผู้ใกล้ชิดกับพยาบาลจบใหม่ พยาบาลพี่เลี้ยงจะให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ พร้อมทั้งสนับสนุนให้พยาบาลจบใหม่มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจแก้ปัญหา มีมนุษยสัมพันธ์และสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล¹² สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนพร แยมสุดา⁶ ที่พบว่าหน้าที่ของพยาบาลพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษาและการแนะนำนั้น จะช่วยทำให้พยาบาลจบใหม่เกิดกำลังใจ ลดความวิตกกังวล และสามารถเผชิญปัญหาได้โดยไม่รู้สึกลดเดียว และ 2) ทำงานร่วมกับพี่ มีแต่เรื่องอึดอัดใจ จากผลการวิจัยนี้พบว่า พยาบาลจบใหม่รู้สึกเครียดจากการโดนตำหนิจากการปฏิบัติงาน หาเรื่องราวไร้เหตุผล ทั้งยังรู้สึกเครียดจากการนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน การถูกพยาบาลพี่เลี้ยงซึ่งเป็นผู้ที่พยาบาลจบใหม่คิดว่าเป็นเป็นที่พึ่ง เป็นผู้ที่คอยช่วยเหลือ ตำหนิด้วยถ้อยคำที่รุนแรง ถูกดู ไม่ถนอมน้ำใจ บางครั้งตำหนิโดยที่ไม่ยอมรับฟังเหตุผล หรือตำหนิต่อหน้าผู้ป่วย ทำให้พยาบาลจบใหม่เกิดความรู้สึกในด้านลบกับพยาบาลพี่เลี้ยง ประสบการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าพยาบาลพี่เลี้ยงบางส่วนยังแสดงบทบาทการเป็นพยาบาลพี่เลี้ยงที่ไม่เหมาะสมต่อพยาบาลจบใหม่ ทำให้พยาบาลจบใหม่มีความรู้สึกด้านลบต่อระบบพยาบาลพี่เลี้ยง ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาล ควรเข้ามามีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เช่น มีการ Train พยาบาลพี่เลี้ยง คัดเลือกพยาบาลพี่เลี้ยงที่มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้ เช่น

มีทักษะในการสอน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาลในพื้นที่ มีความประพฤติดีทั้งส่วนตัวและในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจ ภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพยาบาลพี่เลี้ยง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Adlam K, et al¹⁰ พบว่า การทำงานร่วมกันระหว่างพยาบาลพี่เลี้ยงที่ได้รับการอบรม ทำให้พยาบาลจบใหม่เกิดความพึงพอใจในงานร้อยละ 93.7 โดยสามารถเพิ่มความคงอยู่ในงานของพยาบาลจบใหม่ร้อยละ 29

4. เวลาผ่านไป ร่วมงานกันได้ เข้าใจกันดี เมื่อพยาบาลจบใหม่ได้ใช้เวลาร่วมกับพยาบาล พี่เลี้ยงทำให้สามารถปรับตัวเข้าหากันได้มากขึ้น พยาบาลจบใหม่เริ่มเข้าใจว่าทำไมพยาบาลพี่เลี้ยงถึงได้เข้มงวดกับตัวพยาบาลจบใหม่ ความขัดแย้งในใจก็ลดลงกลายเป็นความผูกพันและความรู้สึกอันดีต่อกัน บางรายประทับใจพยาบาลพี่เลี้ยง ที่เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานและทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษานี้อธิบายได้ว่าการที่บุคคลได้ใช้เวลาอยู่ด้วยกัน ได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน กระบวนการสร้างสัมพันธ์ภาพจึงเกิดขึ้น ซึ่งตามแนวคิดการสร้างสัมพันธ์ภาพของ Morreale, et al.¹³ กล่าวว่า การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ต้องเกิดจากการเข้าใจซึ่งกันและกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นผู้ที่รับฟังความคิดของผู้อื่น รวมถึงการปรับตัวเข้าหากัน ดังนั้นการปรับตัวในการทำงานหรือการปฏิบัติตัวด้านการปฏิบัติงานของพยาบาลจบใหม่ ประกอบด้วย การปรับตัวด้านการทำงานของตน การปรับตัวให้เข้ากับชั่วโมงการทำงาน การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั่วไป จะเห็นได้ว่าพยาบาลพี่เลี้ยงมีส่วนช่วยพยาบาลจบใหม่ให้ปรับตัวเข้ากับการเป็นพยาบาลวิชาชีพ¹⁴

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยนี้ไปใช้

1. หน่วยงานควรมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกพยาบาลพี่เลี้ยง โดยเฉพาะด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ รักในการสอน มีความประพฤติดีทั้งส่วนตัวและในการปฏิบัติงาน และเมื่อได้พยาบาลพี่เลี้ยงแล้ว จะต้องมีการฝึกอบรมพยาบาลพี่เลี้ยงให้มีความเข้าใจการเป็นพยาบาลจบใหม่ ซึ่งต้องเผชิญกับการปรับตัวในระยะเปลี่ยนผ่านจากนักศึกษาพยาบาลมาเป็นพยาบาลวิชาชีพเต็มตัว

2. หน่วยงานควรให้การสนับสนุนการทำงานร่วมกันของพยาบาลจบใหม่กับพยาบาลพี่เลี้ยง โดยให้ทำงานร่วมกันทุกเวอร์ อย่างน้อยเป็นเวลา 3 เดือน และควรลดภาระงานประจำ

ของพยาบาลพี่เลี้ยง เพื่อให้มีเวลาในการดูแลพยาบาลจบใหม่ได้อย่างเต็มที่

3. เนื่องจากพยาบาลจบใหม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และความสามารถ ดังนั้นในระหว่างการทำงานคู่กับพยาบาลพี่เลี้ยง ควรมีการจัดอบรมระหว่างการทำงาน (On the job training) ซึ่งเรียกว่า Nurse Residency Program ให้แก่พยาบาลจบใหม่ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้และทักษะในการพยาบาล ตลอดระยะเวลาการทำงานควบคู่กับพยาบาลพี่เลี้ยง ในระยะ 3 เดือนแรก เพื่อนำมาสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป และจัดให้มีชั่วโมงการอบรมพยาบาลพี่เลี้ยงในเรื่องการเพิ่มทักษะการสื่อสารกับพยาบาลจบใหม่ เพื่อช่วยลดช่องว่างปัญหาที่เกิดขึ้นกับพยาบาลพี่เลี้ยงในช่วงปฏิบัติงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลพี่เลี้ยง เฉพาะกลุ่มพยาบาลจบใหม่ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถในการใช้อ้างอิงประชากรส่วนใหญ่ได้ ดังนั้นควรมีการศึกษาและเก็บข้อมูลพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐบาล หรือ โรงพยาบาลเอกชนแห่งอื่น เนื่องจากประสบการณ์การเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของพยาบาลพี่เลี้ยงอาจมีความแตกต่างกัน เนื่องจากบริบทการทำงานมีความแตกต่างกัน

2. ควรมีการศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างพยาบาลพี่เลี้ยงและพยาบาลจบใหม่ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพยาบาลจบใหม่ สะท้อนความรู้สึกด้านลบกับพยาบาลพี่เลี้ยงว่าทำงานร่วมกับพี่เลี้ยง มีแต่เรื่องอึดอัดใจ จากที่โดนพยาบาลพี่เลี้ยงว่ากล่าวหรือตักเตือนด้วยถ้อยคำที่รุนแรง ส่งผลให้พยาบาลจบใหม่รู้สึกเสียใจและรู้สึกไม่ดีต่อตัวพยาบาลพี่เลี้ยง

References

1. Pellico L. What newly licensed registered nurses have to say about their first experiences. *Nursing Outlook* 2009; 57 : 194-203.
2. Benner P. From novice to expert. Menlo Park, California: Addison- Wesley; 1984.

3. Komaratat S. & Oumtanee A. Using a mentorship model to prepare newly graduated nurses for competency. *The Journal of Continuing Education in Nursing* 2009; 40 (10):475-480. (in Thai)
4. Prousoontorm M. Experiences of mentorship of professional nurses in a government university hospital. [dissertation]. Bangkok: Chulalongkorn University; 2007. (in Thai)
5. Oumtanee A. Qualitative research in nursing. 2nd ed. Bangkok : Chulalongkorn University Printing House; 2011. (in Thai)
6. Jirojkul P. Qualitative research in nursing. 2nd ed. Nontaburi : Praboromarajchanok Institute for Health Workplace Development ; 2009. (in Thai)
7. Gaeswahong R. The development of nurse residency. Ph.D. in Social Sciences *Journal* 2013; 3 (3) : 53-67. (in Thai).
8. Yaemsuda T. Staffing of nursing personnel bases on nursing care needs in in-patient unit : hospital under the jurisdiction of the naval medical department. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 2012; 13 (3) : 72-80. (in Thai)
9. Sanbudda T. Working experience of new graduated nurses in a general hospital. [dissertation]. Bangkok : Chulalongkorn University; 2003. (in Thai)
10. Adlam, K. A., Dotchin, M., Hayward, S. Nursing first year of practice, past, present and future: documenting the journey in New Zealand. *Journal of Nursing Management*. 2009; 17: 570-575.
11. Triprakong S. Effect of implementing the mentor nurse system on the role and satisfaction of mentor nurses in the department of nursing Songklanagarind Hospital. *Songkla Medical journal* 2008; 26 (2) : 163-172. (in Thai).
12. Barton, D. S., Gowdy, M. and Hawthore, B. W. Mentorship programs for novice nurses. *Nurse Leader* 2005; August: 41-44.
13. Morreale, S. P., Spitzberg, B. H. and Barge, JK. Human communicatecation, Motivation, Knowledge, and Skills (2nd ed.). Belmont, CA.: Thomson learning. 2006.
14. Dawudom N., Tunyapalit S., Sookmak A., Chaleoykitti S., Simakorn T. The Development of Nursing's Mentorship Model at Phramongkutklao Hospital. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 2016; 17(3): 197-206. (in Thai).