

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ในโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ข้อมูลได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ในโรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวนทั้งสิ้น 88 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล (ตาราง 1)

1.2 ประสิทธิภาพการทำงานการบริหารและการพยาบาลจิตเวชของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช (ตาราง 1)

1.3 ด้านทรัพยากรการจัดบริการสุขภาพ (ตาราง 1)

ส่วนที่ 2 ความต้องการและการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช (ตาราง 2 ถึง ตาราง 9)

ส่วนที่ 3 ปัญหาการนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช (ตาราง 10)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศ การพัฒนาหรือการอบรมของผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในกลุ่มการพยาบาล

1.2 ประสิทธิภาพการทำงานการบริหารและการพยาบาลจิตเวชของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ได้แก่ ประสิทธิภาพการพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับสารสนเทศ ประสิทธิภาพการพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับผู้บริหารการพยาบาล ประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลด้านจิตเวช ระยะเวลาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช

1.3 ด้านทรัพยากรการจัดบริการสุขภาพ ได้แก่ จำนวนเตียงในความรับผิดชอบ จำนวนผู้ป่วยในความรับผิดชอบจริง ประเภทของผู้ป่วยจิตเวชในหอที่รับผิดชอบ มีรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1

จำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไป ($n = 88$)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	หญิง	82	93
	ชาย	6	7
อายุ			
	25-40 ปี	15	17
	41-55 ปี	66	75
	มากกว่า 55 ปี	7	8
	($\bar{X} = 45.60$, $SD = 7.08$, $Min = 28$, $Max = 59$)		
ระดับการศึกษา			
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	59	67
	ปริญญาโท	29	33
	- การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช	15	17
	- อื่น ๆ	14	16
ประสบการณ์การพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร			
	ไม่เคย	69	78
	เคย	19	22
	- 1 ครั้ง	16	19
	- 2 ครั้ง	3	3
	($\bar{X} = 1.22$, $SD = 0.41$, $Min = 1$, $Max = 2$)		
จำนวนผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศของกลุ่มการพยาบาล			
	ไม่มี	22	25
	มี	66	75
	พยาบาลวิชาชีพ	30	34

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
พยาบาลเทคนิค	34	39
เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	2	2
การอบรมหรือพัฒนาของผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศ		
ไม่ผ่าน	27	31
ผ่าน	59	69
จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้บันทึกข้อมูลทางการพยาบาล		
ไม่มี	10	11
มี	78	89
ประสบการณ์การพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล		
ไม่เคย	29	33
เคย	59	67
จำนวน 1 ครั้ง	46	53
จำนวน 2 ครั้ง	10	11
จำนวน 3 ครั้ง	1	1
จำนวน 5 ครั้ง	2	2
(\bar{X} = 1.67, SD = 0.47, Min = 1, Max = 5)		
ประสบการณ์การให้บริการพยาบาลด้านจิตเวช		
1-10 ปี	10	11
11-20 ปี	8	9
21-30 ปี	64	73
31-40 ปี	6	7
(\bar{X} = 21.05, SD = 7.84, Min = 1, Max = 34)		
ระยะเวลาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช		
น้อยกว่า 1 ปี	6	7
1-10 ปี	46	52
11-20 ปี	23	26
21-30 ปี	13	15

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
(\bar{X} =9.39, SD = 7.87, Min = 0.4, Max = 28)		
ทรัพยากรการจัดบริการสุขภาพ		
จำนวนเตียงในความรับผิดชอบ		
10-30 เตียง	38	43
31-50 เตียง	31	35
51- 70 เตียง	18	20
มากกว่า 70 เตียง	1	2
จำนวนผู้ป่วยในความรับผิดชอบจริง		
15-40 คน	54	61
41-65 คน	14	16
66-80 คน	9	10
มากกว่า 80 คน	11	13
(\bar{X} =54.14, SD = 34.20, Min = 10, Max = 200)		
ประเภทของผู้ป่วยจิตเวชในหอผู้ป่วย		
แรกรับ	26	30
ฟื้นฟู	18	20
อื่น ๆ	44	50
แรกรับและฟื้นฟูอยู่ร่วมกัน	40	45
แรกรับและฟื้นฟูอยู่แยกกัน	4	5

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 93 เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 45.60 ปี (SD =7.08) ร้อยละ 67 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และร้อยละ 33 จบปริญญาโทโดยเฉพาะ หลักสูตรการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช (ร้อยละ 17) ร้อยละ 78 ไม่เคยมีประสบการณ์การพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร แต่ร้อยละ 67 มีประสบการณ์การพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การให้บริการพยาบาลด้านจิตเวช เฉลี่ย 21.05 ปี (SD =7.84) และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช เฉลี่ย 9.39 ปี (SD =7.87) และพบว่าร้อยละ 75 ในกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิต มีผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศโดยเฉพาะ และร้อยละ 39 ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศนั้นเป็นพยาบาลเทคนิค โดยที่

ร้อยละ 69 ของผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศนั้นผ่านการอบรมหรือพัฒนาด้านสารสนเทศมาก่อน และร้อยละ 89 มีคอมพิวเตอร์ช่วยในการบันทึกข้อมูลทางการแพทย์

ด้านทรัพยากรการจัดบริการสุขภาพพบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43 มีจำนวนเตียงใน ความรับผิดชอบ 10-30 เตียง และมีจำนวนผู้ป่วยในความรับผิดชอบจริงเฉลี่ย 54.14 คน (SD = 34.20) และร้อยละ 45 ของผู้ป่วยในหอเป็นประเภทแรกรับและฟื้นฟู

ส่วนที่ 2 ความต้องการและการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช

ความต้องการและการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช เพื่อใช้ในการตัดสินใจในการบริหารจัดการงานพยาบาลให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาใน 3 ด้าน คือ ความต้องการและการใช้สารสนเทศด้านการบริหารการเงิน ความต้องการและการใช้สารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ ความต้องการและการใช้สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก ผลการวิจัย ดัง ตาราง 2

ตาราง 2

ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความต้องการสารสนเทศในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้าน (n =88)

ความต้องการสารสนเทศ ในการบริหารงาน	Min-Max	\bar{X}	SD	ระดับ ความต้องการ
1. ด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก	3-9	8.76	0.84	มาก
2. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	8-14	13.24	1.41	มาก
3. ด้านการบริหารการเงิน	1-13	9.61	3.34	มาก
รวม	15-36	31.61	4.44	มาก

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิกด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารการเงิน ในระดับมาก

ตาราง 3

ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิกในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้าน (n = 88)

ความต้องการสารสนเทศ ด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก	Min-Max	\bar{X}	SD	ระดับ ความต้องการ
1. ด้านการบริหารคุณภาพ ร.พ	1-4	3.94	0.35	มาก
2. ด้านการจัดการการดูแลผู้ป่วย	2-5	4.82	0.62	มาก
รวม	3-9	8.76	0.84	มาก

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก ในด้านการบริหารคุณภาพโรงพยาบาลในระดับมาก ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศอัตราผู้ป่วยตายในหอผู้ป่วยจิตเวช สารสนเทศร้อยละของบุคลากรพยาบาลที่ได้รับการฟื้นฟูทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานอย่างน้อย 1 ครั้ง /คน/ปี สารสนเทศร้อยละของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสิทธิหรือการละเมิดสิทธิของผู้รับบริการพยาบาล และสารสนเทศร้อยละของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสิทธิหรือการละเมิดสิทธิของผู้รับบริการพยาบาลที่ได้รับการแก้ไข ส่วนสารสนเทศด้านการจัดการการดูแลผู้ป่วยซึ่งมีความต้องการในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศจำนวนผู้ป่วยจำแนกตามประเภทการจำหน่าย สารสนเทศอัตราผู้ป่วยสูญหายและไม่สมัครใจอยู่ต่อผู้ป่วยจำหน่าย สารสนเทศจำนวนผู้รับบริการ การให้คำปรึกษาจากบุคลากรพยาบาล สารสนเทศจำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุที่ป้องกันได้ของผู้ป่วย และสารสนเทศจำนวนยาและเวชภัณฑ์ที่หมดอายุ (ตาราง 11 ภาคผนวก ค)

ตาราง 4

ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้าน (n = 88)

ความต้องการสารสนเทศ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	Min-Max	\bar{X}	SD	ระดับ ความต้องการ
1. ด้านการคิดภาระงาน	2-4	3.85	0.44	มาก
2. ด้านการบริหารงานบุคคล	5-10	9.39	1.13	มาก
รวม	8-14	13.24	1.41	มาก

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่เกี่ยวกับสารสนเทศการคิดภาระงานในระดับมาก ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลตามกรอบและที่ปฏิบัติงานจริง สารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลจำแนกตามประเภท สารสนเทศอัตราส่วนจำนวนบุคลากรพยาบาลต่อจำนวนเตียง และสารสนเทศจำนวนชั่วโมงการพยาบาลต่อจำนวนวันนอนของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยในแต่ละวัน ส่วนสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคลมีความต้องการในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลจำแนกตามวุฒิการศึกษา/ระดับ สารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลที่ได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน สารสนเทศบุคลากรพยาบาลที่ลาศึกษาต่อทางการพยาบาลเพิ่มเติมจำแนกตามเรื่องและสาขาการพยาบาล สารสนเทศความถนัดความสามารถพิเศษของบุคลากรพยาบาลแต่ละระดับ สารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลที่ขอย้ายหน่วยงาน (ภายในโรงพยาบาล) จำแนกตามประเภทบุคลากรและสาขาการพยาบาล สารสนเทศประวัติและข้อมูลทั่วไปของบุคลากรพยาบาลทุกระดับ สารสนเทศประวัติการลาป่วย ลากิจของบุคลากรพยาบาล สารสนเทศความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการพยาบาล สารสนเทศการฝึกอบรมระหว่างประจำการของบุคลากรพยาบาลทุกระดับทุกประเภท และสารสนเทศผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล (ตาราง 12 ภาคผนวก ก)

ตาราง 5

ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารการเงินในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้าน ($n = 88$)

ความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารการเงิน	Min-Max	\bar{X}	SD	ระดับความต้องการ
1. ด้านการบริหารงบประมาณ	0-10	7.06	2.93	มาก
2. ด้านการบริหารต้นทุน	0-3	2.56	0.69	มาก
รวม	1-13	9.61	3.34	มาก

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารการเงิน ที่เกี่ยวกับสารสนเทศการบริหารงบประมาณ ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศงบประมาณค่าตอบแทนด้านสวัสดิการของบุคลากรทุกระดับ สารสนเทศงบประมาณเงินค่าซ่อมแซม สารสนเทศงบประมาณเงินค่าสาธารณูปโภค สารสนเทศงบประมาณเงินโครงการพิเศษตามแผนการดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณ ส่วนสารสนเทศด้านการบริหารงานต้นทุนมีความต้องการในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศ

เงินเดือนของบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ สารสนเทศงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสิ้นเปลืองทุกประเภท สารสนเทศงบประมาณค่าเสื่อมราคาวัสดุ ครุภัณฑ์ของหน่วยงาน (ตาราง 13 ภาคผนวก ค)

ตาราง 6

ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้าน ($n = 88$)

การใช้สารสนเทศในการบริหารงาน	Min-Max	\bar{X}	SD	ระดับการใช้
1. ด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก	2-9	8.75	0.93	มาก
2. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	8-14	13.28	1.78	มาก
3. ด้านการบริหารการเงิน	1-13	9.85	3.17	มาก
รวม	18-36	32.86	4.66	มาก

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศในการบริหารงาน ด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารการเงินในระดับมาก

ตาราง 7

ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับการใช้สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิกในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้าน ($n = 88$)

การใช้สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก	Min-Max	\bar{X}	SD	ระดับการใช้
1. ด้านการบริหารคุณภาพ ร.พ	1-4	3.94	0.35	มาก
2. ด้านการจัดการการดูแลผู้ป่วย	1-5	4.80	0.64	มาก
รวม	2-9	8.75	0.93	มาก

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก ในด้านการบริหารคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับมาก ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศอัตราผู้ป่วยตายในหอผู้ป่วยจิตเวช สารสนเทศร้อยละของบุคลากรพยาบาลที่ได้รับการฟื้นฟูทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานอย่างน้อย 1 ครั้ง /คน/ปี สารสนเทศร้อยละของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสิทธิหรือการละเมิดสิทธิของผู้รับบริการพยาบาล และสารสนเทศร้อยละของข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องสิทธิหรือการละเมิดสิทธิของผู้รับบริการ

พยาบาลที่ได้รับการแก้ไข ส่วนสารสนเทศด้านการจัดการการดูแลผู้ป่วยซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้ในระดั้มากเช่นกัน ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศจำนวนผู้ป่วยจำแนกตามประเภทการจำหน่าย สารสนเทศอัตราผู้ป่วยสูญหายและไม่สมัครใจอยู่ต่อผู้ป่วยจำหน่าย สารสนเทศจำนวนผู้รับบริการ การให้คำปรึกษาจากบุคลากรพยาบาล สารสนเทศจำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุที่ป้องกันได้ของผู้ป่วย และสารสนเทศจำนวนยาและเวชภัณฑ์ที่หมดอายุ (ตาราง 14 ภาคผนวก ค)

ตาราง 8

ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลคะแนนระดับการใช้สารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้าน (n = 88)

การใช้สารสนเทศ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	Min-Max	\bar{X}	SD	ระดับ การใช้
1. ด้านการคิดภาระงาน	2-4	3.85	0.41	มาก
2. ด้านการบริหารงานบุคคล	6-10	9.43	1.57	มาก
รวม	8-14	13.24	1.78	มาก

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่เกี่ยวกับสารสนเทศการคิดภาระงานในระดับมาก ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลตามกรอบและที่ปฏิบัติงานจริง สารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลจำแนกตามประเภท สารสนเทศอัตราส่วนจำนวนบุคลากรพยาบาลต่อจำนวนเตียง และสารสนเทศจำนวนชั่วโมงการพยาบาลต่อจำนวนวันนอนของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยในแต่ละวัน ส่วนสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคลมีการใช้ในระดั้มากเช่นกัน ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลจำแนกตามวุฒิการศึกษา/ระดับ สารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลที่ได้รับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน สารสนเทศบุคลากรพยาบาลที่ลาศึกษาต่อ ทางกรพยาบาลเพิ่มเติมจำแนกตามเรื่องและสาขาการพยาบาล สารสนเทศความถนัดความสามารถพิเศษของบุคลากรพยาบาลแต่ละระดับ สารสนเทศจำนวนบุคลากรพยาบาลที่ขอย้ายหน่วยงาน (ภายในโรงพยาบาล) จำแนกตามประเภทบุคลากรและสาขาการพยาบาล สารสนเทศประวัติและข้อมูลทั่วไปของบุคลากรพยาบาลทุกระดับ สารสนเทศประวัติการลาป่วย ลากิจของบุคลากรพยาบาล สารสนเทศความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการพยาบาล สารสนเทศการฝึกอบรมระหว่างประจำการของบุคลากรพยาบาลทุกระดับทุกประเภท และสารสนเทศผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล (ตาราง 15 ภาคผนวก ค)

ตาราง 9

ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับการใช้สารสนเทศด้านการบริหารการเงินในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง ($n=88$)

การใช้สารสนเทศด้านการบริหารการเงิน	Min-Max	\bar{X}	SD	ระดับการใช้
1. ด้านการบริหารงบประมาณ	0-10	7.29	2.77	มาก
2. ด้านการบริหารต้นทุน	0-3	2.56	0.76	มาก
รวม	1-13	9.85	3.17	มาก

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศด้านการบริหารการเงินในด้านสารสนเทศการบริหารงบประมาณ ในระดับมากซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศงบประมาณค่าตอบแทนด้านสวัสดิการของบุคลากรทุกระดับ สารสนเทศงบประมาณเงินค่าซ่อมแซม สารสนเทศงบประมาณเงินค่าสาธารณูปโภค สารสนเทศงบประมาณเงินโครงการพิเศษตามแผนการดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณ ส่วนสารสนเทศด้านการบริหารงานต้นทุนมีการใช้ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเกี่ยวกับสารสนเทศเงินเดือนของบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ สารสนเทศงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสิ้นเปลืองทุกประเภท สารสนเทศงบประมาณค่าเสื่อมราคาวัสดุ ครุภัณฑ์ของหน่วยงาน (ตาราง 16 ภาคผนวก ค)

ตาราง 10

จำนวน ร้อยละ ปัญหาการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง ($n=88$)

ปัญหาการใช้สารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	14	16
มี	74	84
1. ระบบการจัดเก็บ	52	59
2. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีมาช่วย	50	57
3. ความทันสมัย	46	52
4. ความสะดวกในการค้นหา	45	51
5. ความตรงกับความต้องการ	44	50
6. ความเพียงพอ	41	47
7. ความครอบคลุม	41	47
8. ไม่มีผู้รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศ	41	47

ตาราง 10 (ต่อ)		
ปัญหาการใช้สารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
9. การนำไปประยุกต์ใช้	39	44
10.งบประมาณสนับสนุนด้านสารสนเทศ	39	44
11. ความน่าเชื่อถือ	34	39
12. การกระจายของสารสนเทศ	34	39
13. นโยบายของหน่วยงาน	29	33
14. ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มา	27	31

จากตาราง 10 พบว่า ร้อยละ 16 กลุ่มตัวอย่าง ไม่มีปัญหาการนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงาน แต่ ร้อยละ 84 มีปัญหาการนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงาน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมี ปัญหาการนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงาน ใน 3 อันดับแรก คือ เรื่องการจัดเก็บสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ (ร้อยละ 59) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีมาช่วยจัดเก็บสารสนเทศ (ร้อยละ 57) และ เรื่องความทันสมัยของสารสนเทศ (ร้อยละ 52)

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ในโรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข โดยแบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 4 ประเด็นคือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความต้องการสารสนเทศในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง การใช้สารสนเทศในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง และปัญหาการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของกลุ่มตัวอย่าง

1. ข้อมูลทั่วไป

หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชร้อยละ 93 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ ร้อยละ 33 จบการศึกษาระดับปริญญาโท โดยเฉพาะที่จบหลักสูตรการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช (ร้อยละ 17) ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มของข้อกำหนดของสภาการพยาบาลที่ให้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องจบปริญญาโททางการพยาบาล และเป็นไปตามนโยบายของกรมสุขภาพจิตที่สนับสนุนทุนการศึกษาร่วมกับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศในการเปิดสอนหลักสูตรการพยาบาลสุขภาพจิต

และจิตเวช และชี้ให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชในกลุ่มนี้ได้มีการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษา (เสริมสุข, 542) ตลอดจนผู้บริหารของกรมสุขภาพจิตทุกระดับที่เห็นความสำคัญของการศึกษาต่อและเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อได้

ในด้านประสบการณ์การพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับสารสนเทศสำหรับผู้บริหารพบว่า ร้อยละ 78 หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชไม่มีประสบการณ์การพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร เนื่องจากการอบรมหรือพัฒนาในเรื่องสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับผู้บริหารยังมีน้อยสำหรับในประเทศไทยอาจเนื่องจากเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่งเข้ามามีบทบาทในการบริหารงาน การบริหารงานของผู้บริหาร ที่ผ่านมามีอาศัยความรู้ ประสบการณ์ จากสามัญสำนึกเป็นหลัก ซึ่งจะ เป็นประโยชน์และมีคุณค่าระดับหนึ่ง การไม่มีความเข้าใจในประโยชน์ของสารสนเทศและ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ นับว่าเป็นการเสี่ยงต่อความล้มเหลวหรือก่อให้เกิดความบกพร่องต่อองค์กรได้ (สุชาวดี, 2537) แต่ร้อยละ 67 ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช มีประสบการณ์การพัฒนาหรืออบรมเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรของกรมสุขภาพ จิตที่ให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้นแต่ด้วยหัวหน้าหอผู้ป่วย จิตเวชในสังกัดกรมสุขภาพจิตที่มีมาก และหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชบางคนเพิ่งดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอ ผู้ป่วยจิตเวชจึงยังไม่มีโอกาสผ่านการอบรมหรือพัฒนาในเรื่องเกี่ยวกับการบริหารการพยาบาล ประกอบกับการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของการบริหารการพยาบาลในประเทศไทยยังมีน้อยมาก (เกียรติศรี, 2540) การเตรียมตัวเข้าสู่ตำแหน่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะการอบรม เพิ่มเติมทาง การบริหาร นอกจากจะได้รับความรู้เฉพาะเรื่องหรือเฉพาะเจาะจงแล้ว ยังทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วย จิตเวชสามารถประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์แยกแยะได้ว่าอะไรคือปัจจัยใดที่จะช่วยให้การปฏิบัติงาน ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวภา (2539) พบว่า การศึกษาอบรมเพิ่มเติมทางการบริหารมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นเลิศในเชิงบริหาร การมีศาสตร์ความรู้ทางการบริหารจะมีส่วนทำให้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ตระหนักถึงความสำคัญหรือรู้ว่าถึงเวลาแล้วที่ของข้อมูลและสารสนเทศจะต้อง เข้ามาที่มีส่วนสำคัญในการบริหารงาน มากกว่าอาศัยความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์ หรือสามัญ สำนึกที่ผ่านมา

สำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ร้อยละ 33.00 ที่ไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรทางการ บริหาร แม้จะเป็นส่วนน้อยแต่แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชส่วนหนึ่งที่ยังไม่ได้มีการเตรียม เข้าสู่ตำแหน่งอย่างเป็นทางการเป็นระบบระเบียบเท่าที่ควรอันเนื่องมาจากไม่มีหน่วยงานใดที่รับผิดชอบโดยตรง (เสริมสุข, 2542) ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีสำนักงานพัฒนาข้าราชการและพลเรือนรับผิดชอบอยู่ แต่ยังไม่ ให้บริการได้ไม่ทั่วถึง ประกอบกับโรงพยาบาลแต่ละโรงพยาบาลไม่มีนโยบาย และระเบียบปฏิบัติหรือ ข้อบังคับที่ชัดเจนในการระบุดคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช จึงพบว่า

บางคนยังไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรทางการบริหารเลย การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชกลุ่มนี้ไม่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรทางการบริหาร อาจทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชไม่มีความรู้ที่ทันกับความก้าวหน้าของศาสตร์ทางการบริหาร และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอันอาจนำไปสู่ความล้มเหลวของระบบได้ เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชไม่ตระหนักถึงความสำคัญ หรือรู้สึกว่าการสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการบริหารงาน (สุชาวดี, 2537) และอาจมีส่วนทำให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน เนื่องจากองค์การพยาบาลเป็นระบบย่อยขององค์การสุขภาพและเป็นระบบย่อยของสังคม การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้กว้างขวาง มีส่วนช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ เพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจะต้องใช้ภาวะผู้นำ อาศัยทักษะและความรู้ด้านการบริหาร ซึ่งต้องได้รับการศึกษาเพิ่มเติมเช่นเดียวกับด้านการพยาบาล (เสริมสุข, 2542) และหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องผสมผสานความรู้ทางการพยาบาลระดับสูง (advanced nursing) เข้ากับความรู้และศิลป์ทางการบริหาร ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช ที่ได้รับความรู้จากประสบการณ์การทำงาน และการศึกษาเพิ่มเติม จะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีฐานความรู้ที่ตีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ในทางตรงข้ามถ้าขาดการพัฒนาความรู้ด้านใดด้านหนึ่ง อาจขาดความพื้นฐานการใช้ความรู้หรือการใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบริหารงาน การตัดสินใจจึงมีแนวโน้มจะอิงกับความเคยชินเก่า ๆ มากกว่าอิงอยู่บนฐานของความรู้และการใช้สารสนเทศมาสนับสนุน (Brown, 1997 อ้างตาม เสริมสุข, 2542)หรือการใช้ข้อมูลเพียงบางส่วนมาใช้ประกอบกับประสบการณ์และความรู้ที่มีอยู่ในตัวหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชเอง ทำให้ผลการตัดสินใจไม่เที่ยงตรงแม่นยำ ดังเลก่อนตัดสินใจ (เกียรติศรี, 2540) ฉะนั้นการพัฒนาตนเองของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องมีความสามารถในการเลือกใช้สารสนเทศ การสร้างระบบสารสนเทศ และการใช้ประโยชน์จากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยเริ่มต้นตั้งแต่การสร้างกรอบแนวคิดในการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนจนสามารถบอกความต้องการในการใช้สารสนเทศสำหรับงานนั้น ๆ ได้ มีความรู้เพียงพอที่จะประเมินและตัดสินใจเลือกใช้สารสนเทศชนิดต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะสารสนเทศจากภายนอกโรงพยาบาล และยังทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาอย่างกว้างขวาง เข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด (จงดี, 2544)

ส่วนประสบการณ์การให้บริการพยาบาลจิตเวชพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานด้านการพยาบาลจิตเวชค่อนข้างยาวนาน โดยมีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 21.03 ปี (SD =7.84) และมีประสบการณ์การดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชเฉลี่ย 9.39 ปี (SD = 7.87) ซึ่งเห็นได้ว่าการเข้าสู่ตำแหน่งของหัวหน้าหอในปัจจุบันให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของบุคคลที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ก็กลุ่มงานการพยาบาลจำเป็นต้องเตรียมความรู้ของผู้ที่จะ

มาดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช โดยเฉพาะการจัดการสารสนเทศด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก มากกว่าความรู้เฉพาะด้านการพยาบาลจิตเวชอย่างเดียว (Fralic, 1987 อ้างตาม เสริมสุข, 2545)

ส่วนทรัพยากรด้านการจัดบริการสุขภาพ พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชร้อยละ 43 มีจำนวนเตียงในความรับผิดชอบ 10-30 เตียง และมีจำนวนผู้ป่วยในความรับผิดชอบจริงเฉลี่ย 54.14 คน (SD = 34.20) และร้อยละ 45 ประเภทผู้ป่วยในหอเป็นประเภทแรกรับและฟื้นฟูอยู่ร่วมกัน ตามนโยบายของกรมสุขภาพจิตที่ให้บริการจัดการภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บริการพยาบาลสุขภาพจิตที่มีคุณภาพมากที่สุดเพื่อรองรับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ฉะนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ ทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของสารสนเทศเป็นทรัพยากรสำคัญในการบริหารจัดการ (จงดี, 2544)

จะเห็นได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องรับผิดชอบให้บริการพยาบาลจิตเวชกับผู้ป่วยจิตเวชจำนวนมาก โดยเฉพาะในรายที่อยู่ในระยะวิกฤตจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการปลอดภัยและพึงพอใจในบริการ และยังคงไปถึงความปลอดภัยของบุคลากรภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชอีกด้วย (อนุวัฒน์และคณะ, 2544)

ส่วนทรัพยากรเพื่อสารสนเทศพบว่าร้อยละ 75 กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิต มีผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศทางการพยาบาลโดยเฉพาะ และร้อยละ 39 ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศทางการพยาบาลนั้นเป็นพยาบาลเทคนิค มีเพียงร้อยละ 25 ที่ไม่มีผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศทางการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาลโดยเฉพาะ และร้อยละ 69 ผ่านการอบรมหรือพัฒนาด้านสารสนเทศมาก่อน แต่ร้อยละ 31 ไม่ผ่านการอบรมหรือพัฒนาด้านสารสนเทศมาก่อน ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบงานสารสนเทศยังขาดประสบการณ์การทำงานด้านสารสนเทศ ทำให้สร้างสารสนเทศที่ขาดคุณภาพ รายละเอียดไม่เพียงพอที่จะใช้ในการตัดสินใจและวางแผนของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชได้ (พรทิพย์, กุลธิดา และจุฑารัตน์, 2543) หรือเกิดจากผู้ที่รับผิดชอบงานสารสนเทศขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากขาดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และขาดผู้ชี้แนะแนวทางวิธีในการประมวลผลข้อมูล จึงทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ไปวิเคราะห์และนำไปใช้ในการดำเนินการได้ (จุริย์, 2544) และยังพบว่าหอผู้ป่วยต้องจัดทำข้อมูลเอง ทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่เชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานทั้งในและนอกโรงพยาบาล มีความซ้ำซ้อน สิ้นเปลือง ไม่น่าเชื่อถือ ไม่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการได้ (กรมการแพทย์, 2541) และยังพบว่า การจัดเก็บข้อมูลในหน่วยงานยังไม่เป็นระบบ ไม่มีเทคโนโลยีช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่มีคุณภาพได้ไม่สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจได้ (เกียรติศรี, 2540) แต่ถ้าหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีสารสนเทศที่ดี

และตรงกับความต้องการสามารถนำสารสนเทศนั้น ๆ มาประกอบการตัดสินใจได้ทันที เป็นผลให้การบริหารจัดการทางการแพทย์ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งบุคคลที่มีความสำคัญและจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการออกแบบการวางแผนคือ พยาบาล การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการสร้างสารสนเทศจะทำให้การจัดคน จัดเวร โดยอาศัยสารสนเทศที่บันทึกไว้เกี่ยวกับผู้ป่วย และบุคลากรพยาบาลสามารถแบ่งประเภทผู้ป่วยได้ และมีกิจกรรมการพยาบาลที่ได้ปฏิบัติแล้ว จะสามารถคาดคะเนความต้องการบุคลากรพยาบาลได้ และจัดคนในแต่ละเวรได้โดยเร็วและถูกต้องที่สุดด้วย (จงดี, 2544)

ร้อยละ 89 ของกลุ่มงานการพยาบาลและหอผู้ป่วยจิตเวชมีคอมพิวเตอร์ช่วยในการบันทึกข้อมูลทางการแพทย์โดยเฉพาะ ทำให้สามารถสร้างสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง แต่ก็ยังมีบางหน่วยงานที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เฉพาะที่ส่วนกลาง หรือ ที่หน่วยงาน ทำให้ขาดการเชื่อมโยงข้อมูล ซึ่งกันและกัน ซึ่งถ้ามีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารการพยาบาล โดยเฉพาะในด้านการประสานงานในทีมสุขภาพ ทั้งนี้เพราะการทำงานของพยาบาลมีการติดต่อสื่อสารส่งข้อมูลกันตลอดเวลา จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด (จิราพร, 2535) ช่วยให้การประสานงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สัมพันธภาพระหว่างหน่วยงานดีขึ้น

2. ความต้องการสารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช

ผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีความต้องการสารสนเทศในการบริหารงาน ด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารการเงิน ในระดับมาก ซึ่ง เบตัน (Baton, 1994) ได้ศึกษาข้อมูลที่เป็นในการบริหารงานเพื่อประกอบการตัดสินใจต้องประกอบด้วย ข้อมูลด้านคลินิก ข้อมูลด้านการเงิน ข้อมูลด้านบุคลากรทางการแพทย์ และข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร และ Huber, Schumacher & Delaney (1997) กล่าวว่า สารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ มี 3 ด้าน คือ สารสนเทศเกี่ยวกับทรัพยากรทางการแพทย์ สารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณ และสารสนเทศเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยนำไปใช้ในการวางแผนมากที่สุด และเพื่อการควบคุม ติดตามประเมินผลในระดับปานกลาง (วรัปสร, 2542) และ เกียรติศรี (2540) กล่าวว่าสารสนเทศทางการบริหารงานการพยาบาลประกอบด้วย สารสนเทศจำแนกกลุ่ม/ประเภทผู้ป่วย สารสนเทศการจัดกำลังคน สารสนเทศบริหารงานบุคคล สารสนเทศอัตราเงินเดือน สารสนเทศสวัสดิการ สารสนเทศการผลิตพยาบาล สารสนเทศตำแหน่งหน้าที่บังคับบัญชา

สารสนเทศที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องการในระดับมากคือสารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก โดยเฉพาะสารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพโรงพยาบาล ร้อยละ 99 เป็นสารสนเทศที่เกี่ยวกับอัตราผู้ป่วยตายในหอผู้ป่วยจิตเวช สารสนเทศข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสิทธิหรือการละเมิด

สิทธิของผู้รับบริการ และสารสนเทศดังกล่าวที่ได้รับการแก้ไข (ตาราง 11 ภาคผนวก ค) อาจเป็นเพราะว่า ในปัจจุบันเป็นยุคการแข่งขันด้วยคุณภาพของโรงพยาบาลเพื่อตอบสนองนโยบายสถานบริการทุกแห่งต้องได้รับการรับรองจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้น การจัดบริการพยาบาลท่ามกลางจำนวนผู้รับบริการที่มากขึ้น และให้มีคุณภาพที่ดี หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจำเป็นต้องมีสารสนเทศที่ดี สะดวกต่อการนำไปใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการประเมินคุณภาพการพยาบาลได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ประวัติการแพ้ยา การกลับมา รักษาซ้ำ อัตราการหลบหนี การทำร้ายตนเอง และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนการพยาบาล และบันทึกความผิดพลาดในการทำงาน สิ่งเหล่านี้คือเครื่องมือที่สำคัญในการตรวจสอบคุณภาพของการให้การพยาบาล (Shamian & Hannah, 1995) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องนำสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจ เพราะสารสนเทศจะเป็นตัวเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ขององค์การเข้าด้วยกัน หรือให้การดำเนินงานติดต่อประสานงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (นงลักษณ์, 2539) สารสนเทศที่นำมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารงานนั้น ต้องเป็นสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพ โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องเป็นผู้กำหนดแนวปฏิบัติ ส่งเสริมการจัดสรรทรัพยากร ควบคุมการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล แม้ว่าการดูแลผู้ป่วยจะดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมก็ตาม แต่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจะเป็นทั้งผู้initiate ผู้ประสาน หรือเท่ากับว่าเป็นความรับผิดชอบให้การดูแลรักษาที่เป็นอยู่ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ กิจกรรมเหล่านี้มีความสำคัญต่อผลของการพยาบาลที่ผู้รับบริการได้รับ การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชเป็นสำคัญ แม้ว่าผู้ให้การปฏิบัติโดยตรงแก่ผู้รับบริการเป็นบุคลากรทางการพยาบาลระดับอื่นก็ตาม แต่บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชคือต้องช่วยเหลือ สนับสนุน จัดหาทรัพยากร และควบคุมดูแลการพยาบาลโดยรวม (พวงรัตน์, 2544) โดยเฉพาะในปัจจุบันจำนวนผู้รับบริการนับวันจะมีแนวโน้มสูงขึ้น

สารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นสารสนเทศที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องการระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะสารสนเทศด้านการคิดภาระงาน ซึ่ง ร้อยละ 100 เป็นสารสนเทศอัตราส่วนจำนวนบุคลากรต่อจำนวนเตียง ร้อยละ 99 เป็นสารสนเทศการฝึกอบรมระหว่างประจำการของบุคลากรและสารสนเทศผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรและร้อยละสารสนเทศความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (ตาราง 12 ภาคผนวก ค) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจำเป็นต้องมีสารสนเทศดังกล่าว เพราะการพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังที่ก่อให้เกิดคุณภาพที่แท้จริง เป็นงานที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องดำเนินการเกี่ยวกับการจัดบุคลากร เพื่อนำไปสู่การคิดภาระงานว่าต้องใช้บุคลากรเท่าใดจึงจะเหมาะสม ซึ่งพิจารณาจากอัตราส่วนจำนวนบุคลากรต่อจำนวนเตียงแต่อาจไม่ตรงตามสภาพงานที่แท้จริง แต่สามารถใช้ในการกำหนดมาตรฐานอัตรากำลังโดยคำนวณจากลักษณะผู้ป่วย

จำนวนและลักษณะของบุคลากรทางการแพทย์ โดยใช้ค่าความต้องการทางการแพทย์ จะช่วยให้การบริหารการพยาบาลได้คล่องตัว มีประสิทธิภาพ มีระบบคุณภาพการพยาบาลดีขึ้น (วิมลศรี, 2540) โดยที่ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากรทางการแพทย์เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่มีอยู่กับคุณภาพของการให้การดูแลผู้ป่วย (Shamian & Hannah, 1995)

ในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรเป็นการบ่งชี้ถึงความชอบแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมาโดยใช้สารสนเทศผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจำเป็นต้องใช้ประกอบการตัดสินใจดังกล่าวให้เป็นไปตามเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน (2526) มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ คุณภาพ ปริมาณของตำแหน่งผลงานที่ปฏิบัติมาโดยพิจารณาถึงประสิทธิภาพของงาน การบรรลุสำเร็จตามเป้าหมาย ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความอดสาหัสในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าการพิจารณาความดีความชอบนั้นเป็นการพิจารณาคนที่มีคุณค่าของคนทำงาน การมีส่วนร่วมให้หน่วยงานปฏิบัติภารกิจได้ด้วยดี สร้างความก้าวหน้าในหน่วยงาน ความดีความชอบเป็นนามธรรม ไม่อาจวัดได้ชัดเจน แน่นนอน แต่หากใช้สารสนเทศผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบการพิจารณา ทำให้การตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีความยุติธรรม ละเอียดรอบคอบ เป็นที่ยอมรับของบุคลากรและช่วยให้การบริหารงานบุคคลเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ (เกียรติศรี, 2542)

สารสนเทศการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมระหว่างประจำการของบุคลากร (ร้อยละ 99) (ตาราง 12 ภาคผนวก ก) หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจำเป็นต้องมีสารสนเทศเหล่านี้ อยู่ในมือเพราะลักษณะงานทางการแพทย์จิตเวชเป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะและความชำนาญ เพราะฉะนั้นบุคลากรพยาบาลจิตเวชจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อพัฒนางานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ฉะนั้น เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจำเป็นต้องส่งบุคลากรไปอบรมเพิ่มเติม จะต้องใช้สารสนเทศดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจ อีกทั้งการไปอบรม ประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นเรื่องที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทางหอผู้ป่วยจึงคาดหวังว่าจะกลับมาทำงานให้ได้ผลงานที่สูงขึ้น เพราะฉะนั้นการคัดเลือกบุคลากรจึงต้องมีหลักเกณฑ์ที่ดี เพื่อให้ได้คนที่มีความสามารถมาใช้เป็นประโยชน์ของหน่วยงาน

ส่วนสารสนเทศการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (ร้อยละ 98) มีไว้เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชทราบว่าบุคลากรภายใต้บังคับบัญชามีความต้องการการพัฒนาตนเองในเรื่องใดบ้าง นำไปสู่การตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะเป็นขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย โดยที่การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเป็นภารกิจอย่างหนึ่งของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช และเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานบุคคล เป็นงานที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรในยุคปัจจุบัน การก้าวไปในอนาคตขององค์กรใด ๆ ล้วนต้องอาศัยการพัฒนา

ทรัพยากรบุคคลเป็นพื้นฐานทั้งสิ้น (เสริมสุข, 2545) ขึ้นอยู่กับว่าหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานจะอย่างไร เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสารสนเทศสถานการณืเกี่ยวกับกำลังคนในหน่วยงาน คือ มีการพัฒนาด้วยวิธีใด ในเรื่องใดบ้าง ผู้ได้รับการพัฒนาเป็นจำนวนเท่าใด ครอบคลุมหรือไม่ จะช่วยพิจารณาว่าวิธีการที่ทำอยู่สอดคล้องกับความจำเป็นของหน่วยงานหรือไม่ สามารถแก้ปัญหาให้หน่วยงานได้หรือไม่ จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจของหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานในเรื่องนี้ เป็นการวิเคราะห์ ข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน เพื่อวางแผนแนวโน้มในอนาคต ในการดำเนินงานดังกล่าวสิ่งที่หัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานใช้สารสนเทศต่าง ๆ ดังกล่าวจะช่วยทำให้หัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานตัดสินใจได้ทันที และสามารถนำมาเป็นแนวทาง ในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความจำเป็นและนโยบายของโรงพยาบาล จะส่งผลให้บุคลากรได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม รวมทั้ง สามารถกำหนดวิธีการพัฒนาและรายละเอียดของการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันได้

ส่วนสารสนเทศด้านการบริหารเงินเป็นสารสนเทศที่หัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานมีความต้องการระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะสารสนเทศด้านการบริหารต้นทุน ที่เกี่ยวข้องงบประมาณค่าใช้จ่ายวัสดุสิ้นเปลืองทุกประเภท (ร้อยละ91) สารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณ ค่าเสื่อมราคาวัสดุ ครุภัณฑ์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 86) และ สารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณเงินโครงการพิเศษ ตามแผนการดำเนินงานในแต่ละปีงบนั้น(ร้อยละ 83) (ตาราง 13 ภาคผนวก ค)โดยถือว่าการวางแผนงบประมาณเป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหาร และเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างหนึ่งของหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงาน และนับวันที่จะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานต้องประสานงานในหน่วยงาน การจัดซื้อ จัดหา เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงบประมาณด้านเทคโนโลยี โดยที่สารสนเทศที่ใช้จะต้องมีความสอดคล้อง มีความหมาย และตรงกับความต้องการของหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงาน (Shamain & Hannah, 2000) การจัดทำงบประมาณมีความจำเป็นต่องานบริการพยาบาล ซึ่งสภาการพยาบาลแห่งชาติอเมริกา (American Nurse Association) ได้กำหนดให้การบริหารงบประมาณเป็น 1 ใน 5 ของหน้าที่ผู้บริหารการพยาบาล (เสริมสุข, 2545) ความยากลำบากของหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานในการวางแผนงบประมาณ คือการคาดการณ์และควบคุมให้เกิดความเที่ยงตรง การมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวดเร็ว จากการสร้างสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพราะการวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการพยาบาล มีกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานมากมาย เช่นแนวทางในการรักษาเฉพาะทาง และการถูกตัดงบประมาณลงจำนวนมาก ผลการวิจัยด้านสุขภาพที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง แนวคิด และเทคนิคการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งงบประมาณโดยทั่วไปของหน่วยงานที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องโดยตรง คือ สารสนเทศงบเงินเดือน ค่าจ้าง และค่าใช้จ่ายของบุคลากร งบดำเนินการ และงบลงทุน (อุคมรัตน์, 2534 อ้างตาม เสริมสุข, 2545)

ประกอบกับสภาวะปัจจุบันต้องมีการประเมินค่าของงานพยาบาลแต่ละกิจกรรม ใช้เป็นข้อมูลที่จะนำพิจารณาถึงอัตราบุคลากรเปรียบเทียบกับงานหรือปริมาณของงานที่มีอยู่ได้ ทำให้ต้องมีการควบคุมต้นทุนบริการภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้การพยาบาลเป็นไปตามกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามการวินิจฉัย การแบ่งประเภทของผู้ป่วยตามความต้องการการพยาบาล ทำให้สามารถมอบหมายงานได้เหมาะสม ปริมาณงานกับบุคลากรได้สัดส่วนที่สมดุลมากที่สุด (Shamain & Hannah, 2000)

สารสนเทศด้านการเงินที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องการระดับมากเช่นกันแต่ต่ำที่สุดจากทั้งหมดคือ ร้อยละ 65 เป็นสารสนเทศด้านการบริหารงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณเงินค่าสาธารณูปโภค ซึ่งอาจจะมองว่าเป็นเรื่องของโรงพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ แต่ในทางตรงกันข้ามสารสนเทศดังกล่าวมีความสำคัญกับหน่วยงานมาก เพราะในปัจจุบันมีการบริหารต้นทุนต่อหน่วยของกิจกรรมการพยาบาลนั้น ซึ่งในการคำนวณดังกล่าวจำเป็นต้องใช้สารสนเทศงบประมาณเงินค่าสาธารณูปโภค เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของคำนวณด้วยและเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการประหยัดพลังงานในปัจจุบัน (วนิดาและคณะ, 2540)

3. การใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช

ผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช พบว่าสอดคล้องกัน โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชใช้สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารการเงินในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะสารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก ร้อยละ 100 เป็นสารสนเทศที่เกี่ยวกับอัตราผู้ป่วยตายในหอผู้ป่วยจิตเวช และ ร้อยละ 99 เป็นสารสนเทศเกี่ยวกับจำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุที่ป้องกันได้ของผู้ป่วย และสารสนเทศที่เกี่ยวกับสารสนเทศเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสิทธิหรือการละเมิดสิทธิของผู้รับบริการพยาบาลที่ได้รับการแก้ไข (ตาราง 14 ภาคผนวก ก) ทั้งในเรื่องเพื่อบริหารจัดการบริการจิตเวชให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่วางไว้ และเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการของการจัดบริการ (นิภาพรรณ ภรณ์ และ เพ็ญพันธ์, 2544) ดังนั้นการบริหารงานและวางแผนจึงเป็นสิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชหลีกเลี่ยงไม่ได้ และจำเป็นต้องใช้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจในทุกกระบวนการ (เสริมสุข, 2545) สารสนเทศทางการพยาบาลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีหน้าที่หลักคือการตัดสินใจ วางแผน สั่งการ ุงใจ และ ควบคุม รวมถึงติดตามประเมินผลซึ่งในทุกหน้าที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศทั้งนั้น เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการวางแผนการดำเนินงาน การติดตามควบคุม และการตัดสินใจ (Kanter, 1984 อ้างตาม สุชาวดี, 2537) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิภาพรรณ ภรณ์ และ เพ็ญพันธ์ (2544) พบว่า ผู้บริหารการพยาบาลมี

ความต้องการการใช้สารสนเทศทางการแพทย์ในระดับมากที่สุด เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน วางแผนองค์การ และต้องการสารสนเทศในระดับมาก เพื่อการตัดสินใจสั่งการ ควบคุมและนิเทศ หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องใช้สารสนเทศในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการปฏิบัติงาน ใช้สารสนเทศสื่อไปยังผู้ได้บังคับบัญชา ประสานการปฏิบัติงาน ทำให้แน่ใจได้ว่าแผนนั้นมีการปฏิบัติจริง (สุชาวดี, 2537) ซึ่งสารสนเทศที่ใช้จะต้องได้มาตรฐาน มีคุณภาพสูง มีปริมาณเพียงพอ และตรงกับความต้องการของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช

สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพโรงพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชนำไปใช้ในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะสารสนเทศเกี่ยวกับอัตราการตายในหอผู้ป่วยจิตเวชมีถึงร้อยละ 100 และร้อยละ 99 เป็นสารสนเทศที่เกี่ยวกับสารสนเทศเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสิทธิหรือการละเมิดสิทธิของผู้รับบริการพยาบาลที่ได้รับการแก้ไข (ตาราง 14 ภาคผนวก ค) ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง ประกอบกับนโยบายของหน่วยงานที่ต้องพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เพื่อรับการประกันคุณภาพการพยาบาล เตรียมพร้อมที่จะรับการประเมินจากองค์กรภายนอก ส่วนสารสนเทศด้านการจัดการการดูแลผู้ป่วยจะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชสามารถควบคุมความรู้ คุณภาพการทำงาน คุณภาพการบริการ และเวลา แรงงาน วัสดุครุภัณฑ์ และรายรับ-รายจ่าย ในการทำงานการพยาบาลในคลินิกได้ (เกียรติศรี, 2543) โดยต้องพัฒนาการจัดบริการพยาบาลจิตเวชให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีการจัดทำในรูปของการประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพการพยาบาล ความต้องการการดูแลของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบันทึกการรายงาน การวางแผนการดูแล การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล และการรายงานความเสี่ยง เพื่อพัฒนาบริการพยาบาลจิตเวชให้เข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากสถาบันต่าง ๆ และยังรวมไปถึง สารสนเทศการจัดการการดูแลผู้ป่วย เพื่อช่วยในการวางแผนการใช้ทรัพยากรและการตัดสินใจถึงต้นทุนการดูแลผู้ป่วยตามประเภทของผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีหน้าที่กำหนดแผนงานวัตถุประสงค์การพยาบาล มาตรฐานการพยาบาลในการดูแลผู้รับบริการ กำหนดการปฏิบัติงานและวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบชัดเจน รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เห็นทิศทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน และผู้ที่รับผิดชอบในงานนั้น ๆ ได้ยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และยังรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมตรวจสอบกิจกรรมการพยาบาลเพื่อให้การบริหารจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ (เสริมสุข, 2545)

สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิกแม้ช่วยในการวางแผนเชิงกลยุทธ์น้อยแต่ก็ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจ (Amy, 1994) และเมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชใช้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจ จะลดความไม่แน่นอน ลังเล ไม่สูญเสียเวลาและโอกาสและทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์ และยังเป็นที่ยอมรับของสาธารณรัฐ ฝ่ายแผนงาน นโยบาย ทีมงานสุขภาพด้วย

สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก (เกียรติศรี, 2543) จึงเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จทั้งด้านการบริหารกำลังคน วัสดุครุภัณฑ์ การจัดการ งบประมาณทุกระดับตั้งแต่ระดับหอผู้ป่วย ระดับกลุ่มงาน ระดับโรงพยาบาล ระดับกระทรวง และระดับชาติ (เกียรติศรี, 2543)

สารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในระดับมากเช่นกัน ร้อยละ 100 เป็นสารสนเทศด้านการคิดภาระงานที่เกี่ยวกับอัตราส่วนจำนวนบุคลากรต่อจำนวนเตียง และ สารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับ ผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร ร้อยละ 99 เป็นสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการพยาบาลและเกี่ยวกับการฝึกอบรมระหว่างประจำการของบุคลากรพยาบาลทุกระดับ ทุกประเภท (ตาราง 15 ภาคผนวก ค) ซึ่งไม่แตกต่างจากสารสนเทศที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชที่ต้องการเพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ซึ่งการจัดการหรือการบริหารสมัยใหม่ถือเอาสารสนเทศเป็นทรัพยากรสำคัญอันหนึ่งในการบริหารจัดการ (จงดี, 2544) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสริมสุข (2542) พบว่าผู้บริหารการพยาบาลใช้สารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารการเงิน และการบริหารการพยาบาลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน สะท้อนให้เห็นว่า สัดส่วนงานด้านบริหารจะมากกว่างานด้านการจัดการและด้านคลินิก

สารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชใช้ทุกคน คือสารสนเทศเกี่ยวกับอัตราส่วนจำนวนบุคลากรพยาบาลต่อจำนวนเตียง และสารสนเทศผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาล (ร้อยละ100) (ตาราง 15 ภาคผนวก ค) เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นองค์กรทางสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการให้กับผู้รับบริการจำนวนมากจำเป็นต้องมีสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (สุขชาติ, 2537) โดยเฉพาะผู้รับบริการที่มีอาการรุนแรงจะต้องรักษาไว้ในโรงพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องจัดการบริการพยาบาลจิตเวชที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้รับบริการสามารถกลับสู่ชุมชนได้เร็วที่สุด โดยในการจัดบริการพยาบาลจิตเวชที่มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการบริหารงานบุคลากรพยาบาล การใช้สารสนเทศด้านบุคลากรจะช่วยในการวางแผนกำลังคน และช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ (นิภาพรรณ ภาณี และ เพ็ญพันธ์, 2544) การจัดอัตรากำลังให้เพียงกับความต้องการการพยาบาลของผู้รับบริการ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมเพื่อให้เกิดคุณภาพการพยาบาล เพราะฉะนั้นสารสนเทศจึงมีความจำเป็นมากที่สุด เพราะคุณภาพการพยาบาลเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติการพยาบาล (เสริมสุข, 2542) โดยเฉพาะสารสนเทศที่บอกถึงปริมาณกิจกรรมที่ทำการพยาบาล ปริมาณเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม ปริมาณการใช้ทรัพยากร และความยากง่ายในการทำกิจกรรม ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชสามารถนำมาคิดคำนวณคุณค่าเชิงปริมาณของการทำกิจกรรมพยาบาล คิดเป็นค่าตอบแทนให้แก่พยาบาล คิด

เป็นรายยอดของรายจ่ายที่ใช้ไปในงานการพยาบาลทั้งสิ้นได้ (วนิดาและคณะ, 2540) ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชสามารถวางแผน ควบคุม ฝ้าติดตาม ประเมิน คาดการณ์ รายรับรายจ่ายทั้งหมดได้ รวมไปถึงการวางแผนด้านภาระงาน เวลาการทำงาน กำลังคน งบประมาณทั้งด้านวัสดุเวชภัณฑ์ ค่าตอบแทน สถานที่ครุภัณฑ์ และสวัสดิการต่าง ๆ ได้ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและสามารถรับรู้ได้ว่าทรัพยากรที่มีอยู่นั้นเพียงพอหรือไม่ ขาดเหลือสิ่งใดก็สามารถจัดสรร จัดหา โยกย้าย จากแหล่งที่มีไปให้แก่จุดงานที่ต้องการได้ทันที อย่างมีเหตุผล ทำให้ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันอันเนื่องมาจากหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีสารสนเทศที่ถูกต้อง (เกียรติศรี, 2543)

สารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล ที่เกี่ยวกับสารสนเทศด้านการฝึกอบรม (ร้อยละ 99) (ตาราง 15 ภาคผนวก ค) หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชใช้ประกอบในการพิจารณาพัฒนาบุคลากรและช่วยให้ผู้บริหารใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการจัดบุคลากรลงในตำแหน่งที่เหมาะสม (นิภาพรรณ ภารณ์ และ เพ็ญจันทร์, 2544) การพัฒนาคนให้เหมาะสมและทั่วถึง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางาน การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การเลื่อนขั้นเงินเดือนเพิ่มขวัญและกำลังใจกับบุคลากร ตลอดจนการคิดภาระงานที่ช่วยประเมินคุณภาพการพยาบาลตามงานที่ได้รับมอบหมาย โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชนำสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อการตัดสินใจสั่งการ เพื่อการควบคุมในระดับมาก (เบญจมาภรณ์, 2543) และหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชยังต้องการสารสนเทศมาประกอบในการกำหนดมาตรฐานหรือกำหนดเป้าหมายของงาน ตรวจสอบงาน ประเมินผลงาน นำเสนอผลงานปรับปรุงงาน ตัด-ลด-เปิดหน่วยงานใหม่ร่วมกับผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปได้ ลดภาวะเสี่ยงในการบริหารบริหารงานบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เกียรติศรี, 2540)

ส่วนสารสนเทศที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีความต้องการและใช้ในการบริหารงานในระดับมากเช่นกัน คือ สารสนเทศด้านการบริหารการเงิน ที่เกี่ยวกับสารสนเทศด้านการบริหารต้นทุนร้อยละ 92 เป็นสารสนเทศค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสิ้นเปลืองทุกประเภท (ตาราง 16 ภาคผนวก ค) ทั้งนี้เนื่องจากมีหน่วยงานอื่น ๆ รับผิดชอบดูแลอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเอมี (Amy, 1994) ที่พบว่า สารสนเทศด้านงบประมาณการเงินเป็นองค์ประกอบสำคัญอันดับแรกในการดำเนินงาน เพราะมีส่วนช่วยลดความไม่แน่นอนในการวางแผนกลยุทธ์

4. ปัญหาการใช้สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช

ผลการศึกษาปัญหาการนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงาน พบว่า ร้อยละ 84 หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช มีปัญหาการนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงาน ใน 3 อันดับแรก คือ ร้อยละ 59 เรื่องการจัดเก็บสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจมาภรณ์ (2543) ที่พบว่ารูปแบบการจัดเก็บยังเป็นแฟ้มเอกสาร ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่ดีได้ การบันทึก

ข้อมูลยังกระจัดกระจายไม่เป็นระบบ สารสนเทศส่วนใหญ่จะเก็บไว้ในสมุดบันทึกประชุมของกลุ่มการพยาบาล หรือบางครั้งเป็นหนังสือราชการ โดยจะนำเก็บเข้าแฟ้มกับหนังสือราชการอื่น ๆ (เสริมสุข, 2545) จากรายงานการประชุมระดับชาติในปี พ.ศ. 2541 พบว่าโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีระบบข้อมูลและสารสนเทศอยู่แล้วแต่จัดทำอยู่ในรูปแบบของรายงานเป็นส่วนใหญ่ หรือบางครั้งข้อมูลขาดการวิเคราะห์ให้เป็นสารสนเทศ ที่จะนำมาใช้การบริหารจัดการได้ และสารสนเทศที่รวบรวมไว้ไม่สมบูรณ์ขาดความครบถ้วน ทำให้ต้องเสียเวลาในการค้นหา ตลอดจนไม่มีการกระจายข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปใช้งาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ (กรมการแพทย์, 2541)

และยังพบว่าข้อมูลและเอกสารกระจายอยู่ทั้งงานบริการพยาบาล แผนกการพยาบาลต่าง ๆ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บ และยากต่อการนำไปใช้ ความซ้ำซ้อนในการส่งสารสนเทศ มีโอกาสให้สารสนเทศบางส่วนสูญหาย ถึงผู้รับล่าช้า ข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันมีอยู่มาก ส่วนใหญ่บันทึกในแบบฟอร์มที่จัดทำขึ้น ข้อมูลบางส่วนไม่ได้จัดเก็บให้เป็นระบบหรือนำมาประมวลผล จึงทำให้ผู้บริหารไม่สะดวกที่จะนำไปใช้ในการบริหารการพยาบาล (นิภาพรรณ ภรณ์ และ เพ็ญพันธ์, 2544) สารสนเทศบางส่วนที่ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถเรียกใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ สารสนเทศที่จัดเก็บไม่ครอบคลุม ไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร โดยที่ผู้บริหารมักสั่งการให้มีการเก็บข้อมูลเป็นครั้ง ๆ ไป ซึ่งพบปัญหาคือ สารสนเทศที่ได้รับไม่ทันต่อเหตุการณ์ มีความล่าช้า ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และไม่ได้รับการเสนอสารสนเทศในทันที ทำให้เสียเวลา และในปัจจุบันพบว่าการเก็บสารสนเทศไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ สารสนเทศที่ได้ไม่ตรงกัน (สุชาวดี, 2537) สารสนเทศที่จัดเก็บไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (ณรงค์, 2541) จึงมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการดำเนินงานและทำให้การบริหารจัดการขาดประสิทธิภาพ (เกียรติศรี, 2540) โดยเฉพาะสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ แต่มีการเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วน มีผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชไม่สามารถบริหารงานเกี่ยวกับบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งไม่สามารถประเมินความสามารถที่แท้จริงของบุคลากรได้อย่างถูกต้อง (สุชาวดี, 2537)

ร้อยละ 57 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีมาช่วยจัดเก็บสารสนเทศและวิเคราะห์ข้อมูล และร้อยละ 52 ความทันสมัยของสารสนเทศ อาจเนื่องมาจากหอผู้ป่วยยังขาดผู้รับผิดชอบสารสนเทศโดยเฉพาะ ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปยังมองไม่เห็นความสำคัญของสารสนเทศ ทั้งที่สารสนเทศสามารถช่วยในการบริหาร การวางแผน การควบคุม การพัฒนา และอื่น ๆ อีกมาก (จงดี, 2544) จึงไม่ได้สนับสนุนสิ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชต้องการ ประกอบกับนโยบายขององค์กรต่อเรื่องสารสนเทศไม่แผนรองรับที่แน่นอน ทำให้หน่วยงานต้องจัดเก็บข้อมูลเอง ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความซ้ำซ้อน ล่าช้า ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ครอบคลุมรายละเอียดไม่เพียงพอ ที่นำไปใช้

ประกอบการตัดสินใจได้ (พรทิพย์, กุลธิดา และ จุฑารัตน์, 2543) หรือใน ส่วนบริการพยาบาลมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์เอกสาร แต่ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานโดยตรง หรือประสานงานกับผู้บริหารทั้งภายในภายนอกแผนก (นิภาพรรณ ภรณ์ และเพ็ญพันธ์, 2544) และบางแห่งไม่ได้มีการจัดเก็บที่กลุ่มการพยาบาลทีเดียว ยังกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อต้องการนำมาใช้จึงเกิดความไม่สะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน (เสริมสุข, 2545) และวิธีการเก็บนั้นพยาบาลผู้เก็บเองไม่ทราบจุดประสงค์ของการเก็บ มีการเก็บตามกันมา โดยไม่รู้ว่าจะนำข้อมูลที่มีนั้นไปใช้ประโยชน์อะไรได้บ้าง หรือถ้าใช้ประโยชน์ก็เพื่อคนบางกลุ่มเท่านั้น (เกียรติศรี, 2540) ทำให้สารสนเทศที่มีอยู่ไม่น่าถือนำ หรือบางครั้งไม่ทราบแหล่งในการสืบค้น เพราะหน่วยงานแต่ละหน่วยงานเป็นผู้รวบรวมของตนเอง บางครั้งสารสนเทศที่จัดทำขึ้นเป็นรายงานที่จะรายงานไปยังหน่วยเหนือเท่านั้น (จงดี้, 2544)

บางครั้งเกิดปัญหาจากหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชเองที่ขาดประสบการณ์การใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ขาดมุมมองในภาพรวม ที่จะนำมาใช้ ในวางแผนงาน (ขวัญสุรีย์, 2535) หรือจากสาเหตุที่ผู้บริหารขาดความรู้เกี่ยวกับระบบงานต่าง ๆ ที่ต้องนำสารสนเทศไปใช้ ขาดการพัฒนาความรู้ ทักษะ ขาดผู้ชี้แนะแนวทางในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ในขณะที่เดียวกันหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชบางส่วนบอกไม่ได้ว่าต้องการสารสนเทศอะไร เมื่อผู้ปฏิบัติสร้างขึ้นมาจะไม่ตรงกับความต้องการ ทำให้ไม่สามารถนำไปประกอบการตัดสินใจได้ (วิระ, 2539) หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีขอบเขตในการวางแผน และกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นสารสนเทศที่จะนำมาสนับสนุนการตัดสินใจ จะต้องครบถ้วนสมบูรณ์ พร้อมทั้งมีการบริหารจัดการสารสนเทศที่ถูกต้องเที่ยงตรง (จงดี้, 2544) และยังพบอีกว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชไม่เข้าใจ ใช้สารสนเทศไม่เป็น และมองไม่เห็นประโยชน์ (สมคิด, 2539)

จากผลการวิจัยพบว่ามีเพียงร้อยละ 69 ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศที่มีการพัฒนาหรืออบรมสารสนเทศทางการพยาบาลมาโดยเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชเองไม่เคยผ่านการอบรมในเรื่องของสารสนเทศทางการพยาบาลเพื่อการบริหารจัดการมาก่อน ทำให้การนำสารสนเทศไปใช้มีปัญหาโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจวัตถุประสงค์การนำไปใช้ ขาดบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดการประสานงานระหว่างผู้ใช้และผู้รับผิดชอบ (ณรงค์, 2541) บางครั้งเกิดจากขาดงบประมาณสนับสนุน ไม่มีเครื่องมือที่ทันสมัย ขาดอุปกรณ์ในการดำเนินการระบบการจัดเก็บและการค้นหาไม่มีประสิทธิภาพ (กิตติชัย, 2541) และยังเกิดจากการที่ไม่มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานโดยตรง หรือไม่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและไม่มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม ไม่มีหน่วยงานเจ้าภาพโดยตรง (นิภาพรรณ ภรณ์ และ เพ็ญพันธ์, 2544)

จากผลการวิจัยทั้งหมดสะท้อนให้เห็นถึงระบบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการพยาบาลจิตเวชของกลุ่มงานการพยาบาล ส่วนใหญ่อยู่ในรูปข้อมูลดิบที่มีปริมาณมากมายที่ขาดการวิเคราะห์ให้เป็นสารสนเทศ ขาดผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูล และสารสนเทศที่สร้างขึ้นไม่ทันสมัย ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการนำมาประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพของการบริหารของผู้บริหารลดลง คือ การขาดข้อมูลข่าวสารที่จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาวิเคราะห์ตัดสินใจในการบริหารงาน ฉะนั้นถ้าผู้บริหารได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริหารงานและการตัดสินใจก็จะดีขึ้น (สุชาวดี, 2537) สรุปได้ว่าในสภาพปัจจุบันนอกจากจะมีสารสนเทศแล้วสารสนเทศนั้นจะต้องเป็นสารสนเทศที่มีคุณภาพดีด้วย จึงจะมีคุณค่าในการนำมาประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน (สมพงษ์, 2526 อ้างตาม เสริมสุข, 2545)

ถ้าหน่วยงานมีระบบการจัดเก็บสารสนเทศที่ดี มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะสามารถสร้างสารสนเทศที่มีความถูกต้อง ตรวจสอบได้ ทันเวลา ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สมบูรณ์ ครบถ้วน พร้อมใช้งาน กะทัดรัด มีคุณค่า ตรงกับความต้องการ เหมาะกับการใช้งาน ผู้ใช้พึงพอใจ สามารถค้นหาได้สะดวก เทียบตรง ง่ายต่อการเข้าใจ และมีรูปแบบเดียวกัน จะส่งผลให้สารสนเทศด้านการบริหารคุณภาพในคลินิก สารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสารสนเทศด้านการบริหารการเงิน มีคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีดังกล่าว (สุชาวดี, 2537 เสริมสุข, 2542 อรพรรณ, 2543 ฉัฐพันธ์ และไพบูลย์, 2542 สุภาพรและนารีรัตน์, 2546 จงดี, 2544) ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช สามารถนำไปใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การมีประสิทธิภาพของการบริหารจึงขึ้นอยู่กับลักษณะของสารสนเทศที่ดี เพื่อช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชทันต่อเหตุการณ์ และมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางานบริหารการพยาบาลให้ก้าวหน้าทันสมัยกับความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของสังคม ฉะนั้น การรวบรวมสารสนเทศให้เป็นระบบระเบียบ มีความถูกต้องแม่นยำและทันต่อความต้องการจึงเป็นงานที่ผู้บริหารการพยาบาลควรให้ความสำคัญ และพิจารณาจัดดำเนินการให้เหมาะสม เพื่อให้พร้อมที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Somers, 1983 อ้างตาม สุชาวดี, 2537)

กล่าวโดยสรุป จากผลการศึกษาความต้องการและการใช้ สารสนเทศในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวช พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีความต้องการและมีการใช้สารสนเทศด้านคุณภาพในคลินิก สารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ และสารสนเทศด้านการเงินในระดับมาก เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานของตน และมีปัญหาการใช้สารสนเทศเรื่องการจัดเก็บไม่เป็นระบบ ขาดผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูล และสารสนเทศที่สร้างขึ้นไม่ทันสมัย โดยที่ความซับซ้อนของงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อ

ตัดสินใจที่ความซับซ้อนมากขึ้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชก็ต้องการและใช้สารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการตัดสินใจมากขึ้น ดังนั้น สารสนเทศที่ใช้ประกอบการตัดสินใจต้องเป็นสารสนเทศที่ีมีส่วนช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจิตเวชมีการตัดสินใจการบริหารงานได้อย่างมีคุณภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด