

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันทุกองค์การต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงทำให้องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนตัวเองตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความสำเร็จในการบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การส่วนหนึ่งมาจากความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล “ทรัพยากรบุคคล” หรือ “คน” เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ถือเป็นทุนทางปัญญาที่จะชนะในธุรกิจยุคใหม่ได้ (दनัย เทียนพุด, 2543) และเป็นแรงผลักดันที่จะขับเคลื่อนให้งานบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ (สามารถ หงษ์วิไล, 2547; อนันต์ชัย คงจันทร์, 2545) โดยมีหัวหน้างานที่รับบทบาทหน้าที่ของตนเป็นผู้ฝึกสอนงานให้กับบุคลากรเหล่านี้ได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่สร้างสรรคผลงานคุณภาพได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ควบคู่ไปกับการสนับสนุนด้านทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการตัดสินใจของทีมงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (สุพัตรา สุภาพ, 2547) โรงพยาบาลนับเป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนี้ ที่ต้องผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการรักษายาบาลอยู่ภายใต้กฎหมายวิชาชีพและกฎหมายรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยการให้การรักษายาบาลตามมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งการได้รับผลกระทบที่เกี่ยวเนื่องกับสิทธิของผู้ป่วย ทำให้บุคลากรทางพยาบาลต้องตระหนักถึงการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ การพัฒนาของบุคลากรเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการพัฒนาจากองค์การเป็นผู้จัดสรรให้หรือได้รับการพัฒนาจากหัวหน้างานในหน่วยงานก็ตาม ล้วนต้องจัดกระทำอย่างต่อเนื่อง (วรพงษ์ วรริรัฐ, 2545) นับตั้งแต่ระยะแรกของการปฏิบัติงานที่เป็นผู้อ่อนหัด (Novice) ไปจนถึงระยะการเป็นผู้เชี่ยวชาญในงาน (Expert) ซึ่งนโยบายในระดับประเทศก็ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ ดังปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่มุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน

กลุ่มการพยาบาลเป็นหน่วยงานที่ให้การดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง มีภารกิจหลักที่ช่วยให้ผู้ป่วยพ้นหายจากโรคสามารถดูแลตนเองได้ และส่งเสริมสุขภาพของผู้ที่ยังไม่มีอาการเจ็บป่วยให้แข็งแรงมีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยมีมาตรฐานของการพยาบาลเป็นตัวกำกับให้เกิดคุณภาพ ซึ่งการมีคุณภาพก็คือการอยู่รอดขององค์การ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2544) และการตัดสินใจคุณภาพ

การบริการสุขภาพมาจากคุณภาพการบริการที่ได้รับ (นิตยา ศรีญาณลักษณ์, 2545) แต่การจะพัฒนาคุณภาพได้ ต้องพัฒนา "คน" เป็นเบื้องต้นแรก วิธีการที่ใช้ได้ดีวิธีหนึ่งคือการสอนงาน (Coaching) ซึ่งเป็นการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคลเพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2546; วรพงษ์ รวีรัฐ 2545; Herrin, 2000) เพราะเป็นการเรียนรู้การปฏิบัติงานจากสถานการณ์จริง เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากรที่ได้รับการสอนงาน (นพปฎล สุนทรนนท์, 2541; วนิดา ชูวงศ์, 2546) และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ ในการศึกษาของต่างประเทศได้กล่าวถึงความสำคัญของการสอนงาน (Coaching) ว่าเป็นสิ่งที่ผู้จัดการพยาบาล (Nurse manager) ช่วยให้พยาบาลระดับปฏิบัติสามารถดำเนินงานไปถึงเป้าหมายได้ (Lachman, 2000) หรือนำเอากระบวนการของการสอนงานมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้จัดการทางการพยาบาล ทำให้ผู้จัดการทางการพยาบาลมีความพึงพอใจและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Fuimano, 2000)

หัวหน้าหอผู้ป่วยนับเป็นผู้บริหารองค์การพยาบาลระดับสูงที่สุดที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารการพยาบาลระดับสูงกับผู้ปฏิบัติการพยาบาล โดยการนำนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ จากผู้บริหารระดับสูงไปมอบหมายให้บุคลากรในหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของบริการที่ผู้ป่วยพึงได้รับเป็นหลักสำคัญ (Stevens, 1980 อ้างใน ประนอม ฉิมอินทร์, 2539; พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546) และมีบทบาทด้านการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539; สำนักการพยาบาล, 2539)

โรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้มีระบบการพัฒนาบุคลากร เริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ตามแผนการพัฒนาบุคลากรไปจนถึงการฟื้นฟูความรู้ในบุคลากรเก่า โดยมีทั้งที่จัดให้มีการสอนภายในระดับหอผู้ป่วยเองและการที่โรงพยาบาลหรือกลุ่มการพยาบาลจัดสอนอย่างเป็นทางการ รวมทั้งการจัดส่งไปศึกษาอบรมภายนอกโรงพยาบาล ในปีงบประมาณ 2547 โรงพยาบาลแห่งนี้ได้จัดให้มีการอบรมด้านวิชาการที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นจำนวนเงินถึง 2,455,846 บาท และกลุ่มการพยาบาลก็ได้สนับสนุนให้มีการประชุมอบรมในงานด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ด้านการบริการพยาบาลหรือความรู้ที่สนับสนุนให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ เช่น ใช้กระบวนการพยาบาล การเสริมความรู้ในการดูแลผู้ป่วยโรคต่าง ๆ ทั้งในภาวะวิกฤตและเรื้อรัง ซึ่งผลของการปฏิบัติก็ยังคงต้องมีการพัฒนาต่อไป และจากการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้พบว่า การสอนงานของหัวหน้าหอ

