

## พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร<sup>1</sup>

Information Seeking Behavior for Developing Nursing Practice of the Head Nurses in the Hospitals of the Non-Profit Private Hospital Group, Bangkok Metropolis

พุดชญา ม่วงสวย<sup>2</sup>

Putchaya Muangsuay

อารีย์ ชื่นวัฒนา<sup>3</sup>

Aree Cheunwattana

เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง<sup>4</sup>

Therdsak Maitaouthong

<sup>1</sup> บทความจากปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2554

<sup>2</sup> นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: m.putchaya@gmail.com

<sup>3</sup> Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: areech@swu.ac.th

<sup>4</sup> ป.ร.ด., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: therdsakm@swu.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 25 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจงจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 5 แห่ง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างโดยใช้ตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของ เลคคี่ เพ็ตติกรู และซิลเว็ง เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างคำถาม และใช้วิธีสังเกตสำหรับเก็บข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า บทบาททางการงาน 4 ด้านที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย คือ งานบริหาร งานพยาบาล งานนิเทศ และงานสอน โดยลักษณะสารสนเทศที่ต้องการในงานบริหาร ได้แก่ สารสนเทศประเภทสถิติและรายงาน ส่วนสารสนเทศที่ต้องการในงานอื่น ได้แก่ สารสนเทศประเภทงานวิชาการ งานวิจัย วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด และหลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์การแพทย์และองค์ความรู้ด้านการพยาบาล ในกรณีเกิดสถานการณ์เร่งด่วน ประสบปัญหาในการสืบค้นหรือสารสนเทศที่แสวงหาไม่ได้ไม่เพียงพอ จะใช้วิธีปรึกษาบุคคล ได้แก่ แพทย์ หรือเพื่อนร่วมงาน แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ต โดยใช้กูเกิ้ลค้นหาจากคำสำคัญที่ต้องการ เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกใช้สารสนเทศ ได้แก่ ผู้แต่งสถาบัน และปีพิมพ์ ปัญหาที่พบในการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตในหอผู้ป่วย บริการอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปไม่เพียงพอ และขาดทักษะการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตหรือฐานข้อมูลออนไลน์ ผลการวิจัยยังพบว่าพยาบาลนำสารสนเทศที่ค้นหาได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติการพยาบาล

## Abstract

The purpose of this qualitative research is to study the information seeking behavior of head nurses during their routine practices. Key informants include 25 head nurses, purposively selected from the head nurses who work in five non-profit private hospitals in Bangkok metropolis. The main data collection method is semi-structured interview which is preceded by observation. The model of information seeking of professionals by Leckie, Pettigrew and Sylvain is used as a conceptual framework to formulate interview questions. The findings reveal that the four work roles of head nurses which determine their information seeking behavior are managing, nursing, supervising, and teaching. The information most needed for their manager role is statistics and reports. For other roles, they need academic and research papers, best practices, and evidence-based information. When faced with emergency situations or problems in searching information systems, they will seek information from doctors and colleagues. The most use of information sources is the Internet, especially, Google by keywords. The main criteria used in selecting information are author, institution and year of publication. Problems associated with information seeking include unavailability of internet connection in patient wards, limited Internet service, and lack of internet and database searching skills. The study also shows that head nurses use information they found in their routine practices.

**คำสำคัญ:** การแสวงหาสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลหัวหน้า  
หอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน

**Keyword:** Information seeking, Information seeking behavior, Nursing practice,  
Head nurses, Private hospital

## บทนำ

บริบทที่เปลี่ยนไปในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยี มีผลกระทบต่อองค์กรพยาบาลในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต ที่เห็นเด่นชัดคือกระบวนการรักษาโรคหรือกระบวนการดูแลผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนการส่งเสริมให้ผู้ป่วยเข้ามามีส่วนรับรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยในการรักษาพยาบาลและการกำหนดนโยบายสาธารณสุขที่มุ่งเน้นการลดอัตราการเจ็บป่วยและลดรายจ่ายด้านสุขภาพของคนไทย สิ่งเหล่านี้จึงนำไปสู่การศึกษาวิจัยทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้สาขาวิชาทางการแพทย์และสาธารณสุขมีการผลิต การแสวงหา และการใช้สารสนเทศกันอย่างกว้างขวาง บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขต้องทำงานร่วมกันและจัดให้บริการเชิงรุกในหลากหลายมิติ เพื่อให้สามารถพัฒนาบริการแบบองค์รวม ซึ่งต้องใช้ความรู้ในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้น บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องเป็นผู้แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของโรงพยาบาลเอกชนที่มีการแข่งขันสูง

ท่ามกลางการแข่งขันในธุรกิจโรงพยาบาลยังมีโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มหนึ่งที่รวมตัวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ด้านงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ ด้านเภสัชกรรม งานวิชาการ งานเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ งานสาธารณสุข เป็นต้น โรงพยาบาลกลุ่มดังกล่าวประกอบด้วยโรงพยาบาลที่สังกัดมูลนิธิต่าง ๆ ซึ่งโรงพยาบาลกลุ่มนี้เรียกตัวเองว่า ชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน ที่กระจายตัวตามภูมิภาคต่าง ๆ รวม 13 แห่ง ทั้งนี้ในโรงพยาบาลหนึ่ง ๆ องค์กรพยาบาลเรียกได้ว่าเป็นองค์กรหลักใหญ่ที่สุด ซึ่ง หวางวู และโอชินามิ (Nwagwu; & Oshiname. 2009: Online) กล่าวว่า พยาบาลนับเป็นแหล่งสารสนเทศบุคคลที่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด เป็นบุคลากรที่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยปรึกษามากที่สุด นอกจากจะปฏิบัติงานตามคำสั่งของแพทย์แล้ว พยาบาลยังต้องดูแลผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นสุขภาพทางกายหรือสภาพอารมณ์จนกระทั่งผู้ป่วยกลับคืนสู่ภาวะปกติ พยาบาลเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยตลอดจนครอบครัวของผู้ป่วย และถ่ายทอดข้อมูลให้กับบุคลากรทางการแพทย์กลุ่มอื่น ๆ ในบางครั้งพยาบาลทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ป่วยกับครอบครัวของผู้ป่วยและยังเป็นผู้ประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย สารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงานของพยาบาล

สำหรับการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาล มีหัวหน้าสูงสุดคือหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายขององค์กรพยาบาลร่วมกับคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล มีผู้บริหารองค์กรระดับกลางคือหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการเป็นผู้ตีความจากนโยบายเป็นแนวทางปฏิบัติ และมีผู้บริหารระดับต้นคือหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้นำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในงานจริงด้วยการสร้างวิธีการและกลยุทธ์ให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรพยาบาล ซึ่งการบริหารงานในระดับหอผู้ป่วยนับว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรพยาบาล (จันทร์เพ็ญ พาหงส์. 2538: 13) หนึ่งความรู้ความสามารถและพฤติกรรมขั้นพื้นฐานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยอาจไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในท่ามกลางสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนงานมีความซับซ้อนมากขึ้น (ฉันทา อัครวิญญูญิก. 2548: 115-116) ดังนั้นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะ และสมรรถนะด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับสูงเพื่อรองรับภารกิจในการบริหาร การพัฒนาคุณภาพและสอดคล้องกับความคาดหวังที่สูงขึ้นของผู้รับบริการ (โสภณ อิศระณรงค์พันธ์. 2552: 3) ซึ่งต้องพัฒนาตนเองทางวิชาชีพโดยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทางวิชาชีพหรือวิชาการ หรือมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากร หรือพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องด้วย (สมาคมพยาบาลฯ สาขาภาคใต้.

2551: ออนไลน์)

การนำองค์ความรู้และสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นสมรรถนะของวิชาชีพพยาบาลที่สอดคล้องกับสภาพบริบทสังคมในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในการนำองค์ความรู้ทางการพยาบาลที่ได้รับการพัฒนาในระดับสากลมาพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล โดยศึกษาวิจัยกับพยาบาลในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร และใช้ตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ เลคคีย์ เพ็ตติกรู และซิลเว็ง (Leckie; Pettigrew; & Sylvain. 1996: 161-193) ที่เป็นตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในวิชาชีพ มี 4 องค์ประกอบ คือ บทบาททางการงาน ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะของความต้องการสารสนเทศ และปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศ การตระหนักรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ และผลลัพธ์ อย่างไรก็ตาม ตัวแบบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบทบาททางการงานและภาระงานที่ได้รับมอบหมายของบุคคลในวิชาชีพมีส่วนสำคัญต่อความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในวิชาชีพต่าง ๆ ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความต้องการสารสนเทศ ตลอดจนพฤติกรรมในการระบุ ค้นหา รวบรวม และจัดการสารสนเทศ รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อนำองค์ความรู้ทางการพยาบาลที่ได้รับการพัฒนาในระดับสากลมาพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร อันจะเป็นแนวทางให้บรรณารักษ์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริการสารสนเทศทางการพยาบาลได้จัดเตรียมบริการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่เอื้อต่อการแสวงหาความรู้ของพยาบาลต่อไป

### ความมุ่งหมายในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในชมรมโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน กรุงเทพมหานคร

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศของพยาบาลและการดำเนินงานห้องสมุด
2. สร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศตามตัวแบบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ เลคคีย์ เพ็ตติกรู และซิลเว็ง (Leckie; Pettigrew; & Sylvain. 1996: 161-193) ที่เป็นตัวแบบการแสวงหาสารสนเทศของบุคคลในวิชาชีพ มี 4 องค์ประกอบ คือ บทบาททางการงาน ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะของความต้องการสารสนเทศ และปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศ การตระหนักรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ และผลลัพธ์ ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความถูกต้องในการใช้ภาษาและนำไปทดลองใช้กับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่ใช่ผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อทดสอบว่าข้อคำถามมีความชัดเจน สามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและครอบคลุมคำถามการวิจัยหรือไม่ อีกทั้งสร้างแบบสังเกตเพื่อเป็นแนวทางในการสังเกตการดำเนินงานห้องสมุด โดยกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างหัวข้อที่ต้องการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมประเด็นตามกรอบแนวคิดที่กำหนด
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 25 คน สัมภาษณ์และบันทึกคำสัมภาษณ์โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงและการจดบันทึก โดยผู้วิจัยขออนุญาตสัมภาษณ์หัวหน้าพยาบาลหอผู้ป่วยโดยใช้สถานที่ของแต่ละแห่งเพื่อสะดวกต่อผู้ให้ข้อมูลและไม่ไปรบกวนการปฏิบัติงาน โดยในการสัมภาษณ์แต่ละคนผู้วิจัยกำหนดเวลาไว้คนละ 20' 40 นาที และใช้แบบบันทึกข้อมูลการสังเกต เป็นการสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุด โดยดำเนินการไปพร้อม ๆ กับ

การสัมภาษณ์หรือหาโอกาสเข้าไปก่อนหรือหลังการสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งผู้วิจัยได้นำประเด็นข้อคำถามและข้อมูลที่ได้จากคำสัมภาษณ์ไปใช้จัดกลุ่มข้อมูลจากคำให้สัมภาษณ์ทั้ง 25 ชุด จากนั้นวิเคราะห์ผลที่ได้ในแต่ละประเด็น โดยพิจารณาในด้านความเหมือนและความต่างของข้อมูล และข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุดโรงพยาบาล ผู้วิจัยวิเคราะห์และเรียบเรียงจากการสังเกตและการพูดคุยกับบรรณารักษ์อย่างไม่เป็นทางการ

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลตามองค์ประกอบของพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยดังนี้

#### องค์ประกอบที่ 1 บทบาททางการงาน

บทบาทของผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารบุคลากร การบริหารวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การบริหารงบประมาณ การบริหารระบบงาน การบริหารคนไข้ และการบริหารความเสี่ยงซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่างานบริหารแต่ละด้านมีความเกี่ยวข้องกัน เช่น การบริหารบุคลากร การบริหารอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และการบริหารงบประมาณมีความสัมพันธ์กันในการวางแผนงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างและการอบรมหรือการศึกษาต่อเนื่อง อีกทั้งการบริหารบุคลากรมีความสัมพันธ์กับกิจกรรมพิเศษในการให้ความรู้ การมอบหมายงานที่เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ และการควบคุมงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและนโยบายขององค์กร ซึ่งงานบริหารนั้นมีแผนงานบริหารประจำปีอยู่แล้ว เพียงแต่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องวางแผนและนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้ได้ บทบาทของผู้บริหารนับเป็นสมรรถนะที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา (2548: 93-98) ที่กล่าวว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความสามารถด้านการบริหารจัดการและสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด บริหารจัดการทั้งด้านคน เงิน สิ่งของ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด บริหารจัดการบนพื้นฐานความต้องการของผู้ใช้ บริหารอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการตามบทบาทและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้เป็นที่พึงพอใจของผู้ร่วมงาน สามารถจูงใจผู้ร่วมงานและแก้ไขความขัดแย้งได้

บทบาทของพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติการพยาบาล เช่น การแทงน้ำเกลือ การฉีดยา การทำแผล ฯลฯ น้อยกว่าพยาบาลระดับปฏิบัติการ โดยจะเป็นอัตรากำลังเสริมกรณีอัตรากำลังขาด หรือมีคนไข้สั้น ซึ่งหน้าที่หนึ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นว่าสำคัญไม่น้อยกว่าการดูแลคนไข้ข้างเตียง คือ การให้ความรู้แก่ผู้ป่วย ทั้งนี้ในเรื่องความรับผิดชอบที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทำงานพยาบาลน้อยกว่าพยาบาลระดับปฏิบัติการ อาจกล่าวได้ว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลายอย่าง แต่หน้าที่หลักคืองานบริหาร รวมถึงงานนิเทศและงานสอน ดังนั้นจึงทำให้การปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทพยาบาลน้อยลง แต่ยังคงต้องทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วยอยู่บ้าง เนื่องจากถ้าไม่ทำหน้าที่พยาบาลเลยก็จะไม่ทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับบทบาทความรับผิดชอบของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่กำหนดโดยกระทรวงสาธารณสุข (2539: 29-31) ที่ระบุว่า ในด้านการพยาบาลเป็นการปฏิบัติพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง โดยมีเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลหลายระดับร่วมมือกัน เช่น พยาบาล เจ้าหน้าที่พยาบาล พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ นักศึกษาพยาบาล เป็นต้น

บทบาทของผู้นิเทศ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจติดตาม กำกับและประเมินผลงาน และการมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ ซึ่งในงานพยาบาลจะมีระบบที่เลี้ยง มีการมอบหมายให้ดูแลกันเป็นลำดับขั้น เช่น พี่สอนน้อง หัวหน้าเวรดูแลรับผิดชอบแทนหัวหน้าพยาบาลดูแลผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาลดูแลผู้ช่วยเหลือคนไข้ เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำการตลอด 24 ชั่วโมง พยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่สามารถทำงานตลอดเวลาได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระงานที่มีอยู่จึงต้องมอบหมายงานให้พยาบาลอื่นรับผิดชอบดูแลหอผู้ป่วยแทน และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะตรวจ ติดตาม และประเมินผลงานของผู้รับผิดชอบจากรายงานต่างๆ ในภายหลังที่กลับมาปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับองค์ประกอบสมรรถนะที่ปรากฏในงานวิจัยของ ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา (2548: 93-98) ที่กล่าวว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความสามารถใช้ศาสตร์และศิลป์ตามหลักการพยาบาล เช่น มีเกณฑ์และดัชนีชี้วัดเพื่อติดตามผลในการให้การพยาบาลของบุคลากรได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ได้ถูกต้องตามขั้นตอนของกระบวนการพยาบาล

บทบาทของผู้สอน ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสอน ณ หน่วยงานพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยบางท่านยังมีความรู้ความสามารถในการสอนหน้าชั้นเรียน การเป็นวิทยากรการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน หรือเป็นอาจารย์พยาบาลที่สอนประจำในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ อีกด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่จะเป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ด้านการพยาบาลสูง และมีความชำนาญการในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ ดังนั้น คักยภาพดังกล่าวจึงได้รับการถ่ายทอดโดยวิธีต่างๆ เช่น การสอน การสาธิต การเขียนแผนหรือคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับบทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่กำหนดโดยกระทรวงสาธารณสุข (2539: 33) ที่ระบุว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มีเทศและเป็นครูแก่ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษาที่ฝึกปฏิบัติการพยาบาล โดยเฉพาะในหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องรับผิดชอบด้านการสอนด้วย

## องค์ประกอบที่ 2 ภาระงาน

ภาระงานด้านการบริหาร ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้สารสนเทศในการวางแผน การตัดสินใจ และการพัฒนา ซึ่งการบริหารบุคลากรนั้นเกี่ยวข้องกับการจัดอัตรากำลังให้เพียงพอกับภาระงาน ช่วงเวลา สถานการณ์ และประเภทหรือลักษณะของคนไข้หรือโรคของคนไข้ อีกทั้งเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ในตัวบุคคล เพื่อพัฒนาศักยภาพสมรรถนะ และองค์ความรู้ การบริหารวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ หรือทรัพยากรให้เพียงพอพร้อมใช้อยู่เสมอ รวมทั้งดูแลบำรุงรักษาให้ใช้ได้นานและคุ้มค่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทำงานด้านการบริหาร พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องรับผิดชอบงานบริหารที่หลากหลาย แต่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องสามารถบริหารจัดการทุกอย่างให้เป็นที่เรียบร้อย ดังจะเห็นได้จากภาระงานด้านการบริหารของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่กำหนดโดยกระทรวงสาธารณสุข (2539: 66-67) ที่ระบุว่าภาระงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการบริหาร ได้แก่ จัดตารางเวรหรือตารางการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลให้เหมาะสม มีเวลาพักผ่อนเพียงพอ และอัตรากำลังพอเหมาะในแต่ละเวร การจัดระเบียบการลาป่วย ลาพัก ลาพักผ่อน และการแลกเวรโดยเหมาะสม เพื่อให้ง่ายต่อการจัดอัตรากำลังที่คล่องตัว การพัฒนาฟื้นฟูความรู้ด้านวิชาการให้แก่เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลทุกระดับและดำเนินการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาพยาบาลให้พร้อมอยู่เสมอ การบำรุงรักษาและตรวจสอบซ่อมเครื่องมือเครื่องใช้ในหอผู้ป่วยให้อยู่ในสภาพดี ตลอดจนการดูแลความสะอาดเรียบร้อยภายในหอผู้ป่วย เป็นต้น

ภาระงานด้านการพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้สารสนเทศที่เป็นองค์ความรู้ทางการพยาบาลและเวชระเบียนผู้ป่วยเพื่อวางแผนการพยาบาล และใช้คู่มือการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือพยาบาลระดับใดก็ตามต้องใช้หลักการพยาบาลและเวชระเบียนในการวางแผนดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยที่งานดูแลผู้ป่วยเป็นภาระงานที่สำคัญของพยาบาล ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ เวคแฮม (Wakeham, 1992: Abstract) เซ็ง และแลม (Cheng; & Lam, 1993: Abstract) แกรนด์ (Grand, 1997: Abstract) จัสท์ (Just, 2008: Online) หวางวู และโอชินามิ (Nwagwu; & Oshinami, 2009: Online) และเพชรรัตน์ เรืองกลม (2537: บทคัดย่อ) ที่พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการดูแลผู้ป่วย

ภาระงานด้านการนิเทศ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ตรวจ ติดตาม กำกับและประเมินผลงาน ต้องการใช้สารสนเทศที่เป็นองค์ความรู้ทางการพยาบาลและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้นิเทศต้องแม่นยำในองค์ความรู้และแนวทางการปฏิบัติทางการพยาบาล จึงจะสามารถทำหน้าที่ตรวจ ติดตาม กำกับ และประเมินผลงานได้ เพื่อให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ดำเนินไปตามมาตรฐานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับภาระหน้าที่ในด้านการนิเทศของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่กำหนดโดยกระทรวงสาธารณสุข (2539: 66-67) ซึ่งระบุว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ตรวจสอบ นิเทศและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลทุกระดับในหอผู้ป่วย

ภาระงานด้านการสอน ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาระหน้าที่สอนงาน ไม่ว่าจะเป็นการสอน ณ หน่วยงาน หรือสอนหน้าชั้นเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้องค์ความรู้และมาตรฐานต่าง ๆ ทางด้านการพยาบาลมาประกอบการสอน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับความรับผิดชอบในด้านการสอนของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่กำหนดโดยกระทรวงสาธารณสุข (2539: 62-63) ซึ่งระบุว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องเป็นผู้จัดประสบการณ์ทางการพยาบาลให้แก่นักศึกษาและผู้มาศึกษา อบรม ติวงานทางการพยาบาล เป็นผู้ผู้นำในการดำเนินงานวิชาการของหน่วยงาน และเป็นวิทยากรเผยแพร่ความรู้ทางการพยาบาลด้วย

### องค์ประกอบที่ 3 ลักษณะของความต้องการสารสนเทศ

สารสนเทศที่ใช้ในงานบริหาร ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการข้อมูลประเภทสถิติหรือรายงานมากที่สุด ส่วนใหญ่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยระบบมือ จากอินทราเน็ต และระบบเวชระเบียนของโรงพยาบาล เนื้อหาของข้อมูลที่ต้องการ เช่น ข้อมูลผลผลิตภาพ สถิติจำนวนผู้ป่วย สถิติการเกิดอุบัติเหตุ รายงานประจำวัน ทำอันดับการเกิดโรคและการทำหัตถการ อัตราการครองเตียง จำนวนวันนอน สถิติการรับใหม่ การจำหน่าย สถิติการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ผลลัพธ์การดูแลคนไข้โรคต่าง ๆ สถิติผลกดทับ สถิติของพนักงานที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ข่าวสารเศรษฐกิจและการเมือง เป็นต้น นอกจากนี้งานบริหารยังต้องใช้ประสบการณ์การทำงานและวัฒนธรรมองค์กรด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถิติและรายงานต่าง ๆ จะเป็นข้อมูลให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ใช้วางแผนหรือตัดสินใจในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังและการป้องกันต่าง ๆ ซึ่งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความต้องการใช้สถิติและรายงานต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และบริบทของหอผู้ป่วย เช่น หอผู้ป่วยทั่วไป หอผู้ป่วยวิกฤติ หอผู้ป่วยกุมาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่สั่งสมมาก็เป็นสารสนเทศประเภทหนึ่งที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการพยากรณ์สถานการณ์และใช้วัฒนธรรมองค์กรมาเป็นตัวกำหนดทิศทางในการบริหารเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายอีกด้วย ซึ่งความต้องการในเรื่องสถิติและรายงานต่าง ๆ นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจำปาศรี คันธวงศ์ (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีการใช้ข้อมูลข่าวสารด้านประชากรต่าง ๆ มากถึงร้อยละ 70-80 ได้แก่ ข้อมูลจำนวนประชากร ข้อมูลจำนวนครัวเรือน อัตราของเด็กขาดสารอาหาร อัตราการคุมกำเนิด ร้อยละสตรีวัยเจริญพันธุ์ และร้อยละของเด็ก (0-14 ปี) โดยใช้เพื่อปฏิบัติการพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เพื่อการบริหาร และใช้ประเมินสภาพและวิเคราะห์บุคคล ครอบครัวและชุมชน ซึ่งพยาบาลวิชาชีพมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านประชากรเพื่อนำไปใช้ในการบริหารเชิงรุกและใช้ประกอบการบริหารพยาบาลและการพยาบาล อีกทั้งผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการตัดสินใจในการบริหารจัดการต่าง ๆ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเสริมสุข ัญญะวัน (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่าสารสนเทศที่ต้องการมีเนื้อเรื่องเกี่ยวกับการตัดสินใจของหัวหน้ากลุ่มงานพยาบาล คือ ด้านบริหารบุคคล ด้านการบริหารการเงิน และด้านการบริหารการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานพยาบาลเห็นว่าทุกเนื้อเรื่องมีความสำคัญต่อการบริหารงาน และสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการตัดสินใจ จำแนกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสารสนเทศเกี่ยวกับงานบริการพยาบาล กลุ่มสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ป่วย กลุ่มสารสนเทศเกี่ยวกับการเงิน และกลุ่มสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากรทางการพยาบาล

สารสนเทศที่ใช้ในงานพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการข้อมูลทางวิชาการทั้งในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาล ประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ คือ งานวิจัยทั้งภาษาไทยและ

ภาษาต่างประเทศ แต่ส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลที่เป็นภาษาไทย หากไม่มีข้อมูลที่เป็นภาษาไทยจึงจะอ่านข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษ หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดและหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งแสวงหาได้จากหนังสือ หรือตำราในสาขาการแพทย์ การพยาบาล และสหสาขาวิชาชีพ หรือแสวงหาจากบทความวารสารวิชาการ การศึกษาคู่มือ ผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และทีมสุขภาพอื่น ๆ หรือจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมเขียนผู้ป่วย การทบทวนอุบัติการณ์ รายงานประจำวัน รายงานการทบทวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรง เพื่อหาสาเหตุการเกิดและมาตรฐานสากลจากองค์กรที่ได้รับความเชื่อถือ และจากคู่มือที่ให้แนวทางการปฏิบัติซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการของโรงพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสารสนเทศที่ได้จากงานวิจัย เป็นองค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ที่ได้รับการพิสูจน์และทดสอบแล้วว่าสามารถรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งการศึกษาทบทวนวรรณกรรมยังช่วยให้พยาบาลได้ทบทวนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ป้องกันความเสี่ยงและเฝ้าระวังในการดูแลผู้ป่วยในรายอื่นๆ ด้วย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cheng & Lam. (1993: Abstract) และเพชรรัตน์ เรืองกลม (2537: บทคัดย่อ) ที่พบว่าพยาบาลมีเหตุผลในการใช้สารสนเทศเพื่อติดตามเหตุการณ์ที่ทันสมัยในด้านความรู้วิชาการที่ใช้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานด้านคลินิก หรือเพื่อการรักษาพยาบาลคนไข้ การให้คำปรึกษาแนะนำ และการวินิจฉัยโรค

สารสนเทศที่ใช้ในงานนิเทศ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการสารสนเทศที่เป็นองค์ความรู้ทางการพยาบาลที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล หัตถการพื้นฐานต่าง ๆ เช่น การฉีดยา การให้น้ำเกลือ การทำแผล รายงานอุบัติการณ์ต่าง ๆ ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล กฎระเบียบ ประกาศหรือนโยบายต่างๆ การบันทึกเวชระเบียน ซึ่งประเภทและรูปแบบของข้อมูลนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการงานวิจัย วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด หรือหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งแสวงหาได้จากหนังสือหรือตำราในสาขาการแพทย์ การพยาบาล และสหสาขาวิชาชีพ หรือแสวงหาจากบทความวารสารวิชาการ การศึกษาทบทวนวรรณกรรมเขียนผู้ป่วย การทบทวนอุบัติการณ์ รายงานประจำวัน รายงานการทบทวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรง เพื่อหาสาเหตุการเกิด หรือมาตรฐานสากลจากองค์กรที่ได้รับความเชื่อถือ และจากคู่มือที่ให้แนวทางการปฏิบัติซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการของโรงพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความแม่นยำในองค์ความรู้ทางการพยาบาล อีกทั้งต้องติดตามความก้าวหน้าในวิทยาการต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา และต้องเคร่งครัดในกฎระเบียบปฏิบัติ หรือสามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ จึงจะสามารถตรวจ กำกับ ติดตาม และประเมินผลงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและนโยบายขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ สุทธิบริบาล (2554: 67) ที่กล่าวว่าพยาบาลวิชาชีพ มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ รองลงมาคือ เพื่อการค้นคว้าวิจัยและเพื่อการปฏิบัติงาน

สารสนเทศที่ใช้ในงานสอน ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการข้อมูลที่เป็นองค์ความรู้ทางการพยาบาล ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล หัตถการพื้นฐานต่าง ๆ รวมถึงรายงานอุบัติการณ์ต่าง ๆ การบันทึกเวชระเบียน ซึ่งประเภทและรูปแบบของข้อมูลนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการงานวิจัย วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด และหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งแสวงหาได้จากหนังสือหรือตำราในสาขาการแพทย์ การพยาบาล และสหสาขาวิชาชีพ หรือแสวงหาจากบทความวารสารวิชาการ การศึกษาทบทวนวรรณกรรมเขียนผู้ป่วย การทบทวนอุบัติการณ์ รายงานประจำวัน รายงานการทบทวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรง เพื่อหาสาเหตุการเกิด หรือมาตรฐานสากลจากองค์กรที่ได้รับความเชื่อถือ และจากคู่มือที่ให้แนวทางการปฏิบัติซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการของโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งสารสนเทศที่ต้องการเพื่องานสอนมีความคล้ายคลึงกับงานนิเทศ เนื่องจากงานสอนเป็นส่วนหนึ่งของงานนิเทศ ทั้งนี้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความแม่นยำในองค์ความรู้ทางการพยาบาล อีกทั้งต้องติดตามความก้าวหน้าในวิทยาการต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมถึงการใช้ประสบการณ์ในการเป็นพยาบาลวิชาชีพมาผนวกกัน เพื่อที่จะนำองค์ความรู้ต่างๆ ที่ได้รับการศึกษาและเทคนิคใหม่ ๆ มาสอน เพื่อประโยชน์สูงสุดในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ สุทธิบริบาล (2554: 69) ที่กล่าวว่านอกจากพยาบาลมีวัตถุประสงค์ใน



การใช้สารสนเทศ คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ เพื่อการค้นคว้าวิจัยและเพื่อการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้ระหว่างสมาชิกและสังคมเพื่อร่วมกันสร้างความก้าวหน้าทางวิชาชีพอีกด้วย

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ความต้องการสารสนเทศเร่งด่วน ยังเป็นตัวกำหนดให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความต้องการสารสนเทศอีกด้วย จากผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องการสารสนเทศอย่างเร่งด่วนเมื่อต้องดูแลคนไข้ในโรคหรือหัตถการ และยาที่ไม่คุ้นเคย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพื่อการตัดสินใจในการดูแลรักษาพยาบาลในภาวะฉุกเฉิน สารสนเทศที่พยาบาลได้รับจะช่วยให้เกิดการตัดสินใจในการดูแลรักษาอย่างทันท่วงที ตรงโรคและอาการที่เป็น และสามารถลดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและสภาพจิตใจของผู้ป่วยได้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ คอกคิลล์ (Cogdill. 1998: Abstract) ที่พบว่าความต้องการสารสนเทศที่เร่งด่วนของพยาบาลเป็นตัวแปรสำคัญในการแสวงหาสารสนเทศ และงานวิจัยของ เสริมสุข รัชญะวัน (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่าสารสนเทศที่หัวหน้ากลุ่มงานพยาบาลประเมินว่าสามารถนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจได้ดีต้องมีความเป็นปัจจุบันและทันเวลา และผลการวิจัยยังพบอีกว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความต้องการสารสนเทศบ่อยครั้ง ที่เกิดจากสถานการณ์ที่ยังต้องหาแนวทางป้องกันหรือเฝ้าระวัง แต่หัวหน้าหอผู้ป่วยบางท่านให้ข้อมูลว่า ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ใดขึ้นก็ตามไม่ควรให้เกิดซ้ำอีก ควรหามาตรการป้องกันและต้องเรียนรู้ที่จะเฝ้าระวัง

#### องค์ประกอบที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ

องค์ประกอบย่อยที่ 4.1 แหล่งสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้แหล่งสารสนเทศหลายแหล่ง ได้แก่ มุมหนังสือหรือตู้หนังสือในหอผู้ป่วย อินทราเน็ตและระบบเวชระเบียน อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด แหล่งบุคคล เช่น แพทย์ เภสัชกร ที่มสุขภาพ และเครือข่ายเพื่อนฝูง การประชุมอบรมสัมมนา การนำเวชระเบียนหรืออุบัติการณ์ต่าง ๆ มาทบทวน แหล่งสื่อมวลชน เช่น การฟังรายการสุขภาพจากทางวิทยุ หรือจากช่องทางที่ไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยกันตอนเช้าก่อนเข้างาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้แหล่งสารสนเทศที่หลากหลายและเลือกใช้แหล่งต่าง ๆ ที่ตรงกับบุคลิกของตนเองและตรงกับความต้องการในด้านเนื้อหา ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยหลายเรื่อง ได้แก่ ผลการศึกษาของ เวคแฮม (Wakeham. 1992: Abstract) ที่พบว่าพยาบาลส่วนใหญ่ใช้วารสารที่ขอรับส่วนตัวและปรึกษาเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาของ คอกคิลล์ (Cogdill. 1998: Abstract) ที่พบว่าพยาบาลแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับการรักษาด้วยยาจากสิ่งพิมพ์และสารสนเทศเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรคจากเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาของ หวางวู และโอชินามิ (Nwagwu: & Oshinami. 2009: Online) ที่พบว่าพยาบาลใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นวารสารทางการแพทย์ วารสารทางการแพทย์พยาบาล การสัมมนา การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การประชุมทางการแพทย์ อินเทอร์เน็ต และห้องสมุด ผลการวิจัยของ สโตกส์ และเลวิน (Stokes: & Lewin. 2004: Online) ที่พบว่าอาจารย์พยาบาลเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้ห้องสมุดของคณะ อินเทอร์เน็ต การปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และแหล่งสารสนเทศส่วนตัว ประเภทของสารสนเทศที่ใช้มาก ได้แก่ วารสารที่เผยแพร่บทความที่ผ่านการรับรองจากกรรมการและงานวิจัย ผลการวิจัยของ จัสท์ (Just. 2008: Online) ที่พบว่าพยาบาลไทยมีความต้องการสารสนเทศจากวิทยาลัยพยาบาล ถ้าเป็นกิจกรรมที่ไม่ซับซ้อนสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ต้องการสารสนเทศจากแพทย์ และแหล่งสารสนเทศทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ ถ้ากิจกรรมมีความซับซ้อนและสามารถปฏิบัติได้โดยลำพัง ประเภทของสารสนเทศที่พยาบาลใช้ ได้แก่ มาตรฐานและข้อกำหนดต่าง ๆ ตำรา เวชระเบียน บันทึกการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ ยังใช้สารสนเทศที่เป็นแหล่งบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน คนไข้และครอบครัว แพทย์ โดยให้เหตุผลว่าเป็นสารสนเทศที่มีอยู่แล้ว หาได้ง่าย เข้าใจง่าย เชื่อถือได้ และเกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลและการปฏิบัติงานอื่น ๆ ผลการศึกษาของ กฤษณา แสนวา (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่าพยาบาลใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสถาบันและแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ผลการศึกษาของ สุภาพรพรณ สรรพพิทยากุล (2543: บทคัดย่อ) ที่พบว่าพยาบาลมีการเข้าถึงสารสนเทศจากสื่อมวลชน โดยอ่านหนังสือพิมพ์และดูโทรทัศน์ในระดับมาก และผลการศึกษาของ เพชรรัตน์ เรืองกลม

(2537: บทคัดย่อ) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศที่พยาบาลเลือกใช้คือ แหล่งสารสนเทศบุคคลและแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ที่พยาบาลใช้คือ หนังสือ หนังสือพิมพ์ และวารสาร และใช้ฐานข้อมูล MEDLINE และฐานข้อมูล AIDS ในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า แหล่งสารสนเทศที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้มากที่สุดคือแหล่งอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือการประชุมอบรมสัมมนาทางวิชาการ ลำดับต่อมา คือ หนังสือ ตำรา วารสารวิชาการจากมุมหนังสือหรือตู้หนังสือบนหอผู้ป่วย นอกจากนี้ถ้าเป็นกรณีที่เร่งด่วนก็มักจะถามจากแหล่งบุคคล เช่น แพทย์ พยาบาล ญาติฯ เป็นต้น ทั้งนี้จากการที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้แหล่งอินเทอร์เน็ตมากที่สุดอาจเป็นเพราะอินเทอร์เน็ตมีข้อมูลที่ทันสมัยและสามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวกสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและมือถือ แท็บเล็ต หรือติดตามเครือข่ายสังคม เช่น เฟซบุ๊ก ในขณะที่สารสนเทศที่ได้จากการประชุม อบรม และสัมมนาทางวิชาการมีลักษณะเป็นการนำเสนอผลงานวิจัยใหม่ ๆ ระเบียบปฏิบัติที่ดีที่สุด หลักฐานเชิงประจักษ์ หรือการสาธิตหัตถการต่าง ๆ ซึ่งทำให้มองเห็นภาพและเข้าใจได้ง่ายขึ้น และเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันในด้านการรักษาพยาบาลของเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกัน ส่วนสารสนเทศที่ได้จากหนังสือ ตำรา วารสาร วิชาการจากหนังสือหรือตู้หนังสือบนหอผู้ป่วยจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับโรคเฉพาะทาง หรือยาที่พบบ่อยในหอผู้ป่วยนั้น ๆ และมักจะสอบถามบุคคลในกรณีเร่งด่วนอาจเป็นเพราะความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยตัดสินใจให้การรักษาพยาบาลได้ดีที่สุด ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ แลนดรี (Landry. 2006: Online) ที่ศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของทันตแพทย์ในเมืองซีแอตเทิล พบว่าโดยปกติแล้วด้วยอาชีพและภาระงานทำให้ทันตแพทย์ไม่ค่อยมีเวลามากนัก ดังนั้นแหล่งที่พวกเขาจะเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกที่สุด คือ อินเทอร์เน็ตและมีความเชื่อว่าแหล่งดังกล่าวเหมาะสมกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในวิชาชีพนี้มากที่สุด เพราะให้สารสนเทศที่มีความทันสมัย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกันอาจเป็นเพราะวิชาชีพพยาบาลและทันตแพทย์เป็นกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์เหมือนกัน มีภาระงานที่คล้ายกัน ทำให้ไม่มีเวลามากพอในการแสวงหาสารสนเทศ ดังนั้นการแสวงหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตจึงเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ

ในการใช้บริการห้องสมุดโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใช้บริการห้องสมุดโรงพยาบาล โดยให้เหตุผลว่าเป็นแหล่งให้ความรู้และเป็นที่พักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโตกส์ และเลวิน (Stokes; & Lewin. 2004: Online) ที่ศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของอาจารย์พยาบาลที่สอนหลักสูตรผดุงครรภ์ในคณะสาธารณสุขศาสตร์ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าอาจารย์พยาบาลเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้ห้องสมุดของคณะ แต่ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า มีหัวหน้าหอผู้ป่วยเพียงส่วนน้อยที่เข้าใช้บริการ เพราะให้เหตุผลว่าหนังสือ ตำรา หรือวารสารทางการแพทย์ไม่ทันสมัย คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย และมีการประมวลผลช้า ช่วงเวลาเปิดให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ และสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการไปใช้บริการ นอกจากนี้ยังให้เหตุผลว่าไม่มีเวลามากพอที่จะไปใช้บริการห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโตกส์ และเลวิน (Stokes; & Lewin. 2004: Online) และจัสท์ (Just. 2008: Online) ที่พบว่าพยาบาลกลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยได้ใช้ห้องสมุดทั้งนี้ทำให้เหตุผลว่าไม่มีเวลา และจากผลการวิจัยพบว่าในกรณีที่สารสนเทศที่ต้องการไม่มีในห้องสมุดโรงพยาบาล หรือห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการ หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่จะรู้แหล่งที่จะแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันมีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตได้หลากหลายรูปแบบ จากโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต โดยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันต่าง ๆ มาเก็บไว้ ซึ่งแอปพลิเคชันทางการแพทย์ก็มีให้เลือกอย่าง มาก พยาบาลจึงใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าน้อยลง

องค์ประกอบย่อยที่ 4.2 การตระหนักรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าถึงสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตโดยใช้กุญแจค้นหาจากคำสำคัญที่ต้องการ เช่น โรค ยา เป็นต้น และเพิ่มคำค้นต่อไปเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา นอกจากนี้ยังเข้าถึงสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์สถาบัน เลิกไปอบรมตามหัวข้อที่ตนเองสนใจ หรือการเข้าร่วมประชุมประจำปี

เป็นต้น ทั้งนี้ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้วิธีของตนเองในการเข้าถึงสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่มีหลักเกณฑ์ใด ๆ เช่น ค้นหาจากคำที่ตนเองคุ้นเคยหรือศัพท์ทางการแพทย์ และความต้องการหาสารสนเทศในขณะนั้นเป็นตัวกำหนดให้พยาบาลต้องแสวงหาสารสนเทศ หากเพิ่มทักษะการรู้สารสนเทศให้กับพยาบาล เช่น นำเรื่องการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต หรือการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์บรรจุลงในหลักสูตรการอบรมของโรงพยาบาลตามข้อเสนอแนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยบางท่านก็จะช่วยให้พยาบาลมีความสามารถในการแสวงหาสารสนเทศได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโตกส์ และเลวิน (Stokes; & Lewin. 2004: Online) ที่กล่าวว่า ผลการศึกษาเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงโปรแกรมการฝึกอบรมในการค้นหาสารสนเทศของอาจารย์พยาบาล นอกจากนี้การจัดหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาซีพพยาบาลในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับการสืบค้นสารสนเทศที่จะเป็นพื้นฐานในการทำงานและการเรียนรู้ของพยาบาลด้วย

ปัญหาในการค้นหาสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าในระหว่างการค้นหาสารสนเทศ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมักประสบปัญหาในหอผู้ป่วยไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการ ไม่มีเวลา และขาดทักษะการสืบค้นอินเทอร์เน็ตหรือฐานข้อมูล หากมีการอบรมเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศมีความสนใจที่จะเข้าร่วม อีกทั้งมีปัญหาก็ไม่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้ แต่หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่จะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศตามที่ต้องการอยู่เสมอ อาจเป็นเพราะรู้แหล่งที่สามารถค้นหา เช่น อยากรู้เรื่องโรคอะไรก็เข้าไปค้นหาที่เว็บไซต์ของสถาบันมะเร็ง เป็นต้น จากผลการวิจัยยังพบว่าในหอผู้ป่วยไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในหอผู้ป่วยเปิดให้ใช้ในการทำงานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้แสวงหาสารสนเทศอื่น หากต้องการใช้เพื่อการแสวงหาสารสนเทศก็ให้ใช้ที่ห้องสมุด ซึ่งโรงพยาบาลบางแห่งกำหนดสิทธิ์ให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการแสวงหาสารสนเทศ โดยต้องทำหนังสือเพื่อขอใช้จึงจะได้รับรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้คอมพิวเตอร์ สำหรับปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ แทน เช่น โน้ตบุ๊กส่วนตัว มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สตาพร แถวจันท์ (2543: บทคัดย่อ) และ สุภาพรพรณ สรรพพิทยากุล (2543: บทคัดย่อ) ที่พบว่าคอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ สำหรับปัญหาที่พบว่าพยาบาลไม่มีเวลาแสวงหาสารสนเทศเนื่องจากมีภาระงานมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ สตาพร แถวจันท์ (2543: บทคัดย่อ) ที่พบว่าพยาบาลไม่มีเวลาในการศึกษาหรือฝึกหัดอย่างจริงจังเนื่องจากภาระงานประจำมีมาก ขณะที่ปัญหาเกี่ยวกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยขาดทักษะการสืบค้นอินเทอร์เน็ตหรือฐานข้อมูล อาจเป็นผลสืบเนื่องจากการมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาเข้ารับการอบรมเพิ่มเติม จึงใช้วิธีการค้นหาโดยใช้คำสำคัญในแบบที่ตนเองถนัด และอาจไม่ทราบว่ามีกรอบเกี่ยวกับการสืบค้นก็เป็นได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ แกรนด์ (Grand. 1997: Abstract) ดี และสแตนเลย์ (Dee :& Stanley. 2005: Online) หวางวู และโอชินามิ (Nwagwu; & Oshinami. 2009: Online) และ สุภาพรพรณ สรรพพิทยากุล (2543: บทคัดย่อ) ที่พบว่าพยาบาลมีปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ คือ ขาดทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ จึงมีความต้องการให้จัดหลักสูตรฝึกอบรมหรือโปรแกรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะในการสืบค้นและทักษะด้านคอมพิวเตอร์

ในการเลือกใช้สารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีวิธีการเลือกใช้สารสนเทศหลายวิธี ได้แก่ การพิจารณาจากผู้แต่งหรือผู้วิจัย โดยเฉพาะแพทย์ที่มีชื่อเสียงหรือแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การพิจารณาจากสถาบันที่ผลิตสารสนเทศโดยเฉพาะโรงเรียนแพทย์และโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามธิบดี โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สถาบันมะเร็งแห่งชาติ สถาบันโรคทรูวอก จะเลือกเป็นอันดับต้น ๆ การพิจารณาปีที่ตีพิมพ์ ปีที่นำเสนอหรือปรับปรุงข้อมูล การพิจารณาฉบับพิมพ์ การพิจารณารายการอ้างอิง การพิจารณาระเบียบวิธีวิจัยและผลการวิจัย และการพิจารณาจากหลายๆ แหล่ง แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการทำงานของพยาบาลต้องทำงานร่วมกับแพทย์และทีมสุขภาพต่าง ๆ อีกทั้งยังต้องทำงานเกี่ยวข้อง

สวัสดิภาพและความปลอดภัยของชีวิตมนุษย์ ซึ่งไม่ควรจะมีความผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือโดยพิจารณาจากผู้แต่งหรือผู้วิจัยที่อาจเป็นแพทย์ที่มีชื่อเสียงหรือแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือพิจารณาจากสถาบันที่ผลิตสารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเลริมสุช ฐัญญะวัน (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่าหัวหน้ากลุ่มงานพยาบาลประเมินว่าสามารถนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจได้ดีต้องมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ อีกทั้งสารสนเทศที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเลือกใช้ต้องมีความทันสมัยเพราะข้อมูลทางการแพทย์จะต้องเป็นสารสนเทศที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้มีการพิสูจน์แล้วว่าสามารถนำไปใช้ในการรักษาพยาบาลได้จริงและประสบผลสำเร็จ

ในความร่วมมือของกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งผลประโยชน์ส่วนตน ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยทราบประโยชน์จากความร่วมมือดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้ประโยชน์จากการประชุมอบรมวิชาการ การพัฒนาคุณภาพที่ได้รับคำแนะนำจากการเยี่ยมชมสำรวจ ประโยชน์จากความร่วมมือในการสร้างฐานอำนาจในการต่อรองและกำหนดราคาร่วมกันในการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ การเทียบเคียงตัวชี้วัด รวมถึงการแลกเปลี่ยนเครื่องมือและการรับยักคนใช้อีกด้วย

องค์ประกอบย่อยที่ 4.3 ผลลัพธ์ที่ได้จากการแสวงหาสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งหมดมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ค้นมาได้ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติการพยาบาลได้จริง เช่น การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ การกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานของโรงพยาบาล การวางแผนการอบรม การใช้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในการบริหารของโรงพยาบาล การจัดทำแบบประเมินตนเองที่ใช้ประเมินคุณภาพหน่วยงาน ซึ่งการใช้สารสนเทศที่ได้จากงานวิจัยเป็นองค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลที่ได้รับการพิสูจน์และทดสอบแล้วว่าสามารถรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งการศึกษาทบทวนเวชระเบียนช่วยให้พยาบาลได้ทบทวนการรักษาพยาบาลที่ผ่านมา เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดูแลผู้ป่วยในครั้งต่อไป โดยพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพใช้ออกาสในการทบทวนอุบัติการณ์ต่าง ๆ หรือผลจากงานวิจัยในการกำหนดแนวทางที่เป็นมาตรฐานที่ใช้ในโรงพยาบาล และใช้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในการกำหนดหรือวางแผนการอบรม จากผลการวิจัยที่พบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์นั้น สอดคล้องกับองค์ประกอบสมรรถนะที่ปรากฏในงานวิจัยของดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา (2548: 93-98) ซึ่งระบุว่าความสามารถด้านศักยภาพในการแก้ไขปัญหาอย่างมีหลักการ สามารถปฏิบัติงานบนพื้นฐานของศาสตร์การพยาบาลและศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีเหตุผล รู้จักประยุกต์ใช้ทฤษฎีแนวคิดต่าง ๆ ได้ ปฏิบัติงานโดยสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ มีส่วนร่วมในการวิจัยสามารถแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมกับบุคลากรที่ทีมสุขภาพในการประเมินผลการวิจัยหรือการนำผลการวิจัยมาใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานโดยใช้ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ซึ่งการนำผลการวิจัยหรือการปฏิบัติที่ดีที่สุดมาใช้เป็นผลทำให้ผู้ป่วยใช้เวลารักษาตัวในโรงพยาบาลน้อยลง ปลอดภัยมากขึ้น และยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายได้อีกด้วย

การทบทวนแหล่งที่ใช้ค้นหาสารสนเทศ ในกรณีที่สารสนเทศที่ค้นได้ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ หรือยังไม่เพียงพอับความต้องการ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้วิธีปรึกษาบุคคล เช่น แพทย์ เกสัชกร ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ผู้รู้ บรรณารักษ์ หรือเครือข่ายวิชาชีพที่เป็นเพื่อนร่วมงาน จากกรณีที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้วิธีการปรึกษาแพทย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น ถูกต้อง และรวดเร็วที่สุด เนื่องจากแพทย์เป็นผู้สั่งการรักษา พยาบาลเป็นผู้รับคำสั่งจากแพทย์เพื่อนำมาวางแผนการพยาบาล และการทบทวนแหล่งที่ใช้ค้นหาสารสนเทศโดยถามเพื่อนร่วมงาน อาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งสารสนเทศที่ใกล้ตัวที่สุดและปฏิบัติงานในบริบทเดียวกัน ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลหรือประสบการณ์จะสามารถช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ อาจใช้เพื่อการตัดสินใจเร่งด่วน หรือการแนะนำแนวทางหรือแหล่งเพื่อให้ค้นหาต่อได้ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของดี และสแตนเลย์ (Dee & Stanley. 2005: Online) ที่พบว่าเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน พยาบาลวิชาชีพมักปรึกษาเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับแรก และงานวิจัยของจัสท์ (Just. 2008: Online) ที่พบว่าพยาบาลไทยใช้สารสนเทศที่เป็นแหล่งบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน คนใช้ ครอบครัวของคนใช้

และแพทย์ โดยให้เหตุผลว่าเป็นสารสนเทศที่มีอยู่แล้ว หาได้ง่าย เข้าใจง่าย เชื่อถือได้ และเกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล และการปฏิบัติงานอื่น ๆ นอกจากนี้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยยังสืบค้นต่อจากรายการอ้างอิง แต่อย่างไรก็ตามพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะใช้วิธีค้นหาจากแหล่งที่หลากหลาย แล้วนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันเพื่อดึงสารสนเทศที่ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน นำมาประยุกต์ใช้กับบริบทของโรงพยาบาล ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้ข้อตกลงหรือนโยบายของโรงพยาบาลนั้นๆ

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความต้องการสารสนเทศประเภทงานวิจัย วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด หรือหลักฐานเชิงประจักษ์ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทดังกล่าวมาจัดบริการในห้องสมุดให้มากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยประสบปัญหาไม่มีเวลาในการแสวงหาสารสนเทศ เนื่องจากมีภาระงานมาก ดังนั้นห้องสมุดควรดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยจัดบริการเชิงรุกต่าง ๆ เช่น บริการนำสารบัญวารสาร การนำหน้าปกหนังสือหรือนำบรรณานุกรมหนังสือที่น่าสนใจและหนังสือใหม่มาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ เพื่อย่นระยะเวลาในการเข้าถึงสารสนเทศของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ อีกทั้งปัญหาคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ไม่เพียงพอ ขาดทักษะในการค้นหาสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตหรือการใช้ฐานข้อมูล และไม่สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้ ดังนั้นห้องสมุดควรดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยขยายเวลาการให้บริการห้องสมุดตลอดจนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถเข้าไปใช้ได้ จัดหาคอมพิวเตอร์เข้ามาให้เพียงพอต่อความต้องการ จัดกิจกรรมอบรมการสืบค้นสารสนเทศ แนะนำหรือประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูล

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของบุคลากรทางการแพทย์กลุ่มอื่น ๆ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร เป็นต้น

2. ควรศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศของพยาบาลในโรงพยาบาลอื่น ได้แก่ โรงพยาบาลในต่างจังหวัด หรือโรงพยาบาลของรัฐบาลเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศในการระบุประเภท ลักษณะความต้องการ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศและการใช้แหล่งสารสนเทศ อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการแสวงหาสารสนเทศ

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. (2539). คู่มือการจัดการพยาบาลจากหลักสูตรสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาล กระทรวงฯ.

กฤษณา แสนวา. (2542). การใช้สารสนเทศทางการพยาบาลของพยาบาลโรงพยาบาลมหาสารคาม.

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- จันทร์เพ็ญ พาพงษ์. (2538). **ตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเป็นศรี คันธวงศ์. (2541). **การศึกษาความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับสภาพการใช้และความต้องการข้อมูล ข่าวสารด้านประชากรเพื่อการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (ประชากรศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัชชา อัครวิญญูกิจ. (2548). **การบริหารบุคลากรพยาบาลที่มีศักยภาพสูง**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา. (2548). **ศักยภาพความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการพยาบาล**. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- เพชรรัตน์ เริงกมล. (2537). **พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของแพทย์ พยาบาล และนักวิชาการ ทางการแพทย์ โรงพยาบาลวชิรพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันวิสาข์ สุทธิบริบาล. (2554). **การใช้สารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สถาพร แก้วจันทัก. (2543). **ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การพยาบาลอนามัยชุมชน). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมาคมพยาบาลฯ สาขาภาคใต้. (2551). **การศึกษาต่อเนื่องและการเก็บสะสมหน่วยกิตคะแนน**. สืบค้นเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2552, จาก <http://www.southnurse.com/cneu>
- สุภาพรรณ สรรพพิทยากุล. (2543). **การใช้สารนิเทศด้านการพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสริมสุข ธีญญะวัน. (2542). **สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป กระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารพยาบาล). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โสภา อิศระณรงค์พันธ์. (2552). **สมรรถนะของหัวหน้าพยาบาลที่มีศักยภาพสูงโรงพยาบาลทั่วไป**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Chen, Grace Yin Ting; & Lam, Louisa Mei Chun. (1996). Information-Seeking Behavior of Health Professionals in Hong Kong: A Survey of Thirty-Seven Hospitals. **Bulletin of the Medical Library Association**. 84(1): 32-40.
- Cogdill, Keith W. (1998). **The Information Needs and Information of Nurse Practitioners (Drug Therapy, Diagnosis)**. Retrieved December 27, 2010, from [http://www.nursingcenter.com/library/JournalArticle.asp?Article\\_ID=100057](http://www.nursingcenter.com/library/JournalArticle.asp?Article_ID=100057)

- 
- Dee, Cheryl; & Stanley, Ellen. (2005). **Information-Seeking Behavior of Nursing Students and Clinical Nurses: Implications for Health Sciences Librarians.** Retrieved December 27, 2010, from [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1082938](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1082938)
- Grand, B. (1997). **An Investigation of the Information Seeking Behavior of Nurses in Botswana.** Retrieved December 27, 2010, from <http://sunzi.lib.hku.hk/ER/detail/hkul/2686464>
- Just, Wiriyaoporn Phokhwang. (2008). **Information Needs and Uses of Thai Nurses: A National Sample Surgery.** Retrieved May 9, 2012, from <http://proquest.umi.com/pqddlink?did=1507557541&Fmt=1&clientId=79356&RQT=309&VName=PQD>.
- Landry, Carol Fay. (2006). **Work Roles, Task, and the Information Behavior of Dentists.** Retrieved December 21, 2011, from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.20385/abstract>
- Leckie, G.J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the Information Seeking of Professionals: A General Model Derived from Research on Engineers, Health Care Professionals, and Lawyers. **Library Quarterly.** 66(2): 161-193.
- Nwagwu, Williams E; & Oshiname, Roseline. (2009). **Information Needs and Seeking Behaviour of Nurses at the University College Hospital, Ibadan, Nigeria.** Retrieved September 29, 2011, from <http://www.highbeam.com/doc/1G1-203230558.html>
- Strokes, PJ; & Lewin, D. (2004). Information-Seeking Behaviour of Nurse Teachers in a School of Health Studies: A Soft Systems Analysis. **Nurse Education Today.** 24(1): 47-54.
- Wakeham, M. (1992). **The Information-Seeking Behavior of Nurses in the UK.** Retrieved December 27, 2010, from [http://www.eric.ed.gov/ERIC\\_WebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExt\\_Search\\_SearchValue\\_0=EJ456144&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=EJ456144](http://www.eric.ed.gov/ERIC_WebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExt_Search_SearchValue_0=EJ456144&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=EJ456144)