



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารการพยาบาลมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพตามนโยบายและเป้าหมายขององค์การ แนวทางการบริหารการพยาบาล เพื่อมุ่งสู่คุณภาพการพยาบาลจะต้องนำกระบวนการพยาบาลหรือกระบวนการแก้ปัญหา มาปฏิบัติ เพื่อแก้ปัญหาด้านสุขภาพอนามัยและตอบสนองความต้องการของบุคคล ครอบครัวและชุมชน การพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล ครอบครัวและชุมชนนั้น พยาบาลจะต้องมีความสามารถด้านการค้นหาปัญหาของผู้ป่วยทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และเศรษฐกิจ พยาบาลจะต้องสามารถวิเคราะห์ปัญหา วางแผนปฏิบัติการพยาบาลเพื่อการแก้ปัญหาตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสม พยาบาลต้องมีความรู้ มีทักษะเป็นอย่างดีในเรื่องการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล (Mallick, 1977) ผลงานวิจัยของลัดดา เชียงเห็น (2530) ที่ให้เห็นปัญหาด้านการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลของพยาบาลไว้ว่า มีพยาบาลวิชาชีพเพียงส่วนน้อยที่มีความสามารถระดับสูงต่อการใช้ข้อมูลประกอบการวินิจฉัยการพยาบาลและหลักการคิด ในการวินิจฉัยพบว่าพยาบาลไม่ได้ใช้หลักการคิดแก้ปัญหาอย่างมีระบบตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของกระบวนการพยาบาล

ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบด้านการบริหารการพยาบาลในหอผู้ป่วยอาจเกิดอุปสรรคและปัญหาได้อย่างมากมายซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาจากการศึกษาวิเคราะห์ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดย พรทิพย์ ประชูรวงษ์ (2533) พบว่าความสามารถในการระบุปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ในการปฏิบัติงานมักจะพบว่าการที่จะทราบถึงปัญหาที่แท้จริงนั้นเป็นไปได้ยากมาก เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะเป็นปัญหาที่ซับซ้อนและต่อเนื่อง ดังนั้นความสามารถในชั้นการระบุปัญหาจึงมีความสำคัญมากเพราะจะเชื่อมโยงไปสู่การวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทาง

แก้ไข้ปัญหา ถ้าไม่สามารถระบุปัญหาได้หรือระบุปัญหาไม่ตรง ก็จะไม่สามารถแก้้ปัญหาได้
ครอบคลุม ครบถ้วน หรือปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข้ทั้งหมด

แบร์เลย์ และคลอส (อ้างถึงใน พรทิพย์ ประยูรวงษ์, 2534) กล่าวว่า การ
ระบุปัญหาให้ได้ว่า ปัญหาคืออะไร เกิดขึ้นได้อย่างไร ที่ไหน จะทำให้มีการรวบรวมความ
สนใจ ไปยังปัญหาที่แท้จริง ได้ถูกต้อง ไม่หลงทาง ทำให้ประหยัดเวลาและพลังงาน การระบุ
ปัญหาได้ถูกต้องช่วยให้สามารถแก้้ปัญหาได้ตรงเป้าหมายและง่ายขึ้น การตัดสินใจแก้้ปัญหา
โดยใช้วิธีการญาณ ความรู้สึก ประสบการณ์เดิม รวมทั้งการเลียนแบบอย่างจากผู้บังคับบัญชา
จะทำให้ขาดเหตุผลและการพิจารณาไตร่ตรองที่รอบคอบ ดังนั้นในการวิเคราะห์ปัญหาและ
ระบุปัญหาจึงควรใช้ความคิดวิเคราะห์ด้วยเหตุผลจึงจะสามารถแก้้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพยาบาลเป็นศาสตร์ที่ต้องใช้การแก้้ปัญหาและการตัดสินใจแก้้ปัญหาเป็นพื้นฐาน
พยาบาลจึงต้องเข้าใจในกระบวนการแก้้ปัญหาและนำความรู้ในเรื่องการแก้้ปัญหาไปใช้ใน
ทุกขั้นตอนของการพยาบาลโดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ คือ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2525) 1)
การเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ต้องการแก้ไข้ 2) การประเมินปัญหาด้วยการ
เก็บรวบรวมข้อมูล 3) การกำหนดปัญหา 4) การวางแผนแก้้ปัญหา 5) การนำแผน
ไปปฏิบัติ และ 6) การประเมินผลการแก้้ปัญหา

การฝึกปฏิบัติแก้้ปัญหาตามขั้นตอนดังกล่าว จะช่วยให้การแก้้ปัญหาประสบความสำเร็จ
ได้ง่ายขึ้นและตรงตามเป้าหมาย ดังนั้นพยาบาลจึงควรฝึกฝนใช้กระบวนการแก้้ปัญหาเป็นหลัก
ในการปฏิบัติงานประจำวัน การวางแผนแก้้ปัญหาได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยเป็น
การช่วยให้พยาบาลมองผู้ป่วยในฐานะบุคคลและปฏิบัติงานโดยมุ่งที่ตัวผู้ป่วยมากกว่ามุ่งงาน
ช่วยให้พยาบาลมองเห็นความสำคัญของการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อการดูแลผู้ป่วยอย่าง
ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการพยาบาลไม่ว่าจะเป็นปัญหาของผู้ป่วยหรือปัญหาด้านการบริหารการพยาบาล
มักจะเป็นปัญหาซึ่งยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้นในการวิเคราะห์และแก้้ปัญหาจึงเหมาะสำหรับการ
ปฏิบัติร่วมกันเป็นทีม ข้อมูลที่ได้จากบุคลากรหลายฝ่าย ซึ่งมีประสบการณ์ ความชำนาญ ความ
คิดเห็น และความรู้ข้อมูลพื้นฐานที่แตกต่างกันเมื่อนำมาผสมผสานกันย่อมจะได้ข้อมูลซึ่งมี
ประสิทธิภาพ (รศนา อัสชะกิจ, 2535) แมรี่ มันทเฮย์ (Marie Manthey, 1991)
กล่าวถึงการวิเคราะห์ปัญหาโดยกลุ่มว่าเป็นกลยุทธ์ซึ่งสะดวกและรวดเร็วต่อการถ่ายทอดและ
นำไปใช้ การระดมสมองและการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น

ในปัญหานั้น ๆ ช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้ง่ายและครบถ้วน ปัญหาจะได้รับการแก้ไขด้วยความร่วมมือของกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์การต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงขึ้น

ผู้บริหารทางการแพทย์ทุกระดับมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าและการพัฒนาขององค์การสุขภาพ ประสิทธิภาพของการบริการพยาบาลจะเกิดขึ้นได้มากหรือน้อยเพียงใด มีผลจากความสามารถของผู้บริหารทางการแพทย์ มีผู้กล่าวกันอยู่เสมอว่า "ผู้บริหารคือผู้สร้างความสำเร็จโดยผ่านทางผู้อื่น" แสดงให้เห็นว่างานจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดีนั้นผู้บริหารจะต้องใช้ความสามารถรอบด้าน เพื่อให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานทุกอย่างได้ตามความคาดหวังสูงสุด ผู้บริหารทางการแพทย์จะต้องมีความสามารถหลายประการอันประกอบด้วยความสามารถในการเป็นผู้นำ ความสามารถในการบริหารจัดการ ความสามารถเฉพาะทางการแพทย์ ความสามารถในการแก้ปัญหา รวมทั้งทักษะด้านอื่น ๆ อีกมาก พยาบาลวิชาชีพคือผู้ที่จะเลื่อนขั้นสู่ตำแหน่งผู้บริหารทางการแพทย์ในโอกาสต่อไป โดยทั่วไปการเลื่อนขั้นสู่ตำแหน่งกระทำโดยพิจารณาความมีอาวุโสหรือมีประสบการณ์มานาน ประกอบกับความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นหลัก โดยมีได้คำนึงถึงการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้และความสามารถมากขึ้น การเตรียมผู้นำหรือผู้บริหารทางการแพทย์ พยาบาลจึงควรเตรียมให้มีความชำนาญในทักษะทางการบริหารด้านต่าง ๆ เป็นคนกล้าเผชิญกับปัญหา มีความไว้วางใจ กระฉับกระเฉงอยู่เสมอ (Leininger, 1974) จากผลการศึกษาของ วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล (2535) เกี่ยวกับปัจจัยตัดสรรที่สัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าเวรป่วยและเวรตึกพบว่า การได้รับการอบรมด้านการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการบริหารการพยาบาลและพยาบาลหัวหน้าเวรที่เคยได้รับการอบรมด้านการบริหารมีความสามารถในการแก้ปัญหาสูงกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรม ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงควรได้รับการเตรียมฝึกทักษะทางการบริหารทั้งด้านการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการและการควบคุมงาน รวมทั้งการเตรียมความพร้อมหลักซึ่งจะเป็นแกนกลางของความสามารถในการบริหารจัดการทุกประเภท คือ ความสามารถในการตัดสินใจและการแก้ปัญหา