ผู้ป่วยมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มการพยาบาลเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่สามารถสอนงานให้กับพยาบาลระดับปฏิบัติได้ จะทำให้มีผลต่อคุณภาพของการดูแลรักษาพยาบาลเป็นอย่างมาก

จากการทบทวนวรรณกรรมในประเทศไทยพบว่ามีเพียงการศึกษาเกี่ยวกับการสอนงานในแง่ของการพัฒนาบุคลากรโดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบการนิเทศทางคลินิกของหัวหน้าหอผู้ป่วย (ประภากร ธาธาศักดิ์, 2546) หรือการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย (ประนอม จิมอินทร์, 2539) แต่ยังไม่พบการศึกษาวิจัยที่เจาะลึกถึงประสบการณ์หรือความรู้สึกนึกคิดของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นผู้สอนงานมาก่อน ส่วนงานวิจัยในต่างประเทศก็ยังไม่พบว่ามีการศึกษาที่เจาะลึกถึงความรู้สึกนึกคิดหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเจาะลึกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจริงตามประสบการณ์และความรู้สึกนึกคิดจิตใจในชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างละเอียดลึกซึ้งที่เกิดขึ้นตามสภาพปกติ (Naturalistic Research) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นวิธีการที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ปรากฏจริงจากประสบการณ์ด้านการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้โดยตรงตามบริบทของโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรระดับหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการสอนงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพต่อไป

คำถามการวิจัย

คำถามหลัก: ชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นอย่างไร

คำถามรอง : 1. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายของการสอนงานอย่างไร

2. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสบการณ์ในการสอนงานอย่างไร

3. หัวหน้าหอผู้ป่วย ประสบความสำเร็จในการสอนงานหรือไม่ อย่างไร

4. หัวหน้าหอผู้ป่วย พบปัญหา และอุปสรรคในการสอนงานหรือไม่ ถ้าพบปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเป็นอย่างไร มีแนวทางแก้ไขแบบใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึงชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยของกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งหนึ่งทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งในด้านการให้ความหมายเรื่องการสอน

งาน ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการสอนงานไปถึงผลลัพธ์ที่ได้ ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้น หรือปัญหาและอุปสรรคในการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งหนึ่งทางภาคตะวันออก โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นวิธีการหลักในการเก็บข้อมูล กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้และยินดีให้ความร่วมมือในการเล่าประสบการณ์ชีวิตการเป็นผู้สอนงานในโรงพยาบาล ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2548 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2548

นิยามศัพท์เฉพาะ

กลุ่มการพยาบาล หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบไปด้วยบุคลากรทางการพยาบาลระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานและดำเนินกิจกรรมร่วมกันด้วยความรับผิดชอบให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโรงพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป และทำหน้าที่ในการบริหารงานในหอผู้ป่วยที่ได้รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

โรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรร หมายถึง โรงพยาบาลที่คัดเลือกมาเป็นสถานที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเปิดให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกประเภทตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่ระดับตติยภูมิลงมารวมทั้งเป็นแหล่งฝึกของบุคลากรทางสาธารณสุขหลายสาขา ไม่ว่าจะเป็น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด หรือนักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ รวมทั้งเป็นโรงพยาบาลแม่ข่ายให้กับจังหวัดใกล้เคียงอีกด้วย มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยทั้งหมด 733 เตียง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ด้านการบริหาร เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการบริหารงานในหอผู้ป่วยให้เอื้อต่อการสอนงานทั้งในด้านโครงสร้างและกระบวนการของการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เช่น การมีนโยบายด้านการสอนงานอย่างเป็นรูปธรรม หรือการมีระบบการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนงานอย่างชัดเจนทั้งทางตรงและทางอ้อม สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมให้บุคลากรทางการ

พยาบาลมีเจตคติที่ดีต่อการสอนงานเพิ่มขึ้น มีกำลังใจชื่นชอบในการได้สอนงานแก่บุคลากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2. ด้านปฏิบัติการพยาบาล เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลที่เกิดจากการที่พยาบาลได้รับการสอนงานที่ดี ทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับจัดทำหลักสูตรเรื่องการสอนงานให้กับนักศึกษาพยาบาล หรือจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อการอบรมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้างานมีความสามารถในการสอนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสอนนักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ ที่มาฝึกปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย

4. ด้านการวิจัย เป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีต่อบุคลากรในระดับต่าง ๆ

แนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อบรรยายชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในภาพรวม โดยพยายามทำความเข้าใจถึงการให้ความหมายของการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดเห็นของเขา โดยไม่มีการชี้นำ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสอนงาน การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรูปแบบการวิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต และวางแผนการวิจัยได้ถูกต้องอย่างแท้จริงแต่ไม่ได้ใช้เป็นกรอบในการควบคุมผลการวิจัย