

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสาร บทความ วารสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังต่อไปนี้

1. บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสอนงาน
 - 2.1 ความหมายและความสำคัญของการสอนงาน
 - 2.2 วิธีการสอนงาน
 - 2.3 ผลดีของการสอนงาน
 - 2.4 ประโยชน์ของการสอนงาน
 - 2.5 ความสัมพันธ์ด้านการสอนงานการพยาบาลกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
 - 2.6 หัวหน้าหอผู้ป่วยกับการสอนงานการพยาบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วยนับเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของกลุ่มการพยาบาลที่มีภารกิจและความรับผิดชอบครอบคลุมไปทั้งด้านการจัดการและด้านการบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง เป็นกุญแจสำคัญของความร่วมมือและการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งในแผนกและนอกแผนกของโรงพยาบาล ตลอดจนถึงญาติและครอบครัว (กุลยา ตันติผลลาชีวะ, 2539) ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเพียงพอที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอยู่หลายบทบาทด้วยกันทั้งในบทบาทของผู้บริหาร ผู้จัดการการพยาบาล ผู้ประสานการรักษาพยาบาล ผู้สนับสนุนประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล และที่สำคัญคือการเป็นครูหรือผู้สอนที่มีหน้าที่ในการสอนและสร้างสรรค์ประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับบุคลากรในความรับผิดชอบ (กุลยา ตันติผลลาชีวะ, 2539) ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

สตีเวนส์ (Stevens, 1980 อ้างใน กษวรรณ ราชศักดิ์, 2540) ได้สรุปบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้สามด้าน คือ ด้านหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้การดูแลผู้ป่วย ตลอดจนการบริหารจัดการต่าง ๆ ภายในหอผู้ป่วย ด้านการบริหารบุคลากรโดยการสั่งงาน การสอน การควบคุม และด้านการบริหารงานพยาบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายต่าง ๆ ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารที่มีหน้าที่นำนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการทางการพยาบาลลงไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเองปฏิบัติ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามที่องค์การกำหนดไว้

ส่วนสำนักงานการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (กองการพยาบาล, 2539) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งในด้านความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนว่า เป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีความรับผิดชอบในการดำเนินการพยาบาลในหอผู้ป่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กลุ่มการพยาบาลและโรงพยาบาลกำหนดไว้ เป็นผู้เชื่อมโยงงานระดับนโยบายของกลุ่มการพยาบาลลงสู่การปฏิบัติในระดับหอผู้ป่วย รวมทั้งเป็นผู้นำในการปฏิบัติการพยาบาล ให้คำปรึกษาและวินิจฉัยสั่งการในกรณีที่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติของหัวหน้าหอผู้ป่วยกำหนดไว้ทั้งด้านการบริหารบริการพยาบาล ด้านวิชาการ และด้านบริการพยาบาล สรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านบริหารบริการพยาบาล เป็นการบริการพยาบาลเพื่อเสริมสร้างคุณภาพการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย นับตั้งแต่การกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหอผู้ป่วย กำหนดมาตรฐานการพยาบาลที่สอดคล้องกับพันธกิจของกลุ่มการพยาบาลและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติ

ให้การพยาบาลตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จัดระบบการมอบหมายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและชัดเจน มีการใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยรวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประเมินผลติดตามการให้การพยาบาลให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่วนในด้านการบริหารบุคลากร สิ่งที่ต้องปฏิบัติคือการพัฒนาและฟื้นฟูความรู้แก่บุคลากรรวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

1.2 ด้านวิชาการ ให้การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ จัดอบรมฟื้นฟูความรู้ทางวิชาการ จัดหาเอกสารความรู้ คู่มือ แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ สำหรับบุคลากรได้ศึกษาและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตลอดจนเป็นที่ปรึกษาของบุคลากรในหอผู้ป่วยทั้งทางด้านวิชาการและด้านการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านบริการพยาบาล ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ดำรงอยู่ แต่สัดส่วนการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติอื่นเพราะหน้าที่หลักส่วนใหญ่เน้นไปในด้านบริหารบริการพยาบาล

ซันลิแวน และเดกเกอร์ (Sullivan & Decker, 1997) กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่า เป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรงโดยการนิเทศและรับผิดชอบกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละวันของหอผู้ป่วย กำกับดูแลและตัดสินใจระยะสั้นในการปฏิบัติงานต่าง ๆ สร้างกลยุทธ์ให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีการนำเสนอรายงานต่อไปยังผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงต่อไป

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2540) ได้กล่าวถึงความสำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่าเป็นผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงต่อผลผลิตทางการพยาบาล (Nursing Products) มีหน้าที่หลักในการสร้างคุณภาพงานบริการพยาบาล มีอำนาจชัดเจนในงานบริการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งบุคลากรทางการพยาบาล เครื่องมือ ระบบ และเวลาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

จะเห็นว่าบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสำคัญต่อการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพนับตั้งแต่การนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติ การควบคุมกำกับให้งานดำเนินไปได้อย่างถูกต้อง การให้ความรู้แก่บุคลากรในความรับผิดชอบไปจนถึงการสนับสนุนด้านการศึกษาพยาบาลแก่หน่วยงานอื่น ๆ ต้องบริหารจัดการให้การดูแลผู้ป่วยมีคุณภาพสูงสุด สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546) ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการกระตุ้นส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่ได้คุณภาพ การประเมินความสามารถของบุคลากรเพื่อพัฒนาคนอย่างต่อเนื่องไปจนถึงการปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้การสอนงานจึงเป็นงานที่สำคัญยิ่ง

ของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่นำมาใช้ในการพัฒนาคนอย่างใกล้ชิด เพื่อให้คนมีศักยภาพที่เพียงพอที่จะให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพบรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการสอนงาน

2.1 ความหมายและความสำคัญของการสอนงาน

2.1.1 ความหมายของการสอนงาน

การสอนงานเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งต้องทำเป็นประจำและต่อเนื่อง หัวหน้างานมิได้มีหน้าที่เพียงแค่สั่งงานเท่านั้นแต่ยังมีบทบาทสำคัญในการสอนงานและพัฒนาบุคลากรที่เป็นลูกน้องของตนเพื่อให้สามารถทำงานด้วยความมั่นใจและมีประสิทธิภาพ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ม.ป.ป.) ดังนั้น การสอนงานจึงเป็นการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในเรื่องเกี่ยวกับงานในหน้าที่โดยตรง (On – The – Job Training) และเป็นการส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกน้องกับหัวหน้าด้วย การสอนงานหรือภาษาอังกฤษ เรียกว่า Job Instruction หรือ Coaching นั้นจะเป็นสิ่งที่ควบคู่ไปกับระบบการทำงานมาโดยตลอด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการไม่เข้าใจงานด้วย

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการสอนงานไว้ ดังต่อไปนี้

ดนัย เทียนพุฒ (2546) กล่าวว่า การสอนงาน (Coaching) หมายถึงการที่หัวหน้างานยินดีที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลและเวลาสอนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เรียนรู้ว่างานที่ตนได้รับมอบหมายมีวัตถุประสงค์อย่างไร มีเทคนิคและแนวปฏิบัติในการทำงานนั้นให้ง่าย ๆ และรวดเร็วอย่างไร พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ชี้ให้เห็นจุดบกพร่องที่ควรป้องกันหรือหลีกเลี่ยงเพื่อให้ผู้รับการสอนงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นพ ศิริบุญนาถ (2546) กล่าวว่า การสอนงานหมายถึงวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาสอนหรือให้ความรู้ตลอดจนทักษะเกี่ยวกับการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยหัวหน้างานจะชี้ให้พนักงานทราบว่าเขาคือต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอะไร และแนะนำวิธีการทำงานที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ๆ รวมทั้งใช้วิธีการเช่นนี้ในการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อบอกรายละเอียดของผลการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้นำมาปรับปรุงด้วย

ศิริพงษ์ ศรีชัยมัยรัตน์ (2542) กล่าวว่า การสอนงานหมายถึงการที่หัวหน้าบอกรายละเอียดของงานแก่พนักงานซึ่งเป็นลูกน้องของตน เพื่อให้เขาได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เป็นลักษณะความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องโดยหัวหน้าซึ่งรอบรู้งานดีกว่ามีประสบการณ์มากกว่า การได้สอนและชี้แนะถึงวิธีการปฏิบัติงานให้

ลูกน้องอยู่ประจำย่อมก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เป็นการมอบหมายงานที่ดีและเป็นการกระจายความรับผิดชอบในการทำงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาด้วย

นพปฎล สุนทรนนท์ (2541) ได้ให้ความหมายของการสอนงานว่า หมายถึงการเรียนรู้วิธีการทำงานจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาสำหรับผู้เริ่มต้นเข้ามาทำงานไม่ว่าผู้นั้นจะมีประสบการณ์การทำงานมาแล้วหรือไม่ก็ตาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่ถูกต้องและสามารถนำความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังช่วยลดความผิดพลาดจากความไม่เข้าใจในงานอีกด้วย

สรุปได้ว่าการสอนงานหมายถึง การที่หัวหน้างานบอกรายละเอียดของงานทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ให้แก่ลูกน้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการชี้แนะและปรับปรุงแก้ไขให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

2.1.2 ความสำคัญของการสอนงาน

การสอนเป็นพฤติกรรมทางธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่งที่จะช่วยเหลือกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวเพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิต ซึ่งทศนา แฉมมณี (2545) ได้กล่าวถึงการสอนโดยทั่วไปว่า เริ่มตั้งแต่ยุคก่อนคริสต์ศตวรรษที่ 20 ที่การสอนเป็นไปตามธรรมชาติไม่มีรูปแบบแน่นอน อาศัยการถ่ายทอดโดยครูที่เป็นผู้จัดการการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นด้วยความสามารถเฉพาะตัว ทั้งทางด้านเทคนิคและการใช้ศิลปะในการสอนหรือถ่ายทอดให้ผู้เรียนเข้าใจตามแนวคิดที่ว่า “การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีจากการกระทำ” การจัดการเรียนการสอนจึงเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ประเทศไทยได้นำแนวคิดนี้มาใช้แต่ไม่ได้ผลเท่าที่ควรเพราะว่าผู้สอนยังคงยึดตัวครูเป็นสำคัญ ต่อมาการสอนเริ่มมีในลักษณะของการฝึกอบรมที่เน้นเฉพาะจุดอย่างต่อเนื่อง เป็นการมุ่งให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองมากขึ้น

การสอนงานอีกประเภทหนึ่งที่มีผลต่อการเรียนรู้ของบุคลากร คือการสอนงานเป็นรายบุคคล (Coaching) ที่ช่วยให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้ โดยผู้สอนทำหน้าที่สอนสาธิตและกำกับการปฏิบัติของผู้เรียนร่วมกับการให้คำชี้แนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้เรียนจนผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้ ผู้บังคับบัญชาเป็นเหมือนผู้สะท้อนภาพการปฏิบัติงานของผู้ถูกสอนให้ตระหนักว่าตนกำลังทำอะไรอยู่ และมีวิธีทำอย่างไรเพื่อเรียนรู้จากการปฏิบัตินั้น (วนิดา ขวัญ, 2546) คล้าย ๆ กับการฝึกนกกีฬาที่เดิมที่ผู้ฝึกสอนจะชี้แนะแนวทางให้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากจะสอนแล้วผู้ฝึกยังช่วยให้นักกีฬาวิเคราะห์ตัวเองว่าจะเล่นได้ดีที่สุดในสภาวะแวดล้อมใด มีอะไรเป็นอุปสรรคบ้างจะได้จัดให้หมดไป การสอนงานจึงถือเป็นการพัฒนา

บุคลากรอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้สอนและผู้เรียนมีความใกล้ชิดกัน ทำงานร่วมกันในสถานที่จริงและในหน่วยงานเดียวกัน การสอนงานจึงมีความสำคัญ ดังนี้

2.1.2.1 เป็นทักษะการบริหารที่สำคัญของหัวหน้างานที่จะถ่ายทอดสิ่งที่ถูกต้องในการทำงานไปสู่ลูกน้อง เป็นการเรียนรู้แบบการเลียนแบบจากต้นแบบจริง (Modeling) ผู้สอนงานจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ สามารถเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำหรือสนับสนุนให้ลูกน้องปฏิบัติงานได้ดี ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างลูกน้องกับหัวหน้า

2.1.2.2 สามารถถ่ายทอดความรู้ในงานเพื่อการสืบทอดตำแหน่งงานมีการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะตำแหน่งงานที่มีความสำคัญ เช่น ตำแหน่งหัวหน้างานที่ต้องมีการเรียนรู้งานเพื่อการสืบทอดตำแหน่งต่อไป

2.1.2.3 ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถสื่อสารได้ทั้ง 2 ทางระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เพื่อลดความผิดพลาดและเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

2.1.2.4 การสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง มีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำงานอย่างถูกต้อง ให้ความช่วยเหลือแนะนำเมื่อการปฏิบัติงานมีข้อขัดข้องรวมทั้งจุดประกายความคิดในแง่ของการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นหรือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้หัวหน้าเบาแรงลงไม่ต้องทำงานประจำแต่สามารถทำงานในเชิงบริหารเพื่อช่วยพัฒนางานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นได้

จะเห็นได้ว่า การสอนงานที่ได้ผลดีขึ้นอยู่กับหลายสิ่งประกอบกัน เช่น วิธีการสอนงาน กระบวนการสอนงาน รวมถึงผู้ที่ทำการสอนงาน แต่วิธีการสอนงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การเรียนรู้ของบุคคลประสบผลสำเร็จ สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.2 วิธีการสอนงาน

ในการสอนงานนั้น เสนาะ ดิยาวี (2537) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นวิธีที่จัดให้มีประสบการณ์จากการทำงานอีกแบบหนึ่ง เป็นการให้ความรู้ในงานชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องทำ วิธีปฏิบัติงาน การแก้ไขเมื่อพบข้อผิดพลาดไปจนถึงข้อแนะนำที่จะทำงานให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ร่วมกับการมีส่วนร่วมในการออกความเห็นเพื่อแก้ไขงานให้ดีขึ้นเมื่อต้องเผชิญปัญหา โดยที่ผู้สอนงานจะต้องให้ความสนใจเรื่องงานเท่านั้นไม่เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว เนื่องจากการสอนงานเป็นศาสตร์ที่มีแบบแผนในการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ดังนั้น การสอนงานควรประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.2.1 การเตรียมเนื้อหาที่จะสอน หัวหน้างานต้องเตรียมตัวศึกษารายละเอียดของงานที่จะทำการสอนให้พร้อม ดังนี้

2.2.2.1 การเตรียมรายละเอียดของงานทั้งหมด โดยจัดลำดับเป็นขั้นตอนไว้

2.2.2.2 พยายามแบ่งงานออกเป็นขั้นตอนย่อยเพื่อสะดวกในการอธิบาย โดยการวิเคราะห์งานแต่ละอย่างควรแบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอนจึงจะเหมาะสม (Steps in The Operation)

2.2.2.3 พิจารณาจุดสำคัญของงาน (Key Point) ของแต่ละขั้นตอนของงานว่ามีอะไรเป็นจุดเน้น หรือข้อควรทำ ข้อควรละเว้นหรือไม่ เพื่อให้เป็นการทำงานที่ถูกต้องที่สุดตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้

2.2.2.4 เขียนแผนการสอนออกมาเป็นแม่บทในการสอนช่วยให้จำได้ และใช้เป็นคู่มือได้ในอนาคตด้วย

2.2.2 การเตรียมอุปกรณ์การสอนและสถานที่ การสอนงานต้องใช้อุปกรณ์ในการสาธิตหรือให้อธิบายเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่ผู้สอนต้องการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่ถูกต้องให้แก่ผู้ที่รับการสอน ดังนั้น จึงต้องมีการเตรียมอุปกรณ์ให้ครบและพร้อมใช้ในการสอนงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมไม่มีสิ่งรบกวน อาจเป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริงหรือเป็นห้องประชุมก็ได้

2.2.3 การดำเนินการสอน เป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่ง ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ

2.2.3.1 การเตรียมตัวผู้สอนและผู้รับการสอนงาน การเตรียมตัวผู้สอนและเนื้อหาที่จะสอนนั้นหัวหน้าต้องศึกษารายละเอียดของงานที่จะสอนให้พร้อมก่อนการสอนงาน เพื่อทบทวนความเข้าใจของตนเองรวมทั้งเตรียมรายละเอียดที่จะสอนอย่างเป็นระบบและสามารถให้ลูกน้องทำความเข้าใจได้ง่าย เช่น การสอนเรื่องการใช้เครื่องกระตุกหัวใจ จะต้องเริ่มตั้งแต่ ความรู้เรื่องเครื่องกระตุกหัวใจ วิธีการใช้ การบำรุงรักษา และแนวทางปฏิบัติในการใช้เครื่อง โดยที่มีขั้นตอนที่สำคัญ เช่น ก่อนเริ่มงานในแต่ละวัน ต้องตรวจสอบการทำงานของเครื่องก่อนทุกครั้ง และเมื่อมีผู้ป่วยต้องทำการกระตุกหัวใจ จะทำตามขั้นตอนอย่างไรจึงจะสามารถใช้เครื่องกระตุกหัวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเตรียมผู้รับการสอนต้องทำให้ผู้ที่ได้รับการสอนมีความสบายใจเป็นกันเองไม่เคร่งเครียด โดยผู้สอนวางตัวตามปกติทำตัวเหมือนพี่เลี้ยงที่คอยชี้แนะ มีการสำรวจพื้นฐานความรู้เดิมเพื่อจะได้ทราบว่าต้องเริ่มต้นสอนจากตอนไหนที่มีความสำคัญ ลดความซ้ำซ้อน กระตุ้นให้พนักงานเกิดความสนใจด้วยการโน้มน้าวให้เห็นความสำคัญของการใช้เครื่องกระตุกหัวใจว่าถ้ามีวิธีการใช้ที่ถูกต้องจะก่อให้เกิดผลดีอย่างไร การบำรุงรักษาที่ดีมีผลต่อหน่วยงานและผู้ป่วยอย่างไร เป็นต้น

2.2.3.2 การสอนงาน เป็นการสอนให้บุคลากรได้ความรู้ใหม่ ๆ มีการสาธิตพร้อมอธิบายวิธีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนโดยเน้นจุดสำคัญต่าง ๆ ให้เข้าใจ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เป็นพี่เลี้ยงที่ดีมีความจริงใจในการสอนงานไม่ปิดบังอำพรางความรู้และประสบการณ์ที่ตนเองมีอยู่

2.2.3.3 การลงมือปฏิบัติ โดยให้ผู้รับการสอนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรได้ทดลองทำจริงในขณะสอน เปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างถูกต้องจากการทดลองปฏิบัติจริงและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3.4 การติดตามผล เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานในทันทีและมีติดตามผลการสอนงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังไว้ และเพื่อเป็นการปรับปรุงและทบทวนความเข้าใจในงานที่สอนไป

แต่การที่จะสอนงานให้ลูกน้องสามารถเข้าใจงาน จนสามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ จะต้องอาศัยเทคนิคในการสอนงานคือการสอนจากเรื่องง่ายไปหาเรื่องยาก และสลับซับซ้อน การอธิบายในแต่ละประเด็นต้องมีความชัดเจน อาจมีการยกเหตุผลคุณธรรมหรือตัวอย่างประกอบการสอนงาน ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการสอนงาน คือหมายถึงสอนเฉพาะคนที่ได้ประโยชน์ และไม่พูดชมเชยหรือเลียดสีในขณะสอนงาน เพราะจะทำให้ผู้ที่ได้รับการสอนเกิดความไม่พึงพอใจ และทำให้การสอนงานไม่ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2.4 การให้ข้อมูลย้อนกลับในการสอนงาน การสอนงานที่ดีจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน นอกจากนั้นผู้สอนงานจะต้องสังเกตพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของผู้ถูกสอนแล้วสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับได้ทันที วนิดา ชูวงศ์(2546) กล่าวว่าผู้สอนงานควรจะปฏิบัติ ดังนี้

2.2.4.1 Be Specific with Behaviour ระบุเฉพาะกิจกรรมที่ผู้ถูกสอนปฏิบัติอันจะมีผลกระทบต่อการทำงาน

2.2.4.2 Be Descriptive ระบุเฉพาะสิ่งที่ผู้ถูกสอนพูดหรือทำ โดยที่ไม่นำเอาพฤติกรรมของผู้ถูกสอนที่สังเกตเห็นในขณะนั้น มาเป็นประเด็นสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับ

2.2.4.3 Be Brief ระบุพฤติกรรมของผู้ถูกสอนเพียงสั้น ๆ และง่ายต่อการเข้าใจ เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสอนได้แสดงความคิดเห็นเพื่อทำความเข้าใจร่วมกัน และเพื่อให้ผู้ถูกสอนยอมรับ

2.2.4.4 Be Available and Open พร้อมที่จะอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่สังเกตเห็น คำแนะนำที่ให้แก่ผู้สอนงานกับผู้อื่น

2.2.4.5 Be Patient มีความอดทนที่จะให้ข้อมูลย้อนกลับทีละน้อย และทีละเรื่อง

2.2.4.6 Be Prompt ให้ข้อมูลย้อนกลับทันที

2.2.4.7 Be Sensitive to time and place ต้องรู้กาลเทศะในการให้ข้อมูลย้อนกลับ

จะเห็นได้ว่าการสอนงานเป็นสิ่งที่ต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้างานทุกคนควรต้องเอาใจใส่และตระหนักในเรื่องนี้อย่างจริงจังเพื่อนำประโยชน์ไปสู่ทุกคนที่เกี่ยวข้องและต้ององค์กรด้วย

2.3 ผลดีของการสอนงาน

การฝึกอบรมอาจไม่ใช่คำตอบเสมอไปเมื่อองค์การเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร การสอนงานตัวต่อตัวอาจเป็นทางเลือกที่ดีกว่า การสอนงานนั้นถ้าทำอย่างถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะเรียนรู้ประสบการณ์ได้พิเศษสุดตามอัตราภาพของแต่ละคน (ปรัชญา ไกรนรา, 2539) ซึ่งผลดีของการสอนงานมีลักษณะดังต่อไปนี้

2.3.1 เป็นการสอนรายบุคคล จึงเป็นวิธีการตอบสนองตามความจำเป็นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

2.3.2 เป็นความเฉพาะเจาะจง เพราะเป็นวิธีที่มุ่งตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล

2.3.3 เป็นการประยุกต์ใช้ได้ เพราะการสอนงานที่ดีจะมีช่วงการอภิปราย ผู้สอนงานสามารถยกตัวอย่างในทางปฏิบัติที่ผู้รับการสอนงานเข้าใจได้ง่ายขึ้น

2.3.4 เป็นความยืดหยุ่น เพราะการสอนงานอาจเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ตามความต้องการ ตามปกติจะเกิดขึ้น ณ สถานที่ทำงาน ในวันทำงานของผู้สอนและผู้ที่ได้รับการสอนงาน

2.3.5 เป็นการใช้ต้นทุนที่ต่ำ ช่วยประหยัดเงินและค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงเช่นค่าเดินทาง ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่ผู้รับการสอนต้องทำงานไป

2.3.6 เป็นการใช้ดุลยพินิจ เพราะการสอนงานทำให้ผู้สอนสนใจใส่ใจส่วนตัวในสถานที่ที่เป็นความลับได้ โดยเฉพาะประเด็นที่อ่อนไหว

2.3.7 เป็นการตอบสนอง เพราะการสอนงานคือการแนะนำปฏิบัติและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทำให้ผู้สอนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ และได้เห็นผลย้อนกลับทันที

2.3.8 เป็นการทดสอบความถูกต้อง เพราะการสอนงานทำให้ผู้สอนงานให้ความสนใจและช่วยเหลือผู้ที่ได้รับการสอนงานได้

2.3.9 เป็นความยั่งยืน การสอนงานแต่ละคนทำให้เกิดผลดีกว่าการฝึกอบรมตามรูปแบบเพราะผู้รับการสอนงานนำไปปรับใช้ได้เหมาะสมกับสภาพของตนเอง

2.4 ประโยชน์ของการสอนงาน

การสอนงานเป็นผลดีต่อตัวผู้สอนเองและต่อองค์กรด้วย ดังที่ นพปฎล สุนทรนนท์ (2541) และวนิดา ชูวงศ์ (2546) ได้กล่าวถึงประโยชน์ไว้ ดังนี้

2.4.1 การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของการบังคับบัญชาและช่วยให้บุคคลในองค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น และเป็นตัวผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามมา

2.4.2 เป็นการกระจายงานออกไปไม่กระจุกอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง ทำให้สามารถควบคุมและติดตามงานได้ง่าย สะดวก เพราะผู้บังคับบัญชามีโอกาสใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4.3 เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน

2.4.4 เป็นการจูงใจให้ลูกน้องมีความรับผิดชอบและเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน ร่วมกับการวางแผนการพัฒนาศักยภาพได้ เพราะสามารถรู้ได้ว่าใครทำอะไรได้มากน้อยเพียงใด ใครควรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาในด้านใดบ้างไปจนถึงการทดแทนกำลังคนกรณีที่มีการลา หรือมีความจำเป็น

2.4.5 เป็นการพัฒนาองค์การอย่างหนึ่ง ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และพัฒนางานทำให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์การ (Learning Organization)

จะเห็นได้ว่า การสอนงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยสิ่งต่าง ๆ เข้ามาสนับสนุน นับตั้งแต่ทักษะของผู้สอน ความสามารถในการรับข้อมูลของผู้ถูกสอน การให้ข้อมูลย้อนกลับหรือการพูดคุยในระหว่างการสอนงาน ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา และบรรยากาศของการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการสอนงาน ทำให้งานมีคุณภาพและดำเนินไปได้อย่างลุล่วง

2.5 ความสัมพันธ์ของการสอนงานการพยาบาลกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

เนื่องจากการสอนงานการพยาบาลเป็นวิธีการหนึ่งของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นไปในทางที่ต้องการ การจัดการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัวขณะปฏิบัติงาน (On – The - Job Approach) จึงเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ แต่การสอนงานในผู้ปฏิบัติงานด้านการพยาบาลนั้นเป็นการสอนในผู้ใหญ่ซึ่งมีความแตกต่างจากการสอนเด็ก เพราะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ในการรับรู้หรือการเรียนรู้ นับตั้งแต่ความรู้เดิมและประสบการณ์ สถิติปัญญา แรงจูงใจไปจนถึงศักยภาพ

ของบุคลากรแต่ละคน ดังนั้นการเรียนรู้ที่เกิดจากการสอนจะเกิดได้ง่ายขึ้นถ้ามีองค์ประกอบที่เหมาะสมตามที่กล่าวมา สำหรับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่นั้นมีจุดเริ่มต้นในสหรัฐอเมริกา ในปีคริสต์ศักราช 1925 ได้ทำการศึกษาด้วยการวิจัยและด้านงานวิชาการเกี่ยวกับการศึกษาของผู้ใหญ่ทำให้เกิดแนวคิด 2 กระแส คือ กระแสแรก เป็นแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นการศึกษาของธอร์นไดค์และคณะ (Thorndike อ้างใน สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544) สรุปได้ว่าผู้ใหญ่อมีความสามารถในการเรียนรู้ได้ และความสามารถของผู้ใหญ่แตกต่างไปจากการเรียนรู้ของเด็ก ส่วนกระแสที่สองเป็นกระแสแนวคิดเกี่ยวกับศิลปะด้านการสอนที่กล่าวถึงการค้นหาวิธีการในการรับความรู้ใหม่ ๆ และการวิเคราะห์ถึงความสำคัญของประสบการณ์และวิธีการที่ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ ดังนั้น ประสบการณ์จึงถือได้ว่าเป็นตำราที่มีชีวิตจิตใจสำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544) ส่วนการศึกษาของโนลส์ (Knowles, 1978 อ้างใน สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544; พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546; ทองจันทร์ หงส์ดามรงค์, 2547) เป็นการศึกษาด้วยวิธีวิจัยและสร้างทฤษฎีใหม่เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ กล่าวไว้ว่า ผู้ใหญ่จะเรียนรู้แบบนำตนเอง (self – directed learning) และรับผิดชอบในการตัดสินใจของการเรียนด้วยตนเองว่า ผู้ใหญ่จะเกิดการเรียนรู้ได้ดีต้องมาจากความสนใจหรือตรงกับประสบการณ์ที่เขาผ่านมา การเรียนรู้จะได้ผลดีต้องเอาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก เพราะโดยส่วนใหญ่ผู้ใหญ่จะเป็นผู้ที่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง จึงต้องมีการค้นหาคำตอบร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ดังนี้

2.5.1 ผู้ใหญ่ต้องการรู้ว่าทำไมต้องมีการเรียนรู้สิ่งนั้น ๆ

2.5.2 ผู้ใหญ่มีความต้องการในส่วนลึกที่จะเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self – directed learning)

2.5.3 ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ในชีวิตและงานมาก เป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่งต่อการเรียนรู้

2.5.4 ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนรู้ เมื่อประสบการณ์ในชีวิตและงานได้นำมาใช้ประโยชน์ในการเรียน ทำให้การเรียนมีประสิทธิผลและเป็นที่น่าสนใจ (Experiential Learning)

2.5.5 ผู้ใหญ่ได้รับการกระตุ้นให้เรียนรู้จากทั้งสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก

2.5.6 ผู้ใหญ่เข้าสู่ประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยความสามารถและรู้จักงาน

2.5.7 ผู้ใหญ่เรียนโดยวิธีการแก้ปัญหา (Problem – Solving)

และจากแนวคิดดังกล่าวทำให้ต้องมีแนวทางปฏิบัติในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ การสร้างบรรยากาศของการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ให้ความเป็นกันเอง และเต็มไปด้วยความยืดหยุ่น มีการกำหนดให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเลือกสรรประสบการณ์การ

เรียนรู้โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้โดยให้ผู้เรียนค้นพบสิ่งต่าง ๆ ที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง ภายใต้คำแนะนำและช่วยเหลือเมื่อผู้เรียนกระทำไม่ถูกต้อง

2.6 หัวหน้าหอผู้ป่วยกับการสอนงานการพยาบาล

การสอนงานนั้นหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะเป็นผู้สอนหรือมอบให้บุคคลผู้มีความชำนาญในหน้าที่นั้น ๆ เป็นผู้สอนด้วยการบอกกล่าว อธิบาย กระทำให้ดูเป็นตัวอย่าง (ปราชญา กล้าประจัญ, 2543) จึงจะทำให้ผู้ที่ได้รับการสอนสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นการสอนงาน (Coaching) จึงเป็นทักษะสำคัญที่หัวหน้างานต้องมีเพื่อปรับปรุงผลลัพธ์ของงานให้ประสบผลสำเร็จ เป็นกระบวนการระหว่างบุคคลที่จะช่วยเหลือให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Mosley, 1997) ซึ่งในงานบริการพยาบาลนั้นเป็นการบริการทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยของผู้คน ที่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการให้การพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัย ไม่มีภาวะแทรกซ้อน สามารถกลับไปใช้ชีวิตที่บ้านได้ตามปกติ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นบุคคลสำคัญในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพสูงสุด ผลที่ได้คือผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรในความรับผิดชอบมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2538)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ

เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการแสวงหาความรู้จริงทางธรรมชาติด้วยวิธีการวิจัยเชิงอุปมาน (Induction) ด้วยตัวนักวิจัยเอง เพื่อค้นหาความหมายและอธิบายประสบการณ์ตามมุมมองของตัวอย่างการวิจัยที่เพิ่มความเข้าใจในปรากฏการณ์นั้น ๆ โดยผ่านการสัมภาษณ์ การสังเกต และการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ (วิจิตร ศรีสุพรรณ, 2545; Streubert & Carpenter, 1999) ซึ่งรายละเอียดของการวิจัยเชิงคุณภาพ มีดังต่อไปนี้

3.1 ลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ (สุภางศ์ จันทวานิช, 2539; นิสา ชูโต, 2545; ศิริพร จิรวัดน์กุล, 2546)

3.1.1 เป็นการวิจัยในสภาพธรรมชาติของปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เป็นการศึกษาเรื่องต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติที่สะท้อนภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์นั้นได้อย่างแท้จริงโดยไม่มีการจัดกระทำ ควบคุม หรือปรับเปลี่ยนสภาพการณ์ให้ผิดไปจากเดิมอย่างที่เคยเป็นอยู่ ทำให้นักวิจัยเห็นและสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของระบบคิดกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามสภาพธรรมชาตินั้น ๆ ได้

3.1.2 ผู้วิจัยใช้การพรรณนา วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลแบบอุปนัยในการศึกษา จะให้เห็นภาพรวมในขั้นแรกแล้ววิเคราะห์ด้วยการสร้างข้อสรุปเชิงอุปมานซึ่งเป็นการแสวงหาความรู้จากข้อเท็จจริงที่มีอยู่ เป็นอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเชิงรูปธรรมและนามธรรมหลาย ๆ กรณี โดยที่นักวิจัยจะต้องเข้าไปใกล้ชิดกับสภาพปัญหาด้วยตนเอง มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและใช้เวลานานพอจนกระทั่งผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจยอมเปิดเผยข้อมูล ความลับต่าง ๆ ให้ทราบ แล้วผู้วิจัยจึงนำข้อมูลเชิงรูปธรรมแบบย่อย ๆ หลาย ๆ กรณีเหล่านั้นมาสรุปเป็นข้อมูลเชิงนามธรรมโดยพิจารณาจากลักษณะร่วมที่พบ

3.1.3 มองภาพรวมของปรากฏการณ์จากหลายแง่มุม (Holistic perspective) เป็นการศึกษาทุกอย่างให้รอบด้านทุกแง่มุม ณ เวลาที่ศึกษา เน้นความเข้าใจภาพรวมทั้งหมดให้เห็นภาพเต็มรูปของปรากฏการณ์ซึ่งเกิดจากความเกี่ยวพันของหน่วยย่อย ๆ หรือบุคคลหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นสภาพการณ์ ความคิดของบุคคลที่แตกต่างหรือพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเข้าใจในหน้าที่ของแต่ละส่วนในภาพรวม

3.1.4 เป็นการศึกษาระยะยาวและเจาะลึก เพื่อให้เข้าใจการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ที่เป็นพลวัต (Dynamics) ทั้งส่วนบุคคลและวัฒนธรรมส่วนรวม การใช้ระยะเวลานานเพื่อให้เห็นความเปลี่ยนแปลงในระยะต่าง ๆ และการศึกษาแบบเจาะลึกเพื่อให้เกิดความเข้าใจ “สภาพการณ์” หรือ “กรณี” อย่างลึกซึ้งและมองภาพรวมได้หลายแง่มุมในทฤษฎีของผู้ถูกศึกษา หรือ “คนใน” (Emic)

3.1.5 เน้นปัจจัยด้านความรู้สึกนึกคิด จิตใจ ความหมาย เพราะองค์ประกอบด้านจิตใจคือสิ่งที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมมนุษย์และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ที่แสดงออกมา จึงต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนจนสามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้

3.1.6 คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของผู้ถูกวิจัย เพราะผู้วิจัยต้องสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลจนเกิดความรู้ความเข้าใจ (Insight) สภาพ ความรู้ ประสบการณ์ มุมมองของผู้ให้ข้อมูลอย่างไม่มีเส้นแบ่งเขาแบ่งเรา สามารถอธิบายความหมายและโลกของผู้ให้ข้อมูลได้ ภายใต้หลักจริยธรรม และจรรยาบรรณที่มีต่อผู้ให้ข้อมูล

จากลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพที่กล่าวมา สามารถนำมาอธิบายถึงการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในเชิงลึกได้ เนื่องจากการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นเป็นการสอนในสภาพที่เป็นธรรมชาติของหอผู้ป่วย ไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนให้ผิดไปจากเดิมอย่างที่เคยเป็นอยู่ โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้เข้าไปค้นหาข้อเท็จจริงตามปรากฏการณ์ที่มีอยู่หรือเป็นอยู่ ณ เวลาที่ศึกษาทั้งในด้านความรู้เรื่องของการสอนงาน ประสบการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่มีการแบ่งแยกว่าเป็นความรู้สึกนึกคิด

ของผู้ให้ข้อมูลหรือของผู้วิจัย ทุก ๆ ข้อมูลมีความเป็นหนึ่งเดียวกันกลมกลืนไปด้วยกันกับความ เป็นจริงที่เกิดขึ้นภายใต้การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีร่วมกับการคำนึงถึงจริยธรรมและจรรยาบรรณต่อ ผู้ให้ข้อมูล จนมีความรู้ความเข้าใจสภาพหรือโลกของการสอนงานที่หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติอยู่ใน ทัศนะของคนใน (Emic) โดยที่ผู้วิจัยเป็นผู้เชื่อมโยงระบบคิดกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเข้าใจ สภาพของการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยความแม่นยำ ตามหลักและวิธีการทำวิจัยเชิง คุณภาพที่ถูกต้อง

3.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการปฏิบัติจัดการกระทำต่อข้อมูลที่จับไม่ได้และเน้น การสร้างแนวคิด การตีความ เพื่อให้เกิดความเข้าใจมนุษย์และสังคมยิ่งขึ้น มีการค้นหาและให้ ความหมายของผู้เคยมีหรือผ่านประสบการณ์ดังกล่าว ซึ่งเป็นความจริงของบุคคลนั้น ๆ กระบวนการ ที่นิยมใช้ คือ การเข้าสู่สนามด้วยตนเอง สนามหมายถึง ที่ที่ปรากฏการณ์สังคมที่เราจะศึกษา เกิดขึ้น แล้ววางแผนหาวิธีเก็บข้อมูลหลาย ๆ วิธีที่มีความยืดหยุ่นสูงและปรับเปลี่ยนไปตามบริบทเพื่อ อธิบายรายละเอียดในแต่ละบริบทให้เข้าใจในภาพรวมและเติมไปด้วยข้อมูลสนับสนุนที่ลุ่มลึก ด้วยหวังว่าคำอธิบายนั้น ๆ จะเชื่อมโยงจากรูปธรรมไปสู่นามธรรม (นิสา ชูโต, 2545)

เนื่องจากการเข้าสู่สนาม เป็นขั้นตอนที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จของการวิจัย การรับรู้ บทบาทและหน้าที่ของผู้วิจัยจึงเป็นเงื่อนไขแรกที่สำคัญที่สุด (ประสิทธิ์ ลีละพันธ์และอุดม ศรีทิพย์, 2531) ผู้วิจัยต้องมีความพร้อมและตื่นตัวในการเก็บข้อมูล ประกอบไปด้วยความสามารถในการ ตัดสินใจเลือกเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การจัดบันทึกข้อมูลเพื่ออธิบาย ปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบ ที่เมื่อผู้อื่นมาอ่านก็สามารถวิเคราะห์และตีความหมายได้เหมือนกับ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลหาข้อสรุปที่เป็นจริงและมีเหตุผลเพียงพอตลอดจน ความสามารถในการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นเหตุเป็นผลระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัย การ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลในสนามจะทำให้เกิดความราบรื่นในการเก็บข้อมูล ดังนั้นการ แนะนำตัวของนักวิจัยจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อจะได้เข้าไปสังเกตในสิ่งที่ต้องการสังเกตหรือติดต่อ สัมพันธ์กับกลุ่มคนที่เราต้องการศึกษา เป็นการบอกคนในสนามว่าผู้วิจัยจะทำอะไร เอาข้อค้นพบ ไปทำอะไร และผลที่เขาจะได้รับคืออะไร (สุภางค์ จันทวานิช, 2539) ซึ่งการบอกความจริงเป็นวิธีที่ ดีที่สุด แต่จะต้องไม่ทำให้คนในสนามมีความรู้สึกว่าการวิจัยเป็น “พวก” ใคร ต้องวางตัวเป็นกลาง ให้มากที่สุด ส่วนบทบาทของนักวิจัยนั้นนักวิจัยอาจเลือกบทบาทหนึ่งหรือหลายบทบาทก็ได้ ซึ่ง โกลด์ (Gold, 1958 อ้างใน วาสนา สุขไพศาล, 2546) ได้กล่าวถึงบทบาทของนักวิจัยที่เข้าไป สังเกตในพื้นที่มี 4 บทบาท ดังนี้

3.2.1 มีส่วนร่วมอย่างสมบูรณ์ (Complete Participant) นักวิจัยจะเข้าไปศึกษาและมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยไม่ได้อธิบายวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการทำวิจัย จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ จนเข้าใจวิถีชีวิตของชุมชนนั้นอย่างละเอียด โดยมีข้อสมมุติว่าหากชุมชนทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัยอาจไม่ให้ข้อมูลที่แท้จริง

3.2.2 มีส่วนร่วมในฐานะเป็นผู้สังเกตการณ์ (Participant – as – Observer) ข้อนี้ประชาชนจะรู้ว่ามาศึกษาวิจัยเรื่องอะไร ทำให้นักวิจัยและประชากรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ต่อกันเป็นอย่างดีภายใต้การสังเกตอย่างใกล้ชิด

3.2.3 สังเกตการณ์ในฐานะเป็นผู้มีส่วนร่วม (Observer - as – Participant) บทบาทนี้นักวิจัยบอกวัตถุประสงค์ให้ประชากรในชุมชนทราบและเข้าไปศึกษาพื้นที่นั้นในระยะสั้น เช่น การสำรวจวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม

3.2.4 สังเกตการณ์อย่างสมบูรณ์ (Complete Observer) นักวิจัยจะเข้าไปสังเกตการณ์โดยที่ประชากรไม่ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพราะว่ามีข้อสมมุติว่าถ้าประชากรทราบวัตถุประสงค์การวิจัยอาจจะไม่ให้ข้อเสนอตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้อาจไม่น่าเชื่อถือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาจากการสัมภาษณ์ การสังเกต การเขียนบันทึกประจำวัน และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งลักษณะของการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยอิงคำถามที่ได้เตรียมไว้อย่างกว้าง ๆ (วิจิตร ศรีสุพรรณ, 2545) คล้าย ๆ กับการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นพิธีรีตองในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลของบุคคลในมุมมองต่อประสบการณ์ที่ศึกษาผ่านประสบการณ์ชีวิตของผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยนักวิจัยต้องมีการเตรียมตัวและมีทักษะในการสัมภาษณ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ (ศิริพร จิระวัฒนกุล, 2546) จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้น ๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลประสบอยู่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

จุดมุ่งหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพก็เพื่อให้เข้าใจความหมายหรือประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล โดยใช้ข้อมูลที่เป็นคำพูดหรือเรื่องราวที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตเป็นหลัก และนำวิธีการเชิงอุปมาน (Inductive) มามุ่งเน้นหาแนวคิดที่เป็นหัวใจ (Central Concept) ของปรากฏการณ์นั้น ๆ อย่างเป็นระบบ ตลอดจนหาข้อบ่งชี้ต่าง ๆ (Condition) ของกระบวนการทางสังคม (Social Process) ตามมุมมองหรือภาษาของผู้ให้ข้อมูลเอง (วิจิตร ศรีสุพรรณ, 2545) การวิเคราะห์ข้อมูล ถ้าเป็นวิธีของโคไลซี (Colaizzi, 1987 อ้างใน จอนฉะจง เพ็งจาด, 2546) จะทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูลเพื่อให้เกิดแนวทางในการเก็บข้อมูลและได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์ ส่วน

หลักการวิเคราะห์ข้อมูลของสตรูเบิร์ต และคาเพนเตอร์ (Streubert & Carpenter, 1999) นั้น ได้กล่าวถึงหลักในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไป ดังนี้

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยการฟังเทปพร้อมกับการอ่านคำถอดเทปไปพร้อม ๆ กัน

3.4.1 จัดกลุ่มข้อมูลโดยพิจารณาเลือกคำหรือประโยคแสดงความหมายในกลุ่มคำนั้น (coding)

3.4.2 ทำความเข้าใจและจัดกลุ่มข้อมูลโดยพิจารณาความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของประโยคหรือกลุ่มคำที่จัดกลุ่มไว้ (Thematic Analysis)

3.4.3 ผู้วิจัยให้เทคนิคการจินตนาการ ในการวิเคราะห์ประเด็น (Themes) ที่เกิดขึ้นจากกลุ่มข้อมูลที่จัดกลุ่มไว้

3.4.4. ผู้วิจัยเขียนผลของการวิจัยโดยการเชื่อมโยงประเด็นที่เกิดขึ้นเข้าด้วยกันในการบรรยายปรากฏการณ์ที่ศึกษา

เนื่องจากในการศึกษาชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้ ผู้วิจัยเป็นบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลแห่งนี้ด้วย ดังนั้น การทำตามบทบาทและหน้าที่ของนักวิจัยจึงเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักตลอดเวลา โดยข้อแรก ผู้วิจัยต้องรู้ตัวของตัวเองตลอดเวลาว่าขณะนี้ผู้วิจัยไม่ใช่หัวหน้าหอผู้ป่วยแต่เป็นผู้ที่กำลังเข้าไปทำหน้าที่ของนักวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้มากที่สุดและด้วยความแม่นยำ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ถูกต้องเหล่านั้นมาวิเคราะห์ให้ละเอียดลึกซึ้ง สามารถเป็นตัวแทนของสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในเรื่องของการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ ส่วนข้อที่สองผู้วิจัยต้องทำหน้าที่ของนักวิจัยที่จะพูดคุยค้นคว้า เจาะลึกด้วยคำถามที่จะทำให้ผู้ให้ข้อมูลบอกเล่าถึงสิ่งที่เกิดขึ้นตามประสบการณ์การสอนงานของเขา ด้วยความไม่ยึดติดกับคำตอบที่ได้รับด้วยความคิดของผู้วิจัยเองแต่ใช้คำตอบของเขาเป็นแนวทางในการถามคำถามต่อ ๆ ไปอย่างลงลึกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นตามประสบการณ์ของเขาเพียบพร้อมไปด้วยศิลปะในการสอบถาม บางครั้งต้องใช้วิธีเล่าเรื่องเป็นตัวอย่างเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลบอกถึงสิ่งที่เขาปฏิบัติออกมาให้ผู้วิจัยทราบ

ดังนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีทั้งการสัมภาษณ์ การสังเกต การจดบันทึกภาคสนามและการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญ การนำแฟ้มระบุนำที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วย แฟ้มเอกสารเกี่ยวกับการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อนำมาประมวลผล วิเคราะห์หารายละเอียดเพื่ออธิบายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้

โดยไม่พยายามที่จะเอาแนวความคิดหรือทฤษฎีของตนเข้าไปตีความหรือวิเคราะห์ปรากฏการณ์ทางสังคมของโรงพยาบาลแห่งนี้ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อธิบายแล้วมาเขียนรายงานสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างมีเหตุผลต่อเนื่องกัน ซึ่งการนำเสนอมีได้หลายรูปแบบ เช่น รูปภาพ แผนภูมิ และอื่น ๆ เพื่อประกอบการเขียนรายงานให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่า การทำวิจัยเชิงคุณภาพที่ดีจะต้องมีความเที่ยงตรงปราศจากความลำเอียงหรืออคติในทุกขั้นตอน นับตั้งแต่ระยะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัย ระยะการเก็บรวบรวมข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน การสังเกตการสอนงานอย่างถูกต้องตรงกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง การจดบันทึกภาคสนามอย่างละเอียดด้วยความตระหนักถึงบทบาทของการเป็นผู้วิจัยในภาคสนาม ไปจนถึงการสะท้อนคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของตัวผู้วิจัยอย่างเที่ยงตรงและครบถ้วน ส่วนการเขียนรายงานผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาด้านการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น ต้องเขียนอย่างชัดเจนและเต็มไปด้วยข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ชัดแจ้ง ตรงประเด็น และสำนวนที่ชวนติดตาม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความเชื่อมโยงกับคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการพยาบาล และคุณภาพการบริการที่ดีย่อมต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน การสอนงานจึงเข้ามามีบทบาทที่จะทำให้นักวิชาการเหล่านั้นถูกหล่อหลอมให้มีทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน การสืบค้นความรู้ในเรื่องการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อมาศึกษาวิเคราะห์ หาแนวทางที่ถูกต้อง มีทั้งการศึกษาวิจัยในประเทศไทยและการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ รายละเอียดการสืบค้น มีดังนี้

4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ทิพาพันธุ์ สังฆพงษ์ และคณะ (2546) ได้ศึกษาถึงผลของการสอน (Coaching) และการสะท้อนคิดต่อความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลและความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาพยาบาล โดยใช้แบบสอบถามประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน และแบบบันทึกความรู้สึกลึกซึ้งของนักศึกษาพยาบาลปีที่ 4 โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 16 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ได้รับการสอนและสะท้อนคิด จะมีความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยรูปแบบปกติ จะมีความสามารถในการ

ปฏิบัติการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อนำค่าเฉลี่ย ของทั้ง 2 กลุ่มมาเปรียบเทียบกัน ผลปรากฏว่า นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยการสอน และการสะท้อนคิดมีค่าเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลมากกว่านักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยรูปแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยการสอนและการสะท้อนคิดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาโดยการจัดการเรียนการสอน มากกว่านักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยรูปแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พุฒียา นาชิต (2542) เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการสอนในคลินิกของอาจารย์ในห้องคลอด ตามการรับรู้ของอาจารย์ และนักศึกษาพยาบาลและผลการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาล โดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการสอนในคลินิก ด้านการวางแผนการสอน ด้านการดำเนินการสอน ด้านการประเมินผลการสอน และผลการเรียนรู้ภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาล เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของอาจารย์ในห้องคลอดและนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 ในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของอาจารย์พยาบาลและนักศึกษาพยาบาลด้านการดำเนินการสอนและการประเมินผลการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้ของนักศึกษาต่อพฤติกรรมการสอนในคลินิกของอาจารย์ด้านการดำเนินการสอนและด้านการประเมินการสอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการเรียนรู้ด้านปฏิบัติวิชาการพยาบาลสูติศาสตร์ของนักศึกษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิราวรรณ คล้ายหิรัญ (2544) ทำการศึกษาเชิงปริมาณที่เกี่ยวกับการสอนผู้ป่วยในด้านการปฏิบัติการพยาบาลเรื่องผลของการสอน (Coaching) ต่อความพึงพอใจและความสามารถของ ผู้ดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง และวัชร กิตติมศักดิ์ (2543) ศึกษาเรื่องผลการใช้รูปแบบการสอน ต่อองค์การเคลื่อนไหวของข้อไหล่ และความพึงพอใจในผู้ป่วยมะเร็งเต้านม ที่ได้รับการผ่าตัดแบบถอนรากถอนโคนเนื่องจากทั้งสองเรื่องนี้ เป็นเรื่องของการสอนผู้ป่วย ไม่เกี่ยวกับการสอน บุคลากรของหัวหน้าหอ จึงได้คัดเลือกออกไป

เจษฎาพร พิษัยยา (2545) ทำการศึกษาผลของการโค้ช (Coach) ต่อความรู้และการปฏิบัติของบุคลากรพยาบาลในการป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่ตำแหน่งผ่าตัดในผู้ป่วย ออร์โธปิดิกส์ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยใช้การวิจัยกึ่งทดลองในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยออร์โธพีดีย์ 1 จำนวน 13 ราย ผลการวิจัยพบว่าการโค้ชทำให้ บุคลากรพยาบาลมีคะแนนความรู้และคะแนนการปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่ ตำแหน่งผ่าตัดสูงกว่าก่อนการโค้ชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

254101

๑
610.73069
๑ 4298

ประไพ อริยประยูร (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเข้มแข็งอดทน การสอนงาน กับ การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 332 คน ผลการวิจัย พบว่า ความเข้มแข็งและการสอนงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จะเห็นได้ว่ายังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่เป็นเชิงคุณภาพมาก่อน มีแต่การวิจัยในหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องด้วยเท่านั้น

4.2 การวิจัยต่างประเทศ

ผู้วิจัยได้สืบค้นงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ของต่างประเทศจากฐานข้อมูล CINALH โดยมีการเข้าถึงด้วยคำว่า Nurse Manager หรือ คำที่มีความหมายคล้ายคลึง เช่น Coaching, Nursing administration เป็นต้น จากการสืบค้น พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพระดับปริญญาเอก 1 เรื่อง ซึ่งเป็นการเรียนรู้การจัดการงานประจำวัน ของผู้จัดการพยาบาล จำนวน 29 ราย สรุปได้ว่า เป็นการใช้ข้อมูลข่าวสารในสถานที่ทำงานเป็นการลงมือทดลอง การมีการสอนงานอย่างใกล้ชิด (Coaching) โดยกลุ่มจะทำให้ทำได้ดีขึ้น ส่วนการวิจัยของคอนดราต (Kondrat, 2001) เป็นการศึกษาถึงสมรรถนะของพยาบาลผู้จัดการในห้องผ่าตัดในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลผู้จัดการในห้องผ่าตัดจำนวน 300 คนในสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าพยาบาลผู้จัดการในห้องผ่าตัดต้องการการแนะนำทั้งด้านเทคนิค การจัดองค์การที่ดี และการชี้นำในเหตุการณ์ที่ซับซ้อน รวมไปถึงลักษณะเฉพาะของพยาบาลในห้องผ่าตัดที่ควรมี แต่ไม่พบงานวิจัยเกี่ยวกับการสอนงาน (Coaching) ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยตรง

4.3. ข้อสรุป สิ่งที่ได้จากการสืบค้นงานวิจัย

จากงานวิจัยที่สืบค้นได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า เป็นการศึกษาถึงการสอนงานของผู้จัดการพยาบาลที่ทำการสอนให้ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ไม่มีการศึกษาถึงประสบการณ์การสอนงานที่บอกถึงปรากฏการณ์หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ที่เป็นหัวหน้างานในการสอนงานอย่างละเอียด ลึกซึ้ง ที่จะสามารถนำไปใช้ประยุกต์เพื่อให้เกิดความเข้าใจเรื่องการสอนงานให้มากขึ้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนางานด้านการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ต่อไป ฉะนั้นงานวิจัยนี้จะเป็นการเติมเต็มส่วนที่ขาดไป ทำให้องค์ความรู้ทางด้านการสอนงานสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสำคัญยิ่งต่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มการพยาบาลในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ แต่การสอนงานนั้นอาจมีความเข้าใจไม่ตรงกันเกี่ยวกับเนื้อหาและวิธีการสอนงาน จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาในเชิงลึกซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ใช้ศึกษาถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามสภาพปกติ (Naturalistic Research) โดยใช้กระบวนการที่ต่อเนื่องเจาะเข้าไปในความคิด จิตใจของผู้ถูกวิจัยและบริบทที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์การสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้มีความชัดเจนขึ้น เพื่อให้ผู้อ่านเห็นภาพและเข้าใจได้ว่าการสอนงานเป็นอย่างไรและจำเป็นต้องใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการหาคำตอบ