

เลียบเลาะห้องเรียน

ผู้ช่วยพยาบาล:
งานดูแลรักษาที่ถูกมองให้ไม่เห็น*

หัตยา รัตนานนท์

นักศึกษาปริญญาตรี
สาขาวิชาการวิจัยทางสังคม
คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

* บทความนี้ปรับปรุงจากผลงานในรายวิชา สม. 418 การศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรสังคมวิทยาและมานุษยวิทยามัธยมศึกษา (สาขาวิชาการวิจัยทางสังคม) คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภาค 1/2557.

เมื่อกล่าวถึงโรงพยาบาล เรามักนึกถึงแพทย์และพยาบาลเป็นหลัก อาจจะรวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการต่างๆ และเจ้าหน้าที่บริหาร แต่อาชีพที่มักไม่ถูกนึกถึงคืออาชีพผู้ช่วยพยาบาล คนส่วนใหญ่เมื่อต้องใช้บริการโรงพยาบาลก็มักจะพิจารณาความสามารถในการวินิจฉัยโรคของแพทย์เป็นหลัก แต่เมื่อพิจารณางานหลักอีกครั้งหนึ่งของโรงพยาบาล นอกเหนือไปจากการวินิจฉัยและรักษาโรค คืองานดูแลรักษาผู้ป่วยซึ่งผู้ช่วยพยาบาลเป็นผู้มีหน้าที่สำคัญในส่วนหลัง จึงออกจะเป็นเรื่องน่าสนใจใคร่รู้ว่าเหตุใดงานที่เป็นส่วนสำคัญขององค์กรจึงเป็นงานที่ถูกมองข้าม ซึ่งเท่ากับเป็นการมองข้ามงานหลักอีกครั้งหนึ่งของโรงพยาบาล นั่นก็คือการดูแลผู้ป่วยในชีวิตประจำวัน เป็นเหตุให้ผู้ช่วยพยาบาลไม่ได้ถูกให้ความสำคัญเท่ากับงานอื่นๆ ในโรงพยาบาล และมักถูกมองว่าเป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะหรือความสามารถพิเศษเหมือนกับอาชีพอื่น งานศึกษานี้ต้องการชี้ให้เห็นว่า งานผู้ช่วยพยาบาลมีลักษณะพิเศษที่ไม่ถูกมองเห็นในประเด็นต่อไปนี้

- 1) งานผู้ช่วยพยาบาลจำต้องอาศัยวินัยในการแบ่งแยกงานออกเป็นหน่วยย่อยจนถึงระดับนาที และผู้ช่วยพยาบาลจำเป็นต้องเคร่งครัดกับตารางการทำงานที่วุ่นนี้เพื่อให้การ “ดูแล” ผู้ป่วยในเวรดำเนินไปได้อย่างราบรื่น
- 2) งานผู้ช่วยพยาบาลต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมเวิร์คอย่างเข้มข้น มิเช่นนั้น การปฏิบัติงานอย่างการเช็ดตัวผู้ป่วย เดินยา เดินเอกสาร หรือการทำความสะอาดเครื่องมือให้พร้อมใช้จะดำเนินไปไม่ได้เลย
- 3) งานผู้ช่วยพยาบาลเป็นงานที่เส้นแบ่งของงาน (การ “ดูแล”) ผู้ป่วยกับกิจวัตรนอกเวลางาน (ดูแลลูกหรือครอบครัว) พร่าเลือนมาก ด้วยเหตุผลทั้งลักษณะงานที่เป็นการดูแลรักษาเหมือนกัน งานผู้ช่วยพยาบาลยังเป็นงานที่ต้องหมั่นไปทุกเวลาและตลอดกาล ยากที่จะกำหนดวันหยุดที่ชัดเจนในรอบสัปดาห์ การจัดการกับชีวิตนอกเวลาการทำงาน จำต้องถูกนำมาสัมพันธ์กับชีวิตการทำงานอย่างแยกกันไม่ออก เห็นได้จากการเวียนกะที่ต้องดำเนินไปตลอด 24 ชั่วโมง และวันหยุดที่กำหนดให้ไม่เกินสัปดาห์ละ 2 วัน การจัดการกิจธุระส่วนตัวจะต้องอาศัยสายสัมพันธ์กับผู้ช่วยพยาบาลในทีมเพื่อขอแลกเวร โดยผู้ช่วยพยาบาลในทีมเดียวกัน

รู้สึกเป็นหน้าที่รับผิดชอบของทีมที่จะต้องจัดการให้มีการดูแลรักษาผู้ป่วยให้มีความต่อเนื่องและราบรื่น

ท้ายสุดงานชิ้นนี้ศึกษาลักษณะตอบโต้ระหว่าง “เนื้อหาการทำงาน” ในตัวเอง กับ “ตัวตน” ของผู้ช่วยพยาบาลที่มีลักษณะตอบโต้กัน กล่าวคือ ลักษณะงานที่เป็นการดูแลรักษาแบบใกล้ชิด ชนิดที่ผู้ช่วยพยาบาลเองกล่าวว่า “แม้แต่ญาติก็ยากที่จะทำงานแบบนี้เป็นเวลานานๆ” มีส่วนทำให้ผู้ช่วยพยาบาลมองงานของตนเองว่าเป็นการอุทิศตัวไปพร้อมๆ กับการถ่อมตัวว่า “เรียนน้อย” จึงต้องทำประโยชน์ด้วยการเสียสละ ในทางกลับกัน ผู้ช่วยพยาบาลก็มีวิธีถ่วงตนเองให้อยู่ในอาชีพด้วยมองความสัมพันธ์ของตัวเองกับงานและกับผู้ป่วยว่า “เสมือนดูแลญาติผู้ใหญ่”

ทำความเข้าใจผู้ช่วยพยาบาล

เพื่อให้สามารถเข้าถึงโลกในการทำงานของผู้ช่วยพยาบาลได้นั้น ผู้วิจัยอาศัยการแนะนำจากบ้างซึ่งเป็น “คนใน” คือทำงานเป็นผู้ช่วยพยาบาลอยู่ในตึกศัลยกรรมพิเศษของโรงพยาบาลที่เป็นพื้นที่ศึกษา โดยเลือกลงสนามวันแรกในวันที่ป่าของผู้วิจัยเข้าเวร และเลือกที่จะสัมภาษณ์ในเวรเช้า เพราะมีจำนวนผู้ช่วยพยาบาลที่เข้าทำงานเยอะกว่าเวรอื่นๆ ผู้ช่วยพยาบาลทั้ง 4 คน ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในงานศึกษานี้ล้วนแต่เป็นผู้ช่วยพยาบาลที่ผู้วิจัยทำความรู้จักในวันแรกของการลงสนาม¹ แต่ความคุ้นเคยระหว่างกันเกิดขึ้นเมื่อการสัมภาษณ์ในขั้นต่อไป มาดำเนินไป จนกระทั่งได้รับความไว้วางใจให้สังเกตการณ์อย่างใกล้ชิดในระหว่างการทำงานได้ แต่เป็นการทำงานในเวรเช้าที่ไม่ข้องเกี่ยวกับการเข้าไปดูแลผู้ป่วย เพียงแต่สามารถเดินตามสังเกตการณ์ระหว่างการเดินลงไปรับยาหรือเดินส่งเอกสาร ช่วงเวลานี้ทำให้มีช่องว่างที่จะพูดคุยกับผู้ช่วยพยาบาลได้ จนเกิดความคุ้นเคยเพียงพอที่จะติดตามเข้าไปร่วมในการเลี้ยงส่งสร้อยในหมู่ผู้ช่วยพยาบาลได้

¹ ในบทความนี้ จะอ้างอิงถึงผู้ให้ข้อมูลโดยใช้นามสมมติทั้งหมด.

ในการศึกษาครั้งนี้ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 ท่าน ได้แก่ *คุณเอ๋* *คุณตุ๊ก* *คุณน้อง* *คุณดาว* ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนเป็นตัวแทนของคนต่างสถานะได้เป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยจะอธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้เบื้องต้นก่อน เพื่อที่จะได้ทำความเข้าใจถึงข้อมูลที่ผู้วิจัยจะทำการอธิบายในส่วนต่อไปได้อย่างชัดเจนขึ้น

คุณเอ๋ อายุ 53 ปี สถานภาพโสด ทำงานเป็นผู้ช่วยพยาบาลมาเป็นเวลา 32 ปี โดยเริ่มทำงานในตึกสามัญผู้หญิง (อนาถา) เมื่อปี พ.ศ. 2525 ที่คุณเอ๋เริ่มทำงาน ตึกดังกล่าวเป็นที่รองรับผู้ป่วยที่เข้ามารักษาในโรงพยาบาลทุกแผนก ยกเว้นแผนกสูติรีเวช ในการทำงานตึกดังกล่าวเป็นงานที่หนักมาก เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยมีมากกว่า 60 คนขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วนระหว่างจำนวนผู้ป่วยกับผู้ช่วยพยาบาลและพยาบาล 4 ต่อ 1 นอกจากนี้ ลักษณะอาการหลากหลายจึงทำให้ต้องเรียนรู้วิธีการดูแลผู้ป่วยอย่างละเอียด และจะต้องทำงานให้เสร็จอย่างรวดเร็ว เพราะเป็นตึกที่มีผู้ป่วยย้ายเข้าและย้ายออกจำนวนมาก การทำงานจึงเต็มไปด้วยความวุ่นวายและถูกบีบด้วยเวลาอยู่ตลอดเวลา คุณเอ๋ย้ายมาทำงานที่แผนกศัลยกรรมพิเศษตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ที่พักอาศัยปัจจุบันของคุณเอ๋อยู่ไม่ไกลจากโรงพยาบาลมาก คิดเป็นระยะทางไม่ถึง 10 กิโลเมตร จึงใช้เวลาเดินทางในแต่ละวันประมาณ 15 นาที โดยขับรถจักรยานยนต์มาทำงานด้วยตนเอง ปัจจุบันคุณเอ๋อาศัยอยู่กับครอบครัวของน้องสาว เนื่องจากไม่ได้สมรส และสนิทกับครอบครัวของน้องสาวเป็นอย่างมาก

คุณน้อง อายุ 44 ปี สถานภาพโสด ทำงานเป็นผู้ช่วยพยาบาลมาเป็นเวลา 14 ปี โดยเริ่มงานในปี พ.ศ. 2545 ก่อนที่จะเข้ามาทำงานผู้ช่วยพยาบาล คุณน้องทำงานอยู่ที่แผนกจัดเก็บสินค้าของบริษัทสิ่งทอแห่งหนึ่งเป็นเวลา 2 ปี เหตุผลที่ออกจากการงานเก่าและเปลี่ยนมาทำงานเป็นผู้ช่วยพยาบาล เพราะเห็นว่างานเดิมน่าเบื่อมากและตัวเองอายุยังน้อยสามารถจะเรียนหนังสือได้ และเห็นว่างานผู้ช่วยพยาบาลเป็นงานที่น่าสนใจ ได้ช่วยเหลือคน แต่เนื่องจากไม่มีพื้นฐานด้านการพยาบาลมาก่อน ส่งผลให้การเรียนเป็นผู้ช่วยพยาบาลเป็นเรื่องที่ยากมาก แต่เมื่อผ่านเข้ามาทำงานได้จึงตระหนักว่าเรื่องที่เรียนไปนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ คุณน้องเริ่มต้นการทำงานในแผนกสูติรีเวช ซึ่งผู้ที่ต้องให้การดูแลเป็นเด็กเล็ก นับเป็นงานที่หนักมาก เพราะเด็กเล็กต้องการการดูแลอยู่ตลอดเวลา ไม่มีเวลาพัก ต่อมาจึงได้ย้ายมาทำงานในแผนกศัลยกรรมพิเศษ

เนื่องจากบ้านอยู่ต่างจังหวัด ปัจจุบันคุณน้องจึงอาศัยอยู่ลำพังที่หอพักสวัสดิการของพนักงานโรงพยาบาล คุณน้องเห็นว่าการพักในโรงพยาบาลประหยัดเวลาและปลอดภัย เนื่องจากจะมีเพื่อนเดินทางไป-กลับที่ทำงานด้วยเสมอ ไม่ว่าจะเข้าเวรตอนไหนก็ตาม อย่างไรก็ตาม คุณน้องมีแม่ที่อาศัยอยู่ในบ้านที่ต่างจังหวัดเพียงคนเดียว จึงต้องหาเวลาเดินทางกลับบ้านให้ได้อย่างน้อยเดือนละครั้ง ซึ่งทำให้ต้องหาทางแลกเวรกับเพื่อนร่วมงานอยู่เป็นประจำ

คุณดาว อายุ 55 ปี สถานภาพสมรส ทำงานเป็นผู้ช่วยพยาบาลมาเป็นเวลา 31 ปี โดยเริ่มเข้าทำงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 ในอดีตก่อนที่จะเริ่มเข้ามาทำงานเป็นผู้ช่วยพยาบาล คุณดาวมีอาชีพเป็นแม่ค้า โดยเริ่มจากการช่วยแม่ขายขนมที่ตลาดสด จากนั้นจึงมองว่าการเรียนเป็นผู้ช่วยพยาบาลเป็นช่องทางการงานใหม่ที่จะทำให้ตนเองเติบโตมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ คุณดาวยังเล่าว่าตนเป็นคนที่ชอบช่วยเหลือคนอื่น ชอบที่จะดูแลคนอื่น เนื่องจากบ้านของตนเองเป็นบ้านที่มีคนสูงอายุอยู่มาก จึงทำให้มองว่าอาชีพผู้ช่วยพยาบาลเป็นอาชีพที่เหมาะสม เมื่อเรียนจบก็เข้ามาทำงานเป็นผู้ช่วยพยาบาลทันที โดยเริ่มทำงานในแผนกฉุกเฉิน ซึ่งเป็นแผนกที่ถูกกำกับด้วยเวลาอย่างเคร่งครัดชนิดที่ไม่สามารถผิดพลาดได้ การทำงานในแผนกฉุกเฉินจะต้องทำงานให้เสร็จในแต่ละครั้งภายในเวลา 15 นาที ซึ่งคุณดาวมองว่าเป็นประสบการณ์ที่หล่อหลอมให้ตนเองเก่งและมีความรู้มาจนถึงทุกวันนี้ ปัจจุบันคุณดาวทำงานอยู่แผนกศัลยกรรมพิเศษ โดยพักอาศัยอยู่บ้านส่วนตัวกับครอบครัวที่หมู่บ้านใกล้กับโรงพยาบาล ใช้เวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลประมาณ 15 นาที

คุณตุ๊ก อายุ 53 ปี เป็นผู้ช่วยพยาบาลมานาน 29 ปี โดยเริ่มเข้าทำงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 ในอดีตเคยเป็นครูสอนเด็กอนุบาล แต่เข้ามาสมัครเรียนเป็นผู้ช่วยพยาบาลเนื่องจากเพื่อนสนิทชักชวน คุณตุ๊กเล่าว่าตอนเรียนเป็นผู้ช่วยพยาบาลก็มีความรู้สึกท้อแท้ใจเพราะกลัวว่าจะเรียนไม่ไหว แต่ผลสุดท้ายก็เรียนจบได้ด้วยดี จึงกลายเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่คุณตุ๊กมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างมาก ปัจจุบันคุณตุ๊กทำงานอยู่ในแผนกศัลยกรรมพิเศษ โดยอาศัยอยู่อีกอำเภอหนึ่ง ซึ่งต้องใช้เวลาเดินทางมาทำงานประมาณ 1 ชั่วโมง เนื่องจากวันและเวลาการทำงานในแต่ละเดือนไม่แน่นอน ดังนั้นคุณตุ๊กจึงต้องใช้รถยนต์ในการเดินทางมาทำงาน โดยแชร์ค่าน้ำมันกับเพื่อนบ้านที่มาทำงานใกล้กันเพื่อเป็นการประหยัด

โครงสร้างเวลาการทำงาน

อาชีพผู้ช่วยพยาบาลเป็นอาชีพที่ไม่มีวันหยุดงานอย่างชัดเจน และไม่มีวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ รวมถึงวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพราะการทำงานให้แต่ละวันต้องขึ้นอยู่กับเวลาที่หัวหน้าตึกเป็นคนจัดเดือนต่อเดือน ไม่สามารถกำหนดเองได้ ดังนั้นจึงค่อนข้างลำบากหากผู้ช่วยพยาบาลต้องการไปเที่ยวต่างจังหวัดหรือหยุดหลายวัน จะต้องอาศัยการแลกเวรกับผู้ช่วยพยาบาลด้วยกันเอง นอกจากนี้ แต่ละอาทิตย์ผู้ช่วยพยาบาลจะมีเวรที่ตนเองต้องเข้าแตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้ช่วยพยาบาลรับมือกับช่วงเวลาของการทำงานที่แตกต่างกันไปภายในแต่ละวัน

ยิ่งไปกว่านั้น ระบบการทำงานของผู้ช่วยพยาบาลยังถูกจำกัดการทำงานด้วยเวลาในทุกขั้นตอน ซึ่งตารางการทำงานในแต่ละช่วงเวลาจะถูกแจกแจงหน้าห้องอย่างชัดเจน ในที่นี้จะนำเสนอรายละเอียดจากตัวอย่างการจัดการเวลาในการเข้าเวรเข้า เนื่องจากเป็นเวลาที่สะท้อนให้เห็นการแจกแจงงานและการกำหนดด้วยเรื่องของเวลาอย่างชัดเจนที่สุด และมีผู้ช่วยพยาบาลทำงานมากที่สุด (3 คน) ดังแสดงในตาราง 1

วันที่	0	1	2	พ	พก	๗
1	๕	๕	๕	๕	๕	๕
2	๕	๕	๕	๕	๕	๕
3	๕	๕	๕	๕	๕	๕
4	๕	๕	๕	๕	๕	๕
5	๕	๕	๕	๕	๕	๕
6	๕	๕	๕	๕	๕	๕
7	๕	๕	๕	๕	๕	๕
8	๕	๕	๕	๕	๕	๕
9	๕	๕	๕	๕	๕	๕
10	๕	๕	๕	๕	๕	๕
11	๕	๕	๕	๕	๕	๕
12	๕	๕	๕	๕	๕	๕
13	๕	๕	๕	๕	๕	๕
14	๕	๕	๕	๕	๕	๕
15	๕	๕	๕	๕	๕	๕
16	๕	๕	๕	๕	๕	๕
17	๕	๕	๕	๕	๕	๕
18	๕	๕	๕	๕	๕	๕
19	๕	๕	๕	๕	๕	๕
20	๕	๕	๕	๕	๕	๕
21	๕	๕	๕	๕	๕	๕
22	๕	๕	๕	๕	๕	๕
23	๕	๕	๕	๕	๕	๕
24	๕	๕	๕	๕	๕	๕
25	๕	๕	๕	๕	๕	๕
26	๕	๕	๕	๕	๕	๕
27	๕	๕	๕	๕	๕	๕
28	๕	๕	๕	๕	๕	๕

ภาพ 1 ตารางการจัดเวร
ตัวเลข แสดงถึงวันที่
ตัวอักษร ช คือเวรเช้า
บ คือเวรบ่าย
ค คือเวรดึก
๐ คือวันหยุด

ตาราง 1 ตารางการทำงานของผู้ช่วยพยาบาลเวรเช้า

เวลา	ลักษณะ-การแจกแจงงาน		
	ตำแหน่ง A	ตำแหน่ง B	ตำแหน่ง C
07.30 น.	เริ่มงาน: เป็นการรับเวรผู้ป่วยจากผู้ช่วยพยาบาลในเวรตึก ซึ่งจะรายงานสภาพอาการของผู้ป่วยแต่ละห้อง รวมถึงแนะนำผู้ป่วยที่ย้ายเข้ามาอยู่ใหม่ และแจ้งข้อมูลผู้ป่วยเก่าที่ย้ายออกไป		
08.00 – 08.30 น.	morning talk: การประชุมร่วมกันระหว่างหัวหน้าตึก พยาบาลเวรตึกและเช้า และผู้ช่วยพยาบาล		
08.30-09.00 น.	แจกแจงงานโดยหัวหน้าตึก โดยแบ่งงานออกเป็น 3 ตำแหน่ง ซึ่งแต่ละตำแหน่งจะมีลักษณะงานแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง		
	ส่ง supply: เป็นการแลกเปลี่ยนเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา ซึ่งจะต้องแลกเครื่องมือที่หน่วยจ่ายเครื่องมือที่ตึกกลางบริเวณชั้นที่ 1	รับยาให้ผู้ป่วยและดำเนินการจ่ายค่าห้อง ซึ่งจะต้องลงไปดำเนินการที่แผนกจ่ายยาและจ่ายค่าบริการที่ตึกกลางบริเวณชั้นที่ 1	เตรียมเสื้อผ้า เครื่องมือ เพื่อนำไปสู่การทำ complete bed bath
09.00-10.00 น.	ทำ complete bed bath ให้กับผู้ป่วยทุกห้อง ซึ่งเป็นการทำความสะอาดห้องของผู้ป่วยและดูแลสุขลักษณะให้กับผู้ป่วย เป็นขั้นตอนที่ผู้ช่วยพยาบาลทั้ง 3 คนจะต้องช่วยเหลือกัน		
10.00-10.30 น.	ผู้ช่วยพยาบาลแต่ละคนแยกย้ายกันไปทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายไว้		
	เก็บเครื่องมือรักษาต่างๆ ไว้สำหรับนำไปแลกเครื่องมือในวันถัดไป และเช็คอุปกรณ์ต่างๆ	เบิกยาให้กับผู้ป่วย เติมน้ำเรื่องเอกสารทั้งหมด เพราะส่วนที่จัดการเรื่องเอกสารเป็นทางผ่านที่จะไปเบิกยาที่ตึกกลางได้แก่ เอกสารประกันชีวิต 30 บาทรักษาทุกโรค เป็นต้น บางครั้งก็มีหน้าที่ไปส่งข้อมูลแล็บที่ห้องแล็บให้กับผู้ป่วย	วัดปรอทผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยที่เพิ่งกลับจากห้องผ่าตัด เป็นต้น รวมถึงทำการ feed อาหารให้กับผู้ป่วยที่ไม่สามารถทานอาหารเองได้

เวลา	ลักษณะ-การแจกแจงงาน		
	ตำแหน่ง A	ตำแหน่ง B	ตำแหน่ง C
11.00 น. เป็นต้นไป	เป็นช่วงเวลาเริ่มต้นของการลงพักกลางวัน การลงพักจะต้องไม่กระทบกับงาน ดังนั้นจะต้องสลับกันลงพักคนละชั่วโมงครึ่ง และเวลาลงพักก็จะแตกต่างกันไป ส่วนคนใดที่ยังไม่ได้ลงพักก็ต้องอยู่คอยเช็คอุปกรณ์คอยเตรียมตัวเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ระบบงานดำเนินต่อไปได้		
11.00-12.30 น.	เริ่มลงพักคนแรก		
12.00-13.30 น.			ลงพักคนที่สอง
12.30-14.00 น.		ลงพักเป็นคนสุดท้าย	
13.00-14.00 น.	วัดปรอทผู้ป่วย รวมถึงการ feed อาหารให้กับผู้ป่วย เป็นหน้าที่ของตำแหน่ง A และเมื่อตำแหน่ง C เสร็จสิ้นจากเวลาพักก็ต้องเข้ามาช่วยเหลือตำแหน่ง A		
14.00-15.30 น.	ผู้ช่วยพยาบาลแต่ละคนแยกย้ายกันไปทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายไว้		
	ตรวจสอบอุปกรณ์	เดินเรื่องเกี่ยวกับเอกสารทั้งหมด เพราะเป็นช่วงเวลาสุดท้ายที่จะจัดการกับเอกสารของแต่ละวัน	วัดปรอทผู้ป่วย จัดการเรื่องย้ายผู้ป่วยออก ถ้ามีผู้ป่วยย้ายเข้ามาใหม่ก็จะจัดเตรียมห้องพักให้ผู้ป่วย
15.30-16.00 น.	ส่งเวรผู้ป่วยให้กับเวรบ่าย ซึ่งเป็นเวรถัดไป		

การทำกิจกรรม morning talk จัดทำโดยหัวหน้าตึก เรื่องราวที่นำมาพูดถึงบ่อยที่สุดคือ เรื่องจริยธรรมการทำงาน และการสร้างกำลังใจในการทำงาน เกร็ดความรู้ หรือข่าวใหม่ที่หัวหน้านำเข้ามาร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยผู้ช่วยพยาบาลทุกคน ทั้งที่เข้าเวรเช้าและที่ออกจากการทำงานเวรตึกจะต้องเข้าร่วมประชุมในช่วงเช้านี้ทุกคน ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้าทำงานแล้ว ยังถือว่าเป็นการส่งเวรครั้งใหญ่ของเวรตึกที่ส่งให้กับเวรเช้า โดยหัวหน้าตึกจะสอบถามเวรตึกถึงปัญหา เพื่อให้เวร

เข้าได้เตรียมตัวระมัดระวัง ทั้งนี้ กิจกรรม morning talk จะมีเฉพาะวันจันทร์ถึงศุกร์ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่หัวหน้าตึกมาปฏิบัติหน้าที่ ส่วนวันเสาร์-อาทิตย์จะข้ามกิจกรรมนี้ไปเป็นการส่งเเวอย่างเดียว และเริ่มต้นทำงานเลย

กิจกรรม morning talk เป็นการย้าให้ผู้ช่วยพยาบาลตระหนักถึงจริยธรรมในหน้าที่ และเป็นการเสริมพลังให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื้อหามักเป็นการเน้นถึงควมมีคุณค่าของงาน ผู้ช่วยพยาบาล เนื่องจากชาวที่หัวหน้าตึกนำมาเสนอนั้นไม่ใช่แค่เพียงชาวทั่วไป แต่เป็นชาวที่ผ่านการคัดเลือกให้เข้ากับวิชาชีพผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาลทั้ง 4 คน ต่างมองการทำกิจกรรม morning talk ไปในทิศทางเดียวกันว่าเป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้ให้กับตัวเอง และยังถือว่าเป็นการส่งเเวครั้งใหญ่ด้วย เพราะมีการย้าเตือนสิ่งที่ตนเองควรจะระวัง เป็นการสร้างความตื่นตัวในการทำงาน แต่ก็มีบางกรณีทีกิจกรรมดังกล่าวสร้างความรู้สึกเบื่อหน่ายให้กับผู้ช่วยพยาบาลได้ เช่นในวันที่หัวหน้าพยาบาลนำชาวที่ไม่มีสาระที่น่าสนใจมาเล่า เป็นต้น

จากรายละเอียดในตาราง 1 สิ่งสำคัญของการทำงานในลักษณะนี้ก็คือ การทำงานเป็นทีม เพราะว่าเป็นวิธีทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้อย่างเป็นระบบและไม่มีควมผิดพลาด หากผู้ช่วยพยาบาลคนใดไม่สามารถทำงานตามที่กำหนดไว้ได้ ก็จะส่งผลต่อคนทำงานทั้งหมดไม่ว่าจะอยู่ในเเวเดียวกัน หรือคนละเเวกันก็ตาม ข้อที่น่าสนใจของงานในลักษณะนี้ก็คือ ความเป็นงานที่มักมองไม่เห็นความสำเร็จของงาน แต่หากมีคนใดคนหนึ่งบกพร่อง ควมผิดพลาดจะฟ้องออกมาในรูปของผลกระทบที่จะสะท้อนไปทั้งระบบงาน

ควมสำคัญของ “ทีมเวิร์ค” ในงานผู้ช่วยพยาบาล

จากลักษณะการทำงานที่ต้องทำกิจกรรมเดียวกันร่วมกับผู้อื่นในทีมอยู่ตลอดเวลา ผู้ช่วยพยาบาลจึงจำเป็นต้องจัดการความรู้สึกและปรับทัศนคติให้ทำงานร่วมกับผู้ช่วยพยาบาลในทีมให้ได้ โดยแต่ละคนมีวิธีในการเตรียมตัวและเตรียมใจก่อนการทำงานแตกต่างกันไป แต่ทุกคนให้ความสำคัญกับการเตรียมร่างกายให้พร้อมและเตรียมจิตใจให้ปราศจากควมเครียด โดยผู้ช่วยพยาบาลทุกคนเน้นควมสำคัญของการ “ไม่สร้างปัญหาให้เพื่อนร่วมงาน” เป็นอย่างมาก

ก่อนที่จะเข้าทำงานประมาณ 1 ชั่วโมง ก็จะเตรียมพร้อมร่างกายด้วยการนั่งพัก ถ้าว่างก็จะจับหลักก่อน หรือไม่ก็ดื่มกาแฟ ถ้าหิวก็จะหาของกินเพื่อรองท้องก่อน เพราะถ้าเราไม่เตรียมพร้อมร่างกายของตัวเอง ก็จะเป็นภาระของผู้ร่วมงานคนอื่น นอกจากนี้ ถ้ามีเวลาว่างก็จะนั่งสมาธิ ฟังธรรมะ เพราะเราจะต้องสงบจิตใจเตรียมพร้อมสำหรับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่เราเองก็ยังไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น (คุณเอ๋)

ในบางวันที่เรามีความรู้สึกเครียดจากเรื่องอื่นๆ ที่เข้ามากระทบจิตใจ ก็จะหาทางระบายความรู้สึกของเราด้วยการร้องเพลง หรือดูหนังตลก เพื่อไม่ให้เรื่องความเครียดมากระทบต่อการทำงาน ซึ่งจะเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน (คุณน้อง)

ก่อนที่จะตนเองจะเข้าทำงานจะต้องรีบเคลียร์ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวกับสมาชิกภายในครอบครัวก่อน เพราะจะทำให้ไม่เครียดในเวลาทำงาน นอกจากนี้ จะใช้เรื่องของธรรมะช่วย โดยจะทำงานก็จะนั่งฟังธรรมะเพื่อให้ตนเองมีจิตใจที่สงบและเย็น เพื่อเตรียมตัวสำหรับการทำงาน (คุณดาว)

เนื่องจากเราเป็นคนเครียดง่ายผนวกกับการมีโรคประจำตัว ทำให้บ่อยครั้งก็จะมีความรู้สึกเครียดในเวลาทำงานเสมอ ส่งผลให้เกิดปัญหากับผู้ร่วมงาน ดังนั้นจึงต้องหาทางขจัดความเครียดและความรู้สึกทั้งหมด และที่สำคัญจะต้องไม่ลืมนำยารักษาโรคประจำตัวมาด้วยเสมอ จะได้ไม่เกิดปัญหาและสร้างความเดือดร้อนกับผู้ร่วมงาน (คุณตุ๊ก)

แม้ว่าผู้ช่วยพยาบาลจะตระหนักถึงการจัดการทางร่างกายและอารมณ์ เพื่อไม่ให้กระทบการทำงานร่วมกันและได้เตรียมรับมืออย่างดีดังที่กล่าวไปแล้ว แต่กระนั้นก็ยังอาจมีปัญหากับผู้ร่วมงานเกิดขึ้น ซึ่งปัญหาส่วนมากจะมีที่มาจากลักษณะงานที่บีบรัดเรื่องเวลา เช่น ถูกมองว่าไม่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเวลาที่เพื่อนร่วมงานทำงานไม่ทัน นอกจากนี้ปัญหายังมาจากเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ได้เช่นเดียวกัน เช่น เรื่องของการกินข้าวแล้วไม่ล้าง

งาน ทำให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นต้องมาล้างจานแทน ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นเรื่องเล็กน้อย และเป็นเรื่องที่ไม่ได้ใหญ่มาก แต่ถ้าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นประจำ ก็อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานได้ หรือเรื่องของการพูดจาและการแสดงออกทางสีหน้าที่ไม่ดีระหว่างกัน แต่ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรก็ตาม ผู้ช่วยพยาบาลทั้งสี่คนต่างเห็นตรงกันว่าในการทำงานตามวิชาชีพของตนจะปล่อยปัญหาขัดแย้งไว้ไม่ได้ ทุกคนจึงจัดการปัญหาในรูปแบบเดียวกัน คือ จะเรียกผู้ร่วมงานที่มีปัญหาเข้ามาพูดคุยในเรื่องปัญหาที่ขัดแย้งกัน ซึ่งจะต้องจัดการปัญหาให้เสร็จทันที จะปล่อยให้ค้างคาไม่ได้ เพราะต้องทำงานร่วมกันตลอดเวลา การเรียกเข้ามาพูดคุยตรงๆ จึงถูกมองว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา เพราะงานของผู้ช่วยพยาบาลไม่มีเวลาที่จะมาสังเกตอาการของผู้ร่วมงานที่มีปัญหา หรือพูดจาอ้อมค้อมเพื่อให้อีกฝ่ายรู้ตัว หรือนินทาอีกฝ่ายให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นฟังได้ เนื่องจากงานของผู้ช่วยพยาบาลถูกบีบรัดด้วยเวลา ทุกคนจึงเห็นว่าเวลามีค่าเกินกว่าจะนำมาทำอย่างอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานได้

เส้นแบ่งที่พร่าเลือนระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

จากลักษณะงานผู้ช่วยพยาบาลที่เป็นงานดูแลรักษา ประกอบกับความเป็นผู้หญิง ทำให้ผู้ช่วยพยาบาลต้องทำงานในลักษณะเดียวกันทั้งในและนอกเวลางาน ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาว่าผู้ช่วยพยาบาลขีดเส้นแบ่งระหว่างงานดูแลรักษาที่อยู่ในการทำงานเป็นอาชีพ กับงานดูแลรักษาที่อยู่นอกการทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพอย่างไร เส้นแบ่งที่ว่่านีพร่าเลือนหรือชัดเจนเพียงใด การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานในอาชีพทำให้ผู้ช่วยพยาบาลทำงานลักษณะเดียวกันต่างกันหรือไม่ และสุดท้ายความสัมพันธ์กับผู้ที่เป็นดูแลรักษาส่งผลกระทบอย่างไร

ผู้วิจัยพบว่า เส้นแบ่งนี้พร่าเลือนมากด้วยหลายเหตุผล เหตุผลแรก คือ การจัดการด้านเวลา ผู้ช่วยพยาบาลเป็นอาชีพที่ไม่มีเวลาทำงานที่แน่นอน ไม่มีการกำหนดวันหยุดเสาร์-อาทิตย์เหมือนกับอาชีพอื่น ดังนั้น เรื่องการไม่มีวันหยุดเหมือนอาชีพอื่น ผวนวกกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ก็ต้องเข้ามาทำงาน และในวันทำงาน ตารางเวลาก็ไม่แน่นอนอีก ทำให้

ความสัมพันธ์ชุดอื่นๆ ถูกจัดการโดยมีความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นแกน เช่น ในวันหยุด นักชัตถูกซ์ซึ่งเป็นวันหยุดยาว ครอบครัวจะวางแผนไปเที่ยวต่างจังหวัด เมื่อเกิดสถานการณ์ตรงกับวันทำงานของตนเอง ผู้ช่วยพยาบาลก็จะพยายามแลกเวร แต่ถ้าไม่สามารถแลกเวรกับผู้ร่วมงานได้ ก็จะไม่สามารถไปเที่ยวสังสรรค์กับสมาชิกในครอบครัวได้

เดือนเมษายนปีที่แล้ว ไม่ได้ไปเยี่ยมญาติที่ต่างจังหวัดกับครอบครัวเลย เพราะไม่สามารถแลกเวรใครได้ เนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่ทำงาน ไม่ได้พลาดแค่งานเดียว แต่ถ้ามื้อไรมีการไปเที่ยวต่างจังหวัดที่ต้องหยุดหลายวัน ก็มีความเสี่ยงสูงที่จะไม่ได้เดินทางไปกับครอบครัว ซึ่งก็รู้สึกว่าคุณชีพของเราเป็นอาชีพที่ต้องเสียสละ สิ่งที่สำคัญของการเสียสละก็คือการเสียสละเวลาของตนเองเพื่อส่วนรวม (คุณดาว)

รู้สึกแยและเหงาทุกครั้งเวลาที่สมาชิกในครอบครัวทุกคนไปเที่ยวต่างจังหวัดหลายวัน เพราะแลกเปลี่ยนไม่ได้จึงไม่สามารถเดินทางร่วมกับสมาชิกคนอื่นได้ ถึงแม้ว่าเมื่อกลับมาจะได้ของขวัญก็ไม่ได้ทำให้หายจากความรู้สึกโดดเดี่ยวอยู่ดี แต่ก็มองว่าสิ่งที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ตนเองได้เสียสละเวลาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น (คุณเอ๋)

สิ่งที่อยากทำมากที่สุดคือการไปส่งลูกเรียนพิเศษในทุกวันเสาร์และอาทิตย์จากนั้นก็พาลูกไปหาอะโรกินและดูหนังอย่างพร้อมเพรียงกันทั้งครอบครัว แต่เมื่อบางวันที่ตรงกับเวลาการทำงานทำให้ไม่สามารถอย่างที่ต้องการได้เลยต้องเป็นหน้าที่ของสามีเข้ามาทำหน้าที่แทน แต่ก็คิดว่าสิ่งที่ทำเป็นการช่วยเหลือคนอื่นและเป็นการทำบุญ (คุณตุ๊ก)

เมื่อผู้ช่วยพยาบาลต้องทำงานในวันหยุด ผู้ช่วยพยาบาลจึงต้องหาวิธีการจัดการกับปัญหาความสัมพันธ์ภายในครอบครัว เช่น การพูดคุยทำความเข้าใจกับลูกเรื่องลักษณะงานของแม่ บางคนก็ใช้วิธีแจกแจงเวลางานให้ครอบครัวรับรู้เป็นรอบเดือน

ก็บอกให้เขารับรู้ว่าภายในหนึ่งเดือนเวลาการทำงานของเราไม่แน่นอน จะพูดคุยกับสมาชิกในครอบครัวทุกคน ว่าภายในหนึ่งเดือนนี้เราทำงานอะไรบ้าง จากนั้นก็จะจัดเวรที่ตนเองทำงานลงบนปฏิทิน เพื่อเป็นการบอกให้สมาชิกในครอบครัวได้รู้ว่าทำงานช่วงไหน และหยุดงานช่วงไหน เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่ทุกคน

ภายในบ้านออกไปเที่ยวข้างนอกและตัวเองไปไม่ได้ จะได้เข้าใจถึงเหตุผล และ
เป็นการจัดการวางแผนเดินทางกับครอบครัวได้ (คุณเอ๋)

ด้วยความเรียกร้องของงาน ทำให้ผู้ช่วยพยาบาลต้องผลักระงานดูแลรักษาที่ตน
อยากทำเช่นดูแลลูก ให้กับสมาชิกในครอบครัว ซึ่งมักจะเป็นแม่และสามี ผู้ช่วยพยาบาล
หลายคนจึงหันมาให้ความสนใจกับงานในอาชีพ มองงานในเชิงให้คุณค่า เช่น มองว่าเป็นการ
เสียสละ เป็นการทำความดี ช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

งานกับคน คนกับงาน

ความสัมพันธ์กับผู้ป่วยและปรับทัศนคติเพื่อความยั่งยืนในการทำงาน

เนื่องจากอาชีพผู้ช่วยพยาบาลเป็นอาชีพที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้ป่วยโดยตรง และเป็น
อาชีพหนึ่งที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยผ่านการดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งยังเป็นการดูแลอย่าง
ใกล้ชิดเสมือนเป็นบุคคลในครอบครัว ผู้ช่วยพยาบาลเองก็มองความสัมพันธ์กับผู้ป่วยใน
ลักษณะนั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ช่วยพยาบาลสามารถทำงานดูแลผู้ป่วยได้ ทัศนคติในการ
มองผู้ป่วยของผู้ช่วยพยาบาลเช่นนี้จึงมีส่วนสำคัญมากต่อการทำงานของผู้ช่วยพยาบาล

ผู้ป่วยก็เปรียบเสมือนกับญาติของเราคนหนึ่ง การที่เราเข้าไปดูแลเขา ก็เหมือนกับ
การที่ดูแลญาติของเราให้หายจากอาการเจ็บป่วยได้ เวลาเห็นเขาเจ็บป่วยก็มีความ
รู้สึกเหมือนกับญาติตนเองกำลังเจ็บป่วย (คุณเอ๋)

เวลาที่เข้าไปทำงานกับผู้ป่วยในแต่ละครั้งนั้น จะมีความรู้สึกว่าได้เข้าไปช่วยเหลือ
คนที่เรารู้จักเป็นอย่างดี ยิ่งเรามองเช่นนี้ยิ่งส่งผลดีทั้งกับตัวเราและผู้ป่วยที่เข้ามา
ทำการรักษา (คุณดาว)

นอกจากที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว การเปรียบผู้ป่วยเหมือนกับคนในครอบครัวยังทำให้
ผู้ช่วยพยาบาลสามารถเข้าถึง ให้การดูแลผู้ป่วย และอธิบายแนะนำการดูแลผู้ป่วยให้กับญาติ
ของผู้ป่วยได้ง่ายขึ้น หากผู้ช่วยพยาบาลมองผู้ป่วยว่าเป็นเพียงคนคนหนึ่งที่มาใช้บริการ
การรักษา ก็จะส่งผลให้การเข้าไปดูแลผู้ป่วยนั้นทำได้ไม่เต็มที่ ไม่เข้าใจถึงความรู้สึกของ

ผู้ป่วย การดูแลก็จะเปรียบเสมือนการขายผ้าเอาหน้ารอด กล่าวคือ การดูแลผู้ป่วยก็จะเพียงดูแลเท่านั้น ไม่ได้ให้ความใส่ใจหรือสนใจแต่อย่างใด การนิยามผู้ป่วยว่าเป็นเสมือนคนในครอบครัวนั้น ผู้วิจัยมองว่าสัมพันธ์กับการประกอบอาชีพของผู้ช่วยพยาบาล กล่าวคือการใช้ทัศนคติของตนเองใส่เข้าไปในการทำงานด้วย เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่ตัวของงานไม่ใช่เรื่องของงาน แต่เป็นการใส่ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีเข้าไปในการทำงานด้วย

ขณะเดียวกัน ผู้ป่วยเองก็ตระหนักถึงความสัมพันธ์ที่พันไปจากเส้นแบ่งของการทำงานตามหน้าที่ของผู้ช่วยพยาบาล และประทับใจมากเมื่อเวลาที่ผู้ช่วยพยาบาลดูแลผู้ป่วยให้มีความสบายร่างกายและจิตใจ การดูแลของผู้ช่วยพยาบาลแต่ละครั้งนั้นเป็นการเข้าไปดูแลร่างกายอย่างประชิดตัว ไม่ว่าจะเป็นการเช็ดตัวผู้ป่วย หรือการเก็บอาเจียน ปัสสาวะ อุจจาระของผู้ป่วย ซึ่งในแต่ละงานที่กล่าวมาเป็นสิ่งที่ถูกสังคมมองว่าเป็นงานที่น่ารังเกียจและไม่มีใครอยากทำ แม้กระทั่งคนในครอบครัว แต่เมื่อผู้ช่วยพยาบาลทำงานเหล่านี้โดยไม่มีความรู้สึกเขินอายหรือรังเกียจ จึงสร้างความประทับใจให้กับผู้ป่วยอย่างยิ่ง

เคยเจอผู้ป่วยที่มีอาการหนักเกิดอุบัติเหตุ ทำให้ไม่สามารถขยับหรือเคลื่อนที่ร่างกายไปไหนได้ ในบางวันก็จะอาเจียนออกมากระจัดกระจายทั่วห้อง ซึ่งญาติผู้ป่วยที่เข้าเฝ้าก็ไม่กล้าที่จะทำอะไร เพราะขยะแขยง พอเราเข้ามาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยทันที โดยไม่มีความรู้สึกหวาดกลัวหรือขยะแขยง ผู้ป่วยจะมีความสุขซึ่งใจเป็นอย่างมาก และแสดงออกมาผ่านสีหน้า แววตา บ่อยครั้งที่เห็นผู้ป่วยน้ำตาไหล (คุณเอ๋)

ผู้ป่วยมักแสดงความรู้สึกขอบคุณด้วยการให้ของขวัญ เช่น ในเช้าวันถัดจากวันที่เกิดเหตุข้างต้น คุณเอ๋ก็ได้รับขนมกล่องใหญ่จากผู้ป่วยรายนี้ มีการ์ดเขียนหน้าขนมว่า “ขอบคุณครับ” คุณเอ๋จึงนำไปแบ่งกับเพื่อนร่วมงานทุกคน เพราะทุกคนก็ทำงานหนักและใส่ใจผู้ป่วยเช่นเดียวกัน ผู้ช่วยพยาบาลคนอื่นๆ ก็มีทัศนคติคล้ายกัน

การได้รับของขวัญจากผู้ป่วยไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ เมื่อได้รับทำให้รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่เป็นตัวแทนของคำขอบคุณ ขอบขอบคุณที่เราได้ช่วยเหลือเขา เพราะทุกครั้งที่เราเข้าไปดูแลผู้ป่วยจะทำจนสุดความสามารถ ซึ่งของขวัญเป็นสิ่งที่สร้างกำลังใจให้

กับผู้ช่วยพยาบาลได้เป็นอย่างดี และเป็นแรงผลักดันที่ทำให้อยากที่จะทำงาน (คุณน้อง)

สิ่งที่น่าสนใจที่ผู้วิจัยพบจากงานศึกษานี้ก็คือ การให้ของขวัญนี้ไม่ได้เป็นความสัมพันธ์ทางเดียวในเชิงแลกเปลี่ยน คือไม่ใช่ผู้ช่วยพยาบาลดูแลผู้ป่วย และผู้ป่วยแสดงความขอบคุณด้วยการให้ของขวัญ แต่ผู้ช่วยพยาบาลเองก็แสดงออกต่อผู้ป่วยในลักษณะเดียวกัน เช่น คุณตุ๊กที่ทำงานฝีมือให้เป็นของขวัญปีใหม่แก่ผู้ป่วยในวอร์ด

ช่วงปีใหม่ถ้าจะต้องอยู่เข้าเวรก็จะนั่งถกกันคิดถึงประติมากรรมของขวัญน่ารักๆ ให้ผู้ป่วย เพราะชอบในเรื่องของงานฝีมืออยู่แล้ว และทำแจกให้กับผู้ป่วยเพื่อเป็นของขวัญวันปีใหม่ แสดงถึงการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน (คุณตุ๊ก)

ผู้วิจัยมองว่า การสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะนี้เป็นส่วนสำคัญของการทำงานผู้ช่วยพยาบาล ผ่านการร่วมกันกล่อมเกลารูปแบบความสัมพันธ์ให้ใกล้ชิด และเป็นการกระทำโดยตระหนักจากทั้งฝั่งของผู้ป่วยและผู้ช่วย เพื่อให้การทำงานที่ต้องสัมพันธ์ใกล้ชิดมากดำเนินไปได้โดยไม่กระอักกระอ่วน และสร้างความรู้สึกดีต่อผู้ป่วย ยิ่งไปกว่านั้น การแลกเปลี่ยนในความสัมพันธ์ที่พ้นไปจากงานในหน้าที่ของผู้ช่วยพยาบาลกับผู้ป่วยยังแสดงออกผ่านการแลกเปลี่ยนที่ไม่ใช่วัตถุสิ่งของ ดังที่ผู้ช่วยพยาบาลทุกคนมองว่า คำขอบคุณในทุกๆ วันก็เพียงพอแล้วที่จะทำให้พวกเขาทำงานต่อไปได้

ความแตกต่างทางเพศกับการดูแล

เนื่องจากงานผู้ช่วยพยาบาลถูกจัดอยู่ในงาน “ดูแลรักษา” จึงถูกมองว่าเป็นงานของผู้หญิง เมื่อต้องดูแลผู้ป่วยชายจึงเกิดปัญหาการเขินอาย แม้ว่าผู้ช่วยพยาบาลซึ่งในวอร์ดนี้เป็นผู้หญิงทั้งหมดจะคุ้นเคยกับการเช็ดตัวผู้ป่วยทั้งหญิงและชาย แต่ผู้ป่วยชาย โดยเฉพาะผู้ป่วยที่เข้ามาใหม่ จะรู้สึกว่าผู้ช่วยพยาบาลเป็นผู้หญิงแปลกหน้าที่เข้ามาสัมผัสร่างกายตน ทำให้ไม่ให้ความร่วมมือเท่าไรนัก ในขณะที่ผู้ช่วยพยาบาลซึ่งต้องทำงานภายใต้การบีบรัดของเวลาเห็นว่า หากผู้ป่วยไม่ร่วมมือ งานของตนจะช้าและไม่เรียบร้อย ผู้วิจัยพบความย้อนแย้งในประเด็นนี้ คือแม้ว่าผู้ช่วยพยาบาลจะมีวิสัยมองและสร้างความสัมพันธ์กับ

ผู้ป่วยด้วยการปฏิบัติต่อกันเสมือนญาติ แต่ในขณะเดียวกันลักษณะงานที่เน้นความเป็นทีมและประสิทธิภาพก็ทำให้ต้องมีการนำแนวปฏิบัติบางอย่างมาใช้เพื่อให้กิจกรรมอย่างการ complete bed bath ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว เช่น การปิดตาผู้ป่วย และทำกับผู้ป่วยทุกคนในลักษณะเดียวกัน ร่วมกันทำงานเป็นทีม ส่วนผู้ช่วยพยาบาลหน้าใหม่ก็จะใช้วิธีการนี้ในการทำงานให้แล้วเสร็จ

การจัดการเรื่องความขัดแย้งกับผู้ป่วย

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ตลอดทุกวันในระหว่างการทำงานของผู้ช่วยพยาบาลในแต่ละวัน ซึ่งความขัดแย้งอาจจะเป็นเรื่องความขัดแย้งในเรื่องเล็กๆ ไปจนถึงความขัดแย้งในเรื่องใหญ่ ทั้งนี้ ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นกับทั้งผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย เนื่องจากอาชีพผู้ช่วยพยาบาลเป็นอาชีพที่ต้องทำงานร่วมกับคนหลากหลาย สิ่งสำคัญของการทำงานในอาชีพผู้ช่วยพยาบาลคือจะจัดการความขัดแย้งอย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการทำงาน เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นของผู้ช่วยพยาบาลทั้ง 4 คน พบว่าผู้ช่วยพยาบาลทั้งหมดนั้นเลือกที่จะไม่แสดงปฏิกิริยาตอบสนองกับผู้ป่วย ถ้าเกิดปัญหาระหว่างการทำงาน โดยเลือกที่จะเดินออกมาจากพื้นที่ที่มีปัญหาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ไม่ว่าตัวเองจะถูกหรือผิด ก็ต้องขอโทษผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ป่วยมีความสบายใจ ส่วนผู้ช่วยพยาบาลต้องปล่อยความรู้สึกให้ผ่านไป ตัวอย่างเช่น

เวลามีปัญหากับผู้ป่วย เช่นถูกผู้ป่วยว่ากล่าวเวลาที่เช็ดตัวผู้ป่วย จะต้องฟังแล้วปล่อยให้มันผ่านไป และเมื่อก้าวออกมาจากห้องก็จะถอนหายใจและเดินหน้าทำงานต่อไป เพราะว่าเวลาการทำงานก็ยังเคลื่อนไหวไม่หยุด เราต้องมึนงานอื่นที่รอให้เราไปทำ และเดินหน้าทำงานต่อไป (คุณเอ๋)

ซึ่งไม่เพียงแต่คุณเอ๋เท่านั้น จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ช่วยพยาบาลคนอื่นก็มีการจัดการปัญหาในลักษณะดังกล่าวนี้เช่นกัน แต่ถ้าปัญหานั้นหนักมาก ผู้ช่วยพยาบาลก็จะเลือกไปบอกหัวหน้าตึกให้เป็นคนเข้ามาจัดการปัญหาแทนตัวเอง และผู้ช่วยพยาบาลก็จะเดินหน้าทำงานต่อไป

บทส่งท้าย

ผู้ช่วยพยาบาลแม้จะไม่ใช่งานอาชีพใหม่ แต่เป็นอาชีพที่มักไม่ได้รับการมองเห็น แม้จะเป็นส่วนสำคัญในการดูแลรักษาผู้ป่วยที่ทำให้องค์กรสมัยใหม่อย่างโรงพยาบาลดำเนินต่อไปได้ งานศึกษานี้ต้องการการประมวลผลชีวิตการทำงานของผู้ช่วยพยาบาล โดยเน้นลักษณะสำคัญของงานสองประการ คือการแบ่งแยกเวลาและหน้าที่ที่กำหนดการทำงานในแต่ละขั้นตอนโดยละเอียดลออ การเดินทางที่ต้องประสานงานกับทีมโดยมีข้อผิดพลาดไม่ได้ การตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่แสดงออกผ่านวิถีใกล้เคียงความขัดแย้งที่ต้องจัดการให้จบไปโดยเร็วที่สุด เพราะผู้ช่วยพยาบาลต่างตระหนักว่า งานในหน้าที่จะต้องดำเนินไปแบบหยุดไม่ได้ และไม่สามารถปล่อยให้ปัญหาใดๆ มาเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงานได้ ผู้ช่วยพยาบาลจัดการร่างกายและจิตใจของตนเอง จัดการความสัมพันธ์หลายชุดบนฐานของความเข้าใจในต่อลักษณะงานในอาชีพของตนที่วุ่นวาย บทความนี้ยังกล่าวถึงเส้นแบ่งของการทำงานและความสัมพันธ์ส่วนตัวผ่านความสัมพันธ์หลายชุดของผู้ช่วยพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นการพยายามมอง และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วยเสมือนหนึ่งเป็นญาติ เพื่อให้การดูแลรักษาที่ต้องใกล้ชิดเนื้อตัวเป็นไปโดยราบรื่นและไม่ก่อเขิน รักษางานให้เดินไปตามเวลาได้โดยเคร่งครัด หรือการจัดการกับความสัมพันธ์ส่วนตัวโดยมีเวลาของงานในอาชีพเป็นแกนกลาง ในขณะที่หน้าที่ในฐานะแม่ถูกผลักไปให้ผู้อื่นทำและดำรงอัตลักษณ์ในอาชีพผ่านการมองงานของตนว่าเป็น การเสียสละและช่วยเหลือผู้อื่น ประเด็นทั้งหลายเหล่านี้ล้วนเป็นประเด็นหลักของการศึกษาสังคมวิทยาว่าด้วยงานมายาวนาน และยังสอดคล้องกับงานสมัยหลังที่ไม่ได้สนใจงานเฉพาะที่เป็นอาชีพเพื่อให้ได้คำตอบแทนเท่านั้น แต่ยังหันมาทบทวนเส้นแบ่งของสิ่งที่เรียกว่า “งาน” ใหม่อีกด้วย²

² ผู้สนใจโปรดดู Pettinger et al (2005).

รายการอ้างอิง

Pettinger, Lynne, Jane Parry, Rebecca Taylor, and Meriam Glucksmann, eds. 2005.

A New Sociology of Work?. Blackwell Publishing: Malden, M.A.
