



บทที่ 2

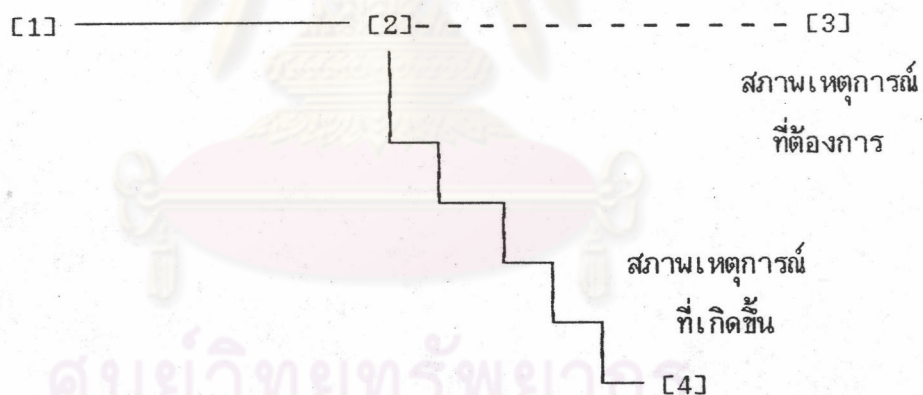
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อสร้างรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก ตำรา เอกสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจะนำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้ คือ

1. แนวคิดทฤษฎีการแก้ปัญหา กระบวนการแก้ปัญหา
2. ปัญหาการบริหารการพยาบาล
 - 2.1 การประเมินปัญหาการบริหารการพยาบาล
 - 2.2 การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาการบริหารการพยาบาล
3. การติดต่อสื่อสารในองค์การพยาบาลและปัญหา
 - 3.1 แนวทางการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร
 - 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับกระบวนการบริหาร
 - 3.3 เทคนิคและวิธีการบริหารที่สัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร
 - 3.4 ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร
 - 3.5 หลักการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ
 - 3.6 ประโยชน์และวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในการบริหารการพยาบาล
- 3.7 การประเมินปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์การพยาบาล
4. การเรียนรู้และแนวทางการสอนเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหา
 - 4.1 การเรียนรู้การแก้ปัญหา
 - 4.2 แนวทางการสอนและวิธีการสอนให้เกิดการแก้ปัญหา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีการแก้ปัญหา

บุคคลมีโอกาที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลาเมื่ออยู่รวมกันในสังคมหรือเมื่อทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มก็อาจเกิดปัญหาขึ้นระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มได้เสมอ ปัญหาจึงเป็นผลซึ่งเกิดมาจากเป้าหมายที่เบี่ยงเบนไป ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อวิธีที่เหมาะสมที่สุดที่จะไปให้ถึงเป้าหมายหรือความขัดแย้งระหว่างงานตั้งแต่สองคนขึ้นไป (Roey Kirk, 1981) ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาของแต่ละบุคคลอาจจะแตกต่างกัน บางคนเข้าใจว่าปัญหาคือคำถาม หรือปัญหาคือสิ่งที่ตนไม่รู้และประสบการณ์จะช่วยให้แก่ปัญหาได้ ผู้ที่มีประสบการณ์มากจะไม่มีปัญหาหรือมีปัญหาน้อยกว่าผู้ขาดประสบการณ์ วีระพล สุวรรณพันธ์ (2534) ได้ให้คำจำกัดความของปัญหาว่า ปัญหาคือสภาพเหตุการณ์ที่จะเกิดในอนาคต มีแนวโน้มที่จะไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งสามารถนำมาเขียนเป็นภาพบรรยายความหมายของปัญหาได้ ดังนี้



รูปภาพที่ 1

(คัดลอกจาก วีระพล สุวรรณพันธ์. หลักและกระบวนการแก้ปัญหา, 2534 :1)

ถ้าเส้นทึบหรือเส้นทึบ [1]-[2]-[4] แทนสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ จะเห็นว่าเส้นทึบระหว่าง [1]-[2] ยังไม่เกิดปัญหา เพราะสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงตรงกับความต้องการ แต่สภาพเหตุการณ์ระหว่าง [2]-[4] เป็นสภาพเหตุการณ์ที่เกิดความแตกต่าง

ระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริง [2]-[4] กับสิ่งที่ต้องการ [2]-[3] ซึ่งช่วงนี้เรียกได้ว่ามีปัญหาเกิดขึ้นแล้ว วีระพลได้กล่าวอีกว่า ข้อบ่งชี้ซึ่งแสดงว่ามีปัญหาเกิดขึ้นมี 3 ประการ คือ

1. ความเบี่ยงเบนหรือความแตกต่างจากสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับสภาพเหตุการณ์ที่ต้องการ หรือความแตกต่างระหว่าง [2]-[3] และ [2]-[4]
2. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต ถ้าความเบี่ยงเบนนั้นเคยเกิดในอดีตและได้รับการแก้ไขแล้วจะไม่ถือว่าเป็นปัญหา
3. ความไม่แน่นอนซึ่งเป็นสิ่งที่คู่กับอนาคต ในเมื่อสิ่งนั้นยังไม่เกิดขึ้นจริงย่อมเป็นการยากที่จะรู้ว่าอะไรจะเกิดแทรกขึ้นมา

สมคิด รัชกาลสัตย์ (2531) กล่าวถึง ความหมายของปัญหาว่าเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยที่ผู้บริหารไม่ได้เตรียมไว้หรือไม่ได้เตรียมที่จะสนองตอบ เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่กระทำได้กับเป้าหมายที่ต้องการ เป็นการรับรู้ (ความรู้สึก ความคิด) ของบุคคลว่ามีภาวะไม่สมดุลย์เกิดขึ้น เป็นอุปสรรคที่ขวางกั้นมิให้กระทำการสิ่งใดเกิดผลตามเป้าหมายที่ต้องการ

ถ้าจะอธิบายปัญหาโดยเขียนเป็นสมการ สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2530) อธิบายไว้ว่า

$$\text{ปัญหาการพยาบาล} = (\text{วัตถุประสงค์ของการพยาบาล} - \text{การพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับ}) \times \text{ความเกี่ยวข้อง}$$

ความเกี่ยวข้องกับปัญหาการพยาบาล หมายถึง แพทย์ พยาบาล บุคลากรอื่น ๆ หรือญาติผู้ป่วย

รศ.นา อัสชะกิจ (2535) จำแนกประเภทของปัญหาในรูปแบบหนึ่ง โดยใช้เกณฑ์พิจารณาเป็นมนุษย์แบ่งประเภทของปัญหาออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัญหามนุษย์ เป็นปัญหาซึ่งเนื่องมาจากบุคคล เช่น บุคคลไม่ปฏิบัติในสิ่งซึ่งพึงกระทำ
2. ปัญหาเนื่องจากสิ่งอื่นซึ่งไม่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ เช่น ปัญหาจากโครงสร้างขององค์การ นโยบายการบริหาร ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนวิธีการดำเนินงานขององค์การ

นอกจากนี้ยังมีการจำแนกประเภทของปัญหาอีกหลายรูปแบบ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ ซึ่งเมื่อสรุปแล้วใกล้เคียงกัน แนวคิดของ วีระพล สุวรรณพันธ์ (2534) ซึ่งจำแนกประเภทของปัญหาออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปัญหาประเภทขัดข้อง หมายถึง สภาพที่ต้องการกับสภาพที่เกิดขึ้นเริ่มมีความแตกต่างตั้งแต่อดีต ปัจจุบันยังปรากฏอยู่ ถ้าไม่มีการแก้ไขอนาคตก็จะมี ความแตกต่างต่อไป

2. ปัญหาป้องกัน หมายถึง ในอดีตยังไม่มีความแตกต่างระหว่างสภาพที่ต้องการกับสภาพที่เกิดขึ้น แต่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบันและถ้าไม่ดำเนินการแก้ไขในอนาคตจะเกิดความแตกต่างระหว่างสภาพทั้งสอง

3. ปัญหาพัฒนา หมายถึง บุคลากรในองค์การต้องการแก้ไข เปลี่ยนแปลง และปรับปรุงสภาพเหตุการณ์ให้ดีกว่าเดิม

การแก้ปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิต ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ จะช่วยให้บุคคลดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข การแก้ปัญหามีรูปแบบที่แตกต่างกันตามความเชื่อของนักจิตวิทยาแนวคิดต่าง ๆ

1. การแก้ปัญหตามแนวคิดของ คาร์ล โรเจอร์ (Carl Rogers) นักจิตวิทยา การปรึกษามีความเชื่อว่ามนุษย์สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง สามารถค้นหาสิ่งที่ทำให้วิตกกังวล ไม่มีความสุขและสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านั้นเพื่อความสุขของตน (Nye, 1981 อ้างถึงใน นางลักษณ์ ยศสมบัติ, 2534) บุคคลรับรู้ตนเองจากประสบการณ์และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น บุคคลที่มีปัญหาและปรับตัวเองได้คือผู้รู้จักตนเอง ยอมรับตนเองและยอมรับประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง

2. การแก้ปัญหตามแนวคิดนักจิตวิทยา กลุ่มเกสตัล (Gestalt)

2.1 ปัญหาเกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลพยายามปรับสิ่งแวดล้อมแทนที่จะปรับปรุงที่ตนเอง

2.2 ปัญหาเกิดจากการที่บุคคลคิดแก้สถานการณ์ในอดีตมากกว่าใช้เวลาคิดหาวิธีแก้ปัญหาในปัจจุบัน

2.3 ปัญหาเกิดจากการที่บุคคลยึดมั่นอยู่กับความคิดเดิมเพียงด้านเดียวจนไม่สามารถช่วยตนเองในการแก้ปัญหาได้

3. การแก้ปัญหตามแนวคิดพฤติกรรมนิยม มนุษย์สามารถควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนได้ พฤติกรรมการแก้ปัญหาให้หลักการเรียนรู้เป็นวิธีเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ

บุคคล พฤติกรรมใดนำความพอใจมาให้บุคคลจะใช้วิธีนั้นแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำอีก (Bandura, 1977) สาเหตุการเกิดพฤติกรรมตามแนวคิดนี้คือ

3.1 เรียนรู้จากผลการตอบสนอง (Learning by Response Consequence)

บุคคลเรียนรู้การกระทำของตนจากประสบการณ์ตรง โดยจะเรียนรู้ว่าการกระทำสิ่งใดให้ผลทางบวกหรือลบ พฤติกรรมจึงเกิดขึ้นตอบสนองการเรียนรู้และขึ้นอยู่กับ การสนใจและการเสริมแรง

3.2 เรียนรู้จากการสังเกต (Observation Learning) หรือเรียนรู้จากตัวแบบ (Modelling)

โดยมีขั้นตอนคือ การรับรู้แบบจากสิ่งแวดล้อม นำการรับรู้เข้าสู่ระบบความคิดของตนจดจำการกระทำของตัวแบบไว้และกระทำพฤติกรรมตามแบบ ซึ่งจะกระทำได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การฝึกฝนและวุฒิภาวะของแต่ละบุคคล

Simon (อ้างถึงใน พวงเพ็ญ ชุณหพราน, 2533) กล่าวว่า การแก้ปัญหา เป็นกระบวนการต่อเนื่อง เป็นการแปลความหมายระหว่างสภาวะต่าง ๆ กับกระบวนการ เมื่อเกิดปัญหาเราแก้ปัญหาโดยเลือกกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยที่กระบวนการนั้นอาจเป็นสิ่งใหม่ ๆ หรือสิ่งที่เรารู้มาแล้วก็ได้ เช่นเดียวกับ Plato ซึ่งคิดว่าการแก้ปัญหาคือสิ่งที่คนเราจำได้หรือเคยรู้วิธีแก้ปัญหามาก่อน

Roey Kirk (1981) ศึกษาถึงการแก้ปัญหาและอธิบายว่าเป็นพื้นฐานของกระบวนการคิดและวิธีการจัดระบบข้อมูลของสมองร่วมกับประสบการณ์ เพื่อนำไปสู่การพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา โดยที่ทางเลือกนั้นอาจเป็นคำตอบง่าย ๆ อธิบายได้ชัดเจน หรือเป็นความยุ่งยากซับซ้อนต่อการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างสมบูรณ์ การแก้ปัญหาไม่ใช่หน้าที่ของผู้บริหารเท่านั้น แต่เป็นหน้าที่ของบุคลากรทั้งหมด วิธีการที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาแต่ละปัญหาที่คล้ายคลึงกันอาจแตกต่างกันไปและไม่ใช่วิธีใดวิธีหนึ่งเสมอไป การแก้ปัญหาเป็นเรื่องที่ฝึกหัดได้ คนที่จะแก้ปัญหาได้ดีนั้นจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการแก้ปัญหา และส่วนที่ยากที่สุดของการแก้ปัญหาคือทำอย่างไรจึงจะสามารถเลือกข้อมูลที่ถูกต้องที่สุดที่มีอยู่มาใช้ (พวงเพ็ญ ชุณหพราน, 2533)

การฝึกปฏิบัติแก้ปัญหาจะช่วยสร้างเสริมอุปนิสัยในการคิด ไปตลอดชีวิต และสามารถใช้ได้กับทุกคนและทุกเหตุการณ์ในชีวิต จะช่วยป้องกันภาวะเครียดที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากการไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ การฝึกแก้ปัญหาจึงควรเริ่มจากปัญหา

ง่าย ๆ ปัญหาเดียวกัน และค่อย ๆ เพิ่มขึ้น ต่อไปก็จะสามารถจัดการกับปัญหาที่ยุ่งยากและซับซ้อนหลาย ๆ ปัญหาไปได้พร้อมกัน (Johnson Mae M. and Others, 1980)

การแก้ปัญหาเป็นกระบวนการคิดอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา ตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงเป้าหมายอย่างเป็นระบบ ดังนั้นกระบวนการแก้ปัญหาจึงประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ขั้นตอนหรือรูปแบบของกระบวนการแก้ปัญหาจากหลาย ๆ แนวคิด มีดังนี้คือ

John Dewey (1910) เสนอขั้นตอนในการแก้ปัญหของบุคคลคือ

1. ขั้นเตรียมการ (Preparation) หมายถึง การค้นหาว่าปัญหาที่แท้จริงของเหตุการณ์นั้น ๆ คืออะไร
2. ขั้นการวิเคราะห์ปัญหา (Analysis) หมายถึง การพิจารณาว่ามีส่วนใดบ้างที่เป็นสาเหตุของปัญหา
3. ขั้นการเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา (Production) หมายถึง การหาวิธีการแก้ปัญหาให้ตรงกับสาเหตุและเสนอออกมาเป็นวิธีการ
4. ขั้นการตรวจสอบผล (Verification) หมายถึง การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้จากการเสนอวิธีการแก้ปัญหา ถ้าพบว่าผลที่ได้รับนั้นยังไม่ถูกต้องจะเสนอวิธีแก้ปัญหาใหม่จนกว่าจะได้วิธีที่ดีที่สุดและถูกต้องที่สุด
5. ขั้นการนำไปประยุกต์ใหม่ (Reverification) หมายถึง การนำวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง ไปใช้ในโอกาสข้างหน้าเมื่อพบเหตุการณ์ปัญหาที่คล้ายคลึงกัน

ทฤษฎีการแก้ปัญหตามแนวคิดของโรเจอร์ (Rogers) เน้นถึงความสามารถของบุคคลในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มเกสโตลให้ความสำคัญกับการจัดระบบสถานการณ์ที่เป็นปัญหาอีกครั้งหนึ่ง เช่น การพิจารณาปัญหาในแง่มุมต่าง ๆ กัน และกลุ่มพฤติกรรมนิยมกล่าวถึงปรากฏการณ์ของการแก้ปัญหาโดยเน้นการเรียนรู้มาก่อน แต่วิธีการแก้ปัญหาจากทฤษฎีดังกล่าวมีลักษณะร่วมกันคือ กระบวนการในการแก้ปัญหา ซึ่งแบ่งเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นการวิเคราะห์ปัญหา เมื่อบุคคลตระหนักว่าตนมีปัญหา มีการคิดพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างละเอียด รอบคอบว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไร
2. ขั้นวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่เกิดปัญหา เป็นการหาสาเหตุของปัญหา

3. ขั้นตอนสมมติฐาน คือ การกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา ผู้ประสบปัญหา จะกำหนดแนวทางที่คาดว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

4. ขั้นการปฏิบัติ ติดตามผลและประเมินผล คือ ขั้นการลงมือแก้ปัญหาตามแนวทางที่ตนเลือก แล้วติดตามผลการปฏิบัติและประเมินผลการแก้ปัญหาว่าได้ผลอย่างไร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้เหมาะสม

จันท์เพ็ญ ธนาศุกรสกุล (2526) ได้สรุปขั้นตอนการแก้ปัญหาตามแนวคิดไว้ดังนี้คือ

1. ขั้นรู้จักปัญหา (Problem Isolation) เป็นขั้นที่บุคคลรับรู้สิ่งเร้าที่ตนกำลังเผชิญอยู่ว่าเป็นปัญหา
2. ขั้นแสวงหาเค้าเงื่อน (Search for Cues) บุคคลใช้ความพยายามอย่างมากในการระลึกถึงประสบการณ์เดิม
3. ขั้นตรวจสอบความถูกต้อง (Confirmation Check) ในลักษณะของการจัดประเภทหรือแยกโครงสร้างและเนื้อหา

รศ.นา อึ้งชะกิจ (2535) และวีระพล สุวรรณพันธ์ ได้นำแนวปฏิบัติ อริยสัจสี่ของพระพุทธศาสนาเป็นหลักเพื่อกำหนดขั้นตอนของกระบวนการแก้ปัญหา ดังนี้คือ

อริยสัจสี่

ทุกข์ คือ ความยากลำบาก ปัญหา

สมุทัย คือ ต้นเหตุให้เกิดทุกข์ สาเหตุของปัญหา

นิโรธ คือ การดับทุกข์หรือนิพพาน การแก้ปัญหา

มรรค คือ ทางปฏิบัติเพื่อพ้นทุกข์ แนวทางแก้ปัญหา

กระบวนการแก้ปัญหาดำเนินการหลัก อริยสัจสี่ มีดังนี้คือ (วีระพล สุวรรณพันธ์,

2534)

1. ระบุปัญหา
2. ระบุสาเหตุของปัญหา
3. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการแก้ปัญหา
4. กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา

วิเชียร ทวีลาภ (2527) กล่าวถึงการปฏิบัติงานชั้นวิชาชีพของพยาบาลว่า ต้องใช้วิธีการค้นคว้าตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ และกล่าวถึงรูปแบบของกระบวนการแก้ปัญหาทางการพยาบาลว่าประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ

1. วินิจฉัยว่าอะไรคือปัญหา
2. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา แล้วนำมาวิเคราะห์หว่าอะไรคือสาเหตุของปัญหา
3. ตั้งสมมติฐานโดยการค้นคว้าหลาย ๆ วิธี เพื่อแก้ไขปัญหานั้น ๆ พร้อมทั้งคาดคะเนผลดี ผลเสียที่อาจเกิดขึ้น
4. เลือกวิธีที่ดีที่สุดและนำไปปฏิบัติ
5. ประเมินผลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

จากการศึกษาแนวคิดต่าง ๆ ของการแก้ปัญหาและกระบวนการแก้ปัญหา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกระบวนการแก้ปัญหาไว้ดังนี้คือ

1. ระบุปัญหา
2. ระบุสาเหตุของปัญหา
3. กำหนดจุดมุ่งหมายในการแก้ปัญหา ค้นหาทางเลือกหลาย ๆ วิธี คาดคะเนผลดีผลเสียจากทางเลือกนั้น ๆ
4. กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา โดยเลือกวิธีที่ดีที่สุด เพื่อนำไปปฏิบัติ

ขั้นการระบุปัญหา เป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุดเพราะก่อนที่จะแก้ปัญหานั้นจะต้องทราบว่าเป็นปัญหาคืออะไร จากการทดสอบสัดส่วนของการใช้เวลาในการระบุปัญหาเปรียบเทียบกับขั้นตอนอื่น ๆ พบว่า ใช้เวลามากถึง 60-70 % ของกระบวนการแก้ปัญหา (วีระผล สุวรรณพันธ์, 2534) และสิ่งซึ่งจะต้องดำเนินการเพิ่มเติมในขั้นระบุปัญหาก็คือ การกำหนดสภาพของปัญหา หัวข้อปัญหา และบทบาทของผู้แก้ปัญหา

การระบุสาเหตุของปัญหา สาเหตุของปัญหาอาจจะเกิดจาก นโยบาย กฎระเบียบ วิธีดำเนินการ ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวบุคคลเอง ในการวิเคราะห์หาสาเหตุนั้นจะต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้ได้มากที่สุด แล้วจึงวิเคราะห์สาเหตุโดยอาศัยหลักของตรรกวิทยาหรือหลักของเหตุผลร่วมกับการใช้ประสบการณ์

และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยให้เข้าไปสู่สาเหตุที่น่าจะเป็นไปได้ ในการรวบรวมสาเหตุที่น่าจะเป็นไปได้ควรทำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นำสาเหตุเหล่านั้นมาเรียงลำดับตามความสำคัญ แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงเพียงสาเหตุเดียว โดยเน้นถึงพลังของสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหามากที่สุดและสาเหตุนั้นเป็นสาเหตุ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ง่ายหรือมีความเป็นไปได้ค่อนข้างสูง

รศ.นา อัจฉะกิจ (2534) กล่าวถึง วิธีการค้นหาสาเหตุและระบุสาเหตุของปัญหาไว้ ดังนี้

วิธีการค้นหาสาเหตุโดยพยายามถาม-ตอบคำถาม อะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และทำไม ให้มากที่สุด ตัวอย่างเช่น วิธีการอะไรที่ก่อให้เกิดสภาพเหตุการณ์เช่นนั้น เกิดจากสิ่งแวดล้อมอย่างไรหรือบุคคลใด ผลเสียเป็นอย่างไร และทำไมจึงเกิดเหตุการณ์เช่นนั้น

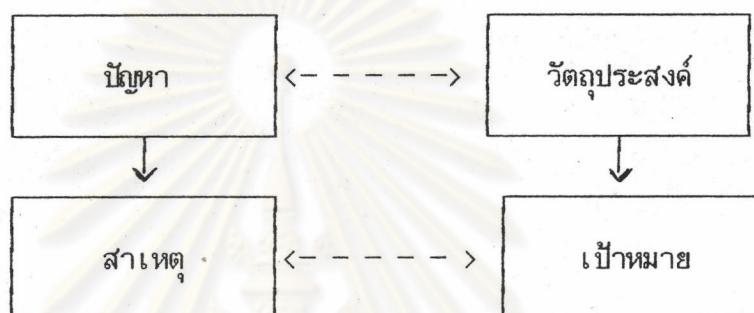
วิธีการในการระบุสาเหตุของปัญหา มีขั้นตอนคือ

- ก. บันทึกรายการที่ระบุเป็นสาเหตุทั้งหมด
- ข. จำแนก รวมกลุ่มหมวดหมู่ของสาเหตุ
- ค. จำแนกสาเหตุย่อย สาเหตุต่อเนื่อง
- ง. สืบค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวปัญหา กับสาเหตุตามหมวดหมู่ เพื่อชี้บ่ง

สาเหตุโดยตรง

การกำหนดจุดมุ่งหมายในการแก้ปัญหา โดยการหาพลังของสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหา จัดทำสาเหตุให้อยู่ในบทบาทของผู้แก้ปัญหาและหาเป้าหมายในการแก้ปัญหา ทุกสาเหตุมีพลังที่ก่อให้เกิดปัญหาต่างกัน ควรจัดเฉพาะสาเหตุที่มีพลังที่ก่อให้เกิดปัญหามากที่สุดเสียก่อน และรองลงมาตามลำดับ โดยไม่จำเป็นต้องแก้ไขทุกสาเหตุเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากร ขณะเดียวกันถ้าสาเหตุของปัญหาย่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ จะทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งจะต้องแก้ไขโดยมองหาสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้แก้ไขปัญหาก่อนสาเหตุอื่น หรือพยายามดัดแปลงสาเหตุสุดวิสัยให้เป็นสาเหตุที่สามารถแก้ไขได้ ตัวอย่างเช่น ประชาชนไม่เชื่อถือ เลื่อมใสการทำงานของพยาบาล ซึ่งควรจะแก้เป็นพยาบาลไม่ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและเลื่อมใส

การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา คือ การลดความเบี่ยงเบนของสาเหตุแห่งปัญหาในระดับแนวนอน โดยลดสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ไปทับกับสภาพที่ต้องการ ความสัมพันธ์ของสาเหตุแห่งปัญหาและเป้าหมายจะมีความสัมพันธ์ในระดับหนึ่งต่อหนึ่ง กล่าวคือ หนึ่งสาเหตุจะจัดทำเป้าหมายได้หนึ่งเป้าหมาย ดังจะแสดงความสัมพันธ์ของปัญหา สาเหตุ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายได้ดังรูปภาพที่ 2

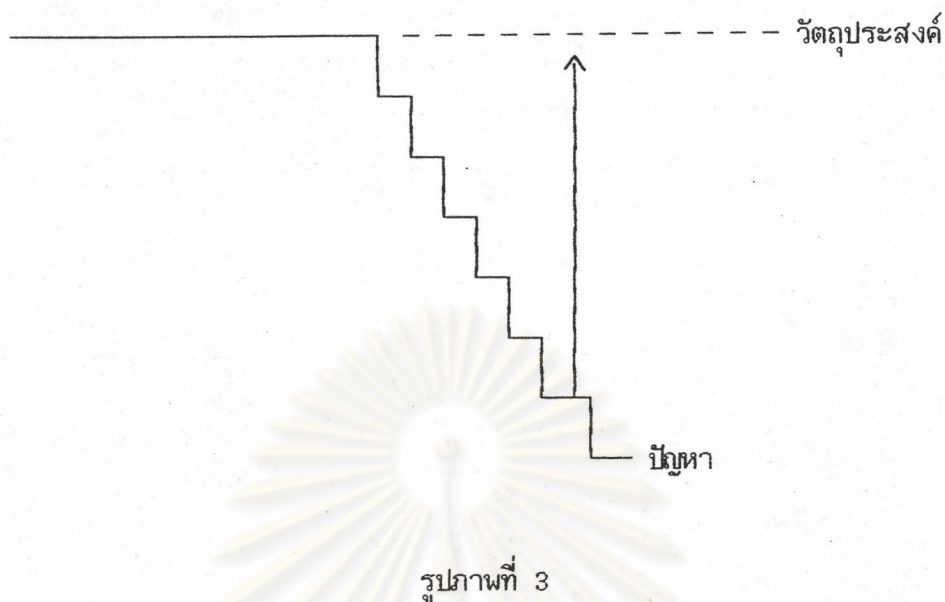


รูปภาพที่ 2

รูปภาพที่ 2 คัดลอกจาก วีระพล สุวรรณันท์. หลักและกระบวนการแก้ปัญหา, 2534-35

ปัญหากับสาเหตุมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในแนวตั้ง มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในเชิงเหตุผล โดยมีปัญหาเป็นผลและสาเหตุเป็นเหตุ ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองจะห่างกันหนึ่งขั้นบันได

ปัญหาและวัตถุประสงค์มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในแนวนอน เป็นความสัมพันธ์ทางด้านบวกและด้านลบ โดยที่ปัญหาคือความสัมพันธ์ทางด้านลบ ส่วนวัตถุประสงค์เป็นความสัมพันธ์ทางด้านบวก วัตถุประสงค์เกิดจากการลดความเบี่ยงเบนของปัญหา ดังภาพที่ 3



สาเหตุและเป้าหมายมีความสัมพันธ์กันในแนวนอน เป็นความสัมพันธ์ทางด้านบวกและด้านลบ โดยที่สาเหตุคือความสัมพันธ์ด้านลบ และเป้าหมายคือความสัมพันธ์ด้านบวก เป้าหมายเกิดจากการลดความเบี่ยงเบนของสาเหตุดังกล่าว วัตถุประสงค์และเป้าหมายมีความสัมพันธ์ในแนวตั้งเป็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและความสัมพันธ์จะห่างกันหนึ่งขั้นบันได

แนวทางแก้ไขปัญหาหรือทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา จะได้จากประสบการณ์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีเหตุผลและความตั้งใจจริงที่จะแก้ปัญหา โดยจะต้องคำนึงถึงการแก้ที่สาเหตุของปัญหา หาแนวทางแก้ไขสาเหตุที่มีพลังก่อให้เกิดปัญหามากที่สุดก่อน แนวทางแก้ไขปัญหาก็จะถูกกำหนดขึ้นหลาย ๆ แนวทางในแต่ละเป้าหมายของการแก้ปัญหา การพิจารณาเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดคือทางเลือก ซึ่งสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้จริง สามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพและความคุ้มค่าได้อย่างชัดเจน

ปัญหาการบริหารการพยาบาล

พยาบาลมีบทบาทที่สำคัญในการช่วยเหลือผู้ป่วยเพื่อแก้ปัญหาด้านสุขภาพ แต่ในความจริงก็พบว่า ไม่ง่ายนักที่จะค้นพบปัญหาและจัดการกับปัญหาได้ถูกต้องทุก ๆ ปัญหา ซึ่งเรามักจะใช้คำว่าช่วยทำให้ปัญหาลดน้อยลงหรือปรับตัวอย่างไรให้เหมาะสมกับปัญหานั้น ๆ เป้าหมายขององค์การและสังคมที่มีต่อวิชาชีพพยาบาลคือ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับ

บริการด้วยความรู้ความสามารถ การปฏิบัติการพยาบาลภายใต้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบนั้น พยาบาลวิชาชีพจะต้องใช้ความสามารถในการจำแนก วิเคราะห์ วินิจฉัยปัญหาทางการพยาบาล เพื่อการปฏิบัติการพยาบาลแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเร่งด่วนในภาวะฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานเป็นพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วย ยังมีบทบาทหน้าที่ด้านการบริหารการพยาบาล รับผิดชอบแทนหัวหน้าหอผู้ป่วยขณะปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าเวร โดยการนิเทศการปฏิบัติการพยาบาลของเจ้าหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบ จะต้องสามารถวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านบริการพยาบาลได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ (กองงานวิทยาลัยพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 2533)

ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นทักษะที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อพยาบาลประจำการ เป็นทักษะซึ่งต้องใช้ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลาทั้งในรูปแบบของการตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือการใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย เมื่อเปรียบเทียบกระบวนการแก้ไขปัญหาและกระบวนการพยาบาล ขั้นตอนของการวินิจฉัยการพยาบาลก็คือ การชี้บ่งถึงปัญหาหรือระบุปัญหาของผู้ป่วยนั่นเอง ฟาริดา อิบราฮิม (2520) กล่าวถึง การวินิจฉัยการพยาบาลว่าเป็นการมองปัญหาจากสาเหตุ ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านสุขภาพของผู้ป่วย จึงเป็นการแก้ปัญหาที่สาเหตุ ซึ่งตรงกับหลักการของกระบวนการแก้ปัญหา และเพื่อตอบสนองในการเพิ่มขีดความสามารถของพยาบาลในการจัดการเรียนการสอน นักศึกษาพยาบาลจึงมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์ตามหลักการทางวิทยาศาสตร์

การปฏิบัติในบทบาทด้านบริหารการพยาบาล พยาบาลประจำการจะต้องเป็นนักแก้ปัญหาและใช้เวลาส่วนหนึ่งไปในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยการแก้ปัญหาต่าง ๆ จะต้องยึดหลักเกณฑ์และกระบวนการแก้ปัญหาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีระบบมีเหตุผล เพื่อให้การแก้ปัญหาต่าง ๆ ลุล่วงไปด้วยดี "การส่งเสริมการใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานจะช่วยให้พยาบาลเป็นผู้รอบรู้ ด้วยเหตุด้วยผล รู้ประสาน รู้กาล รู้บุคคล รู้ชุมชน และปฏิบัติวิชาชีพ เพื่อภาวะสุขภาพดีถ้วนหน้าของชุมชน โดยดำรงคุณลักษณะของวิชาชีพพยาบาลไว้"

การประเมินปัญหาทางการบริหารการพยาบาล

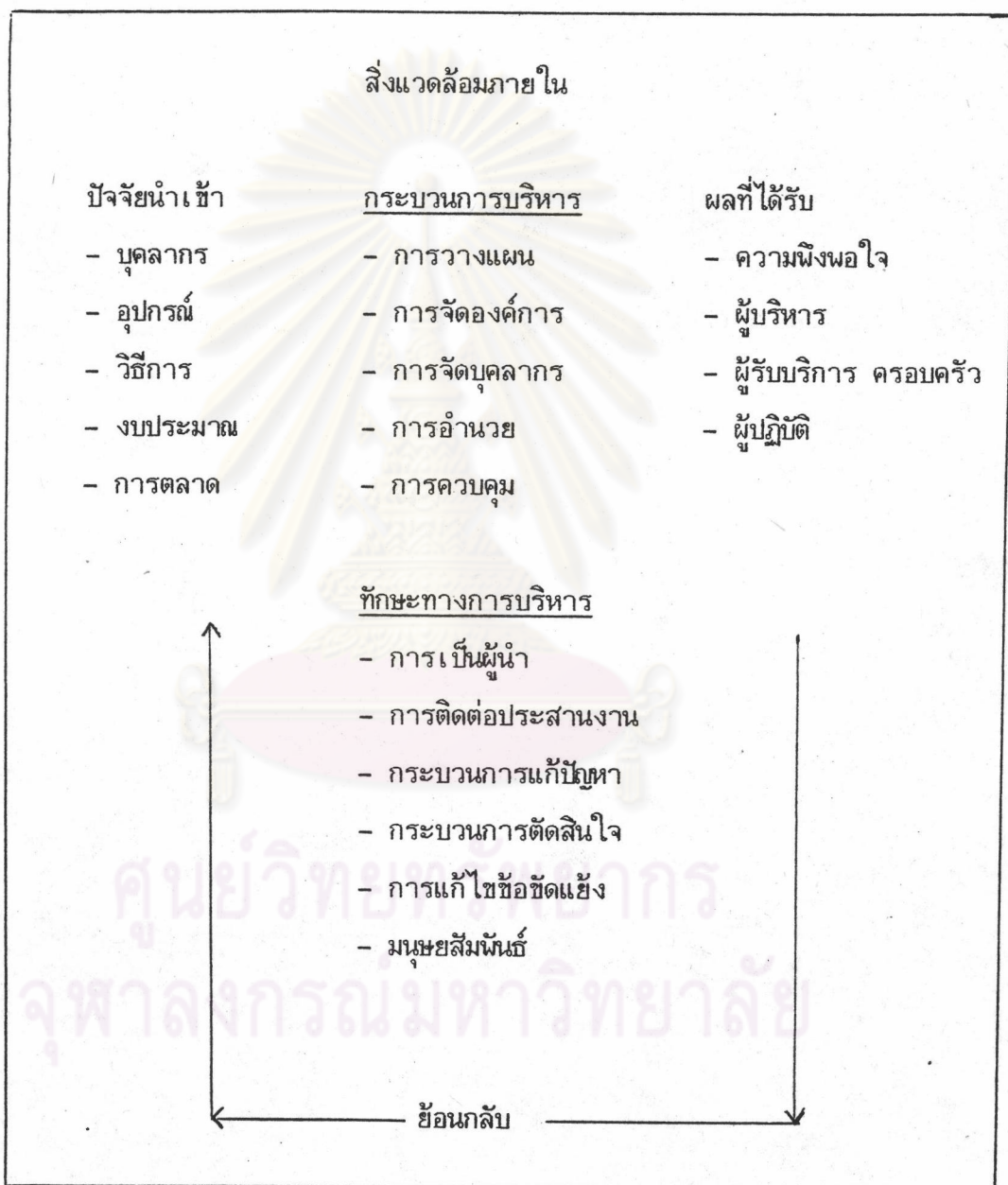
การบริหารการพยาบาลเป็นบทบาทหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้บริหารทางการพยาบาล ซึ่งจะต้องมุ่งปฏิบัติโดยคำนึงถึง นโยบาย เป้าหมายขององค์การ การจัดระบบงาน การจัดเตรียมบุคลากร อุปกรณ์เครื่องใช้ รวมทั้งงบประมาณ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ในขณะที่เดียวกันผู้ป่วยหรือผู้รับบริการก็ย่อมจะได้รับบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการพยาบาลอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทั้งจากสาเหตุของปัจจัยนำเข้าคือ บุคลากร ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม ข้อมูลข่าวสารและงบประมาณ หรือสาเหตุจากกระบวนการบริหารงาน ตั้งแต่การวางแผนงาน การจัดองค์การ การวินิจฉัยสั่งการ และการควบคุมกำกับงาน

Jacqueline A. Dienamann (1990) เสนอแนวคิดและรูปแบบการประเมินปัญหาทางการบริหารโดยใช้แนวคิดทฤษฎีระบบ ซึ่งแรกพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ผู้ป่วย บุคลากร ทรัพยากร และงบประมาณ ขึ้นต่อไปจึงพิจารณาถึงกระบวนการบริหารทั้ง 4 ขั้นตอนพบว่า ถ้ากระบวนการบริหารผิดพลาดจะทำให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและผู้บริหารเอง ดังนั้นจึงควรมีการประเมินเกี่ยวกับทักษะในการบริหารด้วยว่า มีจุดบกพร่องที่ใดหรือไม่ โดยพิจารณา รวมไปถึงระบบย่อยและศึกษาถึงความสัมพันธ์ของระบบรวมทั้งหมด จึงจะได้ข้อมูลครบถ้วนเป็นปัญหาทางการบริหารอย่างแท้จริง การประเมินข้อมูลจะนำมาใช้ทั้งหมดหรือใช้เป็นบางส่วนก็ได้ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมภายในภายนอกที่กระทบต่อผู้ป่วยและบุคลากร ทรัพยากร สิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สังคม วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี การศึกษา และสิ่งแวดล้อมภายนอกบุคคลก็คือ ปรัชญาของบุคคลและองค์การนั้น ๆ

การมองปัญหาทั้งระบบจะครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึง ฝ่ายการพยาบาลและองค์การสุขภาพเป็นระบบย่อยอยู่ในระบบใหญ่คือระบบสังคม ปัญหาที่เกิดจากระบบย่อยหรือระบบใหญ่ก็จะส่งผลกระทบต่อถึงกันได้

ภาพที่ 4 รูปแบบการประเมินปัญหาทางการบริหาร โดย Jaequeline A. (1990)

สิ่งแวดล้อมภายนอก



การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาการบริหาร

Hanlon (1976) ได้เสนอวิธีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเชิงการบริหารไว้ 2 วิธีคือ

1. ใช้ปัจจัยในการตัดสิน 4 ปัจจัยคือ ขนาดของปัญหา ความรุนแรงของปัญหา ความยากง่ายในการจัดการและความห่วงใยของชุมชน พิจารณาปัจจัยทั้ง 4 แล้ว ให้คะแนนแต่ละปัญหามากน้อยลดหลั่นกันไป แต่ละปัจจัยมีช่วงคะแนน 0-4 คะแนนเท่ากัน ในกรณีที่ปัญหาแก้ไขได้ง่ายให้คะแนน 4 ปัญหาที่แก้ไขได้ยากให้ 1 แล้วรวมคะแนนในแต่ละปัจจัยด้วยการคูณ ดังภาพที่ 5

ปัญหา	องค์ประกอบ				คะแนนรวม	อันดับ
	ขนาดของปัญหา	ความรุนแรง	ความยากง่าย	ความห่วงใย		
1. มีการแพร่ของเชื้อเอชไอวีในหอผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยขาดความรู้ในการควบคุมโรค	4	4	4	4	256	1
2. มีการติดเชื้อที่แผลผ่าตัดจากการทำแผล	3	3	4	2	72	2

ภาพที่ 5 แสดงวิธีการจัดลำดับความสำคัญโดย Hanlon

(คัดลอกจาก วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล, 2535)

2. ใช้กระบวนการกลุ่มจัดลำดับความสำคัญของปัญหา โดยการตัดสินใจของกลุ่มสมาชิกทุกคนในกลุ่มต้องมีความรู้ความเข้าใจในปัญหานั้นเป็นอย่างดี เมื่อได้อภิปรายถึงปัญหาแล้ว จึงแจกบัตรให้ออกเสียงและรวบรวมคะแนน ปัญหาที่มีคะแนนสูงสุดคือปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขก่อน

การติดต่อสื่อสารในองค์การพยาบาลและปัญหา

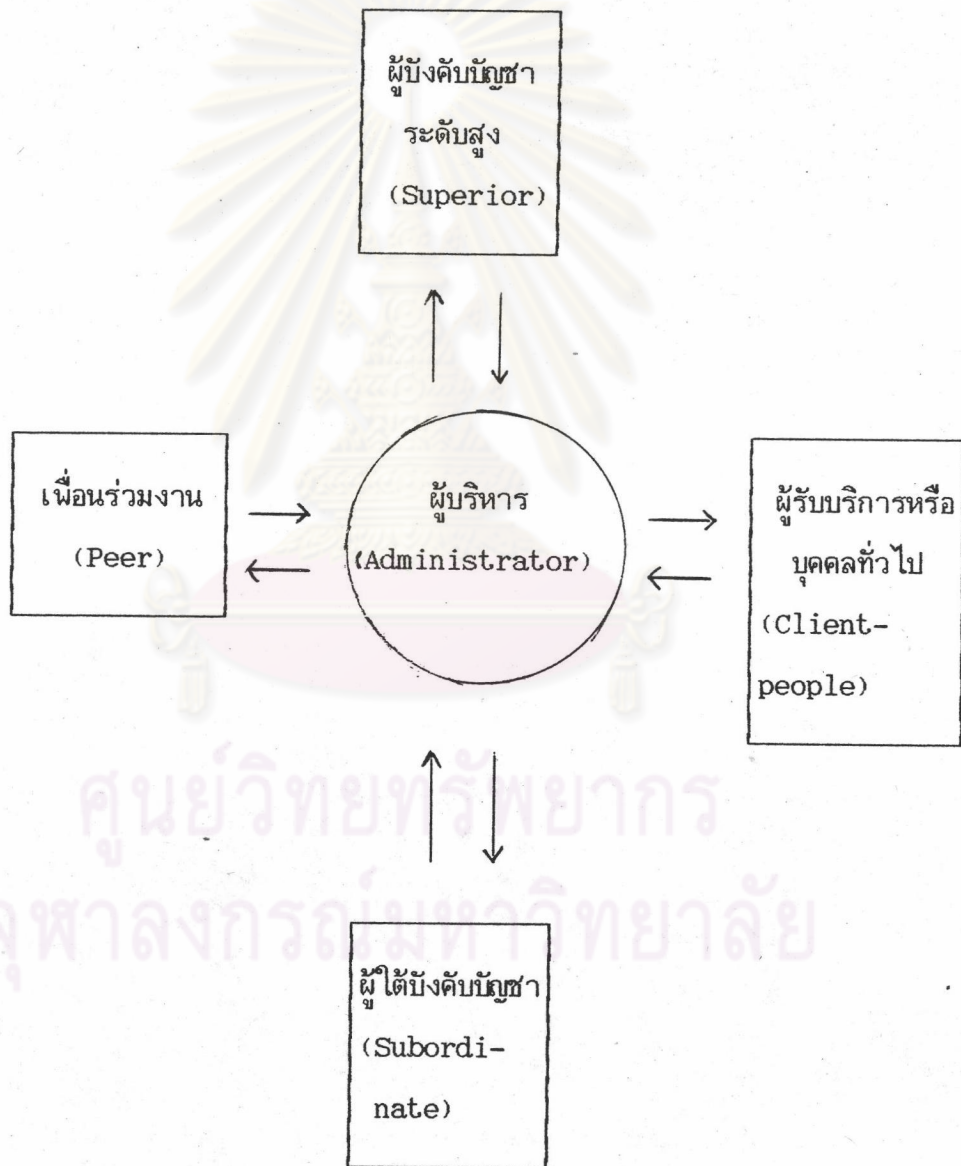
การสื่อสารมีความสำคัญยิ่งต่อการบริหาร เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของนักบริหารที่จะช่วยนำความคิดเห็น ความต้องการ การวินิจฉัยสั่งการ การอำนวยความสะดวก การควบคุมงานในองค์การให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย การจัดระบบการสื่อสารที่ดีในองค์การเป็นเครื่องมือซึ่งแสดงถึงความสามารถของผู้บริหารซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารจะใช้สำหรับการสั่งการต่าง ๆ ไปยังบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ การแจ้งนโยบาย การมอบหมายงานและการประสานงานด้านต่าง ๆ ขณะเดียวกันก็จะเป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการรายงาน สอบถาม หรือเสนอความคิด ไปยังผู้บังคับบัญชา การสื่อสารเป็นส่วนประกอบสำคัญของความสำเร็จในการเป็นผู้นำทางการบริหาร (ธงชัย สันติวงษ์, 2523) ผู้บริหารซึ่งประสบความสำเร็จในการสั่งการและบริหารงาน จะต้องสามารถจัดระบบการสื่อสารให้มีความพร้อม สะดวกและชัดเจน ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ส่วนมากเกิดขึ้นจากความบกพร่องของระบบและกระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการซึ่งมีลักษณะต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เป็นการกระทำติดต่อระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร องค์ประกอบในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร ในองค์การขนาดเล็กการสื่อสารมักจะใช้ชนิดตัวต่อตัว ถ้าเป็นองค์การขนาดใหญ่การสื่อสารจะยิ่งทวีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นซึ่งก็อาจจะพบปัญหาและอุปสรรคมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

แนวทางการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร

ผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญในที่ทำงานที่เป็นผู้แสวงหาความร่วมมือร่วมใจในการทำงานจากบุคคลอื่น ๆ หรือจากบุคคลทั่วไป อย่างน้อย 4 ประเภทด้วยกัน ดังภาพ

ภาพที่ 6 แนวทางการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร



1. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ระดับสูง เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อรับนโยบาย หรือเสนอข้อมูลรายละเอียด เสนอแผนงานเพื่อขออนุมัติการสนับสนุน การดำเนินงานต่าง ๆ ในส่วนที่ตนเกี่ยวข้อง
2. การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้องเพื่อสั่งงาน มอบหมายงาน สอนงาน วางแผนงานร่วม แลกเปลี่ยนข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ให้คำปรึกษาแนะนำ ติดตามทราบรายละเอียด และให้การสนับสนุนในการดำเนินงานต่าง ๆ ตลอดจนการช่วยเหลือในปัญหาส่วนตัวบางประเภท
3. การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้างานในระดับเดียวกัน เพื่อการประสานงาน ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ให้เข้าใจถูกต้องตรงกัน ให้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน
4. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั่วไปหรือผู้รับบริการ นอกจากต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กรแล้ว ผู้บริหารยังต้องติดต่อกับผู้รับบริการหรือบุคคลอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ต่อกัน เพื่อความเข้าใจดีต่อองค์กร เพื่อทราบปัญหาและความต้องการ เพื่อสร้างภาพพจน์ในทางที่ดีต่อหน่วยงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับกระบวนการบริหาร

การติดต่อสื่อสารสำหรับการบริหารนั้น เป็นเรื่องของการ "สร้างความเข้าใจ" เพื่อนำไปสู่ผลของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารจำนวนไม่น้อยยอมรับว่าการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การของตน พฤติกรรมการบริหารทุกชนิดต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นระบบเชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายในการทำงานแทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดการ การจัดหน่วยงาน การบังคับบัญชา การควบคุม หรือการนำในการทำงาน กิจกรรมในการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีได้มากมายหลายประเภท เช่น

1. การออกคำสั่งหรือการส่งต่อคำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. การตีความคำสั่งและนโยบายต่าง ๆ
3. การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน

4. การติดตามตรวจสอบงานที่มอบหมาย
5. การจูงใจบำรุงขวัญผู้ใต้บังคับบัญชา
6. การเจรจาต่อรองทำความเข้าใจในการทำงานและการประสานงาน
7. การแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการประชุมพบปะผู้ร่วมงาน
8. การไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทและปัญหาขัดแย้ง
9. การแก้ไขความเข้าใจผิด ความเข้าใจคลาดเคลื่อน ตลอดจนข่าวลือต่าง ๆ
10. การให้ความกระจ่างเฉพาะเรื่องเฉพาะกรณีแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่

เกี่ยวข้อง

เทคนิคและวิธีการบริหารที่สัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร

ผู้บริหารสามารถเลือกใช้เทคนิคและวิธีการบริหารในรูปแบบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริหารได้หลายประการ เช่น

1. การวิเคราะห์ระบบการติดต่อสื่อสาร (Communication System Analysis) เป็นความพยายามในการปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) มาประยุกต์ใช้ในการค้นหาปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้เหมาะสมกับสภาพในองค์การมากที่สุด
2. การจัดระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (Management Information System = MIS) เป็นความก้าวหน้าทางวิทยาการจัดการ (Management Science) ที่สัมพันธ์โดยตรงกับเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ วางแผน และดำเนินงานข้อมูลจากระบบดังกล่าว นอกจากจะใช้เพื่อการบริหารเฉพาะกรณีแล้ว ยังเป็นวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบระเบียบ ทันสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่กระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ
3. การใช้ตู้รับความคิดเห็น (Suggestion Box) เป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการไหลเวียนข้อมูลกลับสู่ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการติดตามรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในหน่วยงานในองค์การ ซึ่งไม่สามารถจะดำเนินการให้ผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารตามปกติได้ เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์การให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นโดยอิสระ ช่วยให้ผู้บริหารได้รับแนวคิด และวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน ขององค์การ โดยความร่วมมือจากสมาชิกภายในองค์การ สิ่งสำคัญต้องมีการประกันความ

มั่นคงปลอดภัยของผู้เสนอสิ่งที่อาจเป็นเชิงลบต่อองค์การ และมีการเสริมแรงจูงใจสำหรับผู้ที่เสนอสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อองค์การ

4. การจั้ดระบบเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Information Distribution System) การจั้ดระบบเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม เป็นครั้งคราว หรือเป็นไปอย่างมีระบบ จะช่วยขจัดความเข้าใจที่ผิดพลาดคาดเคลื่อนได้มาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ และระบบการกระจายข่าวสาร

5. การจั้ดบัตรสนเท่ องค์การใดที่การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนถูกปิดกั้น และการคุ้มครองความมั่นคงปลอดภัยของผู้ให้ข่าวสารข้อมูลและข้อเสนอแนะมีไม่เพียงพอ มักจะเกิดข่าวลือ และบัตรสนเท่ การสร้างบรรยากาศแบบเปิด มีความไว้วางใจกัน มีความอบอุ่น และเปิดเผย ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จะช่วยลดปรากฏการณ์ดังกล่าวได้ ซึ่งผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศเช่นนี้

6. การใช้นโยบายแบบเปิดประตูพบกันได้ (Open-door policy) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีจิตใจ และมีความพร้อมอยู่เสมอในการพบปะกับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในองค์การ เพื่อพูดคุย ให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลข่าวสาร และปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้ตามความเหมาะสม ในทุกโอกาสเท่าที่จะเป็นไปได้ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้ติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานในระดับต่าง ๆ ได้โดยตรง โดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้มีใจเปิดกว้าง เป็นผู้ฟังที่ดี มีความสามารถในการเปิดและปิดการสนทนาอย่างแนบเนียน รู้ทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมควร มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจสูง และหาทางออกให้แก่ผู้มาพบได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรัก ความเห็นอกเห็นใจ ความร่วมมือ และความซื่อสัตย์ต่อองค์การและหน่วยงาน

7. การใช้ระบบกรรมการร่วมในการทำงาน (Joint Committee) เป็นอีกวิธีหนึ่งในการกระจายข้อมูลไปยังบุคคลต่าง ๆ ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับงานของคณะกรรมการนั้น หากการดำเนินงานของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากจะเป็นการกระจายข้อมูลข่าวสารได้อย่างดีแล้ว ยังมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานเปิดนั้น ๆ

8. การใช้เทคนิคการบริหาร แบบมีส่วนร่วม (Participative Management) การมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม นอกจากเป็นวิธีการรับและกระจายข้อมูลข่าวสารได้เป็นอย่างดีแล้ว ยังเป็นการสร้างความเป็นเจ้าของงานให้แก่สมาชิกผู้ซึ่งมีส่วนร่วมในส่วนต่าง ๆ เป็นเทคนิคที่ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนการอุทิศตนเพื่องานได้อย่างดียิ่ง

9. การพบปะสังสรรค์ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ด้วยวิธีการนอกระบบ (Social Gathering) การพบปะกันในวันสำคัญ ในโอกาสพิเศษ ในเงื่อนไขเฉพาะอย่าง โดยไม่ผูกพันกับงานประจำโดยตรง ด้วยวิธีการที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม สมาชิกมีโอกาสทำความรู้จัก ค้นเคย นอกจากนี้ยังมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแบบไม่เป็นทางการสอดแทรกอยู่เสมอ ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือในการประสานงานในองค์การได้ทางอ้อมอีกด้วย

ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

ปัญหาและอุปสรรคอาจเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดและล้มเหลว ปัญหาและอุปสรรคทางการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ (วาสนา จันทร์สว่าง, 2534)

1. สิ่งรบกวน 2 ประเภท คือ สิ่งรบกวนด้านกลไกของการรับสาร (สัมผัสทั้ง 5 คือ การเห็น การได้ยิน การได้รับกลิ่น รับสัมผัส และลิ้มรส) รวมทั้งสิ่งรบกวนทางด้านความหมายของภาพและท่าทาง
2. ภูมิหลังด้านสังคมของผู้ส่งและผู้รับสาร ซึ่งจะมีผลต่อการเลือกในการสื่อสาร คือ เลือกที่จะรับรู้ สนใจ ตีความหมาย และจดจำ
3. บุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล รวมทั้งความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่แตกต่างกัน
4. ทักษะและความรู้ในการติดต่อสื่อสาร การมีความพร้อมทั้งในการส่งและรับสาร จึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
5. สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในการสื่อสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพต้องจัดอุปสรรคด้านสถานที่ บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

6. สภาพการสื่อสาร การสื่อสารอาจมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน หากขาดการติดตามผล ขาดการโต้ตอบกลับ ซึ่งจะช่วยให้สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อหาวิธีการที่ดีและเหมาะสมได้ต่อไป

หลักการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

จะต้องคำนึงถึง ต้องเข้าใจตนเอง ต้องรู้จักและเข้าใจลักษณะของบุคคลที่จะติดต่อด้วย ต้องสามารถใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม สามารถสื่อสารด้วยถ้อยคำ น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง การวางตัว ได้อย่างเหมาะสม การสื่อสารที่ดีต้องมีลักษณะของการจูงใจ และสายการเดินทางของข่าวสารจะต้องสั้น ได้ใจความ ชัดเจน เพื่อป้องกันการบิดเบือนและผันแปรของการตีความหมาย และการสื่อสารที่ดีมีหลักสำคัญ

7 ประการ ดังนี้คือ

1. ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
2. เนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ มีคุณค่า เหมาะสม สอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมของผู้รับ ทำให้ผู้รับเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้
3. ความแจ่มแจ้ง ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย
4. เหมาะสมกับกาลเทศะ เนื้อหาสอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคม สิ่งแวดล้อม บุคคล และสถานที่
5. เนื้อหามีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
6. ช่องทางในการสื่อสารเหมาะสมกับผู้รับและสถานการณ์ในการสื่อสาร
7. ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสาร ทั้งด้านความรู้และการรับรู้

ประโยชน์และวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในการบริหารการพยาบาล มีดังนี้คือ

1. การติดต่อสื่อสารในการบริหารการพยาบาลจะก่อให้เกิดความร่วมมือ การประสานงานที่ดี และทำให้การบริหารการพยาบาลมีประสิทธิภาพ
2. ช่วยให้การวินิจฉัยสั่งการเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น
3. ช่วยให้การนิเทศการพยาบาลได้ผลดี โดยอาศัยการสื่อสารอย่างใกล้ชิด

4. ช่วยให้เกิดความสามัคคีในหมู่บุคลากรพยาบาลและผู้ร่วมงานอื่น ๆ
5. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
6. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน

ต่อไป

7. ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดูแลผู้ป่วยและผู้รับบริการ
8. ช่วยให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุง ได้ทันเวลา และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานการพยาบาล ได้มีประสิทธิภาพต่อไป

การประเมินปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์การพยาบาล

จากการตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อองค์การ อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องค้นหาและหาแนวทางแก้ไขอย่างรีบด่วน มีผู้เสนอแนวทางการประเมินปัญหาการสื่อสารในองค์การพยาบาลไว้ดังนี้คือ (Marie J. Ward and Sylvia A. Price, 1991)

1. ประเมินจากความสะดวก ความยากง่ายในการได้รับข่าวสาร
2. การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และระยะเวลาการได้รับข่าวสาร
3. ข่าวสารนั้นชัดเจน เข้าใจง่าย มีความหมายที่เจาะจงไม่เบี่ยงเบน
4. การจัดระบบการสื่อสารเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
5. การถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับอย่างถูกต้องและครบถ้วน

การเรียนรู้และแนวทางการสอนเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหา

การเรียนรู้ที่มีมาก่อนนั้นมีส่วนสำคัญมากสำหรับการแก้ปัญหาของมนุษย์ การเรียนรู้โดยการเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ เข้ามารวมกันจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นการมองเห็นทางแก้ปัญหาสิ่งที่เคยเรียนรู้ในอดีตคือประสบการณ์ จึงมีความสำคัญต่อการแก้ปัญหาของมนุษย์

การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม การกระทำซ้ำซากหรือการฝึกฝน นาน ๆ จะช่วยให้พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปแล้วนั้น ดำรงอยู่เป็นเวลานาน วิธีการอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้คือการกำหนดเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ จะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญในการที่จะดำรงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปนั้นคือ การเสริมแรง เมื่อเรียนรู้แล้ว ไปอยู่ในสถานการณ์ที่มีแรงเสริมคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันกับที่เคยได้รับตอนถูกกำหนดเงื่อนไข พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปนั้นจะดำรงอยู่ได้นาน และเป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำให้เกิดการถ่ายโอนการเรียนรู้ (Transfer of Learning) ปัญหาที่เกิดจากการหลงลืม หรือไม่สามารถปฏิบัติการได้เต็มที่มักเกิดจากการปราศจากแรงเสริมที่เหมาะสมนั่นเอง

ทฤษฎีการเรียนรู้ยังแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎีด้วยกันคือ ทฤษฎีการสมาคม (Association theory) และทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) พฤติกรรมการเรียนรู้เกิดขึ้นได้จากการสังเกตหรือการได้มีประสบการณ์จากการสมาคมกับผู้อื่น เช่น เดียวกัน หากต้องการให้พฤติกรรมการเรียนรู้นั้นคงทนอยู่ต่อไปแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นและปฏิกริยาโต้ตอบจำเป็นต้องได้รับการเสริมแรง เช่น การให้รางวัล เป็นต้น

ทฤษฎีการจูงใจเป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น การจูงใจโดยเน้นการศึกษาเชิงมนุษยศาสตร์ จะเน้นการให้รางวัลเป็นเงิน สำหรับกลุ่มจิตวิทยาพฤติกรรมนิยม สกินเนอร์ ให้ความสำคัญพิเศษต่อพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลจากการตอบสนองการกำหนดเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ (Operant Behavior) ซึ่งแตกต่างจากพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดจากการสะท้อนตอบ (Respondent or reflexive behavior) ซึ่งสรุปได้ว่า "กระบวนการกำหนดเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลและยังมีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมขององค์การด้วย

Robert Gagne จัดการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ ออกเป็นลำดับขั้น และกล่าวว่า ความรู้ในระดับที่สูงกว่าจะต้องอาศัยความรู้ในระดับที่ต่ำกว่า ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอนจะต้องคำนึงถึงเนื้อหาที่จะต้องเป็นไปตามลำดับขั้น โดยเรียนสิ่งที่ยากก่อนเพื่อเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่ยากต่อไป

ลำดับขั้นการเรียนรู้ของ Gagne

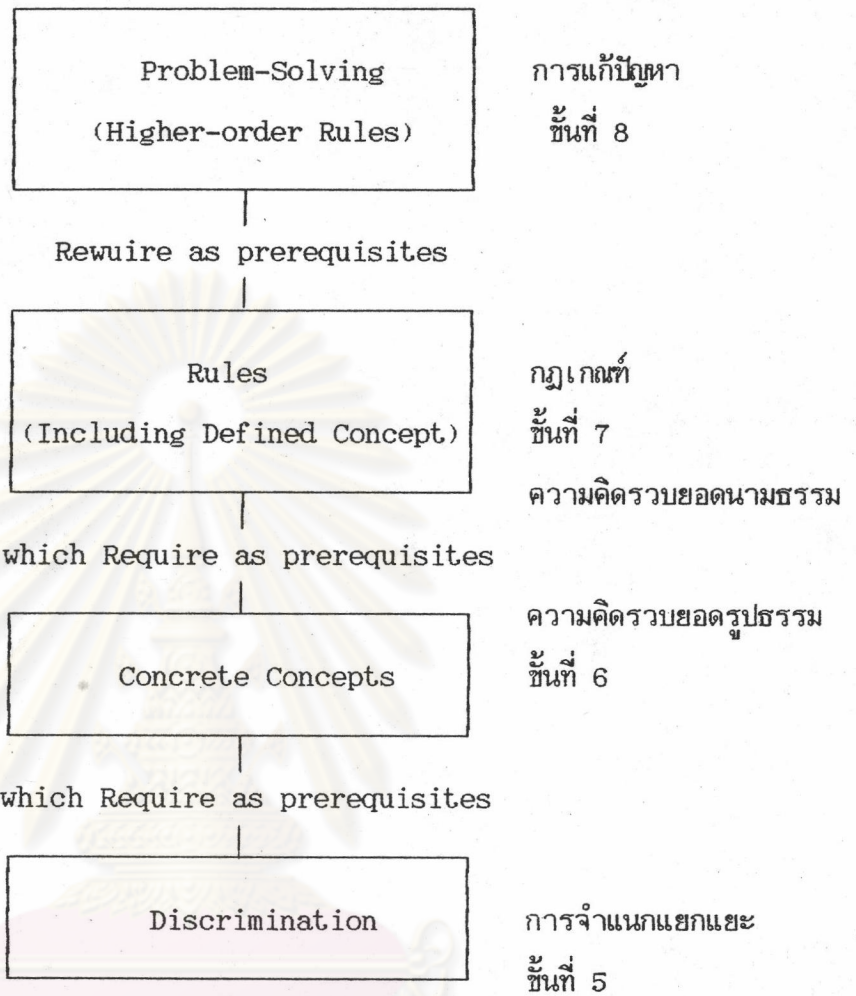
1. การเรียนรู้จากสัญญาณ (Signal Learning)
2. การเรียนรู้จากความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response Learning)

3. การเรียนรู้จากปฏิกิริยาต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ (Chaining)
4. การเรียนรู้ความสัมพันธ์กันทางภาษา (Verbal Learning)
5. การเรียนรู้ในการจำแนกความแตกต่าง (Discrimination Learning)
6. การเรียนรู้ในการสร้างความคิดรวบยอด (Concept Learning)
7. การเรียนรู้กฎต่าง ๆ (Rule Learning)
8. การเรียนรู้ในการแก้ปัญหา (Problem Solving)

Gagne อธิบายว่า ความรู้ ทักษะที่จัดเรียงเป็นลำดับขั้นเป็นเครื่องที่การถ่ายโอนทักษะที่ต่ำไปเชื่อมโยงกับทักษะที่สูงขึ้น (วิกิต ตันทุทโท, 2528) ปัจจัยในตัวผู้เรียนที่มีผลต่อการเรียนรู้ ได้แก่ ความตั้งใจ แรงจูงใจของผู้เรียนและระดับพัฒนาการทางสติปัญญา ส่วนปัจจัยภายนอกของการเรียนรู้นั้น ได้แก่ เวลา สถานที่ สภาพแวดล้อม และการเลือกใช้ภาษาในการสื่อความหมายกับผู้เรียน

การเรียนลำดับขั้นการเรียนรู้ของ Gagne' สอดคล้องกับลักษณะการเกิดการเรียนรู้ ซึ่งเป็นไปตามขั้นของพัฒนาการ เช่น เด็กเรียนรู้ที่จะเคลื่อนไหวได้ก่อนที่จะใช้ภาษาพูด จากนั้นจึงสามารถจำแนกแยกแยะและสร้างความคิดรวบยอดได้ การเรียนรู้ในขั้นที่ 5, 6 และ 7 เรียกว่า เป็นขั้นของทักษะทางสติปัญญา (Intellectual Skills) ซึ่งจะใช้สำหรับการเรียนรู้ในระบบโรงเรียน ส่วนขั้นที่ 8 เรียกว่า เป็นขั้นกฎระเบียบขั้นสูง (Higher-order Rules) ซึ่งหมายถึงขั้นการแก้ปัญหานั้นเอง และ Gagne' (1977) ได้เสนอเป็นแผนผังไว้ดังนี้คือ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ 7 คัดลอกจาก Gagne. The Condition of Learning. 1977

แนวทางการสอนและวิธีการสอนเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหา

นักทฤษฎีบางกลุ่มเห็นว่าธรรมชาติของมนุษย์มีความกระตือรือร้น ฉะนั้นการเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนลงมือกระทำเอง ซึ่งเหมาะสมกับการเรียนแบบสืบสอบ ครูจะเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูล และคอยกระตุ้นโดยใช้คำถามเร้าความสนใจ ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งเชื่อว่าจะต้องได้รับการสอน ผูกหัดจนสามารถทำได้และถ่ายโอนการเรียนรู้ไปสู่การแก้ปัญหาในสถานการณ์อื่นๆ ได้ วิธีการสอนเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหา มีดังนี้คือ

1. ขั้นแรกการสอนให้เกิดความเข้าใจในความหมาย ความคิดรวบยอดและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น เป็นพื้นฐานก่อน
2. สร้างบรรยากาศกระตุ้นผู้เรียนให้รู้สึกอิสระต่อการซักถาม ไม่ควรเข้มงวด ซึ่งจะทำให้เกิดความตึงเครียด
3. กระตุ้นให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ให้โอกาสบรรยายต่อกลุ่มซึ่งมีความพร้อมที่จะฟังและทำความเข้าใจ
4. กระตุ้นให้ผู้เรียนเดาคำขอและวิเคราะห์คำตอบด้วยตนเอง
5. สอนเทคนิคการแก้ปัญหาด้วยการสืบสอบ ดังนี้คือ
 - ก. ขึ้นเตรียม ครูเป็นผู้เสนอปัญหา หรือให้ผู้เรียนตั้งปัญหาเองหรืออาจตั้งสมมติฐานและให้ทำการทดสอบ
 - ข. ขึ้นสำรวจ กระตุ้นและช่วยผู้เรียนในการค้นหาข้อมูล ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาด้วยการแนะนำหนังสือ ห้องสมุด หรือการใช้คำถามกระตุ้น โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบและหาแนวทางแก้ปัญหาอย่างอิสระ
 - ค. ขึ้นการแก้ปัญหา กระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงถึงวิธีที่ตนเองคิดแก้ปัญหาได้ และสามารถถ่ายทอดให้กลุ่มเข้าใจได้
 - ง. ขึ้นทดสอบ หลังจากการเรียนให้ผู้เรียนติดตามผลว่าสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้จริงหรือไม่ ถ้าพบว่านำไปใช้ได้แสดงว่าเกิดการถ่ายโยงความรู้ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของการสอนแก้ปัญหา
6. ในการสอนแก้ปัญหานั้น จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การเรียนแบบสืบสอบอาจใช้ไม่ได้ผลดีกับทุก ๆ คน เหมือนกัน

การสอนเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ไปตามลำดับขั้น จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางแก้ปัญหาในโอกาสต่อไป และถ้าได้รับแรงเสริม ความรู้นั้นจะคงทนอยู่ต่อไป จนสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อยู่เสมอ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล (2535) ทำการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยและเวรตึก โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร" พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยและเวรตึกอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้าน ตัวแปรที่มีความสำคัญในการร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงานคือ สังเกตกระทรวงมหาดไทย สังเกตทบวงมหาวิทยาลัย แผนกอายุรกรรมและอานาจิวิชาชีพ และการได้รับการอบรมด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านบริหารงาน"

ประไพ กุดถวัลย์ (2536) ทำการวิจัยเรื่อง "การเปรียบเทียบความสามารถด้านความรู้-การคิด ใน เรื่องการสาธารณสุขมูลฐานของนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับการสอนโดยวิธีสืบสวนสอบสวน เพื่อการแก้ปัญหากับการสอนโดยวิธีปกติ กรณีศึกษาวิทยาลัยพยาบาลสระบุรี" ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยหลังการเรียนของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ไม่มีความแตกต่างกัน แต่การเปรียบเทียบความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มต่อการเรียนการสอนของแต่ละกลุ่มได้รับ พบว่า กลุ่มที่ได้รับการสอนโดยวิธีสืบสวนสอบสวนเพื่อการแก้ปัญหามีความคิดเห็นในเรื่องการเรียนรู้อัตโนมัติกับสภาพความเป็นจริง ความสนใจในการเรียน การผสมผสานความรู้เพื่อการแก้ปัญหา การพัฒนาความคิดเชิงสร้างสรรค์ การฝึกการคิดอย่างมีเหตุผล การปลูกฝังนิสัยการใฝ่รู้ ตลอดจนความมั่นใจในการปฏิบัติงานในชุมชนดีกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนตามวิธีปกติ"

แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์ (2534) ทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร" ได้อภิปรายผลการวิจัยไว้ว่า การจัดการกับความขัดแย้งนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจะนำวิธีการแก้ปัญหามาใช้มากที่สุด ซึ่งแสดงว่าส่วนใหญ่ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้รับการจัดการในเชิงสร้างสรรค์ มีการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและหาแนวทางที่จะแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

ละเอียต รักษ์เฒ่า (2529) ทำการวิจัยเรื่อง "รูปแบบการสอนเป็นกลุ่มที่ให้ผลการเรียนใกล้เคียงกับผลการสอนแบบครูหนึ่งคนต่ออีกเรียนหนึ่งคน" พบว่า รูปแบบการสอนเป็นกลุ่มที่พัฒนาขึ้นช่วยให้กลุ่มผู้เรียนที่มีความถนัดต่ำสามารถเพิ่มพูนศักยภาพในตนเองจนกระทั่งสามารถมีผลสัมฤทธิ์ได้ เท่ากับผู้เรียนที่มีความถนัดสูง

กุลวดี โรจนไพศาลกิจ (2537) ศึกษาผลของการเสริมแรงทางบวกในการสอน การติดต่อความรู้และความสามารถของนักศึกษาพยาบาลในการแก้ปัญหาสุขภาพมารดาและทารกแรกเกิดในชุมชน พบว่า คะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาภายหลังการเสริมแรงทางบวกในการสอน การคิดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาก่อนการเสริมแรงทางบวกในการสอนการคิดและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กิตติพร เอื้อยะสมบูรณ์ (2537) ศึกษาปัจจัยสนับสนุนการใช้กระบวนการพยาบาล ของพยาบาลประจำการ พบว่า แบบบันทึกทางการพยาบาล เป็นปัจจัยซึ่งสนับสนุนการใช้ กระบวนการพยาบาลในระดับปานกลางและพยาบาลประจำการกลุ่มที่เคยได้รับการอบรมความรู้ เรื่องการใช้กระบวนการพยาบาลรับรู้การนิเทศสนับสนุนการใช้กระบวนการพยาบาลสูงกว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชีน และแมรี่ (Shean and Mary, 1977 อ้างใน พวงเพ็ญ ชุณหพราน, 2533) ทำการวิจัยเกี่ยวกับผลของการฝึกแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ต่อความคิดอเนกนัยและการรวม การรับรู้กับนักศึกษาแผนกการบริหารโรงเรียนของมหาวิทยาลัย นอร์ทเทิร์น อริโซนา โดย แบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 19 คน กลุ่มทดลอง 32 คน กลุ่มทดลองเข้ารับการฝึกการแก้ปัญหาแบบ สร้างสรรค์เป็นจำนวน 10 ช่วง ๆ ละ 1 ชั่วโมง เป็นการฝึกการแก้ปัญหาเกี่ยวกับหลักใน การค้นหาข้อเท็จจริง การกำหนดตัวปัญหา การตัดสินใจตาม การระดมความคิด การ ประเมินผลและการยอมรับความคิด ผลการวิจัยพบว่า การฝึกแก้ปัญหาแบบสร้างสรรค์ก่อให้เกิดพัฒนาความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และความคิดริเริ่มเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

Nancy Kingsland Maeqius (1990) ทำการวิจัยเรื่อง "ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความเชื่ออำนาจภายในตน และการแก้ปัญหาใน คลินิกของพยาบาลวิชาชีพ" ตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 40 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 20 คน กลุ่มหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อีกกลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการคิดวิเคราะห์เป็นตัวทำนาย ความสามารถในการแก้ปัญหาในคลินิกได้ดีกว่าเช่นเดียวกับทั้ง 2 กลุ่ม

Efros, Frederic (1986) ทำการวิจัยเกี่ยวกับทักษะในการแก้ปัญหาของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ได้รับการฝึกทักษะและเจตคติในการแก้ปัญหา กลุ่มควบคุม 22 คน ได้รับการสอนตามปกติ กลุ่มทดลอง 19 คน ได้รับการสอนโดยการฝึกแก้ปัญหา กลุ่มทดลอง

ได้รับการสอนเป็นเวลา 3 ครั้ง ๆ ละ 1 ชั่วโมง เป็นเวลา 1 สัปดาห์ ผลการวิจัยพบว่า
ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างการสอนและทักษะในการแก้ปัญหา ทั้งนี้อาจ
เนื่องจากระยะเวลาในการวิจัยสั้นเกินไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย