บทที่ 4
ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งหนึ่งทางภาคตะวันออก โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพแบบธรรมชาติวิทยา รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยและมีประสบการณ์ในตำแหน่งนี้ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จนกระทั่งข้อมูลนั้นมีความอิ่มตัว และเพิ่มเติมข้อมูลบางส่วนโดยการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการจากพยาบาลวิชาชีพอีก 2 คน นอกจากนั้นยังรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตและการวิจัยเอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นจนข้อมูลอิ่มตัวรวมทั้งสิ้น 2 เดือน 17 วัน เริ่มตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ.2548 ถึงวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ.2548 จากนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ทำการศึกษา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของสถานที่ที่ทำการศึกษา

1.2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1 ความหมายของการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.2 ผู้ที่ได้รับการสอนงาน

2.3 เรื่องที่สอน

2.4 วิธีการสอน

2.5 ช่วงเวลาที่ใช้ในการสอน

2.6 การให้ข้อมูลย้อนกลับ

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ของการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและแนวทางแก้ไขปัญหา

3.1 ผลสำเร็จของการสอนงาน

3.2 ความล้มเหลวของการสอนงานและแนวทางแก้ไข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ทำการศึกษา

พื้นที่ที่ทำการศึกษาเป็นโรงพยาบาลศูนย์แห่งหนึ่งทางภาคตะวันออก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตั้งอยู่ในเขตเมืองที่มีการคมนาคมสะดวก เปิดให้บริการรักษาพยาบาลในระดับตติยภูมิลงมาตลอด 24 ชั่วโมงให้กับประชาชนในเขตพื้นที่และประชาชนจากโรงพยาบาลในเครือข่าย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

อีก 2 จังหวัด นอกจากนั้นยังเป็นแหล่งฝึกงานของบุคลากรสาขาต่าง ๆ เช่น สาขาแพทยศาสตร์ สาขาพยาบาลศาสตร์ สาขาเวชกรรมฟื้นฟู เป็นต้น การให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแบ่งออกเป็น การบริการผู้ป่วยนอกและการบริการผู้ป่วยใน ซึ่งการบริการผู้ป่วยในประกอบไปด้วยแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกสูติกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกอายุรกรรม แผนกกุมารเวชกรรม แผนกศัลยกรรมกระดูก และ แผนกทั่ว ๆ ไป ในแต่ละแผนกยังแบ่งออกเป็นหอผู้ป่วยต่าง ๆ รวมทั้งหมด 35 หอผู้ป่วย มีจำนวนเตียงที่เปิดให้บริการทั้งหมด 733 เตียง จำนวนบุคลากรพยาบาลทั้งหมด 606 คน ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 490 คน พยาบาลเทคนิค 97 คน และ เจ้าหน้าที่พยาบาล 19 คน นอกจากนั้น ยังมีผู้ช่วยเหลือคนไข้อีก 233 คน

ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยในจำนวน 12 คน ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมามากกว่า 1 ปี เป็นเพศหญิงทั้งหมด มีอายุตั้งแต่ 38 ปีถึง 56 ปี โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 41-45 ปี ระดับการศึกษามีตั้งแต่อนุปริญญาถึงระดับปริญญาโท ส่วนมากอยู่ในกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาโท โดยเฉพาะสาขาการบริหารการพยาบาลมีจำนวนมากที่สุด สำหรับอายุราชการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21-25 ปี และ 31-35 ปีซึ่งมีจำนวนเท่ากัน ส่วนระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี สำหรับการศึกษา/อบรมส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล โดยเฉพาะหลักสูตรผู้บริหารระดับต้นมีจำนวนผู้เข้าอบรมมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 1

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ลักษณะ	จำนวน (12 คน)
เพศ	
หญิง	12
อายุ(ปี)	
36-40	2
41-45	4
46-50	1
51-55	3
55 ขึ้นไป	2
การศึกษา	
อนุปริญญา	1
ปริญญาตรี	7
ปริญญาโท	
-สาขาการบริหารการพยาบาล	2
-สาขาการบริหารทั่วไป	1
-สาขาระบาดวิทยา	1
อายุราชการ (ปี)	
15-20	2
21-25	4
26-30	2
31-35	4
ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย (ปี)	
1-5	4
6-10	2
11-15	1
16-20	3
21-25	2

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล (ต่อ)

ลักษณะ	จำนวน (12 คน)
การได้รับการศึกษา อบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล	
ได้รับ	8
ไม่ได้รับ	4
หลักสูตรที่ได้รับการศึกษา อบรม	
การอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้น	5
ปริญญาโท หลักสูตรการบริหาร	3

ส่วนที่ 2 ชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกร่วมกับการสังเกตการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมามากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน และการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1 ความหมายของการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.2 ผู้ที่ได้รับการสอนงาน

2.3 เรื่องที่สอน

2.4 วิธีการสอน

2.5 ช่วงเวลาที่ใช้ในการสอน

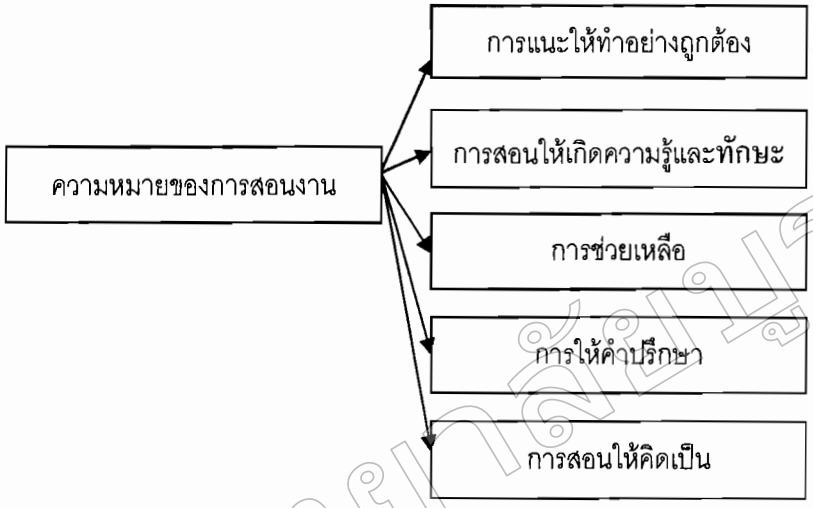
2.6 การให้ข้อมูลย้อนกลับ

ความหมายของการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

จากผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ให้ความหมายของการสอนงานเป็น 5 ประเด็น คือ การแนะให้ทำอย่างถูกต้อง การสอนให้เกิดความรู้และทักษะ การช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา และการสอนให้คิดเป็น สอดคล้องกับที่ นพ ศรีบุญนาค (2546) ได้กล่าวถึงการสอนงานว่าเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาสอนหรือให้ความรู้ตลอดจนทักษะเกี่ยวกับการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการชี้ให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้ว่าต้องปฏิบัติงานอะไร และต้องทำงานนั้นให้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สำเร็จได้ด้วยวิธีใด นอกจากนั้น คือการสอนให้คิดเป็นเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถคิดทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง รู้ถึงเหตุผลว่าต้องทำสิ่งใด และทำไมต้องทำสิ่งนั้น ดังแผนภาพที่ 4-1



แผนภาพที่ 4-1 การให้ความหมายของการสอนงาน

ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดของความหมายทั้ง 5 ตามลำดับ ดังนี้

1. **การแนะให้ทำอย่างถูกต้อง**

หัวหน้าหอผู้ป่วย ทั้ง 12 คน ให้ความหมายว่าการสอนงานเป็นการแนะนำให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานเข้าใจถึงเหตุและผลของการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสมรวมไปถึงขั้นตอนของการทำงานที่เป็นระบบง่ายต่อการนำไปใช้ โดยที่ผู้ปฏิบัติสามารถขอคำแนะนำปรึกษาเมื่อพบปัญหาในการทำงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับ เจษฎาพร พิชัยยา (2545) ที่ทำการศึกษากึ่งทดลองถึงผลของการโคช (Coach) ต่อความรู้และการปฏิบัติของบุคลากรทางการพยาบาลในการป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่ตำแหน่งผ่าตัดในผู้ป่วยออโธปิดิกส์แล้วพบว่าบุคลากรในห้องผ่าตัดออโธปดิกส์ที่ได้รับการสอนด้วยวิธีการโคช ที่ส่วนหนึ่งประกอบด้วยการให้คำแนะนำให้ทำอย่างถูกต้องในการป้องกันการติดเชื้อที่ตำแหน่งผ่าตัดนั้น มีคะแนนความรู้และการปฏิบัติสูงกว่าก่อนการโคชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนั้น ปรัชญา ไกรนรา (2539) ยังให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่าการสอนงานนั้น ถ้าทำอย่างถูกต้องจะทำให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานแต่ละคนได้เรียนรู้ประสบการณ์ได้อย่างดี ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ก็จะดูเรื่องปัญหาเกี่ยวกับคนไข้ ดูว่าเขา (พยาบาล) มีการแก้ไขปัญหาในเวรที่ผ่านมาอย่างไร เช้านี้ต้องรายงานแพทย์ว่ามีปัญหาอะไรในคนไข้คนนี้.แล้วก็ในเรื่องของการบันทึก (บันทึกทางการพยาบาล) แล้วยังไม่ครอบคลุมในประเด็น เช่น เรื่องของการรายงานแพทย์... เรา

ปฏิบัติการพยาบาลคนไข้ ที่มันจำเป็นจะต้องเขียนเพราะเป็นหลักฐานทางกฎหมาย ก็จะต้องให้เขาบันทึกให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม หรือว่าการบันทึกอะไรที่ซ้ำซ้อนกับการวางแผนจะเสียเวลาในการบันทึก"

รหัส105/ 3 มิ.ย.48

"ถ้าเจออะไรที่ผิดปกติจากที่ควรจะเป็นก็จะบอกน้อง (พยาบาล) สอนน้องทันทีเลยว่าต้องทำให้มันถูกต้อง ยกตัวอย่าง เช่น มาเจอว่าน้ำในกระป๋องออกซิเจนเนี่ย...ไม่มี.... เราก็ต้องบอกให้น้องเขาทำและบอกเหตุผลเขาด้วยว่าทำไม ให้ทำอะไร บางทีน้องเขาจะละเลยโดยที่ไม่ทราบว่าทำไมถึงต้องทำ ให้ทำเพราะว่าเดี๋ยวออกซิเจนมันเข้าไป มันเป็นออกซิเจนแห้ง ทำให้เกิดผลเสีย"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"จะสอนพีเอ็น (PN=ผู้ช่วยพยาบาล) ให้เขาทำหน้าที่แม่บ้านด้วย จะแนะนำเขาถ้าสมมุติว่าเราเบิกของ เราต้องไปดูของมีค้างสต๊อก (Stock = คลังเก็บของ) ไหม ถ้ามีค้างสต๊อกเยอะก็อย่าไปเบิก เบิกเฉพาะของที่จำเป็นจะเป็นการประหยัดเราต้องอธิบายให้เขาฟัง ชี้แนะให้เขาฟังก่อน..คือบอกแนะเขาถ้าเขาสงสัยอะไรเขาก็จะมาถาม"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

2. **การสอนให้เกิดความรู้และทักษะ**

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 3 คน ให้ความหมายว่า การสอนงานเป็นการสอนทั้งในด้านความรู้และการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง โดยนำประสบการณ์ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสั่งสมมา มาถ่ายทอดอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับที่ (ศิริพงษ์ ศรีชัยรมย์รัตน์, 2542) ได้กล่าวไว้ว่าการสอนงานเป็นการบอกรายละเอียดของงานแก่พนักงานที่เป็นลูกน้องของตน โดยหัวหน้างานที่รอบรู้งานดีกว่า ประสบการณ์มากกว่าคอยชี้แนะถึงวิธีการทำงานให้ลูกน้องปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความรู้เรื่องโรคต่าง ๆ การใช้เครื่องมือในการดูแลผู้ป่วยหรือการนำเอาข้อมูลแนวทางที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ถ้า (ผู้ป่วย) ไข้เลือดออกมานะ (พยาบาล) ต้องออกไปรับที่ระเบียง (ทางเดินเข้าหอผู้ป่วย) ซักประวัติเขา (ผู้ป่วย) เขาบอกไข้เดย์ 3 เดย์ 4 (Day 3,Day 4 = เป็นไข้วันที่ 3 หรือวันที่4) ลองสัมผัสตัวเขานิดซิ ตัวเย็นขึ้นยังไง ถ้าเขาตัวเย็นขึ้น..เอาขึ้นเตียงไปวัดไวทัลโซน์ (Vital Signs = สัญญาณชีพ) ก่อนแล้วค่อยประเมินว่าอยู่ในภาวะไหน. สัมผัสตัวเย็นแล้วลองแหย่ (นิ้วมือ) ไป

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ทางไปทางปลายข้อมือซิ เพ้าส์ (Pulse = ชีพจร) มันเบาไหม เวลาจับเพ้าส์ จับตรงนี้ ก็ต้องสอน. ถ้าคนไข้มันจะช็อค (Shock = ความดันโลหิตต่ำ) นะ มันจะเช้งจ์ (Change = เปลี่ยน) ตรงเพ้าส์เบานี้ก่อนนะ แล้วเพรสเชอร์ (Pressure = ความดันโลหิต) มันจะเริ่มแคบ แล้วเคสนี้ (Case = ผู้ป่วยรายนี้) เป็นอย่างไร"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

"เราเป็นพี่ที่มีประสบการณ์มากกว่าเราก็ให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคที่เราเคยทำมาสอนน้องบอกว่าเขาต้องเรียนรู้อะไรบ้าง เรื่องของการประเมินร่างกายทุกระบบ การบันทึก การรายงาน ความรู้เรื่องโรค สอนทุกอย่างที่เกิดขึ้นกับคนไข้ เครื่องมือ อะไรพวกนี้ พอสอนทฤษฎีแล้ว เราต้องไปสอนที่เกิดจริง ณ จุดนั้นเลย ถ้าเกิดแบบนี้แล้วเขาจะทำยังไงวันนี้เราจะดูยังไง คนไข้เคส (Case = ราย)นี้..เช้านี้เราจะวีน (Wean = หย่าเครื่องช่วยหายใจ) ดีไหม..วัด.เซล์ฟ ไทดัล วอลุ่ม (Self Tidal Volume = ปริมาตรการหายใจเอาอากาศเข้าปอดด้วยตัวผู้ป่วยเองแต่ละครั้ง) หรือยัง ถ้าวีนได้ เตรียมกระป๋อง (อุปกรณ์ให้อ๊อกซิเจน) เตรียมอะไร ไว้หรือยัง"

รหัส109/ 30 มิ.ย.48

"เราจะสอนเขา (พยาบาลวิชาชีพ) ว่าการเป็นผู้บริหารเนี่ยต้องใช้ข้อมูลนะ ตาดู หูฟัง เพื่อเก็บข้อมูล ดูข้อมูลด้วยกันก่อนที่จะออกไปดูแลคนไข้ .การแยกประเภท (ผู้ป่วย) อย่าตีความเกินจริงต้องวิเคราะห์ข้อมูลก่อนที่จะเขียน ข้อมูลหลักมันมีอะไรบ้างเราก็จะสอนเขาว่าการแยกประเภทต้องละเอียดยิบ ข้อมูลหลัก ข้อมูลรอง เพื่อที่จะแอสเซส (Assess = ประเมิน) ผู้ป่วยได้ ถ้าเราแอสเซสผู้ป่วยได้ เราก็จะวางแผนได้ถูกต้อง"

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

3. **การช่วยเหลือ**

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ได้ให้ความหมายของการสอนงานว่าเป็นการช่วยเหลือให้พยาบาลทุกระดับทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่เดิมหรือเริ่มปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เหมือนเป็นพี่ที่คอยดูแลน้อง ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อ่อนอาวุโสด้วยความเมตตาทำให้ไม่รู้สึกเกรงกลัวที่จะปฏิบัติงานร่วมด้วย สิ่งใดที่ผู้อ่อนอาวุโสทำไม่ได้ พี่ก็พร้อมเสมอจะแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับมอสเล่ (Mosley,1997) ที่กล่าวถึงการสอนงานว่าเป็นกระบวนการระหว่างบุคคลที่จะช่วยเหลือให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนั้น นพปฏล สุนทรนนท์ (2541) ยังได้กล่าวถึงการสอนงานว่า เป็นการเรียนรู้วิธีการทำงานจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาสำหรับผู้เริ่มต้นเข้ามาทำงานไม่ว่าผู้นั้นจะมี

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประสบการณ์การทำงานมาแล้วหรือไม่ก็ตาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจงานที่ถูกต้องและช่วยลดความผิดพลาดจากความไม่เข้าใจในงานอีกด้วย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เหมือนพี่คอยช่วยเหลือน้องให้เป็นงาน....ก็พยายามเข้าไปดูน้อง (พยาบาล) เข้าไปดูทุกครั้ง แผลนี้เป็นยังไง คือทำพร้อมกับน้อง ไม่ใช่ให้น้องทำเอง... ก็เหมือนเป็นพี่เลี้ยงคอยดูเขาตลอด... ค่อย ๆเข้าไป (น้อง) ไม่เห็นว่าเราเป็นคนที่ว่า เออ น่ากลัว"

รหัส102/ 9พ.ค .48

"เราจะจัดในลักษณะช่วยกันทำงาน มีการโอเค (OK= บอก) ส่งต่อกันว่า เราทำงานอันนี้แล้ว ถ้ามีปัญหาเราจะบอกน้องไว้เลย ถ้ามีปัญหาเหลือบ่ากว่าแรงเกินความสามารถของเขา (พยาบาล) ก็จะมาบอกพี เราจะได้บริหารจัดการ...เราจะได้แก้ปัญหา เพราะว่าเหตุการณ์บางอย่างน้องเขาไม่เข้าใจเหมือนกับคอยช่วยเหลือน้อง"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

4. **การให้คำปรึกษา**

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ให้ความหมายว่า การสอนงาน เป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ที่ได้รับการสอนงาน โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มอบหมายงานให้ผู้ที่เป็นแกนนำหรือผู้ที่รับผิดชอบงานต่างๆ ไปคิดวิธีการในการปฏิบัติงานนั้น ๆ มาโดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่พร้อมจะให้คำปรึกษา ให้แนวคิด หรือบอกถึงแนวทางในการปฏิบัติ เมื่อผู้ที่เป็นแกนนำเหล่านั้นพบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับที่เสนาะ ติเยาว์ (2537) ที่ได้กล่าวถึงการสอนงานว่าเป็นการชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องทำ วิธีการปฏิบัติงาน การแก้ไขเมื่อพบข้อผิดพลาดไปจนถึงข้อแนะนำที่จะทำงานให้ก้าวหน้าต่อไป ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เหมือนคุยให้ฟังว่าเรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) คิดอย่างนี้แล้วเกิดเขา (พยาบาล) เห็นด้วยหรือจะไปเพิ่มเติมก็ให้คุยกัน ส่วนใหญ่ที่น้อง เขารับผิดชอบงานเขาจะทำมา (คิดวิธีการทำงาน).... อย่างเรื่องการเตรียมความพร้อมจำหน่ายที่เป็นปัญหามาแต่ดั้งเดิมแล้ว เขาก็พยายามเปลี่ยนวิธีการ ทำอย่างโน้นกันดีไหม ทำอย่างนี้กันดีไหมเหมือนกับว่า เขาทำมาแล้ว มาขอความเห็นเนาะ ถ้าเขาจะทำรูปแบบนี้ในการบันทึก หรือว่าไปทำคนไข้ อย่างนี้ดีไหม"

รหัส112/ 20 ก.ค.48

"จะมอบหมายให้น้องเขาดูเรื่องคนงาน เขาก็จะเอาปัญหาเรื่องคนงานมาคุย อีกคนนึงรับผิดชอบเรื่องเนิสเอด (Nurse Aide = ผู้ช่วยเหลือคนไข้) มีอะไรเขาก็จะพูด ถ้าเกิดมีปัญหามาก

ต้องถึงหัวหน้า เขา (พยาบาลผู้รับผิดชอบงานนั้น) ก็จะมาบอกให้เรียกประชุม ปัญหาแก้ไม่ได้ใช่ไหม พี่ว่าวิธีนี้ดีไหม จะเสริมและชี้แนะเขา ก็จะคุยว่า เราจะทำแนวไหน ก็ช่วยกันคิด"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

5. **การสอนให้คิดเป็น**

หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 3 คนให้ความหมายการสอนงานว่าเป็นการสอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานมีอิสระในการคิดที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดี ให้ถูกต้องได้ด้วยตัวเองไม่ต้องพึ่งพาความคิดของผู้อื่นหรือเรียนรู้ที่จะกระทำสิ่งนั้นด้วยความคิดที่รอบคอบ คำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นผลที่เกิดขึ้นกับตนเองหรือผลที่เกิดขึ้นกับผู้อื่นด้วยวิจารณญาณของผู้ที่ได้รับการสอนงานนั้น ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของนอทิส (Nortis อ้างใน สุรีย์ จันทรโมลี ,2543) ที่กล่าวถึงความคิดวิจารณญาณว่า เป็นการคิดอย่างมีเหตุมีผลสะท้อนความคิดเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่จะปฏิบัติแก้ปัญหาหรือไม่ปฏิบัติ เช่นเดียวกับแนวคิดของกาเย่ (Gange อ้างใน สุรีย์ จันทรโมลี ,2543) ที่กล่าวว่า การคิดเป็นกระบวนการฝึกทักษะที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลที่จะคิดเลือกและนำไปสู่การแก้ปัญหาใหม่ นอกจากนั้น วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ (2543) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของการคิดว่า การคิดนับเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาทั้งการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาองค์กร ดังนั้นองค์กรใดจะฉลาดคิดและสร้างสรรค์ได้ก็จะต้องเริ่มมาจากกลุ่มคนที่คิดชาญฉลาดอยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้การสอนให้คิดเป็นจึงเป็นสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีทักษะทางด้านความคิดให้มาก เพื่อให้งานบริการพยาบาลมีคุณภาพมากที่สุด ดังที่ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546) ได้ชี้ให้เห็นถึงการทำงานของพยาบาลว่าในสถานการณ์ด้านการบริการพยาบาลนั้น พยาบาลจะมุ่งทำงานให้เสร็จตามเวลาแต่ไม่ได้นำงานมาสร้างเป็นความรู้ แต่ถ้าพยาบาลสามารถใช้สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมาย้อนคิด (Reflective Thinking) อย่างมีเหตุมีผลด้วยข้อมูลที่เชื่อถือได้ จะทำให้พยาบาลเป็นผู้ทรงความรู้ (Scholar) ได้อย่างดี ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เราตั้งใจสอนให้เขา (พยาบาล) คิดเป็น สอนให้คิด คิดแต่สิ่งที่ดี ให้เขาได้รู้ ให้เขาได้คิดนะ แต่เขาจะคิดแล้วเอาไปทำได้แค่ไหน ก็ขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง .ชอบที่จะให้เขาเรียนรู้ด้วยตนเองว่าเขาอยากรู้แล้วมันมีความสำคัญ ทำไมมันถึงต้องทำ เกิดอะไรขึ้น"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"เห็นอะไรบางอย่างก็จะถามเขาไง แต่ว่าถามแล้วให้เขาไปคิดดู ว่าเขาจะทำต่อไงอย่างไร... อย่างทำไมเคสนี้ (Case = ผู้ป่วย) ไขเตียงขึ้น....เอ๊! แฟคเจอร์ (Fracture = กระดูกหัก) ที่หลัง ทำไมไขเตียงขึ้น"

รหัส112/ 20 ก.ค.48

"ก็ให้อิสระกับเขา (พยาบาล) ในความคิดที่ว่าจะทำอะไร ถ้ามันไม่นอกเหนือขอบเขต พี่ก็จะปล่อยเขา ให้อิสระในการตัดสินใจ ต้องให้เขามีความคิดเป็นของตัวเอง เขาต้องรู้จักแก้ปัญหา ต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง เด็กมีความสุขในการทำงาน แล้วปัญหามันจะแก้ได้ เขาต้องคิดก่อนจะทำ"

รหัส101/ 6 พ.ค .48

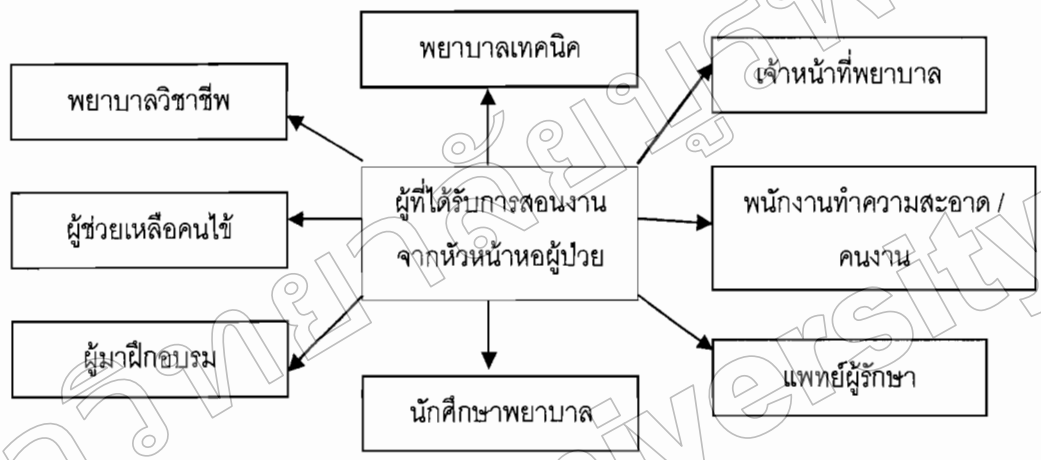
ในเมื่อการสอนงานเป็นสิ่งสำคัญที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ดังนั้น การรับรู้ถึงความหมายของการสอนงาน สรุปได้เป็นคำคล้องจองได้ว่า เป็นการแนะให้ทำ นำให้ถูก ผูกพันช่วยเหลือ เอื้อคำปรึกษา และก้าวหน้าทางความคิด จึงเป็นสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องนำมาเป็นแนวทางในการสอนงานให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานระดับต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ผู้ที่ได้รับการสอนงาน

ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนได้ทำการสอนงานให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ นับตั้งแต่ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานทำความสะอาด /คนงาน แพทย์ นักศึกษาพยาบาลและผู้มาฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่ง สมจิต หนุเจริญกุล (2539) ได้กล่าวถึงการทำงานของพยาบาลว่าต้องทำงานร่วมกับบุคลากรในทีมสุขภาพอนามัยและบุคลากรอื่นภายนอก เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลตามวัตถุประสงค์และพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546) ก็ได้กล่าวถึงหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่า เป็นทั้งผู้ที่พัฒนางานและพัฒนาคนควบคู่กันไป ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมคุณภาพของการพยาบาลจึงต้องทำการสอนงานให้กับบุคลากรเหล่านั้นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (ม.ป.ป.) ได้เน้นถึงการสอนงานว่า เป็นหน้าที่อันสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่ต้องกระทำเป็นประจำและต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรที่เป็นลูกน้องของตนให้สามารถทำงานด้วยความมั่นใจและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังมีการศึกษาของวรรษา ภู่ทองเกิด (2545) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีแล้วพบว่า กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลโดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้วยเหตุนี้ ผู้ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทำการสอนงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพ จึงประกอบไปด้วยบุคคลต่าง ๆ ดังแผนภาพที่ 4-2



แผนภาพที่ 4-2 ผู้ที่ได้รับการสอนงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย

ดังรายละเอียด คือ

1. พยาบาลวิชาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนให้ความสำคัญกับการสอนงานให้กับพยาบาลวิชาชีพ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพเป็นบุคคลากรหลักในงานด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับที่สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ (2537) ได้กล่าวถึงความสำคัญของพยาบาลว่า พยาบาลต้องผสมผสานความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดทางการพยาบาลที่ประกอบด้วยบุคคล สิ่งแวดล้อม และภาวะสุขภาพ ตลอดจนประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีอื่น ๆ จากศาสตร์ที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวางแผนการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นพยาบาลจึงต้องได้รับการสอนทั้งด้านความรู้และทักษะในการดูแลผู้ป่วยเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการรักษาพยาบาลที่ดี ไม่ว่าจะเป็นพยาบาลวิชาชีพที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่หรือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม โดยที่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใหม่จะต้องเรียนรู้แนวทางหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในสาขานั้น ๆ อย่างเพียงพอ ส่วนพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่เดิมก็ต้องมีความรู้และทักษะในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น รวมทั้งด้านการบริหารจัดการงานในหอผู้ป่วยให้ดำเนินไปได้ด้วยดี รู้ว่าควรเลือกที่จะกระทำสิ่งใดก่อน กระทำสิ่งใดได้ภายหลัง เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่น ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"เราต้องเทรน (Train = ฝึกฝน) น้องใหม่ไง ต้องมาฝึกสอนงาน คือมาฝึกทักษะเขา (พยาบาลวิชาชีพ) ใหม่ น้องใหม่เนี่ยตอนแรก ๆ ที่จบมา 4 ปี (เรียนหลักสูตร 4 ปี) เขายังมีปัญหาคือยังไม่มีประสบการณ์ .เราต้องมาสอน มาเทรนเขา ให้เขาเรียนรู้งานเฉพาะสาขาของเรา.. กับงานที่เขายังไม่รู้ ปีแรก ๆ เราเทรนเอง .เราดูแลเองทั้งหมด ก็ปฐมนิเทศทุกเรื่องในงานทั่ว ๆ ไปของศัลย์ (ศัลยกรรม) แล้วค่อยไปดูงานเฉพาะคือเรื่องการทำแผล การเตรียมผู้ป่วยหลังผ่าตัดก็ค่อย ๆ เทรนไป เรามีโอกาสที่จะสอนเขา และดูแลเขา ก็ต้องเทรนเขาให้ได้ ทำให้ได้"

รหัส102/ 9 พ.ค.48

"ครั้งแรกที่มาก็จะสอนงานเขา (พยาบาลวิชาชีพ) สูติ (สูติกรรม) เนี่ย การคลอดมันเป็นอย่างไร เราจะต้องมีการดูแลคนไข้แบบไหน ก็จะปฐมนิเทศเขา เอาคู่มือปฐมนิเทศมาให้ดู แล้วก็สอนเขาว่าพื้นฐานเนี่ยควรจะรู้อะไร พี่ก็จะชี้แนะเขาเกี่ยวกับเรื่องหลักการทำงาน เช่น หมอจะมาราวด์ (Round = ตรวจ) กี่โมง เขาต้องการให้พยาบาลไปตามราวด์ เพราะต้องดูแผล (ฝีเย็บ.) ควรจะเข้าประกบทั้งคู่ (ทั้งแพทย์และพยาบาล) และก็เรื่องอาบน้ำเด็ก ก็สาธิตให้ดู สอน แบบนี้นะแบบนี้นะ เขาก็จะเป็น (ทำได้).....และในกรณีที่อยู่เวร เราต้องบอกเขาว่าอยู่เวรเช้าเพื่อฝึกงาน และพออยู่เวรบ่ายดึก เนี่ย จะอยู่คนเดียว ก็ต้องตัดสินใจ ไม่มีที่ปรึกษา ไม่มีคู่เวร"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

"จะเปิดโอกาสให้เขา (พยาบาลวิชาชีพ) ตัดสินใจเลือกที่จะทำ เช่น ในสภาพคนไข้ที่เยอะมาก ๆ เนี่ย จะต้องเลือกอะไรก่อน อะไรที่เป็นริสก์ (Risk = ความเสี่ยง) ให้เลือกทำก่อน ต้องหัดประเมินให้ได้ว่าคนไข้เสี่ยงหรือไม่เสี่ยง เหตุการณ์ไหนที่จะเสี่ยงกับเราบ้าง ญาติ ๆ จะเสี่ยงไหม จะแอฟโพส (Approach = ติดต่อประสาน) อย่างไร"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

2. พยาบาลเทคนิค

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ได้สอนงานให้กับพยาบาลเทคนิค ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีการมอบหมายงานให้พยาบาลเทคนิคปฏิบัติงานและเมื่อมีงานบางอย่างที่ไม่เคยปฏิบัติ ก็จะให้ทดลองและฝึกฝนที่จะทำงานนั้น ๆ ไปทีละขั้นตอนจนเกิดความรู้และทักษะในงานเพียงพอที่จะปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"แต่ละตำแหน่งเขาทำงานอยู่ในกรอบของจ๊อบ (Job = งานในหน้าที่) ของตัวเอง เทคนิค (พยาบาลเทคนิค) ไปช่วยอาเอ็น (RN = พยาบาลวิชาชีพ) ....สมมุติว่าต้องให้วัคซีน (Vaccine = ฉีดยาภูมิคุ้มกัน) หรืออะไร อาเอ็น จะต้องคุม.....ตอนนี้ในเรื่องของการรับส่งเวร

เทคนิค (พยาบาลเทคนิค) ต้องส่งเวรคนไข้ห้องเขาให้เราด้วย (ส่งข้อมูลผู้ป่วยให้หัวหน้าหอได้รู้ในช่วงรับเวร-ส่งเวร) ดูไปทีละคน ครบไม่ครบ คอยฟังว่า (ทารก) กินนมได้กี่ซีซี กินแล้วเป็นปัญหาหรือเปล่า รายงาน (บันทึกทางการพยาบาล) เขียนครบไม่ครบ....อะไรก็ต้องดู ก็ติดตาม ก็จะบอกเขาว่าอันนี้มันขาดไปหน่อย"

รหัส101/ 3 พ.ค. 48

3. ผู้ช่วยพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้กล่าวถึงการสอนงานผู้ช่วยพยาบาลว่างานที่ผู้ช่วยพยาบาลได้รับมอบหมายคือการดูแลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายในหอผู้ป่วยให้สะอาด ปลอดภัย รวมทั้งบริหารจัดการสิ่งของเครื่องใช้ในหอผู้ป่วยให้เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่นี้มีชื่อเรียกตามตำแหน่งอย่างเป็นทางการว่า พยาบาลอนามัยหอผู้ป่วยหรือ แม่บ้าน โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้สอนงานให้กับแม่บ้านอย่างละเอียด เป็นขั้นเป็นตอนและพร้อมที่จะให้คำปรึกษาเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เราก็จะสอนพีเอ็น (PN =ผู้ช่วยพยาบาล) ให้เขาทำหน้าที่แม่บ้านด้วย ดูแลเกี่ยวกับการเบิกของ จัดของ ดูแลความสะอาดของสถานที่ พร้อม ๆ กับเรา สิ่งไหนที่ชำรุด เขาสามารถส่งซ่อมได้ สามารถที่จะเบิกของใช้ให้ของมีเพียงพอ พร้อมใช้งานได้.จะแนะนำเขาว่า ถ้าเราจะเบิกของเนี่ยเราต้องไปดูของ มีค้างสต๊อก (Stock = คลังเก็บของ) ไหม ถ้าของมีค้างสต๊อกเยอะ เราก็อย่าไปเบิก เราเบิกเฉพาะของที่เราจำเป็น..... คือเราต้องอธิบายให้เขาฟัง ชี้แนะให้เขาฟังก่อน... ถ้าเขาสงสัยอะไร เขาก็จะมาถาม"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

4. ผู้ช่วยเหลือคนไข้

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 5 คน ได้กล่าวถึงการสอนงานแก่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ให้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือดูแลให้ความสุขสบายแก่ผู้ป่วยขั้นพื้นฐาน และจัดเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ให้พร้อมต่อการให้บริการภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลวิชาชีพ เป็นการปฏิบัติงานในเรื่องที่ไม่ซับซ้อน เช่น การวัดปรอท การเช็ดตัวทำความสะอาดร่างกาย เพื่อให้ผู้ป่วยมีความสุขสบาย หรือ จัดสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วยให้สะอาด ปลอดภัย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ก็ดูน้องเอด (Aide = ผู้ช่วยเหลือคนไข้) ในเรื่องของการวัดปรอท การวัดอุณหภูมิกาย จะให้น้องเอดวัดปรอทอย่างเดียว โดยที่ไม่นับ (การ) หายใจหรือจับเพาส์ (Pulse = ชีพจร) ให้เป็นรูทีน (Routine = งานประจำ) ดูแลความสะอาดทั่วไป อะไรอย่างนี้"

รหัส101/ 3 พ.ค. 48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

" ดูความสะอาดทั่ว ๆไป...อย่างตู้ข้างเตียง..ถ้าเห็นอะไรที่มันสกปรก หรือเลอะเทอะ ก็จะให้เนิสเอด (Nurse aide = ผู้ช่วยเหลือคนไข้) เวรดึก เป็นคนตามเก็บ"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

5. พนักงานงานทำความสะอาด/ คนงาน

ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 4 คน ได้สอนให้พนักงานทำความสะอาดเข้าใจถึงวิธีการทำความสะอาดสิ่งต่าง ๆ ในหอผู้ป่วยอย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการทำความสะอาดห้องน้ำหรือวิธีการเช็ดพื้น ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ถ้าเกิดเจอห้องน้ำไม่สะอาด....เหม็น เราก็บอก (พนักงานทำความสะอาด) ให้ทำใหม่มีปัญหาว่า เช็ดไม่แห้ง มันเป็นโคลน เพราะว่าเราล้างห้องน้ำเสร็จปุ๊ป ยังไม่ทันเช็ดเลย ญาติเดินเข้ามา ก็ทำให้เกิด (รอยเปื้อน) อะไรอย่างเนี้ย"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"คนงาน ต้องสอนเขา กวาดเช็ดยังไง อะไรสะอาด อะไรสกปรก บางทีสอนทั้งแม่บ้านและคนงานไปพร้อม ๆกัน...ต้องดูว่าเขากวาดสะอาดหรือเปล่า กระจกเช็ดหรือยัง ฝุ่นมีไหม"

รหัส109/ 30มิ.ย.48

6. แพทย์ผู้รักษา

โดยบทบาทหน้าที่ของการทำงานนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้ประสานงานกับแพทย์ที่เข้ามาให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้กล่าวถึงความร่วมมือของแพทย์ในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ และการปฏิบัติโดยเฉพาะเรื่องของสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้กับผู้ป่วยเมื่อใช้เสร็จแล้วควรเก็บให้เป็นที่ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"จะสอนแพทย์ด้วย แต่ในเรื่องของสิ่งแวดล้อมนะ เชิงวิชาการคงไม่ได้ เรา (แพทย์และพยาบาล) พิจารณาปรับปรุงตรงไหน ใช้แล้วเอาไปไหนดี แล้วก็ควรจะช่วยอะไรกันบ้าง สเต๊ท (Stethoscope = เครื่องมือที่เป็นหูฟังใช้ฟังเสียงหัวใจ) ใช้แล้วเอามาแขวนไว้ (ในที่ที่จัดไว้) ก็สอนเรื่องสิ่งแวดล้อมทั่ว ๆ ไป"

รหัส106/ 11 มิ.ย .48

7. นักศึกษาพยาบาล

เนื่องด้วยโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้เป็นแหล่งฝึกของบุคลากรทางสาธารณสุขสาขาต่าง ๆ เช่น สาขาแพทยศาสตร์ สาขาพยาบาลศาสตร์ สาขาเวชกรรมฟื้นฟู เป็นต้น ดังนั้น จึงมีบรรยากาศของการเรียนการสอนเกิดขึ้นภายในหอผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา จากผลการวิจัยพบว่า

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 6 คนที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยเป็นแหล่งฝึกจึงต้องทำหน้าที่ทั้งเป็นผู้ประสานและเป็นผู้สอนงานให้กับนักศึกษาพยาบาลด้วย โดยสอนร่วมกับคณาจารย์ที่เป็นผู้ดูแลในหอผู้ป่วยนั้น ๆ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นอย่างยิ่ง และมีหัวหน้าหอผู้ป่วยคนหนึ่งได้บอกเล่าถึงความมุ่งมั่นที่จะสอนนักศึกษาพยาบาลให้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในมุมมองของการพัฒนาคนให้มีคุณภาพต่อไปในอนาคต ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ก็ลงไปดูว่า นักเรียน (นักศึกษาพยาบาล) เขาจัดยายังไง เวลาให้ ให้ยังไง เวลาทำแผลก็พยายามเข้าไปดูทุกครั้ง ...แผลนี้เป็นยังไง คือ ทำพร้อมกับน้อง.....นักเรียนก็เหมือนกันก็เข้าไปดูพร้อมอาจารย์ ก็เหมือนเป็นพี่เลี้ยงคอยดูเขาตลอด"

รหัส102/ 9 พ.ค .48

"นักเรียนพยาบาลขึ้นมา พี่ก็จะคอนเฟอร์เร้นซ์ (Conference = การปรึกษาทางการพยาบาล) คู่กับครู...คือเรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) ภูมิใจที่ได้สอนเด็ก (นักศึกษาพยาบาล) เขาก็เต็มใจที่จะรับการสอนจากเรา....นักเรียนพยาบาลจบมาก็ทำงานกับเราเราจึงคิดจะสอนเขา (นักศึกษาพยาบาล) ให้ความรู้เขา...ยังไงก็เป็นน้องเรา"

รหัส103/ 17 พ.ค48 .

"ถ้านักศึกษาพยาบาลมาเนี่ย จะลงไป (สอน) ด้วย เราอยากได้พยาบาลที่ดีน่ะ เราก็คงต้องไปสอนเขาเองด้วย นักศึกษาพยาบาลก็อยู่ในวอร์ด (Ward = หอผู้ป่วย) เดียวกับเรา แล้วก็เห็นว่าเขาทำอะไร ก็จะสอน ทั้งเรื่องของพรีคอนเฟอร์เร้นซ์ (Pre-Conference = การปรึกษาก่อนให้การพยาบาล) เรื่องของการรับ-ส่งเวร เรื่องของการเขียนเนิสโน้ต (Nurses Note = บันทึกทางการพยาบาล).... เต็มใจนะเวลามีนักศึกษาพยาบาลเข้ามาฝึก แล้วก็อยากให้เขาออกมาแล้วได้ดีน่ะ"

รหัส 105/ 3 มิ.ย.48

8. ผู้มาฝึกอบรม

จากข้อมูลที่ได้พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ได้สอนเจ้าหน้าที่ทางสายสาธารณสุขหรือจากโรงพยาบาลอำเภอที่เข้ามาอบรมในเรื่องต่าง ๆ ในโรงพยาบาลศูนย์แห่งนี้ และเมื่อผู้ดูงานรับฟังการประชุมหรืออบรมทางทฤษฎีแล้ว จะลงมาฝึกปฏิบัติในหอผู้ป่วยเพื่อจะได้สามารถนำความรู้ที่อบรมกลับไปปฏิบัติต่อเนื่องได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"สอนเจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุขหรือตามโรงพยาบาลอำเภอ เขามาอบรมกันเรื่องเบรซ ฟีดดิ้ง (Breast Feeding = การให้นมแม่)...มาฝึกปฏิบัติกันที่บนสูติ (หอผู้ป่วยสูติกรรม)"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

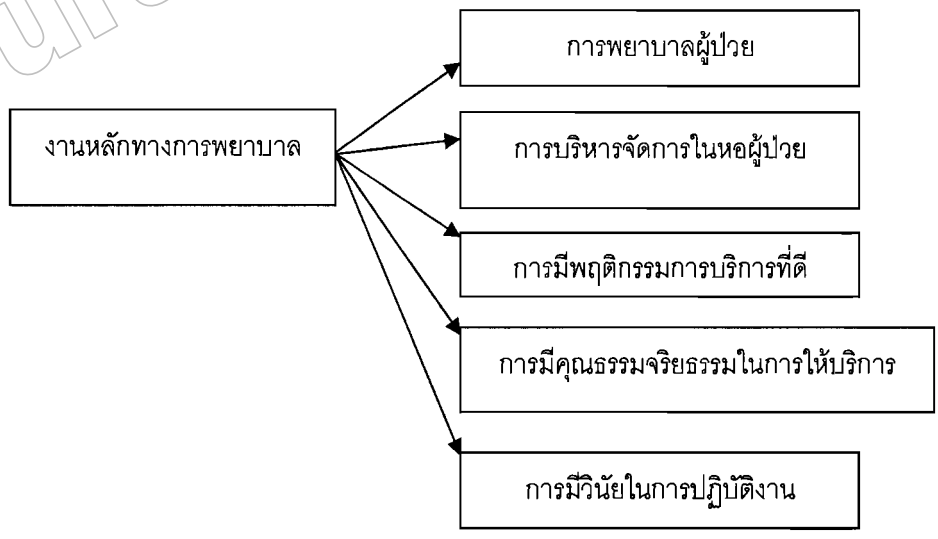
ในเมื่อการสอนงาน เป็นการมุ่งให้เกิดการเรียนรู้หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามความจำเป็นในการพัฒนาความก้าวหน้าของผู้ที่ได้รับการสอนเป็นรายตัว (สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, 2540) ดังนั้น การสอนงานที่ได้ผลดีจึงต้องมีการจัดเตรียมเรื่องที่จะสอนให้ตรงกับเป้าหมายของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

เรื่องที่สอน

ผลการวิจัยพบว่าเรื่องที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้สอนนั้นมี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นการสอนตามปัญหาที่พบในขณะนั้นซึ่งมีทั้งปัญหาเร่งด่วนและปัญหาไม่เร่งด่วน และอีกลักษณะหนึ่งคือการสอนตามสิ่งที่ควรจะเป็น เช่น การสอนในช่วงของการปรึกษาก่อนและหลังการพยาบาล การสอนเรื่องโรคที่พบบ่อยในหอผู้ป่วย เป็นต้น แต่เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์แล้วพบว่า สิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทำการสอนนั้น แยกได้เป็น 2 ประเภท คือ งานหลักทางการพยาบาล และสิ่งที่สนับสนุนให้การพยาบาลมีคุณภาพ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. งานหลักทางการพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยได้สอนเรื่องงานหลักทางการรักษาพยาบาลที่ประกอบไปด้วยข้อย่อยอีก 5 ข้อ คือ การพยาบาลผู้ป่วยเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี การบริหารจัดการในหอผู้ป่วย เพื่อให้ผลการบริการเป็นไปด้วยความราบรื่น การมีพฤติกรรมการบริการที่ดี การมีคุณธรรม จริยธรรมในการให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ และการมีวินัยในการปฏิบัติงาน ดังแผนภาพที่ 4-3



แผนภาพที่ 4-3 งานหลักทางการพยาบาล

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1.1 การพยาบาลผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 8 คนเป็นผู้สอนให้พยาบาลวิชาชีพเรียนรู้หลักในการดูแลผู้ป่วยโรคต่างๆ รวมทั้งการสอนแนวทางปฏิบัติที่มีอยู่ เพื่อจะได้สามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานหรือแนวทางที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากภาวะแทรกซ้อนที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ในแง่ของการดูแลคนไข้ เอ็คโค (Echocardiogram = การตรวจหัวใจ) เขาตรวจอะไรบ้าง และจะดูอะไรคนไข้ (อาการอะไร) แล้วผลกลับมาจะดูอะไร สมมุติว่ามีก้อนเวจเจเตติฟ (Vetgetative = ส่วนเกินที่ยื่นออกมาบริเวณลิ้นหัวใจจากการอักเสบ) มีรูรั่วตรงไหน ก็จะโยงไปสอนเขาไปว่าต้องดูคนไข้อย่างนี้นะ"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

"อย่างคนไข้ตกเลือด เราก็จะมีคลินิคัล แพรคทิศ ไกด์ไลน์ (Clinical Practice Guideline = แนวทางปฏิบัติ) ของเราว่าถ้าเกิดมีไซน์ (Sign = อาการแสดง) แบบนี้ ๆ เราพยาบาล จะต้องเฝ้าระวังดูอาการตกเลือดหลังคลอด เวลาคนไข้หลังคลอดมา เราต้องดู ต้องบอกคนไข้ ต้องนอนพักอย่างน้อย 8 ชั่วโมง ถ้าปวดปัสสาวะต้องบอกเจ้าหน้าที่ ไม่ให้ลุกเดิน ป้องกันอุบัติเหตุเป็นลมหน้ามืด หัวฟาดพื้น หรือล้มในห้องน้ำศีรษะแตก"

รหัส103/ 9 พ.ค. 48

"อย่างการเจาะเลือดเนี่ย....ต้องเลเบล ทิ้ว (Label Tube = เขียนชื่อผู้ป่วยติดที่หลอดเลือด) ก่อน.....เจาะเลือดคนไข้เสร็จแล้วถือทิ้ว (Tube = หลอดเลือด) เดินมาที่เคาเตอร์ (Counter = โต๊ะ) อย่างนี้ไม่ถูก"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

1.2 การบริหารจัดการในหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 4 คน ได้สอนให้พยาบาลวิชาชีพเรียนรู้หลักของการบริหารงาน การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ และการใช้ภาวะผู้นำเพื่อให้งานภายในหอผู้ป่วยดำเนินไปด้วยความราบรื่นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย แต่มีหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ 1 คน ได้พัฒนาพยาบาลระดับอาวุโสให้มีความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการโดยมอบหมายให้รับผิดชอบดูแลผู้ช่วยเหลือคนไข้หรือคนงานเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งเป็นการฝึกทั้งการนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการและการใช้ภาวะผู้นำ โดยมีหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่พร้อมจะให้คำแนะนำปรึกษาแก่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มนี้อยู่ตลอดเวลา เปรียบเสมือนการวางรากฐานให้พยาบาลระดับอาวุโสกลุ่มนั้นสั่งสมประสบการณ์ไปทีละน้อย สอดคล้องกับที่สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า การ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สอนงานรูปแบบนี้ มีประโยชน์ในด้านการจูงใจ การมีส่วนร่วมในงานและเป็นการสร้างคนให้พร้อมที่จะเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ในการที่น้อง (พยาบาลวิชาชีพ) จะก้าวขึ้นไปในอนาคต จะสอนหลักการบริหารยังไง ตัวอย่างเรามีให้น้องเห็น แต่เขาไม่ได้ลงมือปฏิบัติ แต่ถ้ามอบหมายให้เขา ดูเป็นกรุ๊ปเล็ก ๆ ดูคนงาน ดู เอด (Aide = ผู้ช่วยเหลือคนไข้) เหมือนเขาบริหารกลุ่มย่อยในตึกใหญ่ เราเป็นคนคอนโทรล (Control = ควบคุมกำกับ) อีกทีหนึ่ง เขาก็จะมีผลงานของเขา พอน้องก้าวขึ้นไปสูงเขาก็สามารถรู้หลักในการบริหาร"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"เราก็ต้องฟังข้อมูลมาตัดสินใจ ก็จะสอนเขา (พยาบาลวิชาชีพ) ว่าอย่าไปตีความเกินจริง พี่ก็จะสอนงานว่า การเป็นผู้บริหารเนี่ยต้องใช้ข้อมูลนะ การแยกประเภทผู้ป่วยต้องละเอียดยิบ ข้อมูลหลัก ข้อมูลรอง เพื่อที่จะแอสเซส (Access = ประเมิน) ผู้ป่วยได้"

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

"ช่วงบ่ายจะดูว่าภาวะการเป็นผู้นำของเขา (พยาบาลวิชาชีพ) จะมีไหม เช่น คนไข้ (ที่มี) ผลแลบ (Lab = ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ) ด่วน จน 3 โมงครึ่งยังไม่ตาม (ผล) พี่ก็เลยบอกว่า ถ้าแลบด่วน มันจะเสร็จนานเท่าไร เมื่อถึงเวลาแล้ว เราต้องตามเลย ไม่ต้องรอว่าออกผล ให้คนงานติดตามเลย เนี่ยคนนี้ ผลของผู้ป่วยรายนี้ มันช้าไปหน่อยนึง .คนไข้ส่งไปเอ็กซเรย์ถึง 3 โมงครึ่ง ฟิล์มยังไม่มาเลย ก็ให้คนงานไปตามฟิล์มมาเลย เพราะเดี๋ยวห้องเอ็กซเรย์ปิด เราก็ไม่รู้จะไปเอาที่ไหน เพราะฉะนั้นเราต้องบริหารจัดการตรงนี้ให้หมด"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

1.3 การมีพฤติกรรมบริการที่ดี

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 4 คน ให้ความสำคัญของการมีพฤติกรรมบริการที่ดีที่ควรมีให้กับผู้ป่วยหรือกับญาติ เพราะว่าการปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความอาทร อ่อนโยน ทั้งคำพูดและกิริยาวาจา จะเป็นส่วนช่วยให้ผู้ป่วยฟื้นหายได้ดีขึ้นและเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สอดคล้องกับที่มนูญ พุฒทอง (มนูญ พุฒทอง อ้างใน สมิต สัชฌุกร ,2542) ที่กล่าวว่าพื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการจะต้องสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน รู้หลักการบริการ และเอาใจใส่ในการบริการ ด้วยเหตุที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับพยาบาลมากที่สุด จึงได้เห็นท่าทีที่พยาบาลแสดงออกและได้ฟังคำพูดที่พยาบาลกล่าวออกไปในขณะให้การรักษาพยาบาลว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ดังนั้น ถ้าพบว่าบุคลากรคนใดมีพฤติกรรมบริการที่ไม่ดี หัวหน้าหอ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ผู้ป่วยจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรเหล่านั้นให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้วยวิธีการบอกให้รู้ ชี้ให้เห็นหรือกระทำเป็นตัวอย่างที่ดีให้ดู ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"จะสอนในเรื่องเทคนิคการพูดกับญาติ หรือกับแพทย์.. มันเป็นเรื่องของคำพูดของแต่ละคน จะมีน้องบางคนที่พูดห้วน หรือพูดเสียงแข็ง ก็จะเรียกเขามาพูด มาคุยว่า คำพูดน่ะดีแล้ว แต่ให้มีหางเสียงนิดนึง อ่อนนิดนึงเวลาพูดกับญาติ จะได้ไม่มีปัญหากับญาติในเรื่องความพึงพอใจ

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"เรา (พยาบาลและเจ้าหน้าที่ในความรับผิดชอบของพยาบาล) บริการเขาดี เขามีความสุขสบาย ได้รับคำแนะนำที่ดี ได้บริการที่ดี จะมีผลตอบกลับแน่นอน.. ได้รับคำชม ได้รับผลไม้มาแบบเทน้ำเทท่า ถ้าใครหน้าหงิกหน้างอ พี่จะบอก มันไม่ดีเลยเนาะ หน้าหงิกหน้างอ จะพูดบอกเขาว่า มันไม่ดีนะ ส่วนใหญ่เขาจะปรับ และเรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) เป็นตัวอย่างมาแต่ไหนแต่ไรแล้ว"

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

1.4 การมีคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการ

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 3 คน ได้สอนเกี่ยวกับการมีคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการ ซึ่งคุณธรรมนี้หมายถึงสภาพคุณงามความดี คุณสมบัติที่ดีที่ได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากบิดามารดา ครูอาจารย์ และจริยธรรม หมายถึงความประพฤติที่ดีงาม เหมาะสมเป็นแบบอย่างและยอมรับของคนทั่วไป (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ม.ป.ป.) ดังนั้น การให้บริการที่ประกอบด้วยคุณธรรมและจริยธรรมจึงเป็นสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้สอนไว้ว่า บุคลากรควรมีความเชื่อในเรื่องของ บาป บุญ คุณ โทษ เรื่องของการทำดีได้ดี และได้โน้มน้าวให้คำนึงถึงการปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ต่อผู้ป่วยหรือญาติที่มารับบริการเพื่อที่ผลของความดีจะย้อนกลับมาตอบแทนในภายหลัง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เราอาจจะต้องให้เขา (พยาบาล) รู้เรื่องบาป บุญ คุณ โทษ....บางทีก็อยากให้เขารู้จัก สวัสดีญาติอะไรแบบนี้บ้าง"

รหัส109/ 30มิ.ย.48

"เรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) จะพูดกับน้องเสมอว่า ทำดีได้ดี เทวดารู้นะ เดี๋ยวจะมาตอบแทนวันที่เราไม่สบาย จะต้องมีคนดี ๆ มาช่วยดูเรา พูดดี ๆ กับเรา งั้นวันนี้เรา (พยาบาล) พูดดีกับเขาก่อน"

รหัส106/ 11มิ.ย. 48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1.5 การมีวินัยในการปฏิบัติงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการมีวินัยในการปฏิบัติงาน จึงได้ชี้แนะและฝึกฝนให้บุคลากรได้ปฏิบัติในชีวิตการทำงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดอุปนิสัยที่ดีต่อไปในอนาคต ซึ่งปราชญา กล้าประจัญ (2543) ได้กล่าวถึงการส่งเสริมความมีวินัยในที่ทำงานว่า นักบริหารที่ดีคือผู้ที่สามารถจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้มีวินัยในตนเอง สามารถเตือนตนเองได้ในทุกขณะจิต มีความรอบคอบในการทำงานให้ถูกต้องเรียบร้อยอยู่เสมอ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“คือบางอย่างถ้าต้องแก้ไข ก็ให้เขา (พยาบาล) แก้ไขเลย ถ้าเราบอกว่า งั้นเวรเช้าเข้าไปแก้ไขแทนก็ได้ มันก็ไม่ได้ฝึกนิสัยเขา เช่น ที่ผ่านมาฉลากที่ปิดข้างถุงน้ำเกลือจะมีชื่อคนไข้ มีจำนวนหยด และก็เริ่มให้วันที่เท่าไร เวลาเท่าไร มันก็เป็นเวลาของเมื่อคืนเวรบ่าย แต่ว่าแถบที่ข้างถุงเริ่มดริบ (Drip = ให้น้ำเกลือเป็นหยด ๆ ทางสายให้น้ำเกลือ) เมื่อแปดโมงเช้า มันไม่ไปด้วยกัน ก็ต้องแก้ไขให้ตรงกัน แล้วก็ให้เวรดึกเป็นผู้แก้ไขเลย เพราะว่าถ้าทิ้งไว้ให้เวรเช้าแก้ไข ครั้งต่อไปเวรเช้าก็แก้ไขอีก เจอคนไข้อ๊อฟ (0ff = เอาสิ่งของหรืออุปกรณ์ออกจากตัวผู้ป่วย) อะไร ๆ ปลาสเตอร์เลอะอย่างนี้ก็ให้เวรดึกมาเช็ดเลย ถ้ายังไม่เรียบร้อยอีก ก็ทวนซ้ำอีก”

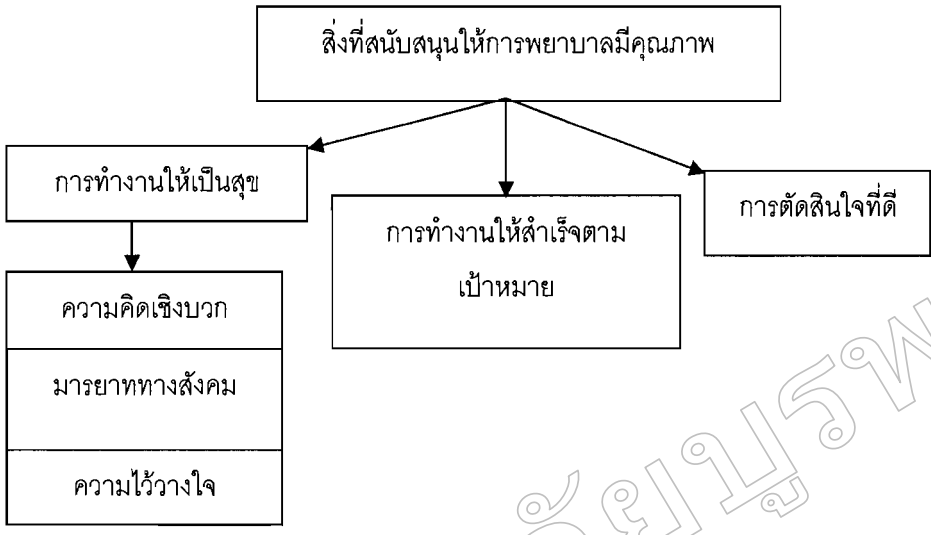
รหัส108/ 27 มิ.ย.48

ซึ่งแนวคิดเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติการพยาบาลนี้จะครอบคลุมถึงบทบาทพื้นฐานของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย ทั้งด้านการพิทักษ์สิทธิ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความร่วมมือ และด้านการเอื้ออาทร โดยที่ ฟราย (Fry, 1994 อ้างในวัฒนาวรรณ บุญกุณะ ,2544) ได้สรุปว่าความเอื้ออาทรเป็นข้อกำหนดทางศีลธรรมหรือสังคมที่มีต่อพยาบาลและมัญชุภา ว่องวีระ (มัญชุภา ว่องวีระ อ้างในพจนา วิภามาศ, 2545) กล่าวว่าเป็นหน้าที่ที่เฉพาะระหว่างบุคคล เป็นหน้าที่ทางจริยธรรมที่พยาบาลจะต้องมีเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเกื้อกูลที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาของการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นบุคคลสำคัญในการปลูกฝังให้ผู้ที่ได้รับการสอนงาน ได้ตระหนักถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการบริการพยาบาลที่ดีมีคุณภาพ

2. สิ่งที่สนับสนุนให้การพยาบาลมีคุณภาพ

หัวหน้าหอผู้ป่วยได้สอนถึงสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้การพยาบาลมีคุณภาพ 3 ประการ คือ การทำงานให้เป็นสุข การทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และการตัดสินใจที่ดี ซึ่งการทำงานให้เป็นสุขนั้น ประกอบด้วยข้อย่อยอีก 4 ข้อ คือ การมีความคิดเชิงบวก การมีมารยาททางสังคมที่ดี การสร้างความไว้วางใจ และ การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ดังแผนภาพที่ 4-4

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University



แผนภาพที่ 4-4 สิ่งที่สนับสนุนให้การพยาบาลมีคุณภาพ

ดังรายละเอียด คือ

2.1 การทำงานให้เป็นสุข

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 6 คน ได้สอนถึงการทำงานให้เป็นสุข จำแนกเป็น 4 ข้อย่อย คือ การมีความคิดเชิงบวกซึ่งเป็นพื้นฐานของการมองโลกในแง่ดีที่ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความสุขในชีวิต ความไว้วางใจที่เป็นเสมือนสายใยที่ผู้ปฏิบัติงานมีให้แก่กัน การอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นด้วยความสุภาพเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และสุดท้าย คือการมีมารยาททางสังคมที่ดีที่ทุกคนต้องเรียนรู้และถือปฏิบัติอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การมีความคิดเชิงบวก

ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ได้สอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนมีมุมมองที่ดีมีความคิดในเชิงบวกทั้งต่อผู้ที่ได้รับการสอนและต่อผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับที่ อ้อม ประนอม (2542) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเชิงบวกเป็นการคิดในเรื่องที่เป็นสุข เกิดพลังใจ ไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้นถือว่าเป็นประสบการณ์ชีวิต สอดคล้องกับที่เทิดศักดิ์ เดชคง (2547) ได้กล่าวถึงการมองโลกในด้านบวกว่า ทุกอย่างมีดีหรือมีประโยชน์อย่างน้อยก็บางส่วนเพียงแต่เปลี่ยนวิธีคิดให้ถูกต้อง ด้วยเหตุนี้ความคิดเชิงบวกจึงเป็นสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ปลูกฝังให้เกิดขึ้นในใจของผู้ที่ได้รับการสอนงานทุกคนทั้งในแง่ของตัวผู้ที่ได้รับการสอนงานและความรู้สึกที่มีต่อผู้มาใช้บริการ ดังนี้

ก) ผู้ที่ได้รับการสอน

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้สอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนมีความคิดที่ดีต่อตนเองก่อน เริ่มจากการมีความคิดว่าตัวเองเป็นคนสวย และความสวยจะก่อให้เกิดความสุขขึ้นในใจที่โยงใยไปถึงการให้บริการที่ดีได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ความคิดเชิงบวกเนี่ย บางทีมันไม่ได้เข้าใจง่าย แล้วบางทีมันก็เข้าใจยาก ก็เลยยกเป้าหมายของวอร์ด (Ward = หอผู้ป่วย) ว่า สวย เก่ง ดี และมีความสุขให้เขาคิดเชิงบวกกับตัวเองก่อน.....ถ้าคิดว่าเราสวย เราก็จะสวย ผู้หญิงชอบเรื่องความสวย เวลาที่เรารู้สึกดี เราจะไปแคร์ (Care = ดูแล) คนอื่นได้"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

ข) ต่อผู้ที่มารับบริการ

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้สอนให้นำความคิดในเชิงบวกในแง่ของความเข้าใจในสภาวะของโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ในขณะนั้นมาผสมผสานกับหลักทางธรรมะ หรือมุมมองที่เจือไปด้วยอารมณ์ขันมาใช้ในการดูแลผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ส่งผลไปถึงความสุขความสบายใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ความคิดในเชิงโพสซิทีฟ (Positive = ความคิดเชิงบวก) ต้องมาก่อน เมื่อไรที่เราทำงานแล้วบอกว่า ขอให้เขาหายนะ ก็ดีมากแล้ว...ก็มีนะ ที่ลูกน้องโดนด่ากระเจิงมาเลย เราก็บอกว่าอย่างนี้นะ ถ้าคนนี้ดี เขาไม่ด่าเราแบบนี้หรอก.....วันหนึ่งถ้าเราเป็นอย่างนี้นะ ที่สมองเราขาดอ๊อกซิเจน .วันนั้นเราก็จะเป็นเช่นนี้ค่ะ.ให้อภัยเขาไป.เสียงเมื่อกี้ เก็บไว้ในใจก็เป็นทุกข์เนา"

รหัส106/ 11 มิ.ย .48

"ขณะที่มันจ้น (ยุ่ง) มาก ๆ บางทีเรา (ผู้ปฏิบัติงาน) เหมือนเล่นลิเกเลยละ แต่เรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) จะพูดกับน้องเสมอว่า ถ้ายามคับขันเนี่ย อย่าเอาอารมณ์ใส่ไปนะ...เรา (ผู้ปฏิบัติงาน) ทำแบบเล่นลิเก...สวัสดีค่ะ ยิ้มตลกนะ ดีขึ้น โทรมานะคะ"

รหัส106/ 11 มิ.ย .48

2) มารยาททางสังคม

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ได้ให้ความสำคัญเรื่องการสอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานมีกิริยามารยาทที่ดีทั้งกับบุคคลากรที่เกี่ยวข้องและกับผู้ป่วยหรือญาติ สอนให้รู้จักที่จะพูดด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยน รู้ว่าควรใช้คำพูดในลักษณะใด กับใคร อย่างไรได้อย่างเหมาะสม ดังที่สุเมธ แสงนิ่มนวล (2541) ได้ชี้ให้เห็นว่าคนเรานั้น สำเนียงส่อภาษา กิริยาส่อสกุล การพัฒนา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

กิริยามารยาทจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยได้สอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานมีการปรับปรุงกิริยามารยาทให้เหมาะสมอยู่เสมอ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ก็จะสอนในเรื่องเทคนิคการพูดกับญาติหรือกับแพทย์ บางคนที่พฤติกรรมการพูดที่ห้วนหรือว่าพูดเสียงแข็งก็จะเรียกเขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) มาพูด...คือคำพูดน่ะดีแล้วแต่มีหางเสียงนิดนึง อ่อนนิดนึงเวลาพูดกับญาติ"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"เราต้องให้อะไรคนอื่นบ้าง บางทีการพูดจาก็ต้องสอนใหม่ เช่น การพูดจาโต้ตอบกับผู้สูงวัยกว่า การรักษามารยาท การต้อนรับแขก เขาไม่ค่อยสนใจแขกหรอก ใครจะมาใครจะไปเนี่ย ...ไปเถ๊อะ"

รหัส109/ 30 มิ.ย.48

3) ความไว้วางใจ

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้ให้ความเห็นว่าความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกัน เปรียบเสมือนเป็นการให้เกียรติผู้ร่วมงานว่าสิ่งที่ผู้ร่วมงานพูดออกมานั้นเป็นความจริงไม่หลอกลวง อันจะทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นเบื้องต้นแล้วจึงเกิดการยอมรับในลำดับต่อมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของทีมการพยาบาล มีคำกล่าวในลัทธิเต๋า (ลัทธิเต๋า อ้างในวิจิตร บุณยะโหตระ, 2540) ว่า ไม่มีใครที่พูดโกหก คนเรานั้นมีพื้นฐานจิตใจที่ดีงามอยู่กับตัวทุกคน การกระทำผิดบางครั้งเกิดจากความไม่รู้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

" (เจ้าหน้าที่) บางคนโทรมาว่า มาขึ้นเวรไม่ได้เพราะติดอะไรซักอย่าง หรือป่วยกะทันหัน เรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) ก็จะบอกว่า เป็นเครดิต (Credit = ความเชื่อถือ) เราต้องเชื่อเขาเหมือนให้เกียรติเขา ว่าเราเชื่อที่เขาพูดไว้ใจก่อน เพราะถ้าเขาไว้ใจเรา เราพูดครั้งต่อไป เขาจะฟังก็จะพยายามบอกน้องว่าให้มันได้ใจก่อน.พอไว้ใจ เดี๋ยวเขาก็จะไว้ใจเรา"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

4) การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้กล่าวถึงการสอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงาน ได้รับรู้ว่าจะต้องปรับความคิดให้พร้อมที่จะเรียนรู้การอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นให้ได้ ต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่พึงใจที่ได้รับ ต้องทำตัวเป็นเด็กดี เพื่อจะได้ความรู้ได้ฝึกฝนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นในขณะที่มีแรงกดดันอยู่รายรอบ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"สอนน้องมาเสมอว่าต้องเรียนรู้ที่จะอยู่หรือขึ้นปฏิบัติงานกับพี่ ๆ ทุกคนได้ ถ้าพี่คนนั้นเขาโหดกับหนูมากเนี่ย ต้องเรียนรู้ที่จะอยู่กับเขาให้ได้ ชีวิตเราแรงกดดันเยอะ ถ้าพี่เขาหลุดอะไรไปหนูต้องพยายามยอมรับเหมือนกัน แล้วก็ต้องเป็นน้องที่ดีก่อน ชีวิตน่ะ ต้องอดทน เพราะถ้าทนตรงนี้ไม่ได้ จะไปอยู่ตรงอื่นก็ไม่รู้ว่าจะทนได้หรือเปล่า เราเป็นน้องยังขาดอะไรอีกหลายอย่างก็ต้องพึ่งพี่เขาช่วยสอน"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

และในอีกมุมหนึ่งนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยผู้นี้ก็ได้ย้อนกลับไปสอนพี่ที่ดูแลน้องว่าพี่ต้องสอนน้องให้ทำงานอย่างที่ตัวเองต้องการด้วยความคิดที่ว่าน้องยังเป็นน้องยังต้องการความใส่ใจให้คำแนะนำอยู่เสมอ สอดคล้องกับที่ อ้อม ประนอม (2542) ได้กล่าวว่า เป็นการอยู่ด้วยกันแบบก่อ อยู่ด้วยกันแบบเข้าใจ ดังคำพังเพยที่ว่า เขาก็จิตคิดดูเล่าเราก็ใจ ปลูกอื่นใยปลูกไมตรีดีกว่าพาล ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"น้องเนี่ยไม่รู้ น้องก็คือน้อง น้องเขามาช่วยแบ่งเบางานของเรา (พยาบาล) ถ้าอยากได้แบบไหน ก็ต้องสอนน้อง"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

2.2 การทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 4 คน ได้สอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานมีแนวคิดในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยให้ทุกคนได้รู้ว่าควรจะก้าวเดินไปในทิศทางใดจึงจะมุ่งตรงไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง ซึ่ง ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546) ได้กล่าวถึงเป้าหมายในการทำงานว่า ในการทำงานแต่ละช่วงเวลาต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าเราต้องการจะไปถึง ณ จุดใด เช่นเดียวกับ กฤษณะ กฤตมโนรถ (2539) ที่เน้นว่า การมีเป้าหมายย่อมทำให้คนมีกำลังใจที่จะก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นข้อสำคัญในสูตรความสำเร็จ และผลจากการตั้งเป้าหมายจะทำให้คนดึงศักยภาพในตัวออกมาใช้ นอกจากนั้นการมีเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จยังเป็นสิ่งที่หลวงวิจิตรวาทการได้กล่าวไว้อย่างชัดเจน (หลวงวิจิตรวาทการ อ้างในวิจิตรา รังสิยานนท์, 2542) ว่าต้องถือหลักอยู่ในใจเสมอว่าจะต้องทำสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปแล้วจึงจะทำสิ่งอื่น บุคคลที่หัดอย่างนี้ย่อมทำความสำเร็จได้เป็นอันมาก หยิบงานชิ้นใดขึ้นมาทำจะเป็นงานที่ชอบหรือไม่ชอบก็ตามที ต้องตั้งใจมั่นว่าจะต้องทำจนสำเร็จเสร็จสิ้นจึงจะเปลี่ยนไปทำงานอื่น ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงสอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานเข้าใจถึงความสำคัญของการวางเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถผลิตผลงานได้อย่างมีคุณภาพ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"ทุกคนจะต้องรู้ก่อนว่าทิศทางการทำงานของเรานั้นมีเป้าหมาย การคอนเฟอเร้นซ์ (Conference = การปรึกษาทางการพยาบาล) จะส่งตามเข็มมุ่งของซี แอล ที (CLT = ทีมนำด้านคลินิค) หรือเข็มมุ่งของกลุ่มการ กลุ่มการพยาบาล หรือประเด็นของหน่วยงาน"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

"เรามองงานเป็นเป้าหมายอันดับหนึ่ง เป็นหัวหน้าเนี่ยเราต้องสอนเขา (พยาบาล) ให้ได้ว่า มันยังไม่ได้คุณภาพ ยังไม่ได้ตามเป้าหมายที่เราต้องการ มันเป็นสิ่งที่เราต้องสอนเขาอยู่แล้ว ต้องสอนกันไปตลอด ถ้าหัวหน้าไม่สอนไม่ชี้แนะคุณภาพมันก็ไม่ดี อินซิเด้นซ์ (Incident = การเกิดอุบัติการณ์) ต่าง ๆ มันก็เกิด ตัวชี้วัดมันก็ไม่ได้มาตรฐานที่เราตั้งไว้หรือเป้าหมายที่เราตั้งไว้"

รหัส105/ 3 มิ.ย .48

"เราต้องการให้ไปถึงตัวเป้าหมาย เราต้องสอนให้เขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) ได้รู้ คุณต้องศึกษานะ ไตรมาสแรกตัวชี้วัดตัวไหนที่โดขึ้นมา มาดูซิมันมีอะไร พี่ก็จะบอกวัตถุประสงค์เขาไปเรื่อย ๆ"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

2.3 การตัดสินใจที่ดี

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้สอนถึงการตัดสินใจในเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ ถ้าผู้ที่ได้รับการสอนงานมีการตัดสินใจที่ดีก็จะช่วยให้ปัญหาต่าง ๆ คลี่คลายลงไปในทางดีได้ แต่ได้เน้นย้ำว่าการตัดสินใจนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องกระทำด้วยตัวเอง เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือมีผลกระทบต่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย สอดคล้องกับคำกล่าวของไวส์ (Wise,1995 อ้างในปรางทิพย์ อุจะรัตน, 2541) ที่ว่าการตัดสินใจคือความพยายามที่จะกระทำตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการใช้กระบวนการอย่างมีระบบระเบียบในการคิดเชิงวิเคราะห์เพื่อการเลือกระหว่างการเลือกหลายทาง (ปรางทิพย์ อุจรัตน ,2541) ดังนั้นการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสอนให้รู้ว่าสิ่งใดที่สำคัญหรือมีความเสี่ยงต้องเลือกกระทำก่อน สิ่งใดที่สำคัญน้อยกว่าให้กระทำได้ในภายหลังหรือมอบหมายให้ผู้อื่นกระทำต่อจึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"จะเปิดโอกาสให้เขา (พยาบาล) ได้ตัดสินใจเองคือตัดสินใจเลือกที่จะทำ เช่น ในสภาพที่คนไข้เยอะ ๆ มาก ๆ จะต้องเลือกอะไรก่อน ในสภาพที่เป็นริสต์ (Risk = ความเสี่ยง) เนี่ยให้เลือกทำก่อน....ต้องหัดประเมินให้ได้ว่า คนไข้คนนี้เสี่ยงหรือไม่เสี่ยง เหตุการณ์ไหนเสี่ยงกับเรา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บ้าง ญาติ ๆ นี้จะเสี่ยงไหม จะแอพโพส (Approach = ประสาน) อย่างไร อันไหนเสี่ยงให้ทำก่อน ฉะนั้นสิ่งที่ไม่เสี่ยง เหลือไว้ให้เวรต่อไปก็ได้"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

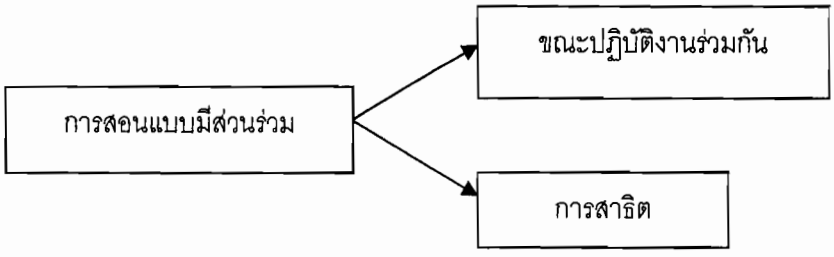
จะเห็นได้ว่า การสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสำเร็จของงานนั้นมีความสำคัญยิ่งทั้งต่อตัวผู้ที่ได้รับการสอนงานและต่อองค์กร ดังเช่นที่ สุกัญญา ตีรวุฒิพร (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การสอนงานอย่างต่อเนื่อง จะเป็นการสืบสานงานอย่างเป็นระบบซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร แต่สิ่งที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันก็คือวิธีการสอนงาน โดยเฉพาะวิธีการสอนงานที่สามารถถ่ายทอดสาระของงานไปสู่ผู้ที่ได้รับการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการสอนงาน

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย สามารถจำแนกวิธีการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้เป็น 2 ประเภท คือการสอนด้วยตนเองและการสอนโดยการมอบหมายให้ผู้อื่นช่วยสอน

1. การสอนด้วยตนเอง หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 11 คน มีการสอนงานด้วยตนเองทั้งที่เป็นงานหลักทางการพยาบาลและงานที่สนับสนุนให้งานการพยาบาลมีคุณภาพ ซึ่งมีทั้งการสอนแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วมในขณะปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ดังรายละเอียด คือ

1.1 การสอนแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ การสาธิตและการปฏิบัติการพยาบาลร่วมกับผู้ที่ได้รับการสอนงาน ดังแผนภาพที่ 4-5



แผนภาพที่ 4-5 การสอนงานแบบมีส่วนร่วม

ดังรายละเอียด คือ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"หมอจะใส่เพสเมคเกอร์ (Pace Maker = เครื่องกระตุ้นการเต้นของหัวใจทำให้เต้นเร็วขึ้น) เราก็ทำไปด้วย พูดไปด้วยว่า อันนี้เวลาหมอเขาใส่เข้าไปนะคะ ถึงขีดที่ 20 ดูตรงนี้เนี่ย มี 2 เส้น ขีดละ 10 งั้น 2 ขีดปั๊ป มันก็เป็น 20 พอ 20 ปั๊ป เราก็จะต้องโบล์ (Blow = เติม) ลมเขาก็จะแหย่สายเข้าไป แล้วตรงนี้มันจะต้องดู เวฟฟอร์ม (Wave form = รูปแบบของคลื่นการเต้นของหัวใจ)"

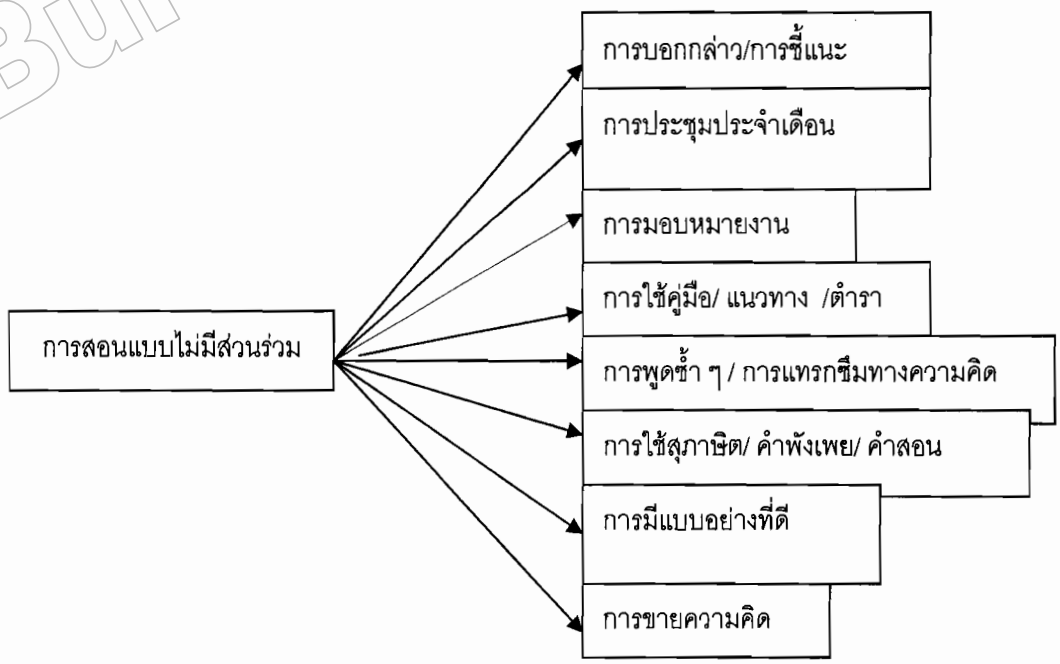
รหัส109/ 30 มิ.ย.48

"ก็จะสอนพีเอ็น (PN =ผู้ช่วยพยาบาล) ให้เขาทำหน้าที่เบิกของ จัดของ ดูแลอาคารสถานที่ไปพร้อม ๆ กับเรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) เราจะเบิกของนะ เราจะไปดูของมีค้างสต๊อก (Stock = -ของที่เก็บไว้รอการใช้) ไหม ถ้ามีค้างสต๊อกก็อย่าไปเบิก"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

1.2 การสอนแบบไม่มีส่วนร่วม

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการการสอนงานแบบไม่มีส่วนร่วมในขณะปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลในลักษณะต่าง ๆ จำแนกได้ 8 ประเภท ได้แก่ การบอกกล่าว/ การชี้แนะการปฏิบัติงาน การประชุมประจำเดือน การมอบหมายงานให้มีผู้รับผิดชอบในเรื่องที่กำหนด การใช้คู่มือ/ แนวทางปฏิบัติ/ ตำราต่าง ๆ การพูดซ้ำ ๆ เหมือนการแทรกซึมทางความคิดในประเด็นที่ต้องการสื่อให้รู้ การใช้สุภาษิต/ คำพังเพยหรือคำสอนทางศาสนาให้ผู้ที่ได้รับการสอนได้นำไปคิดต่อ การมีแบบอย่างที่ดี และการขายความคิด ดังแผนภาพที่ 4-6



แผนภาพที่ 4-6 การสอนงานแบบไม่มีส่วนร่วม

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การบอกกล่าว/ การชี้แนะ

หัวหน้าหอผู้ป่วย ทั้ง 12 คน ใช้วิธีบอกกล่าวให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้รู้ว่าการปฏิบัติที่ถูกต้องนั้นควรเป็นอย่างไร มีหลักในการคิดหรือทำความเข้าใจสิ่งเหล่านั้นอย่างไรจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่วนใหญ่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะใช้เวลาในช่วงเช้าเพื่อชี้แนะเรื่องที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงานได้รู้ ซึ่งมีทั้งการใช้รูปแบบแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นการพรีคอนเฟอร์เร้นซ์ (Pre-Conference = การประชุมปรึกษาก่อนการให้การพยาบาล) หรือการใช้ช่วงเวลาสั้น ๆ ก่อนการรับ -ส่งเวร และจากการสังเกตการส่งเวร-รับเวรในหอผู้ป่วยทุกหอผู้ป่วยที่ผู้วิจัยเข้าไปทำการสังเกต จะเห็นหัวหน้าหอผู้ป่วยให้คำบอกกล่าวชี้แนะในการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว และสิ่งที่จะต้องปฏิบัติต่อไปในเวรนั้นให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงานได้รับรู้และเข้าใจ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"หลักของหนูในการสอนน้องนะพี่ ก็ให้เข้าใจคอนเซ็ป (Concept = กรอบความคิด) อย่าไปจำภาษาทฤษฎี ยกตัวอย่างง่าย ๆ เรื่องการปรับเบิร์ด (Bird Respirator = เครื่องช่วยหายใจชนิดใช้ความดันกำหนดรอบ) การปรับอินสไปราทอรี่ โฟเลท (Inspiratory Flowrate = จำนวนอากาศที่ไหลเข้าในปอดโดยใช้เครื่องช่วยหายใจอัดอากาศเข้าไป) ให้คิดหลักการง่าย ๆ เหมือนตักน้ำใส่ตุ่มน่ะ....ปอดคนไข้เหมือนตุ่มน้ำ เปิดหรี่นิดนึง แล้วเมื่อไรเขาจะเต็มตุ่ม มันก็ต้องยาว แล้วคนไข้มันไม่พอ.....มันก็ต้องเฮือก สูดให้ได้ พยายามดูดมาให้ได้"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

" ถ้าคนไข้มันจะช็อค (Shock = ความดันโลหิตต่ำ) นะ มันจะเช้งจ์ (Change = เปลี่ยน) ตรง เพ้าส์ (Pulse = ชีพจร) เบานี้ก่อนนะ แล้วเพรสเชอร์ (Pressure = ความดันโลหิต) ก็จะเริ่มแคบก่อนนะ ไวทัล ไซน์ (Vital Sign = สัญญาณชีพ) บีพี (BP = ความดันโลหิต) มันยังไม่ดรอป (Drop = ต่ำ) มาดูเคส (Case = ราย) นี้มันเป็นอย่างไร"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

"ช่วงเช้าจะมีการพูดอะไรกัน 5 นาทีก่อน ปัญหาข้อบกพร่องเรามีอะไร... ปัญหามันอยู่ที่ไหน อินชาร์ท (Incharge = หัวหน้าเวร) ทำงานอย่างไร เมมเบอร์ (Member = สมาชิกทีม) ทำงานอย่างไร แล้วบทบาทของน้องเอด (Aide = ผู้ช่วยเหลือคนไข้) ต้องทำงานอย่างไร จะประสานกันอย่างไร ให้มันสอดคล้องกัน"

รหัส109/ 30 มิ.ย.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2) การประชุมประจำเดือน

ตามนโยบายของกลุ่มการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้มีกำหนดไว้ว่า ทุกหอผู้ป่วยจะต้องมีการประชุมประจำเดือนและต้องส่งการรายงานการประชุมเป็นสมุดรายงาน หรือแฟ้มใส่เอกสารเสนอต่อหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลทุกครั้งภายหลังการประชุมภายใน 1 สัปดาห์ และจากการศึกษาเอกสารที่เป็นสมุดประชุมประจำเดือนของหอผู้ป่วย จะเห็นเนื้อหาการประชุมเป็นการแจ้งข่าวสารและการติดตามงานต่าง ๆ ตามนโยบายหรือแผนงานที่หอผู้ป่วยต้องดำเนินการ ไปจนถึงปัญหาที่พบในงานและการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งการประชุมเรื่องของคุณภาพ เช่นการดำเนินการเรื่องการป้องกันแผลกดทับ เป็นต้น และจากผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจะใช้การประชุมเป็นเวทีของการแจ้งข่าวสาร การปรึกษาหารือปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เวลามีปัญหาปุ๊ปเนี่ย พี่จะจดโน้ตของพี่ไว้เลย แล้วพอถึงสิ้นเดือนประชุมตึกพี่ก็จะเอาอันนี้มาพูด คืออะไรก็ตามที่เป็นปัญหาในตึกและเป็นสิ่งที่ไม่ดี ไม่เหมาะสมจะจดไว้ แล้วเอาไปพูดในที่ประชุมให้ทุกคนรู้ เออ เจาะเลือดแล้วมันมีอย่างนี้นะ เราต้องละเอียดนะ ต้องดู โอ พี ดี การ์ด (OPD Card = บัตรบันทึกประวัติการเจ็บป่วย) ด้วยนะ ถ้ากรุ๊ป (Group = กลุ่มเลือด) มันออกมาไม่ตรงกัน คือสอนให้เขาละเอียดรอบคอบ"

"อย่างเดือนที่แล้วทำ 5 ส .เขาให้คนงานเช็ดไอ้นั่นไอ้นี่ ทีนี้ไปเหยียบโต๊ะทำงานของพี่ผลปรากฏว่ากระจกแตก...พี่ก็จะบอกว่าอย่าไปเหยียบแบบนี้มันไม่ดี ในโต๊ะพี่ก็มีหนังสือ ลิ้นชักพี่ก็มีเงิน เหมือนไปเหยียบเงินมันไม่ดีให้ทุกคนรู้ว่าทีหลังไม่ควรขึ้นไปเหยียบ"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

"ในหอผู้ป่วยจะมีการประชุมเดือนละ 2 ครั้ง คือประชุมสรุปงานในตอนสิ้นเดือน และประชุมกลางเดือนจะเป็นประชุมเรื่องคุณภาพ จะเป็น เรื่องของความรู้เราก็จะเสริมเข้าไปด้วย

รหัส105/ 3 มิ.ย.48

3) การมอบหมายงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 5 คน มีการมอบหมายให้ผู้ที่รับผิดชอบงาน ไปศึกษาค้นคว้าเพื่อนำความรู้มาแบ่งปันให้ผู้ร่วมงานได้รับรู้ ซึ่ง สมจิต หนุเจริญกุล (2539) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมอบหมายงานว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่ช่วยพัฒนาบุคลากรในการเป็นหัวหน้าทีมในการเป็นผู้นำและเป็นการกระจายอำนาจ ก่อให้เกิด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การยอมรับซึ่งกันและกันของบุคลากร และจากผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มีหัวหน้าหอผู้ป่วยคนหนึ่งได้นำวิธีการมอบหมายให้มีกิจกรรมการเสริมความรู้แก่บุคลากรด้วยวิธีการจับฉลากตอบคำถามเพื่อเพิ่มความสนุกสนานในการเรียนรู้ และผลที่ตามมาคือการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน และจากการสังเกตในขณะสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยคนหนึ่งในเรื่องประเด็นของการจับฉลากเพื่อตอบคำถามเรื่องโรคในวันประชุมประจำเดือน พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยคนที่กล่าวถึงนี้ขณะที่เล่าถึงเรื่องนี้จะเห็นท่าทียิ้มแย้ม พูดไปหัวเราะไป แววตาเป็นประกาย และน้ำเสียงที่บ่งบอกถึงความภาคภูมิใจในขณะให้การสัมภาษณ์ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"บางครั้งเจอเคสซัสเดนเดด (Case Sudden Dead = ผู้ป่วยที่เสียชีวิตกระทันหัน) ที่ไม่เคยเจอในตึก ก็ทวนสอบกับพี่อาวุโสในเวรก็ยังไม่รู้เรื่องโรคอันนี้เพราะไม่เคยเกิดเลย ก็มอบหมายให้ น.ส .ก กับทีมในเวรนั้นไปหาความรู้ (เรื่องโรค) ..มาถ่ายทอดให้คนในตึกทราบ"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"ก็จะให้คนรับผิดชอบพูดวิชาการเรื่องนี้ไปเซ็ท (Set = กำหนด) ข้อคำถามมาเลย. ไปทำคำตอบมา.ในวันประชุมประจำเดือนก็จับสลากแล้วให้ทุกคนให้ไปอ่านมาด้วย แปะข้อคำถามไว้เลยว่าเดือนนี้เขาจะถามว่าอย่างนี้ ๆ แล้วไปเตรียมตัวหาคำตอบมา แล้วพอวันจับฉลากใครต้องโดนตอบข้อไหน... ขำเชียว มันก็สนุก เด็ก ๆ มันก็สนุก เหมือนมันลุ้นไง .....สัมพันธภาพมันก็ดีด้วยเนาะ"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

4) การใช้คู่มือ/ แนวทางปฏิบัติ/ ตำรา

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 4 คน ได้กล่าวถึงวิธีการสอนงานแก่ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่โดยใช้การปฐมนิเทศในภาพรวมจากโรงพยาบาลเป็นพื้นฐานในระยะเริ่มต้น จากนั้นจะมีการปฐมนิเทศในเรื่องต่างๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะของงานในหอผู้ป่วยนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่มีความรู้ ความเข้าใจ ในงาน ส่วนแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้ชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงขั้นตอนของการปฏิบัติในแต่ละเรื่อง นอกจากนี้ยังมีการค้นคว้าความรู้ต่าง ๆ จากตำราทางวิชาการ และการค้นคว้าโรคที่ต้องการเรียนรู้จากอินเตอเน็ทร่วมด้วย จากการสังเกตตู้เก็บหนังสือหรือตำราในแต่ละหอผู้ป่วยจะมีตู้เก็บหนังสือไว้เป็นสัดส่วน บางหอผู้ป่วยเก็บอยู่บนชั้น บางหอผู้ป่วยเก็บในตู้ไม่มีกุญแจปิดสามารถหยิบอ่านได้ง่าย หนังสือส่วนใหญ่เป็นตำราทางการพยาบาล คู่มือการปฏิบัติงานและแนวทางปฏิบัติ ต่าง ๆ แต่ไม่พบว่าการเปิดหนังสือเพื่อการค้นคว้าของหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือผู้ที่ได้รับการสอนงานในช่วงที่กำลังสังเกต นอกจากนั้นยังมีคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่บริเวณสถานที่ปฏิบัติงานของพยาบาลอยู่ 1 เครื่อง และได้เห็นการเข้าค้นหา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ข้อมูลเรื่องโรคลิ้นหัวใจรั่วของพยาบาลวิชาชีพคนหนึ่งในหอผู้ป่วย ในขณะที่ได้เข้าไปสังเกตการสอนงานด้วย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ครั้งแรกที่มา เราก็จะสอนงานเขา (พยาบาลจบใหม่) ว่า การคลอดเป็นยังไง เราต้องมีการดูแลคนไข้แบบไหน แล้วเราก็มาปฐมนิเทศเขา เอาคู่มือปฐมนิเทศมา..แล้วสอนเขาใช้หลัก เอคิวดี 02 (AQD- 02 = แบบฟอร์มการพัฒนาบุคลากรขั้นพื้นฐาน) .กรณีที่คนมาทำงานใหม่พื้นฐานควรจะรู้อะไรบ้างแล้วเราก็เรคคอร์ด (record = บันทึก) ไว้"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

"เรามีระเบียบปฏิบัติของการบริหารยาเคมีบำบัด....เอามาเป็นแนวทางว่าให้ยาแล้วคนไข้มีลีคเกจ (Leakage = รั่ว) อะไร มีบวม แดง...คนไข้เนี่ย ต้องสอนด้วย พยาบาลเขาก็ให้ความรู้เรื่องเหล่านี้"

รหัส106/ 11 มิ.ย .48

"ก็สอนคนของเรา (พยาบาล) ว่า ทฤษฎีเนี่ย พี่เลิกสอนแล้วนะ ยู (You = คุณ) ต้องไปเรียนแล้วนะต้องค้นคว้าแล้ว เรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) ก็จะบอกตำหรับตำราเตรียมพร้อม มีให้ ถ้าเราไม่ค่อยรู้หรือเราดูแลไม่ค่อยถูก เราก็ต้องเปิดตำราแล้วนะ เวลาพรีคอนเฟอร์เร้นซ์ (Pre- Conference = ปรึกษาก่อนให้การพยาบาล) บางอาการและอาการแสดง บางทีเราไม่ชำนาญก็บอกไปเอาตำรามา"

รหัส107/ 20 มิ.ย. 48

"ต้องทบทวนทฤษฎีให้เขา (พยาบาล) ฟัง เขาจะเก็ต (Get = รับเอามา) ได้ ช่วงหลังน้องเขาทันสมัยพอพูดเสร็จเขาก็พิมพ์เข้ากูเกิ้ล (Google .Com = เป็นการค้นข้อมูลผ่านทางinternet ของบริษัทกูเกิ้ล) เสร็จเขาก็หามาเลย เลปโตสไปโรซีส (Leptospirosis = โรคชนิดหนึ่ง) ตอนหลัง ๆให้อ่านเท็กซ์ (Text book = ตำราโรคต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษ)"

รหัส109/ 30 มิ.ย.48

5) การพูดซ้ำ ๆ / การแทรกซึมทางความคิด

หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 3 คน ใช้วิธีการสอนงานด้วยการพูดซ้ำ ๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้คิด ได้รับรู้ข้อมูลที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการให้นำไปปฏิบัติ เหมือนเป็นการแทรกซึมทางความคิดไปทีละน้อยจนได้ผลลัพธ์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"จะทำยังไงที่เขาอยากทำเอ็นไอ (NI- Nosocomial infection = การเฝ้าระวังการติดเชื้อ) บอกให้เขารู้ว่า วิธีการทำ ทำอย่างไร ก็จะใช้วิธีแทรกซึมไปเรื่อย ๆ ให้เขารู้ว่า เขาต้องสนใจดู".

รหัส111/ 11 ก.ค.48

" คนไข้ที่ให้ยาเคมีบำบัด จะลดความเสี่ยงมาไว้ใกล้ตัวมากที่สุด เราจะพูดบ่อย จนน้องรู้ว่าอย่างนี้เอาไว้ตรงไหน"

รหัส100/ 11 มิ.ย .48

6) การใช้สุภาษิต/ คำพังเพย/ คำสอน

มีหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ที่ใช้วิธีการสอนโดยการนำเอาสุภาษิตหรือคำพังเพยที่มีข้อความกินใจมาติดไว้ในที่ที่ทุกคนมองเห็นได้ ดังที่หลวงวิจิตรวาทการ (หลวงวิจิตรวาทการ อ้างในวิจิตรา รังสิยานนท์, 2542) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการนำสุภาษิตมาใช้ในการพัฒนาความคิดให้ลึกซึ้งมากขึ้นว่า การจดจำและเข้าใจความหมายของสุภาษิตนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ได้ลับสมองได้หัดคิดได้ลึกสามารถสร้างความคิดที่ปลอดโปร่งแจ่มใส เพราะสุภาษิตจะมีการเปรียบเทียบที่มีประโยชน์มาก และในบางกรณีการเปรียบเทียบได้ผลดีกว่าการพูดออกไปตรง ๆ ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยอีก 1 คน ได้กล่าวอ้างถึงคำสอนทางศาสนามาอธิบายให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานฟังอย่างชัดเจนด้วยหวังว่าบุคคลเหล่านั้นจะได้นำข้อความไปคิดหรือนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตให้ถูกต้อง เป็นการจุดประกายให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งต่องานที่ปฏิบัติและทั้งต่อผองเพื่อนร่วมงาน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"พี่ได้สุภาษิตอะไรที่มันดี ๆ พี่ก็จะเขียนไว้ บางทีก็สื่อให้น้องเห็นด้วยละ...ก็เอาคำพังเพยเนี่ย ดีแล้วได้ดีนะ"

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

"การที่เราจะมองคนที่เขาทำพลาดเนี่ย คำสอนทางศาสนาว่าคนที่พลาดไปแล้ว เหมือนแกะหายไป 1 ตัว พี่เป็นหัวหน้าพี่ก็ต้องตามหาแกะตัวนั้นกลับมาเข้าฝูงใหม่ แล้วก็เลี้ยงดูแกะตัวนี้ใหม่ไม่ใช่แกะตกหลุมแล้วก็ให้ตกหลุมจมปลักไปเลย....จะบอกน้องให้เขาคลายความรู้สึกที่ไม่ดีกับเพื่อนคนนั้นลงไป"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

7) การมีแบบอย่างที่ดี

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน สอนงานด้วยการกล่าวถึงบุคคลที่เป็นตัวอย่างที่ดี ให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้เล็งเห็นสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสื่อออกมา ไม่ว่าจะเป็นตัวอย่างจาก

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

พยาบาลที่ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบที่ผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถยึดถือเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติได้ หรือการเป็นตัวอย่างที่ดีของตัวหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ต้องการสื่อสิ่งที่ดีให้แก่ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้ซึมซับไปทีละเล็กละน้อยจนกลายเป็นอุปนิสัยที่ดีต่อไปในวันข้างหน้า ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ก็จะยกตัวอย่างคนอื่น ให้ดูคนนั้นคนนี้เป็นตัวอย่าง คนที่มีวุฒิภาวะและเป็นหัวหน้าเวรที่ดี มีการประสานงานโดยใช้คำพูดหรือว่าใช้พฤติกรรมอะไรอย่างเนี้ย...ก็ต้องพูดจาให้เข้าหูคน"

รหัส105/ 3 มิ.ย .48

"มันเป็นธรรมชาติ พี่มองว่าการทำดีให้ลูกดูเป็นสิ่งสำคัญเหมือนกับเป็นพยาบาลก็ต้องทำดีให้น้องดู แม่ปูเดินเบี้ยวลูกก็เบี้ยวแหละ ยกตัวอย่าง ตอนเที่ยงฉันต้องหยุด 1 ชั่วโมง ก็มองว่า เราทานข้าวไม่ต้องใช้เวลามากจนเกินการ แล้วเราก็ไปอยู่วอร์ด (ward =หอผู้ป่วย) มีอะไรเราก็ทำต่อได้ แม้แต่การเอื้ออาทรเล็ก ๆ น้อยๆ บางอย่างเรานึกว่าเราไม่ได้สอน แต่เขาก็คงได้รับไปบ้าง"

รหัส106/ 11 มิ.ย.48

8) การขายความคิด

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้สอนงานด้วยการเสนอความคิดใหม่ ๆ ให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"หนูขายไอเดีย (ความคิด) ตอนออดิท (Audit= ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเวชระเบียน) มาเจอกระบวนการพยาบาลต้องบันทึกว่าคนไข้ต้องให้น้ำเกลือตำแหน่งไหน ให้กี่หยด แต่ในการปฏิบัติงานเราก็เข้าใจน้อง ใครจะไปจำได้ คนไข้ตั้งกี่คน หนูก็มานั่งคิด เออ ต้องทำใบแล้ว เหมือนว่าเวลาไปราวด์ (Round = ตรวจดู) คนไข้คนนี้ ห้องนี้ ก็เอาใบไปจดเลยว่า ตอนนั้นได้ (น้ำเกลือ) กี่หยด ตำแหน่งไหน มีปัญหาไหม ก็ขายไอเดียไป"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการสอนงานด้วยตนเองจะบังเกิดผลดีทั้งในด้านความรู้ทักษะ และสัมพันธภาพระหว่างผู้สอนกับผู้ที่ได้รับการสอนให้เป็นไปอย่างราบรื่น แต่การมอบหมายงานให้ผู้อื่นได้ทำงานนั้น ๆ แทนก็เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาผู้ร่วมงานให้กล้าแกร่งยิ่งขึ้น เป็นการเสริมสร้างศักยภาพและเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีอย่างหนึ่ง

2. การสอนโดยการมอบหมายงานให้ผู้อื่นช่วยสอน

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 6 คน ได้ให้ความสำคัญของการสอนงานด้วยวิธีการมอบหมายให้พยาบาลรุ่นพี่เป็นผู้ดูแลและสอนงานผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่โดยใช้ระบบพี่เลี้ยง โดยที่หัวหน้า

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

หอผู้ป่วยเป็นผู้ปฐมนิเทศในระยะแรก หลังจากนั้นก็มอบหมายให้พยาบาลระดับอาวุโสเป็นผู้สอนงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อไป หัวหน้าหอผู้ป่วยจะติดตามผลการสอนงานเป็นระยะ ๆ เพื่อให้บุคลากรที่เข้ามาใหม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามผลตามที่ต้องการ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ตอนแรกพี่ก็โอเร็น (Orient = ปฐมนิเทศ) เขา (พยาบาล) ไปเลย แล้วก็จะมอบหมายให้แต่ละคนไปสอนเอง พี่เก่าคนนี้สอนเรื่องเครื่องมือนะ คนนี้สอนเรื่องอินชาร์ท (Incharge = การเป็นหัวหน้าเวร) นะ แต่ละงานแต่ละกิจกรรมว่าแต่ละคนต้องทำอะไร ก็ให้ขึ้นเวรประกบคู่แล้วพี่ก็จะดูถามจากคนที่สอน ใช้ได้หรือยัง เป็นไหม ทำถูกต้องหรือเปล่า"

รหัส101/ 6 พ.ค .48

"ได้น้องใหม่มาเราก็ต้องมาฝึกสอนงาน มาเทรน (Train = ฝึกสอน) เขา (พยาบาล) ให้เขารู้งานเฉพาะสาขาของเรา ในช่วงแรกพี่ดูด้วย น้องดูด้วย ให้พี่ที่เป็นอาเอ็น (RN.=พยาบาลวิชาชีพ) เป็นพี่เลี้ยง น้องคนนึง พี่เลี้ยงคนนึง ดูแลกันไป มีปัญหาอะไรก็คุยกันถามกันสองต่อสอง แต่เราก็ต้องดูว่าน้องทำได้หรือเปล่า....เรากำกับดูแลอีกที ไม่ใช่ว่าน้องดูแล้วเราไม่ดู"

รหัส102/ 9 พ.ค.48

"น้องใหม่เราจะให้มีพี่เลี้ยง 1 คนประกบเลย เดือนแรกจะให้ขึ้นเวรคู่กับพี่เลี้ยงไปเลยจะมีพี่ที่มีวิชาชีพสูงกว่า (ตำแหน่งสูงกว่า) คอยสอนน้องตลอด"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

แต่มีอยู่หอผู้ป่วยหนึ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมอบหมายงานให้พยาบาลวิชาชีพที่เป็นแกนนำของงานต่าง ๆ เป็นผู้ให้การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ด้วย โดยเล็งถึงผลที่ได้ว่าเป็นการเสริมพลังอำนาจให้บุคลากรของเขาให้มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความรู้สึกของการมีส่วนร่วมในงาน เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น เป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน สอดคล้องกับที่นพปฎล สุนทรนนท์ (2541) ได้กล่าวถึงการสอนงานว่าเป็นการกระจายงานออกไปและเป็นการจูงใจให้ลูกน้องมีความรับผิดชอบและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน นอกจากนั้นยังมีการศึกษาของศิริพร พูนชัย (2542) ที่ทำการวิจัยกึ่งทดลองถึงผลการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความเป็นอิสระแห่งตนและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ พบว่าพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานเมื่อได้รับการเสริมพลังอำนาจโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ว่าทั้งก่อนและหลังการเสริมพลังอำนาจทันที หรือในระยะเวลาที่กำหนดในการทดลอง นอกจากนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยผู้นี้ยังกล่าวถึงผลของการมอบหมายงานว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

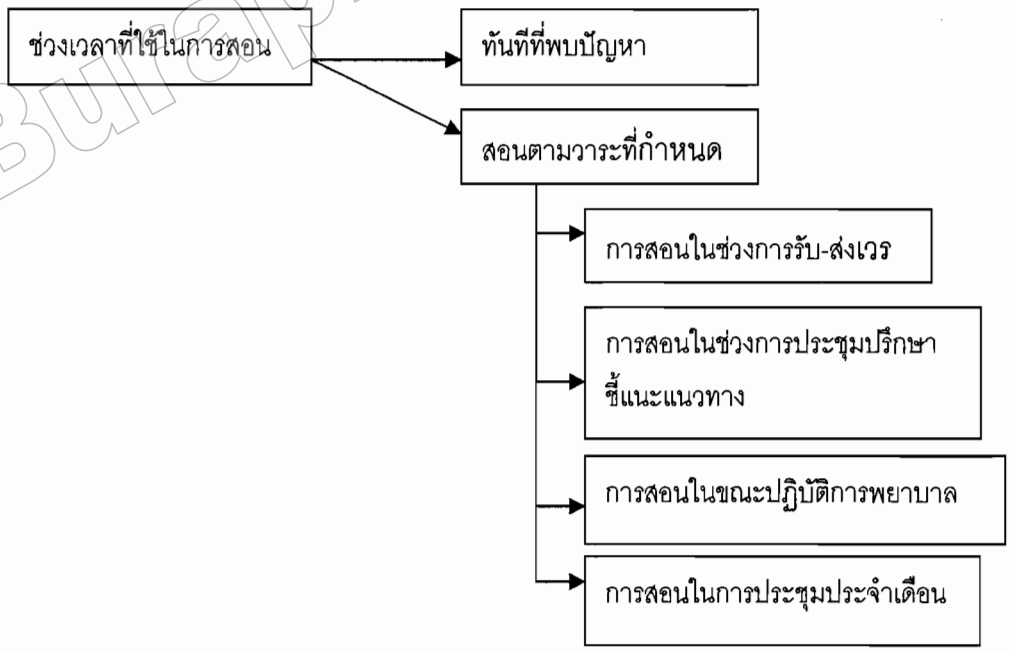
"อย่างปฐมนิเทศ หนูจะไม่ปฐมนิเทศ เขา (พยาบาลจบใหม่) คนเดียว หนูจะแอสไซน์ (Assign = มอบหมายงาน) เลย หนูจะดูว่าเรื่องนี้ใครที่เป็นแกนนำงานนี้อยู่ คนนั้นก็รับผิดชอบปฐมนิเทศไป เซ็นชื่อกำกับด้วยว่าปฐมนิเทศไปหรือยัง แล้วหนูก็จะมาสอบถาม (พยาบาลที่ถูกสอน) อีกทีว่าสอนยังไง ..ไม่ครบก็เสริมไป หนูมองว่า ถ้าเอ็มพาวเวอร์เมนต์ (Empowerment = เสริมพลังอำนาจ) ให้เขามีบทบาทในการสอนงานน้อง เขาก็ภาคภูมิใจใจตัวเขา...ในแง่ของสัมพันธภาพด้วย ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยนะ"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

ถึงแม้ว่า การสอนงานด้วยวิธีการต่าง ๆ จะได้ผลดี แต่การสอนย่อมต้องสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้ในการสอนเนื่องจากการสอนงานแต่ละเรื่องนั้น ถ้าสอนในเวลาที่เหมาะสมจะทำให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานรับรู้ได้ดี สามารถนำไปปฏิบัติได้และก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยอีกด้วย

ช่วงเวลาที่ใช้ในการสอน

จากผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 12 คนจะสอนงานทันทีที่พบปัญหาในแต่ละวันและสอนตามวาระที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการสอนที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล ประกอบไปด้วย การสอนในช่วงของการรับ-ส่งเวร ,การประชุมปรึกษาชี้แนะแนวทาง (Pre- Post conference) การสอนในขณะปฏิบัติการพยาบาล และการสอนในวาระการประชุมประจำเดือน หรือการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อชี้แจงงาน หรือเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังแผนภาพที่ 4-7



แผนภาพที่ 4-7 ช่วงเวลาที่ใช้ในการสอน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ดังรายละเอียด คือ

1. การสอนทันทีที่พบปัญหา

หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนจะสอนงานให้กับผู้ที่ได้รับการสอนทันทีที่พบปัญหา จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นการสอนประจำวันในตอนเช้าที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้สำรวจตรวจสอบสภาพทั่ว ๆ ไปของหอผู้ป่วยแล้วพบสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุง มีจำนวน 7 คน และลักษณะที่สองเป็นการสอนเมื่อพบปัญหาในขณะปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล มีจำนวน 10 คน ซึ่งทั้ง 2 ลักษณะที่กล่าวมานี้มีทั้งเรื่องของการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ การใช้เครื่องมือทางการแพทย์อย่างถูกต้อง การดูแลความเรียบร้อยของหอผู้ป่วยไปจนถึงความเสี่ยงที่อาจนำไปสู่ความผิดพลาดหรือการเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล และจากการสังเกตพบว่ามีหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ที่เมื่อเดินเข้ามาในหอผู้ป่วยในตอนเช้า จะสอดส่อง ตรวจตราสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายในหอผู้ป่วยรวมทั้งตัวผู้ป่วย ถ้าพบสิ่งผิดปกติไปจากที่ควรจะเป็นก็จะสอนหรือแนะนำบุคลากรในเวรนั้น หรือในกรณีที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับรายงานเรื่องความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแล้วพบว่าเรื่องที่รายงานนั้นต้องแก้ไขก็จะแนะนำในช่วงนั้นทันที ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เช้าขึ้นมาจะดูคนไข้ดูสภาพแวดล้อมแล้วก็ดูงานทั่วไป ถ้าดูคนไข้ในเวรที่ผ่านมา มีอะไรเกิดขึ้น ปัญหาของเขาอยู่ตรงไหน..เขาได้รับการรักษาพยาบาลเป็นอย่างไ ถ้าเป็นปัญหาเร่งด่วน พี่ก็จะบอกน้องพยาบาลที่รับผิดชอบเวรดึกทันที ต้องให้เขาแก้ไขปัญหาตรงนั้นเอง แต่ถ้าไม่เร่งด่วนรอให้เขาส่งเวร ให้เขารีแลกซ์ (Relax = ผ่อนคลาย) ก่อนแล้วหลังส่งเวร จะมีข้อตกลงกันว่าขอเวลา 5 นาที เพื่อที่จะบอกกับน้องว่าเออตรงนี้นะยังไม่ทำเพราะอะไร เนิสโน้ต (Nurse Note = บันทึกทางการพยาบาล) ตรงนี้มันยัง (เขียน) ไม่ครบเนาะ เพิ่มเติมซะ คนอื่นจะได้รู้... หรือทำไอโอ(I/O = บันทึกปริมาณน้ำเข้าน้ำออกในร่างกายผู้ป่วย) แล้วลืมเทหรือเปล่า"

รหัส110/ 6 ก.ค .48

"ก็ดูสภาพแวดล้อมของดึกก่อนแล้วก็ดูคนไข้ ดูสภาพแวดล้อม ถ้าเจออะไรผิดปกติจากที่มันควรจะเป็นจะบอกน้องสอนน้องทันทีเลยว่าต้องทำให้มันถูกต้อง เช่น มาเจอว่าน้ำในกระป๋องอ๊อกซิเจนไม่มี เราก็ต้องบอกให้น้องทำ แล้วก็บอกเหตุผลด้วยว่า ทำไม บางทีน้องเขาจะละเลยโดยที่ไม่ทราบว่าทำไมถึงต้องทำ ให้ทำเพราะมันเป็นออกซิเจนแห้งทำให้เกิดผลเสีย"

"จะบอกเลยถ้าเกิดเห็นอะไรสกปรกเลอะเทอะ จะให้เวรดึกเก็บ.....ถ้าเกิดมีอะไรสมมุติว่า อะเซปติดเทคนิค (Aseptic Tecriic = การป้องกันการติดเชื้อ) น้องเขาทำไม่ถูกต้อง ในเรื่องของการฉีดยา เรื่องการซัคชั่น (Suction = การดูดเสมหะ) หรือการอะไรที่ไม่ถูกจะสอนเลย"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"ก่อนที่จะทำงานเวรเช้า จะมีการควิกราวด์ (Quick Round = ตรวจดูอย่างรวดเร็ว) ก่อน มองด้วยสายตาว่า (ผู้ป่วย) เตียงไหนน่าสนใจ เตียงที่กำลังใส่เครื่องเยอะ ๆ ใช้เครื่องช่วยหายใจที่เป็นอ็อกซิเจนค่อนข้างสูง จะเห็นว่าคนไข้คนนี้ยังเสี่ยงต่อการเสียชีวิตค่อนข้างสูง เรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) ก็ประเมินว่าคนไข้คนนี้ได้รับการดูแลที่ดีหรือยัง มากเพียงพอมีประสิทธิภาพหรือเปล่า น้องเขาจะเข้ามารายงานให้เราทราบ เราก็จะบอกเขาว่ามันขาดอะไรไปหรือเปล่า ชี้แจงว่า เออ แบบนี้มันไม่ถูกนะ มีวิธีการทำให้คนไข้ปลอดภัยมากที่สุด"

รหัส109/ 30 มิ.ย.48

2. การสอนตามวาระที่กำหนด

หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสอนงานตามวาระที่กำหนดไว้ จำแนกออกได้เป็นข้อย่อยได้ 4 ข้อ คือ การสอนในช่วงการรับ-ส่งเวร การสอนในช่วงการให้การปรึกษาก่อนให้การพยาบาล การสอนในขณะปฏิบัติการพยาบาล และสอนเมื่อมีการประชุมประจำเดือนหรือประชุมกลุ่มย่อย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 การสอนในช่วงการรับ -ส่งเวร

จากการสังเกตหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 5 คน ในขณะรับ-ส่งเวรพบว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพรายงานข้อมูลของหอผู้ป่วยกับทีมการพยาบาลทั้งในด้านภาระงาน ปัญหาที่พบ ภาวะเสี่ยงที่มีหรือโรคที่เป็นเข็มมุ่งของหน่วยงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจะให้คำแนะนำหรือให้คำอธิบายที่มาที่ไปของเรื่องราวเหล่านั้นตลอดจนวัตถุประสงค์ของงานให้ทีมการพยาบาลรับรู้ นอกจากนั้นยังให้คำแนะนำเรื่องของการดูแลผู้ป่วยในแต่ละรายที่พบว่ามีปัญหาจากเวรที่ผ่านมา ให้ทีมการพยาบาลได้ตระหนักและเป็นข้อมูลในการวางแผนการพยาบาลต่อไป และข้อมูลที่ได้การสัมภาษณ์พบว่า ในช่วงของการรับ-ส่งเวรนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยได้สอนหรือสอดแทรกสิ่งที่บุคลากรควรรู้หรือควรปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน หรือการตอบข้อสงสัยในปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานให้ชัดเจนโดยเทียบเคียงกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"น้องเขา (พยาบาล) ไม่แน่ใจว่าใช่ เอ็นไอ (NI = Nosocromial infection = การติดเชื้อในโรงพยาบาล) หรือเปล่า ก็จะถามว่าเกณฑ์การวินิจฉัยเอ็นไอจะเป็นยังไงได้บ้าง เขาก็จะตอบมาถูกบ้างไม่ถูกบ้าง คือจะบอกให้เขารู้ว่า วิธีการดู ดูอย่างไร ไครทีเรีย (Criteria = หลักเกณฑ์) บอกว่าสองสามวันเนี่ย ใช่ไหม แลบ (LAB = ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ) อันไหนที่จะสนับสนุน (การวินิจฉัยเอ็นไอ) บ้าง"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"ในระหว่างการโอเคเวร (OK = การส่งต่อข้อมูลผู้ป่วย) ถ้ามีอะไรผิดพลาด หรือโอเคไม่ครบถ้วนก็จะคุย แนะนำไปว่าต้องเพิ่มเรื่องอะไรเข้าไป เช่นว่าการบันทึกแล้วยังไม่ครอบคลุมในประเด็น เช่น การรายงานแพทย์แล้วเราปฏิบัติการพยาบาลคนไข้ (ตามแผนการรักษา) ลงไปก็ต้องให้เขา (พยาบาล) บันทึกให้ชัดเจน"

รหัส105/ 3 มิ.ย.48

2.2 การสอนในช่วงการประชุมปรึกษาชี้แนะแนวทาง

การประชุมปรึกษาชี้แนะแนวทางนี้ ประพิณ วัฒนกิจ (2541) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการประชุมปรึกษาก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าทีมเป็นผู้มอบหมายงานการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะอย่างให้กับบุคลากร มีการปรึกษาร่วมกันมากกว่า 2 คน และจากผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 5 คน ได้นำสิ่งที่ต้องการสื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายจากกลุ่มการพยาบาลหรือปัญหาที่คาดว่าจะเกิดในการดูแลผู้ป่วยมาอธิบายให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานทุกคนเข้าใจแนวทางและเหตุผลของการปฏิบัตินั้น ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสังเกตขณะที่มีการประชุมปรึกษาชี้แนะแนวทางก่อนให้การพยาบาลพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ทำการสอนเรื่องการดูแลผู้ป่วยโรคต่างๆ โดยเน้นการประเมินและแก้ไขปัญหาที่ผู้ป่วยกำลังเผชิญอยู่ รวมทั้งการเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"สอนไปตอนพรีคอนเฟอร์เร้นซ์ (Pre- Conference = การปรึกษาทางการพยาบาล). คือเอานโยบายมาพูด"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"ส่งเวรเสร็จ เรา (หน้าหอผู้ป่วยและพยาบาล) จะเดินราวด์ (ตรวจดู)คนไข้ แล้วกลับมาทำพรีคอนเฟอร์เร้นซ์ เรื่องของการออดิทชาร์ท (Audit = การตรวจสอบความสมบูรณ์ของเวชระเบียน) ว่าเขา (พยาบาล) แอคเซส (Access = ประเมิน) ข้อมูลว่าแยกประเภท (ผู้ป่วย) ถูกไหม....เขาบอกไม่ใช่ พี่ก็จะถามเลยไม่ใช่แล้วทุกคนบอกไม่ใช่จริงไหม..ต้องวิเคราะห์ข้อมูลก่อนที่จะเขียน (บอกประเภทผู้ป่วย) ก็คือสอนงานกันว่าเป็นผู้บริหารจะต้องใช้ข้อมูลนะ"

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

"สอนโดยเลินนิ่งบายดูอิ้ง (Learning by Doing = ทำไปเรียนไป) ไปแล้วเรียนไปแล้วก็จะเข้าใจว่าทำไมถึงต้องทำอย่างนี้....พยาบาลเป็นอาชีพที่ต้องเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ต้องนำหน้าเสมอ"

รหัส106/ 11 มิ.ย.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2.3 การสอนในขณะปฏิบัติการพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 5 คน ได้ทำการสอนงานให้แก่บุคลากรในขณะปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีการชี้แนะบอกกล่าวให้รู้ถึงวิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ชัดเจน สามารถทำตามได้ง่าย รวมทั้ง การสังเกตอาการและอาการแสดงที่พบในผู้ป่วยที่มีอาการผิดปกติที่ต้องการความเอาใจใส่ให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ป่วยมีความปลอดภัยมากที่สุด ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"บางทีสอนหน้างานเลย อย่างสวนแคท (Catherter = สวนปัสสาวะ) อย่างนี้ น้อง (พยาบาล) กั้นม่าน เราเข้าไปดูด้วย...เรื่องของการฟลัสชิ่ง (Flushing = การทำความสะอาดอวัยวะเพศ) ยังไม่ถูก ไม่ฟลัสใหญ่ (ทำความสะอาดอวัยวะเพศทั้งหมดด้วยน้ำกับสบู่) ก่อนที่จะสวน...สอนในเรื่องเทคนิคการพูดกับญาติ หรือกับแพทย์ น้องบางคนมีพฤติกรรมการพูดที่ห้วน เราก็จะเรียกเขามาคุย ว่า เออ ไม่มีปัญหาอะไรหรอก คำพูดน่ะดีแล้ว แต่ให้มีหางเสียงนิดนึง อ่อนนิดนึงเวลาพูดกับญาติ จะได้ไม่มีปัญหาเรื่องความพึงพอใจ"

รหัส 104/ 24 พ.ค.48

"คนไข้เลือดออกที่มาเนี่ ที่มันช็อค (Shock = ความดันโลหิตต่ำ) มาเนี่ย ถ้าเราไม่ได้วัด ไวทัลไซน์ (Vital Signs = สัญญาณชีพ) เราจะประเมินไม่ได้ เพราะระดับคอนเซียส (Conscious =ระดับความรู้สึกตัว) ดี เพราะฉะนั้นจับตัวสัมผัสดูซิ ตัวมันเย็น มันเย็นขึ้นเนาะ แล้วลองแหย่ไปทางปลายข้อมือซิ เพ้าส์ (Pulse = ชีพจร) มันเบาไหม. เวลาจับเพ้าส์ จับตรงนี้...ทำไปสอนไปเหมือนสอนลูกทำกับข้าว ผักต้องหั่นแบบนี้"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

"(น้องพยาบาล) บอกข้อมูลมาว่าต้องซัคชั่น (Suction = ดูดเสมหะ) ทุก 1 ชั่วโมง มีซีครีชั่น (Secretion = เสมหะ) เยอะ ก็บอกว่าเป็นพราะเราซัคชั่นไม่หมดหรือเปล่า เอาสเตท (Stethoscope=หูฟัง) ฟังลัง (Lung = ปอด) หรือเปล่า อย่างคนไข้คนนี้ทำไมทิ้ว (E-T tube = ท่อช่วยหายใจ) มันยาวอย่างนี้ จะสอนเขา (พยาบาล) บอกกับเขาว่าคนไข้มันต้องช้อททิ้ว (Short E-T tube =ตัดปลายท่อช่วยหายใจให้สั้นลง) เพราะว่าสายซัคชั่น (Suction = สายดูดเสมหะ) มันลงไปไม่ถึง ก็บอกเลย ในเนิสโน้ส (Nurse Note = การบันทึกทางการพยาบาล) ถ้าคนไข้มีอีที ทิ้ว(E.T. tube = ท่อช่วยหายใจทางปาก) ต้องเขียนตำแหน่งที่ฟังเบรซซาวด์ (Breath Sound = เสียงลมหายใจเข้าออกที่ปอด) ซีครีชั่น (Secretion = เสมหะ) ตำแหน่งไหน ห้องคนไข้ต้องมีสเตท (Stethoscope = หูฟังเสียงหัวใจ) ไว้เลย"

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

รหัส 108/ 27 มิ.ย.48

2.4 การสอนในการประชุมประจำเดือน

ในโรงพยาบาลแห่งนี้จะมีการประชุมประจำเดือนของหอผู้ป่วยต่าง ๆ ตามนโยบายของกลุ่มการพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แต่ละหอผู้ป่วยได้นำปัญหาที่พบในระหว่างการปฏิบัติงานที่ผ่านมาในรอบหนึ่งเดือนนั้น มาสื่อสารให้บุคลากรรับรู้และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น รวมทั้งการนำนโยบายต่าง ๆ งานด้านการบริหาร การวิจัย ต่าง ๆ มาชี้แจงเพื่อนำลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"พอมีปัญหาปุ๊ป พี่จะจดโน้ตของพี่ไว้เลย แล้วพอถึงสิ้นเดือนประชุมตึกก็จะเอาอันนั้นมาพูด.คืออะไรก็ตามที่มันเป็นปัญหาในตึกและเป็นสิ่งที่ไม่ดี ไม่เหมาะสมจะจดเอาไว้แล้วไปพูดในที่ประชุมให้ทุกคนรู้ พูดเพื่อแก้ไขให้ทุกคนรู้ว่า เออ ถ้าเจาะเลือดแล้วมันมีอย่างนี้นะ เราต้องละเอียด...เราต้องดูโอพีดี การ์ด (OPD Card = บัตรตรวจโรค) ด้วยนะ ถ้ากรุ๊ป (กลุ่มเลือด) มันออกมาไม่ตรงกัน"

รหัส103/ 17 พ.ค48 .

"ในหอผู้ป่วยจะมีการประชุมสรุปงานตอนสิ้นเดือนและประชุมอีกครั้งตอนกลางเดือนจะเป็นประชุมเรื่องคุณภาพก็จะเสริมเข้าไป ตั้งแต่การบริหารและในเรื่องของทฤษฎีความรู้ เรื่องเกี่ยวกับงานวิจัย "

รหัส105/ 3 มิ.ย.48

"(นโยบาย) จะเอาลงมาภาคปฏิบัติเลยนะพี่ ทดลองใช้ไปเลยแล้วเก็บรวบรวมข้อมูลพอวันประชุมประจำเดือนก็จะคุยกันอีกบรรจุเข้าวาระการประชุม แล้วนำเสนอติดตามงาน ...มีนโยบายใหม่ลงมาจะทดลองทำไปโดยชี้แจงกับเขา (พยาบาล) "

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

และจากการตรวจสอบสมุดจดรายงานการประชุมประจำเดือนของหอผู้ป่วยแห่งหนึ่งพบเนื้อหาที่กล่าวถึงการแก้ไขปัญหาการเกิดแผลกดทับ ในการประชุมเรื่องเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย

อย่างไรก็ดี การสอนงานที่ดีจะต้องมีการสังเกตพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของผู้ถูกสอน แล้วต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้รับรู้ถึงข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงรวมไปถึงการสร้างกำลังใจ ให้คำชื่นชมในกรณีที่ผู้นั้นสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การให้ข้อมูลย้อนกลับ

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 4 คน ต่างมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้รับรู้ถึงผลที่เกิดขึ้นภายหลังการได้รับการสอนงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีที่ได้สอน มีจำนวน 2 คน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเมื่อผ่านไปแล้วช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งขึ้นกับสถานการณ์ในขณะที่พบปัญหาเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้รับรู้ถึงข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุงและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โดยมีการประเมินและบอกถึงผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับนั้น สุรีย์ จันทรโมลี (2543) ได้กล่าวไว้โดยสรุปว่า เป็นเทคนิคสำคัญและต้องมีการฝึกทักษะ ต้องทำด้วยความหวังดีเพราะเป็นการสื่อสารที่สะท้อนภาพพฤติกรรมของบุคคลได้มองเห็นพฤติกรรมตัวเองและนำไปพัฒนาเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น นอกจากนั้น วนิดา ชูวงษ์ (2546) ยังได้กล่าวถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับในอีกประเด็นหนึ่งว่า เป็นการระบุเฉพาะกิจกรรมหรือสิ่งที่ผู้ถูกสอนปฏิบัติอันจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และรู้กาลเทศะในการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

ถ้ามีการสวนโฟเล่ แคทรีเตอร์ (Foley Catheter = สายสวนปัสสาวะ) จะเข้าไปดูด้วยถ้าพบว่าทำไม่ถูกจะฟีดแบ็ค (Feed Back = บอกการกระทำที่ผ่านมา) เลย"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"ก็คุยกับเขาเลย บางทีในระหว่างการโอเค (OK = ส่งต่อข้อมูล) เวร ถ้ามีอะไรผิดพลาด หรือมีการโอเคงานไม่ครบถ้วน คือหลังจากโอเค เวรเรียบร้อยแล้วก็จะเรียกมาคุย อาจมีแนะนำไปว่าต้องเพิ่มเรื่องอะไรบ้างเข้าไปในการส่งต่อเวรให้สมบูรณ์"

รหัส105/ 3 มิ.ย.48

"แต่ถ้าคนไหนพูดกับผู้ใช้บริการแล้วเกิดอารมณ์ พี่ก็รอไม่ได้ เพราะทุกคนเริ่มรุนแรง เรา (เรา = หัวหน้าหอผู้ป่วย) จะเข้าประกบและสะกิดให้ถอย น้อง (พยาบาล) เขารู้ พี่จะสอน..... เรา (พยาบาล) ไม่มีสไมล์ (Smile = รอยยิ้ม) สมูท (Smooth = ความนุ่มนวล) หรือสมาร์ท (Smart = ท่าทางภาคภูมิ) ไปหาเขา (ผู้ป่วย) เขาจะไม่ยอมรับเรา..ไม่เชื่อคำพูดเรา"

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

แต่การให้ข้อมูลย้อนกลับนั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องตระหนักถึงเทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดีเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานไม่เคร่งเครียดหรืออับอาย ซึ่งการจะไปชี้แนะการทำงานของผู้อื่นจะต้องระมัดระวัง หากไม่ได้ใช้วิธีการที่มีชั้นเชิงแล้วก็จะมีผลทำลายความสามารถของผู้อื่น สอดคล้องกับลัทธิเซ็น (ลัทธิเซ็น อ้างในวิจิตร บุณยะโหตระ, 2540)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ที่ชี้ให้เห็นว่าจะต้องไม่ทำร้ายความนับถือตนเองของผู้อื่น โดยยึดหลักการให้โอวาทในที่เงียบ ๆ ไม่มีคน และเช่นเดียวกันพนัส หันนาคินทร์ (2542) ก็ได้กล่าวถึงการให้เกียรติผู้น้อยว่าผู้ใหญ่จะต้องไม่ทำการใด ๆ ที่เป็นการฉีกหน้าผู้น้อยเพราะการกระทำเช่นนั้นจะทำให้ผู้น้อยรู้สึกว่าเป็นการหยามกัน วิธีที่ดีที่สุดก็คือการเรียกพบเป็นการส่วนตัวและชี้แจงให้เห็นชัดเจนถึงข้อบกพร่องที่ได้กระทำไป นอกจากนั้น วนิดา ชูวงษ์ (2546) ยังได้กล่าวถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดีว่า ผู้สอนงานที่ดีนั้นต้องรู้กาลเทศะในการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"บางครั้งตัวเองก็เผลอเหมือนกัน บางครั้งก็มีที่ว่าใส่น้องตรงนั้นเลยและก็นึกขึ้นได้เอ๊ะ! ทำไมเรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) ไปทำกับน้องเขา มันไม่ถูกไง เราต้องเรียกมาพูด เราเป็นคนเสียงแข็งและพูดเสียงดังอาจทำให้น้องเขาอาย"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"ถ้าไม่เร่งด่วนรอให้เขา (พยาบาล) ส่งเวร ให้เขารีแลกซ์ (Relax = ผ่อนคลาย) ก่อนไม่งั้นไปขัดขวางเขา....เนิสโน้ต (Nurse Note = บันทึกทางการพยาบาล) ตรงนี้ยังไม่ครบนะ.. ถ้ายังไง มีข้อมูลใหม่ก็เพิ่มเติมซะ คนอื่นจะได้รู้"

รหัส 110/ 6 ก.ค.48

ด้วยเหตุที่ การสอนงานเป็นกระบวนการที่ปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่องที่หัวหน้าหอผู้ป่วยควรทำหน้าที่เหมือนเป็นครูที่ทำการสอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานเกิดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก รวมทั้งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการสอนงานนั้น ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดจากการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

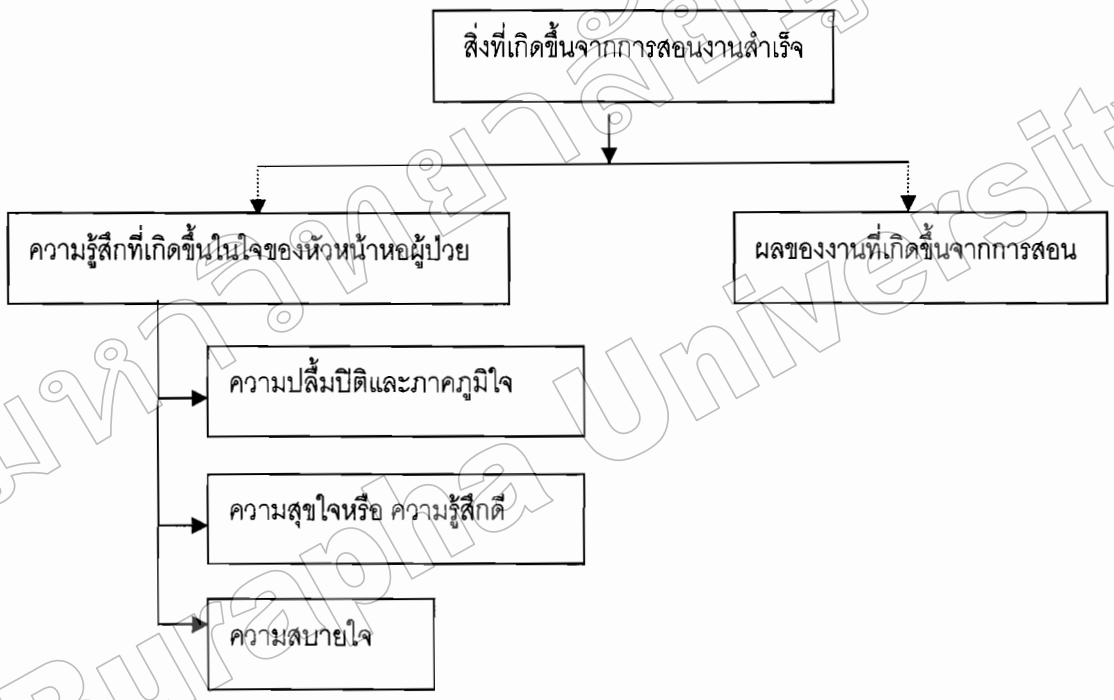
จากข้อค้นพบในการวิจัยชี้ให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยต่างมีความตั้งใจในการสอนงานให้แก่ผู้ที่ได้รับการสอนงานด้วยวิธีการที่หลากหลาย พยายามจัดสรรเวลาในการสอนเพื่อให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้มีความรู้และทักษะเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้น ๆ ด้วยความเมตตา เอื้ออาทร ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเหมือนพี่ดูแลน้อง เหมือนแม่ดูแลลูก แต่ผลที่เกิดขึ้นจากการสอนงานอาจมีได้ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งมีปัจจัยที่เป็นสาเหตุอยู่หลายลักษณะไม่ว่าจะเป็นด้านระบบงานในองค์กรหรือด้านตัวบุคคลที่มีความแตกต่างกันตามพื้นฐานชีวิต หรือสิ่งแวดล้อมที่หล่อหลอมบุคคลเหล่านั้นมา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ผลสำเร็จของการสอนงาน

ผลการวิจัยพบว่าความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการสอนงานสำเร็จและปัจจัยที่ทำให้การสอนงานสำเร็จ ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จนั้น มีทั้งด้านความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและผลของงานที่เกิดขึ้น

1. สิ่งที่เกิดขึ้นจากการสอนงานสำเร็จ จำแนกได้เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยและผลของงานที่เกิดขึ้นมาจากการสอนงาน ดังแผนภาพที่ 4-8



แผนภาพที่ 4-8 ความสำเร็จจากการสอนงาน

ดังรายละเอียด คือ

1.1 ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 11 คน ล้วนให้ความเห็นว่าสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จในการสอนงานคือความปลื้มปิติและภาคภูมิใจ ความสุขใจหรือความรู้สึกดี ๆ ที่ได้สอนงาน และหัวหน้าหอผู้ป่วยบางคนจะบอกถึงความสบายใจที่สามารถสอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) ความปลื้มปิติและภาคภูมิใจ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 6 คน มีความรู้สึกปลื้มปิติและภาคภูมิใจที่ได้สอนงาน โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยบางคน กล่าวถึงความภาคภูมิใจที่ได้ฝึกผู้ที่ได้รับการสอนงานให้เก่งและดีจนได้รับคำชมเชยจากหน่วยงานที่ผู้นั้นย้ายไปปฏิบัติงานด้วย ซึ่งในขณะที่ทำการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยคนหนึ่งได้สังเกตเห็นน้ำตารื้นอยู่ในดวงตาทั้งคู่ของเขา ได้ฟังน้ำเสียงที่เครือเมื่อบอกเล่าเรื่องราวอย่างช้า ๆ เกี่ยวกับพยาบาลคนที่ชื่อ ผ .ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"อย่างน้อง.ผ .ที่ย้ายออกไปในงาน.พี่ (หัวหน้างาน) เขาจะชอบน้องคนนี้มาก 'โฮ แน่จริง ๆ ' เขา (น้อง ผ) บอกว่าไอ้ที่เราคอยสอน คอยบอก ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความรู้อะไรทุกอย่าง เขาบอกว่าเขาโชคดีที่มาอยู่กับเรา แล้วเอาอะไร ๆ ที่เป็นของเราไปใช้ แล้วเขาก็จะทำได้ดี เขาสามารถนำไปปรับใช้ได้ (เสียงเครือ น้ำตารื้น) มันก็ภูมิใจเนาะ ..... เหมือนนักเรียนพยาบาลขึ้นมา พี่ก็จะคอนเฟอเร้นจ์ (Conference = ปรึกษาทางการพยาบาล) คู่กับครู คือเราภูมิใจที่ได้สอน..เขา (พยาบาล) จบก็มาทำงานกับเรา เราจึงคิดจะสอนเขาให้ความรู้เขา"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

"ภูมิใจ .เพราะเด็ก (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) มีความสุขในการทำงาน เวลามีปัญหาอะไร ให้อิสระกับเขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) ถ้ามันไม่นอกเหนือขอบเขต พี่ก็จะปล่อย"

รหัส101/ 6 พ.ค.48

"ภูมิใจ..ที่ตึกจะได้รับคำชมจากคนที่มาดูงานว่ามีการทำงานเป็นทีมที่ชัดเจน และน้องค่อนข้างมีมนุษยสัมพันธ์ต่อคนอื่นดี การจะทำองค์กรที่เราอยู่ให้ดีที่สุด หน้าที่หนึ่งที่เราต้องทำก็คือสอน แต่ถ้าสอนคนแล้วมันซัคเซส (Success = สำเร็จ) ....เราก็จะมีความรู้สึกปลื้มปิติและภูมิใจ"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

2) ความสุขใจ หรือความรู้สึกดี

สิ่งที่พบในการวิจัยอีกสิ่งหนึ่งคือความสุขใจหรือความรู้สึกดี ๆ ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 4 คน ได้รับเมื่อได้ทำการสอนงานด้วยความตั้งใจที่จะให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานเป็นคนดี สามารถเรียนรู้สิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยพร่ำสอนได้ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการคิดได้ด้วยตนเองว่าสิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำ หรือความสามารถในการนำสิ่งต่าง ๆ ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสอนสั่งมาประยุกต์ใช้ได้ สามารถสานต่อเรื่องราวที่บอกเล่ามาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"มีความสุขค่ะ พี่อยากให้เขาได้ดีนะ ในใจพี่อยากให้เขาได้ดี"

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"รู้สึกดีที่จะสอนน่ะ คือเราสอนเพราะตั้งใจว่า สอนให้เขาคิดเป็น คิดแต่สิ่งที่ดี ๆ มันมีความรู้สึกอยาก อยากให้น้องเขาได้...ต้องสอนให้เขาทำดี ๆ..แล้วก็ชอบสอน ชอบนั่งพูด"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

"หนูเป็นคนชอบสอน รู้สึกดี เป็นคนชอบสอนเทคนิคที่เราทดลองแล้วว่าโอเค (OK = ยอมรับ) แต่ไม่ชอบสอนทฤษฎีเป้ง ๆ เช่น ภาวะเซพติคช็อค คืออะไร แต่หนูจะสอนด้วยอาการแทรกซ้อนที่เขาต้องมา เราจะแก้ไขยังไง ต่อไปเขาจะเกิดอะไร คนที่เขาฟังเรา แล้วเขาไปอ่านหนังสือ เอ๊ ! มันใช่จริงนี่หว่า"

รหัส109/ 30 มิ.ย.48

3) ความสบายใจ

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน รู้สึกสบายใจไม่เคร่งเครียดกับการสอนงานที่สำคัญ ๆ เพราะผู้ที่ได้รับการสอนงานมีศักยภาพเพียงพอที่จะเรียนรู้งานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถปฏิบัติงานได้ผลตามที่มุ่งหวัง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"น้องบางคนจะไว จะเอา (เก็บเกี่ยวเรื่อง) จากที่เราสอนไปได้เกือบหมด เช่น เรื่องการเขียนเนิสโน๊ส (nurse note = บันทึกทางการพยาบาล) บางคนสอนแค่ครั้งสองครั้งเนี่ยเข้าใจหลักการแล้ว เขียนได้ถูกต้อง"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

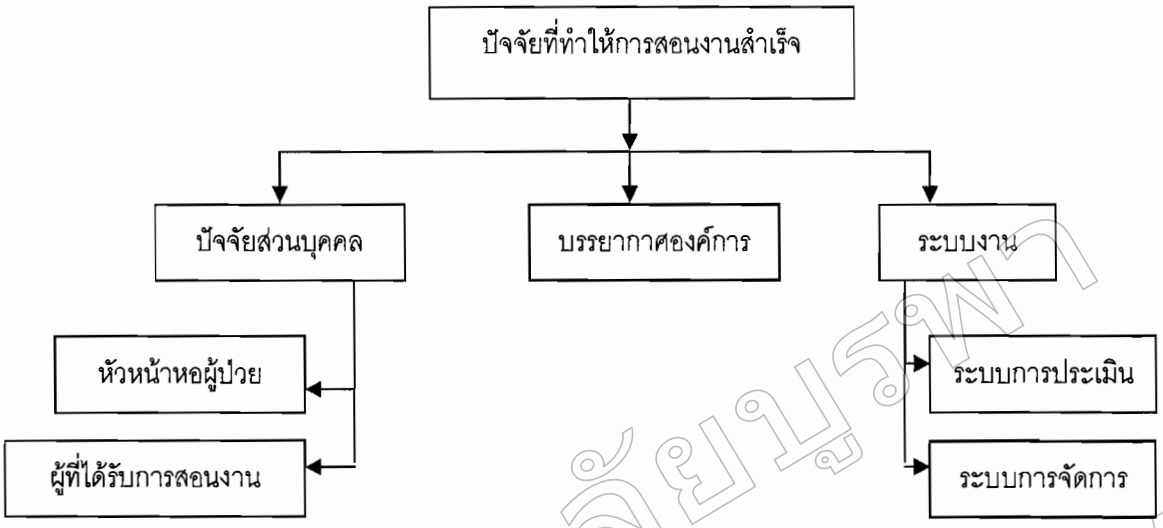
1.2 ผลของงานที่เกิดขึ้นจากการสอน

ข้อค้นพบจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการสอนงานอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่องจะทำให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ประสบผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของประไพ อริยะประยูร (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความเข้มแข็งอดทน และการสอนงาน แล้วพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2 ปัจจัยที่ทำให้การสอนงานสำเร็จ

ผลการวิจัยบ่งชี้ถึงปัจจัยที่ทำให้การสอนงานของหน้าหอผู้ป่วยประสบผลสำเร็จจำแนกได้ 3 ประการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ดังแผนภาพที่ 4-9

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University



แผนภาพที่ 4-9 ปัจจัยที่ทำให้การสอนงานสำเร็จ

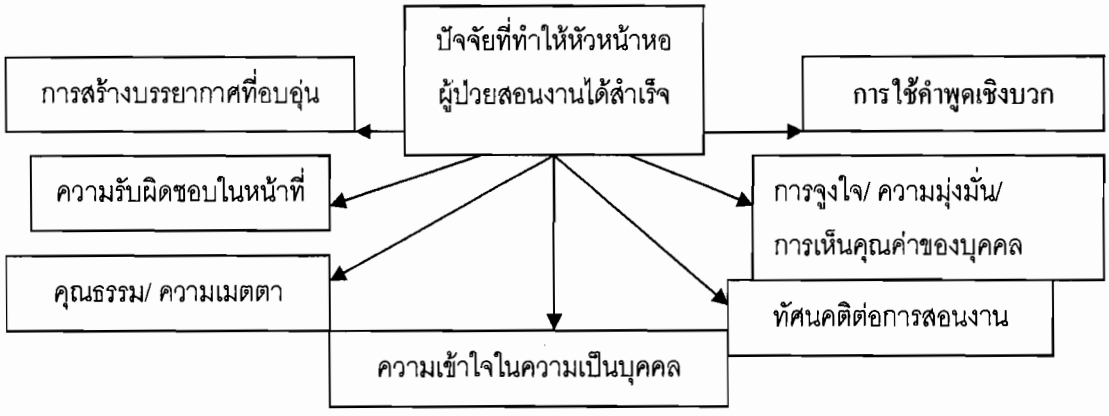
ดังรายละเอียดต่อไปนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้การสอนงานบังเกิดผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง มี 2 ประการ คือ ปัจจัยจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและปัจจัยจากผู้ที่ได้รับการสอนงาน ดังนี้

1) หัวหน้าหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 11 ราย สามารถสอนงานได้ดีเนื่องจากมีทัศนคติที่ดีต่อการสอนงาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความเมตตากรุณา และมีความเข้าใจในความเป็นบุคคลของผู้ที่ได้รับการสอนงาน โดยใช้หลักการของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาใช้ ด้วยการใช้คำพูดที่ไพเราะ รื่นหูเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจว่าสิ่งที่เขาได้กระทำนั้นเป็นสิ่งที่ดี บังเกิดแรงจูงใจมุ่งมั่นที่จะทำการสอนงานต่อไป ดังแผนภาพที่ 4-10



แผนภาพที่ 4-10 ปัจจัยที่ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสอนงานได้สำเร็จ

ดังรายละเอียด คือ

ก) การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น

จากผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 7 คน มีการสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น บรรยากาศของการอยู่ร่วมกันแบบพี่แบบน้องหรือแบบใกล้ชิดเหมือนแม่กับลูกโดยคำนึงถึงใจเขาใจเรา ดังนั้นผู้ที่ได้รับการสอนงานจึงสามารถเข้าไปพบหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทั้งด้านการงานและด้านส่วนตัว ซึ่งบรรยากาศองค์การนั้นมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานเพราะมีความเกี่ยวเนื่องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการด้วย สอดคล้องกับที่กาญจนา พลธนะ (2543) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพตามทฤษฎีการพยาบาลของรอยในพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกหอผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย แล้วพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"การปกครองที่อยู่ในตึก จะเป็นแบบพี่แบบน้องจะไม่ใช่เป็นแบบหัวหน้ากับลูกน้อง จะไม่แบ่งชั้นแต่จะพูดกันแบบมีเหตุมีผล เรื่องส่วนตัวก็ปรึกษาได้ในฐานะพี่จะเปิดโอกาสให้น้องเข้า (พบ) ตลอด"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

"ใช้ความใกล้ชิด ดูแลเขาเหมือนน้องสอนเขาด้วยความหวังดี ด้วยความปรารถนาดี เวลาสอนเหมือนสอนลูกเพราะว่าเราสอนลูกเนี่ย จิตสำนึกเราต้องการให้เขาได้ดี แต่พี่มีกรอบ มีระเบียบ แต่กรอบระเบียบของพี่นี่ค่อนข้างที่จะยืดหยุ่นได้คือเป็นกรอบเชือก พี่จะบอกเสมอว่าพี่เป็นกรอบเชือก มิใช่กรอบไม้ คุณยังอยู่ในกรอบแต่รูปทรงอาจเปลี่ยนไปบ้าง

รหัส110/ 6 ก.ค.48

ข) ความรับผิดชอบในหน้าที่

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 6 คน ยอมรับว่าการสอนงานเป็นความรับผิดชอบอันสำคัญยิ่ง เป็นหน้าที่ที่จะต้องระลึกอยู่ในจิตในใจอยู่ตลอดเวลาว่า ต้องสอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และต้องสอนกันไปตลอดเพื่อสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพสูงสุด ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"มันเป็นหน้าที่ของเรา.ต้องสอนให้ได้ระลึกอยู่ในใจว่าต้องสอนเขา (พยาบาล) ให้ได้ เรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) ต้องเข้าใจว่าตัวเราคือใคร เป็นทั้งเนิส (Nurse = พยาบาล) เป็นทั้งพี่ เป็นทั้งผู้สอนต้องเป็นผู้สอนเขาได้เลย"

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

"มันเป็นสิ่งที่เราต้องทำนะเป็นหน้าที่อันหนึ่ง แต่สิ่งหนึ่งก็คือคุณภาพที่เราอยากได้ .....มันคงทำให้เราต้องสอนเขาให้ได้.. ก็คิดว่าเราคงต้องสอนกันไปตลอด"

รหัส 105/ 3 มิ.ย .48

ค) คุณธรรม/ ความเมตตา

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 4 คน ได้ให้ความสำคัญกับคุณธรรมความมีเมตตากรุณาเป็นอย่างมาก เพราะ ใจที่เปี่ยมไปด้วยความเมตตาจะเป็นใจที่สงบเย็น เอื้ออาทร ห่วงใย อยากให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้รับแต่สิ่งที่ดี ๆ เหมือนบทเพลงพระราชนิพนธ์ของรัชกาลที่ 6 ที่กล่าวว่า

อันความกรุณาปรานี จะมีใครบังคับก็หาไม่
หลั่งมาเองเหมือนฝนอันชื่นใจ จากฟากฟ้าสุราลัยสู่แดนดิน
(บทเพลงพระราชนิพนธ์ รัชกาลที่ 6 อ้างใน อ้อม ประนอม ,2545)

พลังที่เกิดจากใจที่เปี่ยมไปด้วยความเมตตานี้ จะทำให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานรับรู้และพร้อมที่จะทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"พี่จะใช้หลักใจเขาใจเรา ให้ใจน้องก่อน ให้ความเมตตาก่อน ค่อย ๆ สอน เขาต้องการการยอมรับ ต้องการได้รับเกียรติจากเรา เราต้องให้เขาหมดเลย การมีพรหมวิหาร 4 ต้องใช้หมด ใช้ความมีมโนธรรม ความมีใจเอื้อต่อเขา (ผู้ที่ได้รับการสอน) มีเมตตาต่อเขา สอนเขา เขาถึงจะรับ (สิ่งที่สอน)."

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

"พูดคุยกับเขา (พยาบาล) ค่อย ๆ คุยกับเขา สนิทสนมกับเขา พูดคุยแบบพี่น้อง ไม่ได้พูดแบบเตือนแรง ๆ"

รหัส102/ 9 พ.ค.48

ง) ความเข้าใจในความเป็นบุคคล

ผลที่ได้การวิจัยในอีกแง่หนึ่งพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 4 คน ต้องสร้างความเข้าใจในความเป็นบุคคลของแต่ละคน เนื่องจากผู้ที่ได้รับการสอนงานบางคนมีความเฉลียวฉลาดอาจมีลักษณะเฉพาะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องทำความเข้าใจให้ดี ต้องเรียนรู้ความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของผู้ที่ได้รับการสอนงานนั้น แต่ในทางกลับกัน การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยกระทำพฤติกรรมไม่เหมาะสมก็ต้องไตร่ตรองว่าการกระทำนั้นส่งผลกระทบต่อการสอนงานหรือไม่ นอกจากนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยยังต้องมีความเข้าใจในปัญหาครอบครัวที่ผู้นั้นกำลังเผชิญอยู่และ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

พร้อมจะสร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงานให้ดี มีความเข้าอกเข้าใจให้กันเพื่อให้เกิดความสุขในสถานที่ทำงาน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"คนฉลาด ถ้าเขาเถียงแล้วอย่าไปสอน ต้องเรียนรู้นิสัย ให้เขาพูดไปเรื่อย ๆๆๆ จนเรามีประเด็นซึ่งเราจะเติมเขาได้. มันจะต้องมีช่องสอน ง่ายมาก"

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

"เมื่อก่อนนี้ เห็นอะไรไม่ถูก ก็โมโหเนาะ พอทีหลังใจเย็นขึ้น หนูจะยึดอย่างนี้. ว่าทำอะไรให้มองอีกฝ่ายหนึ่ง...ถ้าเราเป็นตัวเขาคนนั้นน่ะ มันก็ไม่รู้อิโหน่อิเหน่ ความโมโหในวันนั้นมันน้อยลง...ก็คุยกันแบบดี ๆ เนาะ"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

"คนน่ะ มีความแตกต่างเหมือนทุเรียนสวนนึง ก็มีเน่าบ้าง ตัวเราเองก็มีดีบ้างชั่วมั่ง .....คนเราเนี่ย พื้นเพโฮลิสติค (Holistic = องค์รวม) ไม่เหมือนกัน บางคนเขามีปัญหาครอบครัวเขาก็แบกทุกข์ไว้เหลือเกินละมาทำงานได้ก็เป็นบุญแล้ว เราก็ต้องคอยมองว่าเราจะช่วยพยุงเขาด้วย ชีวิตคนเราอยู่ด้วยกันต้องให้เขามีความสุขด้วย บางทีเขาอาจมองเราเป็นยักษ์ก็ได้เพราะเราไม่ยิ้มเลย สร้างบรรยากาศให้มันเป็นพี่ ๆ น้อง ๆ"

รหัส106/ 11 มิ.ย.48

จ) ทัศนคติต่อการสอนงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 3 คน มีทัศนคติที่ดีต่อการสอนงาน มองว่าการสอนงานเป็นสิ่งดีที่ต้องประกอบไปด้วยความรักความเข้าใจ เหมือนแม่ที่สอนลูกอยากให้ลูกได้ดี นอกจากนั้น ยังมีการเปรียบเปรยการสอนงานว่าเป็นเหมือนการปลูกต้นไม้ที่ต้องอาศัยดินดีมาช่วยหล่อเลี้ยงให้ต้นไม้มีการเจริญเติบโต ด้วยเหตุนี้ผู้ที่สอนงานจึงต้องจัดสรรแต่สิ่งที่ดี ๆ ไว้ให้ด้วยใจที่บริสุทธิ์ ด้วยความปรารถนาดี ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ดูแลเขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) เหมือนน้อง สอนเขาด้วยความหวังดี อย่าไปเบื่อเขา สอนเขาด้วยความปรารถนาดีและต้องรู้เขานะ อย่างคนนึงสอนครั้งเดียวเนี่ยจำไม่ได้หรอก ต้องสอนบ่อย ๆ....พี่ (หัวหน้าหอผู้ป่วย) สอนน้องเหมือนสอนลูกน่ะ....เพราะเวลาเราสอนลูกเนี่ยจิตสำนึกเราต้องการให้เขาได้ดีเนาะ"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

"การสอนเหมือนให้เขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) ได้รู้ ได้คิด เขาบอกว่า เวลาสอนคนน่ะ เหมือนเมล็ดพืชอะไรสักอย่าง...ที่ตกลงไปตรงไหน ตกลงไปตรงหินมันก็เหี่ยวแห้งไปเพราะมันไม่มีดิน..ตกลงไปที่พื้นดินหน่อยแต่มีก้อนหินรอง ก็เหมือนทำท่าจะงอกแต่ก็งอกไม่ไหว

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ก็เหี่ยวตายไป..ตกลงไปตรงพงหนามก็ทำท่าจะขึ้นเนาะ แต่ถูกหนามบังขึ้นไม่รอดก็ตายไป แต่ถ้าตกในเนื้อดินดีมันก็จะเจริญงอกงาม...เพราะฉะนั้น ถ้าเขาอยู่ตรงก้อนหิน ก็ต้องพยายามให้เขาไปอยู่ตรงที่ดินดี"

รหัส111/ 11 ก.ค.48

ฉ) การจูงใจ การเห็นคุณค่าของบุคคลและความมุ่งมั่น

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 3 คน ให้ความสำคัญในเรื่องการจูงใจที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานมีพลังในการกระทำสิ่งที่ดีอยู่ตลอดเวลา มีการชี้บ่งให้เห็นคุณค่าของตัวผู้ที่ได้รับการสอนและคุณค่าของงานที่ทำเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในผลของงานที่ทำให้มีผู้มาขอศึกษาดูงานอยู่เสมอ สอดคล้องกับที่อ้อม ประนอม (2542) ได้กล่าวถึงการกระตุ้นจูงใจให้คนมุ่งที่จะพัฒนาว่า หน้าที่อันสำคัญของหัวหน้า คือ การทำให้จิตใจเขาอิ่มเอมเปรมปรีดา เพราะคนจะทำงานด้วยความสุขใจเมื่อได้รับคำชมเชย ยกย่อง เห็นคุณค่าของเขา และในทางเดียวกันจะพบว่ามีผลการวิจัยของ จันทร์เพ็ญ เจริญศิลป์ (2544) ที่กล่าวถึงว่า การรับรู้คุณค่าของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมพัฒนาบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p< .001$) และมีหัวหน้าหอผู้ป่วยอีก 1 คนที่มีความมุ่งมั่นในการสอนให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ที่ตึกเนี่ย มีการทำงานค่อนข้างมีประสิทธิภาพ น้องมีมนุษยสัมพันธ์ต่อคนอื่นดี เวลาแขกไปใครมาจะมีคำชม มีคนมาดูงานค่อนข้างเยอะ เราก็บอกให้เขาภูมิใจว่า..ตึกเราเป็นที่ดูงาน เขาเห็นเราทำงานดีเขาถึงมาดู. ไม่ใช่เพราะพยาบาลอย่างเดียว ไม่ใช่ว่าหัวหน้าตึกจะดีคนเดียวทีมเราต้องดี คนงานทำความสะอาดก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนมาดูงานตึกนี้ เขา (เจ้าหน้าที่ทุกคน) ก็ภูมิใจในตัวเขาว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนมาดูงานตึกนี้"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

ว่า แรงจูงใจสำคัญที่สุดนะ คือให้เขานั่น (รู้) ว่า คือเราเห็นคุณค่าเขา สร้างเสริมคุณค่าในตัวเขา ทุกคนมีคุณค่าเพียงแต่ว่าเราต้องรู้จักเทคนิคในการหยิบเขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) ขึ้นมาใช้ แล้วก็ควบคุม ประสาน และติดตามงานเขา"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

น้องคนนึงเขาเป็นคนจังหวัดนี้ ภาษาเรา (ภาษาท้องถิ่น) มันก็จะพูดโท้ (พูดไม่นิ่มนวล) นะ แล้วก็พูดค่อนข้างห้วน....กระตุ้นให้เขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) เกิดกำลังใจเออ เดี๋ยวนี้เก่งเนาะ วางคำพูดได้สวยทีเดียว เขาก็รู้ว่าชมเขาไง"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ช) การใช้คำพูดเชิงบวก

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ได้กล่าวถึงการใช้คำพูดเชิงบวกว่าเป็นสิ่งที่ควรนำมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้ที่ได้รับการสอนงาน โดยเฉพาะในบางเหตุการณ์ที่ล่อแหลมต่อความขัดแย้ง หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรอย่างยิ่งที่จะนำคำพูดที่ฟังแล้วรื่นหู มากระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานหรือให้เรียนรู้สิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการ ซึ่งหลักของการพูดดีนั้น ระวี ภาวิไล (2539) ได้ให้แง่คิดว่า ควรหัดตนให้เป็นคนพูดดี และเมื่อพูดนั้นควรกล่าวแต่คำสัตย์จริง ใช้ถ้อยคำที่เพราะหูและควรกระทำด้วยจิตใจรักใคร่ใยดี เอาใจใส่ ปรารถนาให้เขามีความสุขด้วยน้ำใสใจจริง สอดคล้องกับที่ เจ วี เซอร์นีย์ (เจ วี เซอร์นีย์ อ้างใน กิติมา อมรฑัต, 2537) ได้กล่าวถึงการใช้คำพูดหรือการใช้ถ้อยคำในการจูงใจและชนะใจคนว่า จงพูดในสิ่งที่คนอื่นต้องการฟัง นอกจากนั้นยังมีกวีไทยที่มีนามว่า สุนทรภู่ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพูดดีจึงได้เขียนคำกลอนสอนใจคนทุกคนในหนังสือนิราศภูเขาทองว่า

ถึงบางพูดพูดดีเป็นศรีศักดิ์ มีคนรักรสถ้อยอร่อยจิต
แม้พูดชั่วตัวตายทำลายมิตร จะถูกผิดเป็นมนุษย์เพราะพูดจา

สุนทรภู่
นิราศภูเขาทอง

ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องมีศิลปะในการใช้คำพูดเพื่อการสื่อสารกับผู้ที่ได้รับการสอนงานให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

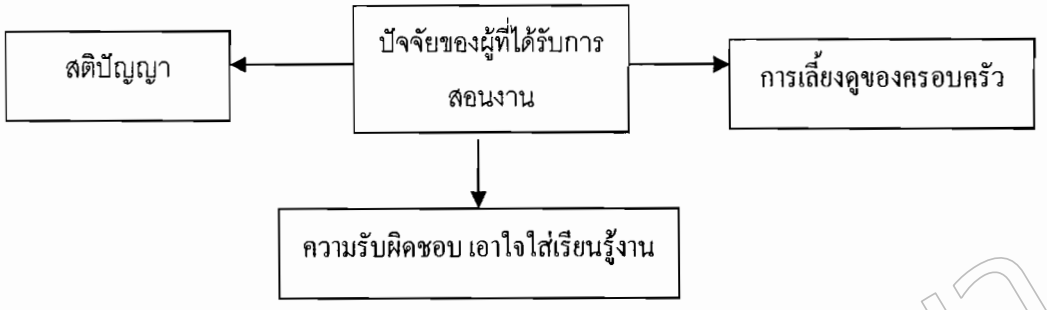
"เรามีลูกน้องที่อายุต่ำกว่าเราทั้งนั้น พี่สอนน้อง มีอยู่คนหนึ่งอายุเท่าเราเราก็น่าจะเป็นเหมือนเพื่อนบอกเพื่อน แต่เราคงไม่ไปบอกให้เขาทำยังไง เพียงแต่หาโอกาสที่จะบอกในเชิงโพสซิทีฟ (Positive = เชิงบวก) กับเขาว่าถ้าเรา (ทำ) อันนี้แล้ว จะดีมากเลย"

รหัส106/ 11 มิ.ย.48

2) ผู้ที่ได้รับการสอนงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วยกล่าวถึงผู้ที่ได้รับการสอนงานแต่ละคนว่ามีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านสติปัญญา ประสบการณ์การทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ การขวนขวายพร้อมที่จะเรียนรู้และความถนัดในงานนั้น ๆ ที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ดังแผนภาพที่ 4-11

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University



แผนภาพที่ 4-11 ปัจจัยที่ทำให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานเรียนรู้งานได้สำเร็จ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ก) ด้านสติปัญญา

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 4 คน ให้ความเห็นว่าสติปัญญาเป็นอันดับแรกที่นึกถึงคนที่สติปัญญาดีจะทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดี สนใจใคร่รู้ เรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็วสามารถคิดสานต่องานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบสูงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"สติปัญญามาเป็นอันดับหนึ่ง การรับรู้ไว สอนแป๊ปเดียวทำได้ และทำได้ดี มีใจรับผิดชอบงาน ใส่ใจสิ่งที่จะฟังเราพูด ที่จะฟังเราสอน ถ้าสอนเขาดี สอนเขาถูกต้อง สติปัญญาเขาล้ำเลิศอยู่แล้ว เขาจะรับทันที สติปัญญาดีส่วนใหญ่เขาจะรับผิดชอบดี"

รหัส107/ 20 มิ.ย"48.

"มันอยู่ที่ไอคิว (IQ = ความฉลาดทางปัญญา) ของแต่ละคนนะพี่.. บางคนพูดปั๊บ เข้าใจเลย.. แล้วอย่างที่สองคือไหวพริบ เวลาที่เขาดู หรือ อ่านอะไร แล้วจับคอนเซ็ป (concept = กรอบแนวคิด) ออกมาให้ได้".

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

"ตัวบุคคลก็มีส่วน สอนจนทำไมเขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) ไม่รู้ ทำไมเราจึงต้องสอนแบ่งชั้น เด็กนักเรียนยังมีไอคิวต่างกัน เกรดต่างกัน ตอนเขา เรียนเขาเรียนเก่ง เราสอนไปนิดนึงเขาก็ต่อยอดได้"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ข) ความรับผิดชอบ เอาใจใส่ที่จะเรียนรู้งาน

ผลการวิจัยพบว่าในอีกมุมมองหนึ่งนั้นมีหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสติปัญญามาเป็นอันดับหนึ่ง แต่จะกล่าวถึงความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ที่จะเรียนรู้งานของผู้ที่ได้รับการสอนงานว่ามีความสำคัญกว่า เพราะถ้าผู้ที่ได้รับการสอนงานมีความใส่ใจในงาน ชอบทำงานที่ตัวเองถนัดก็จะทำให้การสอนงานประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เขา (ผู้ที่ได้รับการสอน) ต้องมีใจรับผิดชอบงาน....เขาจะแสดงให้เห็นตั้งแต่เข้ามาทำงานแล้ว จะเป็นคนใส่ใจที่จะฟังเราพูด ใส่ใจที่จะฟังเราสอน"

รหัส107/ 20 มิ.ย..48

"อยู่ที่คนใส่ใจมากกว่านะพี่ ระดับนี้แล้วจบเป็นพยาบาลแล้วมันต้องฉลาดหมดแล้ว มันอยู่ที่ความใส่ใจขนาดไหนที่จะทำ เขา (พยาบาล) ใส่ใจในงาน มีใจที่จะทำ หนูว่าถ้าเขาสนใจ เขาใฝ่หา"

รหัส112/ 20 ก.ค.48

ค) การเลี้ยงดูของครอบครัว

หัวหน้าหอผู้ป่วยคนหนึ่ง กล่าวถึงอิทธิพลของการเลี้ยงดูว่า ถ้าผู้ที่ได้รับการสอนงานถูกเลี้ยงดูมาอย่างกระตือรือร้นต้องขวนขวายมาตลอดก็จะสามารถรับสิ่งต่าง ๆ ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสอนได้ดี แต่ถ้าผู้ที่ได้รับการสอนงานถูกเลี้ยงดูมาอย่างเฉื่อยแฉะ ก็จะไม่สามารถรับรู้สิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสอนได้เท่าที่ควร ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"พื้นฐานครอบครัว ถ้าเขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) ถูกเลี้ยงมาอย่างต้องกระตือรือร้น ต้องขวนขวาย เหมือนน้ำไม่เต็มน่ะ เราใส่เท่าไร เขาก็รับได้ ถ้าสมมุติว่าเขามาจากครอบครัวที่เฉื่อยแฉะ ยังไงก็ได้ ถูกเลี้ยงดูมาอย่างนี้ พฤติกรรมอย่างนี้มายี่สิบปี เราสอนยังไง เขาก็ยังเฉื่อยแฉะอยู่เหมือนเดิม"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

2.2 ด้านบรรยากาศองค์การ

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 3 คน ได้กล่าวถึงสร้างบรรยากาศของหน่วยงานว่า เป็นแบบพี่แบบน้อง จากการสังเกตพบว่าบรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้มีความเป็นพี่เป็นน้องกันมาก เนื่องจากส่วนใหญ่พยาบาลจะจบการศึกษาจากสถาบันเดียวกัน และจากการสังเกตพบว่าเมื่อพยาบาลพบกันในแต่ละวัน จะมีการยกมือไหว้ทักทายกันด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความราบรื่น เมื่อมีสิ่งใด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ที่ต้องปฏิบัติก็ร่วมมือร่วมใจกันด้วยดี ซึ่งบรรยากาศองค์การนั้นมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย ดังที่ อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยแล้วพบว่า บรรยากาศองค์มิติมิตรสัมพันธ์ มิติเป็นแบบอย่าง มิติกรุณาปรานี มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เราอยู่กัน เหมือนพี่เหมือนน้อง...อย่างพี่เองเนี่ย เวลาเราบอกอะไร น้องเขาก็ทำ (ปฏิบัติตามที่บอก)..เราเป็นหัวหน้า เราต้องให้ใจเขาก่อน".

รหัส103/ 17 พ.ค.48

"การปกครองในตึกจะเป็นแบบพี่กับน้องจะไม่ใช่เป็นแบบหัวหน้ากับลูกน้อง เราจะไม่แบ่งชั้น แต่พูดกันแบบมีเหตุมีผล เรื่องส่วนตัวก็ปรึกษาได้ ไม่มีความเป็นว่าฉันเป็นหัวหน้า เธอเป็นลูกน้อง คุยกันแบบพี่น้องได้หมด"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

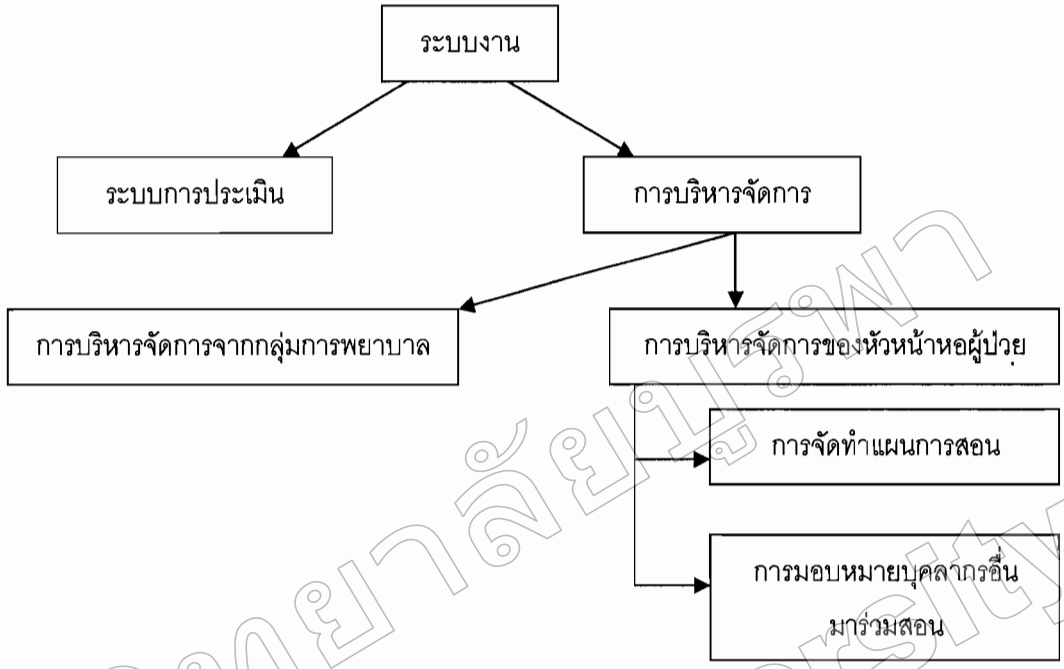
"เราต้องมีให้เขา (เจ้าหน้าที่) ในเรื่องของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เราจะทำไงตอบสนองการทำงานที่ดีของเขา"

รหัส107/ 20 มิ.ย48.

2.3 ด้านระบบงาน

จากข้อค้นพบที่ได้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คนให้ความสำคัญกับระบบงานทั้งระบบการประเมินและระบบการบริหารจัดการ เนื่องจากระบบมีผลต่อผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน ดังที่ วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ (2545) ได้กล่าวถึงความสำคัญของระบบว่า หมายถึงสิ่งที่ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อกันและทำงานรวมกันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน เพื่อให้บรรลุผลบางอย่าง ดังนั้น การมีระบบการประเมินและการบริหารจัดการที่ดี จึงมีผลต่อความสำเร็จของการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นอย่างมาก ดังแผนภาพที่ 4-12

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University



แผนภาพที่ 4-12 ระบบงานที่มีผลต่อความสำเร็จของการสอนงาน

ดังรายละเอียด คือ

ก) ระบบการประเมิน

หัวหน้าหอผู้ป่วย กล่าวถึงระบบการประเมินด้านความรู้ความสามารถว่า ถ้าระบบการประเมินนั้นมีประสิทธิภาพสามารถบ่งบอกถึงส่วนที่ผู้ที่ได้รับการสอนงานต้องได้รับการพัฒนาอย่างชัดเจน เที่ยงตรง รู้ว่าผู้ที่ได้รับการสอนงานคนใดมีส่วนขาดที่ต้องเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องใด ก็จะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถสอนลงลึกเป็นรายบุคคลได้ การสอนงานจะประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นเป็นเงาตามตัว ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ถ้าเราจะสอนใคร เราต้องประเมินเขา (ผู้ที่ได้รับการสอน) ก่อนอันดับหนึ่ง ความรู้ของเข เพิ่งจบมา ปีสองปี พื้นฐานเขามีแค่ไหน"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

"ก่อนที่จะสอนได้ มันต้องรู้ก่อนว่าเขาขาดหรือไม่ขาด.น้องคนนี้ เรื่องนี้ขาดอยู่ในระดับไหน ถ้าเอาคอมพีเทนซี่ (Competency = สมรรถนะ) มาจับ หมายถึงว่า น้องคนนี้มาตรฐานอยู่ 3 เขาได้ระดับ 2 นี่ขาดเรื่องอะไร สมมุติขาดเรื่อง แอร์เวย์แคร์ (Air way care = การดูแลทางเดินหายใจ) มีคนให้ความรู้แล้วละ ก็จะประเมินว่าทำถูกต้องไหม

รหัส111/ 11 ก.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ข) การบริหารจัดการ

หัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการไว้ 2 ประการ คือ การบริการจัดการจากกลุ่มการพยาบาลและการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งทั้งสองสิ่งนี้ มีความเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การบริหารจัดการจากกลุ่มการพยาบาล

จากข้อค้นพบที่ได้หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คนให้ความเห็นว่าควรให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้มีเวลาประเมินผู้ที่ได้รับการสอนงานแต่ละคนก่อนว่าขาดความรู้หรือทักษะเรื่องใด แล้วจึงทำการสอนงานเรื่องนั้น ๆ ให้รู้และต้องไม่นับหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นส่วนหนึ่งของอัตรากำลังในการปฏิบัติงานเพราะจะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่มีเวลาในการประเมินและสอนงานให้สำเร็จได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“ต้องมีเวลาให้เราได้สอน ไม่ใช่ว่าให้มีเวลาแต่ให้เราทำงาน เวลามันต้องสัมพันธ์กันไง ทั้งผู้เรียนและผู้สอน เราก็ยุ่ง เขาก็ยุ่ง แล้วจะให้เราสอนมันเป็นไปไม่ได้ มันต้องมีเวลา มันไม่ได้เป็นการเข้าคลาส (Class = นั่งเรียนในห้อง) นะ มันเหมือนการสอนไปทำงานไป”

รหัส110/ 6 ก.ค.48

“ก่อนจะสอนได้ ต้องรู้ว่าเขาขาดหรือไม่ขาด. หนูต้องประเมินก่อนว่าน้องคนนี้ เรื่องนี้ ขาดระดับไหน สมมุติว่าประเมินเรื่อง แอร์เวย์แคร์ (Airway Care = การดูแลท่อทางเดินหายใจ) น้องคนนี้ทำถูกหรือไม่ถูก น้องคนนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน เพราะฉะนั้นหนูไม่ควรทำงานอื่นเลย ใช่ไหมพี่ แต่อัตรากำลังต้องไม่คิดเราอยู่ในภาระงาน”

รหัส111/ 11 ก.ค.48

2) การบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบไปด้วย การจัดทำแผนการสอนและการมอบหมายบุคลากรอื่นมาร่วมสอน คือ

ก) การจัดทำแผนการสอนงาน

ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 10 คน ไม่มีแผนการสอนงานประจำวันที่เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีแต่แผนการสอนที่คิดอยู่ในใจหรือแผนที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้นเมื่อพบอุบัติการณ์ต่าง ๆ แต่มีหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คนได้กล่าวถึงแผนการสอนที่ไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนว่า เป็นแผนการสอนตามส่วนขาดของบุคลากรทั้งที่เป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยนั้นเห็นว่าการมีแผนในการทำงานใด ๆ ก็ตามจะทำให้งานดำเนินไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังเช่น หลวงวิจิตรวาทการได้กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนโดยสรุปว่า ขอให้สร้างนิสัยเป็นคนมีแผนงาน ไม่ว่าจะเป็นงานใหญ่

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

หรืองานเล็กน้อยควรต้องมีแผนการไว้ทั้งหมด ทั้งงานที่กำลังทำอยู่ในเวลานี้ งานที่จะต้องทำตลอดวันนี้ งานที่จะต้องทำในวันพรุ่งนี้ และงานที่จะต้องทำยืดยาวต่อไป จนกระทั่งเป็นแผนการชีวิต การทำสำเร็จไปขั้นหนึ่ง ๆ ตามแผนการย่อมเป็นความชื่นชมยินดี ความผาสุก (หลวงวิจิตรวาทการ, 2542 อ้างในวิจิตรา รังสิยานนท์) และจากการทบทวนเอกสาร จะพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคน มีแผนการสอนงานตามระบบการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาล ที่เรียกว่าเอ คิว ดี (AQD= แผนการพัฒนาบุคลากร) มาเป็นแนวทางเพื่อให้บุคลากรมีความรู้เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"แผนการสอนน่ะ หนูไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นลักษณะว่าเราควรมีแพลน (Plan= วางแผน) ว่า เช้ามานี่ เราต้องพูดกับน้อง...ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการดูแลคนไข้ ส่งผลต่อคนไข้ ถ้าเราเห็น จะพูดตอนเช้า "

รหัส109/ 30 มิ.ย.48

"แผนที่เขียนไว้เนี่ยมี แต่มันจะกว้าง แต่สำหรับน้อง เราจะดูเป็นคน ๆ เราจะจำได้ว่าน้องมีลักษณะเฉพาะตัว จุดเด่น จุดด้อยในการดูแลคนไข้ยังไง เราจะประเมินกันเป็นระยะ มีการเรียกคุยเป็น)ราย(คน จะมีการบันทึกไว้ ให้ข้อเสนอแนะอะไรก็บันทึกไว้ติดตามไปตลอด"

รหัส105/ 3 มิ.ย.48

"หนูมีแผนของหนูไว้แล้วพี่ จะต้องออกข้อสอบวัดเขา (พยาบาล) อีก.. วัดความเข้าใจอีกที ไม่ใช่ดูแค่อ่าน แค่สอบนะ พูดมาซิ ตรงนี้คอนเซ็ป (concept = กรอบความคิด) ว่าไง ก็จะเน้นกับเขา เขาควรจะจำคอนเซ็ปได้"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

"มี ออน เดอะ จ๊อบ เทรนนิ่ง (On the job training = แผนพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกทักษะ) ของเอช เอ (HA = การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล) น่ะ ..... ที่เราจะต้องทำลงไปตรงโอ เจ ที (OJT = การฝึกทักษะด้วยการปฏิบัติงานนั้น ๆ) 02 03 04 อะไรของเขาพวกนี้...มีแผนพัฒนาบุคลากร....แต่แผนประจำวันไม่ได้เขียน"

รหัส102/ 9 พ.ค.48

ข) การมอบหมายบุคลากรอื่นมาร่วมสอน

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 6 คน มีระบบการสอนงานโดยใช้พยาบาลวิชาชีพเข้ามาร่วมสอน ที่เรียกว่า ระบบพี่เลี้ยง ซึ่งระบบพี่เลี้ยงนี้ ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการที่หน่วยงานกำหนดอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ให้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บุคลากรอาวุโสที่มีประสบการณ์การทำงานตลอดจนมีความเข้าใจในกฎ ระเบียบ และวัฒนธรรมของหน่วยงาน ทำหน้าที่ให้คำแนะนะและถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรใหม่เพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถปรับตัวและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในมุมมองของหัวหน้าหอผู้ป่วยคนหนึ่งเห็นว่าเป็นการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) ให้กับบุคลากรที่เป็นแกนนำในงานต่าง ๆ ของหอผู้ป่วย ทำให้เกิดการเรียนรู้งานร่วมกันในงาน ลดความเครียดจากการปรับตัวของผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพี่กับน้องอันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป สอดคล้องกับ วนิดา ชูวงษ์ (2546) ที่กล่าวถึงประโยชน์จากการสอนงานว่าเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ระหว่างกันนอกจากนั้น ยังมีการศึกษาของนงพงา ปั้นทองพันธุ์ (2542) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการเสริมพลังอำนาจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ที่ว่า การได้รับอำนาจ (Job Empowerment) มีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ด้วยเหตุนี้ การมอบหมายให้บุคลากรอื่นมาร่วมสอนจึงเป็นสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งของการสอนงานด้วย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"หนูจะดูว่า ใครเป็นแกนนำงานนี้อยู่ ก็แอสไซน์ (Assign = มอบหมายงาน) ให้ปฐมนิเทศน์ไป แล้วมาสอบถามกับผู้ที่ได้รับการสอนอีกที หนูมองว่าเอ็มพาวเวอร์เมนต์ (Empowerment=การสร้างพลังอำนาจ)น้องเขา และในแง่ของสัมพันธภาพด้วย"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

"น้องคนนึง ก็พี่เลี้ยงคนนึง มีปัญหาอะไรก็พูดกัน ถามกันสองต่อสองสิ่งไหนที่เขาไม่เข้าใจ เขาก็จะถามกันได้"

รหัส102/ 9 พ.ค.48

แต่มีหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ 1 คน ให้ความเห็นว่า การมีระบบพี่เลี้ยงนั้นเป็นสิ่งดี แต่ผู้สอนต้องมีความรู้จริง ๆ มิฉะนั้นความเชื่อมั่นของผู้ที่ได้รับการสอนงานที่มีต่อผู้สอนจะลดลง โดยที่ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546) ได้กล่าวไว้โดยสรุปว่าการสอนงานนั้นเป็นบรรยากาศเชิงสังคม ที่จะเกิดขึ้นได้ดีก็ต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้สอนงานกับผู้ที่ได้รับการสอนงาน นอกจากนั้นยังต้องมีความสามารถให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติและข้อคิดหลาย ๆ ด้านให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงานได้อีกด้วย นอกจากนั้น ผู้สอนงานจะต้องมีความเป็นวิชาการอยู่ในตน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

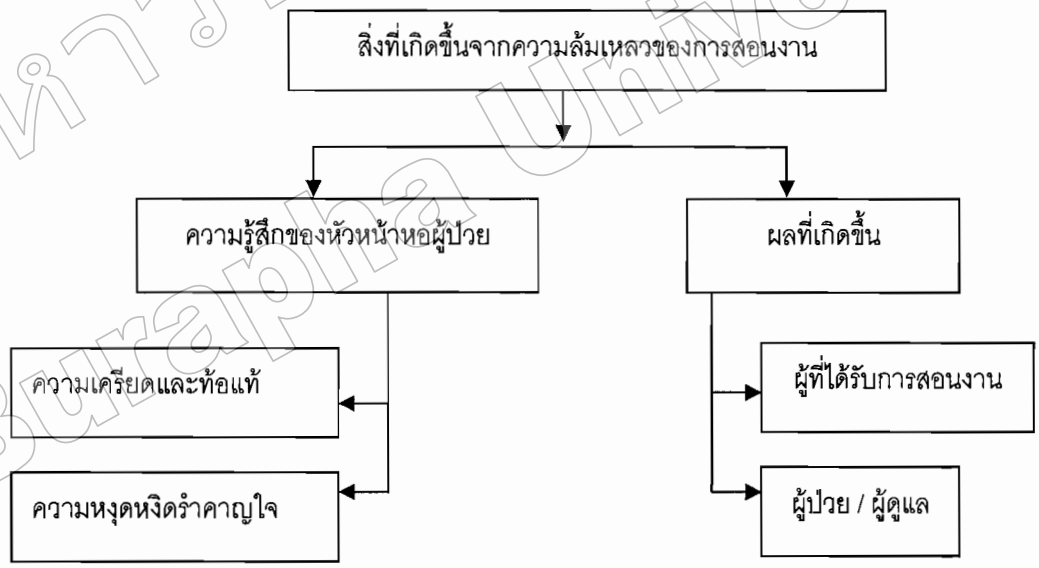
ด้วย (Clinical Scholarship) ซึ่งหมายถึงการพัฒนาตนเองในหลาย ๆ รูปแบบ เพื่อที่จะได้เป็นพี่เลี้ยงที่ดี ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ระบบพี่เลี้ยง ระบบนี้จะดี แต่เราต้องมีความรู้จริง ๆ มิฉะนั้นน้องที่ช่างถาม ช่างสงสัยเขาถามเราตอบไม่ได้ ความเชื่อมั่นจะลดลง"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

ความล้มเหลวของการสอนงานและแนวทางแก้ไข

หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ให้ความเห็นว่าการสอนงานนั้นบางครั้งก็ไม่ได้ผลตามที่มุ่งหวัง แม้ว่าจะสอนหลายต่อหลายครั้งก็ตาม ก่อให้เกิดความรู้สึกหลายอย่างตามมา มีทั้งความหงุดหงิด รำคาญใจ เบื่อหน่าย บางคนเกิดความเครียดเมื่อพบว่าสอนงานแล้วไม่ได้ผลตามที่ต้องการ นอกจากนั้น ผลที่เกิดจากความล้มเหลวจากการสอนงานจะทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ป่วยได้ เพราะการลองผิดลองถูกจะมีผลต่อชีวิต ทั้งของผู้ที่ให้บริการและผู้ป่วยด้วย ดังแผนภาพที่ 4-13



แผนภาพที่ 4-13 สิ่งที่เกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการสอนงาน

ดังรายละเอียด คือ

1 สิ่งที่เกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการสอนงาน

1.1 ความรู้สึกของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ก) ความหงุดหงิดรำคาญใจ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 1 คน เกิดความหงุดหงิดรำคาญใจ เบื่อหน่าย ที่จะสอนเนื่องจากผู้ที่ได้รับการสอนงานมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการสอนไม่ดี ก่อให้เกิดความไม่พึงใจ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"พอเราว่าเขา (ผู้ที่ได้รับการสอน) เขาไม่พอใจเรา คนอื่นว่า เขาก็ไม่พอใจเหมือนกัน ใครไปแตะเขาไม่ได้ ไม่ว่าเฮด (Head = หัวหน้าหอผู้ป่วย) หรือ สต๊าฟ (Staff = ผู้ปฏิบัติงาน) เขาก็จะเถียง ประเภทต้องพูดหลาย ๆ ครั้ง ถ้าเปรียบเหมือนบัว ก็บัวเลยตมขึ้นมาหน่อย ต้องพูดหลายหน"

รหัส103/ 17 พ.ค.48

ข) ความเครียดและท้อแท้

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน เกิดความเครียด ท้อแท้ เมื่อผู้ที่ได้รับการสอนงานบางคนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่สอน ต้องสอนซ้ำแล้วซ้ำอีก ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ผู้สอนจะเครียด..เครียดตรงที่ว่าสอนแล้วไม่รู้จักจำ ....สอนแล้วมันเครียด เพราะไม่ได้ตามเป้าหมาย พูดง่าย ๆ สอนเขียนเนิสโน้ต (Nurse Note = บันทึกทางการพยาบาล) คนนึงไปอย่างนั้น คนนึงไปอย่างนี้"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

" เราสอนห้าครั้งเท่ากัน อีกคนไปเต็มร้อยอีกคนได้แค่ 60 ยกตัวอย่างเรื่องการเขียนเนิสโน้ต (Nurse Note = บันทึกทางการพยาบาล) บางคนสอนแล้วสอนอีก ห้าครั้งสิบครั้งก็ยังไม่นั่น (เขียนไม่ได้) ทำไมนะ สอนก็สอนแล้ว ชี้แนะก็แล้ว ยกตัวอย่างให้ก็แล้วก็ยังเหมือนเดิม บางครั้งก็มีความท้อ ทำไมนะบอกกี่ครั้งกี่หนก็ไม่จำ จะต้องให้พูดอยู่นั่น มันก็มีท้อเหมือนกัน"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

1.2 ผลที่เกิดขึ้น

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้กล่าวถึงผลที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่ไม่ได้บอกไม่ได้สอนงานให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงานจนสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง โดยชี้ให้เห็นผลที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องสำคัญทำพลาดไม่ได้ เพราะถ้าลองผิดลองถูกทำผิดพลาดไปจะมีผลต่อชีวิตของผู้ป่วย หรืออาจทำให้ผู้ป่วยพิการเกิดเป็นภาระแก่ผู้ดูแล รวมทั้งผู้ปฏิบัติที่ทำพลาดก็อาจเป็นบาปติดอยู่ในใจตลอดไปและเกิดความเครียดตามมาได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

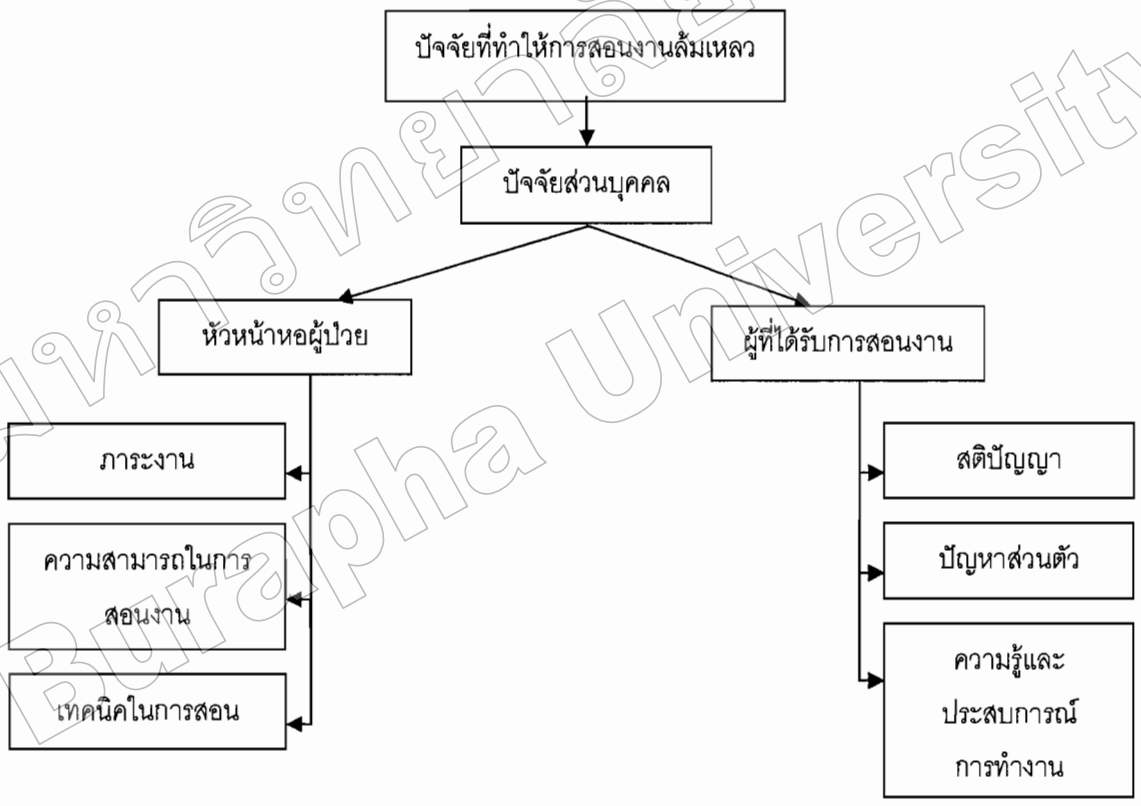
"วิชาชีพเรา (พยาบาล) การลองผิดลองถูกคือชีวิตคนไข้ อนาคตคนไข้คงพิการไปตรงนั้นถ้าเราไม่บอกเขา (พยาบาล) น้องก็มีบาปติดตัว คนไข้ก็มีปัญหาคาบ้าน ครอบครัวเขามีภาระ"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

2. ปัจจัยที่ทำให้การสอนงานล้มเหลว

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสอนงานแล้วประสบความล้มเหลวขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านบุคคล เทคนิควิธีการ ภาระงาน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจัยด้านบุคคลยังจำแนกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับส่วนของผู้ที่ได้รับการสอนงาน ในกรณีที่หัวหน้าหอผู้ป่วยประสบความล้มเหลวในการสอนงานก็หาวิธีการแก้ไขด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน หัวหน้าหอผู้ป่วยบางคน ใช้การปรับเปลี่ยนวิธีการสอนให้เหมาะสมกับผู้ที่ได้รับการสอน บางคนใช้กระบวนการกลุ่มหรือทีมเข้ามาร่วมแก้ไข แต่บางคนจัดให้มีหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ เข้ามาทำการสอนแทน ตามแผนภาพที่ 4-14



แผนภาพที่ 4-14 ปัจจัยที่ทำให้การสอนงานล้มเหลว

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านของหัวหน้าหอผู้ป่วยและด้านของผู้ที่ได้รับการสอนงาน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1) หัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยได้กล่าวถึงภาระงานที่มีทั้งภาระงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยและภาระงานของผู้ที่ได้รับการสอนงาน ความสามารถในการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และเทคนิคที่ใช้ในการสอนงาน ดังนี้

ก) ภาระงาน จากข้อค้นพบในการวิจัยบ่งชี้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน ได้กล่าวถึงภาระงานที่มากเกินที่มีผลกระทบต่อการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลจนไม่มีเวลามาทำการสอนงานได้ ซึ่งภาระงานนี้มีความเกี่ยวพันกับภาระงานของผู้ได้รับการสอนงานด้วย เพราะทำให้เกิดผลกระทบต่อการสอนงานเป็นอย่างมาก เพราะวิชาชีพพยาบาลต้องปฏิบัติงานผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางคืนที่มีผู้ป่วยจำนวนมากที่ต้องดูแล ทำให้พยาบาลไม่มีเวลาบันทึกสิ่งที่ได้ปฏิบัติให้กับผู้ป่วยได้ครบถ้วน เกิดความเหนื่อยล้าที่จะรับรู้เรื่องราวที่หัวหน้าหอบอกกล่าวชี้แนะได้ ทำให้การสอนงานไม่ได้ผลตามที่ต้องการ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ต้องมีเวลาให้เราได้สอนไม่ใช่ว่าให้มีเวลาแต่ให้เราทำงาน อย่างที่บอกเวลามันต้องสัมพันธ์กัน เราก็ยุ่ง เขาก็ยุ่ง แล้วจะให้เราสอนมันเป็นไปไม่ได้"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

"บางครั้งอาจจะเป็นช่วงเวรดึก ภาระะงานยุ่ง คนไข้ก็เยอะ การเขียน. (บันทึกทางการพยาบาล) .ก็ไม่ค่อยคอมพรีท (Complete = สมบูรณ์) น้องจะไม่ได้เขียนในเวลาที่เกิดจริง ๆ จะมาเขียนย้อนหลังทำให้ลืม"

รหัส104/ 24พ.ค.48

ข) ความสามารถในการสอนงาน

ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน กล่าวถึงความสามารถในด้านการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่า มีส่วนสัมพันธ์กับความเข้าใจในการหยั่งรู้วิธีที่จะใช้สอนงานให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงานแต่ละคนด้วย เป็นเสมือนพรสวรรค์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะคัดกรองวิธีที่ได้ผลที่สุดในการสอนสิ่งต่าง ๆ ให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"กิ๊ฟ (Gift = พรสวรรค์) ของหัวหน้าแต่ละคนเนี่ยไม่เหมือนกัน...ต้องรู้ว่าไอ้คู่แฝดคู่นี้มันไม่เหมือนกัน ถ้าสอนไอ้คนนี้มันต้องอย่างนี้ ถ้าสอนไอ้คนนั้นมันต้องอย่างนี้"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ค) เทคนิคการสอนงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 1 คน ได้กล่าวถึงเทคนิคการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่ามีผลต่อการเข้าใจงานของผู้ที่ได้รับการสอนงานด้วย เพราะผู้ที่ได้รับการสอนงานบางคนอาจต้องใช้เทคนิคการสอนที่แตกต่างจากผู้อื่น ต้องปรับเปลี่ยนไปตามลักษณะเฉพาะของแต่ละคน ดังที่ ฟาริดา อับราฮิม (2542) ได้กล่าวถึงความสามารถในการเรียนรู้ การรู้จักผู้ปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่าเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการรู้จักข้อดีข้อด้อยของผู้ปฏิบัติงานทุกคน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาส่วนตัวหรือครอบครัวที่ไม่สามารถบริหารจัดการได้ เจตคติที่แต่ละคนมีต่อวิชาชีพไปจนถึงความรู้เรื่องการพยาบาล ความสนใจในงานที่รับผิดชอบของบุคลากรเหล่านั้นจะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถชี้แนะ และพัฒนาทักษะให้เกิดการเรียนรู้งานได้ สอดคล้องกับที่ พนัส หันนาคินทร์ (2542) ที่กล่าวถึงการเรียนรู้ของบุคลากรว่า บุคลากรแต่ละคนมีวิธีการเรียนรู้และคุณลักษณะต่างๆ แตกต่างกัน การใช้วิธีใดวิธีหนึ่งอาจไม่ก่อให้เกิดผลเหมือนกันทุกคนได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เทคนิคการสอนของเราไม่ดีหรือไง อาจต้องเปลี่ยนเรื่องการสอน คือสอนแบบนี้กับน้องคนนี้จึงจะได้ผล"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

2) ผู้ที่ได้รับการสอนงาน

ก) สติปัญญาของผู้ที่ได้รับการสอนงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 5 คน ได้กล่าวถึงสติปัญญาของผู้ที่ได้รับการสอนงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการรับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน บางคนสติปัญญาไม่ดี มีการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ช้า ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"บางทีเราบอกเรื่องนี้ไปแล้ว พูดกันจน 3 รอบแล้ว มันยังไม่รู้เรื่องอีก ต้องเอามาจัดการใหม่ (สอนใหม่) มันเป็นกับตัวเขานะ ..เพราะว่า ไอคิว (IQ = ความฉลาดทางปัญญา) คนมันไม่เหมือนกัน มันต่างกันที่ ไอคิว เนี่ย บางคนพูดปั๊บ เข้าใจเลย"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

"หลักการสอน คือสอนเหมือนกัน แต่การรับ รับไม่เท่ากัน อีกคนได้เต็มร้อย แต่อีกคนได้แค่ 60"..

รหัส104/ 24 พ.ค48.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ข) ปัญหาส่วนตัวของผู้ที่ได้รับการสอนงาน

หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 4 คน กล่าวถึงปัญหาครอบครัวที่ผู้ที่ได้รับการสอนงานกำลังเผชิญอยู่ทำให้ความพร้อมในการรับรู้ข้อมูลบกพร่องไป เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยสอนเรื่องใดก็ไม่สามารถรับรู้ได้ รวมทั้งความพร้อมในการเรียนรู้งานก็ลดน้อยลงไปด้วยเนื่องจากความหมกมุ่นครุ่นคิดแต่ในเรื่องที่เป็นปัญหาส่วนตัว ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"น้องเขามีปัญหาครอบครัว เวลาขึ้นมาทำงานก็เหมือนกับลอย ๆ บางทีจะสอนอะไรเขาก็เหมือนจะรับ แต่ผลออกมาแล้วเหมือนไม่ได้รับ"

รหัส104/ 24 พ.ค48.

"เหมือนกัน บางคนเขา (พยาบาล) มีปัญหาครอบครัว เขาก็แบกทุกข์ไว้เหลือเกินละ มาทำงานได้ก็เป็นบุญแล้ว เราก็ต้องคอยมองว่าเราจะช่วยพยุงเขาด้วย"

รหัส106/11 มิ.ย.48

ค) ความรู้และประสบการณ์การทำงาน

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน กล่าวว่าความรู้ในงานและประสบการณ์การทำงานของผู้ที่ได้รับการสอนงานมีส่วนทำให้เกิดผลลัพธ์ของการสอนงานไม่ได้ผลตามที่มุ่งหวัง สอดคล้องกับที่ดรุณี รุจกรกานต์ (2541) ที่กล่าวว่าการเรียนรู้ภาคปฏิบัติของพยาบาลนั้น ประสบการณ์ของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญมาก ผู้สอนจึงต้องช่วยให้ผู้เรียนผ่านขั้นตอนของการเรียนรู้ไปอย่างถูกต้องทั้งด้านความคิด และด้านความรู้สึก ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เราจะเห็นความแตกต่างในด้านความรู้ ด้านทักษะทางการพยาบาลชัดเจนมากในกลุ่มของอายุราชการ (มาก) "

รหัส110 /6 ก.ค.48

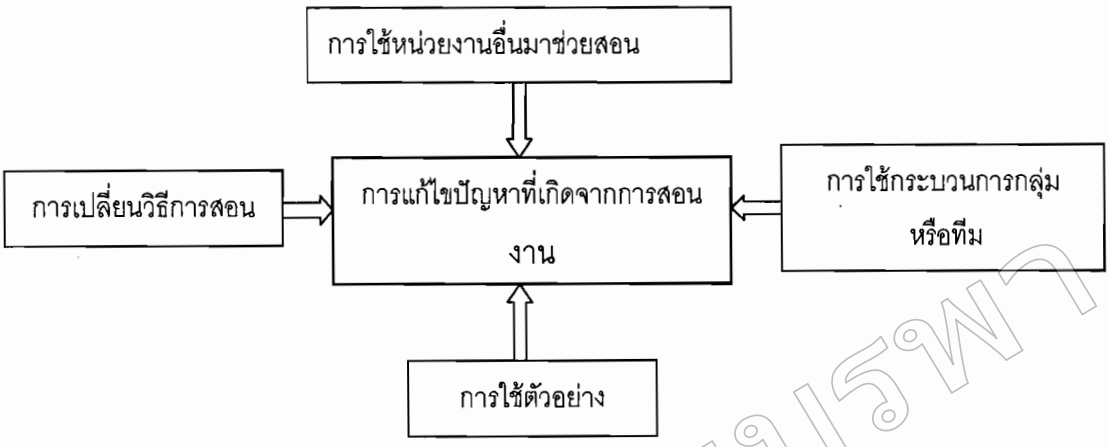
"ความรู้ไม่พอ มันก็มีส่วนนะพี่ ประสบการณ์เขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) ด้วย เด็กเขาไม่มีประสบการณ์"

รหัส108/ 27 มิ.ย.48

การแก้ไขเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการสอนงาน

จากผลการวิจัย ชี้ให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่าจะต้องมีการปรับกระบวนการสอนให้เหมาะสมกับปัญหาที่พบ เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังแผนภาพที่ 4-15

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University



แผนภาพที่ 4-15 การแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการสอนงาน

ดังรายละเอียด คือ

1. การเปลี่ยนวิธีการสอน

เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่าวิธีการสอนงานที่ใช้ไม่ได้ผลตามที่มุ่งหวังก็จะปรับเปลี่ยนวิธีการสอนให้แตกต่างไปจากที่ปฏิบัติอยู่เดิมโดยใช้เทคนิคที่แตกต่างกันไปเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้ที่ได้รับการสอนงานแต่ละราย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"บางคน (พยาบาล) สอนแล้วสอนอีกห้าครั้ง สิบครั้งก็ยังไม่นั่น (ไม่เข้าใจ ทำไม่ได้) ก็เลยคิดว่า เอ๊ ! หรือว่าเทคนิคการสอนเราไม่ดี อาจจะต้องเปลี่ยนคือสอนแบบนี้กับน้องคนนี้ได้ผล แต่กับน้องคนนี้ไม่ได้ผลอาจต้องเปลี่ยนการสอน คือ เข้มงวด"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

2. การใช้ตัวอย่างประกอบการสอน

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้กล่าวถึงการยกตัวอย่างที่ถูกต้องเพื่อประกอบการสอนจะทำให้ผู้ที่ถูกสอนเข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติว่ามีลักษณะอย่างไร และจะต้องทำอย่างไรให้ถูกต้อง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"การเขียนเนิสโน้ต (Nurses Note = บันทึกทางการพยาบาล) จะยกตัวอย่างและเอาของคนที่เขียนถูกต้องมาให้เขา (พยาบาล)ดู อาจต้องยกตัวอย่างเนิสโน้ตเอาของคนที่เขียนถูกต้องมาให้ดู เพราการเขียนเนิสโน้ตน่ะถ้าไม่มีตัวอย่างมันมองไม่เห็นภาพ"

รหัส104/ 24 พ.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3. การใช้กระบวนการกลุ่ม

หัวหน้าหอผู้ป่วย 2 คนได้ให้ความสำคัญกับการใช้กลุ่มหรือทีมเข้ามาช่วยเหลือให้การสอนงานประสบผลสำเร็จ เริ่มด้วยวิธีการสอนที่ให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานเรียนรู้ไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อพบว่าการสอนงานยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรก็จะใช้กระบวนการกลุ่มให้เข้ามาร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมชี้นำ จนกระทั่งผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการใช้กระบวนการกลุ่มนี้ ดรุณี รุจกรกานต์ (2541) ได้กล่าวถึงว่า การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การสื่อความที่ดี การสะท้อนคิด จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"สอนแล้วเขา (พยาบาล) ไม่เชื่อก็ต้องค่อย ๆ สอนไปเรื่อย ๆ หรือไม่ก็พูดคุยในที่ประชุมให้ทีมช่วย.....ให้คนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดร่วมกับเราถ้าเขาไม่เชื่อ ทำไม่ได้"

รหัส102/ 9 พ.ค.48

"เราเปิดโอกาส เปิดกว้างให้คิดกันเองทำกันเองให้ได้ตัดสินปัญหาให้ได้ บางทีพี่ไม่ได้ไปสอนเขา (ผู้ที่ได้รับการสอนงาน) หรอก เขาจะบอกในกลุ่ม เขาจะสอนกันเองว่าอันนี้ไม่ใช่นะ ต่อไปต้องทำอย่างนี้นะ"

รหัส101/ 6 พ.ค.48

4. การให้หน่วยงานอื่นมาช่วยสอน

จากผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 6 คน ต้องการให้มีหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ มาช่วยสอนงานในเรื่องที่หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่สันทัด หรือไม่เชี่ยวชาญในเรื่องที่จะสอน เช่น การใช้เครื่องช่วยหายใจ การมีพฤติกรรมบริการที่น่าประทับใจ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานมีความรู้และทักษะในการดูแลผู้ป่วยที่ถูกต้อง เกิดความพึงพอใจ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"เราเองก็ยังไม่ค่อยจะมั่นใจ พี่ยอมรับเสมอว่าไม่รู้เหมือนเราไม่แน่น ไม่เก่ง เราเชิญคนที่เก่งแล้วก็เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นมาคุย แล้วพี่ก็จะบอกทุกคนว่าอย่างนี้เราได้โดยตรง อยากรู้อะไร อยากถามอะไร จะได้ถาม ไม่มีอะไรที่เราจะรู้เลิศไปหมดทุกเรื่อง"

รหัส106/ 11 มิ.ย.48

"อยากส่งน้องไปเรียนลักษณะของการบริการโรงแรม อย่าง "สวัสดีค่ะ" แต่งตัวเรียบร้อย ผมเกล้ามวยเรียบร้อย ที่มันไม่หางเป็นกระจุก อยากให้มีการสอนถึงขนาดที่ว่าสอนเทรนอย่างซนิดที่มารยาทในโรงแรมเลยนะ" สวัสดีค่ะ เชิญค่ะ" อะไรอย่างนี้ เราอยากให้เขาไปเทรน (Train = ฝึก-ปฏิบัติ) หรือใครมาเทรน ...พูดจาแบบพนักงานต้อนรับ..ไม่ใช่ว่าให้บริการพยาบาลอย่างเดียว"

รหัส109/ 30 มิ.ย.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

"ก่อนที่จะปรับวอร์ด (เปลี่ยนประเภทของผู้ป่วยที่ดูแล) มีส่งน้อง (พยาบาล) ไป เทรน (Train = ฝึกปฏิบัติ) ที่ (หอผู้ป่วย) วิกฤตอายุรกรรมก่อน ให้ไปเทรนคนละวัน ส่งไปเทรนทักษะการดูแลคนไข้ (ใส่) เบิร์ด ..มี (พยาบาล) วิกฤตอายุรกรรมมาช่วยสอนฝึกรายคน การซักชั่น (Suction = การดูดเสมหะ)....แล้วก็มีเจ้าหน้าที่หน่วย เบิร์ด (Bird = เครื่องช่วยหายใจชนิดความดันกำหนดรอบ) มาสอนเรื่องเบิร์ด 2 ครั้ง"

รหัส112/ 20 ก.ค.48

และในกลุ่มของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามที่ได้กล่าวมาแล้ว พบว่ามีหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้กล่าวถึงความสำคัญของการศึกษาต่อเนื่องทั้งการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทหรือการศึกษาต่อเนื่องของพยาบาลในด้านอื่น ๆ ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานเกิดการเรียนรู้ที่กว้างขวางหรือเกิดกระบวนการคิดที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่กิลลีส์ (Gillies, 1994 อ้างในวรรษา ภู่ทองเกษ, 2545) ได้กล่าวว่า เป็นการวางแผนการเรียนรู้ ที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ถ้ามี (หน่วยงานที่เข้ามาช่วยสอน) ก็คงจะดีเนาะ หมายถึงว่าเราอาจจะมีกลุ่มวิชาการหรืออะไรอยู่แล้ว เช่นงานวิชาการ งานพัฒนาคุณภาพแต่เป็นลักษณะของการสอนที่จัดเป็นวิชาการซะมาก แต่อีกอันที่เรา (หัวหน้าหอผู้ป่วย) พยายามผลักดันอยู่ก็คือ ให้น้องได้เรียน...ถ้าเขาไปเรียนเนี่ย กระบวนการคิดหรือความรู้เขาจะได้มากขึ้น"

รหัส105/ 3 มิ.ย.48

สำหรับผลการวิจัยยังมีข้อที่น่าสนใจอยู่อีกหนึ่งประเด็น คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเรื่องหน่วยงานที่จะเข้ามาสอนว่า ควรต้องประเมินความเป็นไปในหอผู้ป่วยนั้น ๆ ด้วยว่า กลุ่มบุคคลในหอผู้ป่วยนั้น มีลักษณะใด มีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานอย่างไร มีจุดดี จุดด้อยหรือไม่ มิใช่เข้ามาสอนเลย เพราะจะทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ที่สอนกับผู้ที่ได้รับการสอนได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ต้องมาแอสเสส (Assess = ประเมิน) หน่วยงานของพี่ก่อน เขาต้องมาสุ่มข้อมูลดูว่าจริยธรรมคุณธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่พี่ ในนี้มีอะไรบ้าง ต้องเข้าใจคนของฉันจึงจะพัฒนาคนของฉันได้ สอดคล้องกับสิ่งที่เกิด - ต้องการ"

รหัส107/ 20 มิ.ย.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

นอกจากนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 1 คน ได้ให้ความเห็นที่ขัดแย้งว่า การที่มีหน่วยงานอื่นมาเข้ามาสอนบุคลากรในหอผู้ป่วยของเขาคงไม่ดีเท่ากับที่เขาสอนเอง เพราะขารู้ว่าบุคลากรในความรับผิดชอบของเขานั้นมีส่วนขาดอะไรบ้าง ต้องพัฒนาอย่างไรจึงจะเหมาะสม ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

"ใครสอนน้องก็ไม่ดีเท่าเราสอน เหมือนว่าใครจะมาสอนลูกเราได้ดีเท่าเรา..เพราะว่า อันที่หนึ่งเราย่อมรู้ดีกว่าใครเลยว่าน้องเรามีส่วนขาดตรงไหนที่ต้องเติม อันที่สองงานในแต่ละหน่วยงานมันไม่เหมือนกัน คนที่มาสอนเนี่ยเขาอาจจะเชิงทฤษฎี เชิงวิชาการแต่เขาไม่รู้หรอกว่าเวลาปฏิบัติจริง ๆ มันต้องใช้เคล็ดลับยังไง สมมุติว่าเอาคนมาสอนแทงน้ำเกลือเด็ก มันต้องทำยังไงพี่คิดว่าตัวเราสอนดีที่สุด คนอื่นจะมาสอนเราดีกว่าอาชีพเดียวกันเป็นไปไม่ได้"

รหัส110/ 6 ก.ค.48

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University