

ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งในภาคใต้

ชุตินา คำศิริ, พย.ม.^{1*}

ปราโมทย์ ทองสุข, กศ.ด.²

ประภาพร ชูกำเหนิด, ประ.ด.²

(วันที่ส่งบทความ: 28 พฤศจิกายน 2565; วันที่แก้ไข: 9 มกราคม 2566; วันที่ตอบรับ: 13 มกราคม 2566)

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานด้านการบริหาร การวิจัย
เชิงคุณภาพแบบบรรยายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสาร และ 2) ผลที่เกิดขึ้นและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้ให้ข้อมูลเป็น
หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งในภาคใต้ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน
25 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก แนวคำถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจาก
ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มี 3 ประเด็นหลัก คือ 1) ใช้ในการบริหารบุคลากร 2) ใช้ใน
การขับเคลื่อนคุณภาพการพยาบาลและ 3) ใช้สื่อสารในองค์กร ส่วนผลที่เกิดขึ้นและปัญหาของการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า มี 3 ประเด็นหลัก คือ 1) การบริหารทางการพยาบาล คือ เพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารทางการพยาบาล และเพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดการข้อมูลของ
หน่วยงาน 2) สมรรถนะและความวิตกกังวลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงปรับตัว และ 3) ระบบ
สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งาน ผลการศึกษานี้
เป็นประโยชน์ต่อการบริหารการพยาบาลในการวางแผนเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะต้องให้ความ
สำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ: ประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย, เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, หัวหน้าหอ
ผู้ป่วย, โรงพยาบาลตติยภูมิ

¹ นักศึกษาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทางการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

* ผู้ประพันธ์บทความ: ชุตินา คำศิริ, อีเมล: chudum2529@gmail.com

Head Nurses' Experiences with the Use of Information and Communication Technology in a Tertiary Hospital in Southern Thailand

Chutima Dumsiri, B.N.S.^{1}*

Pramot Thongsuk, Ed.D.²

Prapaporn Chukumnerd, Ph.D.²

(Received: November 28th, 2022; Revised: January 9th, 2023; Accepted: January 13rd, 2023)

Abstract

Information and communication technology has changed the way management works. This descriptive qualitative research aimed 1) to investigate the experiences of head nurses using Information and Communication Technologies (ICTs) and 2) to explore the problems they encountered with using ICTs. The informants were 25 head nurses of a tertiary hospital in Southern Thailand. There were purposively selected. Data were collected using in-depth interviews. The questions were examined for accuracy and suitability by three experts. The qualitative data were analyzed using content analysis. The results showed that: the participants' experiences with using ICTs had 3 themes: 1) personnel management, 2) driving quality of nursing, and 3) organizational communications. The issues and problems related to using ICTs for nursing administration, as perceived by head nurses in this study, also consisted of 3 themes: 1) nursing administration, such as enhancing the efficiency of nursing administration and increasing nurses' participation in managing nursing data, 2) performance and anxiety about the use of Information Technology (IT) during the transition and adjustment period, and 3) insufficiency of the IT support systems meet demands. The results of this study are useful in nursing administration to develop plans to ensure ICT system competency and to be used as a scaffold to develop transition plans for head nurses.

Keywords: experiences of head nurses, information and communication technology, head nurses, tertiary hospital

¹ A Master of Nursing Science Candidate in Nursing Administration, Faculty of Nursing, Prince of Songkla University

² Assistant Professor, Faculty of Nursing, Prince of Songkla University

* Corresponding author: Chutima Dumsiri, E-mail: chudum2529@gmail.com

บทนำ

ยุคแห่งโลกดิจิทัลทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทอย่างมากในระบบสุขภาพโลก สำหรับประเทศไทยระบบสาธารณสุขได้เร่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้แข่งขันกับนานาชาติได้ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ด้วยการขับเคลื่อนผ่านยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสุขภาพและระบบดูแลสุขภาพดิจิทัลเพื่ออนาคต กระทรวงสาธารณสุขมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนพัฒนาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กระทรวงสาธารณสุข, 2560) ให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการผู้ป่วยให้และมีประสิทธิภาพและปลอดภัยสูงสุด โรงพยาบาลตติยภูมิเป็นโรงพยาบาลแม่ข่าย ที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศทุกระดับเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ให้บริการผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อนด้วยทีมสุขภาพที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านครอบคลุมทุกสาขารวมถึงมีศูนย์ความเป็นเลิศในการรักษาเฉพาะด้านที่ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย มีการค้นคว้าวิจัยอย่างต่อเนื่อง เป็นโรงพยาบาลที่มีการใช้ระบบเครือข่ายซึ่งทำหน้าที่เป็นแม่ข่ายหลักทำงานเชื่อมต่อกับโรงพยาบาลทุติยภูมิและปฐมภูมิเพื่อการดูแลอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังสามารถดึงข้อมูลต่าง ๆ มาใช้เมื่อจำเป็นได้ทันที การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้จะช่วยบุคลากรทางการแพทย์ให้สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาได้เหมาะสมเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลผู้ป่วย (บุญยรัตน์ ศิลปวิทาพร และบุญพิชชา จิตต์ภักดี, 2563) นอกจากนี้โรงพยาบาลตติยภูมิยังมีการเชื่อมต่อกับกระทรวงสาธารณสุข ด้วยการส่งต่อข้อมูลของโรงพยาบาลทั้งด้านการบริการและด้านการบริหารการพยาบาล เพื่อใช้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ทำให้ระบบสารสนเทศสุขภาพของโรงพยาบาลมีความสำคัญต่อผู้บริหาร

หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลตติยภูมิเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นขององค์กรพยาบาลที่ให้บริการผู้ป่วยโดยตรง องค์กรการพยาบาลเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนระบบสุขภาพของโรงพยาบาล ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการสุขภาพให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การตัดสินใจทางการบริหารเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการและบุคลากรของผู้ให้บริการทุกระดับต้องใช้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ผู้บริหารการพยาบาลจึงต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (เบญจมาศ ปรีชาคุณ และคณะ, 2563) หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานเพื่อจัดเตรียมสารสนเทศที่จำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว เช่น การวางแผนระบบงาน การวางแผนอัตรากำลัง การประเมินผลงาน เป็นต้น

ในบริบทโรงพยาบาลตติยภูมิแห่งนี้ ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ได้มาตรฐาน มีการจัดระบบข้อมูลสุขภาพที่เอื้อต่อการบริการแบบไร้รอยต่อ มีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลเข้าด้วยกัน รวมทั้งการจัดการข้อมูลที่เกิดขึ้นจากแต่ละหน่วยงาน และรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นทันทีมาใช้ประมวลผล ทำให้มีประสิทธิภาพในการบริการและการบริหารจัดการในโรงพยาบาล เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแทนตัวบุคคล ในขณะที่เดียวกันมีงานวิจัยที่บ่งชี้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถูกบีบบังคับให้ต้องทำงานมากขึ้นและเร็วขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเชื่อมต่อกับงานตลอดเวลา ทำงานแข่งกับเวลา จนทำให้เกิดการรุกร้าความเป็นส่วนตัว ไม่มีเวลาพักผ่อนทำให้เกิดความเครียด (Borle et al., 2021) หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลตติยภูมิมีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกันผลที่เกิดขึ้นจะมีทั้งทางบวกและทางลบ ผลการศึกษาของประพันธ์โชค เสนาฐ (2558) พบว่าหัวหน้าโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่ขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหาร เช่นเดียวกับการศึกษาของ Tacy (2016) พบว่าผู้บริหารด้านสุขภาพการยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้ผู้บริหารเกิดความเครียด จะเห็นได้ว่าจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยย่อมส่งผลในแง่บวกและแง่ลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น หัวหน้าหอผู้ป่วยบางส่วนที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ จะมีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบริหารหอผู้ป่วยอย่างไรและรับรู้ผลที่เกิดขึ้นอย่างไร จากการทบทวนเอกสารวิชาการ หนังสือ บทความวิจัย ในฐานข้อมูลต่าง ๆ พบว่ายังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าว ตามการรับรู้และประสบการณ์ ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นกับหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปพิจารณาเพื่อพัฒนาผู้บริหาร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงพยาบาล ให้มีความเหมาะสมและทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งในภาคใต้
2. เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารทางการแพทย์ ตามประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งในภาคใต้

คำถามการวิจัย

1. ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งในภาคใต้ เป็นอย่างไร
2. ผลที่เกิดขึ้นและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารทางการแพทย์ตามประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งในภาคใต้ เป็นอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพแบบบรรยาย (Descriptive qualitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2565

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งในภาคใต้ จำนวน 34 คน กลุ่มตัวอย่าง ถูกเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จากประชากรตามเกณฑ์การคัดเข้า คือ เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยในอย่างน้อย 2 ปี เพื่อจะได้มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในบริบทหอผู้ป่วยมากพอที่จะสะท้อนประสบการณ์ได้ลึกซึ้ง ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ประมวลผล นำไปใช้ และติดตามผลตลอดเวลา รวมทั้งการรายงานผลต่อผู้บังคับขามิความยินดีและเต็มใจเข้าร่วมวิจัย สรุปได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (รหัส PSU IRB 2022 – st – Nur 005 (Internal) วันที่ 17 มีนาคม 2565) และผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลตติยภูมิที่ศึกษา (รหัส REC 65 – 0014 วันที่ 6 พฤษภาคม 2565) ก่อนดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยแนะนำตัวขอความร่วมมือ ชี้แจงวัตถุประสงค์และสิทธิในการเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยโดยไม่มีผลกระทบใดๆ ผลการวิจัยนำเสนอเป็นภาพรวมไม่มีการชี้เฉพาะและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ทั้งต่อผู้ให้ข้อมูลและองค์กร ข้อมูลถูกเก็บไว้เป็นความลับและถูกทำลายเมื่อการวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว 5 ปี จากนั้นจึงลงลายมือชื่อในเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยหลักมีการเตรียมความพร้อม โดยเตรียมความรู้เชิงวิชาการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารการพยาบาล ศึกษาระเบียบวิธีการ แนวคิด ปรัชญาและหลักการจรรยาบรรณของนักวิจัย ศึกษาเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพอย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยการฝึกปฏิบัติการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลซึ่งมีคุณสมบัติเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 ราย ส่วนผู้วิจัยร่วมทั้ง 2 ท่านเป็นอาจารย์พยาบาลสาขาบริหารทางการพยาบาล มีความเชี่ยวชาญในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งในการเก็บข้อมูลจริง ได้ประชุมทีมผู้วิจัยเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล แนวทางการสังเกต การบันทึกข้อมูล รวมทั้งวิธีการถอดข้อมูลจากเทปเสียงสัมภาษณ์

2. แบบคำถามการสัมภาษณ์ สร้างโดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารการพยาบาล มี 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์การฝึกอบรม และส่วนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์เจาะลึก มี 8 ข้อ ประกอบด้วยแนวคำถามหลักคือ 1) มีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศและสื่อสารอะไร อย่างไรบ้าง 2) ท่านใช้คอมพิวเตอร์

เทคโนโลยี สื่อออนไลน์ (Online) จัดการสารสนเทศอะไร อย่างไรบ้าง ตัวอย่างคำถาม เช่น “ท่านช่วยเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศและสื่อสาร” และ “ท่านใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสื่อออนไลน์จัดการสารสนเทศอะไรบ้าง และอย่างไร” เป็นต้น 3) เปรียบเทียบระหว่างก่อนใช้คอมพิวเตอร์กับปัจจุบันที่มีการใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดการสารสนเทศแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร 4) ท่านรู้สึกเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสื่อออนไลน์ในการทำงานอย่างไร 5) ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคหรือไม่ อย่างไร และแก้ปัญหาอย่างไร 6) การใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีในการทำงานส่งผลให้ท่านเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง 7) ปัจจัยใดบ้างที่สนับสนุนให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรพยาบาลประสบความสำเร็จ และ 8) ประสบการณ์ที่สะท้อนความสำเร็จจากการใช้เทคโนโลยี

3. แบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม (Field note) ใช้บันทึกสิ่งที่สังเกตเห็น เหตุการณ์ร่วมที่เกิดขึ้น สีหน้า ท่าทาง การแสดงออก ตลอดจนสิ่งแวดล้อมขณะสัมภาษณ์ ซึ่งสามารถทำให้เห็นบริบทของปรากฏการณ์ที่ศึกษาและสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการบรรยายได้ชัดเจนมากขึ้น

4. เครื่องบันทึกเสียง ใช้บันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาถอดเทปและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบคำถามการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แนวคำถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย อยู่ภายใต้คำแนะนำของผู้วิจัยรวมทั้ง 2 ท่าน จากนั้นนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย 1) อาจารย์พยาบาลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการสร้างและออกแบบเครื่องมือวิจัย 2) อาจารย์พยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ และ 3) พยาบาลวิชาชีพมีความเชี่ยวชาญงานวิจัยเชิงคุณภาพและเป็นคณะกรรมการงานเทคโนโลยีสารสนเทศทางพยาบาล จากนั้นผู้วิจัยได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำแบบคำถามการสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับผู้ให้ข้อมูลซึ่งมีคุณสมบัติเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 ราย เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness)

การวิจัยครั้งนี้มีการควบคุมคุณภาพของงานวิจัยตามแนวคิดของ Guba and Lincoln (1989) ซึ่งคำนึงถึงหลักความน่าเชื่อถือได้ของงานวิจัย (Credibility) โดยการสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจให้กับประชากรเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลก่อนสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด รวมทั้งทำการวิจัยอย่างเป็นระบบขั้นตอนตามหลักระเบียบวิธีวิจัย ถอดเทปคำต่อคำ มีการสรุปบทสัมภาษณ์เป็นระยะเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบว่าตรงกับประสบการณ์หรือความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูล (Member checking) และผู้วิจัยหลักวิเคราะห์ผลการวิจัยร่วมกับผู้วิจัยร่วม นอกจากนี้ ได้คำนึงถึงหลักการของการยืนยันผลการวิจัย (Confirmability) โดยการบันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ และอ้างอิงคำพูดของผู้ให้ข้อมูลประกอบผลการวิจัย และสามารถตรวจสอบความถูกต้องย้อนหลังได้

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการหลังจากโครงการวิจัยได้รับอนุมัติผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของโรงพยาบาลตติยภูมิที่เป็นพื้นที่วิจัย และได้รับอนุญาตในการสัมภาษณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยตามคุณสมบัติที่ผู้วิจัยกำหนด ผู้วิจัยทำการนัดหมายวัน เวลา สถานที่ก่อนการสัมภาษณ์ และดำเนินการ (Elo et al., 2014) ดังนี้

1. ผู้วิจัยแนะนำตัวเพื่อสร้างสัมพันธภาพ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และการดำเนินการวิจัย การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจในการเข้าร่วมตามความสมัครใจ เลือกสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัวไม่มีสิ่งรบกวน ทำการสัมภาษณ์รายบุคคลพร้อมกับใช้เครื่องบันทึกเสียง เริ่มจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล และตามด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกตามแนวคำถาม ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ครั้งละ 45-60 นาที มีการนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์ซ้ำในรายที่ข้อมูลยังไม่ชัดเจน การสัมภาษณ์จะเสร็จสิ้นเมื่อข้อมูลที่ได้มีความอิ่มตัว ไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติม สามารถตอบคำถามการวิจัยได้ครอบคลุมวัตถุประสงค์

2. ผู้วิจัยทำบันทึกภาคสนาม (Field note) ภายหลังการสัมภาษณ์ บันทึกถึงสถานการณ์ ขณะสัมภาษณ์ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการสัมภาษณ์ เพื่อเพิ่มความชัดเจนครอบคลุมของข้อมูล

3. ผู้วิจัยถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ภายใน 1 ชั่วโมงหลังการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ถอดเทปแบบรายต่อราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile range [IQR]) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis; เอื้อมพร หลินเจริญ, 2555) ดังนี้ 1) ผู้วิจัยอ่านข้อมูลจากการถอดเทปหลาย ๆ ครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของปรากฏการณ์ 2) นำประโยชน์ที่สะท้อนประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปายสี 3) ผู้วิจัยใช้วิธีการปายสีเดียวกันในข้อมูลที่คล้ายคลึงกัน จัดให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน และ 4) จัดหมวดหมู่ในแต่ละประเด็นและทำความเข้าใจกับประเด็นที่เกิดขึ้น แล้วตรวจสอบความถูกต้องและจัดทำเป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อย หลังจากนั้นผู้วิจัยนำประเด็นเหล่านี้มาวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยร่วมกับผู้วิจัยอีก 2 ท่าน และนำผลการวิจัยไปเขียนบรรยาย

ผลการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 25 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด อายุมากที่สุด 58 ปี อายุน้อยที่สุด 38 ปี ค่ามัธยฐานของอายุ เท่ากับ 46 ปี ($IQR = 15$) มีสถานภาพสมรส 18 คน เป็นโสด 7 คน สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดปริญญาตรี 14 คน ปริญญาโท 10 คน และปริญญาเอก 1 คน มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพระยะเวลามากที่สุด 36 ปี และน้อยที่สุด 14 ปี ค่ามัธยฐาน เท่ากับ 21 ปี ($IQR = 14.5$) มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยระยะเวลามากที่สุด 19 ปี และน้อยที่สุด 2 ปี ค่ามัธยฐาน เท่ากับ 5 ปี ($IQR = 9$) ทุกคนมีประสบการณ์ในการอบรมหรือประชุมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ในการบริหารงานหอผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งในภาคใต้ สรุปแก่นสาระได้ 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ใช้ในการบริหารงานบุคคล มี 3 ประเด็นย่อย คือ บริหารอัตรากำลัง จัดตารางเวรและบริหารค่าตอบแทน วางแผนและพัฒนามูลค่า และประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารอัตรากำลังให้มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถมีจำนวนเหมาะสมกับปริมาณงาน มีการใช้คอมพิวเตอร์คำนวณภาระงาน ใช้จัดตารางเวรและใช้ข้อมูลภาระงานเพื่อวางแผนอัตรากำลังในแต่ละวัน ดังคำกล่าวที่ว่า “...พี่ใช้คอม (คอมพิวเตอร์) ในการจัดตารางเวร จัดกับโปรแกรมเอ็กเซล (Excel)... สะดวกง่าย มีสูตรในการคำนวณภาระงาน... ใช้วางแผนอัตรากำลังในแต่ละวันให้มีผู้ปฏิบัติงานครบตามที่ได้รับมอบหมาย...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7)

ใช้ในการวางแผนและพัฒนามูลค่า โดยใช้เป็นช่องทางส่งเสริมและพัฒนามูลค่าในหน่วยงานให้มีความรู้ มีทักษะเพิ่มขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า

พี่จะนิเทศหน้างานผ่านคิวอาร์โค้ด (QR code)... แนวปฏิบัติที่โรงพยาบาลกำหนด... การเรียนรู้เครื่องมือใหม่... พี่ก็ส่งเข้าไลน์ (Line) กลุ่ม... เมื่อน้องต้องการดูหรือสงสัยก็จะเปิดดูได้เลย... นิเทศแบบนี้มันรวดเร็วดี น้องก็ชอบ บางคนอยู่บ้านก็เปิดดูได้ เหมือนได้เตรียมตัวก่อนใช้งานจริง (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2)

และใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บประวัติการศึกษาอบรมเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ดังคำกล่าวที่ว่า

เก็บข้อมูลบุคลากรไว้ในคอม สะดวกเวลาจำเป็นที่จะต้องใช้งาน... ฝ่ายการฯ ต้องการขอเลขใบประกอบวิชาชีพของน้อง... สามารถให้ได้เลย... ดึงข้อมูลมาจากโฟลเดอร์ (Folder) ที่ทำไว้... มีข้อมูลในส่วนของการพัฒนามูลค่า... ประวัติการอบรมเฉพาะทาง การประชุม... มีรายเอียดอบรมเรื่องอะไร เมื่อไหร่ และเข้าแผนอบรมเฉพาะทางเมื่อไหร่ (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5)

หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้แพลตฟอร์ม (Platform) ออนไลน์รวบรวมข้อมูลจากผู้ประเมินรอบด้าน จัดเก็บในโปรแกรมสำเร็จรูป Excel คำนวณคะแนนประเมินผล นำไปสู่การวางแผนในการพัฒนามูลค่า ดังคำกล่าวที่ว่า “...พี่สร้างกูเกิลฟอร์ม (Google form) ให้น้องประเมินสมรรถนะตนเอง เพื่อนร่วมงาน... พี่เอาข้อมูลลงใน Excel คิดคะแนน... วางแผนในการพัฒนาน้อง... ช่วยให้ทำงานสะดวก ทำได้ทุกเวลา ข้อมูลเป็นความลับ...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13)

2. ใช้ในการขับเคลื่อนคุณภาพพยาบาล มี 2 ประเด็นย่อย คือ การจัดการตัวชี้วัดทางการพยาบาล และการจัดการความเสี่ยง ใช้ในการจัดการข้อมูลตัวชี้วัดและรายงานตามกรอบเวลา มีการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ และรายงานผล มอบหมายความรับผิดชอบกระจายให้ผู้ปฏิบัติงาน โดยการบันทึกข้อมูลเป็นไฟล์ (File) งานในหน่วยงาน และการรายงานข้อมูลต่างๆ เข้าสู่ระบบกลางของโรงพยาบาล ดังคำกล่าวที่ว่า

มีข้อมูลเกี่ยวกับยอดตัวชี้วัดต่างๆ...ยอดการเกิด VAP (Ventilator Associated Pneumonia หรือ ภาวะปอดอักเสบจากการใช้เครื่องช่วยหายใจ) Sepsis (ภาวะติดเชื้อในกระแสเลือด) Medication error (ความคลาดเคลื่อนทางยา) การวางแผนจำหน่าย...ที่มอบหมายให้น้องพยาบาลรับผิดชอบ น้องเค้าก็จะรวบรวมมาให้พี่เป็นไฟล์...บางรายการดึงข้อมูลจากโปรแกรมเฉพาะที่โรงพยาบาลสร้างขึ้น...ยอด VAP สามารถเข้าดูและดึงข้อมูลออนไลน์ได้ตลอดเวลา...ใช้ข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไข... (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7)

รวมทั้งการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงเป็นการรายงานเข้าสู่ระบบกลางของโรงพยาบาล ดังคำกล่าวที่ว่า น้องที่พบความเสี่ยงจะรายงานเข้าระบบออนไลน์ของโรงพยาบาล ทุกคนดูได้...มีการระบาดของเชื้อคือยาตัวเดียวกันในวอร์ด...ทีม IC (Infection Control หรือ ผู้ควบคุมการติดเชื้อ) และได้วางแผนป้องกันไม่ให้เกิดเชื้อเพิ่ม มีการ Big cleaning (ทำความสะอาดครั้งใหญ่) ขึ้น (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 12)

3. ใช้สื่อสารในองค์กร มี 3 ประเด็นย่อย คือ การประชุมออนไลน์ การแจ้งเรื่องรีบด่วน และทดแทนการสื่อสารด้วยกระดาษ หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้การสื่อสารผ่านไลน์ แจ้งเรื่องที่สำคัญ จำเป็น เร่งด่วน รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อกลุ่มงานการพยาบาลและกลุ่มงานการพยาบาล โดยส่งงานเป็นไฟล์งานเข้าในไลน์กลุ่มและส่งทางอีเมลแทนการส่งกระดาษ ดังคำกล่าวที่ว่า

ตอนนี้ข้อมูลข่าวสาร รายงานการประชุมจากกลุ่มการ (กลุ่มการพยาบาล) แจ้งทางไลน์กลุ่ม ทุกคนก็จะรับรู้ข้อมูล...มีการสื่อสารกับกลุ่มการ และกลุ่มงานอื่นก็จะมีไลน์...ส่งงานเป็นไฟล์ ส่งทางไลน์...ที่รวดเร็วดี ตอบกลับก็เร็ว ข้อมูลเป็นไฟล์ก็เปิดอ่านทางไลน์ ไม่เปลืองกระดาษ (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3)

นอกจากนี้ยังมีการประชุมออนไลน์มากขึ้นตั้งแต่มีการระบาดของโรคโควิด 19 ดังคำกล่าวที่ว่า “...วอร์ดจะใช้กูเกิลมีท (Google meet) ในการประชุม ช่วงที่มีเจ้าหน้าที่ติดโควิด พร้อมกัน 3 คน ก็จะประชุมด่วน ทุกคนเข้าประชุมใน Google meet เพื่อหาคนช่วยอยู่เวรในช่วงที่ขาด...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7)

ผลที่เกิดขึ้นและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารการพยาบาล ตามประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะลึกลงถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่าส่งผลต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยตรงทั้งในแง่บวกและแง่ลบและส่งต่อระบบการทำงานของโรงพยาบาล สรุปได้ 3 ประเด็นหลักดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การบริหารทางการพยาบาล มี 2 ประเด็นย่อย คือ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทางการพยาบาล และเพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดการข้อมูลของหน่วยงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทางการพยาบาล ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วรับทราบ และส่งต่อข้อมูลทันเวลาถูกต้องข้อมูลมีความน่าเชื่อถือเป็นปัจจุบัน สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจได้ ดังคำกล่าวที่ว่า “...การรายงานความเสี่ยงเป็นระบบออนไลน์...ข้อมูลจะเป็นปัจจุบัน ดูออนไลน์ได้...รายงาน ติดตาม วิเคราะห์ความรุนแรง ได้ทันที ทราบแนวโน้มความรุนแรงและป้องกันความรุนแรงของปัญหา...ตัดสินใจแก้ปัญหาได้รวดเร็ว...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7)

ที่ 11) และกล่าวไว้ว่า “*พี่ใช้ข้อมูลที่บันทึกไว้ในคอม มาคำนวณด้วย Excel คำนวณค่าตอบแทนของงานภาระงาน คำนวณอัตราค่าจ้างในแต่ละวัน...นำมาวางแผนในการจัดตารางเวรเดือนต่อถัดไป...*” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 20) นอกจากนี้เทคโนโลยีทำให้มีการสื่อสารข้อมูลที่รวดเร็ว และน่าเชื่อถือ ดังกล่าวไว้ว่า

ปัจจุบัน วันลาต่าง ๆ ก็สามารถลาออนไลน์ได้เลย ข้อมูลก็จะส่งไปยังห้องพี่ทันที...สะดวก รวดเร็ว พี่ก็จะเอาข้อมูลการลามาลงในโปรแกรมของเวิร์ด...คำนวณภาระงาน...ใช้พยาบาลกี่คน พี่และน้องในเวิร์คดูข้อมูลได้เหมือนกัน เราก็จะช่วยกันหาคนมาช่วยงานวันนั้น (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 21)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดการข้อมูลของหน่วยงาน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการข้อมูลในหน่วยงาน ตั้งแต่การรวบรวม วิเคราะห์ และวางแผนพัฒนาคุณภาพการพยาบาล มีการจัดการข้อมูลในรูปแบบกระดาษและใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ข้อมูลในหน่วยงานมีจำนวนมาก หัวหน้าหอผู้ป่วยได้มอบหมายงานให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดการข้อมูล รวบรวมข้อมูลเป็นไฟล์ส่งเข้าไลน์กลุ่ม และรายงานผลต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นรายเดือน และราย 6 เดือน ตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย ดังกล่าวไว้ว่า “...พี่มอบหมายให้น้องพยาบาลรับผิดชอบตัวชี้วัดตามที่กลุ่มการกำหนดและมอบหมายงานพิเศษของเวิร์ด...รวบรวมส่งพี่รายเดือน และราย 6 เดือนแล้วแต่ตัวชี้วัด...ส่งเป็นไฟล์...ส่งเข้าไลน์กลุ่ม...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 11)

2. สมรรถนะและความวิตกกังวลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในช่วงปรับตัว มี 2 ประเด็นย่อย คือ เพิ่มสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทำให้เกิดความวิตกกังวลช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลง

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นจะต้องพัฒนาตนเองให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป การพัฒนาตนเองของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหลายวิธี เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกอบรม และการเรียนรู้จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ จึงทำให้สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มขึ้น ดังกล่าวไว้ว่า “...อยู่บ้าน ลูกชายก็จะมาช่วยสอน...ตอนเป็นหัวหน้าใหม่ ได้เรียนรู้จากหัวหน้าคนเดิม...อยู่โรงพยาบาลก็ถามเจ้าหน้าที่ห้องคอม และถามน้องในเวิร์ค ตอนนี้ทำได้หมดแล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2) และกล่าวไว้ว่า “...ตอนนั้นพี่ให้น้องพยาบาลที่ทำเป็นมาช่วยสอน ให้เจ้าหน้าที่ห้องคอมมาช่วยแก้ปัญหา บางทีก็ดูยูทูป (YouTube)...พอทำบ่อยก็ทำได้เองและสามารถสอนน้องได้...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8)

ในขณะเดียวกันหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความวิตกกังวลช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลง จากเดิมที่เคยใช้กระดาษในการเขียนเปลี่ยนมาเป็นใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ร่วมกับมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ เกิดขึ้น ซึ่งต้องเรียนรู้และทำให้ได้ ทำให้เกิดความวิตกกังวล และความเครียดตามมา ดังกล่าวไว้ว่า “...พี่ไม่เก่งคอม ทำเป็นแต่เวิร์ด (Microsoft word)...เป็นหัวหน้าใหม่ ๆ ต้องทำงานในคอม ส่งทางเมล...กลับบ้านเกือบ 2 ทุ่ม เป็นแบบนี้เกือบเดือน พี่เครียดมาก ต้องทำให้เสร็จ ส่งให้ทัน...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 23) และกล่าวไว้ว่า “...ช่วงแรกที่มีปัญหาการประชุมผ่าน Google meet เพราะเป็นโปรแกรมใหม่ที่พี่เพิ่งใช้ช่วงที่มีภาระระบาดของโรคโควิด ตอนนั้นพี่รู้สึกกังวลมาก เพราะไม่เคยใช้ ไม่เคยเรียนรู้มาก่อน...” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 18)

3. ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งานจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการทำงานที่มากขึ้น ถัดขึ้น แต่ในขณะเดียวกันอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรวมทั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอกับการใช้งาน ดังคำกล่าวที่ว่า “...ตั้งแต่เปลี่ยนมาใช้งานการลงข้อมูลในระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของโรงพยาบาล...ทุกอย่างอยู่ในคอมพิวเตอร์ แต่เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำกัด ไม่พอกับการใช้งาน ทำให้เกิดความช้าในการทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1) และคำกล่าวที่ว่า

การเปลี่ยนจากกระดาษมาเป็นโปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์...ใช้การลงข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล มีปัญหาว่าคอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้ ไม่เพียงพอ ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ไม่เอื้อต่อการทำงานเลย บางครั้งระบบล่ม 3-4 ชั่วโมง คนทำงานก็ไม่มีความสุขกับการทำงาน (ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6)

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และผลที่เกิดขึ้นและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการบริหารทางการแพทย์ตามประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ 1) ใช้ในการบริหารบุคลากร 2) ใช้ในการขับเคลื่อนคุณภาพการพยาบาล และ 3) ใช้สื่อสารในองค์กร อภิปรายได้ ดังนี้

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นบุคคลสำคัญในการบริหารองค์กรพยาบาล เป็นผู้บริหารระดับต้นของหน่วยงานและพยาบาลระดับปฏิบัติการและเป็นกำลังสำคัญของฝ่ายการพยาบาล มีหน้าที่รับผิดชอบทั้งด้านการพยาบาล ด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการและงานด้านอื่น ๆ โดยตรง (นางนุช บุญยัง และคณะ, 2564) ด้วยทุกหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ช่วยเพิ่มความสะดวก แม่นยำ มีการบันทึกสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน นำมาประกอบการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา เช่นเดียวกับโรงพยาบาลตติยภูมิที่ศึกษา ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการดูแลผู้รับบริการที่มีความหลากหลายและมีความซับซ้อน การดูแลผู้รับบริการต้องปรับเปลี่ยนตามภาระงานที่เกิดขึ้นวันต่อวัน เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับบริการ หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์ภาระงาน เพื่อการบริหารอัตรากำลัง จัดตารางเวร และบริหารค่าตอบแทน ภายใต้สารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้ประกอบการตัดสินใจได้ทันที (ยูภา เทิดอุดมธรรม และสุวิณี วิวัฒนาวณิช, 2560) อย่างไรก็ตามการบริหารอัตรากำลังต้องอยู่ภายใต้มาตรฐาน ตามขอบเขตอัตรากำลังที่มีและจัดสรรบุคลากรในหน่วยงานให้เหมาะสมกับภาระงานและตรงตามสมรรถนะ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

หัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการบริหารอัตรากำลังในหอผู้ป่วย ซึ่งจะต้องดำเนินการจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางการพยาบาลของผู้ใช้บริการ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจในการบริหารหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้กำหนดให้มีการประเมินข้าราชการปีละ 2 ครั้ง มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันนำมาวางแผนและพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลให้เหมาะสมงาน จากประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานยังพบว่าภาระงานเพิ่มมากขึ้นอัตรากำลัง ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยล้า คุณภาพการบริการพยาบาลลดลง มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและอาจเป็นสาเหตุส่งเสริมในการลาออกจากงานได้มากขึ้น

หัวหน้าหอผู้ป่วยยังมีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการขับเคลื่อนคุณภาพการพยาบาล เนื่องจากระบบบริการสุขภาพใช้แนวทางการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีเป้าหมายเพื่อคุณภาพและปลอดภัย โรงพยาบาลจึงมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลายมิติ และมอบหมายความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามโครงสร้างองค์กร ข้อมูลการปฏิบัติงานระดับหอผู้ป่วยจึงต้องรายงานผู้บริหารในระดับที่สูงขึ้น เพื่อการติดตามผลและแก้ปัญหาอย่างทันที่ (กรกฎ เจริญสุข และคณะ, 2564) หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับมอบหมายในการจัดการตัวชี้วัดของโรงพยาบาล กลุ่มการพยาบาล และกลุ่มงานการพยาบาล จึงมีการกระจายงานตัวชี้วัดและผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรในหน่วยงานรับผิดชอบ มีการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และส่งต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศไว้อย่างเป็นระบบ (สาขาริน ลาภไพบูลย์พงษ์ และคณะ, 2563) ทำให้สืบค้นข้อมูลได้ง่าย ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ เก็บข้อมูลได้จำนวนมาก และยังสามารถปรับแก้ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้โดยง่าย (กองการพยาบาล, 2561) รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความเสี่ยง เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการใช้เทคโนโลยีในองค์กร โดยการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร แจ้งเรื่องรีบด่วน เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้เทคโนโลยีช่วยในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรทุกระดับ สื่อสารเป้าหมาย นโยบายขององค์กรและกำกับดูแลผู้ได้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้การบริหารองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารช่วยให้การสื่อสารสะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย (สมิท พิฑูรพงศ์, 2561) รวมทั้งการมอบหมายงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน ทำได้อย่างรวดเร็วในเวลาเร่งด่วน (สมพร พูลพงษ์, 2562) นอกจากนี้เทคโนโลยียังช่วยทดแทนการสื่อสารด้วยกระดาษ สื่อสารได้ตลอดเวลาทั้งภาพและเสียง และรองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย มีข้อมูลที่ทันต่อความต้องการ มีระบบงานที่ชัดเจน และช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสาร และการจ้างงาน (ธีรศักดิ์ อุณารมณเลิศ และคณะ, 2556) จะเห็นได้ว่าการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้การติดต่อเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การประชุมออนไลน์เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลตติยภูมิมีการประชุมออนไลน์มากขึ้นในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อให้สามารถบริหารจัดการหอผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วย

โรงพยาบาลตติยภูมิ เป็นศูนย์การเรียนรู้ทั้งแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ กลุ่มการพยาบาลมีการใช้ห้องประชุมเพื่อประชุมวิชาการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริการพยาบาลของบุคลากร นอกจากนี้ยังมีการจัดประชุมของฝ่ายการพยาบาลและกลุ่มงานการพยาบาลเพื่อส่งต่อข้อมูล ทำให้ห้องประชุมไม่เพียงพอต่อการใช้งาน จึงมีการจัดการประชุมออนไลน์ขึ้น ร่วมกับเป็นช่วงของการระบาดของโรคโควิด 19 ที่ต้องเว้นระยะห่างเพื่อป้องกันการระบาดของโรคโควิด 19 จึงมีการประชุมออนไลน์มากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ห้องประชุมไม่เพียงพอต่อการใช้งานและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จึงนำไปสู่ทางเลือกในการประชุมออนไลน์ ซึ่งเป็นการประชุมติดต่อสื่อสารถึงกันได้ทั้งภาพและเสียงในเวลาเดียวกัน การประชุมออนไลน์จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมประชุมที่อยู่ต่างสถานที่สามารถติดต่อสื่อสารกันด้วยแพลตฟอร์มที่แตกต่างกัน และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (พระครูวิโรศาสน ประดิษฐ์ และคณะ, 2565)

ผลที่เกิดขึ้นและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการบริหารการพยาบาล ตามประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ผลการวิจัย พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยตรงทั้งในแง่บวกและแง่ลบ สรุปประเด็นหลักได้ 3 ประเด็น คือ 1) การบริหารทางการพยาบาล มี 2 ประเด็นย่อย คือ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทางการพยาบาลและเพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดการข้อมูลของหน่วยงาน 2) สมรรถนะและความวิตกกังวลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในช่วงปรับตัว มี 2 ประเด็นย่อย คือ เพิ่มสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและวิตกกังวลช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลง และ 3) ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งาน อภิปรายได้ ดังนี้

หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารหอผู้ป่วย โดยการจัดการข้อมูลในหน่วยงานไว้ในรูปแบบไฟล์งาน และแฟ้มงาน มีการบันทึกข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน จัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานทำให้สามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วเมื่อต้องใช้งาน สอดคล้องกับ ไชยยศไพวิทยศิริธรรม (2562) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้า เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลมีความสะดวก รวดเร็ว และนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่าย หัวหน้าหอผู้ป่วยยังบันทึกข้อมูลบางส่วนลงในระบบออนไลน์เป็นข้อมูลกลางของโรงพยาบาล ข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีความน่าเชื่อถือ ทำให้สามารถดึงข้อมูลที่จำเป็น เพื่อใช้ในการรายงานต่อหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพร พูลพงษ์ (2562) พบว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการมอบหมายงาน ติดตามการปฏิบัติงานและการรายงานผลการปฏิบัติงานนั้น สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วในเวลาเร่งด่วน นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจได้ทันที เช่นเดียวกับ สมิต พิทรพงษ์ (2561) ที่กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการตัดสินใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งการแก้ปัญหาทั้งด้านการบริหารการพยาบาลและการปฏิบัติการพยาบาล

หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ความรับผิดชอบและเป็นผู้นำในการจัดการข้อมูลในหน่วยงาน ตั้งแต่การรวบรวม บันทึก วิเคราะห์ และนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการพยาบาล มีการจัดการข้อมูลในรูปแบบกระดาษและใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีความรับผิดชอบในระดับหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มการพยาบาลและโรงพยาบาล และมอบหมายงานให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดการข้อมูล หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ ควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (กองการพยาบาล, 2561) ตั้งแต่เก็บข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูล และส่งต่อข้อมูลตามตัวชี้วัดที่ได้มอบหมายให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการหอผู้ป่วยให้เหมาะสมและปลอดภัย

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน ซึ่งสร้างความท้าทายแก่ผู้บริหารการพยาบาลเป็นอย่างมาก จากเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เกิดผลกระทบต่อวัฒนธรรม ความคิดและรูปแบบการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างคุ้มค่า การพัฒนาตนเองของหัวหน้าหอผู้ป่วย เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกอบรม (เบญจมาศ ปรีชาคุณ และคณะ, 2563) ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารงานแบบก้าวกระโดด (Bohner, 2017) เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่พัฒนาขึ้น

เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีการเชื่อมต่ออยู่กับงานจนไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ต้องทำงานแข่งขันกับเวลา ส่งผลให้การะงานเพิ่มขึ้น เวลาความเป็นส่วนตัวเองลดลง (Stadin et al., 2020) และในขณะเดียวกันช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานย่อมส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดความวิตกกังวล และเครียด ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Borle et al., 2021) สอดคล้องกับ Tacy (2016) กล่าวว่าความเครียดจากการทำงานร่วมกับการใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้นทำให้เกิดอาการซึมเศร้าและวิตกกังวล การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนของเทคโนโลยีร่วมกับความขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้นควรมีการเตรียมความพร้อมของผู้นำทางการพยาบาลโดยการจัดอบรมหลักสูตรการบริหารจัดการสารสนเทศทางการพยาบาลเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้กับผู้บริหารทางการพยาบาลให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทบริหารงานซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการทำงาน ช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย ความแม่นยำในการคำนวณ ช่วยในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างไรก็ตาม จากการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้มีการใช้งานมากขึ้นและถี่ขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแทนตัวบุคคล ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น แต่อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์

(Hardware) โปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน (Software) รวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ตมีใช้อย่างจำกัด ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อกระบวนการทำงานทั้งในด้านการวางแผน การตัดสินใจ และการบริหารภายในองค์กร (เบญจมาศ ปรีชาคุณ และคณะ, 2563) เช่นเดียวกับ Lauesen and Emeritus (2020) กล่าวว่า การที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในองค์กร หากขาดซึ่งความสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงแล้วถือว่าล้มเหลวตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มต้น การได้รับความมั่นใจจากผู้บริหารระดับสูงเป็นก้าวที่สำคัญและจำเป็นที่จะทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรประสบความสำเร็จ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตติยภูมิมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology [ICT]) ในการบริหารงานหอผู้ป่วยเพิ่มความสะดวก บริหารงานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีสารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำ นำมาประกอบการตัดสินใจได้ทันเวลา และเป็นช่องทางในการเรียนรู้ทั้งผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงาน ในขณะเดียวกันผู้บริหารควรสนับสนุนระบบ Hardware และ Software รวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ตให้เพียงพอกับการใช้งาน อย่างไรก็ตามหัวหน้าหอผู้ป่วยบางคนยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้เกิดความเครียดในช่วงแรกของการทำงาน การเตรียมความพร้อมด้านการใช้งานจะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology [IT]) ได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

ผู้บริหารควรกำหนดให้มีการจัดการอบรมหรือการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมผู้บริหารรุ่นใหม่ให้มีความพร้อมต่อการนำไปใช้ในการบริหารทางโรงพยาบาล รวมทั้งพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อพัฒนาวิชาชีพพยาบาลต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ทุ่มเทและให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2560). *ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2560 – 2569)*. นนทบุรี: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- กองการพยาบาล. (2561). *บทบาทหน้าที่พยาบาลวิชาชีพ*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์สื่อตะวัน จำกัด.
- กรกฎ เจริญสุข, เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, และพัชรภรณ์ อารีย์. (2564). ประสพการณ์การกำหนดคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากรของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ในองค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารโรงพยาบาลชล*, 46(3), 264-270.
- ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม. (2562). เทคโนโลยีสำหรับการวิจัยในยุคสารสนเทศ: เครื่องมือสำหรับงานวิจัย. *วารสารเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา*, 16(1), 23-34.
- ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ, ผกามาศ พิธรากร, และทินกฤต รุ่งเมือง. (2556). การศึกษาแนวทางการพัฒนาสำนักงานประหยัดกระดาษของสำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 10(2), 176-187.
- นงนุช บุญยัง, ปราโมทย์ ทองสุข, และปรัชญานันท์ เทียงจรรยา (บรรณาธิการ). (2564). *ตำราการบริหารการพยาบาล*. สงขลานครินทร์: สาขาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- บุญยรัตน์ ศิลปะวิทย์พร, และบุญพิชชา จิตต์ภักดี. (2563). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสุขภาพในการพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*, 38(2), 6-14.
- เบญจมาศ ปรีชาคุณ, ฤชดา โมเหล็ก, ดารารัตน์ ชูวงศ์อินทร์, เพ็ญพักตร์ กองเมือง, และมารีสา สมบัติบุรณ์. (2563). การพยาบาลในยุคเทคโนโลยีแห่งข้อมูล. *วารสารราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์*, 3(1), 19-39.
- ประพันธ์โชค เสนาสุข. (2558). การใช้สารสนเทศทางคลินิกสำหรับบริหาร การบริการ และวิชาการของ หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ภาคใต้. *วารสารสุขภาพกับการจัดการสุขภาพ*, 28(2), 15-31.
- พระครูวิโรตศาสน์ ประดิษฐ์, พระมหาจักรพันธ์ นวะแก้ว, และวีระ จุฑาคุป. (2565). การบริหารจัดการองค์กรในยุค New Normal. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(1), 298-306.
- ยุภา เทิดอุดมธรรม, และสุวิณี วิวัฒน์วานิช. (2560). การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). *วารสารพยาบาลทหารบก*, 18(2), 168-177.
- สายวริน ลาภไพบูลย์พงษ์, เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, และกรรณิการ์ นัทรดอกไม้ไพร. (2563). ประสพการณ์การจัดการสารสนเทศทางการพยาบาลในองค์กรพยาบาล ของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. *วารสารพยาบาลตำรวจ*, 12(1), 114-127.
- สมิท พิฑูรพงษ์. (2561). *การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์พาณิชย์ จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

- สมพร พูลพงษ์. (2562). การประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์เพื่อการมอบหมายงานสำหรับกลุ่มอาสาสมัคร
สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 14(3),
138-146.
- เอี่ยมพร หลินเจริญ. (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. *วารสารการวัดผลการศึกษา
มหาสารคาม*, 17(1), 17-29.
- Bohner, K. (2017). Theory description, critical reflection, and theory evaluation of the transitions theory
of Meleis et al according to Chinn and Kramer (2011). *Advances in Nursing Science*, 40(3), E1-
E19. <https://doi.org/10.1097/ans.0000000000000152>
- Borle, P., Reichel, K., Niebuhr, F., & Mahlkecht, S, V. (2021). How are techno-stressors associated
with mental health and work outcomes? A systematic review of occupational exposure to
information and communication technologies within the technostress model. *International Journal
of Environmental Research and Public-Health*, 18(16). <https://doi.org/10.3390/ijerph18168673>
- Elo, S., Kaariainen, M., Kanste, O., Polkki, T., Utriainen, K., & Kyngas, H. (2014). Qualitative content
analysis: A focus trustworthiness. *Sage Open*, 4(1), 1-10. <https://doi.org/10.1177/2158244014522633>
- Guba, E.G., & Lincoln, Y.S. (1989). *Fourth generation evaluation*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Lauesen, S., & Emeritus, P. (2020). IT Project Failures, Causes and Cures. *Institute of Electrical and
Electronics Engineers access*, 8, 72059-72067. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2986545>
- Stadin, M., Nordin, M., Fransson, E. L., & Brostrom, A. (2020). Healthcare managers' experiences of
technostress and the actions they take to handle it - a critical incident analysis. *BMC Medical
Informatics and Decision Making*, 20(1), 244. <https://doi.org/10.1186/s12911-020-01261-4>
- Tacy, J. W. (2016). Technostress: A concept analysis. *On-Line Journal of Nursing Informatics*, 20(2). 1-9.