

500

ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่าง
ที่ใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษา
โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

นางสาวพวงผกา มาลีวัตร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2551

**Information Needs of Dog Owners During Their Visits to
a Critical Care Unit: A Case Study of
Kasetsart Veterinary Teaching Hospital, Bangkok**

Miss Phoungphaka Maleewat

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Arts in Information Science
School of Liberal Arts
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของศูนย์ระหว่างที่มาใช้บริการ
หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

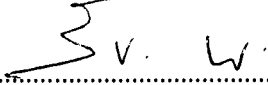
ชื่อและนามสกุล นางสาวพวงผกา มาลีวัตร

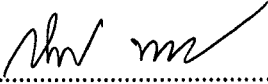
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์

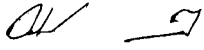
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ ดร.นริศ เต็งชัยศรี

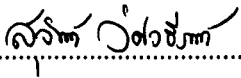
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สีปาน ทรัพย์ทอง)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ ดร.นริศ เต็งชัยศรี)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวธีรานนท์)
วันที่.....7.....เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ.....2552...

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการ
หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลสัตว์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ผู้วิจัย นางสาวพวงผกา มาลีวัตร **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์
นายสัตวแพทย์ ดร.นริศ เต็งชัยศรี **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ
สารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของ
โรงพยาบาลสัตว์ และผลลัพธ์ของสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขใช้เพื่อเติมเต็มความต้องการของตน
ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจ้าของสุนัข จำนวน 20 คน ระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉิน
และสัตว์ป่วยวิกฤติของ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน โดยประยุกต์
ทฤษฎีเส้นสัมพันธ์ของเบรนดา เดอร์วิน และใช้เทคนิคเหตุวิกฤติ จำแนกเหตุวิกฤติออกเป็น 4
เหตุการณ์ตามลำดับ ได้แก่ ช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของ
หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อให้การรักษา/ผ่าตัด และ
ช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด

ผลการวิจัย พบว่า เจ้าของสุนัขส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 90) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 55) ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 40) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท (ร้อยละ 55) ในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติเจ้าของสุนัขต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการไปสถานพยาบาลสัตว์ที่ใกล้ที่สุด รวมทั้งสารสนเทศของสถานพยาบาลสัตว์ที่พร้อมให้บริการ วิธีปฐมพยาบาลสุนัขเบื้องต้นเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ และวิธีปฏิบัติและปฐมพยาบาลสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ เมื่อเดินทางถึงโรงพยาบาลสัตว์เจ้าของสุนัขต้องการไปถึงหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติโดยเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ในช่วงเวลาระหว่างรอการวินิจฉัยและการรักษาเจ้าของสุนัขต้องการรายละเอียดขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคและแผนการรักษา และช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษาเจ้าของสุนัขคาดว่าต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุนัข การรักษาต่อเนื่อง และแผนการให้การรักษาในอนาคต

คำสำคัญ ความต้องการสารสนเทศ เจ้าของสุนัข โรงพยาบาลสัตว์

Thesis title: Information Needs of Dog Owners During Their Visits to a Critical Care Unit: A Case Study of Kasetsart Veterinary Teaching Hospital, Bangkok

Researcher: Miss Phoungphaka Maleewat; **Degree:** Master of Arts (Information Science); **Thesis advisors:** (1) Dr. Somporn Puttapithakporn, Associate Professor; (2) Dr. Naris Thengchaisri, Assistant Professor, D.V.M.; **Academic year:** 2008

ABSTRACT

The aims of this qualitative study are to investigate information needs of dog owners during their visits to a critical care unit of an animal hospital and the outcomes of information the owners used to fill in their needs.

Interview of twenty dog owners during their visits to the critical care unit, Kasetsart Veterinary Teaching Hospital, Bangkok, were conducted. Brenda Dervin's the Sense-Making theory was applied along with the critical incident technique. The critical incident was divided into four successive events: facing the critical situation; bringing injured dogs to the critical care unit; waiting for the diagnosis and the medical and/or surgical treatment; and after the medical and/or surgical treatment.

It was found that the majority of the interviewees were female (90%) with bachelor's degrees (55%). Forty percent of the respondents were entrepreneurs and fifty-five percent had income of 10,000-20,000 baht per month. Facing the critical situation, the dog owners needed information about access to the nearest animal hospital, first aids at the critical events most of the dog owners needed information on the animal hospital available, first aid and how to deal with dogs with critical injuries. Upon arrival at the hospital, the owners needed to get access to the critical care unit as soon as possible. While waiting for the diagnosis and treatment, the owners needed detailed information about the diagnosis and treatment plan. After the treatment, the owners wanted to be informed about dog caring, patient recovery and future treatment plans.

Keywords: Information Needs; Dog Owners; Animal Hospital

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช ผู้ซึ่งเป็นทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาหลักและผู้ที่เป็นแรงบันดาลใจยิ่งใหญ่ให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นผลิต วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพ ปลุกฝังให้ผู้วิจัยมีจิตวิญญาณของการเป็นนักวิจัยที่ดี และมีแนวความคิดในการทำวิทยานิพนธ์ที่สร้างสรรค์ ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งที่มีอาจารย์ร่วมเคียงข้าง ผู้วิจัยในทุกลำดับขั้นตอนในการทำวิทยานิพนธ์ ทำให้ผู้วิจัยสามารถผ่านพ้นปัญหาและอุปสรรค ทุกอย่างด้วยความมีสติ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลที่โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จึงขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ ดร.นริศ เต็งชัยศรี อาจารย์ที่ปรึกษา ร่วม ผู้ให้การสนับสนุน ให้คำแนะนำ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนกระทั่งเรียบร้อย สมบูรณ์ นอกจากนี้ขอขอบคุณ นายสัตวแพทย์ พายุ ศรีสุภร หัวหน้าหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วย วิกฤติ ที่มอบความไว้วางใจให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์เจ้าของสุนัข รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยฉุกเฉิน และสัตว์ป่วยวิกฤติที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยดีตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยเก็บ รวบรวมข้อมูล

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยจักนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อการพัฒนาการให้บริการ สารสนเทศที่ก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุดแก่สัตว์เลี้ยงที่เจ็บป่วยและต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้สัตว์เลี้ยงพร้อมด้วยเจ้าของสัตว์เลี้ยงมีความสุขกายใจที่ดี ดังนั้นจึงขอขอบคุณเจ้าของสุนัข ทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลในการวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้คือผลผลิตจากความพยายาม ความอดทน และความตั้งใจอย่างยิ่ง ของผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบคุณตนเองที่ไม่เคยเหนื่อยและท้อถอยต่อการทำวิทยานิพนธ์ และขอ มอบ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เพื่อแทนพระคุณบิดา มารดา ที่ท่านได้ให้กำลังใจ ติดตามผู้วิจัยไปทุกสถานที่ ระหว่างทำการวิจัย และเป็นบุคคลตัวอย่างที่มากด้วยความเพียรพยายามแม้จะมีโรคประจำตัวคอย บั่นทอนสุขภาพอยู่เสมอ

พวงผกา มาลีวัตร

กันยายน 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย	5
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
โรงพยาบาลสัตรีมหาวิทาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.....	7
ความต้องการสารสนเทศ.....	9
เจ้าของศูนย์.....	15
สถานการณ์วิกฤติ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
กลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ตอนที่ 1 สถานภาพของเจ้าของสุนัข.....	37
ตอนที่ 2 ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างมาใช้บริการ -หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ.....	39
ตอนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัข -ระหว่างมาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ.....	60
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปการวิจัย.....	72
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	93
ก แบบบันทึกข้อมูลเบื้องต้น.....	93
ข คำถามสัมภาษณ์.....	94
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	96
ง หนังสือให้ความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	97
จ หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย.....	98
ฉ ตัวอย่างการถอดเทปคำสัมภาษณ์.....	99
ช ตัวอย่างการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์.....	108
ซ การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา.....	111
ประวัติผู้วิจัย.....	112

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 สถานภาพของเจ้าของสุนัข	37
ตารางที่ 4.2 การจำแนกความต้องการสารสนเทศตามการปฏิบัติของเจ้าของสุนัข ก่อนนำสุนัขไปรับการรักษา	42
ตารางที่ 4.3 การจำแนกความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขตามกระบวนการ ขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ	55
ตารางที่ 4.4 การจำแนกความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ภายหลังสุนัข ซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติได้รับการรักษา/ผ่าตัด	58
ตารางที่ 4.5 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขกลุ่ม ไม่ปฐมพยาบาลในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ.....	63
ตารางที่ 4.6 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะ วิกฤติกลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้นในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ	64
ตารางที่ 4.7 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะ วิกฤติกลุ่มพยายามรักษาเองในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ	65
ตารางที่ 4.8 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะ วิกฤติขณะเดินทางมาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.....	66
ตารางที่ 4.9 การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ใน ภาวะวิกฤติขณะเดินทางมายังห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ ป่วยวิกฤติโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน	67
ตารางที่ 4.10 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะ วิกฤติระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด	69
ตารางที่ 4.11 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะ วิกฤติภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด	70
ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปความต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ความต้องการสารสนเทศ ของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ในเหตุการณ์ 4 ช่วงเวลา	74

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเซนส์เมกกิง (Sense Making) ของเบรนดา เดอร์วิน.....	12
ภาพที่ 2.2 กรอบความคิดการวิจัยของเฮปเวิร์ธ.....	14
ภาพที่ 3.1 ภาพแสดงแนวคำถามตามลำดับเหตุการณ์.....	32
ภาพที่ 4.1 ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจาก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน 4 ช่วงเวลา	40
ภาพที่ 4.2 ภาวะของสัตว์ป่วยวิกฤติและหลักในการสังเกตอาการของสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน	41
ภาพที่ 4.3 แผนที่เส้นทางการเดินทางเพื่อไปยังโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ บางเขน.....	46
ภาพที่ 4.4 แผนผังภายในอาคารโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ชั้นที่ 1	50
ภาพที่ 4.5 ประตูเข้าด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.....	52
ภาพที่ 4.6 ป้ายระบุที่ตั้งห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ของ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน หลังจากได้ย้าย ป้ายฉุกเฉินมาบริเวณด้านหน้าหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ต้นเดือนเมษายน 2550	53
ภาพที่ 4.7 ถนนด้านข้างอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.....	54
ภาพที่ 4.8 จุดเลี้ยวด้านหลังอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.....	54
ภาพที่ 4.9 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน 4 ช่วงเวลา จากเหตุการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 20 ราย ได้ประสบเหมือนกัน	61

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์นำสุนัขมาเป็นสัตว์เลี้ยงมาเป็นเวลาช้านาน ดังจะเห็นได้จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์หลากหลายสถานที่ที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป อาทิ ภาพเขียนฝาผนังถ้ำในประเทศไทย รูปปั้นและภาพวาดในปิระมิดประเทศอียิปต์ และภาพวาดเจ้านายเชื้อพระวงศ์อุมม์สุนัษพันธุ์ปักกิ่งของประเทศจีน เป็นต้น ทำให้เราทราบว่ามีมนุษย์และสุนัขมีความใกล้ชิดและผูกพันกันมาอย่างยาวนาน และมีการพัฒนาความสัมพันธ์กันมาโดยตลอด รูปแบบการเลี้ยงสุนัขของเจ้าของสุนัขจะแสดงฐานะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งลักษณะการเลี้ยงดูจะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี มีการเลี้ยงสุนัขไว้ในฐานะที่เป็นเพื่อน ทรัพย์สินสมบัติ หรือกลายมาเป็นสมาชิกภายในครอบครัว (Ellson 2007) เนื่องจากอุปนิสัยที่เป็นมิตรของสุนัขนี้เองที่ทำให้มีเจ้าของสุนัขที่เลี้ยงสุนัขจำนวนมาก การเลี้ยงสุนัขยังส่งเสริมให้คนมีกรทำกิจกรรมกับสัตว์เลี้ยงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการพาไปเดินเล่น การอาบน้ำแต่งขน และการบำรุงดูแลสุขภาพของสุนัข กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงได้ใกล้ชิดธรรมชาติและมีขยายสังคมการติดต่อกับผู้อื่นเพิ่มขึ้น (Dotson and Hyatt 2007) และสุนัขเป็นสิ่งมีชีวิตย่อมมีภาวะการเจ็บป่วยทางสุขภาพเกิดขึ้นบ้างเป็นธรรมดา โรคและภาวะความเจ็บป่วยของสุนัขนั้นมีความหลากหลายไม่ต่างจากภาวะการเจ็บป่วยในคน ซึ่งสาเหตุของการเจ็บป่วยสามารถมาจากหลายกรณีด้วยกัน เมื่อเกิดการเจ็บป่วยขึ้นผู้เลี้ยงซึ่งเป็นผู้ที่มีจึงมีหน้าที่ในการนำไปรักษาพยาบาล

ในปัจจุบันศาสตร์ทางการรักษาสัตว์ของสัตวแพทย์ที่มีความก้าวหน้าและพัฒนา
ยิ่งขึ้นตามลำดับควบคู่กันไปเพื่อดูแลรักษาสุขภาพและลดการเสียชีวิตของสัตว์เลี้ยงลง ทั้งนี้
เนื่องจากจำนวนสัตว์ป่วยที่เจ้าของสัตว์เลี้ยงนำมารักษาที่โรงพยาบาลสัตว์นั้นมีจำนวนมากขึ้นทุก
ปี ภาวะการเจ็บป่วยของสัตว์เลี้ยงดังกล่าวนอกจากจะมีผลกระทบโดยตรงกับสุขภาพสัตว์เลี้ยง
แล้ว ยังมีผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของสัตว์เลี้ยง ไม่ว่าจะเป็นผลต่อร่างกายหรือ
จิตใจก็ตาม โรงพยาบาลสัตว์ขนาดใหญ่ของรัฐบาลในกรุงเทพมหานครมีเพียง 2 แห่ง คือ
โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน และโรงพยาบาลสัตว์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ซึ่งโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นโรงพยาบาลสัตว์ขนาดใหญ่ที่สุด

ของประเทศไทย และเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดคณะสัตวแพทยศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้เปิดให้บริการในการรักษาสัตว์เลี้ยงมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2511 และได้มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบในการให้บริการการรักษาย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด มีการแยกการให้บริการในการรักษาออกเป็นหน่วยต่างๆ เฉพาะด้านให้เหมาะกับภาวะการเจ็บป่วยของสัตว์เลี้ยง โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสัตว์เลี้ยงที่เจ้าของนำมาเข้ารับบริการที่หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการด้านการรักษาสัตว์ป่วยภาวะฉุกเฉิน ภาวะวิกฤติ และปฏิบัติการกู้ชีพ เนื่องจากเป็นภาวะที่สัตว์เลี้ยงมีความเสี่ยงต่อการเสียชีวิตอยู่ในระดับสูง (โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ม.ป.ป.) ซึ่งมีจำนวนสัตว์เลี้ยงในภาวะวิกฤติที่มาเข้ารับการรักษาเพิ่มขึ้นทุกปี เมื่อพิจารณาจากตัวเลขเงินรายได้ที่เพิ่มขึ้น (บ้านแมว 2548: 25) และอัตราสัตว์เลี้ยงซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่มีจำนวนมากเป็นอันดับหนึ่งก็คือสุนัข การศึกษาวิจัยความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในระหว่างที่มาใช้บริการที่หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติยังไม่มีการศึกษาในเรื่องนี้มาก่อน จึงจำเป็นต้องใช้การสัมภาษณ์เจ้าของสุนัขเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นจริง เนื่องจากเหตุการณ์ในขณะที่เจ้าของนำสุนัขไปเข้ารับบริการการรักษาที่หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์มีลักษณะเป็นพลวัต

สุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจะต้องได้รับการรักษาและช่วยชีวิตเร่งด่วน เจ้าของสุนัขหลายคนประสบกับปัญหาในการช่วยเหลือสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเป็นจำนวนมาก เพราะในเมื่อเกิดเหตุวิกฤติขึ้นเจ้าของสุนัขไม่ทราบวิธีการช่วยเหลือที่ถูกต้อง ไม่ทราบเส้นทางการเดินทางไปสถานพยาบาลที่สามารถรักษาช่วยชีวิตสุนัข ขั้นตอนในการรักษาหรืออื่นๆ เหล่านี้เป็นช่องว่างทางสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในสถานการณ์วิกฤติ ทำให้ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในภาวะวิกฤตินี้ ในปัจจุบันการศึกษาวิจัยของสถาบันการศึกษาทางด้านสัตวแพทยศาสตร์ และสถาบันพยาบาลสัตว์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงานวิจัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาศาสตร์ทางการรักษา เช่น งานวิจัยเกี่ยวกับโรคของสัตว์ งานวิจัยเกี่ยวกับการผ่าตัด และงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการรักษาเป็นหลัก ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุนัขกลุ่มหลักๆ จะเน้นไปในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างสุนัขและเจ้าของสุนัข กิจกรรมที่เจ้าของสุนัขมีต่อสุนัข ทำให้ยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสารสนเทศที่เจ้าของสัตว์เลี้ยงหรือผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสัตว์ต้องการอย่างแท้จริง สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์เช่นนี้จึงมีความสำคัญและจำเป็นจะต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสัตว์เลี้ยงอันเป็นประโยชน์ ไม่เพียงต่อการรักษาเท่านั้น แต่ยัง

หมายถึงระบบการจัดบริการที่สนองกับความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จากรายงานการรักษาสัตว์เลี้ยงประเภทสุนัขและแมว (คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2550: 76) พบว่าสัตว์ป่วยเป็นสุนัขถึง 90 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความมุ่งหมายศึกษาถึง ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่สุนัขอยู่ในภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉิน โดยเฉพาะ ซึ่งผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของสถานการณ์ดังกล่าวว่า สถานการณ์วิกฤติ (Critical Incident) คือสถานการณ์ที่สัตว์อยู่ในภาวะวิกฤติ ซึ่งเป็นสภาพที่เสี่ยงต่อการเสียชีวิต (นพกฤษณ์ จันทิก 2546: 56) เมื่อพิจารณาด้านความผูกพันระหว่างเจ้าของสุนัขและสุนัขแล้ว ในสถานการณ์ที่สัตว์เลี้ยงอยู่ในภาวะวิกฤติเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของเจ้าของสุนัขอย่างรุนแรง ทำให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤตินี้เกิดความต้องการสารสนเทศที่จะใช้ช่วยเหลือสุนัขของตน

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการระบบการบริการสารสนเทศของโรงพยาบาลเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้โรงพยาบาลสัตว์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรักษาสัตว์เลี้ยง สามารถนำไปใช้ประยุกต์ในการออกแบบระบบเผยแพร่และบริการสารสนเทศความรู้หรือเป็นฐานความรู้ (Knowledge Base) ในรูปแบบต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศ เพื่อการนำไปใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับศักยภาพของสถานพยาบาลสัตว์ ทั้งยังช่วยลดข้อจำกัดในการเข้าถึงสารสนเทศของเจ้าของสุนัข การดำเนินงานของหน่วยงานที่ให้บริการในการรักษาสัตว์เลี้ยงในปัจจุบัน มีพัฒนาการจากการมุ่งเอาองค์การเป็นศูนย์กลาง ไปสู่การให้บริการเจ้าของสัตว์เลี้ยง ซึ่งก็คือลูกค้าของโรงพยาบาลสัตว์เลี้ยง หรือสถานพยาบาลสัตว์เลี้ยงนั่นเอง ผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์โดยตรงแก่เจ้าของสุนัขและสัตว์เลี้ยง และช่วยส่งเสริมสุขภาพของผู้เลี้ยงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ตรงตามเป้าหมายตามแผนผังบทบาทภารกิจของ พระราชบัญญัติวิชาชีพการสัตวแพทย์ พ.ศ.2545 ที่มุ่งหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดี อันเนื่องมาจากความพึงพอใจและเป็นสุขจากการที่สัตว์เลี้ยงมีสุขภาพดีและไม่มีโรคติดต่อถึงมนุษย์ (ชูชัย อังศุธรรังสี 2546)

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์

2.2 เพื่อศึกษาผลลัพธ์ของความต้องการสารสนเทศที่มีผลต่อเจ้าของสุนัขในระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ ซึ่งเป็นสุนัขที่อยู่ในภาวะวิกฤติ (Critical Incident) อันเนื่องมาจากภาวะการเจ็บป่วย ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดทางทฤษฎีเซ็นส์เมกกิง (Sense-Making) ของเบรนดา เดอร์วิน (Brenda Dervin) เป็นการศึกษากระบวนการทางความคิด โดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (Reijo 1993) เซ็นส์เมกกิงเป็นอุปมาการที่บุคคลพยายามสร้างสะพานหรือสร้างหนทางที่จะข้ามผ่านช่องว่างทางสารสนเทศอันเกิดจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา กระบวนการทางความคิดนี้สามารถเริ่มต้นได้อีก เมื่อสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเปลี่ยนแปลงไป นำมาเปรียบเทียบกับเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเป็นผู้ที่มีความต้องการสารสนเทศ หรือในอีกนัยหนึ่งคือการที่เจ้าของสุนัขเกิดช่องว่างทางสารสนเทศระหว่างสารสนเทศที่ตนมีอยู่และสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ เช่น การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา เป็นต้น เมื่อเกิดช่องว่างขึ้นจึงจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อปิดช่องว่างดังกล่าว อันจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ คือความรู้ ความเข้าใจ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศก็คือ ความต้องการสารสนเทศ เป็นภาวะที่ผู้ใช้รู้สึกเกิดความจำเป็นที่ต้องใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ หรือไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2545: 40) ดังนั้นเจ้าของสุนัขจึงพยายามหาหนทางที่จะข้ามผ่านสถานการณ์วิกฤติหรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และเนื่องด้วยเป็นสถานการณ์วิกฤตินี้เองจึงได้นำเทคนิคเหตุวิกฤติ (Critical Incident Technique) เป็นเทคนิคของการสัมภาษณ์เมื่อผู้ร่วมวิจัยกำลังเผชิญกับสถานการณ์วิกฤติ เปรียบเทียบได้กับเจ้าของสุนัขที่ไปขอรับบริการที่หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ ผู้วิจัยจึงนำเทคนิคดังกล่าวมาใช้ศึกษาครั้งนี้ด้วย ผลลัพธ์ของความต้องการสารสนเทศนี้เองที่เจ้าของสุนัขหรือผู้ใช้สารสนเทศใช้เป็นสะพานข้ามผ่านปัญหาหรือช่องว่างที่ตนเองประสบ นอกจากนี้ ทฤษฎีของเบรนดา เดอร์

วิน ยังเน้นการศึกษาความต้องการสารสนเทศเฉพาะบุคคลและความสำคัญของสถานการณ์ที่เข้ามามีส่วนสำคัญกับความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นอีกด้วย เมื่อเจ้าของสุนัขต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤติที่เป็นปัญหา ซึ่งตนไม่สามารถใช้สารสนเทศที่มีอยู่รับมือและแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ เจ้าของสุนัขจึงเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันในแต่ละเหตุการณ์ และเจ้าของสุนัขอาจมีความต้องการสารสนเทศที่หลากหลาย ดังนั้น ช่องว่างหรือปัญหา และผลลัพธ์ของความต้องการสารสนเทศก็แตกต่างกันด้วย

4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้มีขอบเขต คือ การศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เนื่องจากโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เป็นโรงพยาบาลสัตว์ขนาดใหญ่และเป็นสถานที่ให้บริการตรวจ วินิจฉัยและรักษาโรคสัตว์ในด้านต่างๆ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงอย่างเต็มรูปแบบ แก่ประชาชนทั่วไป จึงมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย

5. ข้อยกเว้นในการวิจัย

5.1 การศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติในขณะที่เจ้าของสุนัขทุกรายอยู่ในช่วงเวลาของการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด และยังไม่ทราบผลการรักษา/ผ่าตัด ทำให้ความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาภายหลังได้รับทราบผลการรักษาผ่าตัดเป็นเชิงคาดการณ์ เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่ยังดำเนินไปไม่ถึง ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นจึงเป็นความคาดการณ์ถึงสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขต้องการได้รับในช่วงเวลาดังกล่าว

5.2 การสัมภาษณ์กระทำได้เฉพาะเมื่อมีผู้นำสุนัขในสภาวะเจ็บป่วยมาเข้ารับบริการในหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤตเท่านั้น ทำให้การสัมภาษณ์บางรายไม่ต่อเนื่องขาดช่วงเป็นระยะๆ จึงอาจส่งผลกระทบต่อศึกษานี้

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ช่วงเวลา ได้แก่ ช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด และช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษาผ่าตัด

6.2 เจ้าของสุนัข หมายถึง เจ้าของสุนัขที่มาใช้บริการในหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

6.3 ภาวะวิกฤติ หมายถึง ภาวะที่สุนัขอยู่ในสภาพที่เสี่ยงต่อการเสียชีวิต อันเนื่องมาจากเหตุวิกฤติและต้องได้รับการช่วยชีวิตโดยเร็ว

6.4 สถานการณ์วิกฤติ หมายถึง สถานการณ์ที่เจ้าของสุนัขต้องเผชิญกับปัญหาในการให้การช่วยเหลือสุนัขที่อยู่ในภาวะวิกฤติ เป็นช่วงระยะเวลาที่แตกต่างไปจากสถานการณ์ปกติที่เกิดขึ้นเป็นประจำทั่วไป เจ้าของสุนัขเกิดการเสียสมดุลทางอารมณ์ในระดับสูง

6.5 โรงพยาบาลสัตว์ หมายถึง โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

6.6 ความสมเหตุสมผล (making sense) หมายถึง การพิจารณาหรือวินิจฉัยว่ามี ความถูกต้องตามหลักเหตุผล

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาหาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ ผลของการวิจัยนำไปใช้เพื่อการประยุกต์ออกแบบระบบเผยแพร่และบริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของเจ้าของสุนัข ซึ่งอยู่ในสถานการณ์วิกฤติ โดยที่เจ้าของสุนัขสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นแนวในการปฏิบัติเมื่อสุนัขประสบกับเหตุวิกฤติและเข้าสู่ภาวะวิกฤติ หรือเพื่อเป็นข้อมูลความรู้เพื่อการวิจัยและพัฒนาในด้านที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง “ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน” ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยภายใต้กรอบของแนวคิด ทฤษฎี ช่องทางสื่อสาร ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องมานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
2. ความต้องการสารสนเทศ
3. เจ้าของสุนัข
4. สถานการณ์วิกฤติ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เป็นสถานที่ให้บริการตรวจวินิจฉัย และรักษา โรคสัตว์ทางด้านอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติกรรม รังสีกรรม บริการตรวจวินิจฉัยทางคลินิกและห้องปฏิบัติการตลอดจนชันสูตรโรคสัตว์ อีกทั้งยังเป็นสถานที่ศึกษาปฏิบัติของนิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้องทั้งระดับอุดมศึกษาและบัณฑิตศึกษา ปัจจุบัน โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ให้บริการด้านการรักษาสัตว์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงอย่างเต็มรูปแบบแก่ประชาชนทั่วไป และเป็นหน่วยงานที่สมบูรณ์แบบในด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการสังคม (โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ม.ป.ป.)

1.1 งานบริการของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน สามารถแบ่งเป็นหน่วยต่างๆ ได้ 11 หน่วย ได้แก่

1)หน่วยอายุรกรรมสัตว์ป่วยนอก ประกอบด้วยห้องตรวจทั้งสิ้น 11 ห้อง แบ่งเป็นห้องตรวจทั่วไป ห้องตรวจสัตว์เลี้ยงชนิดพิเศษ และห้องฉีดวัคซีน ให้บริการด้านการตรวจรักษาโรคทั่วไป ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเลี้ยงดูและการรักษาสัตว์ทั่วไปรวมทั้งการป้องกันโรค

2)หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ประกอบด้วย ห้องฉุกเฉิน ภาวะวิกฤติและการปฏิบัติการกู้ชีพ

3)หน่วยสัตว์ป่วยใน ประกอบด้วย ห้องพักสุนัขใหญ่ ห้องพักสุนัขเล็ก และห้องพักแมว ให้บริการรับฝากสัตว์ป่วยที่จำเป็นต้องดูแลอย่างใกล้ชิด กรณีที่เจ้าของไม่สามารถดูแลได้ แต่เนื่องจากจำนวนห้องและกรงพักสัตว์ป่วยมีจำกัด ดังนั้น การรับฝากจึงอยู่ในดุลยพินิจของนายสัตวแพทย์ประจำหน่วย

4)หน่วยเภสัชกรรมและหน่วยการเงิน ให้บริการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ ราคาการรักษาเกิดจากต้นทุนของยาและเวชภัณฑ์

5)รังสีวินิจฉัยและอัลตราซาวด์ ประกอบด้วย ห้องถ่ายภาพรังสี X-ray ห้องอัลตราซาวด์ ห้องถ่ายภาพเคลื่อนไหว (Fluoroscopy) และห้องถ่ายภาพทางรังสีวิทยา (Echocardiogram) ให้บริการภาพถ่ายทางรังสีวิทยา เพื่อช่วยในการวินิจฉัยโรคที่แม่นยำขึ้น

6)หน่วยศัลยกรรม

7)หน่วยทันตกรรม

8)หน่วยกล้องส่องตรวจภายใน

9)หน่วยธนาคารเลือด

10)หน่วยคลินิกเฉพาะทาง และ

11)หน่วยห้องปฏิบัติการชันสูตร

1.2 หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ เป็นหน่วยบริการด้านการตรวจรักษาสัตว์ป่วยในภาวะฉุกเฉิน อุบัติเหตุ รวมทั้งสัตว์ที่อยู่ในภาวะวิกฤติที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ มีกรงรองรับสัตว์ป่วยได้ 25 กรง มีห้องเอ็กซเรย์และห้องผ่าตัดสามารถรองรับสัตว์ป่วยได้ประมาณ 60-80 รายต่อ 24 ชั่วโมง และมีแนวโน้มจะสูงขึ้นเรื่อยๆ (คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2550)

หน่วยธนาคารเลือดของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เป็นธนาคารเลือดสำหรับสัตว์เลี้ยงที่ตั้งขึ้นแห่งแรกของประเทศไทย เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งในโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีการทำงานสัมพันธ์กับหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ธนาคารเลือดทำหน้าที่ในการรับบริจาคเลือด เก็บรักษาเลือดและสำรองเลือดให้กับสัตว์ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤติที่ต้องการเลือดอย่างเร่งด่วน เช่น จากภาวะโลหิตจาง พยาธิเม็ดเลือด เสีย

เลือดจากการผ่าตัดหรืออุบัติเหตุ หรือลูกสุนัขนัขที่ป่วยด้วยโรคติดเชื้อรุนแรง ซึ่งธนาคารเลือดจะจัดเก็บและสำรองเลือดรูปแบบผลิตภัณฑ์เลือดชนิดต่างๆ เช่น เลือดสดและเลือดแช่แข็ง เม็ดเลือดแดงอัดแน่น และน้ำเลือด เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการใช้เลือดแต่ละประเภท (โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ม.ป.ป.)

2. ความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศเป็นพฤติกรรมสารสนเทศที่มีผู้ศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก มีนักทฤษฎีและแนวคิดได้ให้ความหมายของ “ความต้องการสารสนเทศ” ไว้อย่างกว้างขวาง ผู้วิจัยขอนำเสนอดังต่อไปนี้

วิกเคอร์รี (Vickery 1971) ได้แบ่งความต้องการสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ได้แก่

1. ความต้องการสารสนเทศในเรื่องทั่วไป ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในชีวิตประจำวัน (everyday information) ความต้องการเช่นนี้สามารถค้นหาสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล การโทรศัพท์สอบถามบริการสารสนเทศสาธารณะ หรือการใช้แหล่งสารสนเทศอย่างเป็นทางการ

2. ความต้องการสารสนเทศใหม่เฉพาะเรื่องที่สนใจหรือติดตามอยู่เป็นประจำ (current awareness) ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศในขอบเขตหรือหัวเรื่องที่ผู้ใช้สนใจว่ามีอะไรใหม่ และน่าสนใจในด้านนั้นๆ บ้าง โดยทั่วไปผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศในด้านนี้มักเป็นนักวิจัย นักวิชาการ หรือนักวิชาชีพ ซึ่งติดตามข้อมูลข่าวสารและสารนิเทศในขอบเขตหรือเรื่องนั้นๆ อยู่เป็นระยะๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำ หรือตามความสนใจพิเศษ มิใช่เรื่องที่ต้องการสารสนเทศอย่างละเอียดลึกซึ้ง

3. ความต้องการสารสนเทศอย่างครอบคลุมถี่ถี่ (exhaustive survey) ผู้ใช้ประเภทนี้ต้องการสารสนเทศระดับลึก ความต้องการประเภทนี้อาจมีการปรับเปลี่ยนไปได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความต้องการสารสนเทศประเภทนี้ต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการหรือข้อคำถาม รวมทั้งมีแผนการค้นหาสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้งและอาจปรับเปลี่ยนไป ความต้องการสารสนเทศเหล่านี้จำเป็นต้องใช้แหล่งสารสนเทศซึ่งเป็นทางการ เพื่อสนองความต้องการสารสนเทศ

ดีวาเดสันและลินแอม (Devadason and Lingam 1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ และแบ่งความต้องการสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศที่เร่งด่วน ความต้องการสารสนเทศที่ไม่เร่งด่วน และความต้องการสารสนเทศที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน โดยความต้องการสารสนเทศที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในนั้นเป็นความต้องการที่อยู่ในลักษณะที่บุคคลไม่รู้ตัว ดังนั้นการสัมภาษณ์จึงเป็นการกระตุ้นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่เพื่อให้ผู้ใช้สามารถระบุความต้องการภายในได้อย่างชัดเจนขึ้น อย่างไรก็ตามความต้องการที่เกิดขึ้นนี้ไม่จำเป็นว่าจะต้องนำไปสู่การแสดงออกเสมอไป

สมิท (Smith 1991) ได้แบ่งประเภทของความต้องการสารสนเทศออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ แบบทั่วไปและแบบเฉพาะเจาะจง ความต้องการสารสนเทศแบบทั่วไปอ้างถึงสารสนเทศที่เป็นหัวข้อที่น่าสนใจในปัจจุบัน ขณะที่ความต้องการสารสนเทศแบบเจาะจงนั้นก่อให้เกิดการค้นหาทางออกและการแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม สารสนเทศค่อนข้างจะมีความหมายในลักษณะที่เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการระงับความต้องการสารสนเทศขั้นต้นของมนุษย์ ดังนั้น ในการศึกษาความต้องการสารสนเทศต้องตระหนักว่า ความต้องการสารสนเทศนั้นไม่คงที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตอยู่ตลอดเวลา เมื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศหนึ่งจบลงก็สามารถเกิดความต้องการสารสนเทศใหม่ต่อไป ยิ่งกว่านั้น แม้จะมีความต้องการสารสนเทศใกล้เคียงกันหรือในทำนองเดียวกัน แต่อาจแสดงออกถึงความต้องการสารสนเทศได้ต่างกันไป

โรเบิร์ต ไอโคจา-โอดองโก (Robert Ikoja-Odongo 2006) กล่าวว่า ความต้องการสารสนเทศ คือตัวขับเคลื่อนภายในตัวบุคคลให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นเมื่อบุคคลทราบว่าเกิดสิ่งผิดปกติขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจและรู้ความหมาย

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2545) กล่าวว่า ความต้องการสารสนเทศ เป็นภาวะที่ผู้ใช้รู้สึกว่าจะจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ เช่น การถามเพื่อนฝูง หาหนังสืออ่านค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด หรือค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ผลที่ได้นั้น คือ ผู้ใช้อาจประสบความสำเร็จได้สารสนเทศที่ต้องการ หรืออาจล้มเหลวไม่พบสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งแรก จึงต้องเลือกแหล่งสารสนเทศอื่นและหันไปค้นหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นต่อไป ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ

เบลกิน (Belkin, Oddy and Brooks 1982) มองว่าสารสนเทศเป็นเหตุผลที่ใช้แก้ไข ปัญหาต่างๆ ซึ่งปัญหาเกิดจากสิ่งที่ความรู้พื้นฐานมีไม่เพียงพอ หรือความรู้ที่มีอยู่นั้นผิดพลาด

ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศซึ่งนำไปสู่การแสวงหาสารสนเทศเพื่อจะนำไปสลายความไม่เพียงพอที่อยู่ในรูปของ ช่องว่าง ความขาดแคลน ความไม่แน่ใจ หรือความเรรวน

เทลเลอร์ (Taylor 1968) อธิบายความต้องการสารสนเทศที่เป็นตัวขับเคลื่อนในบุคคลว่า เหมือนกับการมีบางจุดที่ไม่สมบูรณ์ในภาพของบุคคล ซึ่งเรียกว่า “ส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์พร้อม” ของบุคคลที่มีผลกระทบต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล โดยความไม่สมบูรณ์เพียงพอนี้เทลเลอร์มองเห็นระดับของความต้องการสารสนเทศ 4 ระดับ ได้แก่

1.ระดับจิตใต้สำนึกหรือระดับที่ไม่รู้ตัว (visceral) ความต้องการระดับนี้ บุคคลอาจยังไม่รู้ตัวว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ

2.ระดับจิตสำนึก (conscious) บุคคลทราบว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ แต่ยังไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าต้องการสารสนเทศเรื่องใด

3.ระดับที่แสดงออกถึงความต้องการสารสนเทศ (formalized) เป็นความต้องการสารสนเทศในระดับที่บุคคลสามารถระบุได้อย่างชัดเจน

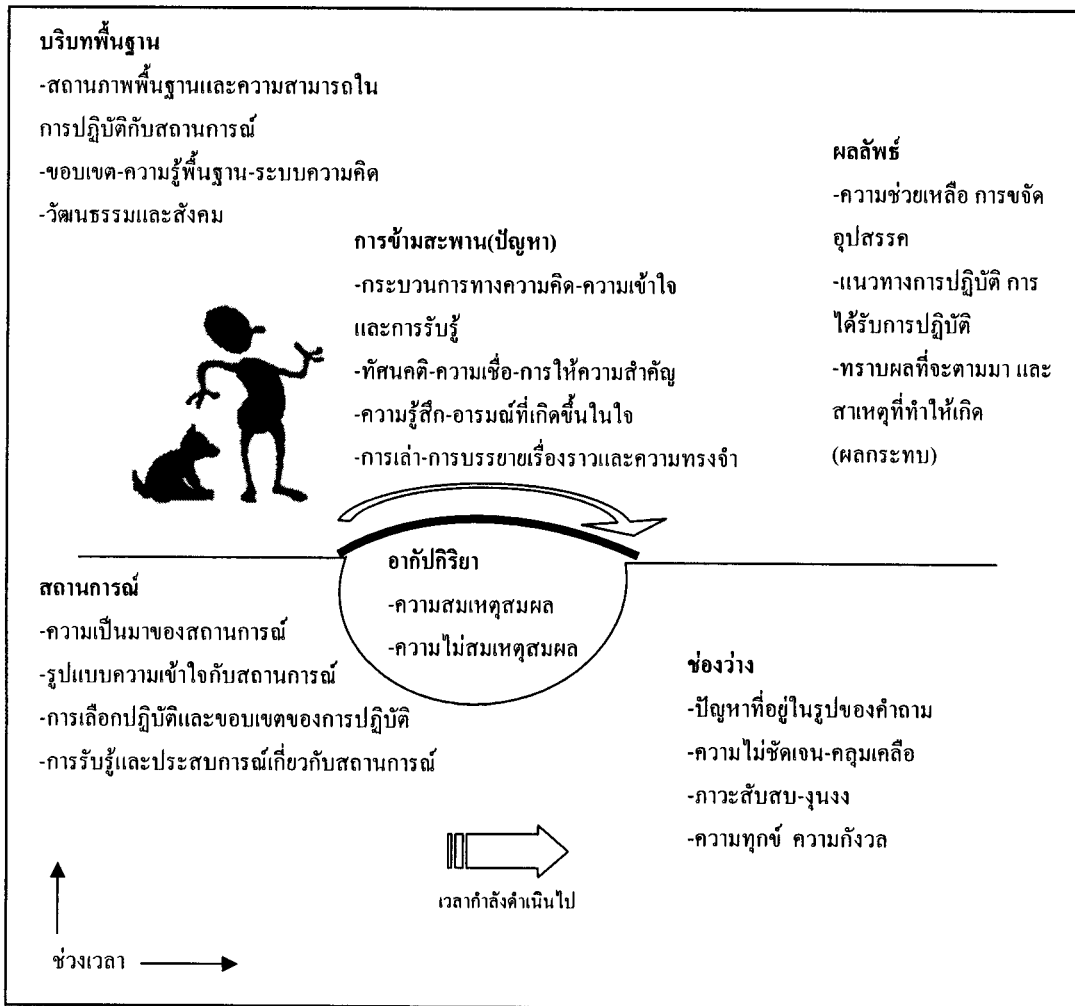
4.ระดับที่ปรับตามระบบหรือบริการสารสนเทศ (compromised) เป็นความต้องการสารสนเทศในระดับที่บุคคลยอมรับและคาดหวังผลลัพธ์ของความต้องการสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ของระบบค้นคืนสารสนเทศ คือ การค้นให้ได้สารสนเทศเฉพาะที่ผู้ใช้ต้องการ ทั้งอยู่ในรูปแบบและเวลาที่ต้องการ อย่างไรก็ตาม การออกแบบระบบค้นคืนสารสนเทศดังกล่าวได้ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลนำเข้าและสารสนเทศต่างๆ ก่อนที่จะประมวลผลลัพธ์ที่พึงได้ด้วยเหตุนี้จึงต้องศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งถือว่ามีส่วนสำคัญทั้งต่อ ข้อมูลนำเข้า และผลลัพธ์ของระบบ (Vickery 1971)

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ ในการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการสารสนเทศของเจ้าของศูนย์ระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน นี้ แนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญได้แก่

2.2.1 ทฤษฎีเซนส์เมกกิง (Sense Making) ของเดออร์วิน เน้นการศึกษาความต้องการสารสนเทศเฉพาะบุคคล เปลี่ยนแนวคิดที่ว่าความต้องการสารสนเทศที่มีลักษณะคงที่ตายตัว มาสู่ความต้องการสารสนเทศที่แปรเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อม ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่ามนุษย์พยายามหาหรือสร้างความสมเหตุสมผลด้วยตนเอง ซึ่งความสมเหตุสมผลนี้จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์และกาลเวลา โดยเฉพาะในขณะบุคคลประสบกับปัญหา จะเกิดช่องว่างทางสารสนเทศ (gap) ระหว่างสารสนเทศที่ตนมีอยู่และสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในการเผชิญกับ

สถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัญหานั้น ทำให้กระบวนการในการแก้ไขสถานการณ์หยุดชะงักใน ขณะที่เวลายังคงดำเนินต่อไป อนุমানได้ว่าบุคคลจึงต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการสร้าง สะพานเพื่อใช้ในการข้ามผ่านสถานการณ์ที่เป็นปัญหานั้นไป ซึ่งเบรนดา เดอร์วิน ได้คิด แบบจำลองของแนวคิดทฤษฎีนี้เพื่อใช้ในการอธิบาย ดังภาพที่ 2.1

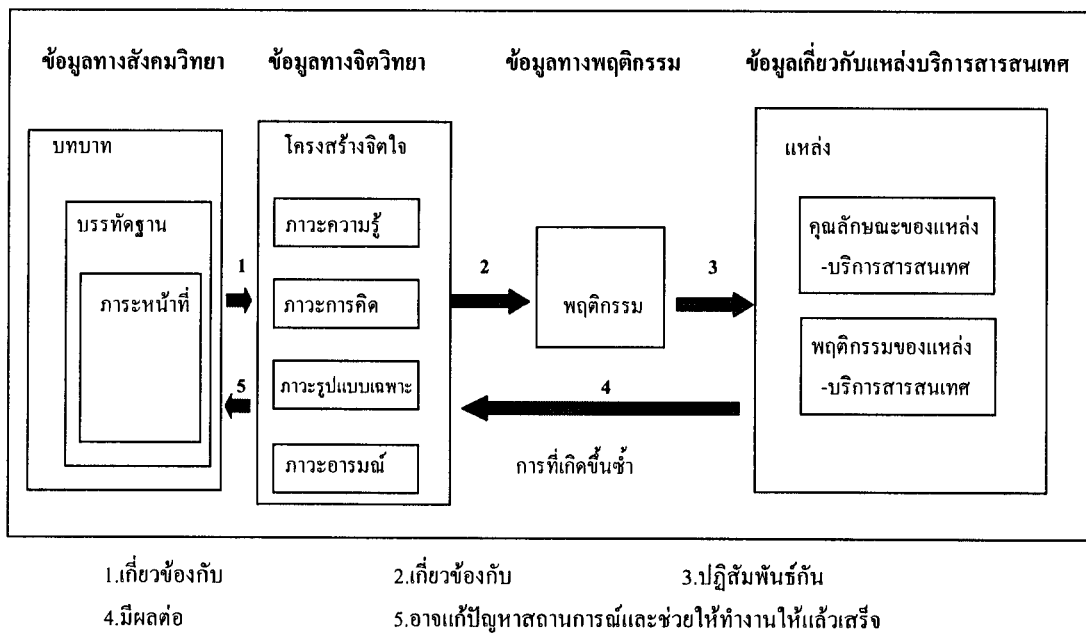


ภาพที่ 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเซนส์เมกกิง (Sense Making) ของเบรนดา เดอร์วิน
 ที่มา: Dervin, Brenda. (2003). *Sense-Making Methodology Reader. Selected Writings of Brenda Dervin*. Cresskill, NJ: Hampton Press

จากภาพที่ 2.1 เบรินดา เดอร์วิน (Brenda Dervin 2006) ได้อธิบายเซนส์เมกกิงว่าคือ การศึกษากระบวนการทางความคิดที่เกิดขึ้น และศึกษาวิธีการสื่อสารในการวิจัยเพื่อออกแบบ ระบบพื้นฐานของการติดต่อสื่อสารในกิจกรรมต่างๆ โดยมีแนวความคิดว่าเมื่อบุคคลเผชิญกับ เหตุการณ์ที่เป็นปัญหาเหมือนกับการเกิดช่องว่างขึ้น บุคคลจะพยายามสร้างหนทางหรือสะพาน โดยนัยเพื่อข้ามผ่านปัญหาขึ้น ซึ่งมีผู้สนใจในทฤษฎีนี้จากสาขาต่างๆ ทั่วโลก โดยการนำทฤษฎี เซนส์เมกกิงมาใช้ในการศึกษาความต้องการสารสนเทศและการแสวงหาสารสนเทศเฉพาะบุคคล ในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่างๆ อย่างกว้างขวาง การศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ ช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจ ซึ่งจะนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดบริการสารสนเทศ พัฒนาระบบ ค้นคืนที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และแสดงให้เห็นความเปลี่ยนแปลง จากการเน้นระบบ เป็นศูนย์กลางมาสู่การเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (Savolainen 1993)

เดอร์วิน และ นิแลน (Dervin and Nilan 1986) กล่าวว่า กระบวนการเซนส์เมกกิงเป็นการเจาะลึกถึงตัวผู้ค้นหาสารสนเทศหรือตัวผู้ใช้นั้นเอง ความต้องการสารสนเทศจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใ้ค้นพบว่าสารสนเทศที่ตนมีอยู่ “ไม่สมเหตุสมผล” อีกต่อไปจึงจำเป็นต้องค้นหาสารสนเทศ โดยได้พัฒนากรอบการพิจารณาที่เรียกว่า “เหตุการณ์-ช่องว่าง-การใช้” (situation-gap-use) โดยเริ่มจากเหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ เหตุการณ์ที่นำไปสู่ช่องว่างทางสารสนเทศ ซึ่งจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้เป็นสะพานข้ามผ่านช่องว่างนี้ เมื่อข้ามช่องว่างไปแล้วย่อมเท่ากับการใช้สารสนเทศดังกล่าวอันก่อให้เกิดผลลัพธ์ และเกิดความรู้สึกสมเหตุสมผลขึ้นใหม่ (Goldbold 2006) เซนส์เมกกิงเปรียบเทียบกับกรณีที่เจ้าของสุนัขพยายามสร้างสะพานหรือหนทางที่จะข้ามผ่านช่องว่าง

2.2.2 แนวความคิดของมาร์ค เฮปเวิร์ธ เฮปเวิร์ธพัฒนากรอบแนวความคิดมาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ดูแลเด็ก คนเจ็บ คนพิการ หรือคนชรา จำนวน 60 คน ในปี 2000 ประเทศอังกฤษ โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ด้านสารสนเทศของผู้ดูแลเหล่านั้น และนำมาสร้างกรอบแนวคิดที่มีประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ (Hepworth 2004) โดยสามารถแสดงกรอบแนวความคิดของเฮปเวิร์ธ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบความคิดการวิจัยของเฮปเวิร์ธ

ที่มา: Hepworth, Mark. (2004). "A Framework for Understanding User Requirements For an Information Service: Defining the Needs of Informal Carers." *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 55, 8: 695-708

จากภาพที่ 2.1 เป็นกรอบแนวความคิดการวิจัยของเฮปเวิร์ธที่แสดงหมวดหมู่หลักและหมวดหมู่ย่อยของข้อมูลที่อธิบายความต้องการสารสนเทศ ซึ่งอธิบายถึงความต้องการสารสนเทศระดับบุคคลว่าประกอบด้วยบริบทที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ทางสังคมวิทยา ทางจิตวิทยา ทางพฤติกรรม และทางแหล่งสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศนี้สามารถแบ่งระดับของการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ ระดับกลุ่ม ระดับปัจเจกบุคคล และระดับที่มีปฏิสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดนี้สร้างขึ้นมาจากความสนใจในกรอบแนวคิดเกี่ยวกับ "พฤติกรรมสารสนเทศ" และ "กระบวนการค้นคืนสารสนเทศ" สิ่งที่เกี่ยวข้องกันคือกรอบแนวคิดของวิลสัน ปี 1996 (Wilson 1999) และกรอบแนวคิดของอิงเวอร์สัน (Ingwerson 1996) กรอบแนวคิดทั้งคู่นั้นมีความสำคัญไปที่การรวบรวมและจัดหมวดหมู่ให้กับข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกัน ขณะที่กรอบแนวคิดอื่นๆ จะละทิ้งไปที่ส่วนย่อยๆ ของข้อมูล

อย่างไรก็ตาม การพัฒนากรอบแนวคิดของเฮปเวิร์ธนี้มีพื้นฐานจาก "คนในบริบท (person-in-context)" เป็นแนวคิดในการบ่งบอกบทบาท บรรทัดฐาน และภาระหน้าที่ของบุคคล

ต่อสถานการณ์ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้จำแนกตัวแปรที่อยู่ในสถานการณ์ ข้อมูลเหล่านี้พบได้ในฐานะของการแทรกแซงและปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีความโดดเด่นและสามารถจัดหมวดหมู่ร่วมกัน รวมไปถึงการศึกษา “กลไกที่ทำให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยา (activating mechanisms)” ของวิลสัน ทั้งในรูปแบบที่เกิดปฏิกิริยาได้ตอบและไม่เกิดปฏิกิริยาได้ตอบ แล้วนำมาจัดหมวดหมู่ข้อมูลทางจิตวิทยา (passive/active) ภายใต้อันของแบบเฉพาะ (style) และขั้นของการรับรู้ ทำให้สามารถพบปฏิกิริยาดังกล่าวได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นในขั้นของแบบเฉพาะอาจจะเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศได้ และเน้นที่ผลกระทบทางอารมณ์ที่เกิดจากการขาดแคลนสารสนเทศ

แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับ การวิเคราะห์ลำดับความคิด (การเคลื่อนที่ของบทบาทที่มีปฏิสัมพันธ์กัน การวิเคราะห์ระดับปัจเจกบุคคล การวิเคราะห์ระดับกลุ่ม) และความสำคัญของการใช้ประโยชน์จากแหล่งสารสนเทศ เพื่อนำมารวบรวมและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเหล่านี้เป็นเครื่องบ่งบอกชนิดของบริบททางสารสนเทศของผู้ใช้ที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ได้อย่างชัดเจน

3. เจ้าของสุนัข

เจ้าของสุนัขเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาร้านนี้ เนื่องจากเป็นบุคคลสำคัญในการให้ความช่วยเหลือและนำสุนัขซึ่งประสบเหตุวิกฤติมารับการรักษา ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของสุนัขมีหลายรูปแบบออกไป แต่โดยรวมแล้วก็ไม่มีความหมายคล้ายคลึงหรือไม่แตกต่างกันมากนัก ดังเช่น การให้การดูแลรักษาสุขภาพสุนัขเป็นภาระหน้าที่ประการหนึ่งของเจ้าของสุนัขในการเลี้ยงดูสุนัข ในเรื่องนี้ เอนก รักเงิน (2544) ได้ศึกษาเรื่อง หมานในวิถีชีวิตคนไทย พบว่า สัตว์พื้นบ้านไทยทั่วไปจะมีความทนทานต่อโรคต่างๆ ได้ดี แต่ปัจจุบันมีการนำสุนัขสายพันธุ์ต่างๆ เข้ามาเลี้ยงเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดโรคต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และมีการสาธารณสุขที่ทันสมัยเกี่ยวกับสุนัข ดังนั้น การดูแลรักษาสุขภาพสุนัขจึงมีความแตกต่างกันตามยุคสมัย

ปัจจุบันสังคมไทยมีวิทยาการทางการแพทย์ในการรักษาโรคสัตว์ที่ทันสมัย ชาวบ้านให้ความสนใจดูแลรักษาโรคแก่สุนัขของตนเองเพิ่มมากขึ้น และพันธุ์สุนัขก็ยังมีหลากหลายทั้งสายพันธุ์ไทยและพันธุ์ต่างประเทศ จึงทำให้สุนัขได้รับการดูแลรักษาจากผู้เลี้ยงที่แตกต่างกัน สุนัขพันธุ์ไทยมีความทนทานต่อโรคสูง สุนัขพันธุ์ต่างประเทศมีความทนทานต่อโรคได้น้อยและต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษ เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่างๆ ตามโปรแกรม การรักษาพยาบาล และการบำรุงร่างกาย เป็นต้น

นอกจากนี้การศึกษานี้ เอนก รักเงิน ยังพบอีกว่า การดูแลรักษาสุขภาพสุนัขขึ้นอยู่กับผู้เลี้ยงเป็นสำคัญ แต่ส่วนใหญ่ผู้เลี้ยงสุนัขพันธุ์ต่างประเทศจะดูแลเอาใจใส่สุนัขมากกว่าผู้เลี้ยงสุนัขพันธุ์ไทย และผลจากการรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประเภทต่างๆ ทำให้เจ้าของสุนัขได้รับรู้ข่าวสารเรื่องโรคต่างๆ ที่เกี่ยวกับสุนัข ดังนั้นจากอดีตสู่ปัจจุบันทำให้การดูแลเอาใจใส่สุนัขมีความพิถีพิถันมากขึ้น ตามความชอบและความผูกพันใกล้ชิดกับสุนัขที่ตนเองเลี้ยงไว้ภายในบ้าน

ดังนั้น เจ้าของสุนัขจึงมีความต้องการสารสนเทศที่หลากหลาย แต่ความต้องการสารสนเทศหลักๆ เกี่ยวข้องกับการนำสารสนเทศมาใช้เพื่อการดูแลเอาใจใส่สุนัขที่ตนเองเลี้ยงไม่ว่าจะเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ อาหาร อุปกรณ์เครื่องใช้ในการดูแลสุนัข กิจกรรมที่ทำร่วมกับสุนัข และหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. สถานการณ์วิกฤติ

สถานการณ์วิกฤติ (Critical Incident) หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่แตกต่างไปจากสถานการณ์ปกติที่เกิดขึ้นเป็นประจำทั่วไป ก่อให้เกิดการเสียสมดุลทางอารมณ์ในระดับสูง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับวิกฤติการณ์ สไลเคิว (Slaikeu 1984) กล่าวถึง ลักษณะที่บ่งบอกถึงสถานการณ์ที่อยู่ในสภาวะวิกฤติว่ามีองค์ประกอบ ดังนี้

4.1.1 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน ทันทีทันใด แตกต่างไปจากเหตุการณ์ที่ดำเนินอยู่ตามปกติ ทำให้เกิดความตื่นตระหนก ก่อให้เกิดความตึงเครียด ซึ่งเป็นสภาพความตื่นตระหนกเล็กน้อย เป็นความตึงเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติของการดำรงชีวิตในสังคม เช่น การทำงาน หรือความวุ่นวายเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน สภาพเช่นนี้ส่งผลต่อการรับข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร และการแพร่กระจายข่าวสารในระดับต่ำ โดยเฉพาะข่าวลือมีการแพร่กระจายน้อย เป็นเพียงแค่การเสริมข่าวสารที่เป็นทางการบางเรื่องเท่านั้น

4.1.2 สภาวะการสูญเสีย ได้แก่ ความเศร้าโศก ความทุกข์ทรมาน ผู้ประสบภาวะวิกฤตทุกคน คือ ผู้ที่ประสบภาวะการสูญเสียด้านต่างๆ ทั้งกายและใจ ซึ่ง จอร์จ ลิบแมน เองเกิล (George Libman Engel 1964) ได้แบ่งระยะความเศร้าโศก ซึ่งเกิดจากการสูญเสียไว้ 3 ระยะ ได้แก่ ระยะความตื่นตระหนกและไม่เชื่อ ระยะรับรู้การสูญเสีย และระยะปรับตัวคืนสู่สภาวะปกติ โดยที่ ระยะความตื่นตระหนกและไม่เชื่อ เป็นระยะที่ผู้ประสบการสูญเสียพยายามลดความตกใจด้วยการปฏิเสธ การเสแสร้งเพื่อปิดหรือปกปิด ระยะรับรู้การสูญเสีย ผู้ที่รับรู้การสูญเสีย จะแสดงกิริยาเพื่อต่อต้านการสูญเสียออกมาในหลายรูปแบบ เช่น โกรธ ไม่พอใจ ก้าวร้าว และ

ระยะปรับตัวคืนสู่สภาวะปกติ เป็นการยอมรับความสูญเสียหลังจากได้ทดสอบความจริง การตอบสนองทางอารมณ์ต่อๆ ฝอนคลายลง เป็นระยะของการปรับจิตใจ

เจอร์ราร์ด เคปแลน (Gerald Caplan 1951) กล่าวว่า ภาวะวิกฤตินั้นเกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับอุปสรรคในการไปถึงเป้าหมายสำคัญในชีวิต ในบางเวลาอุปสรรคนั้นก็ใหญ่เกินกว่าจะสามารถข้ามผ่านไปได้ เป็นช่วงเวลาที่เกิดความยุ่งเหยิงตามมา ช่วงเวลาที่จิตใจไม่สงบ และเป็นขณะที่ความพยายามในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ล้มเหลว

นอกจากนี้ อากิวีราและมิสซิกค์ (Aguilera and Missick 1986) อธิบายถึงภาวะวิกฤติตามสถานการณ์ (situational crisis) ว่าเป็นภาวะที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์จากภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันหรือไม่ได้คาดคิดมาก่อน องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการจะปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล (balancing factor) คือ การมีระบบสนับสนุนในสถานการณ์อย่างเพียงพอ (adequate situational support) คือ เมื่อบุคคลต้องเผชิญสถานการณ์ที่เป็นปัญหา หากได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่นที่มีความเข้าใจ อาจช่วยให้เข้าใจปัญหาและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ในทางตรงข้ามหากไม่ได้รับความช่วยเหลืออาจรู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกสิ้นหวังไร้ที่พึ่งพิง ความตึงเครียดก็จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนไม่สามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุลได้

4.2 ภาวะวิกฤติทางอารมณ์ เป็นภาวะที่บุคคลประสบความล้มเหลวในการเผชิญปัญหา เกิดภาวะเสียสมดุลทางอารมณ์ และมีการแสดงออกทางพฤติกรรม ได้แก่ ซึมเศร้า ตกใจ กลัว ปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้น สับสน การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ

ลักษณะของภาวะวิกฤติทางอารมณ์ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ภาวะวิกฤติที่เกิดจากการเจริญเติบโตเข้าสู่วุฒิภาวะ (Developmental หรือ Maturational crisis) เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเจริญเติบโตค่อยๆ เกิดขึ้น และพัฒนาการของชีวิตผ่านระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย จิตใจ และสังคมร่วมกับความรู้สึกรุนแรงต่างๆ และภาวะวิกฤติตามสถานการณ์ (Situational crisis) เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์โดยทันที หรือภาวะเครียดจากภายนอกที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือไม่ได้คาดคิดมาก่อน ซึ่งสถานการณ์วิกฤติของเจ้าของสุนัขที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้จัดอยู่ในประเภทของภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์นี้

4.3 อาการที่ระบุว่าสัตว์เลี้ยงอยู่ในภาวะวิกฤติ เป็นการแสดงอาการป่วยของสัตว์เลี้ยงที่บ่งชี้ให้เห็นสุขภาพอยู่ในภาวะไม่ปกติจะต้องได้รับการช่วยชีวิตเร่งด่วน โดยอาการผิดปกติของสุนัขที่จะต้องนำไปพบสัตวแพทย์ทันทีนั้น ได้แก่ อาการกลุ่มโรคหัวใจหรือโรคปอด กลุ่มได้รับบาดเจ็บต่างๆ หรือรับสารพิษ หรือโดนวางยาเบื่อ กลุ่มอาการเกี่ยวกับการบาดเจ็บจากความร้อน

หรือความหนาวเย็น กลุ่มอาการเกี่ยวกับทางเดินอาหารที่ผิดปกติ กลุ่มอาการทางประสาทหรือกล้ามเนื้อ และกลุ่มอาการทางระบบทางเดินปัสสาวะ หรือระบบสืบพันธุ์ (สื่อรักสัตว์เลี้ยง 2550: 62-63)

4.3.1 อาการกลุ่มโรคหัวใจหรือโรคปอด กลุ่มอาการนี้ได้แก่ จับชีพจรไม่ได้ หรือหัวใจไม่เต้น หายใจหอบหรือหายใจไม่ออก เหงือกหรือลิ้นซีดขาวหรือม่วงคล้ำ หรือจมน้ำ

4.3.2 อาการกลุ่มที่ได้รับบาดเจ็บต่างๆ หรือได้รับสารพิษ หรือโดนยาเบื่อ กลุ่มอาการนี้ได้แก่ กระจกหักหรือมีแผลลึกถึงกระดูก เลือดออกอย่างรุนแรงที่ห้ามเลือดไม่อยู่ หรือเลือดไหลไม่หยุด บาดเจ็บที่ดวงตา เช่น ถูกสุนัขกัด มีแผลถูกยิง ถูกรถชน หรือสิ่งที่เคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วชน มีบาดแผลทะลุถึงช่องท้องหรือทรวงอก ถูกกระทบกระแทกที่ศีรษะทุกชนิด ถูกสัตว์มีพิษต่อยหรือกัด หรือถูกพิษจากสัตว์ มีอาการน้ำลายฟูมปากโดยกะทันหัน เขียวทักฉีก ออกมานอกเหงือก มีบาดแผลผิวหนังลึกขาดอย่างฉกรรจ์ ตกตึกหรือตกจากที่สูง หน้าบวมกะทันหัน

4.3.3 กลุ่มอาการเกี่ยวกับการบาดเจ็บจากความร้อน หรือความหนาวเย็น กลุ่มอาการนี้ได้แก่ โคนไฟฟ้าช็อตจนมีแผลไหม้เกรียม ถูกไฟไหม้หรือถูกรมควัน เป็นลมแดดหรือลมร้อน มีไข้ขึ้นสูงเกิน 105 องศาเซลเซียส (อุณหภูมิสุนัขปกติ 102.5 องศาเซลเซียส) ตัวเย็นจัดผิดปกติ หรือมีอุณหภูมิต่ำกว่า 96 องศาเซลเซียส

4.3.4 กลุ่มอาการที่เกี่ยวกับทางเดินอาหารที่ผิดปกติ กลุ่มอาการนี้ได้แก่ ปวดเกร็งท้องเป็นเวลานานแต่ไม่ถ่ายอุจจาระออกมา ท้องบวมหรือขยายตัวใหญ่อย่างกะทันหัน สำลึกล้ำ น้ำนม หรืออาหาร อาเจียนเป็นเลือดหรืออาเจียนไม่หยุด ท้องเสียมีเลือดปนหรือกลิ่นเหม็นคาวอย่างรุนแรง หรือถ่ายไม่หยุด กลืนกินของแปลกปลอมเข้าไป อุจจาระมีเลือดปน ก้นทะลักหรือมีเลือดออกทางทวารหนัก กินยาเกินขนาดหรือสงสัยว่าไปกินสารพิษมา

4.3.5 กลุ่มอาการทางระบบประสาท หรือกล้ามเนื้อ กลุ่มอาการนี้ได้แก่ หมด เรียวหมดแรง ขาไม่มีแรง เชื่องซึมผิดปกติ หมดสติ เป็นลม หรือโคม่า ชักทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นชักเกร็งหรือชักกระตุก คอแข็ง ดวงตากระตุกหรือแกว่งไปมา เดินหมุนเป็นวงกลมและไม่ยอมใช้ขาหลัง สุนัขเจ็บปวดอย่างรุนแรงและต่อเนื่องเป็นเวลานาน ขารับน้ำหนักตัวไม่ได้อย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเจ็บขาเดียวหรือหลายขา

4.3.6 กลุ่มอาการทางระบบทางเดินปัสสาวะหรือระบบสืบพันธุ์ มีอาการ คลอดลูกไม่ออกหรือคลอดยาก อวัยวะเพศผู้ออกมานอกหนังหุ้มและกลับเข้าที่ไม่ได้ แบ่งปัสสาวะอย่างต่อเนื่องแต่ไม่มีปัสสาวะออกมา มีเลือดออกจากอวัยวะเพศเกิดขึ้นได้ทั้งตัวผู้และตัวเมีย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ

คอดจ์ (Dodge 1969) ได้ศึกษา ความต้องการข้อมูลของผู้ป่วยที่โรงพยาบาลเจนีวา เมืองนิวยอร์ก จำแนกผู้ป่วยตามระดับการศึกษา แผนกที่พักรักษา ชนิดโรคของผู้ป่วย และอายุ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลที่ผู้ป่วยต้องการทราบมาก คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับการวินิจฉัยโรค สาเหตุของความเจ็บป่วย และระยะเวลาที่ต้องพักรักษาในโรงพยาบาล

ปณิตา แซ่เจีย และคณะ (2542) ศึกษา ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยที่ถูกจำกัดการเคลื่อนไหวในหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ โรงพยาบาลยโสธร จากกลุ่มตัวอย่าง 46 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก พบว่า ปัญหาของผู้ป่วยที่ถูกจำกัดการเคลื่อนไหว เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความเป็นห่วงบุคคลในครอบครัว คิดว่าการนอนอยู่บนเตียงทำให้รู้สึกไม่อิสระ รู้สึกเกรงใจ ไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ เป็นห่วงบ้านและทรัพย์สินที่บ้าน และห่วงเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ส่วนความต้องการของผู้ป่วยที่ถูกจำกัดการเคลื่อนไหว เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ต้องการรักษาโดยไม่ต้องผ่าตัด ต้องการทราบระยะเวลาที่ต้องอยู่โรงพยาบาล ต้องการทราบข้อมูลจากแพทย์เกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่อย่างละเอียด ต้องการหายจากโรคที่เป็นและมีสภาพร่างกายปกติ ไม่พิการ สามารถทำงานได้อย่างปกติ และเข้าสังคมได้ดังเดิม

วันเพ็ญ ปรีดิยาธร (2543) ศึกษา การเปิดรับทัศนคติและความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 409 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางลักษณะทางประชากรมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน (2) ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางลักษณะทางประชากรมีทัศนคติต่อข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน (3) ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางลักษณะทางประชากรมีความต้องการข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน (4) การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติต่อข้อมูลข่าวสาร (5) การเปิดรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการข้อมูลข่าวสาร (6) ทัศนคติต่อข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการข้อมูลข่าวสาร

อิสราวรรณ สนธิภูมาศ (2545) ศึกษา ความต้องการข้อมูลเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจสวนหัวใจ โรงพยาบาลมหาราช นครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยโรคหัวใจที่เคยได้รับการตรวจสวนหัวใจ ของศูนย์โรคหัวใจ จำนวน 42 คน พบว่า ผู้ป่วยที่ได้รับ

การตรวจสอบหัวใจมีความต้องการข้อมูลเตรียมความพร้อมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ป่วยมีความต้องการข้อมูลเตรียมความพร้อมรายด้านเกี่ยวกับวิธีการหรือรายละเอียดอยู่ในระดับมาก ผู้ป่วยมีความต้องการข้อมูลเตรียมความพร้อมรายด้านเกี่ยวกับคำแนะนำสิ่งที่ควรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และผู้ป่วยมีความต้องการข้อมูลเตรียมความพร้อมรายด้านเกี่ยวกับทักษะการเผชิญความเครียดอยู่ในระดับมาก โดยสรุปจากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความต้องการข้อมูลเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยที่เคยได้รับการตรวจสอบหัวใจได้เป็นอย่างดี สามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปจัดทำโปรแกรมความรู้แก่ผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจสอบหัวใจที่ตรงตามความต้องการของผู้ป่วยต่อไป

จริยา กฤติยวรรณ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะและการรับรู้ความต้องการของผู้ดูแล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะ ในหอผู้ป่วยศัลยกรรมประสาทโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 155 ราย และผู้ดูแลผู้ป่วยดังกล่าวจำนวน 155 ราย ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือแบบสอบถามความต้องการของผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะ แบบสอบถามผู้ดูแลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะมีความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารมากกว่าด้านอื่นๆ ผู้ดูแลรับรู้ว่าคุณป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะมีความต้องการข้อมูลข่าวสารมากกว่าด้านอื่นๆ และผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะและการรับรู้ความต้องการของผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะซึ่งอาจใช้เป็นแนวทางในการให้พยาบาล เช่น การให้ข้อมูลแนะนำแก่ผู้ป่วยและผู้ดูแล เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาวะแทรกซ้อน ลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

อชฎา เหมะจันทร์ (2546) ได้ศึกษาความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับยาของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าจังหวัดนนทบุรี จากผู้ป่วยโรคเบาหวานจำนวน 345 คน โดยการสุ่มแบบโควต้า เครื่องมือคือแบบสอบถามความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับยารวมทั้งแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับยา ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีระดับการได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับยาและความต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่พบว่าผู้ป่วยที่มีระยะเวลาที่เป็นโรคเบาหวานแตกต่างกัน มีระดับการได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับยาและความต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้เมื่อควบคุมอิทธิพลของระดับการศึกษา พบว่าผู้ป่วยที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีระดับการได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับยาจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ แตกต่างกัน โดยเฉพาะจากบุคลากรทางการแพทย์และเอกสารวิชาการ

พอล เฮนดรา และคาบราลลี (Paul, Hendry and Cabrelli 2004) ศึกษา ความต้องการข้อมูลของผู้ป่วยและญาติในระหว่างการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินไปยังห้องพักรักษา เพื่อพัฒนาคู่มือสำหรับผู้ป่วยและญาติในการเตรียมตัวย้าย โดยใช้แบบสำรวจข้อมูลและนำมา ประเมินผล ผลการวิจัยปรากฏว่า การย้ายผู้ป่วยจากห้องฉุกเฉินไปยังห้องพักรักษา มีความสัมพันธ์ โดยตรงอย่างมีนัยสำคัญกับความเครียดอันเนื่องมาจากการปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ใหม่ของทั้ง ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งความเครียดอาจมาจากการเพิ่มภาระของเจ้าหน้าที่พยาบาลในห้องพักรักษาเนื่องจาก ความรุนแรงของอาการป่วย ยิ่งไปกว่านั้นผู้ป่วยมักต้องการการดูแลที่มากกว่าปกติ ผู้ป่วยและ ญาติอาจลืมคำสั่งของแพทย์จะสร้างความวิตกกังวลและความเครียดเพิ่มขึ้นได้อีก ปัญหาดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสุขภาพร่างกายและคุณภาพชีวิต การศึกษาชี้ให้เห็นความสำคัญของคุณค่า ในการให้ข้อมูลในรูปแบบตัวหนังสือในระหว่างย้ายผู้ป่วย ยิ่งกว่านั้นการศึกษายังเป็นการยืนยัน ถึงความสำคัญในการได้รับข้อมูลของญาติและผู้ป่วย ซึ่งทำให้แพทย์จำเป็นต้องมีการเขียนข้อมูลที่ ผู้ป่วยต้องการเพิ่มเติมในแผนการย้ายผู้ป่วยออกจากห้องฉุกเฉิน ซึ่งทำให้ผู้ป่วยและญาติสามารถ หาแหล่งข้อมูลจากคำแนะนำทางวาจาของแพทย์ได้ทันทีที่ต้องการ

แอนเคม (Ankem 2005) ศึกษา ประเภทของความต้องการสารสนเทศของผู้ป่วย โรคมะเร็ง โดยทำการรวบรวมบทความที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่า สารสนเทศเกี่ยวกับการป่วย และการรักษาเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการทราบมากที่สุด การตัดสินใจของผู้ป่วยจำเป็นต้องได้รับ สารสนเทศที่จำเพาะประกอบการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาเกี่ยวกับ อายุ การศึกษา เวลา และลักษณะการตัดสินใจของผู้ป่วยทำให้ความแม่นยำและคุณค่าในการประเมินความ ต้องการของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น สารสนเทศที่ผู้ป่วยต้องการและบุคคลิกเฉพาะตัวของผู้ป่วยสามารถใช้ เป็นพื้นฐานในการเลือกข้อมูลที่จะให้แก่ผู้ป่วย นอกจากนี้ ผู้ป่วยที่ต้องตัดสินใจด้วยตนเองใน ระหว่างที่รักษาตัวยังมีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับอาการป่วยของตนเอง และมีหลักฐานที่แสดง ให้เห็นว่าผู้ป่วยที่อยู่ในช่วงรอผลการวินิจฉัยมักต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องโรคมะเร็งที่ น่าจะ เกิดขึ้นซึ่งระยะของ โรคมะเร็งไม่เกี่ยวข้องกับชนิดของข้อมูลที่ต้องการ ข้อสังเกตที่น่าสนใจอย่าง หนึ่งคือเหตุผลเบื้องหลังของความต้องการสารสนเทศของผู้ป่วยบางคนที่มีความต้องการ สารสนเทศอย่างมากเทียบกับผู้ป่วยบางคนที่ไม่ค่อยสนใจสารสนเทศนั้นควรได้นำไปศึกษาต่อ เนื่องจากคำตอบที่ได้ช่วยในการแยกแยะและประเมินผู้ป่วยที่ไม่ยอมรับสารสนเทศอันเนื่องมาจาก ความกลัวหรือความเครียดจากผลของการรับสารสนเทศ

แอตฟิลด์, อัดัมส์ และแบลนด์ฟอร์ด (Attfield, Adams and Blandford 2006) ศึกษา ความต้องการสารสนเทศของผู้ป่วย กรณีศึกษา ก่อนและหลังการเข้ารับคำปรึกษาด้าน สุขภาพกับแพทย์ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ป่วยจำนวน 8 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

คือ กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้บริการของศูนย์บริการประสานงานและให้คำแนะนำของโรงพยาบาล และกลุ่มผู้ป่วยเป็นนักศึกษาปริญญาโทที่กำลังศึกษาด้านการต่อประสานระหว่างคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้ศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีผลต่อความต้องการสารสนเทศ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยจะเริ่มแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับอาการที่เกิดขึ้นจากสถานพยาบาลก่อนเข้ารับคำปรึกษา และใช้เป็นฐานข้อมูลในการพิจารณาแนวทางการวินิจฉัยและรักษาภายหลังจากการเข้าพบแพทย์ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในตัวแพทย์ที่ทำให้การรักษาเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้ป่วยเตรียมตัวแสวงหาสารสนเทศ และความวิตกกังวลของผู้ป่วยเป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการใช้สารสนเทศ

ทิมมินส์ (Timmins 2006) ศึกษา การขยายความแนวความคิดของความต้องการสารสนเทศ โดยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นกับแต่ละบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศส่วนบุคคล เพื่อสนองรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของแต่ละคน โดยนำสารสนเทศมาช่วยแก้สถานการณ์ที่เป็นปัญหา สารสนเทศจึงมีส่วนช่วยในการปรับสถานการณ์ โดยความต้องการสารสนเทศเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับความรู้ที่เกิดขึ้นหลังเหตุการณ์ รูปแบบการแก้ไข หรือสาเหตุ และสามารถจะเป็นลักษณะเฉพาะตามธรรมชาติ

5.2 งานวิจัยเกี่ยวกับเจ้าของสัตว์เลี้ยง สัตว์เลี้ยง และสถานพยาบาลสัตว์

บรอนเดนและคณะ (Bronden et al 2003) ศึกษา ทักษะคติของเจ้าของสุนัขและแมวต่อการรักษาโรคมะเร็งในสัตว์เลี้ยง โดยการใช้แบบสอบถามเจ้าของสุนัขและแมวที่เข้ารับการรักษามะเร็งด้วยวิธีเคมีบำบัดในปี 2000 โดยสอบถามสิ่งที่เจ้าของพบระหว่างการรักษา ผลข้างเคียง ทักษะคติภายหลังการรักษา ผลการศึกษาพบว่า เจ้าของเกือบทั้งหมดมีทักษะคติที่ดีกับการรักษาด้วยเคมีบำบัด การพบผลข้างเคียงของการรักษาด้วยวิธีเคมีบำบัดอยู่ในระดับต่ำ เจ้าของสัตว์เลี้ยงมากกว่าครึ่งเชื่อมั่นว่าการรักษาด้วยเคมีบำบัดมีส่วนเพิ่มอายุขัยและความสุขให้แก่สัตว์เลี้ยง สรุปได้ว่าการรักษาด้วยวิธีเคมีบำบัดได้ผลคุ้มค่าและได้ประโยชน์มากกว่าผลข้างเคียงที่เกิดขึ้นนั่นเอง

พชรวรรณ โสภณภาค (2546) ศึกษา พฤติกรรมการเลี้ยงดูสุนัขของประชาชนในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสระบุรี โดยประยุกต์แนวคิดและทฤษฎี PRECEDE Model กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้ที่ดูแลเลี้ยงดูสุนัขในบ้าน จำนวน 380 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ซึ่งได้แก่ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน สภาพที่อยู่อาศัย และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมในการเลี้ยงดูสุนัขของประชาชน ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลี้ยงดูสุนัขของประชาชน ปัจจัยนำ ซึ่งได้แก่ ความรู้เรื่องโรคพิษสุนัขบ้า ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.2535 และเจตคติต่อการป้องกันและกำจัดโรคพิษสุนัขบ้า ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเลี้ยงดูสุนัขของประชาชน สำหรับปัจจัยเอื้อ ซึ่งได้แก่ การได้มาของสุนัข การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และจำนวนสุนัข มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเลี้ยงดูสุนัขของประชาชน และปัจจัยเสริม ซึ่งได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเลี้ยงดูสุนัขของประชาชน

โรชลิทส์ (Rochlitz 2004) ศึกษา ผลของอุบัติเหตุทางท้องถนนที่มีต่อแมวและเจ้าของ มีสัตว์แพทย์ 6 คน เข้าร่วมการศึกษา มีแมวที่ประสบอุบัติเหตุรถชนทั้งสิ้น 127 ตัว ซึ่งมี 93 ตัวรอดชีวิต และแมวในกลุ่มดังกล่าว 58 ตัวอยู่ในภาวะบาดเจ็บปานกลางถึงรุนแรง ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ในการรักษาตัวที่โรงพยาบาลคิดเป็น 5 วัน ส่วนระยะเวลาที่ต้องอยู่ในการดูแลของสัตวแพทย์นาน 23 วัน ร้อยละ 84 ของแมวที่เข้ารับการรักษาสีค่ารักษาน้อยกว่า 400 ปอนด์ เจ้าของแมวที่รอดชีวิต 51 ตอบกลับแบบสอบถามในช่วงเดือนที่ 3-5 ของการเกิดอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ยเวลาที่แมวกลับเข้าสู่สภาพปกติคือ 47 วัน ซึ่งเป็นข้อมูลจากแมวทั้งสิ้น 41 ตัว ระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1-150 วัน แมว 8 ตัวใช้เวลาในการรักษาตัวนานกว่า 5 เดือน โดยในกลุ่มดังกล่าวมีแมว 4 ตัวต้องรักษาด้วยวิธีการตัดขา ความรุนแรงของอุบัติเหตุเกี่ยวข้องโดยตรงกับค่ารักษา ช่วงเวลาที่ต้องรักษาตัวที่โรงพยาบาล ระยะเวลาที่ต้องอยู่ในการดูแลของสัตวแพทย์และระยะเวลาที่ใช้เพื่อกลับเข้าสู่สภาพปกติ ($r \geq 0.69, p < 0.001$) นอกจากนี้ ยังพบการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในแมวจำนวน 34 พบว่าแมว 23 ตัวเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบดูร้ายขึ้น เทียบนอกบ้านลดลง และหวาดระแวงรถ ถนนหรือสถานที่นอกบ้านเพิ่มขึ้น เจ้าของแมว จำนวน 17 ราย เปลี่ยนวิธีดูแลแมวด้วยการจำกัดการออกนอกบ้านของแมว ส่วนอีก 11 ราย เพิ่มความระมัดระวังมากขึ้น เมื่อสอบถามถึงผลกระทบจากอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องทางจิตใจและด้านการเงิน โดยเปรียบเทียบค่าน้ำหนักของผลกระทบถูกวิเคราะห์การสร้างตัวเลขด้วยระดับคะแนนเป็นระดับ 1 ถึง 7 (จากน้อยไปหามาก) เจ้าของส่วนใหญ่ให้ค่าน้ำหนักของผลกระทบทางจิตใจสูงกว่าผลกระทบทางด้านการเงินอย่างมาก

ปราโต 프리ไวด์ และคณะ (Prato-Previde et al 2006) ศึกษา ความแตกต่างระหว่างเพศของเจ้าของสุนัขที่มีผลต่อสุนัข จำนวน 25 ราย โดยใช้วิธีสังเกตและแบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลทางอารมณ์และความสัมพันธ์ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่แปลกไปจากปกติ (Ainsworth's Strange Situation) โดยศึกษาในเจ้าของสัตว์รวม 25 ราย เป็นชาย 10 ราย และหญิง 15 ราย ใน

ระหว่างการศึกษา ผู้วิจัยให้เจ้าของและสัตว์เลี้ยงอยู่กันอย่างอิสระภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างจากปกติ และบันทึกพฤติกรรมด้วยกล้องวิดีโอ การพูดคุยกับสัตว์เลี้ยงจะถูกประเมินพร้อมกับการได้รับพฤติกรรมการยอมรับและพฤติกรรมการเล่นจากสัตว์เลี้ยง และใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่าลักษณะการสื่อสารด้วยคำพูดมีความแตกต่างกันระหว่างเจ้าของสัตว์เลี้ยงเพศชายและเพศหญิง คือเพศหญิงเริ่มพูดคุยกับสัตว์เลี้ยงก่อนเพศชาย พูดคุยมากกว่า และใช้คำพูดที่อ่อนหวาน แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างเจ้าของทั้งสองเพศด้านความสัมพันธ์ พฤติกรรมการยอมรับเจ้าของตลอดจนพฤติกรรมการเล่นของสัตว์เลี้ยงกับเจ้าของ เจ้าของทั้งสองเพศสามารถเล่นกับสัตว์เลี้ยงและสร้างความผ่อนคลายอารมณ์ต่อสัตว์เลี้ยงได้ ด้านความสัมพันธ์ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศของเจ้าของด้านการเลี้ยงดูสุนัข จากข้อมูลที่ศึกษาทั้งหมด สนับสนุนสมมติฐานเกี่ยวกับแนวโน้มการเลี้ยงดูสัตว์เลี้ยงยุคปัจจุบันเจ้าของเอาใจใส่และให้ความรักแก่สัตว์เลี้ยงที่เต็มลูก ส่วนความแตกต่างด้านการใช้คำพูดระหว่างเพศชายและเพศหญิง สนับสนุนความคิดเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาของผู้หญิงที่เด่นชัดกว่าเพศชาย

มาริเนลลิ และคณะ (Marinelli et al 2006) ศึกษา คุณภาพชีวิตของสุนัข โดยศึกษา อิทธิพลของเจ้าของสุนัขและคุณลักษณะของสุนัข เพื่อศึกษาคุณลักษณะของเจ้าของและสุนัขที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของสุนัข การเก็บข้อมูลกระทำโดยวิธีที่หลากหลาย ได้แก่ (1) แบบสอบถามทั้งสิ้น 3 ชุดเพื่อศึกษาคุณลักษณะเฉพาะของเจ้าของและสุนัข รวมถึงวิธีการดูแลสุนัข (2) การตรวจร่างกายพื้นฐาน (3) การสร้างสถานการณ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสุนัขและเจ้าของ (4) การทดสอบ Lexington Attachment to Pet Scales (LAPS) มีเจ้าของและสุนัขเข้าร่วมการศึกษาทั้งสิ้น 104 คู่ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะสำคัญของการดูแลสุนัขที่ดีคือ สถานภาพโรคของเจ้าของสุนัข ระดับการดูแลสุนัขที่อยู่ในเกณฑ์ไม่ดี คือ ความชราของสุนัข ความใกล้ชิดระหว่างเจ้าของและสุนัข การทำหมันสุนัข และการตรวจร่างกายภายนอก พบว่า การดูแลสัตว์ที่ตีพิมพ์เป็นสุนัขสายพันธุ์แท้ที่มีเจ้าของเป็นผู้ชายที่ชื่นชอบการเลี้ยงสุนัขมากกว่าสัตว์เลี้ยงชนิดอื่น ส่วนการดูแลที่ไม่ดีมักจะพบในสุนัขชราที่ไม่ค่อยใกล้ชิดเจ้าของ ในด้านความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างสุนัขกับเจ้าของจะมีความแน่นแฟ้นอย่างยิ่งในกรณีที่เจ้าของเคยเลี้ยงสัตว์เลี้ยงอย่างผูกพัน ตรงกันข้ามกับในกรณีที่สุนัขเป็นสายพันธุ์แท้ที่เจ้าของเน้นความสัมพันธ์ในฐานะทรัพย์สินสมบัติ ส่วนการศึกษาโดยการใช้ LAPS ขึ้นกับปัจจัยคือ เจ้าของสุนัขที่ไม่มีบุตรจะมีความสัมพันธ์กับสัตว์เลี้ยงแน่นแฟ้นกว่า สุนัขที่เข้าร่วมการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตที่ดี เนื่องจากความผูกพันทางใจกับเจ้าของสุนัข แต่สิ่งที่ส่งผลให้ความสัมพันธ์น้อยลงคือความชราและความเหินห่าง

พาล์มเมอร์ และคัสแตนส์ (Palmer and Custance 2007) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของและสุนัขในด้านการคำนึงถึงความปลอดภัย โดยใช้วิธี Ainsworth's Strange Situation เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐานและหาข้อสรุปเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสัตว์เลี้ยงกับเจ้าของมีความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับลูกของคน ใช้การศึกษาโดยการสร้างสถานการณ์เปรียบเทียบขึ้น 2 สถานการณ์ คือ สถานการณ์ที่สุนัขอยู่กับเจ้าของ และสถานการณ์ที่สุนัขอยู่กับคนแปลกหน้า ผลการวิจัยพบว่า สุนัขจะมีแสดงอาการดีใจเมื่อได้พบเจ้าของและมีการอาการสงบเมื่อได้อยู่กับเจ้าของ แต่จะแสดงอาการไม่เป็นมิตรและหวาดระแวงกับคนแปลกหน้า สรุปได้ว่าพฤติกรรมของสุนัขที่แสดงออกนั้น เป็นหลักฐานสำคัญในการทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสัตว์เลี้ยงและเจ้าของที่มีความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับความสัมพันธ์ระหว่างลูกกับพ่อแม่

5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์วิกฤติ

บราวและคณะ (Brew et al 1978) ศึกษา การให้การช่วยเหลือคู่สมรสของผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤติด้านสุขภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลมีส่วนร่วมช่วยเหลือและถ่ายทอดความรู้ให้คู่สมรสสามารถดูแลผู้ป่วยได้ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สามีหรือภรรยาของผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤติด้านสุขภาพ พบว่า คู่สมรสมีความต้องการหลักๆ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ต้องการบรรเทาความกังวลเบื้องต้น ต้องการสารสนเทศ ต้องการอยู่กับผู้ป่วย ต้องการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย และต้องการการสนับสนุนและรับการระบายความทุกข์ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าคู่สมรสของผู้ป่วยเกิดความต้องการสารสนเทศมากกว่าความต้องการในด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทราบความคืบหน้าของอาการ ต้องการรายละเอียดการรักษา ต้องการทราบวิธีการพยาบาลผู้ป่วยโดยการสอบถามจากเจ้าหน้าที่พยาบาล เหล่านี้เจ้าหน้าที่พยาบาลจะต้องให้ถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้อง ให้กำลังใจ และแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือในการให้สารสนเทศแก่คู่สมรส

ดาลี (Daley 1984) ศึกษา การสังเกตความต้องการที่เกิดขึ้นของสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยรุนแรงที่หน่วยดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน พบว่า ความต้องการของสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วย เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความต้องการบรรเทาความวิตกกังวล ความต้องการสารสนเทศ ความต้องการอยู่กับผู้ป่วย ความต้องการช่วยเหลือผู้ป่วย ความต้องการสนับสนุนและระบายความคิดเห็น และความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความต้องการสารสนเทศอยู่ในระดับสูง ครอบครัวมีความต้องการทราบผลการรักษาที่สามารถคาดการณ์ได้ ความต้องการรายละเอียดของการรักษาที่ผู้ป่วยได้รับ ต้องการสอบถามและได้รับคำตอบจากแพทย์และเจ้าหน้าที่พยาบาล การได้รับแจ้งสารสนเทศหรือคำแนะนำเกี่ยวกับผู้ป่วยจะช่วยลดความวิตกกังวล คลายความสงสัยเกี่ยวกับอาการและการรักษาผู้ป่วยลงได้

ชิตินา วทานีย์เวช (2540) ศึกษา ความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วย วิกฤตตามการรับรู้ของตนเองและของพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยหนักอายุรกรรม 1 และ 2 หอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมประสาท หอผู้ป่วยหนักโรคหัวใจและหลอดเลือดและหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมโรคหัวใจและหลอดเลือด จำนวน 55 ราย และพยาบาลวิชาชีพซึ่งมีประสบการณ์การปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ปี ในห้องผู้ป่วยหนัก 6 หอดังกล่าว ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชชนกศรีเชียงใหม่ จำนวน 51 ราย เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์ความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยวิกฤตและแบบสอบถามความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยวิกฤต และแบบสอบถามความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยวิกฤตตามการรับรู้ของพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยวิกฤต มีความต้องการข้อมูลข่าวสารมากกว่าด้านอื่น พยาบาลรับรู้ว่ามีสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยวิกฤต มีความต้องการข้อมูลข่าวสารมากกว่าด้านอื่น และความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยวิกฤตตามการรับรู้ของตนเองและของพยาบาลทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ศุภนิศา สุขตระกูล (2544) ศึกษา ความต้องการในภาวะสูญเสียและเศร้าโศกของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยใกล้ตาย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วยสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยภาวะใกล้ตายที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยหนักอายุรกรรม หอผู้ป่วยกึ่งวิกฤตอายุรกรรม หอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม หอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมประสาท หอผู้ป่วยหนักโรคหัวใจและหลอดเลือด และหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมหัวใจทรวงอกและหลอดเลือด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชชนกศรีเชียงใหม่ จำนวน 103 คน แบ่งเป็นสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยภาวะใกล้ตายด้วยโรคเฉียบพลัน จำนวน 53 คน และสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยใกล้ตายด้วยโรคเรื้อรัง จำนวน 50 คน ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการในภาวะสูญเสียและเศร้าโศกของสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยภาวะใกล้ตายด้วยโรคเฉียบพลัน และความต้องการในภาวะสูญเสียและเศร้าโศกของสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยภาวะใกล้ตายด้วยโรคเรื้อรัง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความต้องการข้อมูลข่าวสารมากเป็นอันดับแรก

วรัญญา เวียงเหล็ก (2545) ศึกษา ผลของการให้ความรู้ก่อนผ่าตัดต่อการลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดกระดูกสันหลัง กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาด้วยการผ่าตัดกระดูกสันหลังที่มารับการผ่าตัดที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 10 คน ที่ได้รับความรู้ก่อนการผ่าตัดโดยใช้แผ่นภาพพลิกประกอบคำบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า การให้ความรู้ก่อนผ่าตัดแก่ผู้ป่วยที่เข้ารับการผ่าตัดกระดูกสันหลังโดยใช้แผ่นภาพพลิกประกอบคำบรรยาย ช่วยลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยก่อนเข้ารับการผ่าตัด

กรัณย์พิชญ์ โศทรประทุม (2546) ศึกษา การปรับตัวของครอบครัวที่มีสมาชิก ได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะอย่างรุนแรงตามทฤษฎีภาวะวิกฤตครอบครัวของฮิลล์ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย กลุ่มตัวอย่างคือครอบครัวผู้ป่วยหนักที่มาเยี่ยมผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะอย่างรุนแรง ที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุโรงพยาบาลขอนแก่น จำนวน 100 ครอบครัว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า การปรับตัวของครอบครัวเมื่อมีสมาชิกได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะอย่างรุนแรงขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ คือ 1) เหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น โดยการที่มีสมาชิกได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะในครอบครัวถือเป็นความรุนแรงในระดับมาก 2) แหล่งสนับสนุนช่วยเหลือของครอบครัวอีสานมีแหล่งช่วยเหลือมากจากการมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบเครือญาติ 3) การรับรู้ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีการรับรู้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อครอบครัวมาก แต่ก็รับรู้ว่ามีแหล่งช่วยเหลือเช่นกัน 4) การทำหน้าที่ของครอบครัวพบว่ายังสามารถดำเนินต่อไปได้ 5) การเผชิญปัญหาของครอบครัวที่ใช้มากคือการแสวงหาแหล่งช่วยเหลือเพิ่มเติม การรักษาไว้ซึ่งแหล่งช่วยเหลือที่มีอยู่ และการพยายามลดความตึงเครียด ดังนั้นการช่วยเหลือหรือส่งเสริมการปรับตัวเมื่อมีสมาชิกได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะอย่างรุนแรง พยายามถือเป็นแหล่งสนับสนุนสำคัญที่สามารถลดความเครียด ส่งเสริมการรับรู้และให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งการช่วยเหลือ หรือแหล่งสนับสนุน ซึ่งจะช่วยให้ครอบครัวผ่านภาวะวิกฤตไปได้

ชัชฎา บุญญาศาสตร์พันธุ์ (2546) ศึกษา กระบวนการสื่อสารระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยโรคมะเร็ง เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ แพทย์ 16 คน และผู้ป่วยโรคมะเร็ง 16 คน และใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมแบบไม่สมบูรณ์ พบว่า แพทย์เจ้าของไข้เป็นผู้มีบทบาทในการสื่อสารเพื่อลดความวิตกกังวลได้ด้วยเทคนิควิธีการพูดต่างๆ และต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งญาติและตัวผู้ป่วยเองก็เป็นส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยโรคมะเร็งดีขึ้นได้

นิตยา จรัสแสง (2546) ศึกษา แนวทางการพยาบาลในการช่วยเหลือญาติผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บรุนแรง โดยมีแนวคิดว่าการที่มีสมาชิกในครอบครัวได้รับบาดเจ็บรุนแรงนับว่าเป็นภาวะวิกฤติของบุคคลในครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกในครอบครัวมีการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 6 ระยะ ได้แก่ ระยะที่มีความวิตกกังวลสูง ระยะปฏิเสธ ระยะโกรธ ระยะเสียใจ ระยะเศร้าโศกและระยะกลับคืนสู่สภาพเดิม นอกจากนี้พบว่าในสถานการณ์ดังกล่าว สมาชิกในครอบครัวมีความต้องการ 4 ด้าน ได้แก่ ความต้องการด้านข้อมูลข่าวสาร ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านอารมณ์ และความต้องการด้านจิตวิญญาณ ทั้งนี้พบว่า การที่บุคคลจะสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุลได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบของการปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล ได้แก่ การรับรู้เหตุการณ์ได้ถูกต้องตามความจริง การมีระบบสนับสนุนใน

สถานการณ์อย่างเพียงพอ รวมทั้งการมีกลไกการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม ซึ่งการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ด้าน จะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล กล่าวคือ การตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้บุคคลมีการรับรู้เหตุการณ์ได้ถูกต้องตามความเป็นจริง

นิตยา จรัสแสง (2547) ศึกษา แนวทางการพยาบาลเพื่อช่วยเหลือญาติในภาวะวิกฤติทางอารมณ์ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแนวทางการพยาบาลเพื่อช่วยเหลือญาติในภาวะวิกฤติทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มวิชาชีพพยาบาลและกลุ่มญาติผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บรุนแรง เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกกับแบบสังเกตพฤติกรรมกับญาติผู้ป่วย แนวทางการสนทนากับกลุ่มพยาบาลผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยเหลือญาติผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บรุนแรง และแบบประเมินความรุนแรงของผู้ป่วย ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการด้านข้อมูลเป็นความต้องการที่ญาติให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เมื่อมีบุคคลในครอบครัวได้รับบาดเจ็บรุนแรง ทำให้ญาติของผู้ป่วยเกิดความวิตกกังวลและความกลัวอันเกิดจากความไม่รู้ และเมื่อมาถึงโรงพยาบาลต้องพบกับสภาพผู้ป่วยที่ไม่รู้สึกตัว ไม่สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยได้ อีกทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ญาติไม่เคยรู้จักมาก่อน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ย่อมคุกคามต่อความรู้สึกของญาติ ส่งผลให้ญาติของผู้ป่วยเกิดพฤติกรรมแสวงหา และมีความต้องการข้อมูลต่างๆ เพิ่มขึ้น โดยผลการศึกษาได้แนวทางการพยาบาลเพื่อช่วยเหลือญาติในภาวะวิกฤติทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วย การประเมินภาวะวิกฤติทางอารมณ์ มี 5 ระยะ แบ่งตามระยะการเข้ารับการรักษาของผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บรุนแรง แนวทางดังกล่าวถูกนำไปใช้โดยพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลญาติผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤติทางอารมณ์เป็นรายกรณี ทั้งนี้เพื่อให้การช่วยเหลือได้ต่อเนื่องและมีคุณภาพ และเพื่อให้การนำแนวทางดังกล่าวไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรจัดอบรมกลุ่มพยาบาลเพื่อเพิ่มพูนทักษะการช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤติทางอารมณ์และทักษะการให้คำปรึกษา

นริศญา ผาบุญมา (2548) ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเครือข่าย ผู้ปฏิบัติงานสุขภาพจิตในอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการช่วยเหลือผู้ที่มีภาวะวิกฤติทางอารมณ์: กรณีศึกษาในบุคคลที่คู่สมรสเสียชีวิต โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ และกลุ่มบุคลากรอื่น จำนวน 18 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของบุคลากรเครือข่าย ผู้ปฏิบัติงานสุขภาพจิต คือ บุคลากรส่วนใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้ที่มีภาวะวิกฤติทางอารมณ์โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือด้านร่างกาย เนื่องจากบุคลากรขาดความรู้และทักษะในการช่วยเหลือผู้ที่มีภาวะวิกฤติทางอารมณ์

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับป้ายสัญลักษณ์และการจราจร

สุปิติ จันทรประสิทธิ์ (2543) ศึกษา การศึกษาออกแบบระบบป้ายสัญลักษณ์มาตรฐานสำหรับกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบป้ายสัญลักษณ์ของกรุงเทพมหานครกับป้ายสัญลักษณ์ของต่างประเทศ เพื่อหาแนวทางการใช้งานป้ายสัญลักษณ์ของกรุงเทพมหานคร ในการใช้งานร่วมกับป้ายอื่นๆ และสภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพ และศึกษามาตรฐานและรูปแบบการออกแบบ เพื่อเป็นคู่มือแนวทางการออกแบบมาตรฐานสำหรับกรุงเทพมหานคร จากการรวบรวมข้อมูลป้ายสัญลักษณ์กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ 4 หมวด เพื่อให้เข้ากับเกณฑ์มาตรฐานของต่างประเทศ คือ 1) ป้ายชี้ทาง 2) ป้ายแนะนำสถานที่ 3) ป้ายบอกข่าวสาร และ 4) ป้ายเตือน ผลจากการวิจัยได้แนวทางการแก้ไข ดังนี้ ป้ายชี้ทางควรเป็นป้ายรูปร่างสี่เหลี่ยมผืนผ้าแนวนอน มีมุมตัดมน ใช้พื้นป้ายสีเข้ม ตัวอักษรและสัญลักษณ์สีเข้ม ตัวอักษรและสัญลักษณ์กลับค่าควรใช้มากที่สุดไม่เกิน 4 ข้อความ ป้ายแนะนำสถานที่ควรเป็นรูปร่างสี่เหลี่ยมผืนผ้าแนวนอน ใช้พื้นป้ายสีเข้ม ตัวอักษรและสัญลักษณ์กลับค่า แต่ควรใช้เพียง 1 ข้อความ ป้ายเตือนควรใช้รูปร่างสี่เหลี่ยมผืนผ้าแนวตั้ง มุมตัดมน ใช้พื้นป้ายสีเข้ม ตัวอักษรและสัญลักษณ์กลับค่า ควรใช้มากที่สุด 1 ข้อความ และนำผลที่ได้ไปออกแบบหนังสือคู่มือ แนวทางการออกแบบป้ายสัญลักษณ์มาตรฐานสำหรับกรุงเทพมหานคร

โสภณ มหากาญจนกุล (2543) ศึกษา ความสามารถในการเดินทางเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540-2544) ผลการศึกษาพบว่า ตัวเมืองขยายอย่างไม่เป็นแบบแผน ขาดแคลนโครงข่ายถนนและระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการเดินทางของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกจากนี้ การจัดสรรงบประมาณด้านแผนงานจราจรที่ไม่ทั่วถึงยังก่อให้เกิดความแตกต่างของความสามารถในการเดินทางของแต่ละเขตพื้นที่ การวิเคราะห์ความสามารถในการเดินทางเขตกรุงเทพและปริมณฑลทั้งในระบบโครงข่ายถนน และระบบขนส่งสาธารณะ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พร้อมทั้งคาดการณ์ความสามารถในการเดินทางภายใต้แผนงานโครงการ ตามแผนพัฒนาฉบับที่ 8 พบว่า แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ช่วยให้การเดินทางมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน และเนื่องจากช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 มีการเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในส่วนของระบบขนส่งสาธารณะ จึงทำให้ความสามารถในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะสูงมากขึ้นเมื่อเทียบกับแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7

เพ็ญวดี ชิววงศ์พันธุ์ (2547) ศึกษา ลักษณะการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีปัญหาราจรติดขัดมากหลายพื้นที่มานานหลายปี เนื่องจากประชาชนนิยมเดินทางโดยรถส่วนบุคคลเป็นจำนวนมาก ในปี พ.ศ.2546 กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีปริมาณการเดินทางทั้งสิ้น 13.6 ล้านเที่ยวต่อวัน คิดเป็นระบบขนส่งสาธารณะ ร้อยละ 34 และระบบขนส่งส่วนบุคคล ร้อยละ 51 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะการเดินทางระหว่างปี พ.ศ.2538 และพ.ศ.2546 มีปริมาณการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะลดลงจากร้อยละ 35 เป็นร้อยละ 27 ขณะที่การเดินทางโดยระบบขนส่งส่วนบุคคลกลับเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 42 เป็นร้อยละ 51

อริวัฒน์ จุลมัจฉา (2547) ศึกษา การออกแบบสัญลักษณ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาข้อมูลการออกแบบสัญลักษณ์ และใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนกรุงเทพมหานคร พบว่า กรุงเทพมหานครเป็นนครที่เก่าแก่และมีเอกลักษณ์โดดเด่น มีขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งศิลปะอันงดงามจาก จิตรกรรม ประติมากรรม และสถาปัตยกรรม ที่สืบทอดมายาวนาน ซึ่งมีความน่าสนใจ แต่ยังคงขาดองค์ประกอบที่สำคัญคือสัญลักษณ์แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความเข้าใจง่าย สื่อความหมายได้อย่างเหมาะสม มีความน่าสนใจ และกลมกลืนในการออกแบบ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์เจ้าของสุนัขที่นำสุนัขที่เจ็บป่วยอันเนื่องมาจากเหตุวิกฤติไปเข้ารับบริการที่หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โดยใช้เทคนิคเหตุวิกฤติ (Critical Incident Technique) มีขั้นตอนการดำเนินงานตามลำดับ ดังนี้

- 1.กลุ่มตัวอย่าง
- 2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การรวบรวมข้อมูล
- 4.การวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่าง

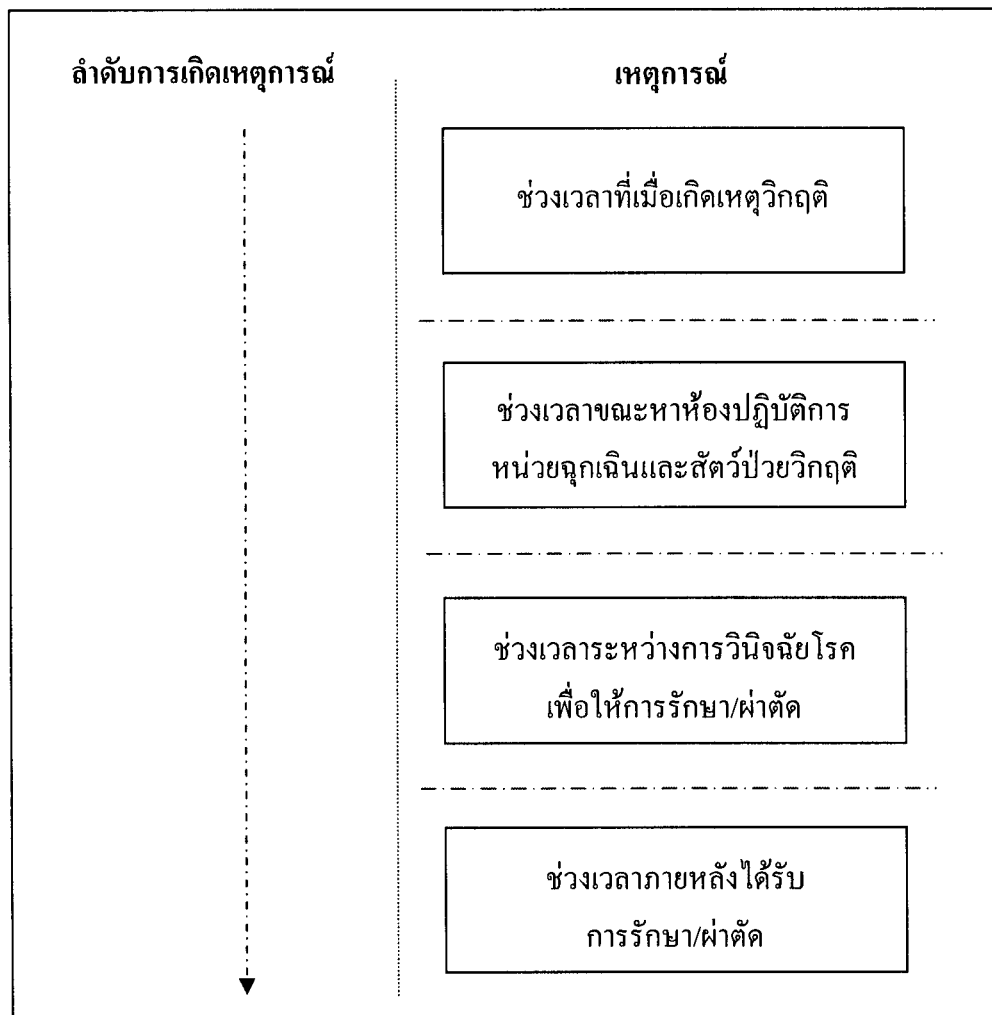
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าของสุนัขซึ่งนำสุนัขที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินจากเหตุวิกฤติไปเข้ารับการรักษาที่หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ของโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน 2550 จำนวน 20 คน โดยทุกรายเป็นผู้ที่ประสบเหตุวิกฤตินับแต่ต้นและเป็นผู้นำสุนัขมาเข้ารับการรักษาด้วยตนเอง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการค้นหาคำตอบในเรื่องที่มีความหมายเฉพาะสถานการณ์ มีความ สลับซับซ้อนและเป็นพลวัต ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะใช้ศึกษาความ ต้องการ (อารีย์ ชื่นวัฒนา 2545: 141) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบบันทึก ข้อมูลบุคคล แนวคำถามสัมภาษณ์ และผู้วิจัย

ส่วนที่ 2.1 แบบบันทึกข้อมูลบุคคล (fact sheet) เป็นแบบบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร่วมวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ภาคผนวก ก)

ส่วนที่ 2.2 แนวคำถามสัมภาษณ์ เป็นแนวคำถามสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แนวคำถามเบื้องต้น 6 ข้อคำถาม และแนวคำถามเกี่ยวกับเหตุวิกฤติเรียงลำดับตามช่วงเวลาการเกิดเหตุการณ์ สามารถจำแนกเหตุการณ์ได้ 4 ช่วงเวลา ดังนี้ (ภาคผนวก ข)



ภาพที่ 3.1 ภาพแสดงแนวคำถามตามลำดับเหตุการณ์

จากภาพข้างต้นจะแสดงแนวคำถามตามลำดับเหตุการณ์ ซึ่งผู้วิจัยทำการตั้งแนวคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา

ส่วนที่ 2.3 ผู้วิจัย ซึ่งนักวิชาการถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ นิสิต ชูโต กล่าวว่า “การทำวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ตัวผู้วิจัยมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ดังนั้นในการเขียนโครงร่างวิจัย นักวิจัยจะต้องแสดงความสามารถให้ประจักษ์ในข้อเขียนทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เห็นวิธีการคิด มุมมองของแนวคิดที่ลึกซึ้ง รอบคอบ การใช้ตรรกะและเหตุผล รวมทั้งความสามารถด้านการสื่อสาร” (อ้างใน สายสม วุฒิสมนุรณ์ 2546: 43)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง ณ บริเวณห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ซึ่งเปิดให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึงวันที่ 12 เมษายน 2550 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 การวางแผนจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2550 ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้วางแผนดำเนินการวิจัยกับเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน และมีเจ้าของนำสัตว์เลี้ยงซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมาใช้บริการเป็นประจำทุกวัน หากดำเนินการสัมภาษณ์ ณ จุดอื่นของโรงพยาบาลสัตว์ฯ อาจจะทำให้โอกาสในการพบกลุ่มตัวอย่างการวิจัยน้อยมาก เนื่องจากปะปนอยู่กับเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่มาใช้บริการด้านอื่นๆ ของโรงพยาบาลสัตว์ฯ

ในเบื้องต้นผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูล จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อขอความร่วมมือจากโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน อย่างเป็นทางการ (ภาคผนวก ก) และได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลได้ (ภาคผนวก ง)

ผู้วิจัยฝึกทักษะการสัมภาษณ์โดยตรงกับเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่มาใช้บริการจริง สักรวเส้นทางเดินทางในโรงพยาบาลสัตว์ฯ และทำความเข้าใจการเก็บข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสัตว์ฯ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ เจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์ และเจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัด ก่อนเริ่มทำการเก็บข้อมูล

3.2 การเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์รายบุคคลแบบเจาะลึก (indepth interview) ในประเด็นเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศ ความจำเป็นของ

สารสนเทศ และสาเหตุของความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาติดต่อหน่วย
ฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ฯ โดยมีเหตุผลที่สำคัญ 4 ประการ
(สุภางค์ จันทวานิช 2543: 74-75; 2544: 102) ดังนี้

3.2.1 การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่นิยมนำมาใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัย
ในเชิงมานุษยวิทยาซึ่งต้องการข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้ง ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยหรือผู้
วิเคราะห์ข้อมูลมักเป็นผู้สัมภาษณ์เอง จึงรู้ว่าต้องการข้อมูลแบบใดเพื่อวัตถุประสงค์ใด ฉะนั้นผู้
สัมภาษณ์จึงสามารถตั้งคำถามในขณะที่สัมภาษณ์ได้ โดยอาจเตรียมแนวคำถามกว้างๆ มาก่อน
ล่วงหน้า

**3.2.2 การสัมภาษณ์เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าที่ใช้กันโดยทั่วไปในการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์** การสัมภาษณ์เป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์กับผู้สัมภาษณ์ที่มี
วัตถุประสงค์เพื่อการรวบรวมข้อมูล ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์ คือ มีความยืดหยุ่น ผู้
สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความหรือซักถามเพิ่มเติมติดต่อกันเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจ
จุดประสงค์ของการสัมภาษณ์ได้ชัดเจน ผู้สัมภาษณ์สามารถสังเกตพฤติกรรมต่างๆ ของผู้ให้
สัมภาษณ์ รวมถึงความรู้สึกที่ซ่อนเร้นในใจได้จากการสังเกตสีหน้าและท่าทาง ทั้งในขณะตอบ
คำถามหรือนิ่งเงียบ

3.2.3 การวิจัยทางสังคมศาสตร์เป็นเรื่องของการแสวงหาความจริง ทางด้าน
พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ฉะนั้น การรวบรวมข้อมูลโดยการเข้าไปสนทนา
ด้วยการสัมภาษณ์จึงเป็นวิธีการที่ดีที่สุด

3.2.4 การสัมภาษณ์เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมาย จุดมุ่งหมายนั้นก็เพื่อ
รวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ใช้ได้โดยทั่วไปไม่จำกัดคุณสมบัติของผู้ตอบ

3.3 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ใน
ภาวะวิกฤติ ในระหว่างที่มาใช้บริการที่ห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ
โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

3.4 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยเปิดการสัมภาษณ์ด้วยการแนะนำตัวเอง อธิบายเกี่ยวกับโครงการวิจัย
วัตถุประสงค์การเก็บข้อมูล และประโยชน์ที่จะได้รับเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์

3.4.2 ผู้วิจัยขอให้ผู้ร่วมวิจัยลงนามร่วมกัน ระหว่างผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยใน
แบบฟอร์มยินยอมเข้าร่วมวิจัย พร้อมทั้งขออนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์

3.4.3 **ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์** โดยใช้เวลาเฉลี่ยรายละ 1 ชั่วโมง แต่ในกรณีที่เมื่อเหตุอันระหว่างการสัมภาษณ์ จะทำให้การสัมภาษณ์ขาดช่วงและทำให้การสัมภาษณ์ไปดำเนินไปอย่างไม่ต่อเนื่อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ มีรายละเอียดและขั้นตอน ดังนี้

4.1 **การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)** ผู้วิจัยกำหนดประเด็นเนื้อหาหลักด้านความต้องการสารสนเทศ และจัดกลุ่มเป็นสถานการณ์ ช่องว่าง และผลลัพธ์ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ

4.1.1 **การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กับการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์และเพียงพอที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการสารสนเทศ พร้อมทั้งอุปสรรคที่ผู้เข้าร่วมวิจัยประสบอันเนื่องมาจากความขาดแคลนสารสนเทศ และความจำเป็นของสารสนเทศที่มีต่อผู้เข้าร่วมวิจัย โดยในระหว่างการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยจะสังเกตพฤติกรรมและอาการปฏิกิริยาของผู้ร่วมวิจัยไปพร้อมๆ กันด้วย เพื่อปรับข้อคำถามให้เหมาะสมกับการสนทนากับผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละคน ภายหลังจากจบสิ้นการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะประเมินปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

4.1.2 **การวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์** เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ มีขั้นตอน ดังนี้

1) **การถอดคำสัมภาษณ์** ผู้วิจัยถอดคำสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียงแบบคำต่อคำ (verbatim) โดยไม่มีการสรุปหรือตัดแปลงใด และนำมาจัดพิมพ์ไว้เป็นเนื้อหาของแต่ละคน (ภาคผนวก ฉ)

2) **การวิเคราะห์เนื้อหาตามลำดับการเกิดขึ้นของเหตุการณ์** จัดทำเป็นตารางการวิเคราะห์ตามจำนวนผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ เพื่อแสดงสถานการณ์ (Events) ช่องว่าง (Gaps) และผลลัพธ์ (The help) ดังตัวอย่างตารางการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ (ภาคผนวก ช)

3) **การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา** ด้วยระบบฐานข้อมูลส่วนตัวป่วยของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ซึ่งมีระบบค้นคืนจากหมายเลขประจำตัวสัตว์

ป่วย (ภาคผนวก ซ) ในแบบบันทึกข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้เก็บข้อมูลต่างๆ ไปของผู้ร่วมวิจัย (ภาคผนวก ก)

4) การเพิ่มเติมเนื้อหาจากแบบบันทึกข้อมูลเบื้องต้น โดยเชื่อมเนื้อหาของแบบบันทึกข้อมูลเบื้องต้นกับบทสัมภาษณ์ เพื่อรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และแสดงถึงบริบทของผู้ร่วมวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างมาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รวมถึงสาเหตุของความต้องการสารสนเทศและสารสนเทศที่มีจำเป็นต่อเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของเจ้าของสุนัข

ตอนที่ 2 ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างมาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

ตอนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างมาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

ตอนที่ 1 สถานภาพของเจ้าของสุนัข

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของเจ้าของสุนัข

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	10.00
หญิง	18	90.00
รวม	20	100
อายุ		
18-29 ปี	6	30.00
30-39 ปี	8	40.00
40-49 ปี	5	25.00
60 ปี ขึ้นไป	1	05.00
รวม	20	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	1	05.00
ประถมศึกษา	1	05.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	10.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	05.00
อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	3	15.00
ปริญญาตรี	11	55.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	05.00
รวม	20	100
สถานภาพการทำงาน		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	20.00
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	5	25.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	05.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	8	40.00
แม่บ้าน/ไม่ประกอบอาชีพ	2	10.00
รวม	20	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	20.00
10,000 - 20,000 บาท	11	55.00
20,001 - 30,000 บาท	3	15.00
30,001 - 40,000 บาท	2	10.00
รวม	20	100

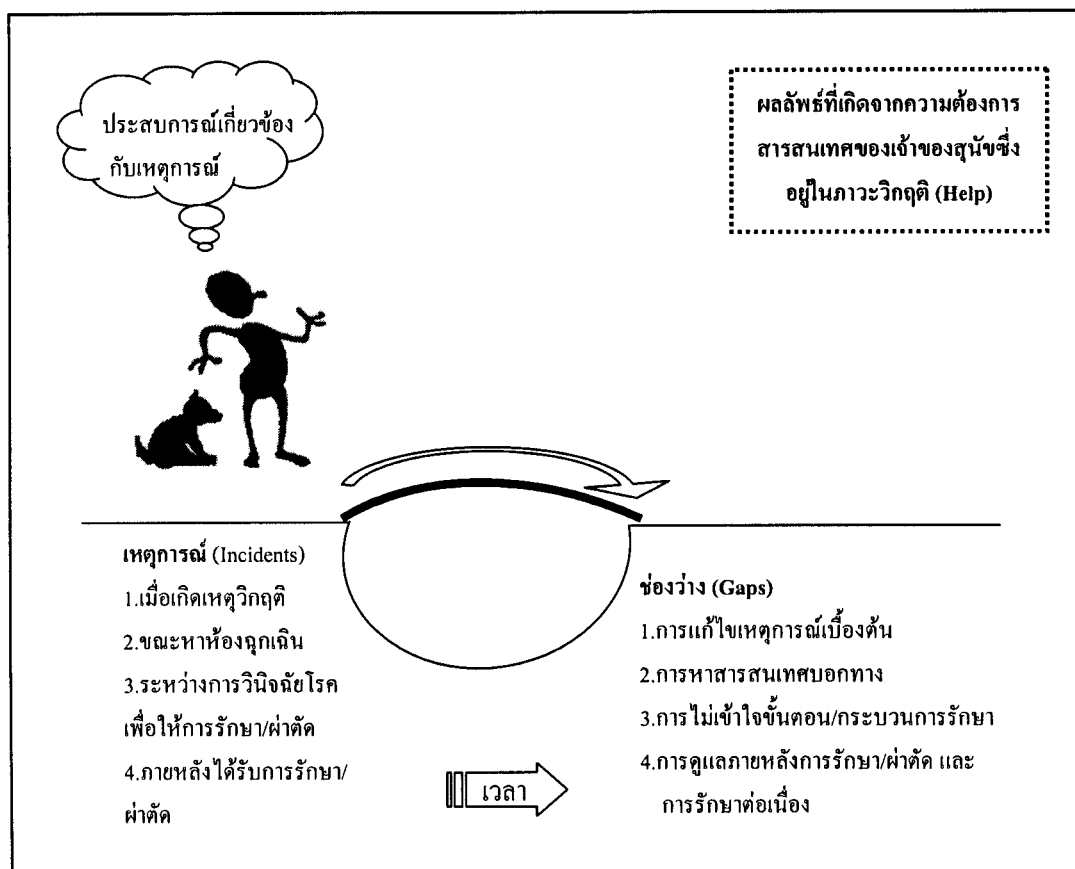
จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55 มีสถานภาพการทำงาน ค้าขาย/ประกอบ

ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 40 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 20 ราย ผู้เป็นเจ้าของสุนัขระหว่างมาใช้บริการ ณ หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน และเป็นผู้ประสบเหตุวิกฤติด้วยตนเอง เพื่อศึกษาถึงความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในระหว่างนั้น การนำเสนอผลการวิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤตินี้ จะอยู่ในรูปแบบของการบรรยายเหตุการณ์ต่างๆ เรียงลำดับตามช่วงเวลาของการเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลสืบเนื่องกัน ซึ่งผู้วิจัยจะได้อธิบายเพิ่มเติมในตอนที่ 2

ตอนที่ 2 ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันตามลำดับสถานการณ์ของช่วงเวลาหลังจากเจ้าของสุนัขตระหนักถึงภาวะวิกฤติทางสุขภาพที่เกิดขึ้นกับสุนัข ผลการศึกษาปรากฏว่าเจ้าของสุนัขมีความต้องการสารสนเทศในภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลามีลักษณะแตกต่างกัน เจ้าของสุนัขเหล่านี้มีทั้งผู้ที่นำสุนัขที่อยู่ในภาวะวิกฤติมาทันทีหลังเกิดเหตุการณ์ มีทั้งผู้ที่พยายามปฐมพยาบาลก่อนนำมาบริการรักษา และบางรายพยายามรักษาสุนัขด้วยตัวเอง และจากการสัมภาษณ์สามารถจำแนกความต้องการสารสนเทศออกเป็น 4 ช่วงเวลา คือ ช่วงเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ (Critical Incident) ช่วงขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ช่วงระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด และช่วงภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด ทั้งนี้สามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน 4 ช่วงเวลา

เจ้าของสุนัขทั้ง 20 ราย ซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมีวิธีปฏิบัติต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในลักษณะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ตนมี ทั้งในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ช่วงเวลาขณะหาห้องฉุกเฉิน ช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรค และช่วงเวลาขณะรับการรักษา/ผ่าตัด การปฏิบัติต่อเหตุการณ์ของเจ้าของสุนัขกระทำขึ้นโดยที่เวลายังคงดำเนินอยู่ เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติดังกล่าวต่างมุ่งหวังให้สุนัขของตนผ่านพ้นต่อความเจ็บป่วยในภาวะวิกฤติ ซึ่งความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขเกิดขึ้นเมื่อตนเองพบว่าเกิดปัญหาด้านช่องว่างทางสารสนเทศที่ตนเองไม่เข้าใจและต้องการทราบคำตอบเพื่อขจัดปัญหาเหล่านี้ ทั้งในเรื่องการแก้ไขเหตุวิกฤติเบื้องต้น การหาสารสนเทศบอกทาง ความไม่เข้าใจขั้นตอน/กระบวนการรักษา และการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด ดังนั้น จึงสามารถอธิบายความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติที่โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เรียงลำดับจากการเกิดขึ้นของเหตุการณ์ที่สืบเนื่องกัน ใน 4 ช่วงเวลาดังกล่าวได้ ดังนี้

2.1 ช่วงเกิด “เหตุวิกฤติ” (Critical Incident) เหตุวิกฤติเป็นสถานการณ์ที่สุนัขประสบ “เหตุวิกฤติ” ซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของสุนัขอย่างรุนแรง เป็นเหตุให้สุนัขอยู่ในสภาพเสี่ยงต่อการเสียชีวิต ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุหรือสภาวะความเจ็บป่วย จากการเก็บข้อมูลในส่วนนี้พบเหตุวิกฤติต่างๆ ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ อุบัติเหตุจากการจรรजर อุบัติเหตุจากการถูกกัด และสัตว์มีพิษ อุบัติเหตุจากของมีคม อุบัติเหตุจากการตกจากที่สูง สภาวะที่อุณหภูมิร่างกายสูงหรือต่ำมากกว่าปกติ สภาวะการขาดเลือด และสภาวะการชัก

หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการตรวจรักษาสัตว์ป่วยภาวะฉุกเฉิน ภาวะวิกฤติ และการปฏิบัติการกู้ชีพ ได้ให้คำจำกัดความภาวะของสัตว์ป่วยอันเกิดจากเหตุวิกฤติไว้ว่า คือ ภาวะซึ่งสัตว์กำลังจะเสียชีวิต โดยให้หลักในการสังเกตอาการของสัตว์ป่วย ประกอบไปด้วยสภาวะต่างๆ ดังที่ได้ปรากฏในแผนประกาศหน้าห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ดังภาพที่ 4.2

<p>ภาวะของสัตว์ป่วยวิกฤติ คือ ภาวะซึ่งสัตว์กำลังจะเสียชีวิต</p> <p>หลักในการสังเกตอาการของสัตว์ป่วยวิกฤติ มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.หมดสติ หรือหยุดหายใจ 2.สัตว์กำลังชัก 3.เลือดไหลไม่หยุด 4.เหงือกซีดขาว 5.หายใจลำบาก-หอบมาก 6.กระดุกหักที่มออกนอกผิวหนัง 7.เบ่งคลอดไม่ออก 8.มีไข้สูงกว่าปกติ (104 องศาฟาเรนไฮต์) หรือมากกว่า 9.ถูกขมเบื้อ 10.ถูกงูกัด 11.ไฟไหม้-น้ำร้อนลวกขั้นรุนแรง 12.อวัยวะทะเล็ก ตาทะเล็ก ก้นทะเล็ก ไข่ทะเล็ก ฯลฯ <p><u>หมายเหตุ</u> ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของสัตวแพทย์ประจำห้องปฏิบัติการห้องฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ</p>

ภาพที่ 4.2 ภาวะของสัตว์ป่วยวิกฤติและหลักในการสังเกตอาการของสัตว์ป่วยวิกฤติ
โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ที่มา: โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2549) “ภาวะของสัตว์ป่วยวิกฤติ” (โปสเตอร์)

ข้อความตามแผนผังดังกล่าวแสดงขอบเขตของอาการเจ็บป่วยที่ทำให้สัตว์อยู่ในภาวะวิกฤติ โดยการวินิจฉัยสัตว์ป่วยภาวะวิกฤติกรณีต่างๆ จะอยู่ในดุลยพินิจของนายสัตวแพทย์ประจำห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการจำกัดสิทธิ์ในการใช้บริการของเจ้าของสัตว์เลี้ยงให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยห้องปฏิบัติการดังกล่าวจะเปิดให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

การเลือกปฏิบัติต่อสุนัขของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติขณะเกิดเหตุวิกฤติจึงมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความสมเหตุสมผล (Make Sense) ถึงภาวะวิกฤติ ความสมเหตุสมผลถึงภาวะวิกฤตินี้เองทำให้สามารถทราบถึงช่วงเวลาของการเกิดช่องว่างของเจ้าของสุนัข ช่องว่างนี้เปรียบได้กับภาวะที่เจ้าของสุนัขทราบว่าตนมีปัญหาด้านการขาดแคลนสารสนเทศ แสดงออกถึงความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัข

ในการวิเคราะห์ความสมเหตุสมผลถึงภาวะวิกฤติของเจ้าของสุนัขเมื่อเกิดเหตุวิกฤตินี้สามารถจำแนกความต้องการสารสนเทศตามการปฏิบัติของเจ้าของสุนัขก่อนนำสุนัขไปรับการรักษาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ กลุ่มไม่ปฐมพยาบาล กลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้น และกลุ่มพยายามรักษาเอง ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 การจำแนกความต้องการสารสนเทศตามการปฏิบัติของเจ้าของสุนัขก่อนนำสุนัขไปรับการรักษา

	กลุ่มไม่ปฐมพยาบาล	กลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้น	กลุ่มพยายามรักษาเอง
กลุ่มตัวอย่าง	C1, C3, C4, C5, C6, C7, C9, C11, C12, C14, C15, C17, C18, C19 และ C20	C13 และ C16	C2, C8 และ C10
ตัวอย่างบทสัมภาษณ์	“เลือดออกเยอะ เราตกใจ เราก็ไม่รู้ว่าที่ไหนมันใกล้ที่สุด ก็ใช้มือถือโทรฯ ไซค์รับจ้างนะ” (C6, 1) และ “เกิดปั๊บก็มาปั๊บ มันวิ่งกลับมาเราว่าไปเหยียบดีกว่า” (C20, 2)	“มี ให้กินยาแก้แอสเป 2 เม็ด แล้วก็ยากันตืดเชื้อ เม็ดนึง.....หนูก็วิ่งไปคลินิก ไปขอซื้อยาซึม แล้วก็เอากลับมาให้เขา กิน” (C16, 3)	“...เราก็เลยพาไปล้าง ล้างเลือดออกจากตัวหมด แล้วก็เอาไฮโดรเจน แล้วก็พวคน้ำยาฆ่าเชื้อ แผลสดอะไรทา...” (C2, 3)

จากตารางที่ 4.2 จำแนกความต้องการสารสนเทศตามการปฏิบัติของเจ้าของสุนัขก่อนนำสุนัขไปรับการรักษาใน 3 ลักษณะ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

2.1.1 กลุ่มไม่ปฐมพยาบาล เจ้าของสุนัขรีบนำสุนัขไปรับการรักษาทันที มิได้ทำการปฐมพยาบาลแต่อย่างใด กรณีนี้เจ้าของสุนัขมีความสมเหตุสมผลถึงภาวะวิกฤติอยู่ในระดับสูง มีจำนวน 15 ราย (C1, C3, C4, C5, C6, C7, C9, C11, C12, C14, C15, C17, C18, C19 และ C20) เจ้าของสุนัขกลุ่มนี้ยามเกิดเหตุวิกฤติจะมีอารมณ์ความตกใจสูง เป็นเหตุให้ไม่สามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่สุนัขของตนได้ “...[สุนัข] จะร้อง ..ก็กลัวเพราะไม่รู้หักตรงไหน กลัวว่ามันจะเพิ่ม ยังไม่รู้เขาเจ็บตรงไหนบ้าง” (C18, 1)

เมื่อเกิดเหตุวิกฤติขึ้นกับสุนัข ผู้ร่วมวิจัยกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลไม่ทราบวิธีปฏิบัติกับสุนัขในเหตุวิกฤติที่เกิดขึ้น ผู้ร่วมวิจัยมีอาการตกใจร่วมอยู่ด้วย “พวกนั้นมันก็ร้อง ร้องเสร็จก็วิ่งมาเลยสี่ตัว หันไปอีกที่น้องเขาก็หงายแล้วเลือดน้องเขาก็พุ่งจู่ออกมาเลย....เราก็วิ่งไปตามจับแต่อาหรามน้องเขาตกใจ พี่ถึงได้โค่นกั๊ดแขน” (C6, 2) เจ้าของสุนัขรายนี้ตัดสินใจ “เลือดออกเยอะเรตกใจ เราก็ไม่รู้ว่่าที่ไหนมันใกล้ที่สุด ก็ให้หมอโทรฯให้รับข้าง...ไปที่ใกล้บ้านที่สุด คลินิกใกล้บ้าน พอไปเอ็กซ์เรย์ ก็รู้ว่ากระบังลมฉีกต้องไปโรงพยาบาลใหญ่” (C6, 1) อีกรายหนึ่งกล่าวว่า “...มัน[สุนัขที่กัด]ใหญ่มาก อันนี้มันใหญ่มาก....ใส่ ม้าม ตับ หลุดออกมาเลย....พออ้อมแล้ววาง[ใส่] มันก็หลุดออกมาเลย ก็ไปหาคลินิกเบื้องต้นใกล้ๆ บ้าน” (C5, 2) เมื่อเกิดเหตุวิกฤติผู้ร่วมวิจัยในกลุ่มนี้จะไม่ปฐมพยาบาลและเลือกนำสุนัขไปสถานพยาบาลสัตว์ที่ใกล้ที่สุดทันที

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของสุนัขรายหนึ่งประสบปัญหาในติดต่อขอความช่วยเหลือเบื้องต้นจากโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ทางโทรศัพท์ เนื่องจากเจ้าของสุนัขรายนี้ไม่ทราบวิธีปฏิบัติในขณะที่สุนัขของตนอยู่ในภาวะวิกฤติ เจ้าของสุนัขรายนี้กล่าวว่า “...พี่โทรศัพท์มามันเป็นออโตเมติก [บริการต่อสายโทรศัพท์ของโรงพยาบาลฯ] หมดเลย ไม่ทันใจ คือเราไม่รู้ว่่าจะทำยังไงกับเขาได้บ้าง คือมีเบอร์ตรงแต่โทรมาไม่มีคนรับสายเพราะเป็นออโตเมติกหมดเลย” (C17, 4)

เจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลเป็นกลุ่มที่เกิดความต้องการสารสนเทศจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเร็วที่สุด เนื่องจากมีความตระหนักถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการนำสุนัขของตนซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมาเข้ารับการรักษาให้เร็วที่สุด ไม่ว่าจะเคยมีประสบการณ์ต่อเหตุการณ์นี้หรือไม่ก็ตาม ดังนั้นเจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลกลุ่มนี้จะใช้ระยะเวลาหลังจากเกิดเหตุแล้วจะใช้เวลาไม่นานนักเพื่อเดินทางมายังโรงพยาบาลสัตว์ฯ

2.1.2 กลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้น เจ้าของสุนัขทำการปฐมพยาบาลตามประสบการณ์ของตนก่อนนำสุนัขไปรับการรักษาต่อไป กรณีนี้เจ้าของสุนัขมีความสมเหตุสมผลถึงภาวะวิกฤติอยู่ในระดับสูง มีจำนวน 2 ราย (C13 และ C16)

เจ้าของสุนัขรายหนึ่งเล่าถึงประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลสุนัขของตน เมื่อเกิดอุบัติเหตุว่า “...ครูที่โรงเรียนบอกให้เอายาแก้แอสเสบ...หรือผงวิเศษใส่ตรงแผล ก็ลองใส่ แผลก็แห้ง...” (C13, 2)

ผู้เข้าร่วมวิจัยกลุ่มปฐมพยาบาลนั้นมีความตระหนักถึงภาวะวิกฤติเช่นกัน แต่จะเลือกวิธีการปฐมพยาบาลให้กับสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติก่อนที่จะนำมาเข้ารับการรักษา “มีให้กินยาแก้แอสเสบ 2 เม็ด แล้วก็ยกกันติดเชื้อมีดหนึ่ง.....หนูก็วิ่งไปที่คลินิก ไปขอซื้อยาซึม” (C16, 3) เจ้าของสุนัขกลุ่มนี้จะมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการพาไปพบสัตวแพทย์ช้ากว่ากลุ่มไม่ปฐมพยาบาล เนื่องจากมีการคาดหวังว่าสุนัขของตนไม่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลสัตว์ “...ก็เหมือนเราเป็นแผล ก็ใช้เบตาดีนธรรมดา...” (C13, 3) ฉะนั้นจึงใช้เวลาระยะหนึ่งในการให้การปฐมพยาบาลและดูอาการ ก่อนนำสุนัขมาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์

2.1.3 กลุ่มพยายามรักษาเอง เจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเอง จำนวน 3 ราย (C2, C8 และ C10) ให้การรักษาสุนัขตามประสบการณ์ ความรู้และความเชื่อส่วนตัว ไม่คิดนำสุนัขมาเข้ารับการรักษา เนื่องจากมีความมั่นใจว่าตนเองสามารถให้การรักษาพยาบาลสุนัขของตนได้ เมื่อสุนัขมีอาการแยลงจึงเกิดความสมเหตุสมผลถึงภาวะวิกฤติก่อนตัดสินใจนำสุนัขมาเข้ารับการรักษา

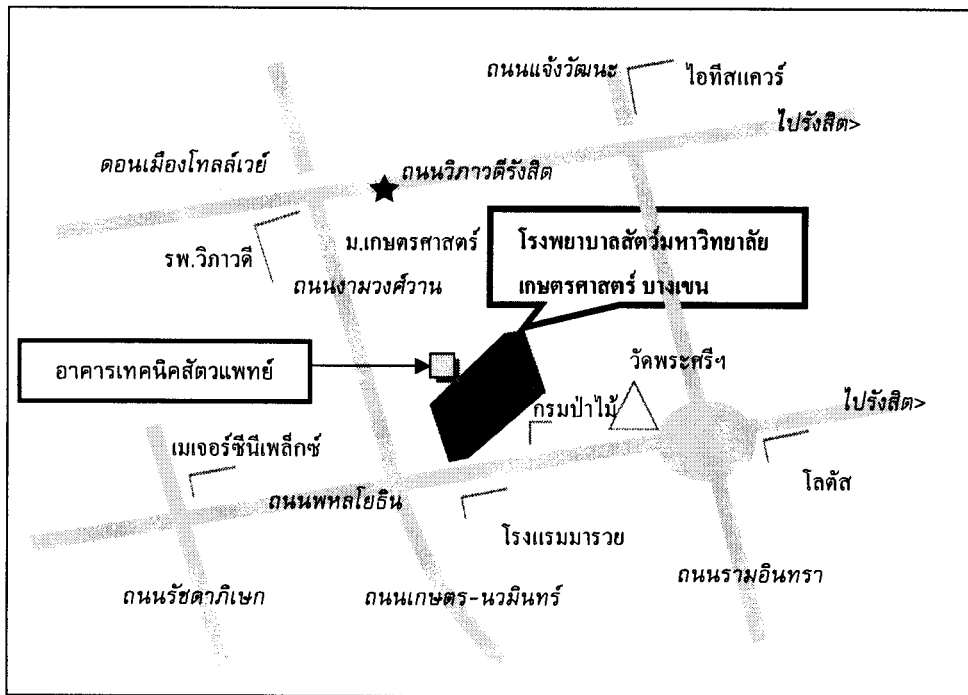
เมื่อเกิดสุนัขของตนเกิดอุบัติเหตุ ผู้ร่วมวิจัยรายหนึ่ง จะไม่คิดนำสุนัขมาเข้ารับการรักษาทันที “...เลือดมันออกเยอะ.....พอเลือดหยุด” และเจ้าของสุนัขให้การรักษาด้วยการล้างแผลและใส่ยา เจ้าของสุนัขรายนี้คิดว่า “...มันคงไม่เป็นไรมากหรอก...เราก็เลยพาไปล้างออกจากตัวหมดแล้วก็เอาไฮโดรเจน แล้วก็พวคน้ำยาฆ่าเชื้อ แผลสดอะไรทา แล้วก็เอาผ้าก๊อตพัน...” (C2, 3) และ เจ้าของสุนัขอีกรายหนึ่งกล่าวถึงการให้การรักษาสุนัขของตนว่า “...เห็นคะ ต่อยที่เท้า ใช้ [น้ำมัน] เสดลพังพอนแล้วก็ดูอาการ ก็นี้กว่าเขาไม่เป็นไร...” (C8, 2)

เจ้าของสุนัขในกลุ่มนี้เกิดความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นช้ากว่ากลุ่มไม่ปฐมพยาบาล และกลุ่มปฐมพยาบาล หลังจากตระหนักว่าสุนัขนั้นไม่ปกติและอยู่ในภาวะวิกฤติทางสุขภาพ เจ้าของสุนัขรายหนึ่งเริ่มตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศของตน 5 ชั่วโมง หลังสุนัขประสบอุบัติเหตุว่า “...ที่แรกมันชนตอนประมาณ 3 โมงกว่าๆ [9.00 น.] ..พอเลือดหยุด..” และเจ้าของสุนัขให้การรักษาด้วยการล้างแผลและใส่ยา เจ้าของสุนัขรายนี้คิดว่า “...เราก็คิดว่า มันคงไม่เป็นไรมากหรอก...ก็เทนมสดใส่จานแล้วก็ให้กินเอ๊ะ ทำไมไม่กิน ก็เลยเอาข้าวคลุกตับให้กิน ... ไม่กินก็แสดงว่าแยแล้ว[14.00 น.]...” (C2, 4) เจ้าของสุนัขอีกรายหนึ่ง เกิดความต้องการสารสนเทศหลังจากสุนัขของตนเกิดวิกฤติทางสุขภาพแล้ว 2 อาทิตย์ เพราะความรู้ที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหา ดังนั้นเจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเองนี้จะใช้ระยะเวลาในการนำสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมาเข้ารับการรักษาที่ถูกต้องนานกว่าเจ้าของสุนัข 2 กลุ่มแรก

โดยสรุป เมื่อเกิด “เหตุวิกฤติ” เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติทั้ง 3 กลุ่มนี้ก็จะตระหนักว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศเมื่อพบว่าความเข้าใจ ความรู้และประสบการณ์ในช่วงเวลาดังกล่าวมีไม่เพียงพอที่จะแก้ไขเหตุวิกฤติที่เกิดขึ้น โดยเจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้นเร็วกว่าเจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาล และเจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเอง เนื่องจากเจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลเลือกนำสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมายังสถานพยาบาลสัตว์หรือโรงพยาบาลสัตว์ฯ ทันทีหลังเกิดเหตุ ส่วนเจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาลเลือกทำการปฐมพยาบาลสุนัขก่อนนำไปสถานพยาบาลสัตว์ จึงไม่ได้เลือกนำสุนัขมาเข้ารับการรักษาทันทีหลังจากเกิดเหตุ และกลุ่มพยายามรักษาเองใช้ระยะเวลาในการนำสุนัขของตนมาเข้ารับการรักษาหลังจากเกิดเหตุมากกว่า 2 กลุ่มแรก เนื่องจากมีความมั่นใจว่าตนเองสามารถให้การรักษาพยาบาลเองได้และสุนัขของตนไม่มีความจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาทันที ซึ่งการตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศนี้มิได้เกิดขึ้นเฉพาะในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติเท่านั้น เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติยังเกิดมีการตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาที่สืบเนื่องภายหลังเกิดเหตุอื่นๆ อีก โดยช่วงเวลาต่อไปคือช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

2.2 ช่วงขณะหาห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ เป็นเหตุการณ์ช่วงเวลาขณะที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ต้องการนำสุนัขของตนไปเข้ารับการรักษาที่ห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ผู้วิจัยจึงจัดลำดับของการอธิบายรายละเอียดของความ ต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาดังกล่าวออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความต้องการสารสนเทศเพื่อการเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน และความต้องการสารสนเทศขณะเดินทางไปยังห้องฉุกเฉินของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

2.2.1 ความต้องการสารสนเทศเพื่อการเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน สำหรับการเดินทางเพื่อนำสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน นั้น มีถนนสายสำคัญหลายสายที่เชื่อมต่อเส้นทางการเดินทางไปยังโรงพยาบาลสัตว์ฯ เพื่อความชัดเจนในการอธิบายความต้องการสารสนเทศซึ่งเกิดจากปัญหาในการเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแผนที่เส้นทางการเดินทางเพื่อไปยังโรงพยาบาลสัตว์ฯ ดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แผนที่เส้นทางการเดินทางเพื่อไปยัง วิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ถนนหลัก 3 สายที่อยู่รอบมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ได้แก่ ถนนวิภาวดีรังสิต ถนนงามวงศ์วาน และถนนพหลโยธิน โดยความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในขณะที่เดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์ฯ เกิดขึ้นเมื่อเจ้าของสุนัขประสบปัญหาจากการเดินทาง โดยความต้องการสารสนเทศในขณะนี้เกิดขึ้นเฉพาะเจ้าของสุนัขที่เลือกเดินทางไปทางถนนวิภาวดีรังสิตและถนนงามวงศ์วาน ส่วนเจ้าของสุนัขที่เดินทางไปทางถนนพหลโยธินไม่ประสบปัญหาในการหาโรงพยาบาลสัตว์ฯ เนื่องจากเห็นอาคารโรงพยาบาลสัตว์ฯ ได้อย่างชัดเจน รวมทั้งตลอดเส้นทางการเดินทางมีป้ายบอกทางเป็นระยะ เมื่อพิจารณาแล้วสามารถแบ่งความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นได้เป็น 2 ช่วงเวลา คือ ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาก่อนถึงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน และ ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาภายหลังเมื่อเข้าประตุมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ฯ แล้ว

1) ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาก่อนถึงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่ประสบปัญหาในการเดินทางในช่วงเวลานี้มีจำนวน 1 ราย (C18) ซึ่งเจ้าของสุนัขรายนี้เดินทางจากต่างจังหวัดและไม่เคยเดินทางไปมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน มาก่อน จึงเลือกใช้ถนนวิภาวดีรังสิตในการเดินทาง ถนน

วิภาวดีรังสิตเป็นถนนสายสำคัญที่เชื่อมการเดินทางเข้าออกกรุงเทพมหานครกับภาคเหนือและภาคอีสาน มีช่องทางเดินรถทั้งทางหลักและทางยกระดับคอนกรีตเมืองโทลล์เวย์เหนือถนนวิภาวดีรังสิต ทำให้การเดินทางเพื่อไปยังกรุงเทพมหานครมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาก่อนถึงมหาวิทยาลัยเกษตรฯ ของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่นำสุนัขจากจังหวัดปทุมธานีไปขอรับบริการที่โรงพยาบาลสัตว์ฯ ซึ่งไม่คุ้นเคยเส้นทางจราจรในกรุงเทพมหานคร และไม่เคยเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์ฯ มาก่อน นอกจาก ถนนวิภาวดีรังสิตยังมีทางตัดกับถนนสำคัญหลายสายในกรุงเทพมหานคร อาทิ ถนนแจ้งวัฒนะ ถนนงามวงศ์วาน ถนนพหลโยธิน ถนนลาดพร้าว และถนนรัชดาภิเษก เป็นต้น ทำให้เจ้าของสุนัขรายนี้เกิดความสับสนเกี่ยวกับเส้นทางจราจร “...ไม่เคยมาเกินรังสิตวันนี้ครั้งแรก ที่นี้ที่บ้านเขาออกไปโทลล์เวย์ เลยตรงโรงพยาบาลขึ้นมา เลยลงหลักสี่ ป้ายหลักสี่อยู่ตรงไหนไม่รู้...” เจ้าของสุนัขพบแต่ป้ายระบุทางลงบางเขน และทางลงลาดพร้าวเท่านั้น ไม่พบป้ายที่ระบุชื่อมหาวิทยาลัยเกษตรฯ หรือชื่อโรงพยาบาลเกษตรฯ “.. ตรงไปถึงพระรามเก้า วนกลับไปถามใหม่ ก็เลยตัดสินใจแล้วไม่ขึ้นโทลล์เวย์” (C18, 2) เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติรายนี้ใช้เวลาถึง 5 ชั่วโมง เพื่อการนำสุนัขไปรักษาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน มีรถรับจ้างส่วนบุคคลเพื่อขนส่งสุนัขไว้บริการจำนวน 7 คัน เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจำนวน 2 ราย (C3 และ C16) เลือกใช้บริการรถรับจ้างส่วนบุคคลเพื่อขนส่งสุนัขของโรงพยาบาลสัตว์ฯ เจ้าของสุนัขทั้ง 2 รายนี้ ต่างไม่ทราบมาก่อนว่าโรงพยาบาลสัตว์ฯ มีรถรับจ้างส่วนบุคคลเพื่อขนส่งสุนัขไว้บริการ เมื่อเกิดเหตุวิกฤติและเจ้าของสุนัขไม่สามารถพาสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมาเข้ารับการรักษาด้วยตนเองได้จึงคิดหาบริการรถรับส่ง เนื่องจากประสบปัญหาการรับจ้างส่วนบุคคลและรถโดยสารทั่วไปไม่ให้บริการรับส่งสุนัข เจ้าของสุนัขรายนี้อธิบายอีกว่า “แล้วเขา [สุนัข] ตัวใหญ่ก็อึดไปไม่ไหว โบกแท็กซี่เรียกไปก็ไม่มีใครรับ เพราะเขาเห็นว่าเป็นสุนัข แล้วก็เลือดเต็มเลย” (C16, 3) จึงพบว่าตนเกิดความต้องการสารสนเทศที่จะหาบริการรถรับส่งสำหรับตนและสุนัข เพื่อไปโรงพยาบาลสัตว์ เจ้าของสุนัขรายแรกเลือกค้นหาเลขหมายรถรับจ้างส่วนบุคคลเพื่อขนส่งสุนัขผ่านหน่วยงานที่ให้บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ อีกรายเลือกสอบถามจากบุคคล เจ้าของสุนัขรายนี้กล่าวว่า “..คุณอาเขาทำวิจัยอยู่ที่เกษตรนะค่ะ เขาก็ให้ลูกน้องมาถามที่โรงพยาบาล ว่าถ้าจะให้เอารถมารับจะทำยังไง” (C16, 1)

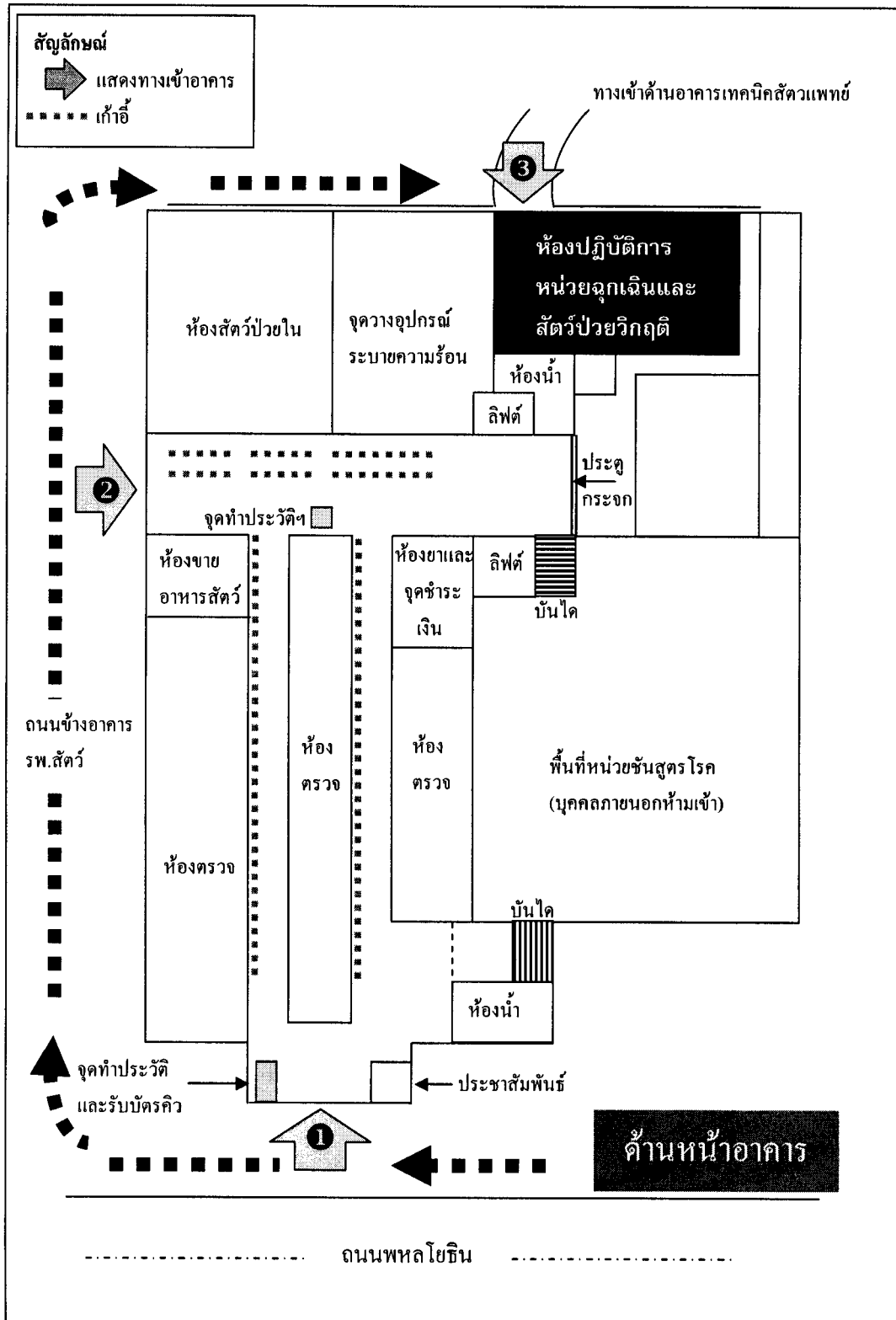
2) ความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาภายหลังเมื่อเข้าประตู

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน มาแล้ว เจ้าของสุนัขเหล่านี้ไม่มีประสบการณ์ในการไป

ห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ จำนวน 2 ราย (C2 และ C18) จึงไม่คุ้นกับเส้นทาง การจราจรในมหาวิทยาลัยเกษตรฯ เนื่องมาจากถนนภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีความ ซับซ้อนและหลากหลายเส้นทาง เจ้าของสุนัขจึงประสบปัญหาในการเดินทางเพื่อไปยังอาคาร โรงพยาบาล และมีความกดดันทางอารมณ์สูงเมื่อไม่มีสารสนเทศเพื่อการเดินทาง “...เจอ..แบบ น่าจะเป็นอาจารย์...เขากำลังแบบอธิบาย..ให้เราฟังว่า ไปทางไหน ซ้ายขวาๆ แต่เราเป็นคนที่เป็นคนที่ไม่ค่อยจำ ซ้ายขวาๆ อะไร ก็มันหลายซ้ายหลายขวามากเลย..” (C2, 4) และอีกรายหนึ่งกล่าวว่า “พอมาถึงก็ถามยาม ไม่ได้มองป้ายธนาคารกรุงศรีฯ นะ ไปรษณีย์นะ พอมาถึง ม.เกษตรแล้วใจ ก็ ต้องหาที่ทำกาไปรษณีย์ [ตรงกับประตู 2 ด้านข้างมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฟังถนนงามวงศ์วาน] แล้วยามก็ปิ่นจักรยานนำ” โดยรายแรกยังต้องประสบปัญหาในการค้นหาอาคารโรงพยาบาลใน ขณะที่สุนัขอยู่ในภาวะวิกฤติอีกด้วย “...ก็มีแม่บ้านคนหนึ่ง ถามเขาว่า ตรงไหนมีห้องฉุกเฉิน ... เขาก็บอกว่า คุณต้องไปตึก 9 ชั้น ...ตรงไหน ตึก 9 ชั้น มองหาตึก 9 ชั้น ไม่มีเลย ตรงไหนเนีย เขา บอกให้เดินไปตรงที่มีแถบสีเขียว ตึกที่มีแถบสีเขียว โอ๊ย..ตายแล้ว...ก็หนักมาก เพราะอึดหมา ตั้งแต่บ่าย 2 นะมาถึงนี้ [3 ชั่วโมง]” (C2, 4) ด้วยสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นเช่นนี้ จึงทำให้เจ้าของ สุนัขเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น

โดยสรุป ความต้องการสารสนเทศเพื่อการเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัย เกษตรฯ ที่เกิดขึ้น 2 ช่วงเวลาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงเวลา ก่อนถึงมหาวิทยาลัยเกษตรฯ มีสาเหตุหลักมาจากการขาดสารสนเทศที่ใช้ในการเดินทางไป โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เจ้าของสุนัขอยู่ภายใต้ภาวะความกดดันและ สับสนกับเส้นทางจราจร จากการสัมภาษณ์พบว่าตลอดเส้นทางบนทางยกระดับดอนเมือง โทลเวย์ไม่มีสารสนเทศบอกทางเพื่อไปมหาวิทยาลัยเกษตรฯ ในช่วงเวลาภายหลังเมื่อเข้าประตู มหาวิทยาลัยเกษตรฯ ไปแล้ว นั้น เกิดขึ้นเนื่องจากพื้นที่ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีขนาดใหญ่ มีทางเข้าหลายทาง แต่ละประตูห่างจากกันมาก ขณะเดียวกันปัญหาการจราจรภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรฯ ที่มีเส้นทางถนนมากและซับซ้อน และระบบป้ายบอกทางมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่มีสารสนเทศบอกทางเพื่อการเดินทางไปอาคาร โรงพยาบาลสัตว์ฯ ตาม เส้นทางหลักภายในมหาวิทยาลัยเกษตรฯ ที่ปรากฏอย่างชัดเจนเลย มีเพียงป้ายบอกทางไปคณะสัตว แพทยศาสตร์ที่มีปรากฏเพียงบางแห่ง และไม่ตรงกับความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่ง อยู่ในภาวะวิกฤติ เพราะไม่ได้ระบุชื่อโรงพยาบาลสัตว์ฯ แต่อย่างใด เหล่านี้จึงเป็นความต้องการ สารสนเทศที่เกิดขึ้นเมื่อเจ้าของสุนัขที่อยู่ในภาวะวิกฤติต้องการสารสนเทศเพื่อการเดินทางไป โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

2.2.2 ความต้องการสารสนเทศขณะเดินทางไปยังห้องฉุกเฉินของหน่วยฉุกเฉิน และสัตว์ป่วยวิกฤติ ภายในอาคารโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เจ้าของสุนัข ซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติทั้ง 20 รายนี้ ยังไม่มีผู้ใดมีประสบการณ์ไปติดต่อที่ห้องปฏิบัติการของหน่วย ฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ซึ่งอยู่ด้านหลังอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ณ ที่ตั้งขณะทำการศึกษามาก่อน ห้องปฏิบัติการฯ ดังกล่าวเริ่มเปิดให้บริการแก่เจ้าของ สัตว์ป่วยภาวะวิกฤติเมื่อเดือนธันวาคม 2549 เมื่อเจ้าของสุนัขไปถึงโรงพยาบาลแล้ว ต่างมุ่งจะนำ สุนัขของตนไปยังห้องฉุกเฉินให้เร็วที่สุด จึงเกิดความสับสนและความต้องการสารสนเทศ ทั้งนี้ สามารถพิจารณาจากแผนผังที่ตั้งของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติดังแสดงในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แผนผังภายในอาคารโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
 ชั้นที่ 1

จากภาพที่ 4.4 สัญลักษณ์ลูกศรแสดงทางเข้าอาคารหลัก 2 ทาง ที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติใช้ในการเดินทางไปยังห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ คือ ทางเข้าด้านหน้าอาคาร ❶ และทางเข้าด้านหลังอาคาร (หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ) ❷ เมื่อเจ้าของสุนัขเข้าไปภายในอาคารแล้วจะพบว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศเพื่อไปยังห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ทั้งนี้สามารถอธิบายความต้องการสารสนเทศและความสับสนที่เกิดขึ้นของเจ้าของสุนัขทั้ง 20 ราย ตามทางเข้าอาคารสัตวแพทยศาสตร์ (อาคาร 9 ชั้น) ดังนี้

(1) ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขที่เข้าด้านหน้าอาคาร ❶ เจ้าของสุนัขกลุ่มนี้มีจำนวน 13 ราย (C1, C3, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C14, C16, C17, C18 และ C20) จุดให้บริการปกติของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ให้บริการ ในแต่ละวันเป็น 2 ช่วง คือ เวลา 8.00 – 14.00 น. และเวลา 17.00-20.00 น. ทำให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่ไม่ได้มาในเวลาให้บริการดังกล่าว เมื่อเข้าไปติดต่อด้านหน้าอาคารจะไม่สามารถติดต่อขอรับบริการได้ทันที เจ้าของสุนัขส่วนหนึ่งไม่ทราบว่าหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ฯ เปิดให้บริการ 24 ชม. เจ้าของสุนัขรายหนึ่งมาถึงโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรฯ ในช่วงหยุดให้บริการ 14.00-17.00 น. จึงไม่ทราบว่าตนเองควรจะทำอย่างไร “ถ้าคนข้างหน้าไม่บอกที่ ไม่ใช่เจ้าหน้าที่นะ ก็คนป่วย [เจ้าของสัตว์ป่วยรายอื่น] ด้วยกันนี่แหละ ไม่งั้นก็ยังไม่รออยู่ที่นั่น” ความต้องการสารสนเทศนี้ยังแสดงถึงภาวะกดดันที่มีต่ออาการป่วยของสุนัข “...ก็จับตัวเขา ตัวเขาร้อนมาก เลยคุยกับคนที่พามา เขาบอกว่าพาไปฉุกเฉินสิ ราคามันแพงกว่ากัน แต่ดูท่าทางน้องเขาจะไม่ไหว อายุมากด้วย” (C13, 2)

สาเหตุหนึ่งที่ทำให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิดความสับสน คือ ที่ตั้งของป้ายระบุที่ตั้งห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ นั้น เดิมห้องปฏิบัติการฯ อยู่ด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลสัตว์ฯ จึงมีการติดตั้งป้ายระบุที่ตั้งห้องปฏิบัติการฯ ไว้หน้าอาคารโรงพยาบาลฯ ต่อมาห้องปฏิบัติการฯ ย้ายที่ทำการมายังด้านหลังอาคารโรงพยาบาลฯ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2549 จนถึงปัจจุบัน นับแต่ช่วงเวลาดังกล่าวจนถึงเดือนเมษายน 2550 ยังไม่มีการปลดป้ายระบุที่ตั้งห้องปฏิบัติการฯ ด้านหน้าอาคาร สาเหตุนี้ทำให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติหลายรายเกิดความสับสนเรื่องที่ตั้ง “...คราวที่แล้วมาเป็นห้องฉุกเฉินข้างหน้า แต่ตรงนี้ยังไม่เคยมา” (C14, 2) โดยเฉพาะในช่วงที่ป้ายระบุที่ตั้งยังไม่ได้ย้ายมา ณ ที่ทำการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติในปัจจุบัน “ป้ายชัดเจนมัย..ไม่ชัดเจน ...ก็น่าจะเป็นตรงนี้ไง เพราะว่ามันมีทางให้รถเข็นขึ้นมา ก็น่าจะเป็นทางสำหรับเข็นมาได้” (C1, 3) ในขณะที่หาหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วย

วิกฤตินั้น เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมีความกังวลที่มีต่อสุนัขของตนอีกด้วย “..เพราะว่ามาถึง บางทีมันแบบ หมาของเรามันจะแยแล้ว ก็มันแต่คิดว่าต้องไปทางไหนต่อ แล้วไม่มีใครมาคอย บอกว่า น้องต้องทำอะไรๆ ทุกคนก็นั่งนิ่งๆ ทำไมอะ!..” (C16, 3) ความต้องการสารสนเทศของ เจ้าของสุนัขทั้ง 13 รายเกิดขึ้นในช่วงเวลาวิกฤติที่ต้องการนำสุนัขของตนไปยังหน่วยฉุกเฉินและ สัตว์ป่วยวิกฤติในให้เร็วที่สุด



ภาพที่ 4.5 ประตูเข้าด้านหน้าอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน (วันที่ถ่ายภาพ: 4 เมษายน 2550)

ด้านหน้าอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตร ศาสตร์ บางเขน ไม่มีป้ายระบุ ที่ตั้งของห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ เนื่องจากทางโรงพยาบาลสัตว์ฯ ได้ ย้ายป้ายดังกล่าวไปไว้หน้าห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติด้านหลังอาคาร โรงพยาบาลสัตว์ฯ ซึ่งเป็นที่ตั้งในปัจจุบันแล้ว ทำให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิดความ สับสนเกี่ยวกับที่ตั้งห้องปฏิบัติการฯ เพื่อนำสุนัขเข้าไปรับการรักษา

(2) ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขที่เข้าด้านหลังอาคาร(หน่วยฉุกเฉิน และสัตว์ป่วยวิกฤติ) ② เจ้าของสุนัขกลุ่มนี้มีจำนวน 7 ราย (C2, C4, C5, C6, C13, C15, C19) ล้วนเกิดความต้องการสารสนเทศ เมื่อพบว่าตนเองไม่ทราบที่ตั้งที่ถูกต้องของหน่วยฉุกเฉินและ

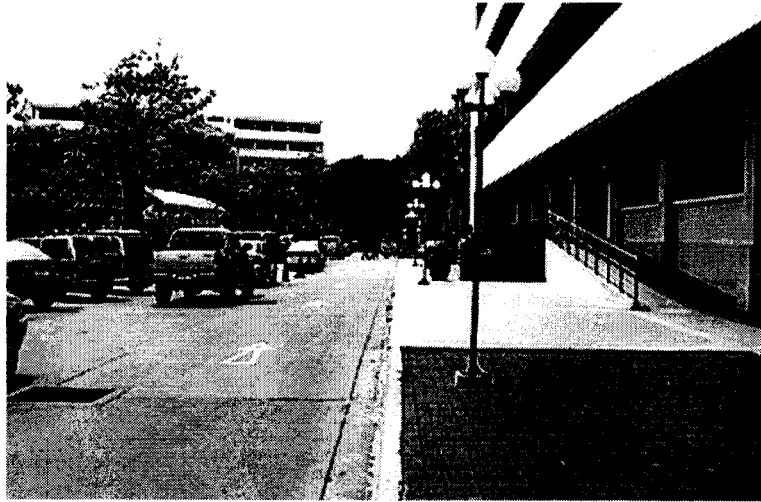
สัตว์ป่วยวิกฤติ “ต้องเข้ามาใกล้ ๆ [ด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลสัตว์ฯ] ถึงจะเห็นว่าฉุกเฉิน เลี้ยวมาก็ไม่ทราบฉุกเฉินมาทางไหน เขาออกมาข้างหลัง [อาคาร] ...มันไม่ค่อยชัดก็เลยสุมเดาๆ เอาว่ามันอยู่ข้างหลัง” (C19, 2) เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติรายนี้ขับรถวนจากด้านหน้าอาคาร เมื่อขับวนมาด้านข้างอาคารก็เกิดความสับสน เนื่องจากไม่พบป้ายนำทางเพื่อไปยังห้องฉุกเฉิน “ [ไม่พบป้ายนำทาง] ก็วนมาเรื่อยๆ แต่มารอบแรกไม่รู้ที่เราวนๆ มา ตอนแรกมองไม่เห็นเลยกลับ [บ้าน] ไปเลย พอคิดไปคิดมาแล้วพาไปที่คลินิกแล้วเขาตรวจ เขาบอกว่ามดลูกอักเสบ ก็เลยต้องผ่าตัด เลยคิดว่าพามาโรงพยาบาลดีกว่าก็เลยวนมา [โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรฯ] อีกรอบหนึ่ง” (C4, 2) และอีกรายหนึ่งกล่าวว่า “ไม่มีนะ ไม่เห็นป้าย มันดูเป็นสำนักงาน...เหมือนห้องวิจัยอะไรสักอย่างหนึ่ง ถ้าดูจากข้างนอกเข้ามานะ” (C2, 4)



ภาพที่ 4.6 ป้ายระบุที่ตั้งห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน หลังจากได้ย้ายป้ายฉุกเฉินมาบริเวณด้านหน้าหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ต้นเดือนเมษายน 2550 (วันที่ถ่ายภาพ: 4 เมษายน 2550)

ป้ายระบุที่ตั้งห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติด้านหลังอาคาร โดยใช้ป้ายฉุกเฉินเดิมที่เคยติดตั้งไว้ด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลสัตว์ฯ ทำให้เจ้าของสัตว์ป่วยซึ่งเดินทางไปถึงบริเวณนี้ทราบว่าห้องดังกล่าวเป็นที่ตั้งของห้องปฏิบัติการฯ ช่วยลดความสับสนของ

เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติลง แต่เจ้าของสุนัขที่เดินทางรอบนอกอาคารเพื่อไปยังห้องปฏิบัติการฯ จะไม่พบป้ายหรือสัญลักษณ์นำทางไปหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติจากด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลสัตว์ฯ จนกว่าจะเดินทางมาถึงจุดติดตั้งป้ายระบุที่ตั้งห้องปฏิบัติการฯ ดังกล่าว



ภาพที่ 4.7 ถนนด้านข้างอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ถนนข้างอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ซึ่งไม่มีป้ายระบุทางไปห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ทำให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ สับสนเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางไปห้องปฏิบัติการฯ นอกจากนี้ยังไม่มีป้ายระบุทางไปห้องปฏิบัติการฯ ที่หน้าอาคารโรงพยาบาลสัตว์ฯ และจุดเลี้ยวที่มุมอาคารอีกด้วย ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 จุดเลี้ยวด้านหลังอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ฉะนั้น ความต้องการสารสนเทศเฉพาะที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเดินทางไปยังห้องฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติภายในอาคารโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จึงเกิดขึ้นเมื่อเจ้าของสุนัขพบว่า สารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอต่อการนำพาสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติของตนไปเข้ารับการรักษาอย่างทันท่วงที ณ หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ขณะเดียวกันเจ้าของสุนัขเหล่านี้ยังมีความกีดกันทางด้านอารมณ์ซึ่งเกิดจากความกังวลใจในความเจ็บป่วยของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ และประสงค์ให้สุนัขของตนได้รับการตรวจรักษาโดยทันที

2.3 ช่วงระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด เมื่ออยู่ในระหว่างการวินิจฉัยโรคสัตว์ป่วยภาวะวิกฤติเพื่อให้การรักษา/ผ่าตัด เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิดความ ต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความเข้าใจที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นต่อกระบวนการขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคได้ตามขั้นตอนต่างๆ โดยจำแนกความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขตามกระบวนการขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การจำแนกความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขตามกระบวนการขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ

	ขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม และวางแผนการรักษา	ขั้นตอนการรักษา/ผ่าตัด
กลุ่มตัวอย่าง	C2, C3, C4, C6, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18 และ C19	C1, C2, C3, C4, C5, C6, C8, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16 และ C17

ความต้องการสารสนเทศในระหว่างการวินิจฉัยเพื่อการรักษา/ผ่าตัดสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะตามขั้นตอนหลังจากการกรอกประวัติสัตว์ป่วยและรอเรียกตรวจ คือ ขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยโรคเพิ่มเติมและวางแผนการรักษา และขั้นตอนการรักษา/ผ่าตัด (ตารางที่ 4.2)

2.3.1 ขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยโรคเพิ่มเติมและวางแผนการรักษา คือ ขั้นตอน ที่สัตวแพทย์ทำการตรวจวินิจฉัยอาการป่วยขณะนั้น พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลจำเป็นเพิ่มเติม นอกเหนือจากข้อมูลพื้นฐานที่ได้กรอกในประวัติสัตว์ป่วยไปแล้วจากเจ้าของสัตว์เลี้ยง เพื่อให้ ประกอบการวินิจฉัยโรคและวางแผนวิธีการให้การรักษาสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ เจ้าของสุนัขซึ่ง อยู่ในภาวะวิกฤติส่วนใหญ่เกิดความต้องการสารสนเทศในขั้นตอนนี้มีจำนวน 17 ราย (C2, C3, C4, C6, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18 และ C19) เนื่องจากไม่ทราบ ขั้นตอนที่สัตวแพทย์ทำการรักษา/ผ่าตัดสุนัขของตน และเจ้าของสุนัขมีความกังวลต่อสุขภาพของ สุนัข เมื่อเจ้าของสุนัขตระหนักว่าตนเองไม่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษา จึงเกิดความต้องการ สารสนเทศอันเกี่ยวข้องกับการรักษา “ไม่บอกไรเลย ไม่บอกเลย [ว่าสุนัขต้องเข้ารับการรักษาผ่าตัด] ...ก็ เลยเดินเข้าไปถามว่า ตกต้องผ่าตัดไข่มั้ยคะ? เขาก็หันมา [บอก] อ้อ ทำหมัน แล้วเขาก็พา [สุนัข] เข้าไปเลย” (C16, 5) นอกจากนี้หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติมีจำนวนผู้มาใช้บริการไม่ต่ำกว่า วันละ 30 ราย ไม่ว่าจะเป็นวันธรรมดาหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ หน่วยฉุกเฉินฯ จึงต้องให้บริการ แก่เจ้าของสัตว์ป่วยเรียงลำดับตามหมายเลขในบัตรคิวที่แจกให้เจ้าของสัตว์ป่วยในขั้นตอนการทำ ประวัติสัตว์ป่วย เวลาที่เจ้าของสุนัขรอคอยเพื่อรับบริการในสถานะที่สุนัขของตนอยู่ในภาวะวิกฤติ จึงเป็นแรงกดดันทางอารมณ์ให้เกิดความต้องการสารสนเทศเพิ่มขึ้น เจ้าของสุนัขรายหนึ่งกล่าวว่า “..พอยันบัตรเสร็จแล้ว เขาก็ต้องให้รอต่ออีก ทั้งที่มันเป็นอุบัติเหตุ มันแบบ...มันเลือดเต็มเลยนะ แล้วปากเขา [สุนัข] ก็กรามหัก ฉีกอะไรอย่างเนี่ยะ” (C3, 5) และอีกรายหนึ่งกล่าวว่า “...ถ้าเรา มาแล้ว เราก็อยากให้หมอเร็วหน่อย จะได้ตัดสินใจว่าพี่เปลี่ยนไปคลินิกได้ไหม? เราอยากได้ความ รวดเร็ว ทีนี้เข้าใจไหมว่าหมามันเจ็บ เราเห็นอย่างนี้แล้วเราก็นั่งรอเป็นชั่วโมง และเลือดเขาก็ออก มาก เยอะมาก” ซึ่งสถานะดังกล่าวส่งผลต่ออารมณ์ของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติโดยตรง

2.3.2 ขั้นตอนการรักษาผ่าตัด หลังจากสัตวแพทย์ทำการวินิจฉัยโรคแล้วจะ ดำเนินการรักษาสัตว์ป่วยภาวะวิกฤติ ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ รักษาสัตว์ป่วยภาวะวิกฤติ สามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะหลัก ดังนี้ คือ ความต้องการสารสนเทศใน กรณีฉุกเฉินที่ต้องให้การช่วยชีวิตทันที และความต้องการสารสนเทศในกรณีฉุกเฉินที่ต้องระงับ อาการปัจจุบันเพื่อทำการรักษาขั้นต่อไป ในขั้นตอนนี้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่เกิดความ ต้องการสารสนเทศขึ้น มีจำนวน 15 ราย (C1, C2, C3, C4, C5, C6, C8, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16 และ C17) สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ความต้องการสารสนเทศในกรณีฉุกเฉินที่ต้องให้การช่วยชีวิตทันที คือ ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในกรณีที่สัตว์ป่วยต้องได้รับการรักษาช่วยชีวิตทันที เนื่องจาก

สัตว์ป่วยอยู่ในภาวะกำลังจะเสียชีวิต เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิดความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสภาวะที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการรักษา/ผ่าตัด จึงทำให้เกิดความกังวลใจและมีความกดดันทางอารมณ์ เจ้าของสุนัขรายหนึ่งกล่าวว่า “โอ้...พูดไม่ออก เหมือนแบบ..จะสูญเสียเขาไป ... กังวลมาก ก็ไม่อยากจะเขาทรมาณ ...พอไปตรวจเลือด ผลเลือดออกมาว่า เขาสามารถผ่าตัดได้ เขาแข็งแรง..แต่คุณหมอบอกมาให้เซ็นต์ใบยินยอมผ่าตัดไงคะ เพราะผลเลือดเขาโอเค ...แต่ที่นั่นมันอยู่ที่ว่าเขาต้องวางยา ถ้าเกิดเขา [สุนัข] นี้อะหว่างนั้น เขา [สัตวแพทย์] ก็คงช่วยอะไรไม่ได้” (C3, 6)

2) ความต้องการสารสนเทศในกรณีฉุกเฉินที่ต้องระงับอาการปัจจุบันก่อนทำการรักษาขั้นต่อไป คือ ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในกรณีที่สัตว์ป่วยอยู่ในภาวะที่ต้องให้การรักษาระงับอาการป่วย ณ ปัจจุบันก่อนให้การรักษาขั้นต่อไป เนื่องจากมีภาวะความจำเป็นหรือมีอาการป่วยแทรกซ้อน เช่น มีไข้ขึ้นสูง ชักกระตุก เกร็ง อาเจียน เก๊ตเลือดดำ เป็นต้น จากนั้นสัตวแพทย์จะนัดมารักษาหรือผ่าตัดภายหลัง ในระหว่างที่สัตวแพทย์ต้องให้การรักษาระงับอาการป่วย ณ ปัจจุบันนี้เอง เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติรายหนึ่งเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น และได้รับการแจ้งจากสัตวแพทย์ว่าสุนัขของตนจำเป็นต้องให้เลือดขณะผ่าตัด เนื่องจากสุนัขมีอายุมาก มีน้ำหนักรเบา และยังได้รับการแจ้งเพิ่มเติมว่าเจ้าของสุนัขต้องหาเลือดจากสุนัขตัวอื่นที่ยินดีบริจาคด้วยตนเอง จึงกล่าวว่า “มาเมื่อวานก็ไม่มีอะไร ตรวจดู เห็นเขาบอกตรวจดู จะผ่าตัดตั้งแต่เมื่อคืนแล้ว เก๊ตเลือดเขา [สุนัข] ต่ำ ...แล้วเลือดก็ไม่มีให้ไปหา Donor [สุนัขที่บริจาคเลือด] มาเอง ก็รอไปอีกวันเช้า ...ตอนเช้าผมมาตั้งแต่ 8 โมง [พร้อมนำสุนัขที่บริจาคเลือดมาด้วย]... รอ Match [ผลเทียบเลือด] นี่ยังไม่รู้เรื่องเลย [13.00 น.]...จะไปได้ตั้งนานแล้วนะ [รวมเวลา 6 ชั่วโมง]” (C4, 3) ความสับสนและระยะเวลาที่ต้องรอคอยดังกล่าวแสดงให้เห็นช่องว่างด้านสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขรายดังกล่าวประสบ

โดยสรุปความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจากเหตุการณ์ระหว่างการวินิจฉัยโรคมียุทธศาสตร์ที่เจ้าของสุนัขที่เกิดความต้องการสารสนเทศขึ้นทั้ง 2 ขั้นตอน มีจำนวน 13 ราย (C2 , C3, C4, C6, C8, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16 และ C17) ขั้นตอนแรก คือ การตรวจวินิจฉัยโรคเพิ่มเติมและวางแผนการรักษา มีจำนวนเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่เกิดความต้องการสารสนเทศมากกว่าในขั้นตอนการให้การรักษา/ผ่าตัด สาเหตุสำคัญเกิดจากเจ้าของสุนัขขาดสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนของการวินิจฉัยโรค และมีความกังวลในสุขภาพของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติของตน ทั้งยังประสงค์ให้สุนัขของตนได้เข้ารับการตรวจรักษาโดยเร็วเมื่อประกอบกับความกดดันจากการรอคอยการรักษา/ผ่าตัดเป็นระยะเวลานาน โดยขาดสารสนเทศข้างต้น ฉะนั้น เจ้าของสุนัขดังกล่าวจึงระบุว่าตนต้องการสารสนเทศ โดยเฉพาะรายละเอียดขั้นตอนการวินิจฉัยโรคเพิ่มเติมและวางแผนการรักษา เนื่องจากมีผลกระทบต่อสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะ

วิกฤติของคน ส่วนในขั้นตอนการรักษา/ผ่าตัดมีจำนวนผู้ที่เกิดความต้องการสารสนเทศน้อยกว่า เนื่องจากสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติได้เข้ารับการรักษา/ผ่าตัดแล้ว ส่งผลให้เจ้าของสุนัขเกิดความรู้สึกผ่อนคลายจากแรงกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนแรก นอกจากนี้ยังมีเจ้าของสุนัขที่ไม่เกิดความต้องการสารสนเทศในทั้งสองขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคสุนัขรายหนึ่ง เจ้าของสุนัขรายนี้กล่าวว่า “ปกติเขา [สัตว์แพทย์] ก็บอก ป้ายตรงนั้นก็มี...ป้อนอะไรยังงี้” (C20, 4) เนื่องจากเจ้าของสุนัขรายนี้มาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เป็นประจำ และมีความสนใจหมั่นแสวงหาสารสนเทศ และได้สารสนเทศที่ต้องการครบถ้วน ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัดนี้ส่งผลไปยังความต้องการสารสนเทศที่จะเกิดขึ้นในเหตุการณ์ภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัดด้วย

2.4 ช่วงภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด เป็นช่วงเวลาที่สุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเข้ารับการรักษา/ผ่าตัด หรือได้รับการรักษา/ผ่าตัดแล้ว ความต้องการสารสนเทศในช่วงนี้สามารถอธิบายได้ใน 2 ลักษณะ คือ ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด และความต้องการสารสนเทศเมื่อสุนัขต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 การจำแนกความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ภายหลังสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติได้รับการรักษา/ผ่าตัด

	ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด	ความต้องการสารสนเทศเมื่อสุนัขต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง
กลุ่มตัวอย่าง	C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18, C19 และ C20	C1, C2, C3, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18, C19 และ C20

ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นภายหลังสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติได้รับการรักษา/ผ่าตัดแล้วสามารถเกิดขึ้นได้ใน 2 ลักษณะ คือ ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด และความต้องการสารสนเทศเมื่อสุนัขต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง (ตารางที่ 4.4)

2.4.1 ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด
ผลการวิจัยปรากฏว่าเจ้าของสุนัขทั้ง 20 ราย มีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด โดยเฉพาะวิธีปฏิบัติต่อสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติของตนอย่างถูกต้อง

เจ้าของสุนัขรายหนึ่งซึ่งสุนัขอยู่ในภาวะวิกฤติจากการถูกพิษกัด กล่าวว่า “คุณหมอบอกฉีดเซรุ่มแล้วให้พามาพรั้งนี้...[เพื่อทำอะไร] คุณหมอยังไม่ได้บอก ...อยากรู้อาการ [ที่อาจจะเกิดขึ้น] หลังให้เซรุ่มไปแล้วว่าจะมีผลอย่างไรกับตัวเขา...จะได้ดูแลเขาได้” (C12, 3) และอีกรายหนึ่ง “ก็อยากได้ข้อมูลตรงนี้ทั้งหมด เพราะเท่าที่คุณหมอให้ยาไปทาน คือมี 2 วิธี หายาเม็ดเล็ก ๆ ก็ใส่ปากเข้าไปให้เขากลับ เขามี effect คือให้ยาอะไรไป อ้วกออกหมดเลย คืออันหลังที่เกี่ยวกับโรคหัวใจ พอดีได้ยามามาก ขมด้วย พี่ฉิมแล้ว พี่ไช้บด ใส่ น้ำ ใส่ sling ใส่เข้าปาก” (C17, 4) ทั้งนี้ เนื่องจากสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤตินั้น เมื่อได้เข้ารับการรักษา/ผ่าตัดแล้ว เจ้าของสุนัขจึงต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งวิธีการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัดที่ถูกต้อง

2.4.2 ความต้องการสารสนเทศเมื่อสุนัขต้องเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง ในกรณีของสุนัขรายที่สัตว์แพทย์มีความจำเป็นต้องให้เจ้าของสุนัขนำสุนัขมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง มีเจ้าของสุนัขที่ต้องการสารสนเทศเพิ่มเติมเมื่อสุนัขต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง จำนวน 19 ราย (C1, C2, C3, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18, C19 และ C20) เจ้าของสุนัขเกิดความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติต่อสุนัขของตนเพื่อสนับสนุนการรักษาของสัตว์แพทย์ได้อย่างถูกต้อง สารสนเทศที่เจ้าของสุนัขเหล่านี้ระบุว่า ตนต้องการ คือ คำแนะนำในการดูแลสุนัข เมื่อสุนัขของตนต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง “เพราะว่าบางทีมันเจ็บอย่างนี้มันไม่ได้หายทีเดียวซะเลย ใจ มันก็ต้องใช้ระยะเวลาใช่ไหม...แล้วบางทีเราคิดว่าขามันหายแล้ว เราอาจจะปล่อยมันวิ่งซุกซน อาจจะมีปัญหาเรื่องการเจ็บขึ้นมาอีก...” (C12, 4) เจ้าของสุนัขส่วนใหญ่เข้าใจและยอมรับในความจำเป็นที่ต้องพาสุนัขมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง “ใช่ [อยากได้คำแนะนำในการดูแลสุนัข] เราต้องมาต่อเนื่องตลอด ก็อยากให้หมอแนะนำวิธีที่ให้น้องเขาหายเร็ว ๆ คือให้เขาปลอดภัย” (C7, 5) มีเพียงเจ้าของสุนัขรายเดียวเท่านั้น (C4) ที่ไม่มีความต้องการสารสนเทศเมื่อสุนัขต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง เนื่องจากเจ้าของประกอบอาชีพเป็นแพทย์ จึงคิดว่าตนมีความพร้อมในการดูแลรักษาแผลสุนัขได้อย่างสะดวกและถูกต้อง

ความต้องการสารสนเทศภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัดสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤตินี้ แสดงให้เห็นว่าเจ้าของสุนัขให้ความสำคัญกับการดูแลสุนัข ทั้งภายหลังการรักษา/ผ่าตัด และเมื่อสุนัขต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง เนื่องจากเห็นความจำเป็นของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุนัขเพื่อการปฏิบัติต่อสุนัขของตนอย่างถูกต้อง

ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์วิกฤติที่เจ้าของสุนัขต้องประสบมีลักษณะเหมือนกัน ทั้งเหตุการณ์เมื่อเกิดเหตุวิกฤติ เหตุการณ์ขณะหาห้องฉุกเฉิน เหตุการณ์ระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด และเหตุการณ์ภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด นั้น เจ้าของสุนัขมีความต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติต่อสุนัขอย่าง

ถูกต้องในเหตุการณ์ เมื่อเกิดเหตุวิกฤติ เนื่องจากตระหนักได้ว่าไม่มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติเมื่อ
 สุนัขเกิดเหตุวิกฤติมาก่อน หรือความรู้ที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติที่ถูกต้อง สำหรับเหตุการณ์
 ขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์ บางเขน เจ้าของสุนัขเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้นเมื่อสารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่
 ถูกต้อง หรือเพียงพอที่จะนำสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยเร็วที่สุด สำหรับเหตุการณ์ระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/
 ผ่าตัด เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิดความต้องการสารสนเทศเมื่อตนไม่เข้าใจขั้นตอนของ
 การวินิจฉัยโรค และเกิดความกังวลในสุขภาพของสุนัข จึงต้องการทราบรายละเอียดขั้นตอนที่จะ
 เกิดขึ้นกับสุนัขของตน และสำหรับเหตุการณ์ภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด เจ้าของสุนัข
 ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ เนื่องจากต้องการทราบข้อมูลเพื่อการดูแลสุนัขได้อย่าง
 ถูกต้องทั้งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด และสารสนเทศที่
 เกี่ยวข้องกับการดูแลสุนัขเมื่อต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง

โดยสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องว่างทางสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ
 ประสบจากเหตุการณ์ที่ได้อภิปรายผลไปในตอนที่ 2 นี้ สืบเนื่องมาจากเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ใน
 ภาวะวิกฤติเกิดความต้องการสารสนเทศเพื่อความประสงค์สูงสุดคือ การนำสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะ
 วิกฤติมาเข้ารับการรักษาโดยใช้เวลาน้อยที่สุด เมื่อเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติไม่สามารถ
 ปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ได้ จึงได้ตระหนักถึงช่องว่างทางสารสนเทศของตน และ
 ช่องว่างทางสารสนเทศนี้เองที่ส่งผลให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิดความต้องการ
 สารสนเทศตามมา และความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติดังกล่าวได้
 แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ หรืออีกนัยหนึ่งคือ แนวทางการขจัด
 ปัญหา (Help) ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างทางสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมี โดยจะได้
 อธิบายเพิ่มเติมในตอนต่อไป

ตอนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้ บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการ
 หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ เป็นการนำเสนอสารสนเทศที่เกิดขึ้นเมื่อเจ้าของสุนัขมีความ
 ต้องการสารสนเทศ หรืออีกนัยหนึ่งคือสารสนเทศที่มีส่วนช่วยเหลือเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะ
 วิกฤติในแก้ไขปัญหาที่ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการ

สารสนเทศของเจ้าของสุนัขดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและเรียงลำดับตามการเกิดขึ้นของเหตุการณ์ในแต่ละช่วงเวลา ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.9 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน 4 ช่วงเวลา จากเหตุการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 20 ราย ได้ประสบเหมือนกัน

จากภาพที่ 4.9 แสดงแนวทางของผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน 4 ช่วงเวลา คือ ช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด และช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด

ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในเหตุการณ์แต่ละช่วงเวลามีระดับของความชัดเจนต่างกัน เนื่องจากช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ และช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติเป็นเหตุการณ์ซึ่งผ่านพ้นไปแล้ว ดังนั้นผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาดังกล่าว จึงมีความชัดเจนมากกว่า

ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาอื่น ส่วนช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรค เพื่อให้การรักษา/ผ่าตัดเป็นเหตุการณ์ปัจจุบันที่เหตุการณ์กำลังดำเนินอยู่ ซึ่งผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เจ้าของสุนัขในช่วงเวลานี้ จากการสังเกตพฤติกรรมของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติขณะสัมภาษณ์ เจ้าของสุนัขมีความกังวลในสุขภาพของสุนัขอย่างเห็นได้ชัดและเฝ้าดูแลสุนัขอยู่ตลอดเวลา การให้สัมภาษณ์ ดังนั้น ความชัดเจนของผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อให้การรักษา/ผ่าตัดนี้จึงมีผลลัพธ์ที่ชัดเจนน้อยกว่าช่วงเวลาของเหตุการณ์ซึ่งผ่านพ้นไปแล้ว และผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัดมีความชัดเจนของน้อยกว่าช่วงเวลาอื่นๆ เนื่องจากคำตอบของเจ้าของสุนัขจากการสัมภาษณ์ในช่วงเวลานี้สะท้อนถึงสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขต้องการและคาดหวังสำหรับเหตุการณ์ในอนาคต จึงยังไม่เกิดผลลัพธ์จากความต้องการสารสนเทศนั้น ผู้วิจัยขออธิบายแนวทางของผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน 4 ช่วงเวลา ดังนี้

3.1 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ผู้วิจัยได้สรุปผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิดขึ้นในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาสามารถจำแนกตามวิธีปฏิบัติต่อสุนัขเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ทั้งหมด 3 กลุ่ม ประกอบไปด้วย เจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาล เจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้น และเจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเอง โดยสามารถจำแนกผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศจะเป็นผลจากการเกิดช่องว่าง (Gaps) ทางสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติและไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการสารสนเทศ ส่วนผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศด้านบวก จะเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการสารสนเทศ (help) ที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติต้องการใช้เมื่อเกิดเหตุวิกฤติ เพื่อให้ซึ่งผู้วิจัยจะขออภิปรายผลเรียงลำดับ ดังนี้

3.1.1 กลุ่มไม่ปฐมพยาบาล เมื่อเกิดเหตุวิกฤติเจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลจะเกิดความต้องการสารสนเทศอยู่ในระดับสูง และเกิดความต้องการสารสนเทศเมื่อเกิดเหตุวิกฤติเร็วกว่าเจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้นและเจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเอง ซึ่งเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลมีจำนวน 15 ราย (C1, C3, C4, C5, C6, C7, C9, C11, C12, C14, C15, C17, C18, C19 และ C20) ทั้งนี้ซึ่งสามารถแสดงผลลัพธ์จากความต้องการสารสนเทศได้ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาล ในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ

ช่วงเวลา	ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรค ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ	ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ
เมื่อเกิดเหตุวิกฤติ	-เคลื่อนย้ายสุนัขแบบไม่ถูกวิธี จำนวน 8 ราย (C1, C2, C3, C5, C6, C13, C18 และ C19) -นำสุนัขไปสถานพยาบาลสัตว์ใกล้บ้าน ซึ่งไม่สามารถให้การรักษาสัตว์ป่วยในภาวะวิกฤติได้ ทำให้เสียเวลาในการส่งต่อการรักษาให้โรงพยาบาลสัตว์ จำนวน 10 ราย (C1, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C18 และ C19)	-นำสุนัขไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ที่สามารถให้การรักษาสัตว์ป่วยในภาวะวิกฤติได้อย่างทัน่วงที่ จำนวน 8 ราย (C3, C11, C12, C14, C15, C16, C17 และ C20)

จากตารางที่ 4.5 ผู้วิจัยได้แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความ ต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ เจ้าของ สุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติกลุ่มนี้จะมีความต้องการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติต่อ สุนัขที่เกิดเหตุวิกฤติในทันที เพื่อวัตถุประสงค์ในด้านการช่วยเหลือและการปฏิบัติต่อสุนัขได้อย่าง ทัน่วงที่

สารสนเทศที่เจ้าของสุนัขในกลุ่มนี้ต้องการเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ แบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ วิธีปฏิบัติต่อสุนัขเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ และสถานพยาบาลที่ให้การรักษาที่ถูกต้องแก่สุนัขเมื่อ เกิดเหตุวิกฤติ

3.1.2 กลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้น เมื่อเกิดเหตุวิกฤติเจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาล เบื้องต้นมีความตระหนักถึงภาวะวิกฤติอยู่ในระดับสูง เจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้นมี จำนวน 2 ราย (C13 และ C16) ผู้วิจัยขอเสนอผลลัพธ์ที่เกิดจากความ ต้องการสารสนเทศของ เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติกลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้นในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ดังตาราง ที่ 4.6 นี้

ตารางที่ 4.6 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ
กลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้นในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ

ช่วงเวลา	ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรค ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ	ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ
เมื่อเกิดเหตุวิกฤติ	-ให้การปฐมพยาบาลสุนัขผิดวิธี ทำให้ สุนัขป่วยซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติไม่ได้รับ การรักษาที่ถูกต้องทันเวลา จำนวน 2 ราย (C13 และ C16)	-ให้การปฐมพยาบาลสุนัขอย่างถูกต้อง ก่อนนำมาเข้ารับการรักษาที่ สถานพยาบาลสัตว์ ทำให้สุนัขป่วยลด ความเสี่ยงที่จะได้รับระหว่างการเดินทาง จำนวน 2 ราย (C12 และ C16)

จากตารางที่ 4.6 ผู้วิจัยได้แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความ
ต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของ
สุนัขกลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้นในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ
จะมีความต้องการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองต่อการปฐมพยาบาลสุนัขที่เกิดเหตุวิกฤติในทันที
เพื่อวัตถุประสงค์ในด้านการช่วยเหลือและปฐมพยาบาลสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติได้อย่างถูกต้อง
ก่อนนำส่งสถานพยาบาลสัตว์ ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศมีผลทำให้
เจ้าของสุนัขให้การรักษาสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติผิดวิธี ดังเช่นเจ้าของสุนัขรายหนึ่งให้การรักษ
สุนัขด้วยยาของคน “เห็นคะ ต่อยที่เท้า ใช้น้ำมัน เสดดพังพอนแล้วก็ดูอาการนี้กว่าเขา [สุนัข]
ไม่เป็นอะไร.....ต่อมา 2 วัน ทานนมเขาก็ถ่าย ...ถ่ายออกมามีมูก เป็นเลือดก้อนน้อยๆ หลายจุด”
(C8, 2) ทำให้สุนัขเข้าสู่ภาวะวิกฤติทางสุขภาพและไม่ได้รับการรักษาที่ถูกต้องทันเวลา

สารสนเทศที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติต้องการเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ผู้วิจัย
สามารถสรุปได้จากผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ
กลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้น แบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ วิธีปฐมพยาบาลสุนัขเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ
และการนำสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเข้ารับการรักษาที่ถูกต้องทันเวลา

3.1.3 กลุ่มพยายามรักษาเอง เมื่อเกิดเหตุวิกฤติเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติกลุ่ม
พยายามรักษาเองจะมีความตระหนักถึงภาวะวิกฤติเมื่อเกิดเหตุวิกฤติอยู่ในระดับสูง แต่เจ้าของ
สุนัขกลุ่มพยายามรักษาเองนี้จะเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้นช้ากว่ากลุ่มไม่ปฐมพยาบาลและ
กลุ่มปฐมพยาบาล เนื่องจากมีความมั่นใจว่าตนเองสามารถให้การรักษายาบาลสุนัขของตนได้
จวบจนสุนัขมีอาการแยกลงเข้าสู่ภาวะวิกฤติจึงเกิดความตระหนักถึงภาวะวิกฤติของสุนัข เจ้าของ
สุนัขกลุ่มพยายามรักษาเอง มีจำนวน 3 ราย (C2, C8 และ C10) ผู้วิจัยขอนำเสนอผลลัพธ์ที่เกิดจาก

ความต้องการสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติกลุ่มปฐมพยาบาลในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ดังตารางที่ 4.7 นี้

ตารางที่ 4.7 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ กลุ่มพยายามรักษาเองในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ

ช่วงเวลา	ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรค ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ	ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ
เมื่อเกิดเหตุวิกฤติ	-ให้การรักษาพยาบาลสุนัขเองตาม ประสบการณ์และความเข้าใจส่วนตัว อาทิ ทำแผล ฉีดยา และป้อนยา เป็นต้น ทำให้เกิดข้อแทรกซ้อนของ การรักษา/ผ่าตัด -ไม่นำสุนัขไปเข้ารับการรักษาที่ สถานพยาบาลสัตว์ ทำให้สุนัขได้รับ การรักษาที่ไม่ถูกต้องล่าช้า	- ไม่มี -

จากตารางที่ 4.7 ผู้วิจัยได้แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเองในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศนั้นคือผลเสียที่เกิดจากการพยายามรักษาเอง มีผลทำให้การวินิจฉัยเพื่อให้การรักษา/ผ่าตัดมีความยุ่งยาก และซับซ้อนมากขึ้น ดังเช่นเจ้าของสุนัขรายหนึ่งพยายามให้การรักษาสุนัขของตน “...เราก็คิดว่ามันคงไม่เป็นไรมากหรอก...เราก็พาไปล้าง ล้างเลือดออกจากตัวหมดแล้ว ก็เอาไฮโดรเจน แล้วก็พวกน้ำยาฆ่าเชื้อ แผลสด อะไรทา แล้วก็เอาผ้าก็อตพันให้ก่อน แล้วคอยดูอาการว่าจะดีขึ้นมั้ย” (C2,3) ทำให้สุนัขไม่ได้รับการรักษาที่ถูกต้องและทันเวลา จึงไม่มีผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในกลุ่มนี้ ซึ่งสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเองต้องการ ผู้วิจัยได้สรุปจากผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเอง มีประเด็นหลัก ได้แก่ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้การรักษาพยาบาลแก่สุนัขที่ถูกต้อง

ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ผลปรากฏว่า เจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลต้องการสารสนเทศเพื่อการปฐมพยาบาลสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติและข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่สามารถให้การรักษาที่ถูกต้องแก่สุนัขของตน เจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้นต้องการสารสนเทศ

เกี่ยวกับวิธีการปฐมพยาบาลสุนัขอย่างถูกต้องก่อนนำไปเข้ารับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องทันเวลา และเจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเองต้องการสารสนเทศที่ช่วยเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่ถูกต้อง เหล่านี้เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ

3.2 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ขณะไปห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

3.2.1 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ขณะเดินทางมาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจะมีจุดเริ่มออกเดินทางเพื่อไปยังโรงพยาบาลสัตว์ฯ ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้สรุปผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจากการตอบสัมภาษณ์ แสดงได้ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ขณะเดินทางมาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ช่วงเวลา	ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรค ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ	ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ
ขณะเดินทางไป มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน	-ไม่พบป้ายบอกทางไปโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ส่งผลให้เจ้าของสุนัขขับรถไปผิดทาง และเสียเวลาในการนำสุนัขไปเข้ารับการ รักษา จำนวน 3 ราย (C2, C4 และ C18)	- ไม่มี -

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมีความต้องการสารสนเทศขณะเดินทางมาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เจ้าของสุนัขประสบปัญหาจากการเดินทางเนื่องจากไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์ฯ ที่ถูกต้อง หนึ่งป้ายบอกทางส่วนใหญ่ระบุชื่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แต่ไม่ระบุชื่อโรงพยาบาลสัตว์ฯ และป้ายซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอทำให้สารสนเทศที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤตินั้นขาดระยะ อีกทั้งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน มีอาณาเขตนอก เส้นทางการจราจรภายใน ชับซ้อนหลากหลายเส้นทาง และไม่มีป้ายระบุทางไปโรงพยาบาลสัตว์ตามเส้นทางหลักที่สำคัญอีกด้วย เจ้าของสุนัขรายหนึ่งใช้เวลาในการนำสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติของตนมาโรงพยาบาลสัตว์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ถึง 3 ชั่วโมง นับจากเวลาที่เกิดเหตุจนกระทั่งเดินทางมาถึง โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ “..เคยพามาไม่เกินรังสิต วันนี้ครั้งแรก ที่นี้ที่บ้านเขา บอกให้ไปโทลเวย์ เลยตรงโรงกษาปณ์ ขึ้นมาเลย ลงหลักสี่ ป้ายหลักสี่อยู่ตรงไหนไม่รู้ ตรงไปถึง พระรามเก้า วนกลับไปถามใหม่ ก็เลยตัดสินใจว่าไม่ขึ้นแล้วโทลเวย์” (C18, 2) ดังนั้นจึงไม่มี ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัข

3.2.2 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติขณะเดินทางมายังห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ภายในอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ที่ตั้งของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติมี ที่ทำการด้านหลังอาคาร โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน มีทางเข้าทั้งจาก ภายนอกอาคารและภายในอาคาร การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติสามารถแสดงได้ดัง ตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ขณะเดินทางมายังห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ช่วงเวลา	ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรค ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ	ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ
ขณะเดินทางมายัง ห้องปฏิบัติการของ หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ ป่วยวิกฤติ	-ไม่พบป้าย/สัญลักษณ์ ระบุการเดินทาง ไปห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและ สัตว์ป่วยวิกฤติไม่ชัดเจน และเพียงพอ ทำให้เจ้าของสุนัขเสียเวลาในการค้นหา จำนวน 20 ราย (C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18, C19 และ C20)	-ไม่มี-

จากตารางที่ 4.9 เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติสามารถเดินทางไปยัง ห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติได้จากทั้งการเดินทางภายนอกอาคารและ ภายในอาคาร ทำให้สารสนเทศที่ต้องการมีความแตกต่างกัน สารสนเทศที่จำเป็นต่อเจ้าของสุนัข ที่ใช้การเดินทางภายนอกอาคารเพื่อไปยังห้องปฏิบัติการ ได้แก่ ป้ายด้านหน้าอาคารที่ระบุที่ตั้งของ

ห้องปฏิบัติการฯ ที่ชัดเจนและถูกต้อง เนื่องจากห้องปฏิบัติการฯ นั้นอยู่ด้านหลังอาคารโรงพยาบาลสัตว์ฯ ป้ายนำทางเพื่อไปยังห้องปฏิบัติการฯ ที่ถูกต้องและเพียงพอ เนื่องจากเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติได้ประสบปัญหาเมื่อเดินทางไปถึงด้านข้างอาคารซึ่งไม่มีป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์เพื่อการเดินทางไปยังห้องปฏิบัติการแต่อย่างใด ทำให้เจ้าของสุนัขเกิดความเครียดและสับสนในการหาที่ตั้งของห้องปฏิบัติการฯ และลูกศรที่แสดงบนพื้นที่ชัดเจนและเพียงพอ ทดแทนของเดิมที่ชัดเจน ส่วนสารสนเทศที่จำเป็นต่อเจ้าของสุนัขที่เลือกการเดินทางไปห้องปฏิบัติการฯ ภายในอาคาร ได้แก่ ป้ายนำทางเพื่อการเดินทางไปยังห้องปฏิบัติการที่ถูกต้องและเพียงพอ เพราะในปัจจุบันโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ยังไม่มีป้ายถาวรเพื่อให้นำทางไปยังห้องฉุกเฉิน ทำให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติซึ่งใช้สัญลักษณ์ลูกศรบนพื้นในการนำทาง ต้องประสบปัญหาในการนำพาสุนัขไปยังห้องปฏิบัติการฯ เมื่อพบว่าลูกศรนำทางนั้นมีระยะห่างกันจนเกินไป เมื่อสัญลักษณ์ไม่เพียงพอต่อการสื่อเส้นทางในการเดินทาง ทำให้เจ้าของสุนัขเกิดความสับสน หากเจ้าของสุนัขเดินสุดแนวของห้องตรวจแล้ว จะไม่มีป้ายที่ระบุทางไปห้องปฏิบัติการฯ อีกทั้งเส้นทางที่เดินไปยังต้องพบกับประตูระจกัั้นระยะที่จุดหนึ่งที่ระบุทางไปห้องปฏิบัติการฯ เมื่อพ้นประตูระจกัั้นดังกล่าวไปแล้ว เจ้าของสุนัขจะอยู่ ณ จุดด้านหลังห้องปฏิบัติการฯ ซึ่งไม่อนุญาตให้เจ้าของนำสุนัขเข้าไป เนื่องจากเป็นเขตปลอดเชื้อ จำกัดสิทธิ์เฉพาะสัตว์แพทย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น เจ้าของสุนัขจะต้องเดินอ้อมไปออกประตูด้านหลังอาคาร เพื่อเข้าด้านหน้าของห้องปฏิบัติการอีกทีหนึ่ง เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจึงต้องการการตอบสนองความต้องการสารสนเทศเพื่อการเดินทางมายังห้องปฏิบัติการฯ ทั้งจากภายนอกและภายในอาคารโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ฉะนั้น ปัญหาและอุปสรรคด้านป้ายและสัญลักษณ์ จึงเป็นช่องว่างทางสารสนเทศที่ทำให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติทุกรายเกิดความต้องการสารสนเทศ และต้องการการตอบสนอง เพราะในขณะที่สุนัขอยู่ในภาวะวิกฤติ ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกทางจึงเป็นสารสนเทศที่สำคัญในการแนะนำการเดินทาง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นการเดินทางเพื่อไปมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ การเดินทางภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และการเดินทางภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กลุ่มที่สองเป็นการเดินทางเพื่อไปยังห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ การเดินทางภายในอาคารโรงพยาบาลสัตว์และการเดินทางรอบนอกอาคารโรงพยาบาลสัตว์

3.3 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ
ระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของ
 เจ้าของสุนัขในช่วงเวลานี้ เป็นเหตุการณ์ที่ดำเนินอยู่ในขณะที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เจ้าของสุนัข
 ทำให้คำตอบของเจ้าของสุนัขมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของเจ้าของสุนัขด้วย เนื่องจากเจ้าของสุนัข
 มีความกังวลต่อสุขภาพของสุนัข สามารถแสดงผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของ
 เจ้าของสุนัขในช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด ได้ดังตารางที่ 4.10 นี้

ตารางที่ 4.10 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ
 ระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด

ช่วงเวลา	ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรค ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ	ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ
ระหว่างการวินิจฉัยโรค เพื่อการรักษา/ผ่าตัด	-เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิด ความเครียด เนื่องจากเกิดความสับสน และกังวลสุขภาพของสุนัขของตน จำนวน 9 ราย (C1, C2, C4, C6, C8, C10, C11, C16 และ C18)	-เข้าใจขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคและ การวางแผนการรักษา/ผ่าตัด ทำให้เกิด ความเข้าใจ และรู้เหตุผลของการรอคอย อย่างมีจุดหมาย จำนวน 11 ราย (C3, C5, C7, C9, C12, C13, C14, C15, C17, C19 และ C20)

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ และ
 ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ ในช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อ
 การรักษา/ผ่าตัด ผลปรากฏว่าเจ้าของสุนัขที่ไม่ได้รับการแจ้งขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคและ
 แผนการรักษา/ผ่าตัดจะเกิดความเครียดเมื่อไม่ทราบเหตุผลของการรอคอย เนื่องจากเกิดความ
 สับสนและกังวลถึงสุขภาพของสุนัข และเมื่อเจ้าของสุนัขได้รับการแจ้งขั้นตอนของการ
 วินิจฉัยโรคและแผนการรักษา/ผ่าตัดสุนัขของตน ทำให้ให้เกิดความเข้าใจ และรู้เหตุผลของการรอ
 คอยอย่างมีจุดหมาย และเพื่อบรรเทาความเครียดที่เกิดจากความกังวลเกี่ยวกับสุขภาพของสุนัขซึ่ง
 อยู่ในภาวะวิกฤติ

3.4 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลานี้เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากความคาดหวังของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่ยังไม่ดำเนินไปถึง ความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจึงเป็นผลลัพธ์ที่เจ้าของสุนัขคาดหวังว่าจะเกิดประโยชน์ต่อตนเองในอนาคต สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.11 นี้

ตารางที่ 4.11 ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด

ช่วงเวลา	ผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรค	ผลลัพธ์ที่เจ้าของสุนัขคาดหวังว่าจะได้ประโยชน์
ภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด	- ไม่มี -	-สามารถดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัดได้อย่างถูกต้อง จำนวน 19 ราย (C1, C2, C3, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18, C19 และ C20)

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในรูปแบบของการคาดหวัง เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ในอนาคตที่ยังไม่เกิดขึ้น เจ้าของสุนัขคาดหวังว่าจะได้รับการแจ้งวิธีการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด ซึ่งเจ้าของสุนัขคาดว่าจะเกิดประโยชน์เพื่อการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด เจ้าของสุนัขส่วนใหญ่ล้วนต้องการสารสนเทศในส่วนนี้ แม้กระทั่งเจ้าของสุนัขซึ่งประกอบวิชาชีพแพทย์ จึงไม่มีผลลัพธ์ที่เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศ เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้น ยกเว้นเจ้าของสุนัข 1 ราย เพราะเจ้าของเชื่อว่าตนเองสามารถแสวงหาสารสนเทศได้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ

โดยสรุปผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน 4 ช่วงเวลา ประกอบไปด้วย ช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรค และช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของ

สุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติและช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการหน่วย
 ฉุกฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติที่มีความชัดเจน เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่ได้ผ่านพ้นไปแล้ว ผลลัพธ์ที่เกิด
 จากความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ
 ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลสุนัขที่ถูกวิธีและข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่
 สามารถให้การรักษาที่ถูกต้องแก่สุนัขของตน ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของ
 เจ้าของสุนัขในช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติมีความต้องการ
 ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางมาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน โดยเจ้าของสุนัข
 ซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติต้องการป้ายสัญลักษณ์ระบุทางไปโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 และห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติที่ชัดเจนและถูกต้อง ผลลัพธ์ที่เกิดจากความ
 ต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการ
 รักษา/ผ่าตัด เจ้าของสุนัขต้องการการแจ้งขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคและการวางแผนการรักษา/
 ผ่าตัด เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง และผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการ
 ของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด ผลลัพธ์ที่เกิดจาก
 ความต้องการสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขมีความคาดหวังคือข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุนัขอย่างถูกต้อง
 ภายหลังจากที่สุนัขได้รับการรักษา/ผ่าตัด ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ไว้ใน
 บทที่ 5 โดยจะนำเสนอในลำดับ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ และเพื่อศึกษาผลลัพธ์ของความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดทางทฤษฎี เซนส์เมกกิง (Sense-Making) ของเบรندا เดอร์วิน (Brenda Dervin) มาใช้ในการศึกษาวิจัยความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ โดยเฉพาะเมื่อความต้องการสารสนเทศมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเวลาและสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติและประสบเหตุวิกฤติด้วยตนเองที่มาใช้บริการที่หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ในระหว่างเดือนมีนาคมและเมษายน 2550 จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบบันทึกข้อมูลเบื้องต้น แนวคำถามสัมภาษณ์และผู้วิจัย เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยเทคนิคเหตุวิกฤติ (Critical Incident Technique) และใช้อุปกรณบันทึกเสียงระหว่างทำการสัมภาษณ์ ซึ่งแนวคำถามสัมภาษณ์ประกอบไปด้วย 2 ตอนหลัก คือ ตอนที่ 1 เมื่อเกิดเหตุวิกฤติ แบ่งเป็น 2 ตอนย่อย ได้แก่ การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ และการเดินทางเพื่อไปเข้ารับการรักษา และตอนที่ 2 เมื่อพาสุนัขไปเข้า

รับการรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ แบ่งเป็น 2 ตอนย่อย ได้แก่ การติดต่อขอเข้ารับการรักษา และการปฏิบัติขณะสุนัขเข้ารับการรักษา

การสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในเหตุการณ์ช่วงเวลา ระหว่างการวินิจฉัยเพื่อการรักษา/ผ่าตัด จำนวน 17 ราย ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวเกิดขึ้นภายหลังจาก เหตุการณ์ช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ และช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและ สัตว์ป่วยวิกฤติได้ผ่านพ้นไปแล้ว และมีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างภายหลังเมื่อช่วงเวลาระหว่าง การวินิจฉัยเพื่อการรักษา/ผ่าตัดเสร็จสิ้น จำนวน 3 ราย

1.3 ผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วย ฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 55 มีสถานภาพการทำงาน ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 40 และมีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55

การศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในระหว่างที่มาใช้บริการ หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์นี้ เมื่อพิจารณาในเรื่องลำดับเวลาของการ เกิดเหตุการณ์ จะเห็นว่าขณะที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ สัมภาษณ์ในสถานการณ์ช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด จำนวน 17 คน ซึ่ง เป็นเหตุการณ์ที่กำลังดำเนินอยู่ขณะสัมภาษณ์ และได้ผ่านพ้นเหตุการณ์ช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ และช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติไปแล้ว มีกลุ่มตัวอย่าง เพียงส่วนน้อยที่สัมภาษณ์ในสถานการณ์ช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยเพื่อการรักษา/ผ่าตัดเสร็จสิ้น จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นเหตุการณ์ช่วงเวลาภายหลังการรักษา/ผ่าตัดยังดำเนินมาไม่ถึง การวิจัยความ ต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติครั้งนี้ มีความเชื่อมโยงกับเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้น และความสัมพันธ์กันของเหตุการณ์ ช่องว่าง และผลลัพธ์ ซึ่งแสดงให้เห็นความต้องการ สารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่ต่างสถานการณ์และต่างช่วงเวลากัน

ผู้วิจัยสรุปผลความต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ความต้องการสารสนเทศของ เจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ แบ่งได้ตามลำดับของ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายหลังการเกิดเหตุการณ์วิกฤติได้ 4 ช่วงเวลา ได้แก่ ช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุ วิกฤติ ช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ช่วงเวลาระหว่างการ วินิจฉัยโรคเพื่อให้การรักษา/ผ่าตัด และช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด สรุปได้ดังตารางที่

5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปความต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ความต้องการสารสนเทศของ
เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ในเหตุการณ์ 4 ช่วงเวลา

เหตุการณ์	ช่องว่าง	ผลลัพธ์
1 ช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ		
แบ่งเจ้าของสุนัขออกเป็น 3 กลุ่ม คือ		
1) กลุ่มไม่ปฐมพยาบาล จำนวน 15 ราย	-ไม่ทราบสถานพยาบาลสัตว์ที่สามารถให้ การรักษาสุนัขของตนได้	-ข้อมูลสถานพยาบาลสัตว์ที่สามารถให้ การรักษาที่ถูกต้องแก่สุนัข
2) กลุ่มปฐมพยาบาล จำนวน 2 ราย	-ไม่ทราบวิธีปฐมพยาบาลก่อนนำส่ง สถานพยาบาลสัตว์	-วิธีปฐมพยาบาลสุนัขอย่างถูกต้องและ ทันเวลา
3) กลุ่มพยายามรักษาเอง จำนวน 3 ราย	-ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการรักษาสุนัขซึ่งอยู่ใน ภาวะวิกฤติที่ถูกต้อง	-สารสนเทศที่ช่วยเสริมความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการรักษาสุนัขซึ่งอยู่ใน ภาวะวิกฤติที่ถูกต้อง
2 ช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของ หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ		
แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ		
1) ช่วงการเดินทางไปมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ บางเขน จำนวน 3 ราย	-ไม่ทราบเส้นทางการเดินทางไป มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน	-เส้นทางการเดินทางเพื่อไปยัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
2) ช่วงการเดินทางเพื่อไปยังห้อง ปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ ป่วยวิกฤติ ของโรงพยาบาลสัตว์ฯ จำนวน 20 ราย	-ไม่ทราบวิธีการเดินทางไปห้อง ปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ ป่วยวิกฤติ ของโรงพยาบาลสัตว์ฯ	-วิธีการเดินทางเพื่อไปยังหน่วย ฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ของ โรงพยาบาลสัตว์ฯ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

เหตุการณ์	ช่องว่าง	ผลลัพธ์
3 ช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อให้บริการรักษา/ผ่าตัด		
<p>ขณะอยู่ที่ห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ</p> <p>จำนวน 13 ราย</p>	<p>-ไม่ทราบขั้นตอนของการวินิจฉัยและแผนการรักษา/ผ่าตัด จึงทำให้ไม่ทราบเหตุผลของการรอคอย ซึ่งนำมาซึ่งความเครียดจากความกังวล</p>	<p>-รายละเอียดขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคและแผนการรักษา/ผ่าตัด</p>
4 ช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด		
แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ		
<p>1) ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด</p> <p>จำนวน 20 ราย</p>	<p>-ไม่ทราบวิธีการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัดที่ถูกต้อง</p>	<p>-สารสนเทศเพื่อการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัดที่ถูกต้อง</p>
<p>2) ความต้องการสารสนเทศเมื่อสุนัขต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง</p> <p>จำนวน 19 ราย</p>	<p>-ไม่ทราบวิธีการดูแลเมื่อต้องนำสุนัขไปเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง</p>	<p>-สารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุนัขเมื่อต้องไปเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง</p>

จากตารางที่ 5.1 แสดงความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างมาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ ซึ่งประสบกับปัญหาหรือช่องว่างทางสารสนเทศตามลำดับเหตุการณ์ 4 ช่วงเวลาตามลำดับการเกิดเหตุการณ์ และนำมาซึ่งผลลัพธ์ของความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ สามารถอธิบายตามลำดับเหตุการณ์ดังนี้

1) ความต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ในช่วงเวลานี้แบ่งเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มไม่ปฐมพยาบาล (จำนวน 15 ราย) กลุ่มปฐมพยาบาล (จำนวน 2 ราย) และกลุ่มพยายามรักษาเอง (จำนวน 3 ราย) สามารถอธิบายความต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ของความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ทั้ง 3 กลุ่มได้ ดังนี้

ช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติทั้ง 3 กลุ่มนี้ตระหนักว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศเมื่อพบว่าความเข้าใจ ความรู้และประสบการณ์ในช่วงเวลาดังกล่าวมีไม่เพียงพอที่จะแก้ไขเหตุวิกฤติที่เกิดขึ้น โดยเจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลเกิดความ ต้องการสารสนเทศเร็วกว่าเจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาล และเจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเอง เนื่องจากเจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลเลือกนำสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมายังสถานพยาบาล สัตว์หรือโรงพยาบาลสัตว์ฯ ทันทีหลังเกิดเหตุ ส่วนเจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาลเลือกปฐมพยาบาลสุนัขก่อนนำไปสถานพยาบาลสัตว์ และกลุ่มพยายามรักษาเองใช้ระยะเวลาในการนำสุนัข ของตนมาเข้ารับการรักษาหลังจากเกิดเหตุมากกว่า 2 กลุ่มแรก เนื่องจากมีความมั่นใจว่าตนเอง สามารถให้การรักษาพยาบาลเองได้และสุนัขของตนไม่มีความจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาทันที

ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ผลปรากฏว่า เจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลต้องการสารสนเทศเพื่อ การปฐมพยาบาลสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติและข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลสัตว์ที่สามารถให้การ รักษาที่ถูกต้องแก่สุนัขของตน เจ้าของสุนัขกลุ่มปฐมพยาบาลเบื้องต้นต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับ วิธีปฐมพยาบาลสุนัขอย่างถูกต้องทันเวลา และเจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเองต้องการ สารสนเทศที่ช่วยเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่ต้อง

2) ความต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของ เจ้าของสุนัขในช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่หาวิธีการเดินทางเพื่อไปมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน (จำนวน 5 ราย) และกลุ่มที่หาวิธีการเดินทางเพื่อไปยังห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ (จำนวน 20 ราย) เจ้าของสุนัขเกิดความ ต้องการสารสนเทศขึ้นเมื่อสารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่ถูกต้อง หรือ เพียงพอที่จะนำสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติมาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยเร็วที่สุด โดยเฉพาะเป็นที่น่าสังเกตว่าเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะ วิกฤติทั้ง 20 ราย มีปัญหาในการเดินทางไปห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

ผลลัพธ์ที่เกิดจากความ ต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ พบว่าปัญหาและอุปสรรค ด้านป้ายและสัญลักษณ์ จึงเป็นช่องว่างทางสารสนเทศที่ทำให้เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิด ความต้องการสารสนเทศ และต้องการการตอบสนอง เพราะในขณะที่สุนัขอยู่ในภาวะวิกฤติ ป้าย หรือสัญลักษณ์บอกทางจึงเป็นสารสนเทศที่สำคัญในการแนะนำการเดินทาง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นการเดินทางเพื่อไปมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ การ เดินทางภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และการเดินทางภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

และกลุ่มที่สองเป็นการเดินทางเพื่อไปยังห้องปฏิบัติการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ การเดินทางภายในอาคารโรงพยาบาลสัตว์และการเดินทางรอบนอกอาคารโรงพยาบาลสัตว์

3) ความต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิดความต้องการสารสนเทศเมื่อตนไม่เข้าใจขั้นตอนของการวินิจฉัยโรค (จำนวน 13 ราย) และเกิดความกังวลในสุขภาพของสุนัข จึงต้องการทราบรายละเอียดขั้นตอนที่เกิดขึ้นกับสุนัขของตน โดยสรุปความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติจากเหตุการณ์ระหว่างการวินิจฉัยโรคมีเจ้าของสุนัขที่เกิดความต้องการสารสนเทศทั้ง 2 ขั้นตอน มีจำนวน 13 ราย ขั้นตอนแรก คือ การตรวจวินิจฉัยโรคเพิ่มเติมและวางแผนการรักษา มีจำนวนเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่เกิดความต้องการสารสนเทศมากกว่าในขั้นตอนการให้การรักษา/ผ่าตัด สาเหตุสำคัญเกิดจากเจ้าของสุนัขขาดสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนของการวินิจฉัยโรค และมีความกังวลในสุขภาพของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติของตน ทั้งยังประสงค์ให้สุนัขของตนได้รับการตรวจรักษาโดยเร็ว เมื่อประกอบกับความกดดันจากการรอคอยการรักษา/ผ่าตัดเป็นระยะเวลาอันยาวนานโดยขาดสารสนเทศข้างต้น เจ้าของสุนัขดังกล่าวจึงต้องการสารสนเทศ โดยเฉพาะรายละเอียดขั้นตอนการวินิจฉัยโรคเพิ่มเติมและวางแผนการรักษา เนื่องจากมีผลกระทบต่อสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ ส่วนในขั้นตอนการรักษา/ผ่าตัดมีจำนวนผู้ที่เกิดความต้องการสารสนเทศน้อยกว่า เนื่องจากสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติได้รับการรักษา/ผ่าตัดแล้ว ส่งผลให้เจ้าของสุนัขเกิดความรู้สึกผ่อนคลายจากแรงกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนแรก

ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด ผลปรากฏว่าเจ้าของสุนัขที่ไม่ได้รับการแจ้งขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคและแผนการรักษา/ผ่าตัดจะเกิดความเครียดเมื่อไม่ทราบเหตุผลของการรอคอยเนื่องจากเกิดความสับสนและกังวลถึงสุขภาพของสุนัข และเมื่อเจ้าของสุนัขได้รับการแจ้งขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคและแผนการรักษา/ผ่าตัดสุนัขของตน ทำให้เกิดความเข้าใจ และรู้เหตุผลของการรอคอยอย่างมีจุดหมาย และเพื่อบรรเทาความเครียดที่เกิดจากความกังวลเกี่ยวกับสุขภาพของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติ

4) ความต้องการสารสนเทศและผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด เจ้าของสุนัขตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ เนื่องจากต้องการทราบข้อมูลเพื่อการดูแลสุนัข ได้อย่างถูกต้องทั้งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุนัขภายหลังการรักษา/ผ่าตัด (จำนวน 20 คน) ความต้องการสารสนเทศ

ภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัดสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤตินี้ แสดงให้เห็นว่าเจ้าของสุนัขให้ความสำคัญกับการดูแลสุนัข ทั้งภายหลังการรักษา/ผ่าตัด และเมื่อสุนัขต้องมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง เนื่องจากเห็นความจำเป็นของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุนัขเพื่อการปฏิบัติต่อสุนัขของตนอย่างถูกต้อง

ผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในช่วงเวลาภายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดจากความต้องการสารสนเทศที่เจ้าของสุนัขมีความคาดหวังคือข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุนัขอย่างถูกต้องภายหลังจากที่สุนัขได้รับการรักษา/ผ่าตัด

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ข้างต้น สามารถนำมาอภิปรายได้ใน 2 ประเด็น ได้แก่ สถานการณ์วิกฤติกับความต้องการสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในสถานการณ์วิกฤติ

2.1 ประเด็นสถานการณ์วิกฤติกับความต้องการสารสนเทศ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าในสถานการณ์วิกฤติเจ้าของสุนัขจะมีความต้องการสารสนเทศอยู่ในระดับสูงทุกช่วงเวลาของภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น เนื่องจากมีความจำเป็นต้องนำสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยเหลือสุนัขที่เจ็บป่วยรุนแรง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิศา สุขตระกูล (2544) ที่ศึกษาความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยภาวะใกล้ตายด้วยโรคเฉียบพลัน พบว่า สมาชิกในครอบครัวมีความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารมากกว่าความต้องการด้านอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน สามารถเปรียบเทียบได้กับความรู้สึที่เจ้าของสุนัขมองสุนัขของตนอยู่ในฐานะสมาชิกของครอบครัว เมื่อเกิดเหตุวิกฤติในช่วงเวลาที่สุนัขได้รับความเจ็บป่วยรุนแรงจนเข้าขั้นภาวะวิกฤติ เจ้าของสุนัขพบว่าประสบการณ์ในอดีตและความรู้พื้นฐานที่มีอยู่ไม่สมเหตุสมผลกับการแก้ไขปัญหาสำหรับการช่วยเหลือหรือสนับสนุนให้สุนัขของตนรอดชีวิต นอกจากนี้ เมื่อนำสุนัขไปถึงห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขก็ยังคงอยู่ในระดับสูง เมื่อต้องการทราบผลการวินิจฉัยโรคและแผนในการรักษา/ผ่าตัดสุนัขของตน สอดคล้องกับงานวิจัยของบราวและดราคูป (Breau and Dracup 1978) และกรีธีย์ พิชญ์ โคตรประทุม (2547) และงานเขียนของดาลี (Daley 1984) ที่ศึกษาการช่วยเหลือญาติของผู้ป่วยซึ่งได้รับความเจ็บป่วยรุนแรง พบว่า คู่สมรสหรือญาติของผู้ป่วยมีความต้องการสารสนเทศ

อยู่ในระดับสูง แสดงออกผ่านทางคำถามที่สอบถามอาการป่วยของคนไข้ เกี่ยวกับการรับรู้ต่อเหตุการณ์ ข้อมูลการวินิจฉัย แผนการรักษา วิธีการดูแล และค่าใช้จ่ายในการรักษา เพื่อเผชิญปัญหาและยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่าความต้องการสารสนเทศเป็นความต้องการที่อยู่ในลำดับสูงสุดเมื่อบุคคลอยู่ในภาวะวิกฤติ

ผลการวิจัยยังบ่งชี้ให้เห็นอีกว่าความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในสถานการณ์วิกฤตินี้ไม่คงที่ มีการเคลื่อนไหวเป็นพลวัตไม่หยุดนิ่งแม้จะเป็นเหตุการณ์เดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเดอร์วิน (Dervin 1986) ที่พบว่า ความต้องการสารสนเทศของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ประสบการณ์และความรู้พื้นฐานที่มีไม่สมเหตุสมผลกับการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จึงยอมรับถึงช่องว่างทางสารสนเทศของตนและส่งผลให้เกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น และมีความมุ่งหมายในการจะใช้สารสนเทศนั้นๆ ปิดช่องว่างทางสารสนเทศและข้ามพ้นสถานการณ์ที่เป็นปัญหานั้นไป ในขณะที่เวลายังคงดำเนินไปอย่างต่อเนื่องไม่ว่าบุคคลจะตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศหรือไม่ก็ตาม แสดงให้เห็นว่าความต้องการสารสนเทศเปลี่ยนรูปไปตามช่วงเวลาของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนจึงส่งผลให้ความต้องการสารสนเทศเปลี่ยนตามไปด้วย อาทิ เมื่อเกิดเหตุวิกฤติเจ้าของสุนัขรายหนึ่งต้องการทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไรกับลูกสุนัขซึ่งถูกสุนัขโตรุมกัด ขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ เจ้าของสุนัขส่วนใหญ่ต้องการทราบเส้นทางการเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เมื่อเลือกใช้ถนนวิภาวดีรังสิตในการเดินทาง ระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัดเจ้าของสุนัขที่ถูกสุนัขตัวอื่นรุมกัดลูกสุนัขตัวแรกคนหนึ่งต้องการทราบผลการวินิจฉัยอาการและแผนในการรักษา/ผ่าตัด และเจ้าของสุนัขพันธุ์เล็กที่ถูกสุนัขพันธุ์ใหญ่กัดช่องท้องทะลุจนอวัยวะภายในทะลักต้องการทราบว่าภายหลังการผ่าตัดต้องดูแลรักษาสุนัขของตนอย่างไรจนกว่าจะปกติ สอดคล้องกับงานวิจัยของเฮปเวิร์ธ (Hepworth 2004) ที่พบว่า เมื่อสถานการณ์มีการปรับเปลี่ยนทำให้ความต้องการสารสนเทศของบุคคลเปลี่ยนไป โดยที่โครงสร้างทางจิตใจ พฤติกรรมของบุคคล และแหล่งสารสนเทศมีความสัมพันธ์กัน เมื่อสถานการณ์มีการเคลื่อนไหวไปตามเวลา ความสัมพันธ์นี้จึงเกิดขึ้นซ้ำๆ และมีผลต่อกัน ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้ที่แสดงให้เห็นว่า ในแต่ละช่วงเวลานั้นสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในภาวะวิกฤติเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นพฤติกรรมสารสนเทศที่มีความหลากหลายทางอารมณ์และมีความซับซ้อนไม่คงที่ สถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรือภาวะวิกฤติไม่ใช่สิ่งที่ทราบได้ล่วงหน้าทำให้ช่องว่างทางสารสนเทศของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน บุคคลจึงมีความสมเหตุสมผลถึงความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันด้วย

2.2 ประเด็นความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในสถานการณ่วิกฤติ

งานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสัตว์เลี้ยงและเจ้าของสัตว์เลี้ยงได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไปและนักวิชาการหลากหลายสาขา สืบเนื่องมาจากเป็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของมนุษย์มาอย่างกลมกลืนมาเป็นระยะเวลายาวนาน ผลการวิจัยครั้งนี้เช่นกัน เจ้าของสุนัขทุกรายต่างกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสุนัขที่นำมารักษา อันแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ในฐานะสมาชิกหนึ่งในครอบครัว ทำให้แนวโน้มการเลี้ยงดูสัตว์เลี้ยงในปัจจุบันนี้ เจ้าของสัตว์เลี้ยงได้หันมาให้ความสำคัญกับการให้การดูแลที่ตีมากขึ้นตามลำดับ ไม่ว่าจะเจ้าของสัตว์เลี้ยงจะอยู่ในประเทศใดก็ตาม (พชรวรรณ 2546) และจากการศึกษาวิจัยของ พรธาโตและคณะ (Prato-Prende 2006) และมาริเนลโล (Marinelli 2006) พบว่า เจ้าของสัตว์เลี้ยงในปัจจุบันส่วนใหญ่เอาใจใส่และให้ความรักแก่สัตว์เลี้ยงที่ติดเทียมกับบุตรที่เป็นคน โดยเฉพาะเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่ไม่ได้อยู่กับเด็กเล็กจะมีความสัมพันธ์กับสัตว์เลี้ยงแน่นแฟ้นกว่าเจ้าของสุนัขที่อาศัยอยู่กับเด็กเล็ก แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มีความผูกพันลึกซึ้งระหว่างคนและสัตว์เลี้ยง

ในช่วงเวลาเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุวิกฤติขึ้นกับสัตว์เลี้ยง จะส่งผลกระทบต่อด้านจิตใจของเจ้าของสัตว์เลี้ยงในระดับสูงมากกว่าผลกระทบต่อด้านอื่นๆ โดยเหตุวิกฤติที่เกิดขึ้นจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คุณภาพชีวิตของเจ้าของสัตว์เลี้ยงเลวร้ายลง (Rochlitz 2004) สอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ที่แสดงให้เห็นว่า เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติกลุ่มไม่ปฐมพยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด จะเป็นกลุ่มที่ได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจรุนแรงเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ หากพิจารณาเทียบเคียงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของสัตว์เลี้ยงกับสัตว์เลี้ยงที่นำมารักษา ในทำนองเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับญาติผู้ป่วย ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับงานวิจัยของเอนกิและฟาร์เมอร์ (Engi and Farmer 1993) ที่พบว่า การที่ผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บรุนแรงและไม่สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยได้ จะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของญาติ ส่งผลให้ญาติของผู้ป่วยเกิดพฤติกรรมแสวงหาและมีความต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพิ่มขึ้น โดยรวมเจ้าของสุนัขทุกรายต่างมีความต้องการสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤติ ซึ่งได้แก่การเจ็บป่วยของสุนัขที่รุนแรงเกินกว่าจะรักษาด้วยตนเองได้ แต่ความต้องการสารสนเทศนั้นแตกต่างกันไป ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขกลุ่มไม่ปฐมพยาบาล กลุ่มปฐมพยาบาล และกลุ่มพยายามรักษาเอง เจ้าของสุนัขกลุ่มพยายามรักษาเองจะเกิดความต้องการสารสนเทศซ้ำที่สุด เพราะเจ้าของสุนัขกลุ่มนี้มีความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถให้การรักษาแก่สุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติได้ เมื่อสุนัขมีอาการเจ็บป่วยที่หนักขึ้นจึงพบว่าความรู้ที่ตนเองมีอยู่นั้นไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศเพื่อการช่วยเหลือสุนัข ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเบลกินและคณะ (Belkin et al 1982) ที่พบว่า ในภาวะที่เกิดความต้องการสารสนเทศเปรียบได้กับภาวะความสับสนปั่นป่วนด้าน

ความรู้ แม้มันเหตุการณ์ใกล้เคียงกันก็ไม่อาจจะบูรณาการสิ่งที่ต้องการได้อย่างเฉพาะเจาะจงและแม่นยำ สารสนเทศจึงเป็นเหตุผลที่ใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาต่างๆ ปัญหาที่เกิดจากสิ่งที่ความรู้พื้นฐานมีไม่เพียงพอ หรือความรู้ที่มีอยู่นั้นไม่ถูกต้อง

ในช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในสถานการณ์วิกฤติมีปัญหาเกี่ยวกับการเดินทางเพื่อไปยังโรงพยาบาลสัตว์และขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ เจ้าของสุนัขที่ประสบปัญหาในการเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขนนั้น จะเกิดขึ้นเฉพาะผู้ที่เลือกการเดินทางโดยใช้ถนนวิภาวดีรังสิต และไม่เคยเดินทางไปโรงพยาบาลสัตว์ฯ มาก่อน เจ้าของสุนัขจะประสบปัญหาในเรื่องป้ายที่มีไม่เพียงพอในเส้นทางดังกล่าว และป้ายที่มีก็ไม่สื่อความหมายแนะนำการเดินทางที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการสารสนเทศ ถนนวิภาวดีรังสิตเป็นถนนสายหลักที่มีการเชื่อมต่อไปยังเส้นทางอื่นๆ อีกหลายเส้นทาง ปัญหาหนึ่งในการเดินทางของเจ้าของสุนัขจึงอาจมาจากการจราจร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยความสามารถในการเดินทางเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลฯ ของโสภณ มหากาญจนกุล (2543) พบว่า การขยายตัวของเมืองอย่างไม่มีแบบแผน การขาดแคลนโครงข่ายถนนและระบบขนส่งสาธารณะ เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการเดินทางในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และงานวิจัยของเพ็ญวิดิ ชิววงศ์พันธุ์ (2547) ที่ศึกษาปัญหาจราจรติดขัดในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑลและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะการเดินทางระหว่างปี 2538 และ พ.ศ.2546 พบว่า ปริมาณการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะลดลง ในขณะที่การเดินทางโดยระบบขนส่งส่วนบุคคลกลับเพิ่มขึ้น

เมื่อเจ้าของสุนัขเดินทางถึงโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จะพบกับปัญหาเรื่องป้ายและสัญลักษณ์สื่อความหมายที่ไม่เพียงพอและไม่ชัดเจน ส่งผลให้เจ้าของสุนัขทุกรายที่ศึกษาเกิดความต้องการสารสนเทศในภาวะวิกฤติที่จะต้องเร่งพาสุนัขเข้ารับการรักษา และไม่เคยใช้บริการที่ห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ฯ มาก่อน ทำให้เจ้าของสุนัขเกิดความต้องการสารสนเทศ ป้ายและสัญลักษณ์เพื่อการนำทางจึงมีความจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคคลต้องการใช้ในช่วงเวลาที่เร่งด่วน สอดคล้องกับการศึกษาของอภิวัฒน์ จุลมัจฉา (2547) ที่พบว่า การออกแบบสัญลักษณ์จำเป็นต้องสื่อความหมายให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่าย มีความสวยงาม น่าสนใจและกลมกลืนกับสถานที่ติดตั้ง

ในช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเจ้าของสุนัขอยู่ในภาวะวิกฤติส่วนใหญ่เกิดความต้องการสารสนเทศอยู่ในระดับสูง เนื่องมาจากไม่เข้าใจขั้นตอนการวินิจฉัยโรคของสัตวแพทย์และไม่ทราบเหตุผลการรอกอย ทำให้เจ้าของสุนัข

ซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเกิดความกลัว ที่เกิดจากความไม่รู้และความวิตกกังวลในสุขภาพของสุนัขของตน สอดคล้องกับผลการวิจัยของนิตยา จรัสแสง (2547) และทิมมินส์ (Timmins 2006) ที่พบว่าความกระทบกระเทือนทางจิตใจของญาติผู้ป่วยต่อสถานการณ์/เหตุวิกฤติ ส่งผลให้ญาติผู้ป่วยมีความต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยเพิ่มขึ้น เพื่อใช้ในการปรับสถานการณ์ของตนเอง ขณะที่เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติรอคอยอยู่ที่ห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติเป็นเวลานาน และไม่ได้รับเหตุผลของการรอคอยก็ทำให้เกิดความเครียดที่มาจากความวิตกกังวล สอดคล้องกับผลการวิจัยของปณิตา แซ่เจียและคณะ (2542) ที่ศึกษาปัญหาและความต้องการด้านการรักษาของผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก ผลปรากฏว่า ผู้ป่วยต้องการให้แพทย์อธิบายแผนการรักษา ระยะเวลาที่ถูกจำกัดการเคลื่อนไหว และระยะเวลาที่ต้องอยู่ในโรงพยาบาลให้ผู้พยาบาล และให้เจ้าหน้าที่พยาบาลให้คำอธิบายต่างๆ ก่อนให้การพยาบาล และการศึกษาของแอตฟิลด์ อัดัมส์ และแบลนด์ฟอร์ด (Attfield, Adams and Blandford 2006) ที่ศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ป่วยก่อนและหลังเข้าพบแพทย์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยมีความต้องการสารสนเทศ และแสวงหาสารสนเทศเพื่อประเมินว่าตนต้องการการรักษาพยาบาลในลักษณะใดเพื่อเตรียมตัวก่อนเข้าพบแพทย์ รวมทั้งเพื่อตรวจสอบผลการวินิจฉัยหรือการรักษาที่ได้รับด้วย

งานวิจัยนี้เมื่อนำมาเทียบเคียงกับผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเข้าใจขั้นตอนการวินิจฉัยโรค ทราบอาการของสุนัขและแผนการรักษา/ผ่าตัดแล้ว ทำให้เข้าใจเหตุผลของการรอคอย สอดคล้องกับงานวิจัยของบรอนเดนและคณะ (Bronden et al 2003) ที่ศึกษาทัศนคติของเจ้าของสุนัขและแมวต่อการรักษาโรคมะเร็งในสัตว์เลี้ยงพบว่าเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่ได้รับการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาด้วยเคมีบำบัดจะมีทัศนคติที่ดีกับการรักษาด้วยเคมีบำบัดมากที่สุด เช่นเดียวกับเจ้าของสุนัขเมื่อเข้าใจแนวทางการรักษาสุนัขของตนแล้วก็ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการรักษาของสัตว์แพทย์และทัศนคติที่ดีกับการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์

เมื่อพิจารณาปัญหาต่างๆ ข้างต้นที่ทำให้เจ้าของสุนัขเกิดความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัดนี้ ในส่วนที่เจ้าของสุนัขจะต้องมีความสัมพันธ์กับบุคลากรของโรงพยาบาลสัตว์ที่เกี่ยวข้องกับการให้การรักษาสัตว์เลี้ยงไม่ว่าจะเป็นสัตวแพทย์ ผู้ช่วยสัตวแพทย์ เจ้าหน้าที่และโทรศัพท์คู่สายของโรงพยาบาลสัตว์ ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับเจ้าของสัตว์เลี้ยงด้วย สอดคล้องกับการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสุขภาพจิตของนิรัญญา ผาบุญมา (2548) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีวิกฤติทางอารมณ์มักเน้นการช่วยเหลือด้านร่างกาย เนื่องจากบุคลากรขาดความรู้และทักษะในการช่วยเหลือผู้ที่มีวิกฤติทางอารมณ์ ส่วนในช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการ

รักษา/ผ่าตัด เป็นช่วงเวลาเจ้าของสัตว์เลี้ยงมีวิกฤติทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา จรัสแสง (2546) งานวิจัยของแอนเคม (Ankem 2005) และงานวิจัยของชัชฎา บุญญศาสตร์พันธุ์ (2546) ที่ศึกษากระบวนการสื่อสารระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยโรคมะเร็ง พบว่าแพทย์เจ้าของไข้เป็นผู้ที่มีบทบาทในการสื่อสาร โดยเฉพาะการสนทนากับผู้ป่วยเพื่อลดความวิตกกังวลลง ดังนั้นหากมีการพัฒนาระบบเผยแพร่สารสนเทศของโรงพยาบาลสัตว์ให้มีความถูกต้องชัดเจนและปรากฏแก่สาธารณะในปริมาณที่เพียงพอ จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศให้แก่เจ้าของสัตว์เลี้ยง ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติเท่านั้น นอกจากนี้ยังสนับสนุนส่งเสริมพร้อมทั้งแรงจูงใจให้บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสัตว์มีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ในการสื่อสารและให้ความช่วยเหลือเจ้าของสัตว์เลี้ยงทั้งที่อยู่ในภาวะวิกฤติทางอารมณ์และเจ้าของสัตว์ที่ต้องการความช่วยเหลือทั่วไป ก็จะสร้างความมั่นใจและทัศนคติที่ดีแก่เจ้าของสัตว์เลี้ยงที่มีต่อบุคลากรและโรงพยาบาลสัตว์

3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลจากการวิจัยพบว่าเจ้าของสุนัขที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลที่ถูกต้องในช่วงเวลาเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ก่อนนำสุนัขไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์ พบอุปสรรคเรื่องเครือข่ายโทรศัพท์ของโรงพยาบาลสัตว์สายไม่ว่างและไม่มีผู้รับสายเมื่อโทรติด ควรจะเพิ่มหมายเลขคู่สายและเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ไว้ตอบคำถามเจ้าของสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับวิธีปฐมพยาบาลสัตว์เลี้ยงก่อนนำส่งโรงพยาบาลสัตว์ในช่องทางที่หลากหลาย นอกเหนือจากการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสัตว์

3.1.2 โรงพยาบาลสัตว์ควรพัฒนาป้ายและสัญลักษณ์บอกทางซึ่งเป็นสารสนเทศสำคัญในการแนะนำการเดินทาง ทั้งการเดินทางจากภายนอกโรงพยาบาลสัตว์เพิ่มไปยังโรงพยาบาลสัตว์และการเดินทางภายในโรงพยาบาลสัตว์เพื่อไปยังห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ป้ายแนะนำสถานที่ควรเป็นป้ายที่ใช้พื้นป้ายสีเข้ม ตัวอักษรและสัญลักษณ์กลับค่า (สุปิติ จันทรประสิทธิ์ 2543) อยู่ในจุดที่สะดวกตาและเห็นได้ชัด เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศในช่วงเวลาขณะหาห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

3.1.3 หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติควรพัฒนาการให้สารสนเทศแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะการแจ้งขั้นตอนของการวินิจฉัยโรคและแผนการรักษา/ผ่าตัด เพื่อลดความเครียดที่เกิดจากการไม่ทราบเหตุผลของการรอคอย ซึ่งทำให้เกิดความสับสนและกังวลถึงสุขภาพของสุนัข และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาลสัตว์ รวมไปถึงการบริการสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุนัขอย่างถูกต้องภายหลังจากที่สุนัขได้รับการรักษา/ผ่าตัดแล้ว เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสัตว์เลี้ยงซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติช่วงเวลากายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทำให้ทราบรายละเอียดในเชิงลึกและความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของเจ้าของสุนัข โดยเฉพาะในภาวะวิกฤติควรนำการสัมภาษณ์ไปใช้ในการศึกษาความต้องการสารสนเทศในด้านอื่นๆ ของโรงพยาบาลสัตว์ และการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศในสถานการณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการสัมภาษณ์ในช่วงเวลาระหว่างการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษา/ผ่าตัด หากมีการศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติในโอกาสต่อไป อาจจะได้มุมมองของความต้องการสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ เมื่อสัมภาษณ์ภายหลังช่วงเวลากายหลังได้รับการรักษา/ผ่าตัด

3.2.3 ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน มีกิจกรรมและโครงการที่เกี่ยวกับการขอรับบริจาคเลือดเข้าธนาคารเลือดของโรงพยาบาล สัตว์ฯ มาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง แต่จากการสัมภาษณ์เจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติที่มารับบริการที่หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติในรายที่สุนัขต้องการเลือดนั้น ไม่มีเจ้าของสุนัขรายใดที่ทราบสารสนเทศเกี่ยวกับการรับบริจาคเลือดถูกต้องและชัดเจน ทั้งที่เป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทำให้ได้มุมมองในด้านของการรับรู้สารสนเทศของเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่ควรมีการศึกษาวิจัยต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลาศ วรรณอุดม (2545) “ความต้องการและการใช้สารนิเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย จังหวัดนครราชสีมา” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กรัณย์พิชญ์ โศทรประทุม (2546) “การปรับตัวของครอบครัว เมื่อมีสมาชิกได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะอย่างรุนแรง ตามทฤษฎีภาวะวิกฤติครอบครัวของฮิลล์” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลครอบครัว มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- _____ . (2547) “การปรับตัวของครอบครัว เมื่อมีสมาชิกได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะอย่างรุนแรง ตามทฤษฎีภาวะวิกฤติครอบครัวของฮิลล์” *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น* 27, 1 (มกราคม-เมษายน): 34-41
- การุณ ชัยวงศ์โรจน์ (2546) “2001 US. PETFOOD REPORT” *Veterinary Practitioner News* 2: 4 (มกราคม): 60
- กองบรรณาธิการ (2546) “พศ.น.สพ.ดร.ธีระพล ศิริณมิตร กับสารพันงานวิจัย” *Veterinary Practitioner News* 2, 6 (มีนาคม): 51-52
- _____ . (2545) “นายสัตวแพทย์ พายุ ศรีสุกร หัวหน้าหน่วยธนาคารเลือด (Blood Bank)” *Veterinary Practitioner News* 1, 2 (พฤศจิกายน): 44-48
- ขวัญเรือน แพร้งสกุล (2544) “สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้ป่วยและพยาบาลในหน่วยวิกฤตศัลยกรรม” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2549) “รายงานประจำปีการศึกษา 2549 (1 มิถุนายน 2549 – 31 พฤษภาคม 2550)” กรุงเทพมหานคร คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- _____ . (2550) *ผลการดำเนินงานในวาระครบปีระหว่างปี 2546-2550* กรุงเทพมหานคร คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- จริยา กฤติยวรรณ (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะ และการรับรู้ความต้องการของผู้ดูแล” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จุฬารักษ์ สิงห์กลางพล (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ของประชาชนในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (สุขศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ัชชญา บุญญาศาสตร์พันธุ์ (2546) “กระบวนการสื่อสารระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยมะเร็ง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชูชัย อังศุธรรมรังสี (2546) “สายตรงสู่สภา: สัตวแพทย์สภา” ใน *Veterinary Practitioner News* 2, 6 (มีนาคม): 51-52
- ทัศนีย์พร อังอังจะริยะ (2543) “การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการรับรู้สารสนเทศบนจอคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบโดยใช้สีและรูปพื้นหลังที่แตกต่างกัน” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ธีรินทร์ เฉลิมนนท์ (2543) “อิทธิพลของความต้องการทางปัญญา คุณภาพของสารและความพึงพอใจของภาพประกอบที่มีเจตคติต่อชิ้นงาน โฆษณาประชาสัมพันธ์ และองค์การผู้โฆษณา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาสังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นพกฤษณ์ จันทิก (2550) “ตอน 10 อันดับการป่วยในห้องฉุกเฉิน” *สื่อรักสัตว์เลี้ยง*, 149 (กรกฎาคม): 83-84
- _____ . (2550) “10 อันดับการป่วยในห้องฉุกเฉิน ตอน 2” *สื่อรักสัตว์เลี้ยง*, 150 (สิงหาคม): 81-82
- นิตยา จรัสแสง (2547) “แนวทางการพยาบาลเพื่อช่วยเหลือญาติในภาวะวิกฤติทางอารมณ์” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- _____ . (2549) “แนวทางการพยาบาลในการช่วยเหลือญาติผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บรุนแรง” *ศรีนครินทร์เวชสาร* 21, 1 (มกราคม-มีนาคม): 77-83

- นิรัญญา ผาบุญมา (2548) “การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสุขภาพจิต
ในอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการช่วยเหลือผู้ที่มีภาวะวิกฤติทาง
อารมณ์: กรณีศึกษาในบุคคลที่คู่สมรสเสียชีวิต” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช มหาวิทยาลัยขอนแก่น
บุญเลิศ ลำเลิศเดชา, ปราณิ พาณิชย์พงษ์ และ อภิรมย์ พวงหัตถ์ (2546) “นันททัศนะกับ
โรคพิษสุนัขบ้า” *Veterinary Practitioner News* 2, 7 (เมษายน): 15-18
- ปณิตา แซ่เจีย และคณะ (2542) “ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยที่ถูกจำกัดการเคลื่อนไหว
ในหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและข้อ โรงพยาบาลยโสธร” *ยโสธรเวชสาร* 1, 1
(มกราคม-เมษายน): 10-13
- เพชรวรรณ โสภณภาค (2546) “พฤติกรรมการเลี้ยงดูสุนัขของประชาชน ในเขตอำเภอเฉลิม
พระเกียรติ จังหวัดสระบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พัชรินทร์ วงศ์รักมิตร (2545) “ผลของทฤษฎีความเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับสติปัญญาต่อการ
อนุমানสาเหตุและการเลือกแก้ไขผลงาน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาสังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เพ็ญวดี ชิวพงษ์พันธุ์ (2547) “ลักษณะการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะในพื้นที่
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ระเบียงบ้านแมว (2548) “รศ.น.สพ.วรศักดิ์ ปัจฉิมะศิริ โรงพยาบาลสัตว์เกษตรเพื่อสัตว์เลี้ยง
แสนรัก” *บ้านแมว* 1: 4 (มิถุนายน) 24-28
- โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2549) “ภาวะของสัตว์ป่วยวิกฤติ” (โปสเตอร์)
_____. (ม.ป.ป.) “โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน” (แผ่นพับ)
_____. (ม.ป.ป.) “อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบ พระชนมพรรษา
โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน” (แผ่นพับ)
- ไอลดา ศรีสังวาลย์ (2543) “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความต้องการทางด้านจิตสังคม
กับการได้รับการตอบสนองของผู้ป่วยสูงอายุโรคเรื้อรังที่เข้ารับการรักษาใน
โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า” วิทยานิพนธ์ปริญญา
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- วรัญญา เวียงเหล็ก (2545) “ผลของการให้ความรู้ก่อนผ่าตัดต่อการลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดกระดูกสันหลัง” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วัชร จุลลาลี (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระในรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ.2540 ของนักศึกษาปริญญาโท” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิธินี วรรณสกล (2542) “การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรม
การท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สังเวียน ชำรงวณะเมธาวิ (2544) “การรับรู้ของผู้ปกครองต่อการดูแลเด็กออทิสติกและการ
บริการของศูนย์ส่งเสริมพัฒนาการเด็กภาคเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุเทพ เหลลาทอง (2547) “ปัญหาและความต้องการในการเลี้ยงพ่อพันธุ์โคเนื้อ ของเกษตรกร
ผู้เลี้ยงพ่อพันธุ์โคเนื้อจากกรมปศุสัตว์ ในพื้นที่ปศุสัตว์เขต 4” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สายลม วุฒิสมนุรณ (2546) “กระบวนการแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา
สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุนิศา สุขตระกูล (2544) “ความต้องการในภาวะสูญเสียและเศร้าโศกของสมาชิกใน
ครอบครัวผู้ป่วยภาวะใกล้ตาย” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุปิติ จันทร์ประสิทธิ์ (2543) “การศึกษาออกแบบระบบป้ายสัญลักษณ์มาตรฐานสำหรับ
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โสภณ มหากาญจนกุล (2543) “ความสามารถในการเดินทางเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540-2544)”
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- อธิวัฒน์ จุลมัจฉา (2547) “การออกแบบสัญลักษณ์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อารีย์ ชื่นวัฒนา (2545) “พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ,” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ* หน่วยที่ 13 หน้า 140 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาศิลปศาสตร์
- อัชฎา เหมะจันทร์ (2546) “ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับยาของผู้ป่วยโรคเบาหวาน ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย (2547) “การใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เอนก รักเงิน (2544) “หมาในวิถีชีวิตคนไทย: กรณีศึกษาชุมชนบ้านตรอกแซง” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนารอบนบทศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
- อิสราวรรณ สนธิภูมาศ (2545) “ความต้องการข้อมูลเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจสวนหัวใจ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Aguilera, Donna C.. (1998). *Crisis Intervention: Theory and Methodology*. 8th ed. New York: Mosby.
- Ankem, Kalyni (2006). “Types of Information Needs among Cancer Patients: A Systematic Review.” *Library and Information Science Research*. 15, 2 (Spring): 7-23. Retrieved November 11, 2006 from <http://www.sciencedirect.com>
- Attfield, S., Adams, A. and Blandford, A. (2006). “Patient Information Needs: Pre and Post Consultation.” *Health Informatics Journal*. 12, 2 (June): 165-177.

- Belkin, N.J., Oddy, R.N. and Brooks, H.M. (1982). "ASK for Information Retrieval: Part 1. Background and Theory." *Journal of Documentation*. 38, 2 (June):61-71.
- Booth, Andrew. (2002). *Managing Knowledge in Health Services*. London: Library Association Publishing.
- Breu, C. and Dracup, K. (1978). "Helping the Spouses of Critically Ill Patients." *American Journal of Nursing*. 78, 1 (January): 51-53.
- Bronden, LB, Rutteman, GR, Flagstad, A and Teske, E. (2003). "Study of Dog and Cat Owners' Perceptions of Medical Treatment for Cancer." *Veterinary Record*. 152, 3 (January): 77-80.
- Case, Donald O. (2002). *Looking for Information*. Amsterdam: Academic Press.
- Cutt, H., Giles-Corti, B. and Knuiiman, M. (2008). "Encouraging physical Activity Through Dog Walking: Why Don't Some Owners Walk with Their Dog." *Preventive Medicine*. 46, 2 (February): 120-126.
- Cutt H., Giles-Corti, B., Knuiiman, M. and Burke, V.. (2007). "Dog Ownership, Health and Physical Activity: A Critical Review of the Literature." *Health & Place*. 13, (November): 261-272.
- Daley, Linda. (1984). "The Perceived Immediate Needs of Families with Relatives in the Intensive Care Setting." *Families in Critical Care*. 13, 3 (May): 231-237.
- Dervin, Brenda. (1999). "Chaos, Order, and Sense-Making : A Proposed Theory for Information Design." In Robert Jacobson . *Information Design*. paper no.35-57 .Cambridge, MA: MIT Press.
- Dervin, Brenda. (2003). *Sense-Making Methodology Reader: Selected Writings of Brenda Dervin*. Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Dervin, Brenda and Nilan, Michael. (1986). "Information Needs and Uses." *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*. 21: 3-33.
- Devadason, F.J. and Lingam P.Pratap. (1997). "A Methodology for the Identification of Information Needs of Users." *IFLA Journal*. 23, 1. Retrieved March 3, 2008, From <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm>
- Dotson, Michael J., Hyatt, Eva M. (2008). "Understanding Dog-Human Companionship." *Journal of Business Research*. 61, 5: 457-466.

- Ellson, Tony. (2007). "Can We Live Without a Dog? Consumption Life Cycles in Dog-Owner Relationships." *Journal of Business Research*. 61, 5: 565-573.
- Engel, George Libman. (1974). *The Patient, Death, and the Family*. Edited by Stanley B. Troup and William A. Greene. New York: Scribner.
- Goldbold, Natalya. (2006). "Beyond Information Seeking: Towards a General Model of Information Behaviour." *Information Research*., 11, 4: 269.
- Hepworth, Mark. (2004). "A Framework for Understanding User Requirements for an Information Service: Defining the Needs of Informal Carers." *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 55, 8: 695-708.
- Jacobson, Robert. (1999). *Information Design*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Marinelli, Lieta. (2006). "Quality of Life of the Pet Dog: Influence of Owner and Dog's Characteristics." *Applied Animal Behaviour Science*. 108, (November): 143-156.
- Palmer, Robyn. (2007). "A Counterbalanced Version of Ainsworth's Strange Situation Procedure Reveals Secure-Base Effects in Dog-Human Relationships." *Applied Animal Behaviour Science*. 109, (April): 2-4.
- Paul, F., Hendry, C. and Cabrelli, L. (2004). "Meeting Patient and Relatives' Information Needs Upon Transfer from an Intensive Care Unit: the Development and Evaluation of an Information Booklet." *Journal of Clinical Nursing*. 13, 3 (March): 396-405.
- Prabha, Chandra. (2007). "What is Enough? Satisficing Information Needs." *Journal of Documentation*. 63, 1: 74-89 Retrieved November 22, 2007 from <http://www.oclc.org/research/publications/archive/2007/prabha-satisficing.pdf>
- Prato-Previde, Emanueia, Fallani, Gaia and Valsecchi, Paola. (2006). "Gender Differences in Owner Interacting with Pet Dog: An Observational Study." *Ethology*. 112, 1 (January): 64-73.
- Rochlitz, I. (2004). "The Effect of Road Traffic Accidents on Domestic Cats and Their Owners." *Animal Welfare*. 13, 1 (February): 51-55.

- Savolainen, Reijo. (1993). "The Sense-Making Theory : Reviewing of a User-Centered Approach to Information Seeking and Use." *Information Processing and Management* 29, 1 paper no.13-28. Retrieved July18, 2006, from <http://communication.sbs.ohiostate.edu/sense-making/art/artabsavolainen93.html>.
- Slaikueu, Karl A.. (1990). *Crisis Intervention: A Handbook for Practice and Research*. Boston: Allyn and Bacon.
- Taylor, R.S. (1968). Question-Negotiation and Information-Seeking in Libraries. *College and Research Libraries*, 29: 178-194.
- Timmins, Fiona. (2006). "Exploring the Concept of 'Information Need'." *International Journal of Nursing Practice*. 12, 6 (December): 375-381.
- Urquhart, Christine. (2001). "Bridging Information Requirements and Information Needs Assessment: Do Scenarios and Vignettes Provide a Link?." *Information Research*. 6, 2 (January). Retrieved August9, 2007, from <http://informationr.net/ir/6-2/paper102.html>.
- Urquhart, C., et al. (2003). "Critical Incident Technique and Explicitation Interviewing In Studies of Information Behavior." *Library and Information Science Research*. 25: 63-88.
- Vickery, B.C. (1970). *Technique of Information Retrieval*. 2nd ed. London: Chapel River Press Andover.
- Wai-Yi, Bonnie Cheuk. (2002). "Using Sense-Making to Study Information Seeking and Use in the Workplace." Retrieved August8, 2006 from <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/inst/instcheuk02workplace.html>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบบันทึกข้อมูลเบื้องต้น

แบบบันทึกข้อมูลเบื้องต้น

หมายเลขประจำตัวสัตว์ป่วย

1 เพศ

 ชาย หญิง

2 อายุ

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 18 ปี	<input type="checkbox"/> 18-29 ปี
<input type="checkbox"/> 30-39 ปี	<input type="checkbox"/> 40-49 ปี
<input type="checkbox"/> 50-59 ปี	<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ไม่ได้ศึกษา	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย
<input type="checkbox"/> อาชีวศึกษา/อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ

4 สถานภาพการทำงาน

<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> เกษตรกร	<input type="checkbox"/> แม่บ้าน / ไม่ประกอบอาชีพ
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ	

5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท

.....

ภาคผนวก ข
คำถามสัมภาษณ์

คำถามสัมภาษณ์

คำถามเบื้องต้น

1. ท่านเป็นเจ้าของสุนัขหรือไม่ ?
2. ท่านเลี้ยงสุนัขทั้งหมดกี่ตัว ? เลี้ยงมานานกี่ปี ?
3. สุนัขของท่านที่เข้ารับการรักษา มีรูปร่างและขนาดอย่างไร ? อายุเท่าไร ?
สะดวกต่อการนำมารักษาหรือไม่ ?
4. การเดินทางจากที่พักของท่านเพื่อมายังโรงพยาบาลสัตว์มีระยะทางไกลใกล้
อย่างไร ?
5. งานประจำของท่านสะดวกต่อการนำสุนัขมารับการรักษาที่โรงพยาบาลหรือไม่ ?
6. สมาชิกครอบครัวของท่านมีทั้งสิ้นกี่คน ? สมาชิกในครอบครัวช่วยท่านเลี้ยงสุนัข
หรือไม่ ?

ตอนที่ 1 เมื่อเกิดอุบัติเหตุ

ตอนที่ 1.1 การปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ

- 1.1.1 สุนัขของท่านประสบอุบัติเหตุได้อย่างไร ?
- 1.1.2 ท่านตัดสินใจและเลือกที่จะปฏิบัติอย่างไรเมื่อเกิดเหตุการณ์ ?
- 1.1.3 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือสุนัขที่เกิดอุบัติเหตุลักษณะนี้หรือไม่ ?
อย่างไร ?
- 1.1.4 ในขณะที่ท่านให้ความช่วยเหลือสุนัขนั้น มีปัญหาหรืออุปสรรคเกิดขึ้น
หรือไม่ ?

ตอนที่ 1.2 การเดินทางเพื่อมาเข้ารับการรักษา

- 1.2.1 ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
บางเขน อย่างไร ? ทราบจากแหล่งใด ?
- 1.2.2 ท่านเลือกที่จะนำสุนัขมาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ บางเขน เพราะเหตุใด ?
- 1.2.3 ท่านเลือกเส้นทางในการเดินทางมาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ บางเขน อย่างไร ?

ตอนที่ 2 เมื่อพาสุนัขมาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสัตว์

ตอนที่ 2.1 การติดต่อขอเข้ารับการรักษา

- 2.1.1 ท่านมีประสบการณ์การมาใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน หรือไม่ ? อย่างไร ?
- 2.1.2 ท่านปฏิบัติอย่างไรเมื่อมาถึงโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ?
- 2.1.3 ท่านได้อ่านคำแนะนำการปฏิบัติจากป้ายประกาศและ/หรือได้รับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน หรือไม่ ? อย่างไร ?
- 2.1.4 ข้อมูล คำแนะนำที่ท่านได้รับช่วยอำนวยความสะดวกของท่านอย่างไร ? และข้อมูล คำแนะนำดังกล่าวเพียงพอต่อความต้องการของท่านหรือไม่ ? อย่างไร ?

ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติขณะสุนัขเข้ารับการรักษา

- 2.2.1 ท่านมีความรู้สึกอย่างไรขณะสุนัขเข้ารับการรักษา ? มีความกังวลหรือไม่ ? เรื่องใด และอย่างไร ?
- 2.2.2 ท่านมีความคาดหวังต่อการผ่าตัดอย่างไร ?
- 2.2.3 ท่านต้องการให้โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ให้ข้อมูลคำแนะนำกับท่านอย่างไร ? และรูปแบบใด ? ในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้
 - 2.2.3.1 เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ?
 - 2.2.3.2 การเดินทาง ?
 - 2.2.3.3 การติดต่อขอเข้ารับการรักษา ?
- 2.2.4 ข้อมูลหรือคำแนะนำเรื่องใดดังต่อไปนี้ที่ท่านต้องการและมีความจำเป็นต้องใช้ภายหลังการผ่าตัดรักษา ?
 - 2.2.4.1 การดูแลบาดแผล ? การป้อนยา ?
 - 2.2.4.2 การดูแลการให้อาหาร ?
 - 2.2.4.3 การดูแลการเคลื่อนไหวร่างกาย ?
 - 2.2.4.4 การรักษาต่อเนื่องและการติดต่อกับโรงพยาบาล ?

.....

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศร 0522.15 (1) ๙ 4

สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

โรงพยาบาลสัตว์ มก.บข.
คณะสัตวแพทยศาสตร์
เลขที่รับ 168
วันที่ 28 ก.พ. 2550
เวลา 13.00 น.

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2550

เรื่อง ขอลาขอแคะระหนิให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

เนื่องด้วย นางสาวทวงผกา มาลีวีตร นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขในระหว่างที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลสัตว์ : รมณีสึกษาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจาก หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ ของ
โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ในช่วงระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม 2550 รวม
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 3 เดือน โดยมี ศศ.ดร.นริศ เต็งชัยศรี ซึ่งเป็นที่ปรึกษาร่วมในวิทยานิพนธ์เป็นผู้ควบคุม
ระหว่างการเก็บข้อมูล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาคำเนินการ
เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับ
ความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ นริศ เต็งชัยศรี

รักษาการประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร (0) 2504 3510-7

โทรสาร (0) 2503 3564

ภาคผนวก ง

หนังสือให้ความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0513.113/179

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน ลาดยาว จตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

7 มีนาคม-2550

เรื่อง ให้ความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

อ้างถึง หนังสือ ที่ ศธ 0522.15(1)/84 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2550

ตามหนังสือที่อ้างถึงนางสาวพวงผกา มาลีวัตร นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชา
สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ขอความอนุเคราะห์
เพื่อเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ณ หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
บางเขน ในระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม 2550 ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน พิจารณาแล้วยินดีให้ความอนุเคราะห์
ให้นางสาวพวงผกา มาลีวัตร เข้าเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยดังกล่าวได้ โดยขอให้ประสานกับ น.สพ.พายุ ศรีศุกร
หัวหน้าหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤต ในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.น.สพ.วรศักดิ์ ปัจฉิมะศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสัตว์ ม.เกษตรศาสตร์ บางเขน

โรงพยาบาลสัตว์ฯ

โทร. 0 2942 8756-59

โทรสาร 0 2579 7541

ภาคผนวก จ
หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย

หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย

ดิฉัน นางสาวพวงผกา มาลีวัตร เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทของคณะศิลปศาสตร์
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ศึกษา
เรื่อง ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์
ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน โดยมี
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ ดร.นริศ
เต็งชัยศรี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้บริการหน่วย
ฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
2. เพื่อศึกษาสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อเจ้าของสุนัขขณะที่สุนัขอยู่ในภาวะวิกฤติ
3. เพื่อศึกษาสาเหตุของความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มาใช้
บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ

ดิฉันได้เลือกการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้
ซึ่งดิฉันมั่นใจว่าจะได้รับข้อมูลในรายละเอียดและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอท่านช่วยสละ
เวลาเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์และขอยืนยันว่าผลของการศึกษาจะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทาง
วิชาการเท่านั้น โดยข้อมูลต่างๆ จะถูกเก็บไว้อย่างเป็นระบบและไม่เปิดเผยสู่สาธารณชนตาม
กฎหมาย ทั้งนี้ประโยชน์ของผลการวิจัยจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันนำไปสู่การพัฒนาระบบ
การเผยแพร่และบริการข้อมูลอันมีประโยชน์ต่อเจ้าของสุนัข ซึ่งถือว่าเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อ
การให้ความช่วยเหลือสุนัขในภาวะที่จำเป็น

ดิฉันขอกราบขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านเข้าร่วมให้ข้อมูลใน
การศึกษา และขอเรียนย้ำว่าท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวได้ทุกเมื่อ โดยไม่
จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล การร่วมมือในการศึกษาจะเป็นไปในลักษณะสมัครใจเท่านั้น

.....

นางสาวพวงผกา มาลีวัตร

ผู้วิจัย

วันที่...../...../ 2550

.....

(.....)

ผู้เข้าร่วมวิจัย

วันที่...../...../ 2550

สัมภาษณ์ ณ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ภาคผนวก ฉ

ตัวอย่างการถอดเทปคำสัมภาษณ์

สัมภาษณ์เจ้าของสุนัขในภาวะวิกฤติระหว่างที่มาใช้บริการ ณ ห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉิน และสัตว์ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

กระบวนการสัมภาษณ์ : ผู้สัมภาษณ์ได้แนะนำตัวและอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยครั้งนี้ จากนั้นผู้สัมภาษณ์ได้อธิบายถึงรายละเอียดของหนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย ซึ่งเจ้าของสุนัขได้อ่านเนื้อหาก่อนและลงนามยินยอม และรับ 1 สำเนาไว้ ผู้สัมภาษณ์เก็บไว้ 1 สำเนา ผู้สัมภาษณ์ได้ขอให้เจ้าของสุนัขให้ข้อมูลเบื้องต้น และขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงซึ่งเจ้าของสุนัขซึ่งอยู่ในภาวะวิกฤติก็อนุญาตเป็นอย่างดี

ข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ เพศ
อายุ
ระดับการศึกษา
สถานภาพการทำงาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- Q1/1 พี่เคยรู้มาก่อนไหมคะว่าหมาที่เกิดอุบัติเหตุอย่างนี้ต้องช่วยอย่างไร เคยมีใครบอกไหมคะ
C1/1 ไม่ ไม่
- Q1/1 แล้วพี่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้หรือไม่คะ
C1/1 ไม่มี
- Q1/1 พี่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลสัตว์(มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน)ได้อย่างไรคะ
C1/1 ก็โรงพยาบาลสัตว์สระบุรีไง เขาส่งตัวมาที่นี่ เขาให้ข้อมูลบอกว่าต้องมาโรงพยาบาลสัตว์ที่นี่
- Q1/1 พี่ตัดสินใจทันทีเลยหรือเปล่าคะที่จะพา(สุนัข)มาที่นี่
C1/1 ก็ทันทีเลย เพราะเมื่อวานไปหาหมอที่สระบุรีมาตอนเย็น วันนี้เช้าก็มาที่นี่
- Q1/2 พี่เลือกเส้นทางไหน(เพื่อมาโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)มาคะ
C1/2 พี่ผ่านตัดทางถนนวิภาวดีรังสิต ผ่านสี่แยกแล้วก็เลี้ยวเข้ามา
Q1/2 แล้วพี่รู้แผนที่ รู้เส้นทางมาหรือคะ

- C1/2 โทรถามคนที่เคยมารักษา
- Q1/2 แล้วพี่เคยมาที่นี่หรือเปล่านั้น
- C1/2 ครั้งแรก ครั้งนี้ครั้งแรกเลย
- Q1/2 พอพี่มาถึงแล้วพี่มาติดต่ออย่างไรคะ
- C1/2 ก็ไปข้างหน้าก่อนเลย เขาก็บอกให้มาตรงนี้ คีกันนี่
- Q1/2 เขามีป้ายอะไรช่วยไหมคะ
- C1/2 ก็ไม่มีค่ะ ก็มาเอง หมออยู่ในรถแล้วไง เพียงแต่เราลงมาติดต่อกันก่อน แล้วก็ขึ้นตรงนี้ (หน้าอาคาร โรงพยาบาลสัตว์ฯ) ใสรถเข็นแล้วก็เข็นขึ้นมา
- Q1/2 ป้ายชัดเจนมั๊ยคะ
- C1/2 ชัดเจนไหม...ไม่ชัดเจน
- Q1/2 แล้วพี่ทราบได้อย่างไรว่าเป็นห้องนี้
- C1/2 ก็น่าจะเป็นตรงนี้ไง เพราะเห็นว่ามันมีทางให้รถเข็นขึ้นมาได้ ก็น่าจะเป็นทางสำหรับเข็นหมาได้
- Q1/2 แล้วเจ้าหน้าที่ที่บอกทางให้ ช่วยได้เยอะไหมคะ
- C1/2 เขาก็ไม่ได้ช่วยอะไรเท่าไร เพียงแต่ชี้ให้มาทางนี้อย่างเดียวไง แล้วพี่ก็เข็นขึ้นมา พามาเอง
- Q1/3 แล้วที่พี่บอกว่าคุณหมอนัดอีก 3 วัน ให้มาฟังผลว่าต้องผ่าหรือไม่ แล้วถ้ามันต้องผ่า...
- C1/3 ก็ต้องผ่า
- Q1/3 พี่ยอมให้ผ่าไหมคะ
- C1/3 ผ่าสิ ยอมๆ
- Q1/3 พี่กังวลอะไรมั๊ยคะเกี่ยวกับการผ่าตัด
- C1/3 เรื่องผ่าไม่กังวล แต่กังวล คือ ถ้าผ่าแล้วมันไม่มีความรู้สึกนะ มันก็ไม่มีความหมาย ก็ไม่
อยากให้มันพิการ ก็แค่อยากให้มันเดินได้นิดหน่อย (ผู้ร่วมวิจัยร้องไห้)
- Q1/3 พี่คาดหวังกับการที่คุณหมอนัดต้องผ่าตัดอย่างไรบ้าง
- C1/3 บอกไม่ถูก (ผู้ตอบสัมภาษณ์เช็ดน้ำตาและให้ผู้สัมภาษณ์ทวนคำถาม)
- Q1/3 ถ้าโรงพยาบาลจะทำคำแนะนำให้ ว่าในการที่จะดูแลสุนัขของพี่ในด้านต่างๆ พี่อยากได้
คำแนะนำในด้านไหนบ้างคะ อย่างเช่นในเรื่องอุบัติเหตุ อยากได้แบบไหนคะ

C1/3 อยากได้ เราไม่รู้ไง แต่จุดตรงนี้เขาก็ไม่ค่อยมีข้อมูลให้เท่าไร เกี่ยวกับสัตว์เวลาที่เกิดอุบัติเหตุอะไรแบบนี้ จะไม่มีข้อมูลแจ้ง

Q1/3 พี่อยากได้คำแนะนำเกี่ยวกับในเรื่องของการดูแลไหมคะ เพราะอะไรคะ

C1/3 ก็อยากได้ตรงนี้เหมือนกัน อยากจะดูแลให้มันเต็มที่

Q2/2 พี่มาโรงพยาบาลสัตว์ฯ ทางไหนคะ

C2/2 เข้าตรงฝั่ง ตรงเนี้ย ถนนใหญ่ฝั่งรังสิต เออ..วิภาวดีไซ้ไหม

Q2/2 อ้อ..ประตู ม.เกษตร

C2/2 ไซ้ ประตูใหญ่เลย

Q2/2 แล้วถามทาง

C2/2 ก็พอดีนั่งรถแท็กซี่มาก็ไม่รู้หรอก ก็พอดี มีเจอ..เจอแบบเป็นคนที่น่าจะเป็นอาจารย์..

อาจารย์ที่มหาวิทยาลัย เขาเดินออกมาพอดี ก็เลยถามเขา เขาก็อธิบายให้เราฟังว่าไปทางไหน ซ้าย

ขวาๆ แต่เราเป็นคนที่ไม่ค่อยจำ ซ้ายขวาๆ อะไร คือมันหลายซ้ายหลายขวามากเลย และ

จังหวัดคือ มีผู้ชายคนหนึ่งขี่มอเตอร์ไซด์นะ..วิ่งมา..เขาก็บอก อาจารย์เขาก็บอกว่าเนี่ยไป

โรงพยาบาลที่จะพา(สุนัข)ไปหาหมอ แล้วมอเตอร์ไซด์เขาก็ขี่เข้ามา

Q2/2 แล้วเขานำไปส่งตรงไหนคะ

C2/2 ส่งตรง..ส่งตรงประตู (เจ้าของสุนัขขี่มือไปทางคณะเทคนิคสัตวแพทย์)

Q2/2 อ้อ.. ตรงคณะเทคนิคสัตวแพทย์ไซ้ไหมคะ

C2/2 ไซ้ แล้วมันเดินแบบ..ไปถึงโน่นแล้ว ไปถามยามตรงนั้นเขาก็ไม่รู้เรื่อง เดินไปข้างหน้า

เดินอ้อมมา เหนือแตก เหนือย ก็มาถึงตั้งแต่บ้าย

Q2/3 แล้วข้าม(ถนน)ไปช่วย(สุนัข)อย่างไรล่ะคะ

C2/3 ก็บอกรถจอด แล้วเราก็บอกให้รถหยุดก่อน แล้วก็บอกคนที่เหยียบบ่อล่าถอยหลัง เขาก็

พยายามขับไปข้างหน้า

Q2/3 เข้าไปอุ้มได้เลยหรือเปล่าคะ

C2/3 ก็ไปอุ้มออกมา อุ้มออกมาเลือดเต็มถนนเลย เอาออกมาแล้วเราก็ไม่รู้จะทำอย่างไรนะ ที่

แรกมันชนตอนประมาณ 3 โมงกว่าๆ 3 โมงครึ่ง (ประมาณ 9.00 น.) แต่พอจังหวะคือ เลือดมัน

ออกเยอะ เยอะจนขนาดที่ว่า หน้าเลือด ก็ลืมหูลืมตาแห่งใจ มันแห้งปิบ เลือดก็หยุดมันก็หยุดไซ้

ไหม? พอหยุดเราก็คิดว่า เออ...มันคงไม่เป็นไรมากหรืออย่างไรวางนี้ เราก็เลยพาไปล้าง ล้าง

เลือดออกจากตัวหมดแล้วก็เอาไฮโดรเจนนะ แล้วก็พวกน้ำยามาเชื้อ..แผลสดอะไรทา แล้วก็เอาผ้า
ก็อดพันให้ก่อน แล้วก็คอยดูอาการก่อน จะดีขึ้นไหม ถ้าไม่ดีขึ้น ก็ต้องว่าอีกที เราไม่สบายใจใจ
หงุดหงิด อยู่ไม่ได้แล้ว เออ..แบบ ข้าวก็ไม่กิน ก็เหนมนะ นมสดใส่จานแล้วก็ให้กินที่เป็นนมนะ
ชอบ อืม...ไม่กินนะ เอ๊ะ...ทำไมไม่กิน ก็เลยไปเอาข้าวคลุกดัด ดัดต้มมาให้ก็ไม่กิน ไม่กินแสดง
ว่าแย่แล้ว ก็เลยโทรหาเพื่อน เพื่อนบอกว่ามีอาการอย่างไร ...ก็บอกว่า เล็บเท้าขาหลังและเลขแห
ละ จัดว่าน่าเกลียดมาก แล้วก็กระดูก คือเห็นซี่กระดูก หมามันจะมี 4 นิ้วไซ้ใหม่ มันก็จะเห็นชัด
มากเลยแล้วนิ้วก็แตก ส่วนข้อต่อตัวล่างด้วย

Q2/4 มาถึงแล้วจอดลงตรงประตู..แล้วอุ้มมา หรือมาอย่างไรคะ

C2/4 ก็ถามเค้าว่า มันจะมีแม่บ้านคนหนึ่ง ถามเค้าว่า นี่แล้วตรงไหนมีห้องฉุกเฉิน แบบว่าจะ
ทำแผลสดก่อน แล้วก็บอกเค้าว่า คุณต้องไปตึก 9 ชั้น ตรงไหน 9 ชั้น มองหาตึก 9 ชั้น ไม่มีเลข
ตรงไหนนี่ เขาบอกโน่นเลขเดินไปตรงที่มีแถบสีเขียว โอ..ตายแล้ว ก็บอกว่าหนักมาก เพราะอุ้ม
หมาตั้งแต่ป้ายสองนะ มาถึงนี่

Q2/4 มาถึงตรงนี้ แล้วเข้ามาที่ห้องนี้เลยหรือเปล่าคะ

C2/4 ก็มาหลงตรงยามคนนี่ ถามทาง บอกผิดถูก ผิดถูก

Q2/4 แล้วเห็นมีป้าย เห็นอะไรใหม่คะ

C2/4 ไม่มีนะ ไม่เห็นป้าย ไม่ได้เขียนไม่ได้อะไร ต้องเขียนป้ายบอกว่าห้องฉุกเฉิน อะไรมัน
ไม่มี มันดูเหมือนเป็นสำนักงาน นี่ตรงนี้ (หน้าห้องปฏิบัติการของหน่วยฉุกเฉิน) เหมือนห้อง
วิจัยอะไรสักอย่างหนึ่ง ถ้าดูจากข้างนอกเข้ามาจะ

Q4/3 เกิดอะไรขึ้นคะ ทำไมต้องให้เลือด

C4/3 ไม่รู้ เขาบอกว่าต้องผ่าตัด ผ่าตัดคมตลูกก็ต้องเสียเลือด

Q4/3 ตอนนี้ธนาคารปิดเสียด้วย (วันหยุดราชการ)

C4/3 มีธนาคารด้วยเหรอ

Q4/3 มีค่ะ

C4/3 ไม่รู้เขามีใน stock หรือเปล่า หรือต้องหามาเอง ประเด็นคือ Pet rate มันต่ำ ต้องไปหา
Donner (สุนัขที่ให้บริจาคเลือด) มา...ประเด็นมันอยู่ตรงให้หาเลือดเอง มันลำบาก...น้องเป็น
นักศึกษาแพทย์หรือเปล่า

Q4/3 เป็นนักศึกษาวิจัยค่ะ...อยากให้ช่วยเหลือด้านไหนคะ จะได้ตอบสนองด้านข้อมูล

C4/3 คือประชาสัมพันธ์ที่นี้อ่อนไปหน่อย มาเมื่อวานก็ไม่มีอะไรให้ดู ตรวจดู เห็นเขาบอกว่า ตรวจดู จะผ่าตัดแต่เมื่อคืนแล้ว แต่เกล็ดเลือดเขาค่ำ แล้วเลือดก็ไม่มี ไปหา Donner มาเอง ก็รอไป อีกวันเช้า ..เอามาตั้งแต่เช้าก็มา Match ขึ้นตอนเช้าผมมาตั้งแต่ 8 โมง รอ Match ตอนนี่ (13:00 น.) ยังไม่รู้เรื่องเลย

Q5/1 ตอนที่เห็นเขา(สุนัขที่ประสบเหตุ)โดนเซนเบอร์นาท(สุนัขพันธุ์ใหญ่)กัด พี่เห็นด้วยตัวเองเลยหรือเปล่าคะ?

Q5/1 เห็น! แต่ไปช่วยเหลือไม่ทัน เอ่อ...มีผู้หญิงคนหนึ่งเขาอยู่ใกล้ที่สุด เขาก็เข้าไป..คือ..ผมวิ่งไม่ทันนะ

Q5/2 พี่มีความรู้เกี่ยวกับว่า ตอนนั้นที่โดนกัด รู้หรือเปล่าคะว่าตอนนั้นต้องทำอะไร

C5/2 ไม่ ไม่

Q5/2 ไม่รู้?

C5/2 เพราะว่า..มันใหญ่มาก (สุนัขที่มากัดสุนัขของผู้ร่วมวิจัย) อันนี้มันใหญ่มาก..โอ้ เป็นรูตรงกลางเลยเนี่ย ไล่ ม้าม ตับ หลุดออกมาเลยเห็นหรือเปล่านี้

Q5/2 ตอนนั้นตัดสินใจทำอะไรคะ?

C5/2 ไปหาคลินิกเบื้องต้นใกล้ๆ บ้าน

Q5/2 เขา(สัตวแพทย์ที่คลินิกใกล้บ้าน)ว่าอย่างไรคะ?

C5/2 เขาว่ารับไม่ไหว ให้ไปติดต่อกับโรงพยาบาลใหญ่ พี่ก็มาเลย

Q5/2 น่าตกใจมากเลย ไล่ออกมาเลยหรือคะ?

C5/2 ครั้งแรกก็..กัด..แล้วอู้ม อู้มแล้ววาง..มัน(ถ้าไล่)ก็หลุดออกมาเลย

Q5/3 ระหว่างที่มาโรงพยาบาลฯ มีอุปสรรคอะไรไหมคะ?

C5/3 เสียเลือดมาก..เลือดออกเยอะมาก นึกว่าจะไป(เสียชีวิต)แล้ว เพราะว่าเสียเลือดมาก มันเจ็บปวดมากใจ (สุนัข)ร้องมาตลอดทาง ลินนี่ก็ดเป็นสีชมพู เหงือกเขียวเลยละ

Q5/3 แล้วพอมาถึงโรงพยาบาลฯ พี่มาตรงนี้(ห้องปฏิบัติการห้องหน่วยฉุกเฉินฯ)เลยหรือเปล่าคะ?

C5/3 ข้างหน้า(อาคาร)มันปิด ก็ถาม..ถามคนข้างหน้า เจ้าหน้าที่ข้างหน้าเขาให้วนรถมานี่

- Q6/1 การเดินทางมา มีอุปสรรคอะไรกับตัวเอง(สุนัข)ไหมคะ?
- C6/1 เลือดออกเยอะ เราตกใจ เราไม่รู้ว่าที่ไหนมันใกล้ที่สุด ก็ใช้มอเตอร์ไซด์รับจ้างนะ
- Q6/1 ตอนที่น้อง(สุนัข)เขาเกิดเรื่อง พี่รีบทำอะไรเป็นอันดับแรกคะ?
- C6/1 ก็ไปที่ใกล้ที่สุด คลินิกที่ใกล้บ้านที่สุด พอไปเอ็กซ์เรย์ ก็รู้ว่ากระบังลมฉีกต้องส่งโรงพยาบาลใหญ่
- Q6/1 ใช้เวลามากี่ชั่วโมงคะ
- C6/1 จากบ้านไปคลินิกยี่สิบนาที และจากคลินิกมาที่นี้ก็ประมาณยี่สิบนาทีเหมือนกัน
- Q6/4 แล้วหลังจากผ่าตัดแล้วนี้ พี่คิดว่าข้อมูลอะไรที่จำเป็นหลังผ่า หรือคิดว่าต้องใช้?
- C6/4 อยากได้นะ เพราะนี่เป็นครั้งแรกที่หมาเล็กโค่นแบบนี้ ถ้าหมาตัวใหญ่นะ ยาปฏิชีวนะอะไรเราก็พอให้ได้ แต่ตัวเล็กแบบนี้เราไม่รู้ว่าเขามีภูมิด้านทานเท่าไร อยากรู้ในจุดนี้ว่าเราจะดูแลเขาอย่างไร
- Q6/4 หลังจากวันนี้ น้องเขา(สุนัข)ต้องทำอะไร พี่อยากได้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำแผล การป้อนยา?
- C6/4 อยากค่ะ
- Q6/4 แล้วอยากรู้ไหมคะว่าอาหารอะไรทานได้ อะไรทานไม่ได้
- C6/4 จำเป็นมากเลยคะ เพราะว่าเราไม่รู้ว่าให้ไปแล้วมันจะอักเสบกับแผลเขาไหม เพราะบางที่เรารู้บางที่เรารู้แล้วว่าต้องเป็นน้ำข้าวต้มที่มันไม่มีพริกมีกัย แต่เราไม่รู้ว่ากินอะไรแล้วจะไปอักเสบ
- Q7/4 นี่เป็นครั้งแรกที่พี่มาที่นี้ แล้วพี่รู้ได้อย่างไรคะ ว่าต้องมาตรงนี้
- C7/4 ก็จอดรถข้างหน้า เดินขึ้นมาถามเขา พอเข้าประตูมาก็ไปที่เคาท์เตอร์ เขาบอกให้ตรงมา เลี้ยวขวาไปตามลูกศร(ที่พื้น)
- Q7/4 ป้ายชัดเจนไหมคะ? ถ้าไม่บอกทางพี่มาถูกไหมคะ?
- C7/4 ป้ายดูได้ มาเองคงไม่ถูก เพราะกว่าจะเห็นป้าย คือป้ายมันไม่พอ ช่องตรงที่จ่ายยามันน้อยไป
- Q7/4 สับสนไหมคะว่าต้องเลี้ยวทางไหน
- C7/4 ใช่มั๊ย ลูกสาวยังบอกเลยว่า แม่นั้นมันทางออกแล้วนะ พี่เขาบอกให้มาตามลูกศร แม่ก็ไปตามศร ลูกสาวบอกว่ามันมันทางออกแล้ว แม่จะไปไหน... เขาบอกให้เลี้ยวขวามาเป็นห้องฉุกเฉิน จะเป็นประตู ก็คิดว่าห้องนั้น แต่ไม่ใช่ มองดูข้างล่างมีลูกศร

- Q7/6 เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของน้อง(สุนัข) อยากให้หมอ(สัตวแพทย์)บอกไหมคะ?
- C7/6 อยาก ปฏิบัติให้รู้จะได้ไม่ขัดข้อง
- Q7/6 เวลาผ่า ฟันก็ต้องมาต่อเนื้อ อยากให้หมอบอกอะไร มีคำถามอะไรในใจ
- C7/6 เราต้องมาต่อเนื้อตลอด ก็อยากให้หมอแนะนำวิธีที่ให้น้องเขาหายเร็วๆ คือให้เขาปลอดภัย
- Q7/6 คือ ความปลอดภัยเป็นที่หนึ่ง
- C7/6 ใช่ คือไม่อยากให้เขาตาย
- Q7/6 จากจุดนี้กลับไปบ้าน คิดว่าอะไรคือปัญหาที่สำคัญที่สุด
- C7/6 การดูแล
- Q7/6 การดูแลหรือคะ?
- C7/6 ใช่ บางครั้งหมา(ที่เลี้ยง)มันเยอะ คือมีหลายตัว ปัญหาที่ว่า กลัวพวกนั้นมากัดมัน มาเหย้ากลัวแผลมันจะฉีกขาด มันหลายอย่าง...
- Q8/2 ตอนเกิดเหตุ เกิดตอนกี่โมงคะ?
- C8/2 เกิดตอนกลางคืนค่ะ ไม่รู้ตะขาบเข้ามาห้องนอนได้อย่างไร เปิดไฟถึงรู้ว่าตะขาบตอย
- Q8/2 เห็นรอยเขียวไหม?
- C8/2 เห็นค่ะ ตอยที่เท้า ใช้เสลดพังพอน แล้วก็ดูอาการนี้กว่าเขาไม่เป็นอะไร ดูอาการหนึ่งวันสองวันยังไม่เป็นอะไร
- Q8/2 คืออะไรคะ เสลดพังพอน?
- C8/2 เป็นน้ำมัน
- Q8/2 เคยมีความรู้มาก่อนไหมคะ น้องหมาเจอสัตว์มีพิษตอยต้องทำอะไร?
- C8/2 ไม่มีค่ะ คือเอาน้ำมันทา ก่อนที่แรกมันบวม แล้วประมาณอังคารที่แล้ว คือตอนแรกนึกว่าไม่เป็นไร ...คือ..ตอนเช้าอาการยังไม่ออกก็เลยไม่มั่นใจ ตอนนั้นคือบวมแล้ว ก็คือเดินได้ วิ่งได้ กินได้ปกติ ต่อมาสองวัน ทานนมเขาก็ถ่าย แต่ไม่รู้ว่าเพราะนมหรือเปล่าก็หยุด แต่เขาก็ถ่ายออกมาเป็นมูก มีเลือดเป็นก้อนน้อยๆ หลายจุด มีกลิ่นเหม็น และมีเลือด
- Q10/2 ระยะเวลาจากตรงนั้นมาถึงตรงนี้มีป้ายบอกทางไหมคะ?
- C10/2 ไม่มีแต่ก็โอเค พอเข้ามาก็เข้าทางผิดเหมือนกัน
- Q10/2 ป้ายขาดช่วงไหม?

C10/2 อยากให้มันใหญ่กว่านี้ มันเล็กไป

Q10/2 เข้ามาถึงเคาท์เตอร์ มากรอกเอกสารแล้วให้น้อง(สุนัข)เข้าตรวจทีนาทีคะ?

C10/2 เป็นชั่วโมง เพราะคนไข้(เจ้าของสุนัข)เยอะ คือได้เลือดก็บุญแล้ว ตอนแรกหมอบอกคลังเลือดยังไม่เปิด เราก็บอกให้ช่วยหน่อยเถอะ เราเสี่ยงเพราะไม่มีอะไรจะเสียแล้ว

Q10/2 ระหว่างนี้มีคำถามอะไรในใจไหมคะ?

C10/2 อยากให้คนไทยเปิดโลกให้กว้างในเรื่อง ช่วยเหลือสัตว์ให้มากกว่านี้ เลือดใจ..ที่เป็นความหวัง อยากให้ห้องเลือดมีตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง เพราะทุกคนไม่มีอะไรจะเสีย มันก็ต้องเสี่ยง(ผู้ร่วมวิจัยร้องไห้)

Q10/2 มาโรงพยาบาลนี้เป็นครั้งแรก?

C10/2 ใช่ค่ะ

Q12/3 ตอนนี้อผลเลือดอยู่ใช่ไหมคะ?

C12/3 ผลออกมาแล้ว เม็ดเลือดแดงกระจายจากพิษงู ต้องมาฉีดเซรุ่ม

Q12/3 เดินทางจากข้างหน้ามาตรงนี้ง่ายไหมคะ สับสนอะไรไหม?

C12/3 ไม่ค่ะ มีผู้ช่วย(ของสัตวแพทย์)พามา ถ้ามาเองไม่รู้หรอก

Q12/3 ป้ายไม่พอหรือคะ?

C12/3 ป้ายไม่พอ มีแต่ลูกศร(ที่พื้น) แล้วก็เห็นป้ายฉุกเฉิน พอดีคุณหมอ(สัตวแพทย์)ให้ตามผู้ช่วยมา

Q12/3 แสดงว่ายังไม่เคยมาห้องฉุกเฉินเลย

C12/3 ไม่เคย

Q12/5 หลังจากวันนี้ก็ต้องดูแลต่อเนื่อง พี่อยากได้ข้อมูลว่า จะดูแลน้อง(สุนัข)อย่างไร ป้อนยาอย่างไรไหมคะ?

C12/5 จำเป็น เพราะเราต้องให้ยาแบบไหน ก็ชั่วโมงให้ทีหนึ่ง ต้องดูแลเขา ซึมขนาดไหนต้องรีบมาหาหมอ เพื่อเราจะได้อาบน้ำเขาได้

Q13/3 เจ้าหน้าที่ที่อยู่ข้างหน้า ข้อมูลที่ได้จากเขาพอไหม อยากได้เพิ่มไหมคะ?

C13/3 ถ้าช่วงข้างหน้าปิดก็จะไม่ทราบเลยว่าต้องมาที่นี่ ถ้าคนข้างหน้าไม่บอกพี่ ไม่ใช่เจ้าหน้าที่นะ ก็คนป่วย(เจ้าของสุนัข)ด้วยกันนี่แหละ

Q13/3 ตรงนี้ก็เลยเป็นปัญหา?

C13/3 ใช่ ไม่อย่างนั้นก็นั่งรออยู่ที่นั่น(ด้านหน้าอาคาร) ความจริงน่าจะมีคนแนะนำ

Q13/3 ในใจคิดอย่างนั้นใช่ไหมคะ?

C13/3 ใช่ คนนั้นบอกพี่แล้วทีหนึ่ง เขาเห็นว่าเป็นฉุกเงิน นี่มันเกิดอุบัติเหตุหรือใกล้จะนั้น (เสียชีวิต)แล้ว พี่ก็เดินกลับไปต่อรอบหนึ่ง แล้วก็จับตัวเขา ตัวเขาร้อนมาก เราก็เลยคุยกับคนอื่นที่พามา เขาก็บอกว่า พาไปฉุกเงินสิ ค่ารักษามันแพงกว่ากันนะ แต่ดูท่าทางน้องเขาจะไม่ไหว อายุมากด้วย เราก็บอกว่า ค่ารักษาเท่าไรก็บอก

Q14/3 ถ้าทางโรงพยาบาลฯ จะทำข้อมูลให้คุณ เกี่ยวกับเรื่องอุบัติเหตุ อยากได้ไหมคะ?

C14/3 ได้มันก็ดี แต่จะให้พูดถึงในกรณีที่ฉุกเงิน จริงๆ อารมณ์คนตกใจก็ไม่ถึงนึกถึงขนาดนั้น

Q14/3 เห็นป้ายฉุกเงินทางไหนคะ?

C14/3 คือ เข้ามาแล้วไม่เห็น อยากให้เหมือนโรงพยาบาลคน เข้ามาแล้วเห็นเลย อยากให้มีสัญลักษณ์ที่เร็วที่สุดเพื่อมาตรงนี้เลยนะค่ะ

Q14/3 ทีนี้พื่อน้องเขาผ่าตัดออกมา อยากรู้ไหมว่าต้องดูแลเขาอย่างไร?

C14/3 ก่อนข้างอยากูรูรายละเอียดว่า เราต้องดูแลอย่างไร อย่างที่ตัวพ่อ(สุนัขที่บ้าน)เคยโดน แล้วเราก็ไม่ค่อยประทับใจกับหมอคนนั้นเท่าไร ถามว่าเราต้องดูแลอย่างไร ก็บอกแค่อ่าให้โดนกัด อ่าให้โดนรถชน ก็เลยตกใจว่า ทำไมตอบเราแบบนี้ เราอยากได้ว่าจะดูแลบาดแผลอย่างไร ไปล้างแผล..หรืออะไร อย่งไร

Q16/7 คุณหมอแจ้งให้ทราบว่า น้องรถเก๋ง(สุนัข)ต้องเขาผ่าตัด เพราะอะไร

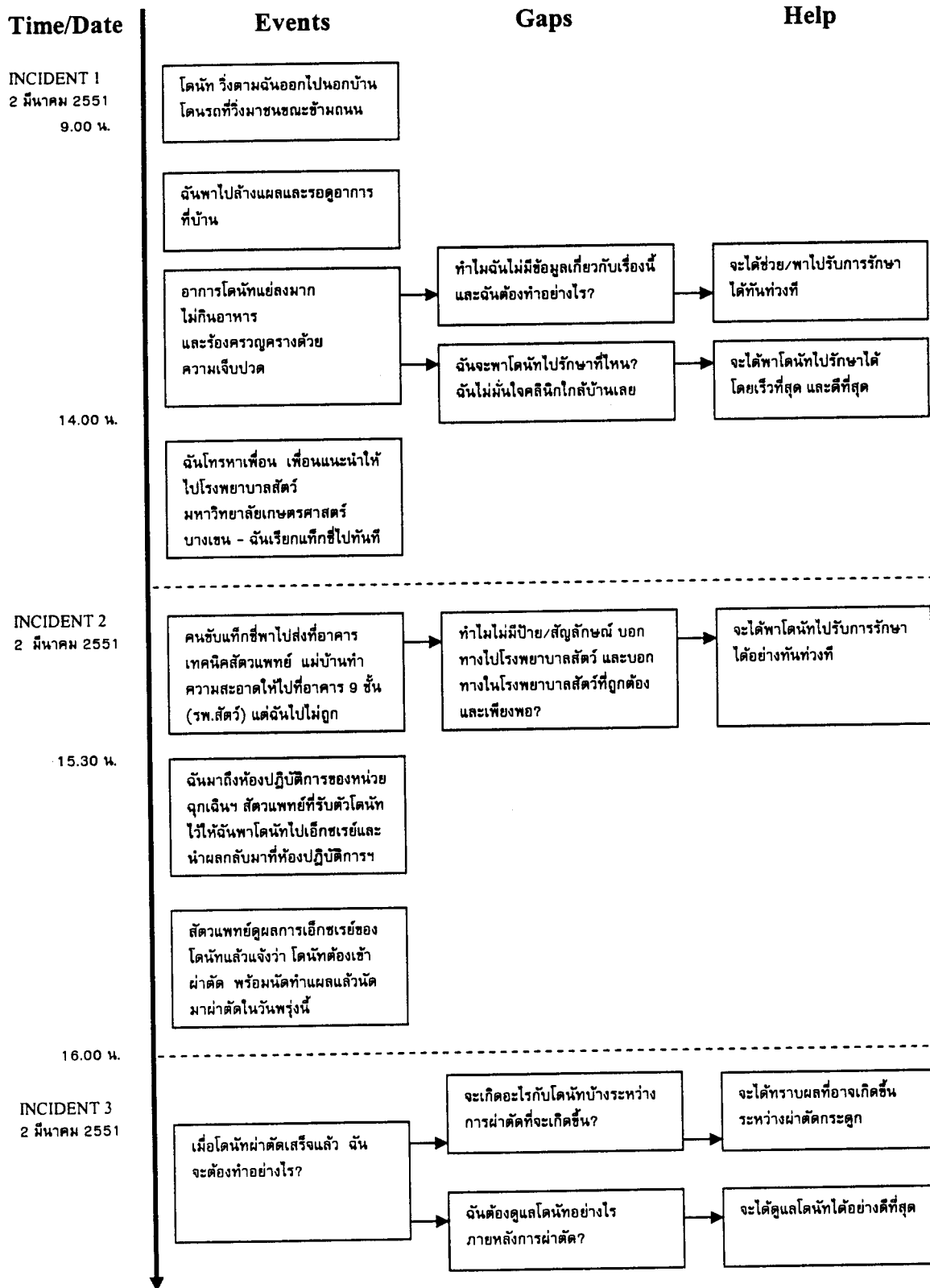
C16/7 ไม่บอกอะไรเลย..ไม่บอกเลย

Q16/7 แล้วหนูกังวลไหม

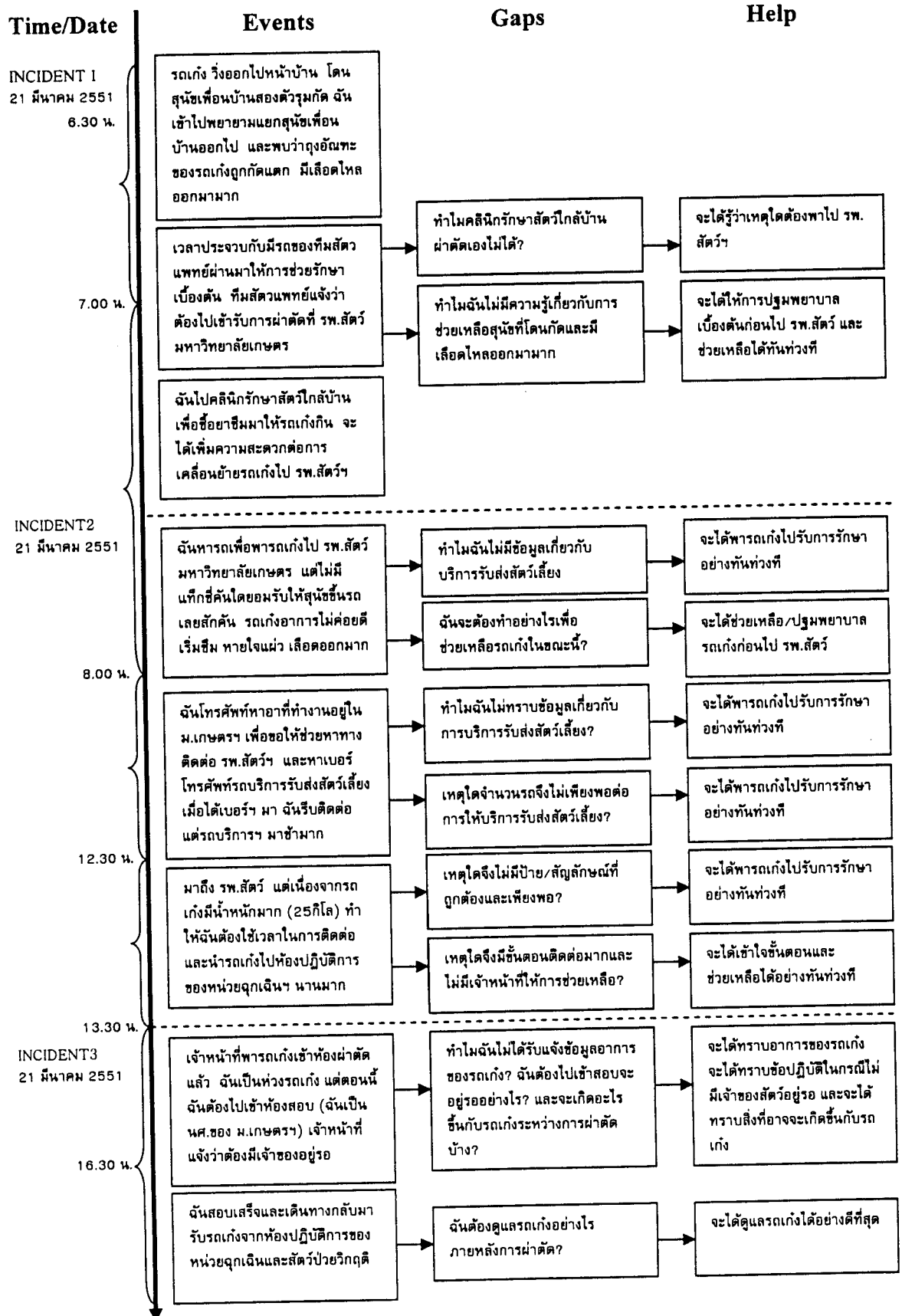
C16/7 ก่อนจะไปสอบก็เลยเดินเข้าไปถามว่า ตกลงต้องผ่าตัดใช่ไหมคะ? เขาก็หันมาบอก อ้อ.. ทำหมัน แล้วเขาก็พาเข้าไปเลย

.....

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์



Time/Date	Events	Gaps	Help
INCIDENT 1 4 มีนาคม 2551	มิกกี้ มีเลือดปนหนองไหลออกมาจาก อวัยวะเพศและไม่กินอาหารตั้งแต่เมื่อ วาน ชีมนลง	ทำไมฉันไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนี้ และฉันต้องทำอะไร?	จะได้ช่วยเหลือ/ดูแลเบื้องต้นก่อน นำไปพบสัตวแพทย์
	พามา รพ.สัตวมหาวิทยาลัยเกษตรรา ด้านหน้า รพ.ปิด วนรตมาด้านหลัง อาคาร(ที่ตั้งห้องปฏิบัติการของหน่วย ฉุกเฉิน) ไม่เจอเจ้าหน้าที่และป้าย บอกทาง	ทำไมไม่มีป้าย/สัญลักษณ์ที่ถูกต้อง และเพียงพอ?	มิกกี้จะได้เข้ารับการรักษาทันที
	พากลับไปที่คลินิกรักษาสัตว์ใกล้บ้าน สัตวแพทย์แจ้งว่าเป็นมดลูกอักเสบ ต้องเข้ารับการผ่าตัดด่วน	ทำไมไม่มีป้าย/สัญลักษณ์ที่ถูกต้อง และเพียงพอ?	มิกกี้จะได้เข้ารับการรักษาทันที
	พาย้อนกลับไปขอรับการผ่าตัดที่ รพ. สัตวมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบ เจ้าหน้าที่และทำบัตรประจำตัวสัตว์ ก่อนพามิกกี้เข้าตรวจ แต่ไม่พบป้าย นำทางไปห้องปฏิบัติการ	ทำไมไม่มีป้าย/สัญลักษณ์ที่ถูกต้อง และเพียงพอ?	มิกกี้จะได้เข้ารับการรักษาทันที
INCIDENT 2 4 มีนาคม 2551 6.00 น.	สัตวแพทย์วินิจฉัยต้องผ่าตัดตัวนี้ แต่เนื่องจากมิกกี้มีอาการและมิกกี้ เลือดต่ำ ห้องปฏิบัติการหน่วย ฉุกเฉิน ไม่มีเลือด แต่มิกกี้ต้องให้ เลือดระหว่างการทำผ่าตัด	ทำไมเราไม่มีควมรู้เกี่ยวกับเรื่อง เลือดมาก่อน? เราต้องดูแลมิกกี้อย่างไรระหว่างนี้?	จะได้เข้าใจ และช่วยมิกกี้ให้ได้รับ การผ่าตัดอย่างทันที่ จะได้ดูแลมิกกี้ให้ดีที่สุด
	เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการฯ แจ้งว่า เจ้าของสุนัขต้องหาสุนัขที่มีคุณสมบัติ เหมาะแก่การบริจาคเลือดให้มิกกี้มา ด้วยตนเอง เนื่องจากธนาคารเลือด ของ รพ.สัตว์ปิดทำการเสาร์-อาทิตย์	ทำไมเราไม่มีควมรู้เกี่ยวกับเรื่อง เลือดมาก่อน? และเราหาเลือดมา จากที่ไหน?	จะได้เข้าใจ และช่วยมิกกี้ให้ได้รับ การผ่าตัดอย่างทันที่
	คืนนั้นหาสุนัขที่จะบริจาคเลือดให้มิก กี้ทั้งคืน สรุปรเพื่อนบ้านคนหนึ่งยินดี ให้สุนัขของเขาบริจาคเลือดให้มิกกี้ จึงเตรียมตัวเพื่อมา รพ.ในตอนเช้า	ตอนนี้เราต้องดูแลมิกกี้อย่างไร? จะ เกิดอะไรขึ้นกับมิกกี้ระหว่างนี้หรือไม่?	จะได้เข้าใจ และช่วยเหลือมิกกี้ให้ ดีที่สุด
INCIDENT 3 5 มีนาคม 2551 7.00 น. 6 ชั่วโมง 13.00 น.	รุ่งเช้าพามิกกี้ และเพื่อนบ้านพร้อม สุนัขบริจาคเลือดมา เจ้าหน้าที่แจ้งว่า ต้องนำไปทดสอบการเข้ากันของเลือด ที่ชั้น 3 ของ รพ.สัตว์ และรอฟังผล	ทำไมเราไม่มีควมรู้เกี่ยวกับเรื่อง เลือด? หากผลออกมาเลือดไม่เข้ากัน เราต้องทำอะไรต่อไป?	จะได้เข้าใจและช่วยเหลือมิกกี้ให้ ได้รับการผ่าตัดอย่างทันที่
	รอผลนานมาก ผลออกมาว่าเลือด เข้ากันได้ รอการเก็บเลือดเพื่อนำไป ให้มิกกี้ระหว่างผ่าตัดมดลูกอักเสบ	กระบวนการทดสอบเลือดมี อะไรบ้าง? ทำไมถึงใช้เวลานาน?	จะได้เข้าใจเหตุผลที่ต้องรอคอยผล การทดสอบเลือด?
INCIDENT 4 5 มีนาคม 2551 17.00 น.	มิกกี้เข้ารับการผ่าตัด เจ้าหน้าที่แจ้ง ให้เรานั่งรอที่หน้าห้องปฏิบัติการของ หน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วยวิกฤติ	จะเกิดอะไรขึ้นกับมิกกี้ระหว่างการ ผ่าตัดบ้าง? ต้องดูแลมิกกี้หลังการผ่าตัดอย่างไร?	จะได้ทราบผลที่อาจเกิดขึ้น ระหว่างการผ่าตัด จะได้ดูแลมิกกี้ให้ดีที่สุด



ภาคผนวก ข
การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

ตารางการสัมภาษณ์เจ้าของสุนัขที่มาใช้บริการหน่วยฉุกเฉินและสัตว์ป่วย
วิกฤติของโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน มีการบันทึกข้อมูลการให้รักษา
ลงในระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาลสัตว์ฯ โดยสืบค้นจากหมายเลขประจำตัวสัตว์ป่วย

ลำดับที่	หมายเลขประจำตัวสัตว์ป่วย	ชื่อสุนัข	สาเหตุการป่วย	วันที่สัมภาษณ์
1.	50006xxx	โนแนม	รถชน, กระดูกหัก	2 มีนาคม 2550
2.	50646xxx	โดนัท	รถชน, กระดูกแตก	2 มีนาคม 2550
3.	50006xxx	สเปง	รถชน, แผลฉีกขาด	5 มีนาคม 2550
4.	50006xxx	มิกกี้	มดลูกอักเสบ, มีอุณห์ภูมิต่ำ	5 มีนาคม 2550
5.	50005xxx	ริชนี่	สุนัขกัด, ถ้ำใส่ทะลัก	5 มีนาคม 2550
6.	50006xxx	คึกคิก	สุนัขกัด, กระจกฉีก	5 มีนาคม 2550
7.	50007xxx	แบล็ค	ไม่ปัสสาวะ, มีอุณห์ภูมิสูง	16 มีนาคม 2550
8.	50007xxx	โบโบ้	ตะขาค่อย, มีอุณห์ภูมิสูง	16 มีนาคม 2550
9.	50006xxx	คาโต้	ลมชัก, หมดสติ	16 มีนาคม 2550
10.	50007xxx	ดีดี	อัมพาตฉับพลัน	17 มีนาคม 2550
11.	50007xxx	โตโต้	ตามีเลือดไหล	17 มีนาคม 2550
12.	49016xxx	โคล่า	งูเขียวหางไหม้กัด	17 มีนาคม 2550
13.	49029xxx	ไวท์	สุนัขกัด, มีอุณห์ภูมิสูง	17 มีนาคม 2550
14.	50008xxx	ยุงยี่ง	สุนัขกัด, ตาทะลัก	21 มีนาคม 2550
15.	50008xxx	โอเลย์	รถชน, กระดูกหัก	21 มีนาคม 2550
16.	46011xxx	รถแก๊ง	สุนัขกัด, ลูกอ๊อดทะเลแตก	21 มีนาคม 2550
17.	48010xxx	ซีซาร์	ตกบันได, หมดสติ	4 เมษายน 2550
18.	50010xxx	จิมโบ้	รถชน, กระดูกหัก	11 เมษายน 2550
19.	50010xxx	ชมพู	รถชน, ศีรษะบวม	11 เมษายน 2550
20.	50010xxx	โอเลี้ยง	ถูกของมีคมบาด	11 เมษายน 2550

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพวงผกา มาลีวัตร
วัน เดือน ปีเกิด	พ.ศ.2519
สถานที่เกิด	อนุสาวรีย์ กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	นศ.บ. (การจัดการสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ.2542
สถานที่ทำงาน	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์