



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้โลกมีความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีที่สูงขึ้นขององค์กรต่าง ๆ ขยายขนาดใหญ่ขึ้น จำนวนบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์เพิ่มมากขึ้นตามการขยายตัวขององค์กรทำให้เกิดความสลับซับซ้อนในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในการบริหารงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จำเป็นต้องมีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฝ่ายการพยาบาล เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโรงพยาบาลมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารบริการพยาบาลโดยตรง ทำหน้าที่ในการวางแผนงาน การจัดระบบงานปกครอง การนิเทศ การควบคุม การประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล เพื่อให้เกิดการบริการพยาบาลที่มีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งองค์ประกอบในการบริหารการพยาบาลที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น จะต้องประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ โดยมีสิ่งเชื่อมโยงองค์ประกอบเหล่านี้ทำงานร่วมกันได้ นั่นคือ ข้อมูล

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2530) กล่าวว่า ปัจจัยในการบริหารการพยาบาลประกอบด้วย ข้อมูลต่าง ๆ บุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ และ งบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยที่สำคัญในการบริหารการพยาบาล คือ บุคลากรพยาบาล เพราะบุคลากรพยาบาลเป็นบุคคลสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ป่วย บุคลากรพยาบาลจึงนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ และ ด้วยเหตุที่บุคลากรพยาบาลมีหลายระดับ และมีจำนวนสูงสุดในโรงพยาบาล และในสถานบริการสุขภาพอื่น ๆ ผู้บริหารการพยาบาลจึงต้องมีการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในหลักการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดี เพื่อให้จะได้นำหลักการบริหารงานบุคคลมาใช้ในการบริหารงานบุคลากรพยาบาลในองค์กรได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การบริหารบุคลากรพยาบาลจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญมากอย่างหนึ่งในการบริหารงานของฝ่ายการพยาบาล เพราะเป็นกระบวนการที่จัดดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรนับตั้งแต่การสรรหา การมอบหมายงาน การจัดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรพยาบาลที่มีอยู่เพื่อให้มีการ

กระจายอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมพร้อมกัน มีความพอเพียงในการให้มีบุคลากรทำงานต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง การให้บุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การทะนุบำรุงรักษา การฝึกฝนพัฒนาตลอดจน การส่งเสริมความก้าวหน้า กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของผู้บริหาร การพยาบาล เพราะเป็นกิจกรรมทั้งปวงที่มุ่งปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลากรเพื่อที่จะให้ปัจจัยด้านบุคลากร ขององค์การเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา แต่การที่จะให้การบริหารบุคลากรพยาบาลประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้นั้น จะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลที่ครบถ้วน สมบูรณ์ และทันต่อเหตุการณ์

ดั่งที่ พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2532) ได้สรุปไว้ว่า ข้อมูลจะช่วยให้ผู้บริหารมองเห็น ปัญหาและโอกาสได้รวดเร็ว และการมีข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอสอดคล้องกับความต้องการจะช่วย ให้ผู้บริหารไม่เสียเวลา ทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับงานด้านอื่นเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนช่วยควบคุม การดำเนินการได้ดีขึ้น

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2530) ได้กล่าวไว้เช่นกันว่าส่วนประกอบที่สำคัญของการบริหาร การพยาบาล ก็คือ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้พิจารณา ยิ่งถ้าเป็นเรื่องใหญ่สลับซับซ้อนยิ่งต้องการข้อมูล มาก ซึ่งอาจต้องใช้เวลาและเทคนิคต่าง ๆ เข้าช่วย ดังนั้นถ้าผู้บริหารมีข้อมูลข่าวสารตรงและ ครบคลุมกับตัวปัญหามากเท่าใด ก็จะสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ที่กล่าวถึงอุปสรรคอย่างหนึ่งในการบริหารงานว่าเกิดจากการขาดข้อมูล ข่าวสารที่จะนำมาประกอบการพิจารณาวิเคราะห์ และควมมีคุณภาพเชื่อถือได้ของข้อมูลข่าวสาร

ฉะนั้น ปัญหาสำคัญของผู้บริหารในการบริหารงานที่เกิดขึ้นโดยทั่วไป ในปัจจุบันนี้ จะ เกิดขึ้นในลักษณะของการขาดแคลนข้อมูลที่ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ (ข้อมูลจากสำนักนโยบาย และแผนสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข) ประกอบกับที่ข้อมูลบุคลากรพยาบาลที่มี อยู่ในปัจจุบันมักไม่เก็บในแหล่งเดียวกันหรือเป็นระบบระเบียบที่ชัดเจนทำให้ลักษณะข้อมูลไม่มีความ ต่อเนื่องกัน ข้อมูลไม่ตรงกันหรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง ตลอดจนความล่าช้าของข้อมูลที่ ไม่ทันต่อการใช้งานของผู้บริหารการพยาบาล อีกประการหนึ่ง คือ ข้อมูลที่มีอยู่มักจะเป็นข้อมูล เกี่ยวกับอายุ ประสบการณ์ และพื้นฐานการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ข้อมูลบางอย่างหรือที่มีคุณค่า ยิ่งกว่านี้ไม่มีการจัดเก็บ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของผลงานของบุคคล โอกาสที่สมควรจะได้รับ เลื่อนขั้นต่อไปหรือเป้าหมายความก้าวหน้าในวิชาชีพของบุคคล ข้อมูลประการหลังนี้เป็นข้อมูล สำคัญในลักษณะของสารสนเทศ คือ เป็นข้อมูลสำคัญที่ควรได้รับการประมวลผล เพื่อให้เป็นสาร สนเทศที่จะช่วยให้ผู้บริหารการพยาบาล สามารถประเมินทรัพยากรด้านบุคคลของตนได้โดยแท้จริง ทั้งในแง่ของความสามารถและขนาดของโอกาสที่บุคคลจะเติบโตต่อไป ฉะนั้นข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีอยู่จึงสามารถสนองตอบความต้องการ ของผู้บริหารการพยาบาลในการนำมาใช้ในการบริหาร

หรือประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เขต4 สังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 11 แห่ง และข้อมูลจากศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สามารถสรุปปัญหาที่ผู้บริหารมักจะพบจากการเรียกใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ จากระบบการจัดเก็บข้อมูลในสภาพปัจจุบัน ได้ดังนี้

1. ระบบปัจจุบันที่มีอยู่สร้างข้อมูลข่าวสารที่ไม่เที่ยงตรง ขาดความแน่นอน และความเชื่อถือได้บ่อยครั้ง
2. มีข้อมูลซ้ำซ้อนกันมากเกินไป และก้าวก้ำกักรหว่างหน้าที่ทางการบริหารงานบุคคลที่มีอยู่ เช่น การเก็บรายชื่อบุคลากรที่เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมของฝ่ายการพยาบาลและของฝ่ายวิชาการของโรงพยาบาล เป็นต้น
3. เวลาตอบสนองต่อการเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศล่าช้าเป็นประจำ ความรวดเร็วในการรับข้อมูลไม่ทันต่อความต้องการใช้งานของผู้บริหารการพยาบาล
4. มีปัญหาในการค้นหาข้อมูลข่าวสารบางอย่างเป็นประจำ หรือต้องใช้เวลาในการเรียกค้นข้อมูลมากเกินไป
5. ข้อมูลที่ได้รับไม่สามารถใช้ประกอบในการบริหารงาน หรือการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอ
6. มีความผิดพลาดในตัวเลขที่รายงาน คือ มีปัญหาการขาดมาตรฐานทางสถิตินั่นเอง เช่นเดียวกับ Groot, Forsey and Clealand (1992) ที่มีแนวความคิดสนับสนุนโดยพบว่าข้อมูลบุคลากร ไม่มีความสมบูรณ์เพียงพอต่อผู้บริหารจะใช้ในการตัดสินใจและการบริหารงานในระหว่างที่ได้ดำเนินการทดลองรูปแบบโครงสร้างการจ่ายเงินแบบต่าง ๆ โดยใช้ฐานข้อมูลของโรงพยาบาลที่มีอยู่ ซึ่งพบว่ามีความบกพร่องของข้อมูลบุคลากรในการหามาได้ (availability) การเข้าถึงข้อมูล (accessibility) ความเชื่อถือได้ (reliability) และการเปรียบเทียบ (comparability) และได้สรุปถึงปัญหาข้อมูลบุคลากรที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ข้อมูลไม่ครบ
2. มีการกระจัดกระจายของข้อมูล
3. ขาดความเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงาน
4. ขาดระบบการประมวลผลในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย
5. ขาดรูปแบบของแบบเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานของผู้บริหารทั้งในด้านการวางแผน การปฏิบัติการ และการควบคุม เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (ณรงค์ บุญมี, 2528)

เพราะการบริหารงานที่ปราศจากข้อมูล หรือ ข้อมูลที่ไม่ดี และมีข้อมูลไม่สมบูรณ์เพียงพอ นั้น ทำให้การบริหารงานล้มเหลวและเสียหาย อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อส่วนรวมอีกด้วย

Alexander (1974) ก็มีความเห็นสอดคล้องกันว่าการบริหารงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การเก็บรวบรวมข้อมูล การเตรียม และการกระจายข้อมูล ซึ่งสนับสนุนความสำคัญของข้อมูลข่าวสารว่าเป็นสิ่งจำเป็นมาก หรือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงาน โดยเฉพาะในภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ก้าวหน้ามากขึ้น หน่วยงานมีลักษณะเคลื่อนไหว (Dynamic) อยู่เสมอ การวินิจฉัยสั่งการในการบริหารจำเป็นต้องมีหลักการและอาศัยข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา โดยใช้วิจารณ์ญาณและความรอบคอบมีเหตุผลมากขึ้น (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2530)

แต่การที่มีปริมาณข้อมูลเป็นจำนวนมาก และข้อมูลทุกอันก็มีไว้จะกลายมาเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลได้ทั้งหมด จึงควรต้องมีการคัดกรองข้อมูลก่อนที่จะจัดกระทำให้เป็นสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ อุนนิศ กาญจนบุญชู (2526) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการที่มีข้อมูลมากมายมหาศาล ถึงแม้จะมีคุณสมบัติครบ คือ เรียบเรียงชัดเจนมีเนื้อหารายละเอียดถูกต้อง ค่าตรงกัน ไม่ซ้ำซ้อนนำมาใช้ได้และจับจากต้นตอได้รวดเร็วแล้วก็ไม่แน่ว่าจะเป็นข้อมูลที่มีคุณค่า เพราะโอกาสความไม่แน่นอนของข้อมูลก็จะมีมากซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งของข้อมูลได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าข้อมูลเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจและการบริหารงานทุกอย่าง การมีประสิทธิภาพของการบริหารขึ้นอยู่กับจำนวนและประเภทของข้อมูลที่รวบรวมได้ ซึ่งต้องการข้อมูลที่มีความถูกต้องและจำนวนที่พอเพียง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารการพยาบาลทันต่อเหตุการณ์และมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางานบริหารการพยาบาลให้ก้าวหน้า ทันทับกับความเปลี่ยนแปลง และความต้องการของสังคมอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลที่สำคัญและจำเป็นต่อการบริหาร และจัดทำให้เป็นสารสนเทศเพื่อการบริหารอย่างเป็นระบบระเบียบ ด้วยการนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดกระทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการ มีความถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ จึงเป็นงานบริหารที่ผู้บริหารการพยาบาลควรรีให้ความสำคัญ และรีบเร่งพิจารณาจัดดำเนินการให้เหมาะสม เพื่อให้พร้อมที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพได้

Hanson (1982) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิผลที่สุด และได้เสนอแนะการนำระบบสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการจัดบุคลากรทางการพยาบาล

Drazen (1983) ก็มีความเห็นเช่นเดียวกันว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเข้ามาใช้ในโรงพยาบาล คือ จะทำให้ได้รับข้อมูลสารสนเทศที่ทันต่อ

ความต้องการ มีความถูกต้อง และเรียกใช้ได้ง่าย ซึ่งไม่สามารถวัดค่าเป็นเงินได้

ในขณะที่ Garre, Lutey and McEloy (1990) ได้สรุปถึง ผลการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารโดยการใช้คอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในการคัดเลือกบุคลากรว่าสามารถช่วยในด้านความรวดเร็ว การแยกแยะลักษณะที่เฉพาะในกิจกรรมการคัดเลือกบุคลากร การให้สารสนเทศที่มีคุณค่า มีความถูกต้อง การประมวลผลค่าใช้จ่ายสัมพันธ์กับกิจกรรมการคัดเลือกบุคลากร ตลอดจนการออกรายงานแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการคัดเลือกบุคลากร ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารการพยาบาลสามารถควบคุมและตรวจสอบได้ว่าจุดไหนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจุดไหนต้องการการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไข

จะเห็นได้ว่า ระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลเพื่อการบริหารสามารถให้ประโยชน์แก่ผู้บริหารการพยาบาลในการบริหารงานเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลได้ตั้งแต่ กระบวนการคัดเลือก การจัดบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การโอนย้าย การเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการกระจายอัตราค่าจ้างบุคลากรในจำนวนและคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะงาน และพอเพียงอย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง

ด้วยคำนึงถึงความสำคัญของข้อมูล และสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลเพื่อการบริหารดังกล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา และจัดระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลเพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาล โดยที่ระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลเพื่อการบริหารนี้จะทำให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณค่า มีความหมาย และเกิดประโยชน์ในการใช้งานได้จริง อันจะช่วยพัฒนาสนับสนุนการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลของฝ่ายการพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพของกรปฏิบัติงาน และของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาสาธารณสุขในแผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับที่ 7 อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระบบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาล
2. เพื่อค้นหาข้อมูลบุคลากรพยาบาลที่จำเป็นต่อการบริหาร
3. เพื่อจัดระบบสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาล

ปัญหาของการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันของระบบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลเป็นอย่างไร

2. ข้อมูลบุคลากรพยาบาลที่จำเป็นต่อการบริหาร เกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลมีอะไรบ้าง
3. รูปแบบระบบสารสนเทศที่สนับสนุน และให้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลนั้นเป็นอย่างไร

แนว เหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

การบริหารเป็นงานที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานในทุกสาขาวิชาชีพ การบริหารงานการพยาบาลจึงเป็นหน้าที่สำคัญของหัวหน้างานทุกระดับ นับตั้งแต่หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจนถึงผู้บริหารงานระดับต้น คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจะต้องดำเนินการบริหารงานในความรับผิดชอบให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ แต่การที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารการพยาบาลในการวางแผนการทำงาน การจัดลำดับงาน การจัดบุคคลเข้ารับผิดชอบในงาน การควบคุมการทำงานทุกชั้นตอนให้ดำเนินไปโดยราบรื่นและอำนวยความสะดวกสูงสุดให้แก่หน่วยงาน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลอย่างคุ้มค่า

ทรัพยากรที่นับว่ามีความสำคัญและผู้บริหารการพยาบาลควรตระหนักอย่างยิ่ง คือ คนหรือบุคลากรทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในองค์กร เพราะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์การพยาบาลหากมองในแง่ผลผลิตก็คือ บริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการบริการพยาบาลก็คือ บุคลากรพยาบาลนั่นเอง การบริหารงานบุคลากรพยาบาลจึงเป็นงานที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหาร เพราะการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลจะช่วยอำนวยความสะดวกในการขยาย หรือปรับปรุงงานขององค์การพยาบาลให้เป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว รวดเร็ว และเรียบร้อย

สมจิตต์ กาญจนะ โภคิน และ บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (2533) ได้สรุปไว้ว่าการบริหารบุคลากร คือ การจัดดำเนินการเพื่อช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถสูงสุดผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายหรือมาตรฐานขององค์การด้วยความสุข และพึงพอใจที่จะนำความเจริญก้าวหน้าให้กับสถาบันนั้น จึงต้องมีการพิจารณาให้เหมาะสม นับตั้งแต่การบรรจุแต่งตั้งให้เหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถ และทักษะเฉพาะตำแหน่ง หรือความชำนาญเฉพาะสาขาตลอดจนตรงตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ

ฉะนั้นการบริหารบุคลากรพยาบาลจึงหมายถึงกระบวนการที่มุ่งในการจัดให้คนในจำนวนและคุณภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีอยู่ในองค์กรตลอดเวลาที่ต้องการ และเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้แน่ใจว่ามีการใช้กำลังคนในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่แต่ละคนจะได้

รับการพัฒนาและมีโอกาสใช้สติปัญญาอุทิศตนในการทำงานจนเต็มความสามารถของตน ซึ่งสรุปขั้นตอนของกระบวนการบริหารงานบุคลากรพยาบาลจะประกอบด้วยระบบการดำเนินการ ดังนี้

1. การจัดสายการบังคับบัญชา และช่วงการบังคับบัญชา
2. การกำหนดระเบียบงาน ข้อบังคับ
3. การวางแผนจัดอัตรากำลัง โยกย้าย จัดเวรให้เพียงพอ
4. การเลือกคน - ใ้เหมาะสมกับงาน
5. การแนะนำงาน มอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่
6. การพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนระดับตำแหน่ง
7. การพัฒนาบุคลากร การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ
8. การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน
9. การดำเนินการตามระเบียบวินัย

แต่ในการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลนี้ จะต้องอาศัยข้อมูลต่าง ๆ เป็นหลัก เช่น การวางแผนเพิ่มกำลังบุคลากรทางการพยาบาลจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้มารับบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพยาบาลและเจ้าหน้าที่พยาบาลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ ดังนั้นความสำเร็จของการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลจึงขึ้นอยู่กับข้อมูลและสารสนเทศ

อุทัย บุญประเสริฐ (2522) ก็มีความเห็นเช่นเดียวกันว่าข้อมูลและสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญขั้นพื้นฐานที่จะขาดเสียมิได้ โดยเฉพาะในปัจจุบันวงการบริหารงานแทบทุกสาขาได้ให้ความสนใจและทุ่มเททรัพยากรเป็นพิเศษในการจัดสร้างหรือพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

เช่นเดียวกับ Hartshorne and Carstens (1990) ที่มีความเห็นว่า สารสนเทศมีความจำเป็นต่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กรทางสุขภาพ เพราะเป็นทรัพยากรทางด้านปฏิบัติการที่สำคัญขององค์กร โดยสามารถนำมาช่วยสนับสนุนในการบริหารงานและการปฏิบัติการต่าง ๆ และการที่จะให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหาร จำเป็นจะต้องมีระบบโครงสร้างของระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศที่เหมาะสมกัน เพื่อที่จะผลิตสารสนเทศที่มีความเชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ทันเวลา สามารถเรียกใช้ได้ง่าย และนำเสนอในรูปแบบที่กระชับและมีความหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ O' Brien (1990) ที่มีความเห็นว่า การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านและอยู่ในรูปแบบที่มีประโยชน์ ถูกต้อง และตรงตามความต้องการของบุคคลนั้น คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

Higgins (1976) ก็ได้สรุปไว้เช่นกันว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร คือระบบที่จัดหาสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารตามความต้องการของแต่ละคนในองค์การ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ การวางแผน และการควบคุมงาน

จากทัศนะของนักวิชาการดังกล่าวจะเห็นได้ว่า แนวความคิดของสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการแล้วได้เป็นข้อมูลที่มีความหมาย มีคุณค่า สามารถนำไปใช้งานได้เลย ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างข้อมูลและสารสนเทศ คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีจะต้องมีความถูกต้อง มีความกระชับรัดกุมสมบูรณ์ในตัวเอง ถ้ามีปริมาณมากก็ควรลดปริมาณลงยิ่งลดปริมาณลงได้มากเท่าใด ก็จะเป็นการช่วยผู้บริหารให้ลดเวลาในการวิเคราะห์ลง สามารถเรียกใช้ได้ทันเวลา มีขอบข่าย และมีความเกี่ยวเนื่องเป็นสำคัญ ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารงานของผู้บริหารการพยาบาลได้ โดยการนำมาเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารการพยาบาลสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อผู้บริหารมีข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ในมืออย่างพร้อมมูลและมีการจัดกระทำให้เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยสามารถให้สารสนเทศที่ทันสมัย เทียบตรง ครบถ้วน สมบูรณ์ และประการสำคัญ คือ มีระบบระเบียบสามารถเรียกใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ

ดังนั้นระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลเพื่อการบริหารจะทำให้ผู้บริหารการพยาบาลได้ทราบความเป็นไปสามารถช่วยในการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น นอกจากนี้เมื่อข้อมูลและสารสนเทศมีพร้อมในเวลาที่ต้องการใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีเหตุการณ์เฉพาะหน้าก็จะช่วยทำให้การบริหารและการตัดสินใจดีขึ้น จะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะช่วยทำให้การบริหารและการดำเนินงานด้านการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความถูกต้อง และทันกับเหตุการณ์

Werther and Davis (1989) ก็ได้สรุปไว้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรที่ดัดนั้น จะต้องอยู่ในหลักการที่สามารถให้สารสนเทศ ที่มีลักษณะครบถ้วน ดังนี้

1. เป็นสารสนเทศที่สามารถใช้ได้ตลอดเวลา มีการเก็บบันทึกข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยกับเหตุการณ์เป็นระยะ ๆ รวมทั้งมีการสรุปประมวลผลความเปลี่ยนแปลงให้ด้วย
2. มีความถูกต้องตรงความเป็นจริงที่สุด
3. สารสนเทศนั้น สร้างหรือประมวลมาจากข้อมูลที่มีความสำคัญ และมีคุณค่าเหมาะสมสำหรับใช้เพื่อการบริหารเท่านั้น
4. ต้องเป็นสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการที่ผู้บริหารต้องการจะทราบ
5. สารสนเทศนั้นมีความพร้อมสมบูรณ์เพื่อให้สามารถใช้งานได้

ดังนั้นเพื่อให้ระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลเพื่อการบริหาร สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง ในการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศบุคลากร ควรจะมีขั้นตอนของกระบวนการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Development Life Cycle) เพื่อที่จะให้ได้ระบบสารสนเทศที่มีความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของฝ่ายการพยาบาล และของโรงพยาบาล และสามารถให้ข้อมูลและผลิตสารสนเทศที่สนองต่อความต้องการของผู้บริหารการพยาบาลและผู้บริหารโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการจัดระบบสารสนเทศโดยเน้นผู้ใช้เป็นหลัก (User-oriented Design)

สิ่งที่ Hodge (1984) ได้กล่าวว่า การออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารนั้นก็เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในกรอบเวลาที่ต้องการ และเพื่อใช้ในการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดงานบุคคล การอำนวยความสะดวก และการควบคุมการใช้ทรัพยากรในหน่วยงาน และ Reider and Norton (1984) ก็ได้กล่าวอ้างถึงแนวทางการวางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลว่า พยาบาลควรมีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้คำจำกัดความและการออกแบบระบบสารสนเทศในกิจกรรมหน้าที่ต่าง ๆ ในลักษณะที่เป็นประจำวัน (day-to-day functioning) ซึ่งจะช่วยตอบสนองความต้องการทางการพยาบาลได้ ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องมีส่วนร่วม ในกระบวนการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของผู้ใช้

จากแนวคิดและเหตุผลที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลเพื่อการบริหาร โดยดำเนินการตามหลักการดังกล่าวข้างต้น ระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลเพื่อการบริหารก็จะมีคุณค่า และเกิดประโยชน์ในการใช้งานได้จริง โดยจะสามารถให้ข้อมูลและสารสนเทศอย่างเพียงพอ มีความเชื่อถือได้ และทันต่อความต้องการ จึงเป็นเหตุสนับสนุนให้ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับจากระบบที่สร้างขึ้นใหม่ จะมีความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความมีคุณค่า และความสมบูรณ์สูงกว่าระบบเดิม

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะข้อมูลบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป เขต 4 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 11 โรงพยาบาล ได้แก่

โรงพยาบาลศูนย์นครปฐม	โรงพยาบาลศูนย์ราชบุรี	โรงพยาบาลสมุทรสาคร
โรงพยาบาลสมุทรสงคราม	โรงพยาบาลบ้านโป่ง	โรงพยาบาลโพธาราม
โรงพยาบาลดำเนินสะดวก	โรงพยาบาลมะการักษ์	โรงพยาบาลพลพลพยุหเสนา
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า	โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	
2. ดำเนินการศึกษาตามกระบวนการ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบ และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
3. ดำเนินการทดลองใช้โปรแกรมของระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลเพื่อการบริหารที่โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ โดยผู้ใช้ประโยชน์ข้อมูล คือ ผู้บริหารการพยาบาล และผู้บริหารโรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้มีการจัดเตรียมข้อมูลที่พร้อม สำหรับการจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาล
2. สามารถให้การดำเนินการต่าง ๆ ที่จะใช้ข้อมูลและสารสนเทศบุคลากรพยาบาลมีความคล่องตัว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์
3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศของฝ่ายการพยาบาลและการเตรียมสารสนเทศในเรื่องลักษณะเดียวกันต่อไปได้
4. ระบบสารสนเทศที่ได้จากข้อมูลที่วิเคราะห์มาแล้ว จะให้ประโยชน์ในการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาล ดังต่อไปนี้ การคัดเลือกบุคลากรเพื่อมอบหมายงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ การพัฒนาบุคลากร การจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่อยู่ในรูปตัวเลข หรือตัวหนังสือที่มีความหมายเฉพาะตัวเอง โดยที่ไม่แสดงความเกี่ยวข้อง หรือให้คำอธิบายใด ๆ เป็นข่าวสารที่ไม่ได้ประเมิน ยังใช้ประโยชน์ไม่ได้เต็มที่ สำหรับผู้บริหาร

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์ และการจัดกระทำ หรือการประมวลผลแล้ว ได้เป็นความรู้ที่มีความหมายสำหรับใช้ทำประโยชน์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะได้ และสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ที่ต้องการใช้

การบริหาร หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ห้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ประกอบด้วย การวางแผน การจัดบุคคล การพัฒนา และการควบคุม โดยมีข้อมูลต่าง ๆ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณเป็นองค์ประกอบในการบริหารงาน

ผู้บริหารการพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่บริหารงานในหน่วยงานฝ่ายการพยาบาล ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้ตรวจการ ผู้อำนวยการ และหัวหน้าหอผู้ป่วย

บุคลากรพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาล และผดุงครรภ์ชั้น 1 และชั้น 2 ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลประจำบุรีรัมย์

การจัดระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์เบื้องต้น การศึกษาความเป็นไปได้ การวิเคราะห์หาข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลที่จำเป็นสำหรับการบริหาร การกำหนดโครงสร้างการเก็บข้อมูลนำเข้าสำหรับจัดทำเป็นสารสนเทศ การกำหนดโครงสร้างการเก็บบันทึกข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล โดยการนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปดีเบส ทรี พลัส มาช่วยในการประมวลผลหรือจัดกระทำให้เป็นสารสนเทศ ตลอดจนการกำหนดรูปแบบรายงานของสารสนเทศ ที่นำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ในการบริหารงานเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาล

ระบบสารสนเทศบุคลากรพยาบาลเพื่อการบริหาร หมายถึง ระบบที่จัดรูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลแยกเป็นหมวดหมู่ ได้แก่ กลุ่มข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคล กลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน กลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการศึกษา กลุ่มข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับเงินเดือน กลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับการลา กลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับโทษ กลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผล กลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถพิเศษ กลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรม โดยที่กลุ่มข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะกลายเป็นระบบย่อย ๆ แล้วอาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลสำหรับไมโครคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยในการจัดกระทำ หรือประมวลผลเป็นสารสนเทศให้แก่ผู้บริหาร ซึ่งสามารถจะนำมาใช้ประโยชน์ประกอบการบริหารเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลในเรื่องดังต่อไปนี้ การคัดเลือกบุคลากรเพื่อมอบหมายงาน การจัดอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับภาระงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการพัฒนาบุคลากร