

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการและการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ในโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ วารสาร บทความ และ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำมาเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ความสำคัญและประโยชน์ของสารสนเทศต่อผู้บริหารการพยาบาล

ความต้องการและการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช

ปัญหาการใช้สารสนเทศในการบริหารงานสำหรับผู้บริหารการพยาบาล

ความสำคัญและประโยชน์ของสารสนเทศต่อผู้บริหารการพยาบาล

ในเรื่องสารสนเทศ มักมีคำว่า ข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information) เป็นคำที่มีความเกี่ยวข้องกันและมักใช้แทนกัน ความจริงคำสองคำนี้มีความแตกต่างกันในเชิงความหมายและความคิด ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบายให้ความหมายว่า ข้อมูลคือตัวเลข ภาษาหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แทนคน สิ่งของ และความคิด ลักษณะข้อมูลจะเป็นข้อเท็จจริง ไม่ถูกปรุงแต่งและไม่เกี่ยวข้องกัน ในขณะที่สารสนเทศ คือข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลง เพิ่มความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้ ลักษณะของสารสนเทศจะเป็นการรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่ง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2524) ได้บัญญัติคำว่า "ข้อมูล" จากคำในภาษาอังกฤษว่า "data" หมายถึงข้อเท็จจริง และ "ข้อมูลข่าวสาร" หรือ "สารนิเทศ" จากคำในภาษาอังกฤษว่า "Informatics" ซึ่งคำนี้ในภาษาไทยมีผู้ใช้คำอื่น ๆ ในความหมายเดียวกันคือ ข้อมูล ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ สารนิเทศ ข้อสนเทศ และสนเทศ ซึ่ง สแตร์ (Stair, 1996) กล่าวว่าข้อมูลหมายถึง ข้อเท็จจริงดิบ สำหรับ มาลี และ กาญจนา (2545) กล่าวว่า ข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงที่ได้มีการรวบรวมขึ้น อาจอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษร ข้อความ หรือเสียงก็ได้ ส่วน สุภาพร และ นารีรัตน์ (2546) ให้ความหมายของ ข้อมูลว่า เป็นข้อเท็จจริงหรือความเป็นจริงที่อธิบายถึงวัตถุหรือสิ่งที่จับต้องได้ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วไปไม่ได้มีการจัดกระทำให้เป็นระบบใด ๆ ในทำนองเดียวกัน นงลักษณ์ (2539) สุชาวดี (2537) และ เสริมสุข (2542) กล่าวว่าข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริง ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเลข ตัวหนังสือ และสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือการกระทำต่าง ๆ ซึ่งยังไม่ผ่านการประมวลผล จึงทำให้ข้อมูลเหล่านั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน และไม่มีความหมายที่สมบูรณ์ ที่จะนำไปใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารการงาน

ส่วนสารสนเทศ หมายถึงข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงโดยการนำข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปที่มีความเกี่ยวข้องกันมาจัดกระทำหรือประมวลผลเพื่อให้มีความหมาย ซึ่ง สเตร์ (Stair, 1996) กล่าวว่า สารสนเทศ เป็นกลุ่มของข้อเท็จจริงที่ได้มีการเรียบเรียงให้มีคุณค่าสูงกว่าข้อเท็จจริงซึ่งสอดคล้องกับ มาลี และ กาญจนา (2545) กล่าวว่า สารสนเทศเป็นกลุ่มของข้อเท็จจริงที่ได้มีการเรียบเรียงให้มีคุณค่าสูงกว่าข้อเท็จจริง และมีความหมายเฉพาะในบริบทหนึ่ง และ สำหรับ เกียรติศรี (2539) รุจา และ เกียรติศรี (2544) จงดี (2544) วิชาดา (2539) อรพรรณ (2543) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลแล้วด้วยวิธีการต่าง ๆ สื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจถึงความต้องการ สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะ หรือ เพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มีมากขึ้น ส่วน กุลยา (2539, 2542) กล่าวว่า สารสนเทศ เป็นข้อมูลดิบที่ได้รับการรวบรวมและจัดเข้ากระบวนการให้อยู่ในรูปที่ให้ความหมายสมบูรณ์ มีความถูกต้อง แม่นตรง ตรงประเด็น ทันสมัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องได้ซึ่งสอดคล้องกับ สุชาวดี (2537) ที่กล่าวว่า สารสนเทศเป็นข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วอยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารได้ สำหรับเสริมสุข (2542) นงลักษณ์ (2539) กล่าวว่าสารสนเทศหมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจัดระบบ และวิเคราะห์ด้วยกระบวนการที่เป็นระบบให้มีความหมายง่ายต่อการทำความเข้าใจ สะดวกที่จะนำมาตัดสินใจเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า ข้อมูล คือข้อเท็จจริงที่เป็นตัวเลขที่แสดงจำนวนปริมาณหรืออักษรที่เป็นการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับคนหรือสิ่งของ ได้จากการนับ การวัด การสังเกตหรือบันทึกไว้โดยไม่ผ่านการประมวลผล ไม่ได้มีการจัดเรียบเรียงและไม่มีวิเคราะห์นำไปใช้ประโยชน์ได้น้อย แต่ สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลตั้งแต่สองตัวขึ้นไปที่มีความเกี่ยวข้องกันนำมาประมวลผลให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย และจัดเก็บไว้เป็นระบบ เพื่อนำไปประกอบการทำงาน หรือ สนับสนุนการตัดสินใจ ของผู้บริหารตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญสามประการ คือ เป็นข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วมีรูปแบบที่มีประโยชน์สามารถนำไปใช้งานได้ และมีคุณค่าสำหรับใช้ในการดำเนินงานหรือตัดสินใจ โดยที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีสารสนเทศที่ดีไว้ในมือเพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารงานเป็นหน้าที่สำคัญของหัวหน้างานทุกระดับ นับตั้งแต่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลจนถึง หัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจะต้องดำเนินการบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ แต่การที่องค์กรจะบรรลุผลวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารการพยาบาล โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชในการวางแผนการทำงาน การจัดลำดับงาน การจัดบุคลากรเข้ารับผิดชอบในงานการควบคุมการทำงานทุกขั้นตอนให้ดำเนินไปโดยราบรื่นและอำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่หน่วยงาน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้

เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลอย่างคุ้มค่า (สุชาวดี, 2537) ซึ่งต้องอาศัยความสามารถในการใช้สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อพิจารณาเปรียบเทียบก่อนการวินิจฉัยสั่งการ หรือการตัดสินใจ เพื่อให้การตัดสินใจดังกล่าวสัมฤทธิ์ผลตามจุดประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจึงมีความต้องการสารสนเทศโดยมีจุดประสงค์หลายประการด้วยกัน (สุชาวดี, 2537) เริ่มตั้งแต่การวางแผนการจัดองค์กร การปฏิบัติงาน และการควบคุม ล้วนแต่ต้องใช้สารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจทั้งนั้น เป็นที่ยอมรับว่า การบริหารคือการตัดสินใจ การบริหารเปลี่ยนสารสนเทศไปสู่การปฏิบัติ ฉะนั้นสารสนเทศจึงมีบทบาทที่สำคัญในการบริหารงาน โดยเฉพาะการบริหารในปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งสารสนเทศ สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศมาจากความสลับซับซ้อนในการบริหารงานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากขนาดองค์กรขยายใหญ่ขึ้น ความจำกัดของเวลาในการดำเนินกิจกรรมหรือตัดสินใจเพิ่มมากขึ้นและยังรวมถึงผลจากเทคโนโลยีต่าง ๆ (สุชาวดี, 2537) สารสนเทศเพื่อการบริหารมีความสำคัญต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานหรือการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช โดยเฉพาะการเพิ่มคุณภาพด้านการวางแผน การดำเนินงาน การติดตามควบคุม และการตัดสินใจ (Kanter, 1984 อ้างตาม สุชาวดี, 2537) หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องการสารสนเทศเพื่อกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อที่จะได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจร่วมกัน โดยใช้สารสนเทศทำแผนและสื่อแผนไปยังผู้ได้บังคับบัญชาประสานการปฏิบัติงาน และทำให้แน่ใจว่า แผนนั้นได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ฉะนั้นสารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชเพราะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชวินิจฉัยสั่งการหรือตัดสินใจได้ดีขึ้น การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพสูงสุด

สารสนเทศ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนนโยบาย และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สารสนเทศจึงมีความสำคัญหลายประการดังนี้ (อรพรรณ, 2543)

1. ช่วยให้ผู้บริหารมองเห็นปัญหาและโอกาสได้รวดเร็ว เพื่อกำหนดมาตรการในการแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่
2. ช่วยให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับการวางแผนได้มากขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาในการจัดเตรียมงาน
3. ช่วยให้ผู้บริหารควบคุมการดำเนินงานได้ดีขึ้น เพราะสามารถใช้สารสนเทศในการติดตามการดำเนินการและตัดสินใจเลือกในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี

ส่วน มาลี (2545) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อบุคคลและองค์กรดังนี้

1. ความสำคัญของสารสนเทศต่อบุคคล

1.1 ทำให้คนที่เคยศึกษาในระบบโรงเรียนระบบสถาบันการศึกษาจำเป็นต้องแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องไม่สามารถหยุดนิ่งได้ เพราะมีข้อมูลสารสนเทศเกิดขึ้นใหม่ทุกวัน

1.2 ทำให้คนสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ร่วมวิชาชีพ หรือกลุ่มวิชาการในศาสตร์เดียวกันและ สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความรู้ใหม่ได้ ตามถนัดและความสนใจของแต่ละบุคคลโดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ

1.3 ทำให้คนต้องหาสารสนเทศมาประกอบการดำรงชีวิต เพื่อให้เป็นผู้รู้เท่าทันผู้อื่นในสังคมส่วนตัว และหาสารสนเทศ ประสพการณ์เพื่อใช้ในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.4 สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยเป็นผู้เฝ้าหาความเป็นเลิศทางวิชาการ และเห็นความสำคัญของสารสนเทศในอันที่จะนำคุณค่าของวรรณกรรมไปใช้อย่างสร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ต่อสังคม สามารถสื่อสารความรู้ให้แก่ชุมชนและสังคมได้

2. ความสำคัญของสารสนเทศต่อองค์การ

2.1 ใช้สารสนเทศสนับสนุนภาระหน้าที่ขององค์การ โดยทั่ว ๆ ไปใช้สารสนเทศในงานตามหน้าที่สำคัญ ๆ ดังนี้

2.1.1 จัดทำและควบคุมระบบปฏิบัติงานประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1.2 ทดแทนแรงงานคนหรือลดการใช้แรงงานคนในงานประจำ

2.1.3 ค้นหาสารสนเทศหรือตอบคำถามต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถค้นจากฐานข้อมูลที่อยู่ห่างไกลผ่านระบบออนไลน์ได้

2.1.4 สนับสนุนองค์การ ในด้านความจำ และ การเรียนรู้ ความจำขององค์การ หมายถึง ความรู้ที่ได้จากอดีตจะถูกใช้ประโยชน์ในกิจกรรมขององค์การในปัจจุบัน

2.2 การใช้สารสนเทศสนับสนุนผู้บริหาร ในการบริหารและตัดสินใจต่าง ๆ ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูงสามารถใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารงานและตัดสินใจในงานขององค์การ

2.2.1 สร้างความร่วมมือระหว่างองค์การทั้งภายใน และภายนอกองค์การ โดยร่วมกันวางแผนระดับต่าง ๆ กำหนดลักษณะงาน แนวทางการทำงาน

2.2.2 ช่วยสนับสนุนงานพื้นฐานในการจัดการ และ ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างทางเลือกในการตัดสินใจ

2.3 การใช้สารสนเทศ วางแผนกลยุทธ์ในการแข่งขัน เพื่อความได้เปรียบทางธุรกิจซึ่งผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่วางแผนกลยุทธ์ในระยะยาว โดยสามารถใช้ระบบสารสนเทศ

2.3.1 ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง การค้า งบประมาณ เงินทุน ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์การ

2.3.2 จัดทำตัวแบบจำลองระบบเศรษฐกิจ การเงิน สินค้า สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อผู้บริหารและผู้ใช้ระบบได้มองเห็นและปรับเปลี่ยนรูปแบบก่อนการใช้งานจริง

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า สารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้บริหารการพยาบาล เพราะช่วยให้ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ สามารถวางแผนกลยุทธ์ และ ควบคุมได้ เกิดการสื่อสารระหว่างวิชาชีพ ช่วยในการตัดสินใจ โดยที่นักทฤษฎีบริหารสมัยใหม่เชื่อว่าการบริหารจัดการนั้นจะขาดสารสนเทศไม่ได้ เพราะการวินิจฉัยสั่งการ หรือการบริหารจะต้องอาศัยพื้นฐานของเหตุผล ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ หรือสารสนเทศที่มีอยู่ เพื่อประกอบการวางแผนการบริหาร การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมกำกับ การติดตาม และการประเมินผล (จงดี, 2544) ฉะนั้นสารสนเทศเพื่อการบริหารที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารควรมีลักษณะที่ดี

ลักษณะของสารสนเทศที่ดี ในการบริหารงาน

สารสนเทศที่ดีนั้นต้องเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้อง ทันสมัยเป็นปัจจุบันและตรวจสอบได้ จะต้องเป็นสารสนเทศที่สามารถช่วยในการตัดสินใจ การวางแผน และการควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงจะเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่า ซึ่งลักษณะของสารสนเทศในการบริหารที่ดี ควรมีคุณสมบัติดังนี้ (สุชาวดี, 2537)

1. ความถูกต้อง หมายถึง ความถูกต้องของตัวสารสนเทศกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในระดับที่ยอมรับได้
2. ความทันต่อการใช้งาน หมายถึง ทันต่อการใช้ประโยชน์ ในแต่ละเรื่อง แต่ละสถานการณ์
3. ความสมบูรณ์ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของสารสนเทศที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวินิจฉัยสั่งการได้ถูกต้องด้วยความเชื่อมั่น
4. ความกะทัดรัด หมายถึงสารสนเทศที่มีแต่สาระที่ผู้บริหารต้องการอย่างครบถ้วน
5. ความมีคุณค่า หมายถึง สารสนเทศนั้นตรงกับความต้องการของผู้บริหาร สื่อความหมายให้เกิดคุณค่าต่อการบริหารได้

ส่วน เสริมสุข (2542) กล่าวว่า สารสนเทศที่ดีจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติดังนี้คือ มีความทันเวลา การที่มีสารสนเทศที่พร้อมเพื่อให้ใช้ได้ตลอดเวลา และมีความรวดเร็วเมื่อผู้ใช้งานเป็นที่จะต้องใช้ มีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบกับแหล่งกำเนิดได้ มีแหล่งที่มาถูกต้องตามความเป็นจริง มีคุณค่าต่อผู้ใช้ ซึ่งจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับเรื่อง que ผู้ใช้ต้องการ และมีความสมบูรณ์เพียงพอ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้หรือผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน และไพโรจน์ (2543) กล่าวว่า สารสนเทศที่ดีสำหรับใช้ประกอบการวางแผนและการบริหารควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ 3 ประการ คือ ทันต่อเวลา (timely) ตรงต่อความต้องการ(relevant) และถูกต้อง (accurate) ส่วน ัญญุพันธ์ และ

ไพบูลย์ (2542) มีข้อคิดเห็นที่แตกต่างคือ สารสนเทศที่ดีต้องสามารถจัดการข้อมูลได้ มีความยืดหยุ่น ผู้ใช้พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ อรพรรณ (2543) กล่าวว่า สารสนเทศที่ดีต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีความถูกต้อง (accuracy) สามารถหาแหล่งอ้างอิงได้
2. มีความเที่ยง (reliability) เชื่อถือได้
3. มีความสมบูรณ์ (completeness) ความครบถ้วนและพร้อมที่จะใช้งาน
4. มีความทันสมัย (up to date) มีการปรับให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงๆ ไป
5. เหมาะกับการใช้งาน (relevance) ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
6. ค้นหาได้สะดวก (easy to retrieve) เก็บบันทึกและค้นหาง่าย

เช่นเดียวกันกับ นางลักษณ์ (2539) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของสารสนเทศจะต้องประกอบด้วย

1. ถูกต้อง หมายถึง ตรงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในระดับที่ยอมรับได้
2. ทันต่อการใช้งาน หมายถึง ทันต่อการใช้ประโยชน์ ในแต่ละเรื่อง ในแต่ละสถานการณ์
3. เพียงพอ หมายถึง มีจำนวนมากพอที่ครอบคลุมและเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการใช้
4. กะทัดรัด หมายถึง สารสนเทศที่จัดทำขึ้น โดยสรุปเฉพาะที่ผู้ใช้ต้องการ

และสุภาพรและนารีรัตน์ (2546) กล่าวว่า ลักษณะสารสนเทศที่ดีประกอบด้วย มีความถูกต้องเชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ ความสมบูรณ์ ความกะทัดรัด ตรงประเด็นหรือตรงความต้องการ ทันต่อการใช้งานหรือทันเวลา ความชัดเจน ความไม่ลำเอียง ความพอใจของผู้ใช้ การใช้งานง่าย และ มีความยืดหยุ่น ในทำนองเดียวกัน จงดี (2544) กล่าวว่าสารสนเทศที่ดีในการบริหารควรมีลักษณะ 10 ประการ คือ

1. ระลึกว่าสารสนเทศมิใช่ข้อมูล จึงควรทำการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูล และเสนอ ในลักษณะของสารสนเทศ เพื่อสามารถใช้ประโยชน์ได้จริงในการบริหาร
2. ความเกี่ยวพันของสารสนเทศ (relevance) สารสนเทศที่จะรวบรวม ควรเป็น สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกัน หรือสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้ เพราะบ่อยครั้งที่ได้เก็บข้อมูลซึ่ง ไม่เป็นประโยชน์ ส่วนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้รับการละเลย
3. ความไวของสารสนเทศ (sensitive) สารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร จะต้อง มีความไว สามารถบ่งบอกหรือแสดงความหมายในสิ่งที่ต้องการทราบได้ถูกต้อง หรือใกล้เคียงมากที่สุด
4. ความถูกต้องเที่ยงตรงของสารสนเทศ (unbias) สารสนเทศที่ได้จากการเก็บรวบรวม การวิเคราะห์ และเสนอ ควรถูกต้องและเที่ยงตรงต่อความเป็นจริง มิใช่เพื่อให้พึงพอใจผู้บริหารหรือผู้ บังคับบัญชา
5. ลักษณะเบ็ดเสร็จของสารสนเทศ การจัดเตรียม หรือการนำเสนอสารสนเทศ ควรอยู่ใน ลักษณะที่รวบรวมสิ่งสำคัญ ๆ สามารถตรวจสอบหรือพิจารณาโดยผู้บริหารได้โดยง่าย ง่ายต่อการเข้าใจ

6. เวลาที่เหมาะสมของสารสนเทศ สารสนเทศที่ได้รับการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และ จัดเตรียม จะต้องทันเวลาในการที่จะใช้ อันจะทำให้การบริหารจัดการต่าง ๆ ไม่มีความล่าช้า

7. สารสนเทศ เพื่อเน้นการดำเนินการ (action oriented) สารสนเทศ ควรได้รับการวิเคราะห์ ในลักษณะสนับสนุนกระบวนการบริหาร การวินิจฉัยสั่งการ หรือการดำเนินกิจการต่าง ๆ ในอนาคต

8. รูปแบบลักษณะเดียวกันของสารสนเทศ (uniformity) สารสนเทศ ที่ดีควรมีลักษณะ คล้ายคลึงกัน มีรูปแบบเดียวกัน สามารถเปรียบเทียบใช้สารสนเทศ ร่วมกันได้อย่างมีมาตรฐานเดียวกัน

9. สารสนเทศ เพื่อเป้าหมายการปฏิบัติการ (performance target) สารสนเทศควรได้รับการ กำหนดและเก็บรวบรวม โดยอาศัยวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้เป็นพื้นฐาน

10. ความคุ้มค่าของสารสนเทศ (cost effectiveness) ผลประโยชน์ที่ได้จากการรวบรวม การวิเคราะห์ และการนำเสนอสารสนเทศควรมีมากกว่าต้นทุนทรัพยากรที่ใช้

จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีจะต้องมีความถูกต้อง ตรวจสอบได้ ทันเวลา ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สมบูรณ์ ครบถ้วน พร้อมใช้งาน กะทัดรัด มีคุณค่า ตรงต่อความต้องการ เหมาะกับการใช้งาน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ ค้นหาได้สะดวก เทียบตรง ง่ายต่อการเข้าใจ และมีลักษณะคล้ายคลึงกันหรือมีรูปแบบเดียวกัน

การปฏิบัติงานของผู้บริหาร โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจำเป็นต้องมีสารสนเทศที่ดี ตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ และตรงกับความต้องการ จะทำให้การปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จิตเวชง่ายขึ้น บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช เป็นอย่างมากในสภาวะปัจจุบัน

ความต้องการและการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช

หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชเป็นผู้บริหารงานในระดับต้นที่มีบทบาทสำคัญในองค์กรที่ให้บริการทางสุขภาพจิตและจิตเวช จะต้องรับผิดชอบงานในหอผู้ป่วยทั้งทางด้านการพยาบาลและ บริหารจัดการเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งเป็นผู้ประสานกับ บุคลากรอื่น ๆ ในทีมสุขภาพ ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชกลายเป็นกลจักรสำคัญในการให้ การบริการพยาบาลที่จะต้องรับผิดชอบตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง ต้องรับทราบปัญหา ความต้องการและเข้าใจแนวทางการรักษาของแพทย์ที่ให้แกผู้ป่วยจิตเวชแต่ละคน การพยาบาลจะมีคุณภาพหรือได้ มาตรฐานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถและการปฏิบัติของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช โดยที่หัวหน้าหอ ผู้ป่วยจิตเวชรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารและบริการการพยาบาลผู้ป่วยจิตเวชทั้งในระยะฉุกเฉินและ วิกฤตทางจิตทั้งระยะเฉียบพลันและเรื้อรัง โดยยึดหลักการการพยาบาลแบบองค์รวม เพื่อให้ผู้ป่วยหาย หรือทุเลาสามารถปรับพฤติกรรมอยู่ร่วมกับครอบครัวและสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งฟื้นฟู

สมรรถภาพทางจิตเพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพทางจิตแก่ผู้ป่วย ฉะนั้นกระบวนการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การอำนวยการ และการควบคุม (โอบเอื้อ, 2542) นอกจากนี้ยังเป็นผู้ที่มีความชำนาญงานเทคนิคการพยาบาลและทักษะทางการพยาบาลจิตเวชในฐานะพยาบาลอีกด้วย (กุลยา, 2539)

การวางแผนงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช หมายถึงการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานของหอผู้ป่วยและกำหนดกลยุทธ์ และแผนพัฒนาช่วยเพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการเตรียมงานล่วงหน้าว่า จะทำอะไร แก่ใคร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร การบริหารการพยาบาลเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตมนุษย์ จึงต้องมีการวางแผน อย่างรัดกุมรอบคอบ ซึ่งในการวางแผนนั้นต้องประกอบด้วย นโยบาย วัตถุประสงค์การพยาบาล การจัดทำมาตรฐานการพยาบาล จำนวนและชนิดของบุคลากร งบประมาณ ตลอดจนการกำหนดการปฏิบัติงานและวิธีดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ (โอบเอื้อ, 2542) การวางแผนในการบริหารการพยาบาลเน้นความสำคัญในเรื่อง การใช้ความรู้ ประสบการณ์ วิจารณ์ญาณในการวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคตเพื่องานดำเนินไปอย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ การหาวิธีแก้ไขปัญหามีอยู่อย่างเป็นระบบ การจัดสรรปัจจัยการบริหารที่มีอยู่ซึ่งได้แก่ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด การจัดวางระเบียบ การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เป็นขั้นตอนและมีเหตุผลและหาทางเลือกที่ดีที่สุด ในการปฏิบัติงานในเวลาที่กำหนด (สุลักษณ์, 2530) และหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมียหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากร การจัดหาอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาล งบประมาณ การรายงาน การควบคุมการประเมินผลงาน ตลอดจนการกำหนดการปฏิบัติงานและวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบชัดเจน แผนงานของหอผู้ป่วยจิตเวชจึงเป็นการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหอผู้ป่วย รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เห็นทิศทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและผู้รับผิดชอบในงานนั้น ๆ เพื่อให้บุคลากรได้ยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องการควบคุมนิเทศประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจะเป็นผู้รับผิดชอบในการวางแผน แล้วแจ้งแผนการทำงานให้บุคลากรรับทราบและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน (ไชแสง, 2545)

การจัดองค์การหรือการบริหารงานบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช หมายถึง การกำหนดความต้องการที่จะปฏิบัติว่าจะปฏิบัติอย่างไร และใครเป็นผู้ปฏิบัติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การจัดรูปแบบการบริหารงาน โดยกำหนดโครงสร้างของหอผู้ป่วย จัดหน่วยงานให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมและวัตถุประสงค์ขององค์การ การจัดระบบการปฏิบัติงาน การจัดคนปฏิบัติงาน โดยกำหนดขอบเขตของงาน อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรทางการพยาบาลแต่ละระดับอย่างชัดเจนพร้อมทั้งกำหนดลักษณะและวิธีติดต่อกัน ตลอดจนการประสานบุคลากรในทีมการพยาบาลและทีมสุขภาพตาม

อำนาจหน้าที่และรวมถึงการพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงเพื่อให้บริการพยาบาลจิตเวชเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร (โอบเอื้อ, 2542)

การอำนาจการของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช หมายถึง กระบวนการ การสั่งการ การจูงใจ บุคลากรและการแก้ปัญหา ซึ่งประกอบด้วยการตรวจตราชี้แนะการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานหรือบุคลากร พยาบาลได้บังคับบัญชา ตลอดจนจูงใจบุคลากรพยาบาลได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาล บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ดำเนินการ ตัดสินใจ สั่งการ ดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ โดยการให้คำแนะนำ หรือนิเทศงานเป็นระยะ ๆ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ

และการควบคุมงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช หมายถึง การติดตามตรวจสอบกิจกรรม ที่ จะทำให้เกิดความแน่นอนในการบรรลุผลสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ ได้แก่ การกำหนดระบบการ รายงาน การประสานงาน การบันทึกรายงาน การประเมินผล ตลอดจนงบประมาณเพื่อการควบคุม ในงานบริหารการพยาบาล รวมถึงพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดผลงาน ดำเนินการแก้ไขข้อ บกพร่อง ติดตามกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดำเนินไป ด้วยความราบรื่นตามแผนที่ วางไว้ เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (โอบเอื้อ, 2542)

สารสนเทศ มีความสำคัญ กับการตัดสินใจอย่างมากในการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร หรือหน่วยงาน โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ นั้นให้ สำเร็จ นอกจากจะมุ่งเน้นด้านการควบคุมดูแล ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังต้องเตรียมการ สำหรับอนาคตด้วย ดังนั้นการบริหารงานและการวางแผนจึงเป็นสิ่งผู้บริหารหลีกเลี่ยงไม่ได้ และจำเป็น ต้องใช้สารสนเทศในการตัดสินใจในทุกกระบวนการ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (เสริมสุข, 2542) การบริหารงานของกลุ่มงานการพยาบาล ในสถานะที่ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด แต่ ต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีคุณภาพประกอบ กับความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว อีกทั้งภารกิจในงานบริหารพยาบาลที่ ถูกกรมรื้อมาจากหลายปัจจัย ทำให้สารสนเทศทางการพยาบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช มีหน้าที่หลัก คือ การตัดสินใจ การวางแผน การสั่งการ การจูงใจและการควบ คุม ซึ่งในทุกหน้าที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้สารสนเทศ องค์กรทุกแห่งจะมีสารสนเทศทางการ บริหารของตนเองเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสนับสนุนผู้บริหาร

สารสนเทศที่ได้มาตรฐานคุณภาพสูง ปริมาณเพียงพอ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ขึ้น อยู่กับว่าใครเป็นผู้บริหาร และผู้บริหารผู้นั้นอยู่จุดใดขององค์กร โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีความ จำเป็นที่ต้องการใช้สารสนเทศที่มีรายละเอียดและมีความถี่ในการใช้งานมาก โดยเฉพาะสารสนเทศ เกี่ยวกับผู้รับบริการเป็นรายคน เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมการพยาบาลจิตเวช

ผู้ตรวจการอาจต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับภาระงานในแต่ละแผนก ส่วนหัวหน้าพยาบาล ต้องการทราบเพียงภาพรวมของกลุ่มงานการพยาบาล โดยที่สามารถแบ่งระดับของสารสนเทศ ตามระดับของการตัดสินใจที่มีความสอดคล้องกับระดับของการจัดการในองค์กร แบ่งได้เป็น 3 ระดับ (เสริมสุข, 2542) คือ

1. สารสนเทศระดับปฏิบัติการ เป็นสารสนเทศ สำหรับผู้บริหารระดับต้น ระดับพยาบาล หัวหน้าหรือผู้ป่วยที่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติการบริหารที่มีความรับผิดชอบในด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน ในช่วงระยะเวลาเดือนต่อเดือน ซึ่งจะใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานเฉพาะเรื่องที่มีความถูกต้องแน่นอน และส่วนมากก็จะ เป็นแหล่งสารสนเทศที่มาจากภายในองค์กร

2. สารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลางขององค์กร ระดับ พยาบาลตรวจการ พยาบาลหัวหน้าแผนกการพยาบาลต่าง ๆ ที่มีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนในช่วงระยะเวลาปีต่อปี ซึ่งจะใช้สารสนเทศในการควบคุมดำเนินการ การควบคุมทรัพยากร และการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องมีรายละเอียดเฉพาะเรื่องและมีความถูกต้องแน่นอน

3. สารสนเทศเพื่อการกำหนดนโยบาย เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงหรือผู้นำ ระดับหัวหน้าพยาบาล หรือผู้อำนวยการพยาบาล ซึ่งจะใช้สารสนเทศในการวางแผนระยะยาว และ จัดสรรทรัพยากร เป็นสารสนเทศที่ให้ภาพรวมแบบกว้างๆ เป็นเชิงคาดคะเน ไม่ค่อยจะมีลักษณะเฉพาะ เรื่อง ส่วนมากจะได้สารสนเทศเหล่านี้มาจากภายนอกองค์กร โดยครอบคลุมสารสนเทศแนวโน้ม อนาคตในระยะยาว

ผู้บริหารทางการพยาบาลโดยเฉพาะหัวหน้าหรือผู้ป่วยจิตเวชต้องการสารสนเทศนำไปใช้ใน ด้านบริหาร บริการและวิชาการ ในด้านการบริหารมีมากมาย เช่น ใช้ประกอบการพิจารณาในการ วางแผนด้านภาระงาน เวลาทำงาน กำลังคน งบประมาณทั้งด้านวัสดุเวชภัณฑ์ ค่าตอบแทน สถานที่ ครุภัณฑ์ และสวัสดิการฯ ได้ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและสามารถรับรู้ได้ว่า ทรัพยากรที่มีอยู่นั้นเพียงพอหรือขาดเหลือสิ่งใดก็สามารถจัดสรร จัดหา โยกย้าย จากแหล่งที่มีไปให้แก่ จุดที่ต้องการได้อย่างทันที อย่างมีเหตุผล ทำให้ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน อันเนื่องมาจากมีสารสนเทศที่ ถูกต้อง เป็นปัจจุบันไว้ยืนยัน จึงย่อมไม่เกิดความขัดแย้ง ได้เถียง ไม่เสียเวลา เกิดความสามัคคีในการ ทำงาน ร่วมกันในองค์กรและได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้ในการกำหนดมาตรฐาน หรือกำหนดเป้าหมายของงาน ตรวจสอบงาน ประเมินผลงานนำเสนอผลงาน ปรับปรุงตัด-ลด-เปิด หน่วยงานใหม่ใช้เป็นตัวกลางสื่อแทนสถานการณ์จริงอันเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร ทำให้รู้สิ่งที่เป็น อยู่ รู้จุดแข็ง-จุดอ่อน รู้ปริมาณมาก-น้อย หนัก-เบา ยาก-ง่าย รู้ว่าใครทำอะไร ณ จุดใด เวลาใด

ทำดี-ไม่ดี ทำมาก-น้อย เก่ง-ไม่เก่ง เป็นต้น ดังนั้นสารสนเทศทางการพยาบาลจึงเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จทั้งทางด้านกำลังคน การเงิน วัสดุครุภัณฑ์ การจัดการ หน่วยงานทุกระดับเป็นลำดับตั้งแต่ระดับหอผู้ป่วย ระดับแผนก ระดับโรงพยาบาล ระดับกระทรวง และ ระดับชาติ (เกียรติศรี, 2543)

แซมเมนและฮันน่า (Shamain & Hannah, 2000) กล่าวว่า การใช้สารสนเทศสำหรับผู้บริหาร มี 3 ด้าน คือ

1. สารสนเทศด้านการบริหารการเงิน (fiscal management) เป็นการบริหารจัดการเกี่ยวกับงานด้านการเงินของผู้บริหารการพยาบาลในการจัดการเกี่ยวกับการใช้งบประมาณที่องค์การจัดสรรให้ ตลอดจนควบคุมดูแลเพื่อให้ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินในหอผู้ป่วยหรือกลุ่มงานการพยาบาลเป็นไปอย่างเหมาะสม ถูกต้อง ประกอบด้วย

1.1 สารสนเทศด้านการบริหารงบประมาณ (operating budget) เป็นการจัดทำงบประมาณในหน่วยงาน ซึ่งเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง การคาดการณ์เกี่ยวกับงบประมาณ การวางแผนการใช้จ่าย เป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ เพราะในแต่ละหน่วยงานจะต้องดำเนินไปตามงบประมาณ รายรับและรายจ่ายที่เหมาะสมและสมดุล โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ในด้านการประสานงานในหน่วยงาน การจัดซื้อ จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงบประมาณด้านเทคโนโลยี โดยจะเก็บรวบรวม สรุป และประมวลผล เพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพยาบาลและวางแผนการใช้งบประมาณในอนาคต โดยที่สารสนเทศที่ใช้จะต้องมีความสอดคล้อง มีความหมาย และตรงกับความต้องการของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชและหน่วยงาน

1.2 สารสนเทศด้านการบริหารต้นทุน (costing management) เป็นการประเมินค่าของงานบริการพยาบาลแต่ละกิจกรรม แล้วนำมากำหนดมูลค่าของบริการพยาบาลแต่ละกิจกรรม เพื่อสามารถคำนวณตีค่าการให้บริการพยาบาล และ ใช้เป็นข้อมูลที่จะนำมาพิจารณาถึงอัตราบุคลากร เปรียบเทียบกับงานหรือ ปริมาณของงานที่มีอยู่ได้ ทำให้มีการควบคุมต้นทุนบริการ ภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดจำเป็นต้องให้บริการพยาบาลตามกระบวนการ อย่างมีประสิทธิภาพ ตามการวินิจฉัยและประเภทของผู้ป่วยตามความต้องการบริการพยาบาล ทำให้สามารถมอบหมายงานได้เหมาะสมกับ ปริมาณงานบุคลากรได้สัดส่วนที่สมดุล

2. สารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) เป็นสารสนเทศทางด้านทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงาน และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับประวัติการทำงาน การศึกษา อัตราการลาป่วย ลาพักผ่อนประจำปี ประสิทธิภาพ ฝึกอบรมเพิ่มเติม

รวมถึงการรับรองการทำงานของบุคลากร และการคิดภาระงานเพื่อตัดสินใจในการมอบหมายงานตามความสามารถ ตลอดจนประเมินผลการทำงาน ประกอบด้วย

2.1 สารสนเทศด้านการคิดภาระงาน (workload measurement) เป็นการคำนวณปริมาณภาระงานที่ผู้ป่วยต้องการบริการพยาบาลเพิ่มขึ้นหรือลดลงในแต่ละช่วงเวลา เพื่อช่วยในการจัดสรรอัตรากำลังใหม่ในแต่ละผลัดให้เกิดความสมดุลระหว่างบุคลากรพยาบาลกับผู้ป่วย

2.2 สารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล (staffing management) หรือการจัดบุคลากร เป็นการจัดอัตรากำลังถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และการดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ เช่น อัตราการหมุนเวียนของบุคลากรเพื่อนำมาวางแผนกำลังคนในเรื่องของการจัดตารางปฏิบัติงาน จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับพิจารณาความดีความชอบ ส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรได้

3. สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก (clinical management) เป็นการพัฒนาการจัดบริการให้ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

3.1 สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพโรงพยาบาล (quality management) เป็นการบริหารงานคุณภาพพัฒนาการบริการพยาบาลผู้ป่วย โดยจัดทำในรูปของการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพการพยาบาล ความต้องการการดูแลของผู้ป่วย ความพึงพอใจของผู้ป่วย การบันทึกการรายงาน แผนการดูแล การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล และการรายงานความเสี่ยง

3.2 สารสนเทศด้านการจัดการการดูแลผู้ป่วย (patient care process management) จะเกี่ยวข้องกับ ประวัติผู้ป่วย ความรุนแรงของโรค วันที่รับไว้ในโรงพยาบาล วันที่จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล และข้อมูลการส่งต่อ รวมไปถึงการจัดทำ แผนการดูแลผู้ป่วย ซึ่งช่วยในการวางแผนการใช้ทรัพยากรและการตัดสินใจถึงต้นทุนการดูแลผู้ป่วยตามประเภทของผู้ป่วย

การบริหารองค์การพยาบาล ผู้บริหารหรือ หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช มีความต้องการ และใช้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้การดำเนินงาน และ บริหารจัดการงานบริการพยาบาล ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ (นงลักษณ์, 2539)

การมีสารสนเทศที่ดีประกอบการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้ แต่บางครั้งผู้บริหาร ไม่นำสารสนเทศที่ดีไปใช้ เนื่องจากองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำสารสนเทศที่ดีไปใช้

ปัญหาการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของผู้บริหารการพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช เป็นผู้บริหารระดับต้นในการบริหารจัดการการพยาบาล ที่ต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานการพยาบาลของพยาบาลระดับปฏิบัติการทั้งหมดในหอผู้ป่วยที่รับผิดชอบใน

การจัดการเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช จำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานเนื่องจากงานการพยาบาลจิตเวช เป็นเรื่องฉุกเฉินถ้ามีการตัดสินใจผิดพลาดจะมีผลกระทบต่อผู้รับบริการและหน่วยงานมาก สารสนเทศ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช เพื่อให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กร ในการจัดการหรือการบริหารสมัยใหม่นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ คน (man) เครื่องจักร (machine) เงินทุน (money) และวัสดุสิ่งของ (material) และถือเอาสารสนเทศเป็นทรัพยากร สำคัญอันหนึ่งในการบริหารจัดการ (จงดี, 2544) โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องนำสารสนเทศมาใช้ ในการบริหารงาน แต่บางครั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชไม่ได้นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ อาจเนื่องมา จาก สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย ไม่ตรงกับความต้องการ หรืออาจจะเชื่อถือได้ไม่มากนัก หรือบาง ครั้งอาจจะไม่ทราบแหล่งในการสืบค้น (จงดี, 2544) ประกอบกับการจัดเก็บข้อมูลในหน่วยงานยังไม่ เป็นระบบ ไม่มีเทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่มีคุณภาพได้ จากการประชุมระดับ ชาติในปี พ.ศ 2541 (กรมการแพทย์, 2541) พบว่าโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีระบบข้อมูลและสารสนเทศ อยู่แล้วส่วนใหญ่แต่เป็นการจัดทำในรูปแบบรายงานซึ่งปัญหาการใช้สารสนเทศที่เป็นอยู่คือ

1. รายงานส่วนหนึ่ง ทำขึ้นเพื่อเสนอไปยังหน่วยเหนือ โดยไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ในการ บริหารภายในโรงพยาบาล
2. ข้อมูลที่มีอยู่ยังไม่ได้รวบรวมเป็นสารสนเทศ เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการบริหาร จัดการ หรือนำมาใช้เพื่อเป็นฐานในการพัฒนา
3. ขาดความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร ในการบริหารจัดการ เมื่อต้องการเพิ่มเติมจากระบบ รายงานปกติ จะต้องเสียเวลา และกำลังคนในการค้นหาและดำเนินการ
4. ขาดระบบการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และขาดการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในการจัดการระบบข้อมูลข่าวสาร
5. ขาดผู้รับผิดชอบ ระบบข้อมูลข่าวสาร โดยตรง หน่วยงานต่างๆ ต้องจัดทำข้อมูลของ หน่วยงานตนเอง ทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่เชื่อมโยงกัน มีความซ้ำซ้อน สิ้นเปลือง และไม่ น่า เชื่อถือ
6. ขาดการกระจายข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปใช้งาน ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงได้สะดวก
7. ขาดการวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ และของโรงพยาบาล ผู้บริหารไม่สามารถบอกได้ว่า ตนต้องการข้อมูลอะไร ผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจจะรวบรวมข้อมูล เพื่อ พัฒนางาน

และบางครั้งเกิดจาก ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารเอง ในด้านประสิทธิภาพการทำงานเป็น ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศ (จूरีย์, 2544) หรืออาจเกิดจากภาษา/ตัวแปรที่ใช้ยังไม่เป็นสากล

การค้นหา การบันทึก และการจัดการข้อมูล มีความซับซ้อน ล่าช้า ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ครอบคลุมรายละเอียดไม่เพียงพอที่จะใช้ในการตัดสินใจ และวางแผนของผู้บริหาร (พรทิพย์, กุลธิดา และจุฑารัตน์, 2543) วิธีการทำงานแต่เดิมนั้นพยาบาลเก็บ รวบรวม บันทึกข้อมูล โดยไม่รู้จุดประสงค์มักเก็บตามที่เคยทำกันมาโดยไม่รู้ว่าจะนำข้อมูลที่มีนั้นไปใช้ประโยชน์อะไรได้บ้างหรือถ้าใช้ประโยชน์ก็เพื่อคนบางกลุ่มบางงานเท่านั้น (เกียรติศรี, 2540) และบุคลากรระดับต่าง ๆ ไม่สามารถที่จะใช้สารสนเทศอย่างถ่องแท้ ขาดการนำไปประยุกต์ใช้ ขาดมุมมองในภาพรวมที่จะนำมาใช้ในการวางแผน และผู้ใช้งานระดับสูงไม่ได้รับการนำเสนอสารสนเทศอย่างทันทั่วถึง ทำให้ไม่สามารถกำหนดแผนงานที่เหมาะสม (ขวัญสุรีย์, 2535) หรือจากสาเหตุที่ผู้บริหารขาดความรู้เกี่ยวกับระบบงานต่าง ๆ ที่ต้องการนำข้อมูลไปใช้ และ ขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากขาดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และขาดผู้ชี้แนะแนวทาง วิธีในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล จึงทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ไปวิเคราะห์และนำไปใช้ในการดำเนินการได้ (จรรย์, 2544) ด้วยภาระงานที่รับผิดชอบมากทำให้มีเวลาในการทำงานน้อย มุ่งเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่องานประจำให้แล้วเสร็จมากกว่าการเก็บรวบรวมเพื่อใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน ซึ่งพบว่าการเก็บข้อมูลมักจัดเก็บส่งตามที่หน่วยงานส่วนกลางต้องการและให้ทันกับเวลาที่กำหนดส่ง ทำให้เกิดความรู้สึกว่าการเก็บข้อมูลนั้นเป็นการเก็บเพื่อเอาไว้ส่งให้หน่วยเหนือมากกว่าการเก็บเพื่อใช้ในหน่วยงาน (ขวัญสุรีย์, 2539) ในขณะเดียวกัน ปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้บริหาร ส่วนใหญ่บอกไม่ได้ว่าต้องการสารสนเทศอะไร เมื่อผู้ปฏิบัติสร้างสารสนเทศนั้น ๆ มักจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร ทำให้ไม่สามารถนำไปประกอบการตัดสินใจได้ (วิระ, 2539) และยังพบอีกว่าปัญหาจากสภาพสารสนเทศในปัจจุบันไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ สารสนเทศที่ได้ไม่ตรงกัน ผู้บริหารไม่เข้าใจ ใช้สารสนเทศไม่เป็น และ มองไม่เห็นประโยชน์ (สมคิด, 2539) และผู้บริหารไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่จัดทำขึ้นหรือต้องการเร่งด่วนเกินไป ฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์และขาดข้อมูลเชิงคุณภาพ (วิวัฒน์, 2531) และยังพบว่า การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจวัตถุประสงค์การนำไปใช้ ขาดบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านข้อมูลสารสนเทศ ไม่ทันสมัย การใช้ข้อมูลสารสนเทศขาดการประสานงานระหว่างผู้รับผิดชอบและผู้ใช้ ค้นหาไม่สะดวกและสารสนเทศที่จัดเก็บไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (ณรงค์, 2537) หรือบางครั้งเกิดจากการขาดงบประมาณ ไม่มีเครื่องมือที่ทันสมัย ขาดอุปกรณ์ในการดำเนินการ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการจัดระบบสารสนเทศ ระบบการจัดเก็บและการค้นหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลและสารสนเทศที่จัดเก็บไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ (กิตติชัย, 2541)

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชเกิดจากการขาดความเข้าใจในเรื่องสารสนเทศ ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ขาดปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน และระบบของงาน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงควร

สนับสนุน ให้มีการพัฒนาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ให้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารในหน่วยงานให้งานเกิดคุณภาพสูงสุด

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถช่วยให้ผู้วิจัยมีความรู้ด้านการบริหารจัดการสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศในการบริหาร รวมทั้งปัญหาการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของผู้บริหารการพยาบาล เพื่อนำสารสนเทศด้านการบริหารการเงิน สารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก ไปประกอบการตัดสินใจในการตัดสินใจ สั่งการ ควบคุม ติดตามประเมินผลได้ โดยที่ผู้บริหารการพยาบาลต้องมีสารสนเทศที่ดีและทันสมัย ตรงกับความต้องการ แต่บางครั้งผู้บริหารการพยาบาลไม่ให้ความสำคัญกับสารสนเทศจึงไม่นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ขาดปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน และระบบของงาน ขาดผู้เชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีมาช่วย หรือระบบการจัดเก็บยังไม่เป็นระบบ ฉะนั้น ผู้บริหารการพยาบาลเองต้องพัฒนาตนเองในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ และนำสารสนเทศมาประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานทุกครั้งไป