

การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่นวัตกรรมการบริการพยาบาล

Develop the Creativity Toward the Nursing Service Innovation

บทความวิชาการ

จุฑารัตน์ บันดาลสิน*

Jutarat Bandansin, R.N., M.S.N., M.Econ.*

บทคัดย่อ

นวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้จากความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กร ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ สำหรับองค์กรพยาบาลผู้บริหารองค์กรพยาบาลควรเตรียมความพร้อมในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ทั้งของตนเอง และทีมการพยาบาลควบคู่ไปกับการส่งเสริมหรือพัฒนาความสามารถด้านอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งจะสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วย ความคิดสร้างสรรค์จึงไม่ได้เป็นเรื่องเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่สภาพแวดล้อมขององค์กร และบริบททางสังคมก็ล้วนแต่เป็นแหล่งที่มาและเป็นตัวเร่งให้พยาบาลเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) ความเชี่ยวชาญ 2) ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ และ 3) แรงจูงใจ ส่วนขั้นตอนของความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) หาโอกาสและตระหนักถึงปัญหา 2) หาสาเหตุของปัญหา 3) บ่มเพาะความคิดจนตกผลึกนำไปเป็นแนวทางแก้ปัญหา 4) ทดสอบความคิดหรือแนวปฏิบัติใหม่

คำสำคัญ : ความคิดสร้างสรรค์, นวัตกรรมการบริการพยาบาล

Abstract

Innovation occurred from employee's creativity of organizations which is an important factor in increasing competitive advantage and leading organizations to success. For nursing organizations, nursing executives should prepare in enhancing their creativity and their team nursing along with promoting and developing other abilities to improve and develop the efficiency and effectiveness of nursing service. This will reflect in the quality of services to the clients. Creativity is not only the individual matter but also the corporate environment and social context, all are sources and catalyst for creativity in nursing. Creativity of individual consists of 3 main components of expertise creative thinking skills and motivation. In addition, the creative process consists of four stages: 1) awareness of the opportunities and problem realizations 2) determine the cause of the problems 3) incubate ideas till crystallization which eventually leads to possible solutions 4) test the new ideas or protocols.

Keywords: Creativity, Nursing Service Innovation

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งความรู้และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางการแพทย์ที่ง่ายขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์สูงขึ้น เป็นแรงกดดันให้รูปแบบการบริการพยาบาลต้องพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยด้วย นอกจากนี้การตรวจประเมินเพื่อรับรองคุณภาพโรงพยาบาลขององค์กรภายนอก เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรพยาบาลต้องพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือเป็นความท้าทายที่องค์กรพยาบาลต้องปรับตัว และจำเป็นต้องแข่งขันกันด้วย *ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)* และ *นวัตกรรม (innovation)* ซึ่งต้องพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพยาบาลและต่อยอดความคิดนั้นสู่นวัตกรรมบริการพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการพยาบาลสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืนในที่สุด องค์กรพยาบาลจึงต้องพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง และพัฒนางานบริการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นเลิศปรากฏต่อสายตาผู้ใช้บริการ เช่น การเพิ่มความสามารถในการดูแลผู้ป่วย การลดค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้ป่วย เป็นต้น ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรพยาบาลต้องพัฒนาให้เกิดขึ้น สอดคล้องกับแม็กเกรเกอร์ (McGregor, 2007: 9) ที่เห็นว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จสูงทั้งหลายทั่วโลกต่างให้ความสำคัญในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร และความคิดสร้างสรรค์เข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมของการทำงาน

สำหรับองค์กรพยาบาลในประเทศไทยได้ตื่นตัวกับแนวคิดดังกล่าวเช่นเดียวกัน ทำให้เกือบทุกบริบทของงานบริการพยาบาลต้องมีการพัฒนานวัตกรรมบริการพยาบาล แต่การพัฒนานวัตกรรมของพยาบาล ส่วนใหญ่ยังมีอุปสรรคในการคิดสร้างสรรค์ เช่น คิดอะไรใหม่ ๆ ไม่ค่อยออก คิดออกแต่ไปซ้ำกับที่เคยทำมาแล้ว คิดออกนอกกรอบจากความเคยชินเดิม ๆ ไม่ได้ เป็นต้น หากเราทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้จะพบว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นต้นทางของนวัตกรรม “ความคิดสร้างสรรค์” คือความคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ตรงวัตถุประสงค์ เมื่อนำเอาความคิดสร้างสรรค์นั้นมาทำประโยชน์จริง เราเรียกว่า “นวัตกรรม” นวัตกรรมต้องมาจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล องค์กรที่โดดเด่นด้านนวัตกรรมจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรเป็นหลัก

ดังนั้น ในการบริหารการพยาบาลผู้บริหารองค์กรพยาบาลควรเตรียมความพร้อมในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ทั้งของตนเอง และทีมการพยาบาลควบคู่ไปกับการส่งเสริมหรือพัฒนาความสามารถด้านอื่นๆ

บทความนี้จะมุ่งนำเสนอความรู้เกี่ยวกับการความคิดสร้างสรรค์ ความแตกต่างของความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล และประยุกต์ใช้ในบทบาทของผู้บริหารทางการพยาบาล และพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจักเป็นแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรพยาบาล เพื่อพัฒนาต่อยอดสู่นวัตกรรมบริการพยาบาลที่ยั่งยืนต่อไป

ความหมายความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และนวัตกรรม (innovation)

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และนวัตกรรม (innovation) มีผู้ใช้อย่างแพร่หลายและมีการใช้สลับกันไปมา หรือใช้ในความหมายเดียวกันก็ตาม แต่มโนทัศน์ของความคิดสร้างสรรค์มีความโดดเด่นและชัดเจนแตกต่างจากแนวความคิดของนวัตกรรม (Howkins, 2008: 25) โดยที่ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการระดับบุคคลหรือทีม ในขณะที่นวัตกรรมคือกระบวนการระดับองค์การเป็นความสำเร็จของการนำความคิดสร้างสรรค์ไปปฏิบัติ (Amabile, 1983; Stein, 1974; Woodman et al., 1993 อ้างใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นารีน, 2554: 77) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) มีผู้นิยามความหมายไว้แตกต่างหลากหลาย ดังนี้

กิลฟอร์ด (Guilford, 1980) อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นรูปแบบของความคิดของมนุษย์ที่หลากหลาย กล่าวคือ บุคคลสามารถคิดเรื่องใดเรื่องออกไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด เป็นความคิดเชิงบวก เช่น การคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ เป็นต้น ซึ่งความคิดเหล่านี้เป็นทักษะขั้นสูง และกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนของสมองประกอบด้วย การคิดริเริ่ม การคิดเร็ว (คิดอย่างคล่องแคล่ว) การคิดอย่างยืดหยุ่น และการคิดอย่างรอบคอบ ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถค้นหาความคิดใหม่จากข้อมูลที่มีอยู่เดิมและเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านั้น

เคอร์ทอน (Kerton, 1994 อ้างใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นารีน, 2554) อธิบายว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นพัฒนาการของบุคคลตั้งแต่ในวัยเด็กภายใต้สภาพแวดล้อมพัฒนาจนกลายเป็นบุคลิกภาพ

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2552: 164) สรุปนิยามความคิดสร้างสรรค์ของไฮโมวิทซ์ (Haimowitz, 1973) ทอร์เรนซ์ (Torrance, 1979) โอเวน (Owen et al., 1980) กูดและโบรฟีย์ (Good & Brophy, 1980) และเรลลีและลีวส์ (Reilly & Lewis, 1988) ไว้ว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นเรื่องสลับซับซ้อนยากแก่การให้คำจำกัดความที่ตายตัว ซึ่งพิจารณาความหมายได้หลายมุมมอง ได้แก่ ความหมายในเชิงผลงาน (Product) ต้องเป็นผลงานที่มีคุณค่าและแปลกใหม่ ความหมายในเชิงกระบวนการ (Process) คือการบูรณาการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสิ่งของหรือความคิดที่แตกต่างกันมาก ๆ เข้าด้วยกัน ความหมายเชิงปัจเจกบุคคล บุคคลนั้นต้องมีความคิดริเริ่มแปลกใหม่อยู่ในตัวเอง (Originality) เป็นผู้ที่มีความคิดคล่อง (Fluency) ยืดหยุ่น (Flexibility) และสามารถอธิบายรายละเอียดของความคิดได้ (Elaboration) แต่หากพิจารณาตามขอบเขตของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การขยายขอบเขตความคิดออกไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่สู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อน เพื่อค้นหาคำตอบที่ดีที่สุดให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น และพิจารณาจากผลของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Creative Thinking) ที่แตกต่างไปจากเดิมและใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี

สรุปความหมายความคิดสร้างสรรค์ในมิติขององค์กร ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการของสิ่งแปลกใหม่ หรือความคิดที่มีประโยชน์และเหมาะสมเพื่อที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิผล และความคิดสร้างสรรค์ในมิติที่เป็นปัจเจกบุคคล (Individual creativity) คือลักษณะของบุคคลที่สามารถคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้หลากหลายมุมมอง มีความคิดไหลเลื่อน ยืดหยุ่น สามารถเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ได้ดี และมักคิดริเริ่มสิ่งแปลกใหม่ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความสำเร็จขององค์กร (Amabile et al., 1996 อ้างใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554: 78)

สำหรับนวัตกรรม (innovation) นั้น สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2549) ได้กำหนดความหมายไว้ว่า นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งขั้นตอนของการเกิดนวัตกรรมในองค์กรอย่างแรกจะต้องส่งเสริมให้คนในองค์กรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน จากนั้นจึงนำผลงานมาวิจัยทดลองและพัฒนาไปสู่สิ่งประดิษฐ์ จนต่อยอดมาเป็นนวัตกรรมเพื่อใช้ในเชิงพาณิชย์ การวิจัยและพัฒนานั้นหากไม่นำมาต่อยอดเพื่อใช้ในเชิงพาณิชย์ จะไม่เรียกว่าเป็นนวัตกรรม แต่จะเป็นเพียงแค่สิ่งประดิษฐ์ (Invention) ที่คิดค้นขึ้นมาเท่านั้น ดังนั้นนวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ย่อมมาจากความคิดสร้างสรรค์ของคนที่จะคิดหลากหลายวิธี เพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงสิ่งที่ทำอยู่เดิมให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งคิดค้นประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมา

ส่วนนวัตกรรมการบริการพยาบาล (Nursing Service Innovation) หมายถึง สิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์การบริการพยาบาลให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริการด้านการรักษาพยาบาล ก่อให้เกิดความคุ้มค่าคุ้มทุนในการบริการพยาบาล อันส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพมีความเข้มแข็ง นวัตกรรมทางการพยาบาล ได้แก่ สิ่งประดิษฐ์ เครื่องมือในการให้บริการพยาบาล วิธีการให้บริการแบบใหม่ ระบบงานบริการพยาบาลแบบใหม่ เช่น แบบประเมินทางการพยาบาล เครื่องมือในการวัดหรือเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ แนวปฏิบัติทางการพยาบาล เทคนิคหรือหัตถการในการให้บริการ กิจกรรมการบริการทั้งในด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการรักษาพยาบาล การบริหารจัดการระบบการให้บริการ เป็นต้น (กลมทิพย์ ชลัษฐธรรมเนียม, 2554: 72)

ขั้นตอนของการคิดสร้างสรรค์

การคิดสร้างสรรค์เป็นการคิดที่มีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) มีนักวิชาการได้กำหนดขั้นตอนของความคิดสร้างสรรค์ไว้ดังนี้

Torrance (1965)	Thomas (2008)	DuBrin (2010)	สุวิทย์ มูลคำ (2550)	มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2552)
1. ค้นหาข้อเท็จจริง	1. เตรียมการ/รวบรวมข้อมูล	1. ภาระหนักถึงปัญหา/หาโอกาส	1. ค้นพบปัญหา	1. กำหนดเป้าหมายการคิด
2. ค้นพบปัญหา	2. วิเคราะห์ปัญหา	2. มุ่งมั่นต่อปัญหา	2. เตรียมการและรวบรวมข้อมูล	2. แสวงหาแนวคิดใหม่
3. การตั้งสมมุติฐาน	3. ริเริ่ม/บ่มเพาะความคิดเพื่อไปสู่แนวทางแก้ปัญหา	3. บ่มเพาะความคิดจนตกผลึกนำไปสู่แนวปฏิบัติใหม่	3. วิเคราะห์ปัญหา	3. ประเมินแนวคิด
4. การค้นพบคำตอบ	4. การทำความคิดให้กระจ่าง	4. เข้าใจแนวปฏิบัติอย่างถ่องแท้	4. พุ่มพักความคิดเพื่อหาแนวปฏิบัติทางแก้ปัญหา	4. คัดเลือกแนวคิดไปปฏิบัติ
5. ยอมรับผลจากการค้นพบ	5. พิสูจน์ความจริงทดสอบความขัดแย้งนำไปสู่การปฏิบัติ	5. พิสูจน์และนำไปใช้แนวปฏิบัติใหม่ไปใช้	5. ความคิดกระจ่างชัด 6. ทดสอบความคิดหาสาเหตุของปัญหา	

จากตารางข้างต้นผู้เขียนได้วิเคราะห์ความสอดคล้องกับงานบริการพยาบาล และสามารถสรุปขั้นตอนของความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานวัดกรรมการบริการพยาบาลได้ 4 ขั้นตอน คือ 1) หาโอกาสและตระหนักถึงปัญหา 2) หาสาเหตุของปัญหา 3) บ่มเพาะความคิดจนตกผลึกนำไปเป็นแนวทางแก้ปัญหา 4) ทดสอบความคิดหรือแนวปฏิบัติใหม่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล

เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลสามารถพัฒนาได้ และทักษะดังกล่าวเป็นคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคนอยู่แล้ว เพียงแต่ขาดการกระตุ้นหรือส่งเสริม รวมถึงการเปิดโอกาสให้แสดงออกอย่างเหมาะสม จากการศึกษาวิจัยถึงเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลขึ้น แนวคิดเรื่องการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่ได้รับการยอมรับในเชิงวิชาการอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีของศาสตราจารย์ เทเรซ่า อมาบิล (Teresa Amabile) แห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ซึ่งอธิบายแนวคิดใน ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (Creativity) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) ความเชี่ยวชาญ 2) ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ และ 3) แรงจูงใจ อธิบายรายละเอียดได้ดังนี้ (Amabile, 1999: 3-7)

1. **ความเชี่ยวชาญ (Expertise)** คือ ความรู้ทั้งด้านเทคนิคและการปฏิบัติหรือกระบวนการ รวมทั้งความสามารถทางสติปัญญาหรือความฉลาดของบุคคล

2. **ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills)** คือ ทักษะของบุคคลต่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างยืดหยุ่นและมีจินตนาการ เป็นการแสดงถึงกรรมวิธี (Mechanism) ที่บุคคลพิจารณาใช้ในการแก้ปัญหา เป็นความสามารถในการประยุกต์พื้นฐานความรู้ ความชำนาญมาใช้ประโยชน์ มักจะเกิดจากบุคลิกภาพ ประสบการณ์ และแนวทางการทำงานหรือการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคล

องค์ประกอบทั้งสองที่กล่าวมาถือได้ว่าเป็นทักษะหรือคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลคนนั้น (Personality Traits) ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไป

3. **แรงจูงใจ (Motivation)** เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและการกระทำที่เกิดขึ้นจริงของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดได้ทั้งจากแรงขับเคลื่อนของแต่ละบุคคลและจากการส่งเสริมกระตุ้นจากองค์กร สำหรับแรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ทั้งในบริบทของไทยและของต่างประเทศมีความคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยภายนอก เป็นประเด็นในระดับองค์กร หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Contextual Factor) คือ การรับรู้ของบุคลากรถึงการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร (Perceived organizational support for creativity) โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ได้แก่ การสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการทำงาน (Autonomy Support) การสนับสนุนความรู้และทักษะในการทำงาน (Competence Support) และบุคลิกลักษณะผู้นำแบบประชาธิปไตยและผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Amabile, 1989; Woodman et al., 1993 อ้างใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554: 77-79) ส่วนความกดดันจากปริมาณงาน (Workload Pressure) และเวลาที่มีผลกระทบต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร (Amabile, 2002: 52-56; เดชา เดชะวัฒนไพศาล และคณะ, 2554: 8-9)

2. ปัจจัยภายใน เป็นประเด็นในระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับทักษะหรือคุณลักษณะของตัวบุคลากรเองในการทำงาน (Personal Factor) ได้แก่ ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ (creative self-efficacy) เซวน์ทางจิต (Spiritual Quotient - SQ) เซวน์อารมณ์ (Emotional Quotient - EQ) ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking) และความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง (Readiness for Change) ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นกลไกเชิงจิตวิทยาและเชิงพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล โดยปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (เดชา เดชะวัฒนไพศาล และคณะ, 2554: 12-13; เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554: 77-79)

จากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ทั้งสองปัจจัยดังกล่าวข้างต้น หากนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรพยาบาล เพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพยาบาลโดยผู้บริหารทางการพยาบาลส่งเสริมปัจจัยภายในซึ่งเป็นกลไกเชิงจิตวิทยา เช่น การพูดกระตุ้น ให้กำลังใจ หรือชื่นชมอย่างจริงใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นถึงประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ความสามารถของตนเอง มีการตั้งเป้าหมายและมีแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างในการมองโลกในแง่ดี รักและภาคภูมิใจในวิชาชีพ มีความอดทนต่ออุปสรรค และปัญหาในการทำงาน แก้ปัญหาอย่างมีสติและมีความมั่นคงทางอารมณ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งเสริมแรงจูงใจภายในตัวพยาบาลทั้งสิ้น นอกจากนี้บรรยากาศองค์กรถือเป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการพัฒนา

ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรพยาบาล เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรพยาบาลได้คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่พัฒนางานไม่ว่าจะเป็นสิ่งประดิษฐ์ หรือกระบวนการทำงาน โดยการให้อิสระทางความคิด ทางารพูด และในการทำงานแต่อยู่ในระเบียบวินัยที่กำหนด การให้เวลาพักผ่อนนอกเหนือจากเวลาทำงานประจำวันอย่างเหมาะสมจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรพยาบาลได้ทบทวนปัญหาอุปสรรคจากการทำงานเพื่อคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานเพื่อแก้ไขปัญหา ลดปัจจัยเสี่ยง หรือจัดอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านั้นจะนำมาซึ่งความคิดสร้างสรรค์ และพัฒนาต่อยอดสู่วัตรกรรมการบริการพยาบาลต่อไป ดังนั้น ผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องมีความยืดหยุ่น กล้าเสี่ยงกับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร โดยพร้อมรับฟังความคิดเห็นที่แปลกใหม่ รวมถึงผลักดันให้บุคลากรพยาบาลที่ชำนาญการคิดมีความคิดสร้างสรรค์ ให้มีส่วนร่วมในการระดมสมอง เพื่อให้เกิดการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ นำไปสู่การวิจัยและพัฒนาจนเกิดนวัตกรรมขึ้นมา

การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

ในโลกแห่งการแข่งขัน การคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับทุกอาชีพ ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นเหมือนทุนทางปัญญาที่ล้ำค่าขององค์กร แต่ความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่พรสวรรค์ของบุคคลหนึ่ง ๆ แต่ความคิดสร้างสรรค์นั้นสามารถถูกพัฒนาและหล่อหลอมด้วยกาลเวลาไปพร้อมกับความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์การทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ความคิดสร้างสรรค์จึงไม่ได้เป็นเรื่องเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่สภาพแวดล้อมและบริบทขององค์กรก็เป็นแหล่งที่มา และเป็นตัวเร่งให้บุคคลเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ (Oldham & Cummings, 1996; Katz, 2003 อ้างใน เดชา เดชะวัฒนไพศาล และคณะ, 2554: 6) ด้วยเหตุนี้ ทักษะการคิดสร้างสรรค์จึงได้รับการพิจารณาจากองค์กรในปัจจุบันให้เป็นสมรรถนะ (Competency) ที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม (Amabile, 1988) รวมถึงการมีส่วนร่วมสำคัญในการสร้างความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนขององค์กร

สำหรับวิชาชีพพยาบาลการพยาบาลให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์มาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการประกันคุณภาพการพยาบาลและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทำให้เกิดกระบวนการการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานการบริการ เพิ่มความ

สามารถในการดูแลผู้ให้บริการ และลดค่าใช้จ่ายในระบบสุขภาพ ล้วนแต่ทำให้พยาบาล ผู้บริหารการพยาบาลต้องใช้กระบวนการคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางานทั้งสิ้น เช่น การออกแบบ การดูแลผู้ให้บริการในแต่ละราย การสร้างสรรค์นวัตกรรม การบริการพยาบาลเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้สิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับผู้ปฏิบัติงานการพยาบาล ก็คือ 1) ต้องเป็นคนที่มีความรู้ในวิชาชีพ และความรู้รอบตัว 2) เมื่อมีความรู้แล้วต้องตั้งคำถาม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้นั้น 3) ต้องหาคำตอบของคำถามนั้น คำตอบที่ได้รับอาจมีมากมายจนนับไม่ถ้วน ถูกบ้าง ผิดบ้าง คละกันไป แต่คำตอบทั้งหมดถือว่าสำคัญทุกคำตอบ 4) เมื่อได้คำตอบแล้วให้พิจารณาคำถามที่ตั้งใจ และพิจารณาคำตอบทั้งหมดในหลาย ๆ มุม เหมือนกับการคิดนอกกรอบ เพื่อได้ข้อสรุปหาทางออกที่ตอบปัญหานั้น ดังนั้นพยาบาลและผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีวิธีคิดเพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในงาน ดังนี้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2551)

1. คิดเชิงบวก (Positive Thinking) การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ออกมาได้ เราต้องเชื่อมั่นในประสิทธิภาพภายในตนเอง (Self Efficacy) จะช่วยให้รับรู้โอกาสที่จะแสดงศักยภาพทางความคิดสร้างสรรค์ได้มากแล้ว ยังช่วยให้เราเกิดการเรียนรู้ที่เหนือกว่าคนอื่น เพราะถ้าเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้นเราสามารถเรียนรู้ทั้งสิ่งที่คนทั่วไปรู้กันอยู่แล้ว เรายังได้เรียนรู้ในสิ่งที่คนอื่น ๆ มองข้ามไป

2. ใช้การระดมสมอง มองหาความคิดใหม่ ๆ (Brainstorming) เป็นเทคนิคการระดมความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ เป็นการแก้ปัญหาในองค์กรที่ได้รับความนิยมมากที่สุด

3. คิดทำใหม่จากของเก่า โดยใช้ 8 แนวทาง คือ 1) เพิ่มขยาย 2) หดลด 3) ทดแทน 4) ดัดแปลง 5) ปรับเปลี่ยน 6) จัดใหม่ 7) ใช้สลับ 8) ปรับผสม

4. ขยายขอบเขตปัญหาเพื่อการคิด เช่น หยุดคิดในเรื่องที่กำลังคิดติดพันอยู่ แต่คิดในความเป็นนามธรรมเรื่องนั้น นามธรรมของปัญหา สามารถนำไปสู่การสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ เทคนิคนี้ได้มีการนำไปใช้ร่วมกับการระดมสมอง แต่จะแตกต่างกับวิธีการระดมสมอง คือ ไม่มีการชี้แจงปัญหาอย่างละเอียดก่อนล่วงหน้า แต่จะกล่าวถึงปัญหาในแนวกว้างๆ ก่อนแล้วช่วยกันระดมความคิด

5. คิดมุมกลับ ให้มองมุมอีกมุมหนึ่งที่ไม่เคยคิดมาก่อน หรือคิดแบบกลับด้าน ไม่ยึดติดกับรูปแบบการคิดเดิม ๆ ที่เคยชิน หรือปรับคิดตรงข้าม หาสิ่งที่อยู่ตรงข้ามใน

ลักษณะขัดแย้ง (conflict) หักมุมความคิดในสิ่งที่คนทั่วไปปกติไม่ทันคิด จะกลายเป็นสิ่งสร้างสรรค์ใหม่ เช่น มิตร-ศัตรู

6. คิดแบบใหม่ เป็นการคิดที่ไม่เคยใช้มาก่อน หรือความคิดที่ไม่น่าจะเป็นไปได้ (Impossible Thinking) เช่น บางสิ่งบางอย่างที่เราเคยคิดว่าเป็นไปไม่ได้ในอดีต แต่ในปัจจุบันมันกลับเป็นไปได้ หรือคิดเชื่อมโยงจากความเป็นไปไม่ได้สู่ความน่าจะเป็นไปได้

7. คิดแบบเชื่อมโยง หาสิ่งไม่เชื่อมโยงเป็นตัวสกัดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการค้นพบสิ่งใหม่ เพื่อตอบปัญหาที่ติดอยู่ให้เห็นทางออกของปัญหาที่ใหม่ ๆ และปฏิบัติได้จริง โดยตัวสกัดหรือเชื่อมโยงความคิด ค้นหาได้จากการเปิดหนังสือ ตำรา วารสาร และเปิดพจนานุกรม

8. คิดแบบหาจุดตัด โดยคิดแล้วเขียนบันทึกรายการของแนวคิดที่เกี่ยวกับลักษณะหรือแง่มุมของสิ่งที่ต้องการตอบ เขียนไว้ในแกนหนึ่งเขียนรายการของแนวคิด ลักษณะหรือมุมมองที่ต้องการไว้อีกแกนหนึ่ง หาช่วงตัด (matrix) ระหว่างรายการของแนวคิดทั้งสอง ที่ได้อาจเป็นคำตอบที่สร้างสรรค์

9. คิดเปรียบเทียบ ใช้การเปรียบเทียบเพื่อกระตุ้นให้เห็นมุมมองใหม่ ๆ หรือใช้การเทียบเคียงอุปมาอุปไมย โดยทำความเข้าใจกับปัญหาใหม่ที่ไม่คุ้นเคยให้เข้าใจ แล้วเทียบเคียงกับสิ่งที่คนทั่วไปจะทำให้เห็นภาพชัดขึ้น กรณีปัญหาที่คุ้นเคยมาก ๆ การอุปมาหรือเทียบเคียงในลักษณะที่เราไม่คุ้นเคยจะช่วยกระตุ้นให้คิดในมุมที่แตกต่างได้

10. เปลี่ยนสถานที่และเวลาในการคิด การอยู่ในสภาพแวดล้อมแบบเดียวกันนาน ๆ อาจจำกัดความคิดสร้างสรรค์ และเวลาก็มีความสำคัญต่อการคิดในบางเวลาจะคิดได้ดี และในบางเรื่องการจำกัดเวลาช่วยกระตุ้นความคิดได้ แต่บางเรื่องจำเป็นต้องใช้เวลาในการคิด

อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมีความเห็นว่าการพัฒนาให้พยาบาลมีความคิดสร้างสรรค์ หัวหน้าที่หอผู้ป่วยหรือผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับมีบทบาทสำคัญในการสร้างทัศนคติและพัฒนานิสัยนักคิดสร้างสรรค์ให้แก่ทั้งตนเองและผู้ที่บังคับบัญชา โดยสร้างแรงบันดาลใจและจัดอุปสรรคที่ทำให้ทีมพยาบาลรู้สึกว่าการสร้างนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ยากจะปฏิบัติได้ โดยใช้เทคนิคดังนี้

1. อย่าคิดแง่ลบ ต้องคิดแง่บวก เพราะพลังความคิดแง่บวกจะช่วยสร้างให้เกิดความเชื่อมั่น

2. อย่าชอบพวมากลากไป ต้องกล้าคิดเองและเชื่อมั่นในตัวเอง ถ้าเรียนรู้ที่จะเชื่อมั่นในตนเอง

3. อย่าปิดตนเองในวงแคบ ต้องเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ เพราะความรู้ใหม่จะช่วยให้เกิดมุมมองที่แตกต่างและต่อยอดสู่ความคิดใหม่ ๆ

4. อย่ารักสบาย ทำไปเรื่อย ๆ ต้องลงแรง บากบั่น มุ่งความสำเร็จ

5. อย่ากลัว ต้องกล้าเสี่ยง ต้องฝึกตนเองให้เป็นคนทำหายตนเองให้คิดสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

6. อย่าหมดกำลังใจ เมื่อไม่พบคำตอบ ต้องอดทนต่อความคลุมเครือ

7. อย่าท้อใจกับความผิดพลาด ต้องเรียนรู้จากความล้มเหลว ความผิดพลาดเกิดขึ้นได้กับทุกคนเป็นบทเรียนที่ต้องก้าวข้ามไปให้ได้

8. อย่าละทิ้งความคิดใด ๆ จนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่าไร้ประโยชน์ ต้องชะลอการตัดสินใจเพราะบางความคิดเห็นอาจยังใช้ไม่ได้ในตอนนั้นแต่อาจนำไปใช้ได้ในสถานการณ์อื่น

9. อย่ากลัวการเผยแพร่ผลงาน ต้องกล้าเผยแพร่ผลงานที่แตกต่าง เพราะหลายครั้งที่การค้นพบใหม่ ๆ มักมาจากการคิดแหวกแนว

การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่นวัตกรรมการบริการพยาบาล

องค์กรพยาบาลให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมมาระยะหนึ่งแล้ว เนื่องจากกระบวนการพัฒนานวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) นวัตกรรมบริการพยาบาลเกิดขึ้นมาจากความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ และความชำนาญที่สั่งสมมาของพยาบาล หากความคิดสร้างสรรค์นั้นได้พัฒนามาเป็นสิ่งประดิษฐ์ แนวปฏิบัติการพยาบาล รวมทั้งวิธีการให้บริการหรือการบริหารจัดการแบบใหม่ ๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้น การลดขั้นตอนเพื่อการบริการที่รวดเร็ว และการต้องการลดค่าใช้จ่ายในระบบบริการสุขภาพ ความคิดสร้างสรรค์นั้นก็จะเป็นนวัตกรรมการบริการพยาบาลในที่สุด แต่ที่น่าสนใจ *“เราจะพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพยาบาลสู่นวัตกรรมได้อย่างไร?”*

1. เริ่มต้นจากพยาบาลมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานประจำ หรือจากการบริหารจัดการที่ไม่คล่องตัว ซึ่งต้องอาศัยความช่างสังเกต เอาใจใส่ในสิ่งที่ผิดปกติ และความสนใจค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. บ่มเพาะความคิด จากความคิดจะกลายมาเป็นความคิดสร้างสรรค์ได้นั้น พยาบาลต้องพยายามหาคำตอบหรือแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ ซึ่งต้องอาศัยจินตนาการ บรรยายภาพ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ความคิดนั้นจะชัดเจนหากมีการกำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย ประเมินความต้องการ และวิเคราะห์สาเหตุ (Root Cause Analysis) เพื่อค้นหารากเหง้าของความบกพร่อง ความไม่สมบูรณ์ ความล่าช้า ของการปฏิบัติที่เป็นอยู่เดิม

3. เมื่อบ่มเพาะความคิดนั้นจนตกผลึกกลายเป็นความคิดสร้างสรรค์แล้ว สร้างรูปแบบการพัฒนานวัตกรรมบริการพยาบาล ดังนี้ (กมลทิพย์ ช้างธรรมนิยม, 2554:75)

3.1 การสร้างแนวร่วมและทีมงาน จากการพูดคุยบอกต่อเพื่อค้นหาผู้ที่มีความสนใจเหมือนกันมาร่วมงานกัน โดยอาจขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ทั้งในประเด็นการผลิตสิ่งประดิษฐ์ ผลลัพธ์ทางคลินิก และกระบวนการวิจัย เพื่อการเริ่มต้นที่ชัดเจนและตรงตามสภาพปัญหา สำหรับคุณสมบัติของผู้ร่วมทีมนั้นควรมีความสนใจในสิ่งเดียวกัน มีความรู้ประสบการณ์การทางการพยาบาล หรือหากมีผู้บริหารร่วมทีมจะช่วยสนับสนุนทรัพยากร หรือมีอำนาจอนุมัติให้นำนวัตกรรมนั้นไปทดลองใช้ได้ยิ่งดี

3.2 กำหนดประเด็น/หัวข้อที่ต้องการพัฒนานวัตกรรมให้มีความเจาะจง ไม่ศึกษาหลายเรื่องในเวลาเดียวกัน โดยนวัตกรรมที่จะพัฒนาอาจเป็นกลวิธี เทคนิค โปรแกรม วัสดุ/อุปกรณ์ การปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อม ระบบ หรือนโยบาย

3.3 การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ โดยตรวจสอบว่ามีกลวิธีใดบ้างที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้ ตลอดจนข้อดี-ข้อเสียที่พึงตระหนักในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบนวัตกรรม นอกจากนี้ต้องมีการประเมินคุณภาพของวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (systematic review) และสังเคราะห์ข้อความรู้ที่ได้จากวรรณกรรมที่มีคุณภาพ เพื่อนำมาบูรณาการในการวางแผนและการออกแบบนวัตกรรมการบริการพยาบาล

3.4 ออกแบบนวัตกรรมการบริการพยาบาล โดยรูปแบบการพัฒนานวัตกรรมการบริการพยาบาลสามารถอธิบายได้ 4 รูปแบบ ดังนี้

3.4.1 ใช้ความรู้เดิม วิธีการเดิม ทำจนชำนาญสามารถอธิบายปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาในให้การพยาบาลได้ชัดเจน แล้วนำมาสรุปเป็นผลงานใหม่

3.4.2 ใช้ความรู้เดิม วิธีการใหม่ (เก่าจากที่อื่น) ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ปฏิบัติจนเชี่ยวชาญในบริบทของเรา แล้วนำมาสรุปเป็นผลงานใหม่

3.4.3 ใช้ความรู้เดิม วิธีการใหม่ (ใหม่จากที่อื่น) ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ปฏิบัติจนเชี่ยวชาญในบริบทของเรา แล้วนำมาสรุปเป็นผลงานใหม่

3.4.4 ใช้ความรู้ใหม่ วิธีการใหม่ที่เราศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม แล้วคิดสร้างวิธีการใหม่ ทดลองปฏิบัติจนได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง แล้วนำมาสรุปเป็นผลงานใหม่

นวัตกรรมบริการพยาบาลส่วนใหญ่จะเน้นการสร้าง พัฒนา สรุปความรู้ใหม่ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) *นวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์* ตัวอย่างการออกแบบนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ เช่น นวัตกรรมทางการแพทย์ของโรงพยาบาลปทุมธานี “กล่องวางขาลดภาวะโลกร้อน” เป็นสิ่งประดิษฐ์ที่คิดค้นขึ้นใหม่ ที่พัฒนาขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติเดิมในการดูแลผู้ป่วยผ่าตัดกระดูกที่ต้องใช้หมอนสำหรับวางขาผู้ป่วย ซึ่งมักจะพบปัญหาผู้ป่วยขาบวมออกด้านนอก (External rotation) บางรายมีปลายเท้าตก (Foot drop) ร่วมด้วย ทีมงานได้ใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น ใช้ถุงทราย ถูน้ำเกลือ หมอนหรือผ้าห่มช่วยประคองขาไว้เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ก็ยังพบปัญหานั่นอยู่ จึงได้คิดประดิษฐ์อุปกรณ์สำหรับวางขาผู้ป่วยขึ้น เน้นการนำวัสดุที่เหลือใช้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดการใช้ทรัพยากรในการผลิตที่ส่งผลกระทบต่อภาวะโลกร้อนโดยนำแนวคิดและเทคนิคของเปเปอร์ มาใช้เพื่อเปลี่ยนกล่องกระดาษให้เป็นกล่องสำหรับวางขาขึ้น ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ทำงาน ต้นทุนต่ำ ใช้สะดวก มีน้ำหนักเบา ทำความสะอาดง่าย สามารถกันน้ำได้ และมีความคงทน อีกทั้งเป็นสิ่งประดิษฐ์ที่มีส่วนช่วยลดภาวะโลกร้อน นวัตกรรมทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรามารามิบัติ “ถุงผ้าอเนกประสงค์สำหรับผ่าตัดผ่านกล้อง” เป็นสิ่งประดิษฐ์ที่คิดค้นขึ้นจากความรู้เดิม แต่ใช้วิธีการใหม่ประดิษฐ์ถุงผ้าอเนกประสงค์สำหรับใส่เครื่องมือผ่าตัดขณะผ่าตัดผ่านกล้องเพื่อช่วยให้เครื่องมือไม่ตกหล่นแทนวิธีการเดิมที่ใช้ตัวหนีบผ้ามายึดตรึงผ้าไว้ ผลการใช้ผ้าอเนกประสงค์ทำให้อัตราการตกหล่นของเครื่องมือ laparoscope เท่ากับ 0 เปอร์เซ็นต์ อีกทั้งเป็นสิ่งประดิษฐ์ที่ทำงานราคาประหยัด สามารถปรับใช้กับเครื่องมือที่เปลี่ยนแปลงได้ทั้งปัจจุบันและอนาคต และช่วยให้การทำงานไม่หยุดชะงักเนื่องจากเครื่องมือตกหล่นต้องทำความสะอาดเครื่องมือเพื่อให้

ปลอดเชื้ออีกครั้ง

2) *นวัตกรรมระบบบริการหรือกระบวนการบริการพยาบาล* ตัวอย่างเช่น การพัฒนานวัตกรรมการบริหารทางการแพทย์ : พัฒนารูปแบบการกำหนดเกณฑ์แบ่งระดับความเสี่ยงของหน่วยงานต่อคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ จัดเป็นนวัตกรรมระบบบริการที่ใช้การวิจัยเป็นฐานในการพัฒนานวัตกรรมที่ใช้วิธีการใหม่ที่เราศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ทดลองปฏิบัติจนได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง แล้วนำมาสรุปเป็นผลงานใหม่

4. การดำเนินการตามรูปแบบการพัฒนานวัตกรรมบริการพยาบาล โดยทดลองใช้นวัตกรรมนั้น ๆ ในหน่วยงานหรือกลุ่มเป้าหมายตามที่วางแผนไว้ มีการประเมินประสิทธิภาพของนวัตกรรมด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง ผลต่อผู้ป่วย และค่าใช้จ่าย มีการอภิปรายผลลัพธ์ของนวัตกรรม หรือมีการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญและควรมีการเผยแพร่นวัตกรรมเพื่อการนำไปใช้จริง เช่น นำเสนอในเวทีการประชุมวิชาการต่าง ๆ การประชุมในวาระต่าง ๆ ของโรงพยาบาล หรือนำเสนอในวารสารทางวิชาการ

สรุป

ความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่พรสวรรค์ของบุคคลากรคนใดคนหนึ่งขององค์กรพยาบาล หากแต่ความคิดสร้างสรรค์นั้นสามารถถูกพัฒนาและหล่อหลอมด้วยกาลเวลาร่วมกับความรู้และความชำนาญที่เพิ่มมากขึ้น ความคิดสร้างสรรค์จึงไม่ได้เป็นเรื่องเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่สภาพแวดล้อมขององค์กรพยาบาล และบริบททางสังคมก็ล้วนแต่เป็นแหล่งที่มาและเป็นตัวเร่งให้พยาบาลเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ ความคิดสร้างสรรค์ของพยาบาลเป็นปัจจัยที่นำไปสู่นวัตกรรมและความสำเร็จขององค์กรพยาบาล หากองค์กรใดไม่มีทรัพยากรมนุษย์ผู้เปี่ยมด้วยความคิดสร้างสรรค์แล้ว นวัตกรรมต่าง ๆ ขององค์กรย่อมไม่อาจเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ดังนั้นความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ปัจจัยที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก คือการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์หรือบรรยากาศขององค์กร และปัจจัยภายใน คือประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์ เชาวินทางจิต และเชาวินทางอารมณ์ หากองค์กรพยาบาลส่งเสริมหรือสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรย่อมเกิดขึ้น ทำให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ผู้มีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งหากผู้บริหารทางการแพทย์บาลมุ่งมั่นและส่งเสริมความคิด

สร้างสรรค์จนกระทั่งการสร้างสรรค์กลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร นำพาองค์กรก้าวสู่ความเป็น “องค์กรแห่งความสร้างสรรค์” ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กมลทิพย์ ชลัษฐธรรมเนียม. (2554). นวัตกรรมบริการพยาบาล. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*. 22(2) : 71-79.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2551). *การคิดเชิงสร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ชัคเสม็ดดี.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล เซวาน์อารมณ์ (EQ และเซวาน์ทางจิต (SQ). *หาดใหญ่วิชาการ*. 9(1) : 75-82.
- เดชา เดชะวัฒนไพศาล, มณีนุช จันทร์เที่ยง, วรกัญญา ตันติไวยกุล และอัจฉรา อภิวัต. (2554). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะส่วนบุคคลต่อระดับความคิดสร้างสรรค์. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*. 51(3) : 1-33
- มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2552). “การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการบริหารการพยาบาล” ใน *บทความวิชาการ การศึกษาต่อเนื่อง สาขาพยาบาลศาสตร์ เล่มที่ 8 การบริหารการพยาบาล*. กรุงเทพฯ : ศิริยอดการพิมพ์.
- ณิชา ปิยสุนทรวงษ์ และศรีณยา บรรลือลาภ. (2554). ความพึงพอใจของการใช้ถุงผ้าอเนกประสงค์สำหรับการผ่าตัดผ่านกล้อง. *วารสารสภาการพยาบาล*. 26(3) : 5-13.
- สุวิทย์ มูลคำ. (2550). *กลยุทธ์การสอนคิดสร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- สุดยีนดี อภิสุข และกุลรัตน์ บริรักษ์วานิชย์. (2553). นวัตกรรมการบริหารทางการพยาบาล : ผลการพัฒนาแบบการกำหนดเกณฑ์แบ่งระดับความเสี่ยงของหน่วยงานต่อคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเพชรบูรณ์. *วารสารกองการพยาบาล*. 37(1) : 13-27.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2549). *สุดยอดนวัตกรรมไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- องค์กร ประจันเขตต์. (2557). องค์กรแห่งนวัตกรรมทางการศึกษาทางเลือกใหม่ของการบริหารการศึกษา. *วารสารพยาบาลทหารบก*. 15(1) : 45-51.
- Amabile, T.M. (1999). How to kill creativity. In *Harvard Business Review on Breakthrough Thinkng*. Boston, MA: Harvard Business School Press, p.1-28.
- Amabile, T.M., Hadley, C.N., & Kramer, S.J. (2002). Creativity under the gun. *Harvard Business Review*. 80, p.52-61.
- DuBrin, A.J. (2010). “Creativity, Innovation, and Leadership.” In *Principles of Leadership*. Canada: South-Western, p. 348-379.
- Guilford, J.P. (1980) “Cognitive Styles: What are they?”. *Journal of Educational and Psychological Measurement*. 40, p.715-735.
- Howkins, J.(2008). “What are Creative Economies? And Why?”. In *Creative Thailand*. Bangkok: Thailand Creative & Design Center (TCDC). p.21-25.
- McGregor, J. (2007). “The world’s most innovative companies”. *Business Week Online*, May 4, p.9.
- Smits, R. 2002, “Innovation studies in the 21th century: Questions from a user’s Perspective”. *Technological Forecasting & Socia Change*. 69(2), p. 861-883.
- Thomas, N. (2008). *The Best of ADAIR on Leadership & Management*. London: Thorogood.
- Torrance, E.P. (1965). “Educational and Creativity” In *Creativity: Progress and Potential*. edited by Calvin W.- Taylor. New York: McGraw-Hill.