



สภาพการณ์และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล สำหรับนักศึกษาพยาบาล

How to Develop Nursing Handoff Communication Competency in Nursing Students: Situations and Guidelines

จูลีรัตน์ ดวงจันทร์*

Churairat Duangchan*

วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*

Prachomkiao College of Nursing, Phetchaburi Province*

(Received: January 07, 2020; Revised: January 29, 2021; Accepted: March 09, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้เพื่อศึกษาสภาพการณ์และแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลสำหรับนักศึกษาพยาบาล ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นอาจารย์พยาบาล จำนวน 7 คนและนักศึกษาพยาบาล จำนวน 8 คน ของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี โดยการเลือกแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการณ์เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลสำหรับนักศึกษาพยาบาลที่ผ่านมา มีการใช้รูปแบบและเทคนิคหลากหลายในการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล ได้แก่ การส่งตามอาการผู้ป่วย ตามแผนการพยาบาล และการเลียนแบบ นักศึกษาขาดความมั่นใจ กลัวและเครียด ทำให้ส่งข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนและใช้เวลานาน และขาดโอกาสในการฝึกฝนก่อนการนำไปใช้ปฏิบัติจริงในคลินิก เนื่องจาก เป็นเนื้อหาภาคทฤษฎี และไม่มีเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา

2. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลสำหรับนักศึกษาพยาบาล ควรมีรูปแบบหรือเทคนิคการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลที่เป็นมาตรฐาน เช่น เอสบาร์ เป็นการสอนโดยใช้บทเรียนออนไลน์หรืออีเลิร์นนิ่ง และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากสถานการณ์ตัวอย่าง

ผลการวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสร้างบทเรียนพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลสำหรับนักศึกษาพยาบาล ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 และความจำเป็นทางวิชาชีพการพยาบาล

คำสำคัญ: การสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล, สมรรถนะการสื่อสาร, นักศึกษาพยาบาล

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding Author: e-mail: julyratana@gmail.com เบอร์โทรศัพท์ 097-2691246)

Abstract

The purpose of this research was to study situations and guidelines of developing nursing students' handoff communication competency. Key informants were 7 instructors and 8 nursing students. Focus groups were held to collect data, which were analyzed by content analysis. The findings are as follows.

The teaching and learning situations to improve nursing handoff communication among nursing students were about patient' symptoms, nursing care plan, and imitating seniors. Most of students lack confidence, they are scared, and their stress is resulting in the omission of information and long time spent. Students need opportunities for practice before being put into clinic. The guidelines for developing handoff communication for nursing students could be inspired by SBAR (Situation- Background- Assessment- Recommendation) techniques with recording forms. Any online or e-learning lesson could be self-directed, as long as there are a variety of clinical situations.

The findings suggest that it is important to create lessons for improving nursing handoff communication competency among nursing students, in full accordance with both the needs of the learners in 21st century approach, and the nursing professional needs.

Keywords: Nursing Handoff Communication, Communication Competency, Nursing Students

บทนำ

การสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล (Nursing Handoff Communication: NHC) เป็นการถ่ายโอนการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยมาก่อนหน้านี้ไปยังพยาบาลอีกคนหรืออีกทีมการพยาบาล (Cornell, Townsend-Gervis, Yates, & Vardaman, 2013) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ (Nursing Council, 2010) ที่ควรได้รับการพัฒนา ตั้งแต่เป็นนักศึกษาพยาบาล เนื่องจากบุคลากรในทีมสุขภาพคาดหวังว่า บัณฑิตพยาบาลควรมีสมรรถนะการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในทันทีที่จบการศึกษา และเข้ารับการปฏิบัติงาน รวมทั้งบัณฑิตเองก็คาดหวังให้ตนเองสามารถรายงานข้อมูลที่มีความชัดเจนภายใต้การประเมินข้อมูลที่สำคัญและสามารถส่งการในสถานการณ์เร่งด่วนได้ (Collins, 2014) แต่อย่างไรก็ตามพบว่า นักศึกษาไม่สามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการจัดการข้อมูล เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในสถานการณ์จริง

ในระบบบริการการพยาบาล มีรูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลที่หลากหลาย เช่น การรายงานด้วยวาจาข้างเตียงผู้ป่วย (Tobiano, Bucknall, Sladdin, Whitty, & Chaboyer, 2018) การใช้กระบวนกรพยาบาล (Sajjaskulchai, & Cheevakasemsook, 2016) และ การใช้เทคนิคมาตรฐานเอสบาร์ (Yu & Kang, 2017; Pang, 2017; Stevens, McNiesh, & Goyal, 2020) เป็นต้น รวมทั้งใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาที่แตกต่างกันตามบริบทของงานในหน่วยบริการต่าง ๆ (Niyomtin, Cheevakasemsook, & Pinyopasakul, 2017; Nagammal, Nashwan, Nair, & Susmitha, 2017; Siriwat, Rojtinnakorn, Kamsuk, Pokpoonsrap, & Chiaranai, 2019) สำหรับในนักศึกษาพยาบาล แม้ว่าองค์ความรู้เรื่องการสื่อสารทางการพยาบาล ถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการศึกษาศาสตร์ก็ตาม แต่ขาดการเชื่อมโยงเนื้อหาไปสู่การปฏิบัติจริง นักศึกษาพยาบาลมีโอกาสเพียงเล็กน้อยในการฝึกปฏิบัติในคลินิก เนื่องจาก ความกังวลในด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย การขาดความรู้ และมั่นใจในการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล (Lancaster, Westphal, & Jambunathan, 2015; Yu & Kang, 2015) นักศึกษาไม่มีความสามารถเพียงพอ ในการประยุกต์ใช้แนวคิดการสื่อสารที่เรียนรู้จากห้องเรียน มาใช้ในการปฏิบัติงานในคลินิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความชำนาญ

และการฝึกฝน ดังนั้น การศึกษาในปัจจุบันจึงมีความจำเป็นในการสอนทักษะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลสำหรับของนักศึกษาพยาบาล (Farmanbar, & Hosseinzadeh, 2016)

จากการทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับการจัดการศึกษาพยาบาลศาสตร์ เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษามีสมรรถนะการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล พบว่า สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ มีการสอดแทรกการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล โดยใช้รูปแบบมาตรฐานเดียวกันไว้ตลอดหลักสูตรและมีการติดตามประเมินผล (Saied, James, Singh, & Humaied, 2016) รวมทั้ง มีการพัฒนา กลยุทธ์การเรียนการสอนต่างๆ เพื่อให้ นักศึกษาพยาบาลได้รับการฝึกอบรมสมรรถนะการสื่อสารนี้ ก่อนสำเร็จการศึกษา (Wang, Liang, Blazeck, & Greene, 2015; Yu & Kang, 2017) สำหรับประเทศไทย มีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะนี้ สำหรับนักศึกษาพยาบาลน้อยมาก พบเพียงการศึกษาของ Charuwanno, Wongchaglor, & Pongsananurak (2014) ซึ่งเป็นการสอนการรับส่งเวรในการฝึกภาคปฏิบัติ วิชาบริหารการพยาบาล สำหรับนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 4

การได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล จากการศึกษาภาคปฏิบัติในคลินิกเป็นสิ่งสำคัญ แต่การจัดให้นักศึกษาได้รับการฝึกอบรมสมรรถนะการสื่อสารก่อนการฝึกภาคปฏิบัติในคลินิก โดยสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและเรียนรู้ซ้ำได้ตลอดเวลา จนเกิดความชำนาญในสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่ปลอดภัย มีความยืดหยุ่นทางการเรียนรู้ และสนับสนุนการเรียนรู้ในลักษณะที่ผู้เรียนเป็นสำคัญหรือเป็นศูนย์กลาง ซึ่งการเรียนการสอนในรูปแบบนี้ สอดคล้องกับการสอนการพยาบาลในศตวรรษที่ 21 (Chantian, Saard, von Bormann, & Boonpleng, 2016; Pantaewan, 2016) ซึ่งเป็นนักศึกษาพยาบาลยุคใหม่ เป็นกลุ่มเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เรียนรู้ได้ดีเมื่อมีส่วนร่วมและสนุกกับการเรียนที่มีการโต้ตอบ ตลอดจนตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจากการเรียนในชั้นเรียนแบบเดิม มาเป็นกิจกรรมแบบองค์รวมมากขึ้น ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากขึ้นในสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาพยาบาล ได้แก่ รูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีการจัดกิจกรรมกระบวนการเรียนแบบฝังรู้ ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ ผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ จนสามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Suwanjaroen, Sarakshetrin, & Malai, 2017)

จากความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลดังที่กล่าวมานั้น วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ได้จัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสมรรถนะในด้านนี้ตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 รายวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (Thai Qualifications Framework: TQF) ระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์ ในด้านที่ 5 ทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นกรอบในการออกแบบการจัดการเรียนการสอนรายวิชา อย่างไรก็ตามเป็นการจัดการเรียนการสอนในภาคทฤษฎี ทำให้ผู้เรียนได้ประสบการณ์เพียงการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และมีการฝึกทักษะการสื่อสารทางการพยาบาลในสถานการณ์จริงน้อยมาก โดยเฉพาะการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพการณ์และแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลสำหรับนักศึกษาพยาบาล ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติและความจำเป็นทางวิชาชีพการพยาบาล ตามแนวคิดของการประเมินความต้องการที่จำเป็น (Needs Assessment) โดยการระบุความต้องการที่จำเป็น (Needs Identification) การวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็น (Needs Analysis) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางแก้ไข (Needs Solution) (Wongwanich, 2015) ซึ่งเป็นการนำผลการประเมินความต้องการที่จำเป็น ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่อไป สำหรับงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลสำหรับนักศึกษาพยาบาล โดยเลือกวิธีการประเมินความต้องการที่จำเป็นโดยการสนทนากลุ่มอาจารย์และนักศึกษาพยาบาล เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาสาเหตุ และกำหนดแนวทางในการ

พัฒนาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการที่จำเป็นโดยบูรณาการแนวคิดและทฤษฎี 2 กลุ่ม คือ 1) ความต้องการที่จำเป็นทางวิชาชีพการพยาบาล ได้แก่ สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และ 2) ความต้องการที่จำเป็นในการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์ และทักษะผู้เรียนแห่งศตวรรษที่ 21 เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ไปสู่การหากลยุทธ์ในการพัฒนาสมรรถนะดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม และเติมเต็มสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลที่ขาดหายไปจากการเรียนการสอนในหลักสูตรปกติต่อไป

วัตถุประสงค์วิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์ในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูล สำหรับนักศึกษาพยาบาล
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูล สำหรับนักศึกษาพยาบาล

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการวิจัยในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. อาจารย์พยาบาล ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี มีประสบการณ์การสอนภาคปฏิบัติจาก 3 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาการพยาบาลอนามัยชุมชนและจิตเวช ภาควิชาการพยาบาลเด็กวัยรุ่น ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ และภาควิชาการพยาบาลสูติศาสตร์และบริหารการพยาบาล ภาควิชาละ 2 คน รวม 6 คน และตัวแทนอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร 1 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ 1) จบการศึกษา อย่างน้อยระดับปริญญาโททางการพยาบาล 2) มีประสบการณ์การสอนภาคปฏิบัติ อย่างน้อย 5 ปี 3) ผ่านการอบรมศาสตร์และศิลป์ทางการพยาบาล และ 4) สนใจในการให้ข้อมูลการวิจัย

2. นักศึกษาพยาบาล ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2560 ชั้นปีที่ 3 และ 4 ของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 คน คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ 1) ผ่านการฝึกภาคปฏิบัติทั้งในคลินิกและชุมชน อย่างน้อย 2 รายวิชา 2) ไม่เคยลาพักการศึกษาหรือเรียนซ้ำชั้น 3) มีประสบการณ์เป็นผู้ติดต่อประสานงานการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ และ 4) สนใจในการให้ข้อมูลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแนวคำถามในการสนทนากลุ่มแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัยเกี่ยวกับสภาพการณ์และแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลโดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้ 1) การฝึกภาคปฏิบัติที่ผ่านมา นักศึกษามีการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลกับทีมการพยาบาลหรืออาจารย์ในทีมอย่างไร 2) มีปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลกับทีมการพยาบาลอย่างไร 3) การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลที่ผ่านมาเป็นอย่างไร และ 4) เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารกับทีมการพยาบาลที่สอดคล้องตามความต้องการของนักศึกษาและวิชาชีพ ท่านต้องการให้มีจัดการเรียนการสอนอย่างไร ซึ่งใช้ในการสนทนากลุ่มทั้งสำหรับอาจารย์และนักศึกษา แบบบันทึกภาคสนาม (Field Note) เกี่ยวกับบรรยากาศ ทำทาง สีนหน้า และพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลขณะสนทนากลุ่ม แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ ชั้นปี ประสบการณ์ในการฝึกภาคปฏิบัติ แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของอาจารย์ ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการสอนภาคปฏิบัติ รวมทั้งเทปบันทึกเสียง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แนวคำถามในการสนทนากลุ่มผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนพยาบาลศาสตร์ จำนวน 2 ท่าน ด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 2 ท่าน และด้านการวิจัย 1 ท่าน แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและนำไปทดลองสัมภาษณ์อาจารย์และนักศึกษาพยาบาล ซึ่งไม่ใช่ผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มละ 2 คน นำข้อมูลและปฏิกิริยาของผู้ให้ข้อมูลมาแก้ไขและปรับปรุงประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่มให้เหมาะสมสำหรับกลุ่มอาจารย์ในคำถามข้อที่ 4 คือ มีแนวทางในการจัดการเรียนการสอนอย่างไร เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารกับทีมพยาบาลที่สอดคล้องตามความต้องการของนักศึกษาและวิชาชีพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. หลังจากผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลตามคุณสมบัติที่กำหนดแล้ว ได้ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลฯ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ในการสนทนากลุ่ม
2. เตรียมความพร้อมของผู้ช่วยวิจัยในการจัดบันทึกข้อมูล รวมทั้งความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งการเตรียมสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม
3. แนะนำตัวผู้วิจัย ผู้ช่วยนักวิจัย และผู้ร่วมการสนทนากลุ่ม จากนั้น ผู้วิจัยได้ชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และรายละเอียดของการวิจัย ตลอดจนขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งอธิบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนลงนามแสดงความยินยอมในการให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร
4. ดำเนินการสนทนากลุ่มแยกกลุ่มอาจารย์และนักศึกษา ขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสนทนากลุ่มโดยใช้เวลา 1 ชั่วโมงโดยประมาณต่อการสนทนากลุ่มในแต่ละครั้ง ดำเนินการสนทนากลุ่มอาจารย์และนักศึกษากลุ่มละ 2 ครั้ง ทั้งนี้มากกว่าข้อมูลอ้อมตัว นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสังเกตและจดบันทึก (Field Note) บรรยากาศ ท่าทาง สีหน้าและน้ำเสียง รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลขณะสนทนากลุ่ม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ใช้การสนทนากลุ่มร่วมกับข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึกภาคสนาม เพื่อประกอบการแปลความหมายร่วมกับการถอดเทป และการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลโดยผู้ให้ข้อมูล (Member Checking) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (Chantavanich, 2010) โดยผู้วิจัยทำความเข้าใจเนื้อหาและตรวจสอบความถูกต้องร่วมด้วยขณะสนทนากลุ่ม โดยจดบันทึกข้อมูลสำคัญ สังเกตพฤติกรรม อารมณ์ และความรู้สึก พร้อมทั้งตรวจสอบสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลเล่า หากพบประเด็นที่ขัดแย้งหรือไม่ชัดเจน ผู้วิจัยซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจตรงกัน สรุปประเด็นเนื้อหาก่อนยุติการสนทนากลุ่ม และนำเทปเสียงบันทึกการสนทนาถอดแบบคำต่อคำ และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยการยืนยันผล (Conformability) กับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมว่ามีข้อมูลตรงกัน และความตรงกันของข้อมูลที่ได้ทั้งจากกลุ่มอาจารย์และนักศึกษา อีกทั้งมีการทวนสอบข้อสรุปที่ได้กับผู้ให้ข้อมูลหลักในแต่ละกลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามเนื้อหาที่ปรากฏ (Manifest Content) โดยการจำแนกประเภทข้อมูล การลงรหัส การจัดหมวดหมู่ วิเคราะห์ และนำเสนอข้อสรุป (Patton, 2015)

จริยธรรมวิจัย

การวิจัยนี้ ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี วพ.พจก. 005/2560 ลงวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ.2560 และหมดอายุวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2561

ผลการวิจัย

จากการสนทนากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจากทั้งนักศึกษาและอาจารย์พยาบาล จากวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ใน 2 ประเด็นหลัก คือ สภาพการณ์เกี่ยวกับทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลสำหรับนักศึกษาพยาบาลที่ผ่านมา และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ในกลุ่มนักศึกษาทั้งหมดเป็นเพศหญิง เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 50.00 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 50.00 และมีประสบการณ์ในการฝึกภาคปฏิบัติ ร้อยละ 100 กลุ่มอาจารย์พยาบาลเป็นเพศหญิงทั้งหมด จบการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 57.14 และปริญญาเอก ร้อยละ 42.86 มีประสบการณ์การสอนภาคปฏิบัติเฉลี่ย 21.14 ปี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.02)

2. สภาพการณ์เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลสำหรับนักศึกษาพยาบาลของวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 รายวิชา พย.1231 การสื่อสารและสารสนเทศทางการพยาบาล ซึ่งเป็นรายวิชาในหมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพ ภาคทฤษฎี จำนวน 2 หน่วยกิต ดำเนินการเรียนการสอนในชั้นปีที่ 2 มีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิด และหลักการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร การประยุกต์ความรู้ทางการสื่อสารในการพยาบาลบุคคล ครอบครัว กลุ่มคนและชุมชน การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการสื่อสารภาษาไทยระหว่างบุคคลทั้งการพูด การอ่าน การฟัง และการเขียนในกลุ่มผู้เรียน ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน และบุคคลที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ที่หลากหลาย เช่น การจัดทำรายงาน การสัมภาษณ์ และการนำเสนองาน (Prachomklao College of Nursing, Phetchaburi Province, 2012) เนื่องจากเป็นการจัดการเรียนการสอนในภาคทฤษฎีและเป็นเพียงนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการฝึกภาคปฏิบัติทางการพยาบาล ทำให้ผู้เรียนได้ประสบการณ์เพียงการสื่อสารในชีวิตประจำวันและไม่มีฝึกทักษะการสื่อสารทางการพยาบาลในสถานการณ์จริง และเมื่อขึ้นฝึกภาคปฏิบัติในคลินิกและชุมชน ซึ่งเนื้อหาวิชาเหล่านี้มุ่งเน้นศาสตร์การพยาบาลในการดูแลบุคคล ครอบครัวและชุมชน รวมทั้งข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาในการฝึกภาคปฏิบัติ ทำให้การสอดแทรกสื่อสารทางการพยาบาลถูกละเลยไป ดังผลการสนทนากลุ่มพบว่า ที่ผ่านมามีการใช้รูปแบบและเทคนิคหลากหลายในการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล นักศึกษาขาดความมั่นใจ และขาดโอกาสในการฝึกฝนก่อนการนำไปใช้ปฏิบัติจริง รายละเอียด ดังนี้

2.1 มีรูปแบบและเทคนิคหลากหลาย ในการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลที่ผ่านมามีการใช้รูปแบบและเทคนิคที่หลากหลาย ได้แก่ การส่งเวรตามอาการผู้ป่วย ตามแผนการพยาบาล รวมทั้งเป็นการเลียนแบบจากการปฏิบัติต่อ ๆ กัน ดังข้อมูลที่สอดคล้องกันทั้งจากนักศึกษาและอาจารย์ ต่อไปนี้

“ก็ไม่เคยมีใครบอกว่าต้องส่งอย่างไร แบบเป็นจริงเป็นจังสักที” (นศ.1 และ นศ.2)

“ทำตามจากที่พี่ ๆ เขาส่งเวรกันในตอนเช้า แล้วก็เพิ่มเติมว่า ตลอดวันที่ผ่านมามีอะไรเปลี่ยนแปลงไปบ้าง” (นศ.4)

“ไม่ทราบมาก่อนเลย รู้แค่ว่า ต้องส่งให้ครบและเร็ว” (นศ.3)

“ส่งเวรตามอาการของผู้ป่วย เช่น ช่วยเหลือตัวเองได้ การรับประทานอาหารและการขับถ่ายประมาณนี้ค่ะ” (นศ.8)

“ก็ส่งตามแพลนงาน (หมายถึง แผนการพยาบาล) ค่ะ เพิ่มเติมว่าที่ให้การดูแลไปแล้ว ประเมินผลว่าอย่างไร” (นศ.5 และ นศ.6)

“ไม่ได้กำหนดว่าต้องใช้เทคนิคอะไร ส่งตามกระบวนการพยาบาลก็ได้เนาะ” (อจ.1 และ อจ.2)

2.2 ขาดความมั่นใจในการส่งต่อข้อมูล ในการส่งเวรให้กับทีมการพยาบาลที่ผ่านมา นักศึกษารู้สึกไม่มั่นใจ กลัวและเครียด ทำให้ส่งข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน ใช้เวลานาน และเมื่อถูกซักถามข้อมูลเพิ่มเติม ก็ทำให้รู้สึกว่าต้องส่งข้อมูลอะไรบ้าง ดังข้อมูลต่อไปนี้

“กลัวพี่ (หมายถึง พยาบาลหัวหน้าเวร) เขาจะถาม แล้วก็ลืมนี่ต้องพูดอะไรบ้าง” (นศ.2)

“มันเป็นช่วงเวลาที่เครียด กลัวและตื่นเต้นมากมกค่ะ” (นศ.6 และ นศ.8)

“เวลาถูกถาม มันเหมือนสตัน (หมายถึง หยุดชะงัก) ไปต่อไม่ถูก” (นศ.4)

“เหมือนเขาไม่รู้ว่า และไม่มั่นใจว่า จะต้องพูดอะไรบ้าง” (อจ.5) และ “กว่าจะส่งเวรเสร็จแต่ละคน ใช้เวลานานมาก” (อจ.2)

2.3 ขาดโอกาสในการฝึกฝน การเรียนการสอนในรายวิชาการสื่อสารและสารสนเทศทางการแพทย์พยาบาล เป็นเนื้อหาทฤษฎี ไม่ได้มีการทดลองให้ปฏิบัติ ก่อนการนำมาใช้จริงในภาคปฏิบัติ ซึ่งเป็นรายวิชาการทางการแพทย์และต้องผ่านประสบการณ์ที่กำหนดของรายวิชานั้น ๆ และไม่มีการเรียนการสอนเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้นักศึกษาขาดโอกาสในการฝึกให้เกิดความชำนาญ ดังข้อมูลต่อไปนี้

“เรียนทฤษฎีตั้งแต่ปี 2 เวลาฝึกงานก็ปฏิบัติจริงๆ ตอนนั้นเลยคะ” (นศ.1)

“ไม่เคยได้ทดลองก่อน ส่งเวรจริงเลยคะ” (นศ.1 และ นศ.3)

“นักศึกษามาวอร์ดเราอาทิตย์เดียว ประสบการณ์ที่กำหนดก็เยอะ...ก็ไม่ได้สอน (หมายถึง การส่งต่อข้อมูลทางการแพทย์) แบบจริง ๆ จัง ๆ สักที” (อจ.2)

“ก็ให้เขาไปส่งเวรกับพี่เลย ตรวจ Nurse note (หมายถึง บันทึกทางการแพทย์) ให้แล้ว... เขาก็ส่งตามนั้น ก็ได้เนาะ” (อจ.5)

“ไม่รู้สิว่าวิชาไหนต้องสอน ตอนปี 2 เขาก็เรียนในวิชาสื่อสารแล้วนะ...แต่ก็เป็นแค่ทฤษฎี (ปรึกษาอาจารย์ท่านอื่น)” (อจ.4)

3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลสำหรับนักศึกษาพยาบาล

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสนทนากลุ่ม พบว่า ทั้งนักศึกษาพยาบาลและอาจารย์ ต้องการให้มีรูปแบบหรือเทคนิคการส่งต่อข้อมูลทางการแพทย์ที่เป็นมาตรฐานและมีแบบฟอร์มบันทึก และการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสมรรถนะนี้ ควรเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากสถานการณ์ตัวอย่าง และเป็นบทเรียนออนไลน์หรืออีเลิร์นนิ่งรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 ใช้เทคนิคมาตรฐานและมีแบบฟอร์มบันทึก ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาและอาจารย์พยาบาล ต้องการเทคนิคที่ได้รับการยอมรับและเป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งต้องการแบบฟอร์มสำหรับบันทึกเพื่อเตรียมข้อมูลให้พร้อมสำหรับการส่งต่อข้อมูลทางการแพทย์ ดังข้อมูลต่อไปนี้

“เคยได้ยินว่าต่างประเทศเขามีเทคนิคมาตรฐาน เราน่าจะเอามาใช้บ้าง” (นศ.2)

“อยากได้เทคนิคการส่งเวรที่ดี ๆ ค่ะ ขอแบบฟอร์มบันทึกด้วยคะ จะได้เตรียมข้อมูลได้ครบถ้วน” (นศ.3)

“ตอนฝึกกับ SIM (ย่อมาจาก Simulation = สถานการณ์จำลอง) ที่เพิ่งผ่านมาไง (พยักหน้ากับเพื่อน ๆ) อาจารย์...(ระบุชื่อ) สอนให้โทรศัพท์รายงานแพทย์เป็นขั้นๆ ตั้งแต่แนะนำตัว เล่าอาการ ประวัติต่าง ๆ เพื่อให้แพทย์สั่งการรักษา.....แบบนี้ก็ง่ายดี” (นศ.5)

“ตอน Pre-clinic (หมายถึง การเตรียมความพร้อมก่อนการขึ้นฝึกภาคปฏิบัติ) ก่อนขึ้นฝึก ICU (ย่อมาจาก Intensive Care Unit=หน่วยบริบาลผู้ป่วยหนัก) ได้ให้ลองฝึกใช้ SBAR (เป็นเทคนิคหนึ่งที่ใช้ในการส่งต่อข้อมูลย่อมาจาก Situation-Background-Assessment-Recommendation=สถานการณ์-ภูมิหลังผู้ป่วย-การประเมินสถานการณ์-ข้อเสนอแนะ) ก็ดีนะ แต่นักศึกษายังไม่คุ้นเคย” (อจ.5) และ “ตอนไปอบรม SBL (ย่อมาจาก Simulation Based Learning=การเรียนรู้จากสถานการณ์จำลอง) เขาใช้ SBAR กัน ก็ดีนะ” (อจ.7)

“เคยเข้าไปอ่านงานวิจัย เขาฝึกการส่งเวรและมีแบบบันทึกด้วย” (อจ.2)

3.2 เป็นบทเรียนออนไลน์หรืออีเลิร์นนิ่ง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาต้องการบทเรียนที่สามารถเรียนรู้ได้นอกเหนือจากการเรียนการสอนตามปกติ เรียนนอกเวลา นอกชั้นเรียน และเรียนซ้ำ ๆ ได้ตามที่ต้องการ ดังข้อมูลต่อไปนี้

“ขอแบบเรียนบนมือถือได้ จะได้เรียนเองนอกเวลา (ปรึกษากันก่อนตอบ)” (นศ.1, นศ.3 และ นศ.4)

“อยากได้แบบเรียนเองก่อนขึ้นฝึกงาน แบบออนไลน์หรืออีเลิร์นนิ่งก็ดีค่ะ” (นศ.5 และ นศ.8) และ “เวลาจะฝึกงาน ก็มาดูซ้ำ ทบทวนหรือเตรียมตัวก่อนได้” (นศ.8)

“อยากให้เป็นแบบที่ไปเรียนรู้เองได้ค่ะ ไม่มีเวลาสอน” (อจ.4) และ “ใช้ค่ะ...จะได้ไม่ต้องมารบกวนเวลาฝึกงาน” (อจ.1)

3.3 เรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากสถานการณ์ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า ทั้งนักศึกษาและอาจารย์พยาบาลต้องการบทเรียนที่นักศึกษาพยาบาล สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากสถานการณ์ตัวอย่างที่หลากหลาย ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีการเรียนการสอนเพิ่มเติมในระหว่างการฝึกภาคปฏิบัติในรายวิชาอื่น ๆ ดังข้อมูลต่อไปนี้

“ถ้ามีตัวอย่างให้ดูก็ดีนะ จะได้ว่าอะไรที่ควรจะต้องรายงาน และการส่งเวรที่ดีเป็นอย่างไร” (นศ.1)

“อยากให้มีสถานการณ์ตัวอย่างที่ดีๆ มาให้ดูค่ะ...จะได้เห็นภาพชัดเจน” (นศ.2) และ “ดีค่ะ พวกหนูเห็นด้วย...(พยักหน้ากับเพื่อน ๆ) และมีสถานการณ์ครบทุกแผนก” (นศ.7)

“ถ้ามีสถานการณ์ครบทุกวิชาที่ดีนะ....เช่น ภาวะวิกฤติ ที่ ER (หมายถึง แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน) หรือในห้องคลอด ก็จะได้หลากหลาย” (อจ.7)

อภิปรายผล

1. สภาพการณ์เกี่ยวกับทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลสำหรับนักศึกษาพยาบาล ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลจากการสนทนากลุ่มพบว่า การจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการสื่อสารทางการพยาบาลที่ผ่านมาขาดการเชื่อมโยงจากทฤษฎีมาสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการสื่อสารทางการพยาบาลที่ผ่านมา เน้นเนื้อหาภาคทฤษฎีและขาดการเชื่อมโยงสู่ภาคปฏิบัติ ดังข้อมูลจากนักศึกษา “เรียนทฤษฎีตั้งแต่ปี 2 เทอม 1 เวลาฝึกงานก็ปฏิบัติจริง ๆ ตอนนั้นเลยค่ะ ไม่ได้ให้ทดลองก่อน ส่งจริงเลยค่ะ” และจากอาจารย์ “นักศึกษามาวอร์ดเราอาทิตย์เดียว ประสบการณ์ที่กำหนดก็เยอะ...ก็ไม่ได้สอน (หมายถึง การส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล) แบบจริง ๆ จัง ๆ สักที” จึงทำให้ผลของการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล รวมทั้งมีรูปแบบหรือเทคนิคการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลที่หลากหลาย ดังข้อมูล “ก็จำ ๆ จากที่พี่ ๆ เขาส่งเวรกันในตอนเช้า...” และ “หนูก็ส่งตามแผนงานนั้นแหละค่ะ...” ซึ่งให้เห็นว่า นักศึกษามีประสบการณ์การสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลที่ไม่ได้มีรูปแบบเชิงวิชาการ นักศึกษามีโอกาสเรียนรู้ไม่เท่าเทียมกัน หรือมีประสบการณ์ที่จะเรียนรู้การสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษา Yu, & Kang (2015) ซึ่งได้สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกภาคปฏิบัติ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล แต่ไม่ได้รับการสอนวิธีการที่เจาะจง เป็นเพียงการเรียนรู้จากพยาบาลที่เลี้ยงอย่างไม่เป็นทางการโดยการสังเกต และมีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับการพัฒนาด้วยแนวทางที่เป็นมาตรฐาน (Lee, Mast, Humbert, Bagnardi, & Richards, 2016) อีกทั้งชั้นปีและเนื้อหาของรายวิชาที่ฝึกภาคปฏิบัติ ก็ทำให้นักศึกษามีโอกาสในการฝึกฝนการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลแตกต่างกัน หากเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในรายวิชาปฏิบัติบริหารการพยาบาล นักศึกษาจะได้ฝึกประสบการณ์ส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลร่วมกับทีมการบริหารพยาบาลมากกว่ารายวิชาในการฝึกภาคปฏิบัติอื่นๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษากลัวและขาดความมั่นใจในการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล ดังข้อมูล “กลัวค่ะ ตื่นเต้นไปหมด กลัวพี่เขาจะถาม แล้วก็กลัวว่า ต้องส่งอะไรบ้าง” และข้อมูลจากอาจารย์พยาบาล ที่ระบุว่า “เหมือนเขาไม่รู้ว่าและไม่มั่นใจว่า จะต้องพูดอะไรบ้าง” เนื่องจาก นักศึกษาพยาบาลรับรู้ว่าคุณภาพตนเองต้องประสบการณ์มากที่สุดที่ทีมการพยาบาล อีกทั้งเป็นประสบการณ์ใหม่ที่ไม่คุ้นเคยหรือได้รับการสอนในชั้นเรียนมาก่อน สอดคล้องกับการศึกษาของ Pang (2017) ซึ่งเป็นการศึกษานำร่องโดยการสัมภาษณ์พยาบาลที่เลี้ยง เพื่อสำรวจข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาล พบว่า นักศึกษารู้สึกเครียด เมื่อ

ต้องส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยให้กับหัวหน้าเวร ข้อมูลที่ส่งต่อไม่ครบถ้วนและขาดข้อมูลที่แสดงถึงความสามารถของนักศึกษา เช่น ตาเห็นว่าผู้ป่วยไม่ยอมรับประทานอาหาร แต่ไม่ได้ระบุว่าตนเองได้ให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในการรับประทานอาหารอย่างไรบ้าง เช่นเดียวกันกับในหลาย ๆ การศึกษาที่พบว่า นักศึกษาพยาบาลรู้สึกเครียดและวิตกกังวล กลัวการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยกับทีมการพยาบาล (Collins, 2014; Yu, & Kang, 2015) ซึ่งให้เห็นว่าในการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลนั้น เป็นสถานการณ์ที่ทำให้ให้นักศึกษารู้สึกเครียด และขาดความมั่นใจ ดังนั้น การจัดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาให้นักศึกษาพยาบาลมีสมรรถนะนี้ ต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ปลอดภัยและเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้จนเกิดความมั่นใจ ก่อนการนำไปใช้จริงในการฝึกภาคปฏิบัติ

2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล พบว่า ต้องการให้มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล โดยสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากสถานการณ์ตัวอย่าง ดังข้อมูล “ถ้ามีตัวอย่างให้ดูก็ดีนะ จะได้ว่าอะไรที่ควรจะต้องรายงานและการส่งเวรที่ดีเป็นอย่างไร” แสดงว่า บทเรียนเพื่อการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลนั้น จะต้องมีส่วนสถานการณ์ทางคลินิกที่เป็นตัวอย่างที่ดี เพราะจะช่วยให้นักศึกษาทราบว่า มีรายละเอียดอะไรที่ควรส่งต่อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยและเสนอแนะของ Yu, & Kang (2015) ที่ว่านักศึกษาเกือบทั้งหมดต้องการให้มีการสอนเกี่ยวกับการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล รวมทั้งสอนให้รู้ถึงรายละเอียดของข้อมูลที่ควรส่งต่อ นอกเหนือจากสัญญาณชีพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ป่วย

อีกทั้งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาต้องการให้มีสถานการณ์ตัวอย่างทางคลินิกที่ให้นักศึกษาได้ทดลองส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Collins (2014) ซึ่งเสนอว่า ควรมีการสร้างประสบการณ์จากสถานการณ์จำลองที่ช่วยให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกหัดทักษะการส่งเวรในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยในสถานศึกษาก่อนที่จะไปปฏิบัติจริงเพราะจะทำให้เกิดความมั่นใจ เนื่องจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง เป็นวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาผู้เรียน ให้รู้จริงผ่านการเรียนรู้ ภายใต้การสะท้อนกลับของผู้สอน และการแก้ไขการฝึกปฏิบัติให้ถูกต้องจนบรรลุเป้าหมาย และช่วยลดระยะเวลาการเรียนรู้ที่ต้องไปปฏิบัติกับผู้ป่วยจริงให้สั้นลง ส่งผลให้ผู้ป่วยปลอดภัยในที่สุด (Kumkong, & Chaikongkiat, 2017) อีกทั้งต้องสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ดังข้อมูล “อยากให้มันเป็นแบบที่นักศึกษาไปเรียนรู้เองได้ ไม่มีเวลาสอน” และ “อยากได้แบบเรียนเองก่อนขึ้นฝึกงาน แบบออนไลน์หรืออีเลิร์นนิ่งก็ดีค่ะ” ซึ่งแสดงว่าทั้งผู้สอนและนักศึกษาเชื่อมั่นว่าตนเองมีความรับผิดชอบต่อการเรียนและเป็นการให้เปิดโอกาสผู้เรียนในการวางแผนการเรียนรู้ด้วยตนเอง อีกทั้งนักศึกษามีความพร้อมในด้านการบริหารจัดการตนเอง (Padwang, & Udomluck, 2011) ข้อมูลดังกล่าวยังตรงกับประเด็นที่ต้องการเรียนออนไลน์และเป็นสื่อเสริม ดังข้อมูล “ขอแบบเรียนบนมือถือได้ จะได้เรียนเองนอกเวลา” ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้เรียนในเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ที่เปิดรับเทคโนโลยี (Phothidara, 2011) รวมทั้ง มีผลการวิจัยที่แสดงว่า นักศึกษาพยาบาลมีความพร้อมและยอมรับการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (Chantian, Saard, von Bormann, & Boonpleng, 2016) และสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาลเพื่อทักษะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 (Pantaewan, 2016)

ดังนั้น ความต้องการในการเรียนรู้และมีประสบการณ์จากสถานการณ์จำลองทางคลินิกในรูปแบบออนไลน์ จึงเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เพราะเป็นการจัดการเรียนการสอนในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (Collins, 2014) และช่วยให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจ (Yu, & Kang, 2015) นักศึกษาไม่ต้องกังวลกับการทำผิดพลาดและมีโอกาสทำซ้ำได้ แม้ว่าจะไม่พบงานวิจัยที่เป็นสถานการณ์ทางคลินิกแบบออนไลน์กับการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลก็ตาม ผลการวิจัยยังพบว่า นักศึกษาต้องการให้มีแบบฟอร์มบันทึกและใช้เทคนิคมาตรฐานในการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล ดังข้อมูล “หนูอยากได้เทคนิคส่งเวรที่ดี ๆ ค่ะ ขอแบบบันทึกด้วยค่ะ จะได้เตรียมข้อมูลได้ครบถ้วน” และ “เคยได้ยินว่าต่างประเทศเขามีรูปแบบมาตรฐาน เราน่าจะเอามาใช้บ้าง” และ “ตอน Pre-Clinic ก่อนขึ้นฝึก ICU ได้ให้ลองฝึกใช้ SBAR ก็ดีนะ แต่นักศึกษายังไม่คุ้นเคย” ซึ่งสอดคล้องกับคำแนะนำให้ใช้เป็นเครื่องมือมาตรฐานการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูล (Shahid, & Thomas, 2018) เนื่องจากมีโครงสร้างและลำดับที่ชัดเจน ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการ

รายงานส่งต่อผู้ป่วย (Collins, 2014; Yu & Kang, 2015) ดังผลการวิจัยที่แสดงถึงประสิทธิผลของการนำเทคนิคเอสบาร์ (SBAR) มาใช้เป็นเครื่องมือมาตรฐานการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลสำหรับนักศึกษาพยาบาล (Wang, Liang, Blazeck, & Greene, 2015; Yu, & Kang, 2015; Saied, James, Singh, & Humaied, 2016; Stevens, McNiesh, & Goyal, 2020)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากสภาพการณ์และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาล ที่ได้จากการสนทนากลุ่มตัวแทนนักศึกษาและอาจารย์พยาบาล ได้ข้อมูลสรุปเบื้องต้น 3 ด้าน คือ 1) ด้านเนื้อหา เป็นวิธีการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลกับทีมพยาบาลด้วยเทคนิคมาตรฐาน เช่น เอสบาร์ (SBAR) 2) ด้านผู้เรียน คือ ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนได้ตลอดเวลาและเรียนซ้ำได้เมื่อต้องการ และ 3) รูปแบบและสื่อการเรียนการสอน เป็นบทเรียนออนไลน์ชนิดสื่อเสริมนอกห้องเรียนและเรียนรู้จากสถานการณ์ตัวอย่าง ข้อมูลเหล่านี้ สามารถนำไปสู่การพัฒนาบทเรียนเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลสำหรับนักศึกษาพยาบาลที่เหมาะสมกับความต้องการของทั้งผู้เรียนและผู้สอนและสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นทางวิชาชีพการพยาบาล ได้แก่ สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์ และทักษะผู้เรียนแห่งศตวรรษที่ 21 ต่อไป

การนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารสถานศึกษา กรรมการหลักสูตร และอาจารย์ผู้สอนทางพยาบาลศาสตร์ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงหลักสูตร พัฒนาอาจารย์ที่เกี่ยวข้องในการวางแผน จัดทำบทเรียนหรือโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมถึงการใช้สื่อออนไลน์หรืออีเลิร์นนิ่ง โดยสอดคล้องกับเนื้อหาภาคปฏิบัติทางการพยาบาลทุกรายวิชา ที่สอดคล้องกับสภาพการณ์และความต้องการที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาลและการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 รวมทั้งเป็นเนื้อหาส่วนหนึ่งในการปฐมนิเทศหรือเตรียมความพร้อมก่อนการขึ้นฝึกปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้บริหารทางการพยาบาลในสถานบริการ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบัณฑิตพยาบาล ให้มีทักษะการส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ทำการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาผลของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลต่อผลลัพธ์ทางการพยาบาล ได้แก่ การลดระยะเวลาที่ใช้ในการส่งต่อ คุณภาพของข้อมูลที่ส่ง การทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมความปลอดภัย เป็นต้น โดยใช้เทคนิคมาตรฐานการสื่อสารเอสบาร์ และการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ที่สอดคล้องกับสภาพการณ์และความต้องการที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาลในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

References

- Chantavanich, S. (2010). *Qualitative Research Method*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Chantian, P., Saard, S., von Bormann, S., & Boonpleng, W. (2016). The Development of an E-Learning Program to Prepare Nursing Students of Phraboromarajchanok Institute for Health Workforce Development in Response to the ASEAN community. *Nursing Journal of the Ministry of Public Health*, 26(2), 154-65. (in Thai)



- Charuwanno, R., Wongchanglor, J., & Pongsananurak, T. (2014). Effects of Teaching by Using SBAR Technique on Knowledge Attitude and Practice in Taking and Giving Report among Nursing. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 15(3), 390-397. (in Thai)
- Collins, G. (2014). Using Simulation to Development Handover Skills. *Nursing Times*, 110(8), 12-14.
- Cornell, P., Townsend-Gervis, M., Yates, L., & Vardaman, J. M. (2013). Improving Shift Report Focus and Consistency with the Situation, Background, Assessment, Recommendation Protocol. *The Journal of Nursing Administration*, 3(7-8), 422-428. doi: 10.1097/NNA.0b013e31829d6303.
- Farmanbar, R., & Hosseinzadeh, T. (2016). Need to Teaching Communication Skills of Nursing Students from the Viewpoint of the Faculty Members of Guilan University of Medical Sciences. *Journal of Advances in Medical Education*, 1(3), 47-59.
- Kumkong, M., & Chaikongkiat, P. (2017). High-Fidelity Simulation-Based Learning: A Method to Develop Nursing Competency. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health*, 4(Suppl), S332-S344. (in Thai)
- Lancaster, R. J., Westphal, J., & Jambunathan, J. (2015). Using SBAR to Promote Clinical Judgement in Undergraduate Nursing Students. *Journal of Nursing Education*, 54(3 Suppl), 31-34.
- Lee, J., Mast, M., Humbert, J., Bagnardi, M., & Richards, S. (2016). Teaching Handoff Communication to Nursing Students: A Teaching Intervention and Lessons Learned. *Nurse Educator*, 41(4), 189-193.
- Nagammal, S., Nashwan, A. J., Nair, S. L. K., & Susmitha, A. (2017). Nurses' Perceptions Regarding Using the SBAR Tool for Hand-Off Communication in a Tertiary Cancer Center in Qatar. *Journal of Nursing Education & Practice*, 7(4), 103-110.
- Niyomtin, P., Cheevakasemsook, A., & Pinyopasakul, W. (2017). The Development of a Referral Communication Model for Emergency Patients at Dansai Crown Prince Hospital, Loei Province. *Journal of Nursing and Health Care*, 35(1), 46-54. (in Thai)
- Nursing Council. (2010). Competencies of Registered Nurse. Bangkok: Suruyod Printing. (in Thai)
- Padwang, B., & Udomluck, S. (2011). A Study of the Self-Directed Learning Readiness of Nursing Students at Boromarajonani College of Nursing, Nakorn Lampang. *Nursing Journal of the Ministry of Public Health*, 21(2), 74-84. (in Thai)
- Pang, W. I. (2017). Promoting Integrity of Shift Report by Applying ISBAR Principle among Nursing Students in Clinical Placement. In E. Masal, I. Önder, S. Beşoluk, H. Çalişkan, & E. Demirhan (Eds.), SHS Web of Conferences: Vol. 37. *Proceeding of ERPA International Congresses on Education 2017 (ERPA 2017)* (pp. 128-136). Budapest, Hungary: Curran Associates.
- Pantaewan, P. (2016). Development of Students in the 21st Century with Active Learning in Nursing Profession. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 17(3), 17-24. (in Thai)
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Phothidara, P. (2011). Nursing Education Management: For Student Generation Y. *Journal of Nursing Science & Health*, 34(2), 61-69. (in Thai)



- Prachomkiao College of Nursing, Phetchaburi Province. (2012). *TQF 2, Bachelor of Nursing Science Programme (Revised Curriculum 2012)*. Phetchaburi: Prachomkiao College of Nursing, Phetchaburi Province. (in Thai)
- Saied, H., James, J., Singh, E. J., & Humaied, L. A. (2016). Clinical Evaluation of Baccalaureate Nursing Students Using SBAR Format: Faculty Versus Self Evaluation. *Journal of Education and Practice*, 7(11), 9-13.
- Sajjaskulchai, S., & Cheevakasemsook, A. (2016). Effects of Utilizing a Change of Shift Model with the Nursing Process and Risk Management on Communication Errors at Intermediate Care Unit, Police General Hospital. *Journal of The Police Nurse*, 8(2), 91-106. (in Thai)
- Shahid, S., & Thomas, S. (2018). Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) Communication Tool for Handoff in Health Care—a Narrative Review. *Safety in Health*, 4(1), e7.
- Siriwat, R., Rojtinnakorn, N., Kamsuk, S., Pokpoonsrap, J., & Chiaranai, C. (2019). Development of a Seamless Nursing Communication Model Using SBAR Techniques During Transitional Care Period Emergency Nursing Division Maharat Nakhon Ratchasima Hospital. *Journal of Nursing and Health Care*, 37(1), 60-69. (in Thai)
- Stevens, N., McNiesh, S., & Goyal, D. (2020). Utilizing an SBAR Workshop with Baccalaureate Nursing Students to Improve Communication Skills. *Nursing Education Perspectives*, 41(2), 117-118.
- Suwanjaroen, J., Sarakshetrin, A., & Malai, C. (2017). Teaching Models to Enhance the 21st Century Skills for Bachelor's Degree Nursing Students. *Nursing Journal*, 44(4), 177-188. (in Thai)
- Tobiano, G., Bucknall, T., Sladdin, I., Whitty, J. A., & Chaboyer, W. (2018). Patient Participation in Nursing Bedside Handover: A Systematic Mixed-Methods Review. *International Journal of Nursing Studies*, 77, 243-258. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2017.10.014.
- Wang, W., Liang, Z., Blazeck, A., & Greene, B. (2015). Improving Chinese Nursing Students' Communication Skills by Utilizing Video-Stimulated Recall and Role-Play Case Scenarios to Introduce Them to the SBAR Technique. *Nurse Education Today*, 35(7), 881-887.
- Wongwanich, S. (2015). *Needs Assessment Research* (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Yu, M., & Kang, K. (2015). SBAR Report Competency and Communication Clarity of Handover in Korean Nursing Students. *International Journal of Bio-Science and Bio-Technology*, 7(6), 189-200.
- Yu, M., & Kang, K. (2017). Effectiveness of a Role-Play Simulation Program Involving the SBAR Technique: A Quasi-Experimental Study. *Nurse Education Today*, 53, 41-47.