ปัญหาสำคัญและพบได้มากปัญหาหนึ่งในการบริหารการพยาบาล คือ ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร การทำงานร่วมกันระหว่างทีมสุขภาพและทีมการพยาบาลเพื่อการดูแลผู้ป่วยในเวรเช้า เวรป่วย และเวรตึก จะต้องอาศัยการถ่ายทอดและส่งต่อข้อมูล โดยมีการวางแผน

การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างเหมาะสม - การจัดการในการติดต่อสื่อสารทางการพยาบาล เป็นหน้าที่ของผู้บริหารทางการพยาบาลซึ่งจะกำหนดนโยบาย วางแผนและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความผิดพลาดและบกพร่องของข้อมูลจากการติดต่อสื่อสารย่อมจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการพยาบาลในการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยและข้อมูลการปฏิบัติงาน ขณะเปลี่ยนเวรพยาบาลจะใช้บันทึกในคาร์เดกซ์และบันทึกรายงานต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลปัญหา แนวทางแก้ไขและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานส่งต่อไปให้เวรต่อไปทราบ ข้อมูลจากบันทึกรายงานต่าง ๆ อาจนำมาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพทางการพยาบาล การค้นคว้าวิจัย และใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล จากประสบการณ์พบว่ายังคงมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารทางการพยาบาล เนื่องจากไม่สามารถส่งต่อข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนละเอียด และสมบูรณ์เพียงพอ เช่นเดียวกับการที่พยาบาลได้รับการฝึกฝนให้มีทักษะและความชำนาญในการสังเกตแต่มีทักษะละเอียดไม่นำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วย ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานและการบริหารงานซึ่งเกิดขึ้นอยู่เสมอจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ผลของปัญหาทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล มีการโอนย้ายและลาออกเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากจนส่งผลกระทบต่อวิชาชีพคือการขาดแคลนบุคลากร เพื่อสนองตอบนโยบายการพัฒนาสาธารณสุขในแผนพัฒนาสาธารณสุข ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2536-2539 เกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานสาธารณสุข การแสวงหาและพัฒนาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนงานสาธารณสุข ฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลแต่ละแห่งจึงได้มีการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้ป่วย การพัฒนากระทำในรูปแบบต่าง ๆ คือให้เรียนรู้งานบริหารจากการฝึกปฏิบัติ สนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อระดับสูงด้านการบริหาร ไปศึกษาดูงานและเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารและการพยาบาลเฉพาะทาง เป็นต้น อย่างไรก็ตามในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้ป่วยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยคิดว่าพยาบาลวิชาชีพควรได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการบริหารงานเป็นเบื้องต้นก่อน ประเด็นปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นประเด็นปัญหาสำคัญประเด็นหนึ่งที่ต้องมีการพัฒนาเพื่อการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การเสนอแนวทางและการตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหา การวิจัยครั้งนี้กำหนดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างรูปแบบและประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารสำหรับพยาบาลวิชาชีพ

ปัญหาของการวิจัย

รูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลสามารถช่วยให้พยาบาลเรียนรู้การฝึกแก้ปัญหาได้สูงขึ้นเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารสำหรับพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อประเมินประสิทธิผลของรูปแบบที่สร้างขึ้น การประเมินจะประเมินจากความสามารถต่อไปนี้ คือ
 - 2.1 การระบุปัญหา
 - 2.2 การระบุสาเหตุของปัญหา
 - 2.3 การเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหา
 - 2.4 การเลือกวิธีแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัย

การเข้าสู่ตำแหน่งของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับการคัดเลือกมาจากพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งมีประสบการณ์และความชำนาญในงานสูง โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเหล่านั้นอาจไม่เคยได้รับการเตรียมความรู้ด้านกระบวนการบริหารและทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารมาก่อน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง การเตรียมความรู้ความสามารถทางการบริหารให้แก่พยาบาลวิชาชีพก่อนเข้าสู่ตำแหน่ง จึงควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการต่าง ๆ สกินเนอร์ (Skinner, 1976) กล่าวถึงการพัฒนาพฤติกรรมด้านสติปัญญาความรู้ว่า การพัฒนาควรตั้งต้นพัฒนาจากการรู้น้อยไปสู่การรู้มากขึ้นตามลำดับขั้น ไปจนถึงขั้นการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical thinking) ซึ่งหมายถึงการรู้ในขั้นการสังเคราะห์และประเมินค่าซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาด้านสติปัญญาความรู้ เป็นการสอนให้ผู้เรียนคิดตามหลักวิทยาศาสตร์ มีจุดเริ่มต้นจากการเห็นปัญหาเมื่อเห็นปัญหาแล้วจะนำไปสู่การวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจเลือกทางแก้

ปัญหาซึ่งเป็นการพัฒนาไปตามลำดับขั้นคือเมื่อเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ให้ผู้เรียนจดจำ นำความรู้ไปใช้ ให้ผู้เรียนได้พบปัญหา ผึกหัดคิดวิเคราะห์ปัญหาและแสวงหาคำตอบในการ แก้ปัญหาแล้วทำการทดสอบคำตอบเหล่านั้นด้วยตนเอง ทิศนา แชนมณีและคณะ (2522) กล่าวถึงการสอน โดยใช้สถานการณ์จำลองว่า การจำลองสถานการณ์ปัญหา เพื่อให้ผู้เรียน หรือกลุ่มผู้เรียน ได้ฝึกปฏิบัติวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้วยตนเองหรือกลุ่มจะมีผลให้สามารถ ถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึก ไปสู่สถานการณ์ปัญหาที่แท้จริงได้ การเรียนรู้ซึ่งสามารถทำสิ่ง หนึ่งสิ่งใดได้โดยการใช้ความคิดของตนเอง ผู้เรียนจะเกิดการรับรู้ เข้าใจและมีโมเมติเพิ่มขึ้น สามารถนำความคิดมาดัดแปลงเพื่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Redman, 1976)

การระดมความคิดในกระบวนการแก้ปัญหาจะช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลปัญหา ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนหาแนวทาง แก้ ปัญหา และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การร่วมแก้ปัญหาคือการบริหารการพยาบาล ในองค์กร มักจัดกระทำอยู่เสมอ ๆ ด้วยความคาดหวังว่าประสิทธิภาพของกลุ่ม จะช่วยให้ เกิดผลดีต่อการแก้ปัญหา การวิเคราะห์ปัญหาและร่วมแก้ปัญหาโดยกลุ่มนอกจากจะช่วยให้ ได้ข้อมูลปัญหาที่มีศักยภาพสูงกว่าแล้ว ยังทำให้เกิดการกระตุ้นและผลักดันโดยสมาชิกของกลุ่ม เพื่อให้การแก้ปัญหานั้นเสร็จสิ้นสมบูรณ์และพัฒนาให้ได้แนวทางแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์อย่างแท้จริง (Brichman and Verheven, 1990)

ในวิชาชีพการพยาบาล ทักษะด้านการติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและ สำคัญมาก นำมาซึ่งการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อสร้างแนวคิดและทฤษฎีทางการพยาบาลรวมถึง การพัฒนาทักษะการปฏิบัติการพยาบาลขั้นวิชาชีพ จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาล (Marrie J. Farley, 1991) พบว่า เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการสื่อสารที่ดี ระหว่างองค์กรและบุคลากร การสื่อสารที่ดีระหว่างกลุ่มบุคลากรและบุคลากรรุ่นอาวุโส รวมทั้ง ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาล ดังนั้นปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารทางการบริหาร การพยาบาล จึงอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและองค์กร มีการโอนย้าย ลาออกซึ่งทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรในวิชาชีพมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาคือ การบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารของพยาบาลวิชาชีพภายหลังได้รับการทดลองฝึกแก้ปัญหา ตามรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาสูงกว่าก่อนการฝึก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ปัญหาทางการบริหารการพยาบาลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร
 2. ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการทดลองเป็นพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 12 คน
 3. ตัวแปรที่จะศึกษา
 - 3.1 การฝึกแก้ปัญหาตามรูปแบบการฝึกแก้ปัญหา
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คะแนนจากการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหา
- การบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารและคะแนนความพึงพอใจต่อการฝึกแก้ปัญหา

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบการฝึกแก้ปัญหา หมายถึง ขั้นตอนการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แนวคิดในการสร้างรูปแบบการฝึกแก้ปัญหาคือ การเรียนรู้เพื่อการแก้ปัญหา กระบวนการแก้ปัญหา การระดมความคิดเพื่อการวิเคราะห์ปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ปัญหาและปัญหาการบริหารการพยาบาล รูปแบบการฝึกแก้ปัญหาประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 สร้างทัศนคติต่อกระบวนการแก้ปัญหาและฝึกทักษะวิเคราะห์ปัญหา ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ

กิจกรรมที่ 1 การเล่นเกมกระบวนการแก้ปัญหา เป็นเกมต่อภาพต่อรูปสัตว์ แบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม แจกภาพต่อให้กลุ่มละ 1 ภาพ ให้แต่ละกลุ่มช่วยกันประกอบ

กิจกรรมที่ 2 ให้ความรู้เรื่องกระบวนการแก้ปัญหา และการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้แผนการสอนชุดที่ 1

กิจกรรมที่ 3 แบ่งกลุ่ม 3 กลุ่ม เพื่อฝึกทักษะวิเคราะห์ปัญหาจากสถานการณ์จำลองซึ่งเป็นปัญหาทางการบริหารการพยาบาล 1 สถานการณ์ อภิปรายผลการวิเคราะห์ปัญหา

ขั้นตอนที่ 2 สร้างทัศนคติต่อกระบวนการติดต่อสื่อสารและฝึกทักษะการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ

กิจกรรมที่ 1 การเล่นเกมกระบวนการติดต่อสื่อสาร เป็นเกมปัญหา การรับรู้เนื้อหาของสาร แบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม แจกอุปกรณ์เป็นภาพศิลป์ 1 ภาพให้แต่ละกลุ่ม เขียนคำบรรยายภาพและอภิปราย

กิจกรรมที่ 2 ให้ความรู้เรื่องกระบวนการติดต่อสื่อสารโดยใช้แผนการสอนชุดที่ 2

กิจกรรมที่ 3 แบ่งกลุ่ม 3 กลุ่ม ฝึกทักษะวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุปัญหาจากสถานการณ์จำลอง ซึ่งเป็นปัญหาทางการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสาร

1 สถานการณ์

ขั้นตอนที่ 3 ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหา ประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ

กิจกรรมที่ 1 อภิปรายประสบการณ์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา

กิจกรรมที่ 2 สาธิตการวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อตัดสินใจแก้ปัญหา

จากสถานการณ์จำลอง

กิจกรรมที่ 3 แบ่งกลุ่ม 3 กลุ่มฝึกทักษะวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหา

ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง อุปสรรคและข้อขัดข้องของพยาบาลวิชาชีพที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อสื่อสารเพื่อการบริหารการพยาบาลในระดับหอผู้ป่วย ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์และอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อบริการสุขภาพ ปัญหาการติดต่อสื่อสารจะเกี่ยวข้องกับทักษะกระบวนการและช่องทางการติดต่อสื่อสารในการถ่ายทอดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การนิเทศและควบคุมการปฏิบัติงาน การประสานงานกับผู้ร่วมงานและบุคลากรอื่น ๆ ในทีมสุขภาพ และการสื่อสารกับผู้ป่วยและผู้รับบริการ

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลซึ่งสำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตหรือเทียบเท่าและหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลวิชาชีพและผดุงครรภ์ชั้นสูง ซึ่งปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลหรือในสถานบริการสาธารณสุขมีหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งด้านการบริหารงานและปฏิบัติการพยาบาลขณะอยู่เวรในยามวิกาลและนอก

เวลาราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพและระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยและผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของหน่วยงานและนโยบายของสถานบริการสาธารณสุขนั้น ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ได้รูปแบบการฝึกแก้ปัญหาการบริหารการพยาบาลด้านการติดต่อสื่อสารในองค์การ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย