

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนานำอุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกเข้ามาช่วยงานส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น และสิ่งประดิษฐ์อย่างหนึ่งที่กล่าวได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนแปลงสังคมเข้าสู่เทคโนโลยีแห่งความก้าวหน้า ได้แก่ คอมพิวเตอร์ นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1946 ที่มีการสร้างคอมพิวเตอร์เครื่องแรกสำเร็จ มีการพัฒนารูปแบบและความสามารถของคอมพิวเตอร์อย่างรวดเร็ว จากเครื่องที่มีขนาดใหญ่ ราคาสูง ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ เปลี่ยนไปเป็นคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กลง ความสามารถในการทำงานสูงขึ้นและมีราคาถูกลง ดังนั้นคอมพิวเตอร์จึงเป็นอุปกรณ์เครื่องมือที่มนุษย์ในศตวรรษที่ 20-21 จะต้องคุ้นเคยได้สัมผัสเกี่ยวข้องหรือใช้อย่างแน่นอน โดยคาดว่าในราวปี ค.ศ. 2000 เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำบ้านจะแพร่หลายกว้างขวางมากจนใกล้ถึงจุดที่มีใช้กันทุกบ้าน ดังที่ John Naisbitt ได้ทำนายไว้ในหนังสือชื่อ Megatrend (สันติ ตั้งระพีพากร, 2533)

คอมพิวเตอร์ถูกนำไปใช้ในงานต่างๆอย่างกว้างขวาง เช่น การควบคุมสินค้าคงคลัง งานการเงินหรือธนาคาร ด้านการประกันภัย ตลาดหลักทรัพย์ ด้านการศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ ตลอดจนด้านการแพทย์และสาธารณสุข สำหรับในด้านการแพทย์มีการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการช่วยวินิจฉัยโรค ได้แก่ เครื่องตรวจสมอง ตรวจคลื่นหัวใจ เครื่องติดตามประเมินอาการผู้ป่วย เป็นต้น นอกจากนี้งานอีกด้านหนึ่งที่นิยมนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในโรงพยาบาล ได้แก่ งานบริหารข้อมูลของหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยหรือผู้ที่มารับบริการนั้นมีเป็นจำนวนมาก ตลอดจนงานบริการในโรงพยาบาลที่รวดเร็วและมีคุณภาพ เป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ ผลสำรวจการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขประจำปี 2531 ปรากฏว่ามีโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคที่ใช้คอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาล รวมทั้งสิ้น 88 แห่ง โดยแบ่งโรงพยาบาลในส่วนกลาง 7 แห่ง โรงพยาบาลศูนย์ 14 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป 26 แห่ง และ

โรงพยาบาลชุมชน 41 แห่ง (กองสถิติสาธารณสุข, 2532) งานที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านข้อมูล ข่าวสาร เพื่อการบริหารตามความต้องการของหน่วยงานต่างๆ เช่น งานสถิติข้อมูล งานวางแผน งานผลิต งานบุคลากร งานการเงินและงบประมาณ งานเวชระเบียน เป็นต้น และตามแผนพัฒนากระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 6 (2531-2534) ได้กำหนดงานด้านพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยตั้งเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดแผนงานไว้ว่า จะมีศูนย์คอมพิวเตอร์เครือข่ายของกระทรวงสาธารณสุขในส่วนกลาง 5 แห่ง และมีคอมพิวเตอร์ใช้ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาคเพิ่มเป็น 139 แห่ง (กระทรวงสาธารณสุข, 2531) จากแนวโน้มที่กล่าวมานี้ย่อมแสดงให้เห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาล จะต้องเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน

สำหรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาลนั้น ได้เริ่มมีโรงพยาบาลบางแห่งมองเห็นประโยชน์และความสำคัญจากการนำมาใช้ โรงพยาบาลสมิติเวชได้เริ่มนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหอผู้ป่วย เพื่อช่วยในงานพยาบาลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2528 ทั้งนี้เพื่อจะให้คอมพิวเตอร์เป็นส่งเสริมสร้างประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานของผู้ให้บริการ คือพยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับ (ทองดี ชัยพานิช, 2532) มีการขยายการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพยาบาลออกไปทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนหลายแห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลพญาไท 2 และโรงพยาบาลมิชชั่นตามลำดับ (เทียมใจ ศิริวัฒนกุล และคณะ, 2532) นอกจากนี้ยังมีโรงพยาบาลอื่นที่มีนโยบายหรือวางแผนที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาลอีกหลายแห่ง เช่น โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และโรงพยาบาลราชวิถี เป็นต้น รูปแบบหรืองานพยาบาลที่นำคอมพิวเตอร์ไปใช้ของแต่ละโรงพยาบาลในปัจจุบันจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการพัฒนาระบบของแต่ละแห่ง ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพยาบาลของไทยปัจจุบันยังมีผู้ใดทำการศึกษามาก่อน ทำให้ผู้ที่สนใจต้องการจะทราบข้อมูลทางการพยาบาลมองเห็นภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาลไม่ชัดเจน การศึกษาสภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงาน จึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถทำให้บุคคลโดยทั่วไป หรือพยาบาลเข้าใจสภาพ หรือการดำเนินการการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพยาบาลของโรงพยาบาลต่างๆ ได้ดีขึ้น

O'Brien (1979) ได้กล่าวไว้ว่าหากต้องการทราบถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงาน ให้มองที่ปัจจัยนำเข้า (Input) ของการดำเนินงาน โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย

ของหน่วยงาน การบริหารดำเนินการ รูปแบบการจัดตั้งคณะกรรมการวางแผนดำเนินงาน บุคลากร ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ งานที่จะนำมาใช้ อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการ ใช้คอมพิวเตอร์ ในขณะที่ Carlsen และ Lewis (1989) กล่าวถึงการศึกษาาระบบงาน และ สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่า ผู้ที่จะทำการศึกษาคควรให้ความสนใจศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ได้แก่ ลักษณะขององค์กร วัตถุประสงค์ขององค์กร บุคลากร ความสัมพันธ์ของงาน ประวัติและผลงาน ขององค์กร เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ การสื่อสารข้อมูล ความสำคัญของ ข้อมูลในระดับต่างๆ งบประมาณ และสภาพปัญหา

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาล สามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อการพยาบาลได้ กว้างขวางทุกสาขา ไม่ว่าจะเป็นการวิจัยการพยาบาล การศึกษาพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาล และการบริหารการพยาบาล เพราะสิ่งที่เหมือนกันของการพยาบาลทุกสาขา คือ การใช้ "ข้อมูล" การพยาบาลที่มีคุณภาพจะต้องอาศัยการใช้ข้อมูลจำนวนมากมาประมวลผลจึงจะสำเร็จ และคุณประโยชน์ อันสำคัญเบื้องต้นของคอมพิวเตอร์ก็คือ การนำมาช่วยจัดระบบและบริหารข้อมูลต่างๆ (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2532) ในอดีตข้อมูลต่างๆ เหล่านี้เป็นภาระอย่างมากของพยาบาล โดยเฉพาะ สำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล ซึ่งต้องเสียเวลาไปจำนวนมากกับการจัดทำรายงาน ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ จากการศึกษาของอุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม (2532) พบว่า ผู้บริหารต้องใช้เวลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ในการจัดเตรียมข้อมูล และ O'Brien (1979) ยังพบว่า บางครั้งก็ ไม่สามารถจะ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทันเวลาในรูปแบบที่ต้องการจะใช้ ดังนั้น เมื่อมีการนำคอมพิวเตอร์ มาใช้ในงานบริหารการพยาบาลจะช่วยแบ่งเบาภาระและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากมาย

แต่ปัญหาหนึ่งที่พบคือขอบเขตของงานบริหารนั้นมีมากมายกว้างขวาง ผู้บริหารงานการ พยาบาลมีภารกิจและกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการมากมาย ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการบริหารนั้นก็ ประกอบด้วยงานหลายประการ ทำให้เกิดข้อสงสัยว่า หากจะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงาน บริหารการพยาบาลจะสามารถนำมาใช้ได้ในงานขั้นตอนใดบ้างของกระบวนการบริหาร Saba และ McCormick (1986) อธิบายถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาล ว่าได้แก่ การจัดทำข้อมูลบุคลากรพยาบาล การติดต่อประสานในหน่วยงานพยาบาล จัดทำงบประมาณบัญชี เงินเดือน จัดทำยอดจำนวนผู้ป่วย จัดทำข้อมูลรายงาน การจัดทำข้อมูลด้านการวางแผนการ พยาบาล เป็นต้น ในขณะที่ Bell และ Hannah (1984) กล่าวถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในการ

บริหารการพยาบาลว่า หมายถึง ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำโปรแกรมควบคุมคุณภาพการพยาบาล (Quality assurance) การแบ่งประเภทผู้ป่วย จัดตารางการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล การทำรายงาน และอื่น ๆ อย่างไรก็ตามการที่สามารถนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานบริหารการพยาบาลได้อย่างมากมายเช่นนี้ ข้อที่ควรคำนึงถึงประการหนึ่งคือ ความต้องการของผู้ใช้เป็นเช่นไร ทั้งนี้ เพราะหากไม่ได้คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาหรือผลงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ และผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจคือ ผู้บริหารทางการพยาบาล Mikuleky และ Ledford (1987) กล่าวว่า เมื่อมีการตัดสินใจที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องมีส่วนร่วมในการเลือก กำหนดงานที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Krampf และ Robinson (1984) ที่ว่า ผู้บริหารทางการพยาบาลควรจะมีบทบาทเป็นผู้นำในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และระบุความต้องการว่าจะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานใด ซึ่งทำได้โดยการนำเอากระบวนการบริหารมาเป็นแนวทาง จัดทำเป็นรูปแบบงานที่คอมพิวเตอร์สามารถนำมาใช้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการบริหาร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น ผู้บริหารทางการพยาบาลไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ลึกซึ้งหรือต้องเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์เอง แต่ควรมีความรู้พื้นฐานคอมพิวเตอร์บ้าง สามารถวิเคราะห์ และมีส่วนวางแผนการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพยาบาลร่วมกับผู้เชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์ จะทำให้ผลการใช้คอมพิวเตอร์ประสบความสำเร็จ ซึ่งหากผู้บริหารทางการพยาบาล ซึ่งเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงานที่สละสลวย หรือไม่ให้ความสนใจในการวางแผนมีส่วนร่วมในการกำหนดการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ด้วยตนเองแล้ว ผู้ที่ไม่ใช่พยาบาลก็จะเข้ามาดำเนินการและผลที่ได้ก็จะไม่เป็นไปตามที่พยาบาลต้องการ (Zeistorff, 1978)

ในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาล นอกจากให้ความสำคัญกับการกำหนดลักษณะงานหรือวางรูปแบบลักษณะงานที่จะนำมาใช้แล้ว การศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ผู้ปฏิบัติงานประสบอยู่ เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญและมีประโยชน์ มานิต จิตวัฒนากร, บุนหงา กรวิสัย และจิราภรณ์ รักษาแก้ว (2529) กล่าวว่า การศึกษารวบรวมสภาพข้อเท็จจริงของปัญหาจากสภาพที่เป็นจริง โดยนำมารวมกลุ่มเป็นประเภท จะทำให้ง่ายต่อการเกิดแนวทางในการแก้ไข โดยเน้นประเด็นเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างของระบบและบุคคล ตลอดจนเป็นข้อมูลในการบริหารเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อเนื่องให้การนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ และวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การนำคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่มาใช้งานพยาบาล ความไม่คุ้นเคยหรือไม่เคยสัมผัสคอมพิวเตอร์ย่อมก่อให้เกิดปัญหาการใช้กันอย่างแน่นอน Simpson และ Brown (1985) กล่าวว่า พยาบาลเป็นกลุ่มวิชาชีพที่ไม่มีความรู้ทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาก่อน ทำให้เกิดอุปสรรคใหญ่ต่อการพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในวิชาชีพ นอกจากนี้ยังพบการต่อต้านไม่เห็นด้วยต่อการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพยาบาล Bernard และ Peltó (1987) ได้ให้แนวคิดว่าการต่อต้านไม่เห็นด้วยต่อเทคโนโลยีใหม่ที่ไม่คุ้นเคย เป็นธรรมชาติของมนุษย์เมื่อสัมผัสหรือทำงานกับเครื่องมือแปลกใหม่ ซ้ำซ้อน มนุษย์มักเกิดความรู้สึกกลัวว่าจะถูกทอดทิ้งให้เผชิญกับสิ่งแปลกใหม่ด้วยตนเอง กลัวเครื่องมือจะชำรุดหากใช้ไม่ถูกวิธี หรืออาจล้มวิธีการ ขั้นตอนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดความเสียหาย ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์นอกจากจะเป็นปัญหาจากผู้ใช้งานแล้ว ปัญหาอีกอย่างหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ ปัญหาอันเกิดจากเครื่องมืออุปกรณ์ ซึ่งได้แก่ ตัวเครื่องและโปรแกรมที่ใช้งาน ซึ่งปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ผู้ที่ให้ข้อมูลปัญหาได้ดีที่สุด คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่กำลังมีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพยาบาลอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะผู้ที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ หรือพยาบาลในกลุ่มนี้จะเป็นผู้ที่เคยสัมผัส มีประสบการณ์โดยตรงย่อมเข้าใจและมองเห็นสภาพปัญหาที่ประสบอยู่ได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ม่ประสบการณ์

เนื่องจากการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาลในประเทศไทย เป็นสิ่งค่อนข้างใหม่ ดังนั้น ความรู้หรือแนวคิดเกี่ยวกับการนำไปใช้งานจริง จึงยังเป็นที่สงสัยของพยาบาลทั่วไป โดยเฉพาะผู้บริหารทางการพยาบาล ในหลายหน่วยงานที่มีความสนใจในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอ ทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติจริงในปัจจุบัน ความต้องการของผู้ใช้ และปัญหาของผู้ปฏิบัติในการใช้คอมพิวเตอร์ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางการพยาบาลทราบ และนำมาวางแผนในการดำเนินการใช้คอมพิวเตอร์ต่อไป การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาลเป็นแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาวางแผนเตรียมสภาพต่างๆ เพื่อให้การใช้คอมพิวเตอร์คุ้มค่าสูงสุด ผู้วิจัยจึงคิดว่า การทำวิจัยครั้งนี้มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย ที่จะก้าวเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า นำไปสู่การพัฒนาวิชาชีพพยาบาล การวิจัยเกี่ยวกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาลนั้น ในประเทศไทยยังไม่มีผู้ใด ทำการศึกษาในแนวนี้มาก่อน เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพพยาบาล เป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร

ทางการพยาบาล ตลอดจนผู้ที่มีบทบาทในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานพยาบาลนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาลในอนาคต และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรพยาบาลในการใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการ การใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาล ด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การบันทึก รายงาน การจัดทำงานประมาณ และการควบคุม
2. เปรียบเทียบปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ตามการรายงานของผู้บริหารทางการพยาบาล และพยาบาลประจำการ

ปัญหาของการวิจัย

1. สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาล ปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาล เรื่องใดบ้าง และแต่ละเรื่องอยู่ในระดับใด
3. ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพยาบาล ตามการรายงานของผู้บริหารทางการพยาบาล และพยาบาลประจำการแตกต่างกันหรือไม่

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาล จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของทั้งพยาบาลทั้งระดับบริหารและพยาบาลประจำการ ดังที่ Joo, Nelson และ Lyness (1985) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์จะเข้ามามีบทบาทต่อการทำงานของพยาบาลทุกระดับ โดยที่พยาบาลในอนาคตต้องมีความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้นตามระดับของงานที่ต้องใช้ และความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จะต้องผสมผสานกับความรู้ทางการพยาบาล เพื่อให้การนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในงานพยาบาลเกิดประสิทธิภาพ

Adam (1986) กล่าวว่า ในอนาคตคอมพิวเตอร์ จะเข้ามามีบทบาทต่องานพยาบาล อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ พยาบาลควรยอมรับในการนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยเข้ามาพัฒนางานของตน เพื่อให้วิชาชีพเกิดความก้าวหน้า

อย่างไรก็ตาม การนำคอมพิวเตอร์ที่เป็นสิ่งแปลกใหม่ ไม่คุ้นเคยมาใช้ในงานพยาบาล พบว่า ก่อให้เกิดปัญหา หรือเกิดอุปสรรค ทำให้การดำเนินงานการใช้คอมพิวเตอร์ยังไม่สะดวก ไม่ได้ผลเท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องจาก ตัวบุคลากรพยาบาลผู้ใช้ ดังที่ Reynold และ Ferrell (1989) กล่าวว่า พยาบาลโดยทั่วไปมักจะเกิดความรู้สึกไม่คุ้นเคย และไม่ยอมรับคอมพิวเตอร์ที่เข้ามามีบทบาทในงานพยาบาล

Simpson และ Brown (1985) กล่าวว่า พยาบาลเป็นกลุ่มวิชาชีพที่ไม่มีความรู้และไม่ได้สนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ พยาบาลจำนวนมากยังไม่เข้าใจ ไม่ยอมรับถึงผลกรนำคอมพิวเตอร์มาใช้ หรือเห็นคุณค่าของการที่จะให้คอมพิวเตอร์มาช่วยในงาน ทำให้เกิดการต่อต้านไม่ยอมรับที่จะนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ อันจะส่งผลต่อเนื่องมาให้ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาลเกิดปัญหา หรือการพัฒนาเป็นไปได้ช้า

เช่นเดียวกับ Happ (1983) ที่กล่าวว่า บุคลากรพยาบาลมักจะรู้สึกกลัว การใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เพราะมีความคิดว่าคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ยุ่งยาก และเสียเวลาในการเรียนรู้ที่จะใช้งานแม้แต่ตัวผู้บริหารทางการพยาบาลเอง ก็ขาดความรู้ ทักษะ ในการที่จะนำข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์ต่องาน

Strauss และ Salye (cited by Cicatiello and Huckabay, 1986) กล่าวว่า ในกลุ่มผู้บริหารเองก็อาจมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ เช่นเดียวกับกลุ่มบุคลากรระดับต่ำ

จากการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานพยาบาล ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นเสมือนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของพยาบาลแบบใหม่ ย่อมก่อให้เกิดการต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง (Ball and Hannah, 1984) ไม่ว่าจะเป็นพยาบาลระดับบริหาร หรือระดับประจำการ เพราะต่างก็ไม่มีประสบการณ์ หรือเคยปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์มาก่อน ดังนั้น คอมพิวเตอร์จึงเป็นสิ่งแปลกใหม่ต่อวงการพยาบาลทุกระดับ

จากแนวคิดและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพยาบาลของผู้บริหารการพยาบาลและพยาบาลประจำการไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำกัดขอบเขตไว้ ดังนี้

1. โรงพยาบาลที่ทำการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนที่ใช้คอมพิวเตอร์ในหอผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยตรง ซึ่งมีทั้งหมด 5 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลญาไท 2 และโรงพยาบาลมิชชั่น
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาล จะทำการศึกษา โดยจำแนกตามกระบวนการบริหาร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานโรงพยาบาลนั้นๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น

1.1 ข้อมูลโดยทั่วไป ได้แก่ นโยบาย ชนิดและขนาดของเครื่องคอมพิวเตอร์ การดำเนินการของหน่วยงานในการใช้ หน่วยงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ในองค์การ บุคลากรผู้ใช้ และเวลาในการใช้งาน

1.2 ข้อมูลการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาล จำแนกตามกระบวนการบริหารในแต่ละด้าน ได้แก่

1.2.1 การวางแผน หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

ก. เป็นแหล่งข้อมูล สถิตินำไปใช้ในการวางแผนพยาบาล

ข. บรรจุข้อมูล แผนงานด้านบริหาร บริการ และวิชาการ

ลงในคอมพิวเตอร์

1.2.2 การจัดระบบงาน หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจกรรม
ที่เกี่ยวข้องกับการบรรจุข้อมูล

- ก. ปรัชญา นโยบาย วัตถุประสงค์ ของฝ่ายการพยาบาล
- ข. แผนภูมิ องค์การของฝ่ายการพยาบาล
- ค. อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน
- ง. คำบรรยายลักษณะงาน
- จ. ระเบียบวิธีปฏิบัติงานของฝ่ายการพยาบาล

1.2.3 การจัดบุคลากร หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจกรรมที่
เกี่ยวกับ

- ก. บันทึกข้อมูลบุคลากรพยาบาล
- ข. การแบ่งประเภทผู้ป่วย
- ค. จำนวนความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วยในแต่ละแผนก
- ง. จำนวนปริมาณงาน
- จ. จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร

พยาบาล

- ช. การมอบหมายงานบุคลากรพยาบาล

1.2.4 การอำนวยความสะดวก หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจกรรมที่
เกี่ยวกับ

- ก. เป็นแหล่งข้อมูลในการวินิจฉัยสั่งการพยาบาล
- ข. เป็นแหล่งข้อมูลในการนิเทศงานพยาบาล
- ค. จัดทำโปรแกรมการสอนให้แก่พยาบาล

1.2.5 การประสานงาน หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจกรรม
ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อ เชื่อมโยงข่าวสารข้อมูลระหว่างแผนก ในที่นี้การใช้คอมพิวเตอร์ในการ
ประสานงานจะได้แก่

- ก. ในทีมสุขภาพ
- ข. ในทีมการพยาบาล
- ค. นอกองค์การพยาบาล

1.2.6 การบันทึกรายงาน หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจกรรม
จัดทำข้อมูลรายงานในด้านต่อไปนี้

- ก. ทางการบริหารการพยาบาล
- ข. ทางการรักษาพยาบาล

1.2.7 การจัดทำงบประมาณ หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจกรรม
ที่เกี่ยวข้องกับ

- ก. จัดทำบัญชีเงินเดือนบุคลากร
- ข. จัดทำค่าใช้จ่ายของหน่วยงานในฝ่ายการพยาบาล
- ค. คำนวณ และประเมินค่างานพยาบาล
- ง. จัดทำค่าใช้จ่าย ค่าบำรุงรักษา อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

1.2.8 การควบคุม หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจกรรมที่
เกี่ยวกับ

- ก. บรรจุข้อมูลมาตรฐานการพยาบาล
- ข. การประเมินผลการพยาบาล
- ค. การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรพยาบาล

2. ความต้องการการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาล หมายถึง ความคาดหวังของผู้บริหารทางการพยาบาล ในการที่จะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยงาน หรือจัดการกิจกรรมงานในแต่ละขั้นตอน ของกระบวนการบริหาร

3. ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาล หมายถึง ปัญหาที่ได้มาจากการรายงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ในที่นี้จะ เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับด้านต่อไปนี้

- 3.1 เจตคติเชิงนิเสธต่อการใช้คอมพิวเตอร์
- 3.2 ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์
- 3.3 เครื่องคอมพิวเตอร์

4. ผู้บริหารทางการพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่บริหารงานในหน่วยงานฝ่ายการพยาบาล ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการพยาบาล เวรตรวจการณ์ และหัวหน้าหอผู้ป่วย

5. พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลอนามัยและผดุงครรภ์ อนุปริญญา และปริญญาพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลปะแล้ว และกำลังปฏิบัติงานตามตารางเวรหมุนเวียน ผลัดละ 8 ชั่วโมงในหอผู้ป่วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารองค์การพยาบาล ตลอดจนผู้ที่มีบทบาทในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานพยาบาล ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารการพยาบาลในอนาคต
2. นำผลการวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาบุคลากรพยาบาลในการใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