

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งหนึ่งทางภาคตะวันออก โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการให้ความหมาย ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการสอนงานไปจนถึงผลลัพธ์ที่ได้ ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลวจากการสอนงาน โดยใช้เทคนิคและระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสาร การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการจากบุคลากรทางการแพทย์ เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2548 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ห้วงวันและข้อมูลโดยรวม การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

พื้นที่ที่ทำการศึกษาคือโรงพยาบาลศูนย์แห่งหนึ่งทางภาคตะวันออกที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตั้งอยู่ในเขตเมืองที่มีการคมนาคมสะดวก เปิดให้บริการรักษาพยาบาลในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิตลอด 24 ชั่วโมงให้กับประชาชนในเขตพื้นที่และประชาชนจากโรงพยาบาลในเครือข่ายอีก 2 จังหวัด นอกจากนั้น ยังเป็นแหล่งฝึกของบุคลากรทางสาธารณสุขหลายสาขา มีจำนวนเตียงให้บริการทั้งหมด 733 เตียง แบ่งการให้บริการออกเป็นบริการผู้ป่วยนอกและการบริการผู้ป่วยใน ซึ่งการบริการผู้ป่วยในประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ ทั้งหมด 6 แผนก คือ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกสูติกรรม แผนกกุมารเวชกรรม แผนกศัลยกรรมกระดูก และแผนกทั่วไป รวมทั้งหมด 35 หอผู้ป่วย จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ทั้งหมด 606 คน และผู้ช่วยเหลือคนไข้อีก 233 คน

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้รวม 12 คน ทุกคนเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานอยู่ที่หอผู้ป่วยในและได้รับการแต่งตั้งจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป มีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการเล่าประสบการณ์ชีวิตการเป็นผู้สอนงานที่ผ่านมาตามแนวทางแบบฟอร์มการขอความร่วมมือเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี ระดับการศึกษามีตั้งแต่อนุปริญญาถึงระดับปริญญาโท โดยเฉพาะสาขาการบริหารการพยาบาลมีจำนวนมากที่สุด อายุราชการอยู่ในช่วง 21-25 ปี และ 31-35 ปี

ส่วนระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่วนใหญ่จำนวน 1-5 ปี และได้รับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้นมากที่สุด

ผลการศึกษาชีวิตการเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ที่คัดสรรแห่งนี้พบว่า ส่วนใหญ่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการสอนงานว่าเป็นการแนะนำให้ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างถูกต้อง มีเหตุมีผล มีขั้นมีตอนที่สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยง่ายโดยการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่หัวหน้าหอผู้ป่วยสั่งสมมา ให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงานได้เกิดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานรวมทั้งคอยให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนั้น ยังให้ความหมายในเรื่องของการสอนให้คิดเป็น ให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้รู้ว่าสิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำ เปิดโอกาสให้มีอิสระทางความคิดในการแก้ปัญหาและเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา

ประสบการณ์ด้านการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับที่เข้ามาปฏิบัติงานภายในหอผู้ป่วย ด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกันคือการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องบอกกล่าว ชี้แนะ และสอนสิ่งต่าง ๆ ให้กับบุคลากรทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็น แพทย์ พยาบาลระดับต่าง ๆ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานทำความสะอาด คนงาน นักศึกษาพยาบาล และผู้ที่เข้ามาศึกษาอบรมหรือดูงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเลือกสอนเรื่องต่าง ๆ ตามลักษณะและสัดส่วนของงานที่แต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเน้นหนักไปที่พยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นบุคลากรหลักในงานด้านการพยาบาลเป็นอันดับแรก เรื่องที่สอนส่วนใหญ่เป็นงานหลักทางการพยาบาล ที่ประกอบด้วย การพยาบาลผู้ป่วย การบริหารจัดการพฤติกรรมบริการ คุณธรรมจริยธรรมในการพยาบาลรวมทั้งวินัยในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะผสมผสานไปกับการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การตัดสินใจ และเคล็ดลับในการทำงานให้เป็นสุข โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้เลือกสรรเวลาสอนงานโดยทำการสอนทันทีที่พบปัญหามากที่สุด รองลงมาเป็นการสอนในช่วงการรับ-ส่งเวร ก่อนการให้การปรึกษาทางการพยาบาล และขณะปฏิบัติการพยาบาล ส่วนวิธีการที่ใช้ในการสอนงาน มีทั้งการสอนด้วยตนเอง และการมอบหมายให้ผู้อื่นช่วยสอนตามสภาพการณ์ของแต่ละหอผู้ป่วย ซึ่งการสอนด้วยตนเองนั้นใช้วิธีการบอกกล่าว ชี้แนะมากที่สุด เพราะเป็นวิธีการที่ลัดตรงไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องตามจุดมุ่งหมายอย่างแท้จริง นอกจากนั้น การมอบหมายงานยังเป็นสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยนำมาเสริมสร้างให้เกิดพลังอำนาจในตัวของผู้ที่ได้รับการสอนงานอยู่เสมอ

ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่า มีทั้งความรู้สึกที่เกิดขึ้นในการสอนรวมทั้งผลของงานที่ได้รับจากการสอนและปัจจัยที่ทำให้การสอนงานสำเร็จ โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้บ่งบอกถึงความรู้สึกในการสอนงานว่า มีความปลื้มปิติ ภาคภูมิใจมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสอนให้คนเป็นทั้งคนที่ดี และเก่ง ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยอมรับและยกย่อง ส่วนความรู้สึกที่ดี มีความสุข ความสบายใจ ก็เป็นสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้นำเสนอออกมาด้วยเช่นกัน ส่วนผลของการสอนงานที่เกิดขึ้นคือ การที่ผู้ที่ได้รับการสอนงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง สำหรับปัจจัยที่ทำให้การสอนงานสำเร็จนั้นมีทั้งปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร และระบบงาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ที่ได้รับการสอนงาน ซึ่งผลการวิจัยได้ระบุปัจจัยที่ทำให้การสอนงานสำเร็จมากที่สุด คือความรับผิดชอบในหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการสร้างบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่น ร่องลงมา คือ ความเข้าใจในความเป็นบุคคลและความมีเมตตาต่อกัน ส่วนในด้านของผู้ที่ได้รับการสอนงานพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยได้กล่าวถึง ด้านสติปัญญามากกว่าความใส่ใจหรือความรับผิดชอบในงาน สำหรับด้านบรรยากาศองค์กร ได้เน้นถึงความเป็นที่เป็นนื่อง ความมีใจให้กันและกันเป็นหลัก ซึ่งแตกต่างจากด้านระบบงานที่ต้องอาศัยการประเมินอย่างแม่นยำตรงตามมาตรฐาน และการบริหารจัดการให้ทุกสิ่งดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนการสอนหรือการมอบหมายให้บุคลากรอื่นมาร่วมสอน

ความล้มเหลวจากการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่า มีทั้งความรู้สึกของหัวหน้าหอผู้ป่วยรวมทั้งผลที่เกิดขึ้นและปัจจัยที่ทำให้การสอนงานล้มเหลว ในด้านความรู้สึกของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เกิดขึ้นจากความล้มเหลวในการสอนงานนั้น ส่วนใหญ่มีความเครียด ท้อแท้ หงุดหงิด รำคาญใจ ที่ไม่สามารถสอนงานให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานเข้าใจได้ถูกต้อง และผลที่เกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตของผู้ป่วย ผู้ดูแล และทั้งต่อความรู้สึกผิดบาปของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้การสอนงานล้มเหลวคือปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกได้เป็นปัจจัยจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและจากผู้ที่ได้รับการสอนงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมีภาระงานมากร่วมกับต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมากทำให้ไม่สามารถสอนงานได้ตามที่ตั้งใจ นอกจากนั้น ความสามารถในการสอนงาน และเทคนิคที่ใช้ในการสอนก็มีส่วนทำให้การสอนงานล้มเหลวเช่นกัน สำหรับผู้ที่ได้รับการสอนงานนั้นพบว่าส่วนใหญ่ระบุถึงสติปัญญาของผู้ที่ได้รับการสอนงานว่ามีความสัมพันธ์กับความล้มเหลวที่เกิดขึ้น ร่องลงมาเป็นปัญหาส่วนตัวหรือปัญหาครอบครัวที่ทำให้ความพร้อมในการเรียนรู้บกพร่องไป รวมทั้งความรู้หรือประสบการณ์ในการทำงานของผู้ที่ได้รับการสอนงานก็ทำให้การสอนงานล้มเหลวเช่นกัน

สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พบว่า มี 4 แนวทาง คือ 1) การเปลี่ยนวิธีการสอน 2) การใช้ตัวอย่างประกอบการสอน 3) การใช้กระบวนการกลุ่ม 4) การให้หน่วยงานอื่นมาช่วยสอน หรือการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้นไป เพื่อการพัฒนากระบวนการคิดให้กว้างไกลยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 3 ด้าน ดังนี้

ด้านการบริหาร

ระดับกลุ่มการพยาบาล

1. จากผลการวิจัยพบว่า การกำหนดแผนปฏิบัติการด้านการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน การสอนงานในแต่ละวันยังไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย แต่จะเป็นการสอนงานตามสิ่งที่เกิดขึ้นในขณะที่ประสบ ณ เวลานั้นทันที โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ทำการสอนงานด้วยความตั้งใจที่จะให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้เรียนรู้การปฏิบัติการพยาบาลอย่างถูกต้อง เกิดผลผลิตทางการพยาบาลที่ดี ดังนั้น กลุ่มการพยาบาลจึงควรมีบทบาทในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.1 กำหนดนโยบายเรื่องการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ชัดเจนและถือเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่ง โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนต้องมีแผนปฏิบัติการด้านการสอนงานบุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการควบคุมติดตามงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 กำหนดแผนปฏิบัติการด้านการสอนงานที่ตอบสนองนโยบายอย่างชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ที่วัดได้ ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ มีการประเมินผลและวินิจฉัยลักษณะการเรียนรู้ของผู้ที่ได้รับการสอนงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้ผู้สอนงานสามารถเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมกับผู้เรียน

1.3 มีการเตรียมการสอนร่วมกับการกำหนดบทบาทและคุณลักษณะของผู้สอนที่ดี มีกิจกรรมการสอนงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ และปรับปรุงการสอนงานให้เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

1.4 กำหนดการประเมินผลการสอนงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งเปิดให้มีการกระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่กำหนด โดยผู้ที่ได้รับการสอนเป็นผู้ประเมินผ่านทางคอมพิวเตอร์ที่จัดระบบการประเมินเป็นความลับ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรม

2. จากผลการวิจัยพบว่าภาระงานที่มีมากเกินไปเกินอัตรากำลังที่จัดสรรไว้ หัวหน้าหอผู้ป่วย จึงถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในอัตรากำลังที่กล่าวถึงนั้น ทำให้ไม่สามารถใช้เวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดมา ทำการสอนงานให้กับบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มการพยาบาลจึงควรมีบทบาท ดังนี้

2.1 จัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงานในหอผู้ป่วยที่มีภาระงานเกิน หรือหอผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนของงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้อำนาจหัวหน้าหอผู้ป่วยได้มีเวลาสอนงานอย่างเหมาะสมโดยกำหนดให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นอัตรากำลังที่ไม่นับรวมไปในภาระงานที่เกิดขึ้น

2.2 จัดสรรให้มีระบบของสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการสอนงาน หรือการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการสอนงาน เช่น การมีห้องเรียนในหอผู้ป่วย การมีวัสดุอุปกรณ์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องฉายแผ่นใสที่ให้ยืมได้อย่างสะดวก การมีชั่วโมงของการเรียนรู้ทางอี เลิร์นนิ่ง (E- learning) หรือการกำหนดให้มีชั่วโมงของการสอนงานในแต่ละหอผู้ป่วย โดยที่หัวหน้างานเฉพาะทางเป็นผู้ร่วมในกิจกรรมการสอนงานนั้น ๆ พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำ ปรึกษาได้ตลอดเวลา

2.3 จัดให้มีหลักสูตรการบริหารเวลาให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการทุกปี เพื่อก่อให้เกิดทักษะในการใช้เวลาให้คุ้มค่า

2.4 จัดให้เข้าอบรมเรื่องของการฝึกการใช้พลังของตนเอง ทั้งพลังกายและพลังความคิด เช่น การฝึกหัดเรื่องของการแบ่งเวลา การจัดสรรงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน ถ้าทำได้จะลดความเบื่อหน่าย ชื่นมื่นหรือความกังวลออกไปได้ ทำให้สามารถปฏิบัติงานด้านการสอนงานได้ราบรื่นขึ้น

2.5 กำหนดให้มีการตั้งเป้าหมายการสอนงานในแต่ละวัน พร้อมบันทึกผลที่เกิดขึ้นในวันนั้น ๆ เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีทิศทางในการปฏิบัติงานในหน้าที่อันสำคัญคือการสอนงานนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากผลการวิจัย ที่กล่าวถึงการขาดความมั่นใจในการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในเรื่องที่ยังขาดการเข้าใจ ทำให้ไม่สามารถสอนงานให้กับบุคลากรในความรับผิดชอบได้ เช่น การใช้เครื่องมือช่วยหายใจในหอผู้ป่วยสามัญที่กำลังปรับระบบการรับผู้ป่วยให้สามารถดูแลผู้ป่วยหนักที่ต้องใช้เครื่องมือช่วยหายใจ หรือการแปลผลการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจที่ผิดปกติ กลุ่มการพยาบาลจึงควรมีบทบาท ดังนี้

3.1 จัดให้มีหน่วยที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เข้ามาช่วยเหลือ เช่น การกำหนดให้ศูนย์เครื่องมือช่วยหายใจ เป็นแกนนำสำคัญในการให้ความรู้แก่บุคลากรในหอผู้ป่วยนั้น ๆ พร้อมทั้งติดตามผลลัพธ์ของการสอนเป็นระยะทุก สัปดาห์ เป็นเวลา 4 ครั้ง ทุก 2 สัปดาห์เป็นเวลา

2 ครั้ง และทุกเดือน จนกว่าผู้ที่ได้รับการสอนงานจะสามารถปฏิบัติอย่างถูกต้อง และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และในช่วงของการเริ่มต้นการดูแลผู้ป่วยเหล่านั้น ต้องจัดให้มีหน่วยงานที่พร้อมจะให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมงด้วย

3.2 จัดให้มีการเสริมความรู้และทักษะหัวหน้าหอผู้ป่วยร่วมด้วย เพื่อที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะได้ให้เกิดความมั่นใจในการติดตามการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับการสอนงานได้อย่างภาคภูมิใจ

4. จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยขาดทักษะ และเทคนิคในการสอนงานให้ได้ผลดี ดังนั้นกลุ่มการพยาบาลจึงควรมีบทบาท ดังนี้

4.1 จัดให้มีหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับการสอนงาน หรือจัดหลักสูตรหรือโครงการ การตามรอยผู้บริหาร โดยให้ผู้ที่กำลังก้าวเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ใช้ชีวิตคลุกคลีกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นต้นแบบอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านการสอน การจัดทำแผนการสอน และวิธีการที่ใช้ได้ผล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

4.2 การคัดเลือกผู้ที่เป็นต้นแบบที่มีความสามารถในการสอนงานได้อย่างถูกต้อง ทั้งด้านคุณสมบัติที่พึงมี ความรู้ที่เพียงพอในเรื่องการสอนงาน ตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อการสอนงาน หรือจัดตั้งระบบของการเป็นพี่เลี้ยง ให้เป็นรูปแบบที่ชัดเจน มีมาตรฐาน และอาจเชิญให้หน่วยงานอื่นเข้าร่วมสอนได้อย่างเสรี

4.3 ส่งเสริมเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนด้วยวาจาที่ไพเราะ มีการให้คำชมเมื่อผู้สอนงานประสบความสำเร็จในการสอนงาน หรือการให้รางวัลต่าง ๆ

4.4 กำหนดให้มีการมุ่งเน้นด้านพฤติกรรมผู้สอน เพราะสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้ที่ได้รับการสอนงานด้วย รวมทั้งอาจจัดให้มีแบบจำลองในการสอนเสริมส่วนบุคคลด้วย

5. จากผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความเครียด ท้อแท้ เมื่อพบกับความล้มเหลวจากการสอนงาน กลุ่มการพยาบาล จึงควรมีบทบาท ดังนี้

5.1 จัดให้มีการอบรมเรื่องของจิตวิทยาในการสอนงานให้กับหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการสอนงาน

5.2 จัดหลักสูตรอบรมการใช้คำพูดเชิงบวกเพื่อกระตุ้นการใช้จิตได้สำนึก เพื่อลดความเครียด หรือจัดให้เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการใช้สมาธิในชีวิตประจำวัน ทุกปี

5.3 ควรจัดให้มีการฝึกสติในชีวิตประจำวัน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยติดต่อให้ผู้ที่มีประสบการณ์ เช่น พระสงฆ์ แม่ชี ผู้ที่เกษียณไปแล้วหรือผู้ที่มีความสามารถในการฝึกสมาธิ หรือ

ฝึกสติ ให้เข้ามาสอน มาชี้แนะ ฝึกฝนจนกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจะสามารถทำได้ดี จะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยใจเย็นขึ้น มีความสุขในปัจจุบันขณะอย่างเรียบง่ายได้ดีขึ้น

5.4 จัดให้มีระบบออนไลน์สายตรงให้กับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พบปัญหาจากการสอนงานสามารถปรึกษาได้ตลอดเวลา และควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการสอนงานและมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีหลักของจิตวิทยาในการให้คำปรึกษา

5.5 จัดหลักสูตรการสอนงานในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระยะพื้นฐานสำหรับผู้สอนงานรายใหม่และระดับก้าวหน้าสำหรับผู้ที่มีประสบการณ์ในการสอนงานมาแล้ว และต้องการการฟื้นฟูอย่างต่อเนื่องทุกปี

5.6 มีการให้รางวัลและระยะเวลาของการให้รางวัล การยกย่องชมเชยในที่ประชุมใหญ่ การคัดสรรบุคคลที่สอนงานดีเด่นอย่างเที่ยงธรรม มีการมอบใบประกาศนียบัตร หรือให้รางวัลไปศึกษาดูงานตามที่ต่าง ๆ ที่มีผลการดำเนินงานด้านการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ

5.7 จึงควรจัดให้มีกิจกรรมสังสรรค์วันดี ๆ เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ผ่อนคลาย เช่น มีห้องคาราโอเกะให้เข้ามาพัก ร้องเพลงผ่อนคลายอย่างอิสระ

5.8 จัดให้มีการประกวดการแต่งคำขวัญ คำกลอน หรือบทเพลงที่เร้าใจให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรักและมีความสุขในการสอนงานทุกปี

6. จากผลการวิจัยที่พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญกับการสอนให้คิดเป็น เพราะการที่ผู้ที่ได้รับการสอนงานคิดเป็น รู้ว่าสิ่งใดควรกระทำ ด้วยเหตุผลใด มีหลักการในการกระทำสิ่งนั้นอย่างไร จึงจะถูกต้องจะทำให้การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามเป้าหมายได้มากขึ้น กลุ่มการพยาบาลจึงควรมีบทบาท ดังนี้

6.1 สนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้อบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะทางความคิดอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้งเป็นอย่างต่ำ เช่น การตั้งคำถาม การเข้ารับการอบรมเรื่องการใช้ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) เพื่อเป็นพื้นฐานในการสอนเรื่องของการคิดอย่างมีวิจารณญาณได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

6.2 ส่งเสริมให้มีการนำ Mind Mapping มาใช้ในการสอนงาน เพื่อส่งเสริมการคิดและจินตนาการ นำไปสู่การใช้ความคิดสร้างสรรค์โดยใช้สมองทั้งซีกซ้ายและขวาอย่างเต็มศักยภาพ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ด้านการศึกษา

จากผลการวิจัยที่พบว่า การสอนงานเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานได้พัฒนาศักยภาพได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ในเรื่องของการสอนงานที่ถูกต้อง การส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นระดับปริญญาโทหรือการอบรมระยะสั้น จึงควรบรรจุเรื่องของการสอนงานนี้ลงไปหลักสูตรที่กล่าวมาแล้วด้วย เพื่อเตรียมบุคลากรให้สามารถสอนงานให้กับผู้เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประสบการณ์การเป็นผู้สอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจากการศึกษาพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ทำการสอนงานตามศักยภาพที่มีอยู่ ดังนั้น จึงควรศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงมีในการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการสอนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อไป
2. การศึกษาครั้งนี้พบว่า วิธีการที่นำมาใช้ในการสอนงานมากที่สุดคือการสอนงานด้วยตนเองที่ใช้การบอกกล่าว ซึ่งแนะ สิ่งให้ผู้ที่ได้รับการสอนงานควรปฏิบัติ ดังนั้น จึงควรศึกษาวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการสอนงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการในการสอนงานที่ได้ผลดีที่สุด
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบชีวิตการเป็นผู้สอนงานของพยาบาลระดับปฏิบัติกลุ่มต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ในการสอนงานให้กับบุคลากรในความรับผิดชอบ เช่น พยาบาลระดับหัวหน้างานเฉพาะทาง พยาบาลระดับต้น หรือศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพยาบาลเหล่านี้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ด้านการสอนงานที่ชัดเจนจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติจริงในแต่ละระดับ

ประสบการณ์จากการทำวิจัยเชิงคุณภาพ

เมื่อตัดสินใจเข้ามาเรียนต่อระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยบูรพา ก็มีความเกร็งเกรงอยู่ในใจลึก ๆ ว่าจะสามารถทำวิจัยได้ไหม เพราะเป็นสิ่งที่ถูกใส่ข้อมูลในหัวมาตลอดว่าเป็นเรื่องยาก คนที่ทำวิจัยแต่ละคนจะต้องเผชิญอะไรต่อมิอะไรมากมายกว่าจะจบไปได้ แล้วเราจะ ? จะสามารถทำได้หรือไม่ เพราะใจไม่เคยเปิดรับเรื่องการทำวิจัยเข้ามาในจิตใจเลย แต่ที่เข้ามาเรียนปริญญาโทก็เป็นเพราะความอยากรู้ว่าการบริหารการพยาบาลที่ถูกต้องนั้นเป็นเช่นใด เทอมแรกเรียนวิจัยเชิงปริมาณอย่างทุลักทุเลเพราะไม่ชอบตัวเลขเอามาก ๆ ฟังครูพูดไปใจก็รำรังไปว่าแล้วเราจะทำได้ไหมนะ เทอมที่ 1 กัดฟันเขียนโครงร่างส่งครูไปอย่างไม่ค่อยมีความสุขนัก จะทำได้นะเรา ?

เทอมที่ 2 เริ่มเรียนการวิจัยอีกแต่เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บความสงสัยเอาไว้ในใจว่าวิจัยชนิดนี้นั้นคืออะไร เออหนอ ทำไมมีหลายอย่าง แล้วเราจะรอดหรือ จำได้ว่าชั่วโมงแรกครูสุดเปิดประเด็นการวิจัยด้วยท่าทีที่ผ่อนคลายเป็นกันเอง เล่าไปเรื่อย ๆ สอดแทรกเนื้อหาไปที่ละนิด ๆ จากนั้น ครูใช้ลีลาการสอนที่เร้าใจที่จะให้เราติดตามเนื้อหาวิธีการ ของการทำวิจัยชนิดนี้อย่างต่อเนื่อง จนใจบอกกับตัวเองเลยว่า ชอบจัง อย่างนี้ค่อยพอไปไหน ดังนั้น การสะท้อนคิดแต่ละครั้งจึงมีความสุขที่จะเขียนบอกครูว่าเรารู้สึกอย่างไรในการเรียนแต่ละครั้ง เรามีความเห็นอย่างไร ในเรื่องนั้น ๆ พร้อม ๆ กับความชื่นชมในเทคนิคการสอนของครู คำพูดบางประโยคสะกิดใจให้จดจำอยู่ในใจไม่ลืมเลือน เช่น คำว่า ถักทอเหตุการณ์อย่างสร้างสรรค์ ฟังแล้วเห็นภาพชัดเจน ในช่วงท้าย ๆ ของการสะท้อนคิดก่อนจบหลักสูตรเทอมที่ 2 จึงเป็นการขอฝากตัวเป็นลูกศิษย์ที่พร้อมจะทำวิจัยเชิงคุณภาพแม้ว่าจะเป็นแผน ข ซึ่งครูก็ตอบรับด้วยประโยคที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่เบิกบาน เชื่อมั่น และ มีพลังในการทำ

ช่วงของการเขียนโครงร่างการวิจัยยังค่อย ๆ ทำไปเรื่อย ๆ ใช้เวลาหลายเดือนกว่าจะสอบโครงร่างได้เพราะส่วนหนึ่งมาจากความอ่อนล้าจากการเรียนที่ยาวนาน ส่วนในช่วงของการปฏิบัติจริงในระยะการสัมภาษณ์นำร่อง รู้สึกยิ่งเมื่อที่เขาพูดเก่งซะจนนักวิจัยมือใหม่อย่างเราต่อความไม่ถูกเลย รายแรกที่เขาพูดไปร่วม 2 ชั่วโมง ถอดเทปจนรู้สึกเครียด กว่าจะได้ครบ 3 ราย แทบตาย แล้วก็จัดแจงถอดรหัสส่งครู นำผลงานไปหาครูอย่างมีนัย ทำไม่ค่อยถูก แต่สิ่งที่ได้รับคือกำลังใจบวกกับความเข้าใจจากครูที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำต่อไปเรื่อย ๆ

ในระยะของการเก็บข้อมูลจริง ที่ต้องมีการสัมภาษณ์เชิงลึกก็แสนจะทุลักทุเลเพราะต้องทำงานในเวลาเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง บางวันก็ว่างไม่ตรงกัน บางวันก็ติดประชุม

เลื่อนไปสัมภาษณ์ที่บ้านบ้าง นอกเวลาบ้าง ต้องจัดสรรเวลาพักผ่อนเพื่อทำกรีนหัวหน้านางาน เฉพาะทางซึ่งเป็นผู้อนุญาตให้ลงงานมีนงไปด้วย การอัดเทปในรายการแรก ๆ ก็พบปัญหาตื่นตื่นถามไม่ถูก ในหัวมีแต่กรอบคำถาม คิดไปอยู่ย่นว่าจะถามเขาตรงนี้ ตรงนั้น ฟังเขาพูดก็จับใจความได้บ้าง ไม่ได้บ้าง คำถามที่ถามไปก็ไม่ค่อยจะสัมพันธ์กับที่เขาตอบมา ก็ออกจะพะวักพะวนอย่างนั้น ที่หนักกว่านั้น คือ เทปไม่ทำงานเหมือนที่ครูเคยบอกกล่าว ตอนถอดเทปจะมีเสียงแทรกซ้อนจนฟังไม่รู้เรื่องต้องซื้อเทปใหม่แล้วใช้อัดทีเดียว 2 เครื่องพร้อมกัน ก็แก้ปัญหาไปได้ไปละหนึ่งทุก ๆ สัปดาห์ จะหิ้วเทปพร้อมยามใส่ของพระพุทธรูป พระสังฆาสน์ ไปสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยตามที่ต่าง ๆ ในเวลาต่าง ๆ กัน แต่ทุกคนก็ให้ความร่วมมือดีมาก บางคนจะพูดคุยอย่างรื่นเริงเล่าเรื่องนั้น เรื่องนี้เปิดอกเปิดใจจนเกิน 2 ชั่วโมงก็มี บางครั้งก็จะมีเสียงหัวเราะอย่างสนุกสนานประสานกันทั้งผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล บางครั้งก็จะได้เห็นรอยน้ำตาของความตื้นตันที่ผู้ให้ข้อมูลได้ทำการสอนงานแล้วประสบผลสำเร็จ และในบางครั้งก็จะได้ฟังการระบายความรู้สึกนึก ๆ ที่อยู่ในใจ พร้อมกับการย่ำเตือนว่า พูดกับผู้วิจัยคนเดียวนะ สิ่งเหล่านี้ มีคุณค่ามากเพราะถ้าไม่ได้ทำการวิจัยชนิดนี้จะไม่มีโอกาสได้รู้เลย การสัมภาษณ์ดำเนินไปเรื่อย ๆ ตามแผนที่กำหนดไว้ และพบว่าตัวเองมีความสุขที่จะเก็บเกี่ยวสิ่งที่ได้ฟังหรือสิ่งที่ได้พบเห็นจากผู้ให้ข้อมูลเหล่านั้น แต่คงไม่มีอะไรราบรื่นไปทุกสิ่งอย่างเพราะยังต้องทำงานไปด้วย ทำวิจัยไปด้วย บางช่วงก็มีเหตุการณ์พิเศษที่ทำให้เวลาของการทำวิจัยเหลือน้อยลงไป ไม่ว่าจะเป็นภาวะที่พ่อกับแม่ไม่สบายต้องเข้าโรงพยาบาล ภาระงานโรงพยาบาลที่มากขึ้น ไปจนถึงร่างกายที่อ่อนล้า จนมีความรู้สึกว่าจะไม่ไหวในบางช่วง แต่ด้วยความเข้าใจที่ครูมีให้ กำลังใจที่เสริมเข้าไปทุกครั้งที่ได้ไปพบ การชี้แนะที่ชัดเจน ตรงประเด็น ด้วยการสร้างความเข้าใจให้เด่นชัดจากการยกตัวอย่างให้สามารถคิดต่อไปได้ ภายใต้ท่าทีที่ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ บางครั้งครูจะให้กำลังใจด้วยประโยคสั้น ๆ ว่า สัมภาษณ์ได้ดีนะ วิเคราะห์ต่อได้เลย ทำให้เกิดกำลังใจที่จะฝ่าฟันต่อไป

ลำดับถัดมาคือการวิเคราะห์และอภิปรายผลเต็มรูปแบบ ต้องใช้เวลาในแต่ละวันไม่น้อยกว่า 3 ชั่วโมงในการเขียน ช่วงนี้จะเป็นการเขียนที่ได้มีความสุขเพราะชอบที่จะแกะรอยถ้อยคำของผู้ให้ข้อมูลออกมาแล้วหาข้อสรุปในแต่ละเรื่องพร้อม ๆ กับการนำหลักการ ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัย ข้อคิดเห็นจากบทความ เนื้อหาจากตำรามาอ้างอิงเพื่อให้ข้อมูลมีความหนักแน่นมากขึ้น บางอย่างก็ต้องเพิ่มเติมการสังเกตเข้าไป บางอย่างเสริมด้วยการวิจัยเอกสาร ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ครูบอกว่าจะทำให้ข้อมูลนั้นรุ่มรวย ทุกตัวอักษรต้องอ่านไปคิดไป แต่ละคำแต่ละประโยคต้องชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถสื่อสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลเขาบอกเล่ามา ครูให้ข้อคิดว่าจะเขียนอย่างไรให้คนอื่นเขาเข้าใจ อยากอ่านต่อไปเรื่อย ๆ ไม่นานทั้ง ดังนั้น เกือบทุกคืนตั้งแต่ตี 3 จึงจวน

อยู่กับการอ่าน เริ่มจากอ่านแล้วคิด คิดแล้วเขียน เขียนแล้วเงา เงาแล้วอ่าน อ่านแล้วคิด อ่าน ๆ คิด ๆ เขียน ๆ วนเวียนอยู่นั้น ชัดเงาไปที่ละคืบ ทีละศอก โดยมีครูสุดีเป็นผู้ปรับเติมเสริม แต่งให้ด้วยความเมตตา ด้วยความเอาใจใส่ที่จะให้ลูกศิษย์ประสบความสำเร็จในการสร้างสรรค์งานชิ้นนี้ออกมา หลายต่อหลายครั้งที่ครุ่นคิดเพื่อชัดเจนเงา ไม่ว่าจะป็นถ้อยคำที่ใช้ สำนวนที่เหมาะสม หรือความแม่นยำตรงในการถ่ายทอดข้อมูลออกมาเป็นตัวอักษรเพื่อนำเสนอ ทำอยู่ประมาณ 3 เดือนก็เริ่มเห็นเป็นรูปเป็นร่างที่ชัดเจนขึ้น แล้วครูก็ให้กำลังใจต่อด้วยประโยคที่ว่า พัฒนาการได้ดีนะ เขียนได้ดี

และสุดท้าย คือสิ่งที่ป็นข้อเสนอนะถือได้ว่าเป็นยาขมหม้อใหญ่ที่ผู้วิจัยรู้สึกอัดอั้นคับข้องใจมาก เพราะไม่สามารถถกสิ่งที่ได้จากการวิจัยออกมาเป็นรูปธรรมได้ชัดเจน ครูพยายามอธิบายให้ฟังก็ยังเขียนไม่ออก ครูก็เลยใช้ไม้ตายกระตุ้นด้วยคำพูดที่ทำให้ผู้วิจัยต้องใช้ศักยภาพของสมองให้เต็มที่ และเป็นข้อคิดที่ทำให้ต้องรำลึกทุกครั้งที่อ่านงานอะไรสักอย่างว่าจะต้องสามารถสกัดสิ่งที่งานนั้นนำเสนอออกมาประยุกต์ใช้ได้ให้สมกับที่ได้ชื่อว่า...

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต