



## การพัฒนารูปแบบการสอนงานในการปฏิบัติการพยาบาลของ พยาบาลพี่เลี้ยงโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

วรรณชนก จันทชุม ปร.ด.\*

สมปรารถนา ดาผา ปร.ด.\*\* รัชตวรรณ ศรีตระกูล ปร.ด.\*\*\*

เหรียญทอง วงศ์สุดตา พย.บ.\*\*\*\* สุรวดี คัทสิงห์ พย.บ.\*\*\*\*

ศุภลักษณ์ กระแสร้ พย.บ.\*\*\*\* ดรุณี ศรีสมบูรณ์ พย.บ.\*\*\*\*

(วันรับบทความ: 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563/ วันแก้ไขบทความ: 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563/ วันตอบรับบทความ: 9 มีนาคม พ.ศ.2563)

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ เป็นการพัฒนารูปแบบการสอนงานในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลพี่เลี้ยง และเปรียบเทียบคะแนนการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้น กลุ่มเป้าหมายเป็นพยาบาลพี่เลี้ยงจำนวน 9 คน และพยาบาลใหม่ที่ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น จำนวน 17 คน กระบวนการดำเนินงาน แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ 1) ระยะเตรียมการ เป็นการศึกษาศถานการณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานและทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) ระยะดำเนินการ เป็นการพัฒนารูปแบบการสอนงานร่วมกันระหว่างพยาบาลพี่เลี้ยงกับพยาบาลใหม่ และดำเนินการสอนงานเป็นวงจรรซ้ำๆ เป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์ จนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ 3) ระยะสิ้นสุดการดำเนินงาน เป็นการเปรียบเทียบคะแนนการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการสอนงาน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญและหาความเชื่อมั่นโดยวิธีแอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ .98 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ Wilcoxon Signed Ranks test ผลการศึกษาพบว่า

1. รูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้น เป็นรูปแบบที่รวมหลักการสอนงานและการเรียนรู้ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนในการปฏิบัติการพยาบาล ได้แก่ 1) การค้นหาปัญหาและความต้องการของพยาบาลใหม่ 2) การกำหนดเป้าหมาย และวางแผนการปฏิบัติงาน 3) การดำเนินการปฏิบัติงาน และ 4) การติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การตั้งคำถามที่เสริมพลัง การฟังอย่างตั้งใจ และการสะท้อนข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ เป็นต้น

2. ภายหลังจากใช้รูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้น พบว่า พยาบาลใหม่มีคะแนนการปฏิบัติงานสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการสอนงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $\bar{x}=43.8$ ,  $SD=6.3$ ,  $\bar{x}=27.8$ ,  $SD=5.7$  ตามลำดับ  $Z=3.184$ ,  $P=.001$ )

ผู้บริหารทางการพยาบาลควรนำระบบการสอนงานของพยาบาลพี่เลี้ยงไปใช้ในการสอนงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเตรียมความพร้อมของพยาบาลใหม่ เพื่อให้พยาบาลใหม่มีความรู้ความสามารถอันจะส่งผลให้การพยาบาลมีคุณภาพได้มาตรฐาน ลดอุบัติเหตุร้ายแรงทางพยาบาล และข้อร้องเรียนต่างๆ จากการให้บริการพยาบาล

**คำสำคัญ:** รูปแบบการสอนงาน การปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลพี่เลี้ยง

\*รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\*อาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\*\*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\*\*\*พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

\*\*ผู้ประสานการตีพิมพ์เผยแพร่ Email: sompdapa@gmail.com Tel: 092-4682465



# The Development of Coaching Model of Nursing Practices among Nurse Preceptors, Bangkok Hospital Khon Kaen

Wanchanok Juntachum PhD\*

Sompratthana Dapha PhD\*\* Ratchatawan Sritragool PhD\*\*\*

Reinthong Wongsudta B.N.S.\*\*\*\* Surawadee Kuttasing B.N.S.\*\*\*\*

Supaluk Krasae B.N.S.\*\*\*\* Darunee Srisomboon B.N.S.\*\*\*\*

(Received Date: February 6, 2020; Revised Date: February 28, 2020; Accepted Date: March 9, 2020)

## Abstract

This action research was to develop a coaching model of nursing practices among nurse preceptors and compare novice nurses' performance scores before and after model implementation. Participants in this study included nine nurse preceptors and 17 novice nurses recruited from IPD wards at Bangkok Hospital Khon Kaen. The study process was divided into three phases: preparation phase, implementation phase, and final phase. The preparation phase was to identify problems of nursing practices and review literatures. The implementation phase was to develop a coaching model based on learning theory and implement the new model with the repeated coaching cycles for eight weeks until reaching the goals. The final phase was to compare novice nurses' performance scores before and after model implementation. The research tool was a 12-item performance evaluation form of a 5-point scale. The content validity was explored by experts and Cronbach's alpha reliability coefficient was .98. Data were analyzed by frequency, percentage, average, standard deviation and Wilcoxon Signed Ranks test. The study revealed that:

1. The developed coaching model was a combined coaching-learning which consisted of four stages in nursing practices: 1) exploration of novice nurses' problems and needs, 2) setting goals and creating plans of action, 3) practice of coaching and 4) monitoring and evaluation of learning outcomes, which was facilitated through processes such as a powerful questioning, active listening, and providing constructive feedback.

2. A statistically significant improvement was identified in the novice nurses' performance scores after model implementation at the level of 0.05. ( $\bar{x}=43.8$ ,  $SD=6.3$ ,  $\bar{x}=27.8$ ,  $SD=5.7$  respectively  $Z=3.184$ ,  $P=.001$ )

Nurse administrators should implement the coaching system in coaching, performance evaluation, and readiness preparation for practice of new graduate nurses. As a results, new nurses are able to provide quality nursing care, and decrease incidences of risks and complaints in nursing.

**Keywords:** coaching model, nursing practice, nurse preceptor

---

\*Associate Professor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University

\*\*Nurse Instructor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University

\*\*\*Assistant Professor, Faculty of Nursing, Khon Kaen University

\*\*\*\*Registered Nurse, Bangkok Hospital Khon Kaen

\*\*Corresponding Author, Email: sompdapa@gmail.com Tel: 092-4682465



## บทนำ

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีองค์ความรู้เฉพาะ โดยใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลสุขภาพผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อการดูแลและช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย การฟื้นฟูสุขภาพ การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้เกิดดุลยภาพและความผาสุกแก่สุขภาพแบบองค์รวมของผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย ในทุกภาวะสุขภาพ และทุกระดับของสถานบริการสุขภาพ ดังนั้นบุคลากรทางการพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการบริหาร วิชาการ การศึกษา และการให้บริการสุขภาพแก่สังคม เพื่อยกระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะของพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติการพยาบาลน้อย ได้แก่ พยาบาลใหม่ที่เป็นผู้เริ่มต้นทำงาน (Novice) เริ่มปฏิบัติงานในวิชาชีพ 1-2 ปี มีการปรับเปลี่ยนสถานภาพจากนักศึกษาพยาบาลสู่การเป็นพยาบาลวิชาชีพ ยังไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ต้องอาศัยการชี้แนะจึงทำได้ และพยาบาลที่เป็นพยาบาลใหม่ (Advance beginner) ซึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติการพยาบาล 3-4 ปี จะเรียนรู้จัดจำประสบการณ์และสามารถมองประเด็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ยังไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหาได้ พยาบาลในกลุ่มดังกล่าวจึงถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ แต่ยังไม่สามารถนำความรู้ที่มียู่ มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้<sup>1</sup> ทำให้พยาบาลใหม่มีปัญหาในเรื่องความเครียด ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน<sup>2</sup> การวางตัว และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า<sup>3</sup> ปัญหาดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความเจ็บป่วยส่วนบุคคล ความไม่พึงพอใจในงาน การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิชาชีพ ขาดคุณภาพในการทำงาน และตัดสินใจลาออกจากการงานในที่สุด ส่งผลกระทบต่อองค์กร ได้แก่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานลดลง เพิ่มค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาพยาบาล และการสรรหาบุคลากรใหม่มาทดแทน เป็นต้น<sup>4,5</sup>

การสอนงาน (Coaching) เป็นเทคนิคหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ผลจากการสอนงานทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการทำงาน เกิดกระบวนการเรียนรู้ในตัวเอง กำหนดเป้าหมายในการทำงานชัดเจนขึ้น มีผลการปฏิบัติงาน (Performance) ที่ดีขึ้นก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี<sup>6</sup> มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ลดความเครียด และนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน<sup>4,7</sup> การสอนงานจึงเป็นบทบาทหลัก ที่สำคัญมากของครูพี่เลี้ยง

ในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ที่มุ่งเน้นผู้รับการสอนเป็นศูนย์กลาง<sup>8</sup> เพื่อให้พยาบาลใหม่ สามารถประยุกต์ความรู้จากทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้ มีความรู้ความเข้าใจในงาน มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรูปแบบการสอนงานที่มีประสิทธิภาพควรมีการพัฒนาภายใต้การบูรณาการทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning theory) ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult learning theory) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) การเรียนรู้จากประสบการณ์และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Experiential learning model and Lifelong learning)<sup>9</sup> การเรียนรู้ของบุคคลในรูปแบบต่างๆ (Learning style)<sup>10</sup> และการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative learning) ทำให้ผู้ถูกสอนงานได้ใช้ความคิดในการแก้ปัญหา วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ในทุกระดับ เพื่อสร้างการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งการเรียนรู้เพื่อมุ่งแก้ปัญหาในงาน และการเรียนรู้เพื่อการสื่อสาร ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ<sup>11</sup>

โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีการรับพยาบาลจบใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์เข้ามาทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความสามารถเฉพาะทาง โรงพยาบาลกรุงเทพสำนักงานใหญ่จึงได้จัดอบรมโครงการ Preceptor model และโครงการ Orientation & On the job training ให้แก่โรงพยาบาลในเครือเป็นระยะเวลา 3 เดือนภายใต้การสอนงาน นิเทศ กำกับ และติดตามของพยาบาลพี่เลี้ยง เนื่องจากพยาบาลพี่เลี้ยงเป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดและได้รับความไว้วางใจจากพยาบาลใหม่มากที่สุด เป็นผู้ที่มีความบทบาทสำคัญ ทั้งเป็นผู้สอน ให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุนช่วยเหลือและเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งการสอนงานเป็นบทบาทหนึ่งของพยาบาลพี่เลี้ยงภายใต้โครงการดังกล่าว โดยเป็นการสอนงานที่มุ่งเน้นที่งาน (Job) เป็นส่วนใหญ่ จากการทบทวนผลการวิจัยในอดีต พบว่าการสอนงานในหน่วยงานต่างๆ ที่ผ่านมา ยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน พยาบาลพี่เลี้ยงยังไม่เข้าใจวิธีการสอน ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการสอน ขาดการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบกับผลการวิจัยในต่างประเทศ ได้เสนอแนะว่ารูปแบบใหม่ของการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ ควรมีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคคล<sup>12</sup> ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้



ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนา รูปแบบการสอนงานในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลที่เลี้ยง โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ที่มีการบูรณาการทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ในกระบวนการสอนงาน โดยการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างพยาบาลที่เลี้ยงกับพยาบาลใหม่ เพื่อให้พยาบาลใหม่ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในงาน และคงอยู่ในองค์กรตลอดไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการสอนงานในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลที่เลี้ยง โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ก่อนและหลังการพัฒนา รูปแบบการสอนงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) แบบการทำงานร่วมกัน (Mutual collaborative approach) โดยทีมผู้วิจัย ประกอบด้วย อาจารย์พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้บริหารทางการพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น และกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กลุ่มพยาบาลที่เลี้ยงและกลุ่มพยาบาลใหม่ โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ได้ร่วมกันพัฒนารูปแบบการสอนงาน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ที่ดีขึ้น<sup>13</sup>

**กลุ่มเป้าหมาย** ประกอบด้วย 1) กลุ่มพยาบาลใหม่ ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-3 ปี ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ทำการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากหอผู้ป่วยใน ได้แก่ หอผู้ป่วยสูติกรรมและตติกรรม จำนวน 2 คน หอผู้ป่วยอายุรกรรม จำนวน 4 คน หอผู้ป่วยเด็ก จำนวน 3 คน หอผู้ป่วยวิกฤติผู้ใหญ่ (ICU) จำนวน 2 คน หอผู้ป่วยวิกฤติเด็ก (NICU) จำนวน 2 คน หอผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (ER) จำนวน 1 คน และ ห้องคลอด จำนวน 3 คน โดยเป็นผู้ที่ยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน และ 2) กลุ่มพยาบาลที่เลี้ยงที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในดังกล่าวข้างต้น โดยเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรพยาบาลที่เลี้ยงระยะสั้น อย่างน้อย 1 เดือนขึ้นไป และยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย หอผู้ป่วยละ 1 คน ยกเว้นหอผู้ป่วยอายุรกรรม จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 9 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในแผนกการพยาบาลปัจจุบัน
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใช้แบบประเมินในเครื่องของโรงพยาบาลกรุงเทพ ที่ประเมินการปฏิบัติการพยาบาล ในส่วนของการใช้กระบวนการพยาบาลและเอกสารทางการพยาบาล (Nursing process & Nursing document) จำนวน 12 ข้อ ครอบคลุมเป้าหมาย 4 ด้าน ได้แก่ 1) Goal 1 สามารถค้นหาผลกระทบของอาการหรือพยาธิสภาพต่อการทำหน้าที่ด้านต่างๆ ของผู้รับบริการ (1 ข้อ) 2) Goal 2 การวางแผนการพยาบาลเมื่อเริ่มรับผู้รับบริการ ระหว่างการดูแล และการวางแผนเพื่อจำหน่าย (1 ข้อ) 3) Goal 3 การนำแผนการพยาบาลที่วางไว้มาปฏิบัติจริงกับผู้ป่วย (1 ข้อ) และ 4) Goal 4 การเข้าใจขั้นตอนการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของกิจกรรมการพยาบาล (9 ข้อ) ลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ 1-5 คะแนน จากผลการปฏิบัติงานยังไม่พอใจ (1 คะแนน) ถึงดีเลิศ (5 คะแนน) โดยให้พยาบาลที่เลี้ยงเลือกประเมินได้หลายวิธี ได้แก่ 1 = Observe 2 = Verbal 3 = Test 4 = Demonstration 5 = Review medical record

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ** แบบประเมินผลการปฏิบัติงานในเครื่องของโรงพยาบาลกรุงเทพ เป็นแบบประเมินที่มีมาตรฐาน ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิมาแล้ว และมีค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content validity index) เท่ากับ 1 จากนั้นผู้วิจัยได้นำมาทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลใหม่ โรงพยาบาลกรุงเทพอุดรธานี และหาค่าความเชื่อมั่นโดยตรวจสอบความสอดคล้องภายในของข้อคำถาม (Internal consistency) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.98

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

**ระยะที่ 1 ระยะเตรียมการ** ทำการศึกษาปรากฏการณ์ของปัญหา โดยผู้วิจัยและกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พยาบาลที่เลี้ยง และพยาบาลใหม่ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ และรูปแบบการสอนงานเดิม จากนั้นผู้วิจัยทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และรายงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เทคนิคการสอนงาน ทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน บทบาทของพยาบาลที่เลี้ยง และรายงานวิจัยในอดีต เป็นต้น และทำการ



เตรียมพยาบาลที่เลี้ยง โดยผู้วิจัยจัดอบรมและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสอนงาน วัตถุประสงค์ และการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ภายใต้การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีทีมผู้วิจัยเป็นผู้สนับสนุน (Facilitator) และให้คำปรึกษาพยาบาลที่เลี้ยงตลอดระยะเวลาดำเนินการวิจัย

**ระยะที่ 2 ระยะดำเนินการ** เป็นการพัฒนารูปแบบการสอนงานร่วมกันระหว่างพยาบาลที่เลี้ยงกับพยาบาลใหม่ในทุกขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การค้นหาปัญหาและความต้องการของพยาบาลใหม่ ให้สอดคล้องกับรูปแบบหรือสไตล์การเรียนรู้ (Learning style) ของบุคคล<sup>10</sup> จากนั้นทำการสร้างสัมพันธภาพ และเปิดการสนทนาด้วยคำถามปลายเปิดตามการสอนงานรูปแบบ Grow Model ได้แก่ 1) G (Goal) ตั้งคำถามเกี่ยวกับเป้าหมาย เพื่อให้พยาบาลใหม่รู้ว่าผลลัพธ์ที่ต้องการจากการสอนงานคืออะไร 2) R (Reality) ตั้งคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์/สภาวะในปัจจุบัน เพื่อให้พยาบาลใหม่ได้เห็นถึงปัญหา/ความต้องการ อุปสรรค และข้อจำกัดของตัวเอง 3) O (Option) ตั้งคำถามเพื่อค้นหาทางเลือก โอกาส วิธีการต่างๆ ที่จะเป็นไปได้ โดยถามเพื่อท้าทายให้มีแนวคิดนอกกรอบ ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และ 4) W (Way forward) ตั้งคำถามถึงแนวทางที่จะวางแผนและลงมือ<sup>14</sup> โดยมีแนวคำถาม ดังนี้ 1) มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้างในการปฏิบัติงานในบทบาทพยาบาลวิชาชีพ 2) ประสบการณ์จากการปฏิบัติการพยาบาลในหอผู้ป่วยที่ทำงานอยู่เป็นอย่างไรบ้าง 3) ขั้นตอนใดในการปฏิบัติการพยาบาลที่ทำได้ดีแล้ว และใช้วิธีการทำงานอย่างไรถึงได้ผลดี และ 4) ขั้นตอนใดในการปฏิบัติการพยาบาลที่อยากพัฒนา เพราะเหตุผลใด โดยพยาบาลที่เลี้ยงจะฟังอย่างตั้งใจ สังเกตพฤติกรรมของพยาบาลใหม่ที่มีต่อการแสดงความคิดเห็น อารมณ์ความรู้สึกและท่าทางการแสดงออก จากนั้นใช้เทคนิคสะท้อนผลการปฏิบัติงานตามแบบประเมินการปฏิบัติงาน ชี้แจงรายละเอียดให้ทราบ ฟังและส่งเสริมให้กล้าทำ ทำความเข้าใจในจุดแข็งจุดอ่อนของพยาบาลใหม่ กำหนดลำดับความสำคัญของปัญหา ระบุความต้องการในการพัฒนา ให้ข้อมูลและคำแนะนำเพิ่มเติม แบ่งปันประสบการณ์ และเล่าเรื่อง

ขั้นที่ 2 การกำหนดเป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานพยาบาลที่เลี้ยงและพยาบาลใหม่ร่วมกันกำหนดระดับเป้าหมายและวางแผนในการปฏิบัติงานตามกิจกรรมการพยาบาลในแต่ละเวร โดยมอบหมายพยาบาลใหม่ให้ดูแล

ผู้ป่วยเป็นรายกรณี อย่างน้อย 2 รายต่อเวร กรณีขึ้นเวรต่อเนื่อง มอบหมายให้ดูแลผู้ป่วยรายเดิม

ขั้นที่ 3 การดำเนินการปฏิบัติงาน และขั้นที่ 4 การติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ ตามแผนการสอนงานที่ได้กำหนดไว้ เป็นการสร้างการเรียนรู้ในระดับการปฏิบัติงาน โดยพยาบาลที่เลี้ยงจะทำการดูแล กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่อย่างต่อเนื่องในทุกๆ 2 สัปดาห์ เป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์ โดยใช้กระบวนการสอนงานแบบมีกลยุทธ์เป็นวงจรซ้ำๆ จนสามารถทำให้พยาบาลใหม่ผ่านเกณฑ์และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) การส่งเสริมให้พยาบาลใหม่คิดด้วยวิธีใหม่ และสร้างสรรค์ (Option and Alternative) ค้นหาทางเลือกวางแผนการทำงาน โดยใช้วิธีการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง และการเรียนรู้จากประสบการณ์ ทำการวิเคราะห์ผลงาน และการสะท้อนความเป็นจริงของงานอย่างสร้างสรรค์

2) การสร้างศรัทธาจากการสนับสนุน (Encourage client self-discovery) โดยให้พยาบาลใหม่ได้ทำกิจกรรมที่ต้องการ เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ได้แก่ ความมั่นใจ ความพึงพอใจ บรรยากาศการเรียนรู้ วิธีการแก้ปัญหา เห็นศักยภาพตัวเอง และสามารถใช้ศักยภาพได้อย่างเต็มที่ นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพโดยที่เลี้ยงกำหนดแผนการติดตามดูแลพยาบาลใหม่ตามกิจกรรมที่ต้องการ 4 ระยะ ตามกรอบแนวคิด A Simple model of mentoring<sup>15</sup> ได้แก่ (1) I DO, YOU WATCH, WE TALK โดยพยาบาลที่เลี้ยงทำให้ดูเป็นตัวอย่าง กำหนดตารางเวลาหรือให้โอกาสพยาบาลใหม่ได้สังเกตการทำงานของพยาบาลที่เลี้ยง และพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน (2) I DO, YOU HELP, WE TALK พยาบาลที่เลี้ยงให้พยาบาลใหม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น และครั้งต่อไปให้พยาบาลใหม่ได้มีโอกาสในการเป็นผู้นำเตรียมการทำงาน และวิธีการปฏิบัติงาน จากนั้นพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน (3) YOU DO, I HELP, WE TALK ให้พยาบาลใหม่ลงมือปฏิบัติเอง โดยมีพยาบาลที่เลี้ยงคอยช่วยเหลืออยู่ข้างๆ สังเกตการทำงานอย่างใกล้ชิด วิเคราะห์ผลงาน และให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (4) YOU DO, I WATCH, WE TALK พยาบาลใหม่ลงมือปฏิบัติเองทั้งหมด โดยมีพยาบาลที่เลี้ยงให้ความช่วยเหลือเล็กน้อยเมื่อจำเป็น และให้ข้อมูลสะท้อนกลับเมื่อต้องการ แบ่งปัน และแชร์ประสบการณ์ ทั้งนี้การใช้กลยุทธ์ได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบ



การเรียนรู้ของพยาบาลใหม่ ที่ได้จากการประเมินในขั้นแรก  
**ระยะที่ 3 ระยะสิ้นสุดการดำเนินงาน** ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบคะแนนการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ จากแบบประเมิน และร่วมกับพยาบาลที่เลี้ยงและพยาบาลใหม่ทำการประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน เมื่อสิ้นสุดโครงการผู้วิจัยยังคงประสานงานกับพยาบาลที่เลี้ยงอยู่เป็นระยะๆ ในการใช้รูปแบบการสอนงานให้แก่พยาบาลใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พยาบาลใหม่มีการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพต่อไป

**จริยธรรมการวิจัย** โครงการนี้ได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (เลขโครงการ HE. 602257) และโรงพยาบาลกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ (เลขโครงการ COA.2017-048) เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย โดยอธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย ประโยชน์ที่จะได้รับ กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนการวิจัย โดยข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับ กลุ่มเป้าหมายมีสิทธิปฏิเสธหรือถอนตัวออกจากการเข้าร่วมโครงการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการพิจารณาความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

**การวิเคราะห์ข้อมูล** 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) เปรียบเทียบคะแนนการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้น โดยใช้สถิติ Wilcoxon Signed Ranks test เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก และการแจกแจงประชากรไม่เป็นแบบปกติ

## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มพยาบาลใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.6 อายุเฉลี่ย 26.5 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน มีประสบการณ์การทำงานในแผนกการพยาบาลปัจจุบันเฉลี่ย 10 เดือน กลุ่มพยาบาลที่เลี้ยงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 88.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคน มีประสบการณ์การทำงานในแผนกการพยาบาลปัจจุบันเฉลี่ย 9 ปี สูงสุด 14 ปี ต่ำสุด 6 ปี และมีประสบการณ์การเป็นพยาบาลที่เลี้ยงเฉลี่ย 2.8 ปี สูงสุด 7 ปี ต่ำสุด 1 ปี

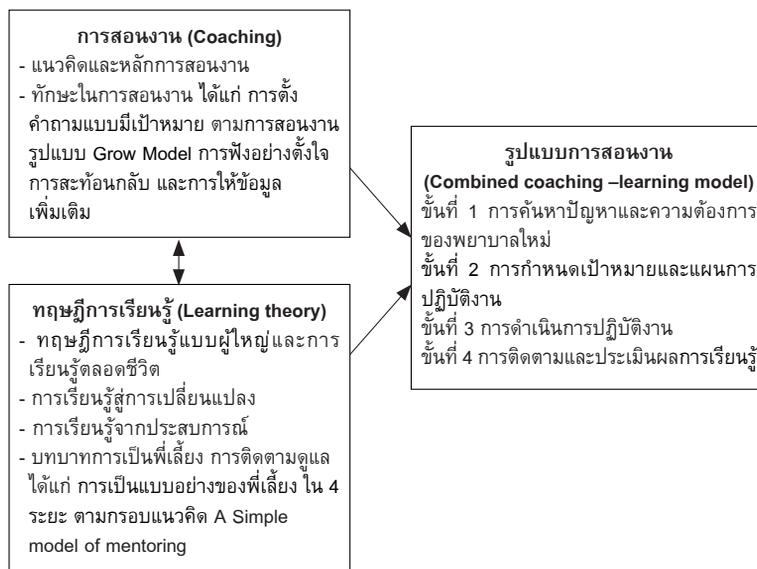
2. จากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่และรูปแบบการสอนงานของพยาบาล

ที่เลี้ยง พบว่า พยาบาลใหม่ยังด้อยประสบการณ์ในการทำงาน และขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องการการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยรูปแบบการสอนงานที่ผ่านมา มีวิธีการสอนงานแบบเดิมๆ ตามประสบการณ์ที่สั่งสมมาของพยาบาลที่เลี้ยงแต่ละคน ไม่มีการนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสอนงานและทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ รวมทั้งยังขาดการมีส่วนร่วมของพยาบาลใหม่ในกระบวนการสอนงาน และวิธีการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องตามปัญหาและความต้องการของพยาบาลใหม่ จากสถานการณ์ปัญหาดังกล่าว พยาบาลที่เลี้ยงและพยาบาลใหม่ได้ร่วมกันพัฒนารูปแบบการสอนงาน ภายใต้การสนับสนุน และให้คำปรึกษาทางวิชาการจากทีมผู้วิจัย โดยรูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้น เป็นการบูรณาการหลักการสอนงาน และทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ เข้าด้วยกัน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การค้นหาปัญหาและความต้องการของพยาบาลใหม่ ให้สอดคล้องกับรูปแบบหรือสไลด์การเรียนรู้ของบุคคล<sup>10</sup> และตั้งคำถามเกี่ยวกับเป้าหมาย ตามการสอนงานรูปแบบ Grow Model<sup>14</sup> การฟังอย่างตั้งใจ และการสะท้อนข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ ขั้นที่ 2 การกำหนดเป้าหมายและแผนการปฏิบัติงาน ขั้นที่ 3 การดำเนินการปฏิบัติงาน และ ขั้นที่ 4 การติดตามประเมินผลการเรียนรู้ ตามแผนการสอนงานที่ได้กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องเป็นวงจรซ้ำๆ จนกว่าจะบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการส่งเสริมให้พยาบาลใหม่ได้คิดด้วยวิธีใหม่ๆ และสร้างสรรค์ บนการประยุกต์ใช้วิธีการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult learning) ตั้งแต่ รูปแบบการจัดกิจกรรมที่ยืดหยุ่น เป็นการสอนแบบ face-to-face ที่มีบรรยากาศการเรียนรู้ที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพยาบาลใหม่ และจัดวิธีการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้พยาบาลใหม่ได้คิดวิเคราะห์ศักยภาพของตน มีอิสระในการวางแผน และจัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง<sup>12</sup> การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative learning) โดยพยาบาลที่เลี้ยงออกแบบกิจกรรมให้พยาบาลใหม่ได้เกิดความตระหนัก เช่น การฟังเรื่องราวประสบการณ์จากพยาบาลที่เลี้ยง แล้วกระตุ้นให้คิดวิเคราะห์ การใช้กลยุทธ์สนับสนุนให้พยาบาลใหม่เกิดการปฏิบัติอย่างมีพลังโดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน ให้พยาบาลใหม่ได้จดจำ วิเคราะห์ และสร้างความรู้ใหม่ด้วยตนเอง และนำไปใช้ในการปฏิบัติจริง ตลอดจนการเรียนรู้เพื่อสะท้อนการปฏิบัติให้พยาบาลใหม่ได้คิดย้อนกลับ เช่น ขั้นตอนใดในการปฏิบัติการพยาบาลที่ทำได้ดีแล้ว และใช้วิธี



การทำงานอย่างไรถึงได้ผลดี หรือ ขั้นตอนใดในการปฏิบัติ การพยาบาลที่อยากพัฒนา เพราะเหตุผลใด<sup>11</sup> เป็นต้น การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการสร้างศรัทธาจากการสนับสนุน โดยให้พยาบาลใหม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง นำไปสู่การปฏิบัติกิจกรรมการ

พยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้การติดตามดูแลของพยาบาลพี่เลี้ยง ใน 4 ระยะ ตามกรอบแนวคิด A Simple model of mentoring<sup>15</sup> เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ที่ดีขึ้น ซึ่งมีองค์ประกอบของรูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้น (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 รูปแบบการสอนงานในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

3. เมื่อเปรียบเทียบคะแนนการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ก่อนและหลังการพัฒนาแบบการสอนงาน พบว่า พยาบาลใหม่มีคะแนนการปฏิบัติงานสูงกว่าก่อนใช้รูปแบบการสอนงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $\bar{x}=43.8, SD=6.3, \bar{x}=27.8, SD=5.7$  ตามลำดับ  $Z=3.184, P=.001$ )

**การอภิปรายผล**

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ได้รูปแบบการสอนงานในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลพี่เลี้ยง โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ที่พัฒนาขึ้นร่วมกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ พยาบาลพี่เลี้ยงซึ่งเป็นโค้ช (Coach) และพยาบาลน้องใหม่ซึ่งเป็นผู้รับบริการโค้ช (Coachee) ภายใต้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาของทีมนักวิจัย โดยมีองค์ประกอบใน 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การค้นหาปัญหาและความต้องการของพยาบาลใหม่ให้สอดคล้องกับรูปแบบหรือสไตลการเรียนรู้ของบุคคล ขั้นที่ 2 การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ นำไปสู่การวางแผนในการปฏิบัติงาน ขั้นที่ 3

การดำเนินการปฏิบัติ และขั้นที่ 4 การติดตามประเมินผลการเรียนรู้ตามแผนการสอนงานที่ได้กำหนดไว้ โดยแต่ละขั้นตอนมีการบูรณาการทักษะการสอนงาน (Coaching skills) ของพยาบาลพี่เลี้ยง และวิธีการเรียนรู้ต่างๆ ภายใต้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง และการเรียนรู้จากประสบการณ์<sup>9,11 12</sup> รวมถึงการติดตามดูแล (Mentoring) ของพยาบาลพี่เลี้ยงใน 4 ระยะ ตามกรอบแนวคิด A Simple model of mentoring<sup>15</sup> ซึ่งรูปแบบการสอนงานที่ได้มีประสิทธิภาพ ทำให้พยาบาลใหม่มีผลลัพธ์การเรียนรู้ตามที่คาดหวัง คือผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น รวมถึงได้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งสองกลุ่มพยาบาลพี่เลี้ยงได้แสดงบทบาทการเป็นพี่เลี้ยงที่ดีและพัฒนาทักษะการสอนงานที่สร้างสรรค์ ทำให้พยาบาลใหม่ที่ได้รับการสอนงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นบรรลุตามเกณฑ์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ ผลการประเมินกระบวนการดำเนินงานที่ได้จากการสนทนากลุ่มสะท้อนให้เห็นว่า รูปแบบการสอนงานที่ได้พัฒนาขึ้นยังทำให้พยาบาลใหม่รู้สึกมีความมั่นใจมากขึ้น กล่าวคือ กล่าวทำ



กล้าแสดงออก มองเห็นถึงศักยภาพตนเองและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ บรรยากาศการเรียนรู้นั้นเป็นไปอย่างสร้างสรรค์ นำไปสู่ความพึงพอใจในงาน และพยาบาลทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในกระบวนการสอนงานที่พัฒนาขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสอนงาน ทั้งผู้ที่เป็นโค้ชและผู้รับการโค้ชได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน จะมีความเข้าใจถึงสภาพปัญหา ความต้องการ และปัจจัยเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ดีที่สุด ประกอบกับการประยุกต์ใช้ทักษะการสอนงานของพยาบาลพี่เลี้ยง เพื่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Coaching program for performance) ตามการสอนงานรูปแบบ Grow Model ซึ่งเป็นบทสนทนาแบบคำถามปลายเปิดที่กระตุ้นให้พยาบาลใหม่ได้คิดนอกกรอบอย่างสร้างสรรค์<sup>14</sup> ภายใต้ทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง<sup>9,11,12</sup> ตลอดจนใช้หลักของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) ที่เป็นกระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วม ที่มุ่งเน้นความรู้สำหรับการปฏิบัติ หรือการทำการกิจกรรม (Action) การค้นหาสภาพการณ์ที่เป็นจริง หรือสะท้อนเหตุการณ์ (Fact-finding /reflection) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง นำไปสู่การปฏิบัติที่ดีขึ้น<sup>16</sup> ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้นจากงานวิจัยในอดีต<sup>17</sup> ที่พบว่า รูปแบบการสอนงานเป็นกระบวนการที่ใช้ในการวางแผนและดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยระบบการสอนงานประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์สภาพ และประเมินความต้องการจำเป็น (Analysis research) ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนารูปแบบการโค้ช (Design and Development) ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบ (Implementation) และนำรูปแบบที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ ขั้นตอนที่ 4 เป็นการประเมินผล และปรับปรุงรูปแบบ (Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลในทุกๆ ระยะ ตั้งแต่ก่อนการโค้ช ระหว่างการโค้ช และหลังการโค้ช จากนั้นนำข้อมูลจากการประเมินผลที่ได้ ไปปรับปรุงรูปแบบการสอนงานให้มีความสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. เมื่อเปรียบเทียบคะแนนการปฏิบัติงานของพยาบาลใหม่ โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น พบว่า ภายหลังจากใช้รูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้น พยาบาลใหม่มีคะแนนการปฏิบัติงานสูงกว่าก่อนใช้รูปแบบการสอนงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เนื่องจากรูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้นในการศึกษารุ่นนี้ เริ่มตั้งแต่การ

ค้นหาปัญหาและความต้องการของพยาบาลใหม่ ให้สอดคล้องกับรูปแบบหรือสไตล์การเรียนรู้ (Learning style) ของบุคคลก่อนว่าเป็นรูปแบบใด ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักวิเคราะห์ (Activist) เป็นบุคคลที่เรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ 2) นักทฤษฎี (Theorist) เป็นบุคคลที่จะเรียนรู้ต่อสิ่งใดได้ ต้องมีความเข้าใจในทฤษฎีพื้นฐานของสิ่งนั้นมาก่อน 3) นักกิจกรรม (Pragmatist) บุคคลกลุ่มนี้จะเรียนรู้จากการปฏิบัติงานในโลกความเป็นจริง และ 4) นักปฏิบัติ (Reflector) เป็นกลุ่มที่เรียนรู้จากการสังเกตและการคิดตาม เหตุการณ์ว่ามีอะไรเกิดขึ้น ซึ่งนำไปสู่การวางแผนและออกแบบกิจกรรมของพยาบาลพี่เลี้ยงให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของพยาบาลใหม่<sup>10</sup> จากนั้นประยุกต์ใช้ทักษะการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ โดยทำการสร้างสัมพันธภาพ และเปิดการสนทนาด้วยคำถามปลายเปิดตามการสอนงานรูปแบบ Grow model ในการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคคล โดยการตั้งคำถามในแต่ละขั้น ขั้นตอนที่ 1 ร่วมกันกำหนดเป้าหมายให้กระชับชัดเจน ขั้นตอนที่ 2 ประเมินศักยภาพที่มีอยู่จริง ขั้นตอนที่ 3 ค้นหาทางเลือก วิธีการต่างๆ ที่จะเป็นไปได้ ขั้นตอนที่ 4 กำหนดแผนการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่เป้าหมาย<sup>14</sup> ซึ่งในแต่ละขั้นตอนพยาบาลพี่เลี้ยงจะใช้เทคนิควิธีการสอนงานที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ที่อยู่บนหลักการทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative learning theory) ที่กล่าวถึงผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ (Adult learning) เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงโดยสร้างความรู้ด้วยตนเอง จากการใช้ความคิดในการแก้ปัญหา วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ในทุกๆ ระดับ<sup>11,12</sup> ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential learning theory) ซึ่งกล่าวถึง การกระทำที่เกิดขึ้นล้วนเป็นผลที่ได้จากประสบการณ์ บุคคลจะมีวงจรการเรียนรู้ใน 4 ขั้นตอนหลักๆ คือ ขั้นตอนที่ 1 การได้รับประสบการณ์ (Having an experience) ขั้นตอนที่ 2 การทบทวนประสบการณ์ (Reviewing the experience) ขั้นตอนที่ 3 การสรุปจากประสบการณ์ (Concluding) และ ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนการปฏิบัติตนในขั้นต่อไป (Planning)<sup>9</sup> ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ รูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้วิธีการ/กลวิธีที่หลากหลาย เช่น การประเมินปัญหา/ความต้องการ การตั้งเป้าหมาย วางแผน และมอบหมายงาน ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของพยาบาลใหม่รายบุคคล การใช้บทสนทนาแบบตั้งคำถามปลายเปิดที่เสริมพลังทางบวก การฟังอย่างตั้งใจ และการสะท้อนข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ เป็นต้น ทำให้พยาบาลใหม่



เกิดการเรียนรู้แบบมุ่งแก้ปัญหาในงาน และเกิดการเรียนรู้เพื่อการสื่อสารผ่านวิธีการต่างๆ ที่จะบอกความรู้สึก และความต้องการที่แท้จริงให้แก่พยาบาลที่เลี้ยงได้รับทราบ นำไปสู่ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ รูปแบบการสอนงานได้สร้างศรัทธาจากการสนับสนุน (Encourage client self-discovery) ให้พยาบาลใหม่ได้ทำกิจกรรมที่ต้องการ ภายใต้ศักยภาพของคนที่อยู่อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยพี่เลี้ยงกำหนดแผนการติดตามดูแลน้อง ตามพัฒนาการใน 4 ระยะตามกรอบแนวคิด A Simple model of mentoring และใช้กลยุทธ์ที่สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของพยาบาลใหม่แต่ละบุคคล เริ่มตั้งแต่ พยาบาลที่เลี้ยงทำให้อุปกรณ์เป็นตัวอย่าง กำหนดตารางเวลาหรือโอกาสที่สามารถให้พยาบาลใหม่สังเกตการทำงานของพยาบาลที่เลี้ยง การพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน (I DO, YOU WATCH, WE TALK) และให้พยาบาลใหม่ได้มีส่วนร่วม และเริ่มลงมือปฏิบัติเพิ่มขึ้นเป็นระยะๆ จนถึงขั้นสุดท้ายที่พยาบาลใหม่ต้องลงมือปฏิบัติเองทั้งหมด โดยมีพยาบาลที่เลี้ยงคอยให้ความช่วยเหลือเล็กน้อยเมื่อจำเป็น และสะท้อนกลับเมื่อพยาบาลใหม่ต้องการ แบ่งปัน และแชร์ประสบการณ์ (YOU DO, I WATCH, WE TALK)<sup>15</sup> สอดคล้องกับการพัฒนาระบบการเรียนการสอนภาคปฏิบัติทางการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล ที่พบว่า ภายหลังจากพัฒนาผู้เรียนมีคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองสูงขึ้น อันเป็นผลมาจากการมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรมการเรียนรู้ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ภายใต้ความต้องการของตนเอง ทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง<sup>16</sup> และการทำหน้าที่พี่เลี้ยง (Mentor) ที่ดี จะส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกถึงความมีคุณค่าในการพัฒนาวิชาชีพของตน ทำให้พยาบาลที่ได้รับการติดตาม สามารถสรุปแนวทางเพื่อปรับปรุงการใช้กระบวนการพยาบาล และก่อให้เกิดผลลัพธ์ของการดูแลผู้ป่วยที่ดียิ่งขึ้น<sup>19</sup> นอกจากนี้ การสอนงานและการติดตามนิเทศพยาบาลน้องใหม่อย่างใกล้ชิด ทำให้เกิดระบบพี่เลี้ยงเพื่อการสอนงานในระดับหอผู้ป่วย ทำให้น้องรู้สึกว่ายพยาบาลที่เลี้ยงเป็นบุคคลที่ปลอดภัย (Safety person) และให้ความรู้สึกอบอุ่นใจ<sup>20</sup> ดังนั้น จากองค์ประกอบต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้รูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้นภายใต้การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้

พยาบาลใหม่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ตลอดจนรู้สึกมีความมั่นใจมากขึ้น กล้าแสดงออก สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ และนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ซึ่งรูปแบบการสอนงานยังก่อให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ พัฒนาศักยภาพในการเป็นแบบอย่างที่ดีของพยาบาลที่เลี้ยง และพัฒนาทักษะการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพยาบาลทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในกระบวนการดำเนินงานและรูปแบบการสอนงานที่พัฒนาขึ้นในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลควรนำรูปแบบการสอนงานของพยาบาลที่เลี้ยง ไปใช้ในการสอนงานพยาบาลใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลใหม่มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลเพิ่มมากขึ้น เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีของทีมการพยาบาลในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้การพยาบาลมีคุณภาพได้มาตรฐาน นำไปสู่การลดอุบัติการณ์ความเสี่ยงทางการพยาบาล และข้อร้องเรียนต่างๆ จากการให้บริการพยาบาล
2. ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำรูปแบบการสอนงานของพยาบาลที่เลี้ยง มาใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินสมรรถนะของพยาบาล เพื่อให้พยาบาลในองค์กรได้มีการพัฒนาตนเองในการสอนงานพยาบาลใหม่ และพยาบาลที่มีประสบการณ์น้อยกว่า โดยผู้บริหารทางการพยาบาลต้องมีกลยุทธ์ในการเตรียมความพร้อมให้พยาบาลในองค์กรได้มีสมรรถนะการสอนงาน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการสอนงานให้แก่พยาบาลในแต่ละระดับ
3. การพัฒนารูปแบบการสอนงานของพยาบาลที่เลี้ยง สามารถนำไปใช้ในการเตรียมความพร้อมของพยาบาลใหม่ในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งอาจนำไปใช้ในการสอนงานนักศึกษาพยาบาลที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มพยาบาลใหม่ที่ยังต้องประสบการณ์ ให้มีความรู้สึกมั่นใจ และมองเห็นถึงศักยภาพตนเอง นำไปสู่การปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นที่ให้ทุนสนับสนุนในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี



## References

1. Benner PE. From novice to expert: excellence and power in clinical nursing practice. Commemorative edition. 1<sup>st</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall; 2001.
2. Sosik J, Godshalk V. Leadership style, mentoring functions received and job-related stress: A conceptual mod\_ preliminary study. *Journal of Organizational Behavior* 2000; 21: 365-390.
3. Duchscher JEB. Transition shock: The initial stage of role adaptation for newly graduated registered nurses. *Journal of Advanced Nursing* 2009; 65(5): 1103-1113.
4. Halfer D, Graf E. Graduate nurse perceptions of the work experience. *Nursing Economics* 2006; 24(3):150-155.
5. Welding NM. Creating a nursing residency: decrease turnover and increase clinical competence. *MedSurg Nursing* 2011; 20(1): 37-40.
6. Gettman HJ. Executive coaching as a developmental experience: A framework and measure of coaching dimensions. Unpublished doctoral dissertation. University of Maryland: College Park; 2008.
7. Prousoontorn M, Oumtanee A. Work experience of nurse mentorship in a governmental university hospital. *Thai Journal of Nursing Council* 2009; 24(3): 56-69.
8. Thorpe S, Clifford J. *Coaching handbook: an action kit for trainers & manager*. London: Kohan Page; 2003.
9. Kolb DA. *Experiential learning: experience as the source of learning and development*. New Jersey: Prentice-Hall; 1984.
10. Honey P. *The learning styles questionnaire 40-item version*. Maidenhead: Peter Honey Publication Limited; 2006.
11. Mezirow J. *Learning as transformation: critical perspectives on a theory in progress*. San Francisco: Jossey-Bass; 2000.
12. Griffiths K. Person coaching: reflection on a model for effective learning. *Journal of Learning Design* 2015; 8(3): 14-28.
13. Holter IM, Schwartz-Barcott D. Action research: What is it? How has it been used and how can it be used in nursing? *Journal of Advanced Nursing* 1993; 18(2): 298-304.
14. Whitmore J. *Coaching for performance*. 3<sup>rd</sup> ed. London: Nicholas Brealey; 2002.
15. Phondej W. *A simple model of mentoring*. Bangkok: Talent Fit Academy; 2015.
16. Kemmis S, Mc Taggart R. (Eds). *The action research planner*. 3<sup>rd</sup> ed. Victoria: Deakin University Press; 1990.
17. Chuenklin T, Laowreandee W. The development of coaching model to enhance nursing instructors' competency that promotes critical thinking skills of nursing students in Praboromarachanon institute, ministry of public health. *Silpakorn Educational Research Journal* 2012; 4(1): 112-129.
18. Sripankaew K, Kantamalee S. Effectiveness of the enlightenment and mindfulness program on stress in second year nursing students at Eastern Asia university. *Journal of Nursing and Health Care* 2014; 32(4): 189-198.
19. Tana P, Sanggumpai K, Trakulsithichoke S. Effects of clinical supervision on the application of nursing process in caring of diabetic patients and nurses satisfaction. *Journal of Nursing and Health Care* 2017; 35(4): 52-60.
20. Wanthanatas R, Ratchatawan S, Dapha S, Changming A, Learahabumrung P, Naklamai A. Development of a nursing clinical supervision model for high alert drugs (HADs) administration with nurse supervisors' participation in NakhonPathom hospital. *Journal of Nursing and Health Care* 2018; 36(1): 234-243.