

บทความวิจัย

การพัฒนาแบบการมอบหมายงานในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B

โรงพยาบาลวชิรพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

Development of Job Model for Phetcharat 12 B Faculty
of Medicine Vajira Hospital Navamindradhiraj University

มณฑิชา วิลไกจ*

Monticha Vilaikit*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการพัฒนาแบบการมอบหมายงานเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B โรงพยาบาลวชิรพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม 2563 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2563 กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจง แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาลไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน 2) ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษานในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B จำนวน 40 ราย โดยเป็นผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาก่อนใช้การมอบหมายงานที่พัฒนา 40 ราย และเป็นผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาลงใช้การมอบหมายงานที่พัฒนา โดยมีการจับคู่ตามอายุ และโรคที่คล้ายกันเพื่อให้ผู้ป่วยมีลักษณะใกล้เคียงกัน 3) เวชระเบียนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษานในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B โดยสุ่มเวชระเบียนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษานใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบก่อน และหลังการพัฒนา จำนวน 30 ฉบับ เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองคือ แบบการมอบหมายงานแบบผสมผสาน ประกอบด้วยคู่มือการมอบหมายงาน และแบบการมอบหมายงานในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B ที่ผู้วิจัย และบุคลากรในหน่วยงานร่วมกันพัฒนาปรับเปลี่ยนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ 2) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล 3) แบบประเมินบันทึกทางการพยาบาล 4) แบบบันทึกรายงานอุบัติการณ์ความคลาดเคลื่อนทางยา

ผลการวิจัย พบว่า

1) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ หลังการพัฒนาแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานมากกว่าก่อนการพัฒนาแบบการมอบหมายงานในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านลักษณะงาน ด้านอิสระในงาน และด้านความสัมพันธ์กับร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล หลังการพัฒนา การมอบหมายงานแบบผสมผสานมากกว่าก่อนการพัฒนาในทุกด้าน

* corresponding author พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช e-mail: monticha@nmnu.ac.th

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ความสมบูรณ์ของบันทึกทางการแพทย์พยาบาลหลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา ก่อน และหลังการพัฒนาการมอบหมายงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การมอบหมายงาน/ รายบุคคล/ ทีม/ ผสมผสาน/ ความพึงพอใจ

Abstract

The purposes of this research were to study the results of the development of a job delivery model, comparing job satisfaction of registered nurses and customers satisfaction towards quality in Phetcharat 12B ward, Vajira Hospital, Faculty of Medicine Vajira Hospital, Navamindradhiraj University. The study was conducted during March 2020 to November 2020. The sample group was selected in a specific way; including 1) 20 professional nurses working in Phetcharat 12B ward with at least 1-year experience in nursing practice. 2) 40 patients admitted in Phetcharat 12B ward. It was 40 patients who were admitted prior to using the developed assignment and were the patients who were admitted after using the developed assignments with age-matched and similar disease matching for the patients. 3) Medical records of patients admitted in Phetcharat 12B ward, randomized, treated patient medical records were used for pre and post development comparisons of 30 copies. The instrument used in the experiment was a combination assignment model consisting of a handbook and a task assignment model in the study. Phetcharat 12B ward, where the researcher and staff in the organization jointly developed and modify the tools used for data collection, namely 1) the job satisfaction questionnaire of professional nurses. 2) The user opinion questionnaire on service quality. 3) Nursing record evaluation form. 4) Incidence of drug discrepancy report form.

The research findings were as follows:

1) Job satisfaction of registered nurses after the assign more mixed tasks than before development in all aspects, both the nature of the work, the freedom of the work and in the relationship with the associates were statistically significant at the .05 2) The customer satisfaction of nursing service quality after the development of integrated assignment was significantly more statistically significant than before the development in all areas at the .05 3) The completeness of nursing records after the development of the assignment model was significantly higher than before the development at the .05 4) The administration error before and after the development of assignment was not different.

Keyword: assignment/ case method/ team/ multiple/ satisfaction

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และด้านการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางนโยบายแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปีของรัฐบาล ด้านการเสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพมนุษย์ ต้องการเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี และด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริการจัดการภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง หน่วยงานภาครัฐต้องมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ตอบสนองความต้องการของประชาชน สะดวก รวดเร็ว ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังมีการคุ้มครองสิทธิของประชาชนทางด้านสุขภาพตามพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 (วิรุฬ ลิ้มสวาท, 2552) ที่กำหนดให้บุคคลที่มีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองในการรับบริการสาธารณสุขอย่างปลอดภัย มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชนมีความสนใจสุขภาพ เกิดความคาดหวังต่อการบริการทางการแพทย์ที่ควรได้รับ การทำงานให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนที่ต้องการบริการด้านสุขภาพ และมีความปลอดภัยเมื่อเข้ารับบริการ มีความเกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์ที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งหอผู้ป่วยถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญของโรงพยาบาลที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย และญาติอย่างใกล้ชิดมีการติดต่อสื่อสาร และมีกิจกรรมบริการทางสุขภาพเกิดขึ้นมากที่สุด การประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล โดยผลงานมากกว่าร้อยละ 50 ที่นำไปสู่ประสิทธิผลของโรงพยาบาลนั้น เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานพยาบาล และส่วนใหญ่อยู่ในระดับหอผู้ป่วย โดยบุคลากรสำคัญในการปฏิบัติงาน และขับเคลื่อน การดำเนินการต่าง ๆ คือพยาบาล ซึ่งเป็นบุคลากรในระบบบริการสุขภาพที่เป็นตัวจักรสำคัญในการสร้างสรรค์งาน (ณปภัช วิเศษชูชาติกุล และ พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2559) ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ การบริหารจัดการอัตรากำลัง และรูปแบบการมอบหมายงานทางการแพทย์ที่เหมาะสมในหอผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ ให้ผู้ป่วยได้รับการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ได้มาตรฐานวิชาชีพ ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ และความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการด้านสุขภาพ

โรงพยาบาลวชิรพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราช เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ เป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลขั้นก้าวหน้า (Advanced Healthcare Accreditation: AHA) ในปี 2562 ผู้ป่วยที่รับเข้ารักษาในโรงพยาบาล และผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อจากโรงพยาบาลอื่นส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนเสี่ยงสูง โรงพยาบาลมีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการอย่างชัดเจน มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราชเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งด้านการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโดยมีหอผู้ป่วยในเป็นส่วนที่สำคัญของการให้บริการ ส่งผลให้ความคาดหวังของผู้ป่วย และผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์ย่อมสูงขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน หอผู้ป่วยของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล แต่ละหอผู้ป่วยมีความแตกต่างกัน ในลักษณะทางกายภาพ ลักษณะผู้ป่วย และจำนวนผู้ป่วย จึงทำให้รูปแบบการมอบหมายงานของแต่ละหอผู้ป่วยมีความแตกต่างกัน จากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ หอผู้ป่วยส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบการมอบหมายงานตามหน้าที่ เพราะใช้จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานน้อยในภาวะที่จำนวนบุคลากรมีจำกัด

และขาดแคลน ข้อเสียทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ครอบคลุม แบบองค์รวม ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับหน่วยงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้การปฏิบัติงาน มีคุณภาพ และเกิดประสิทธิภาพในการดูแล

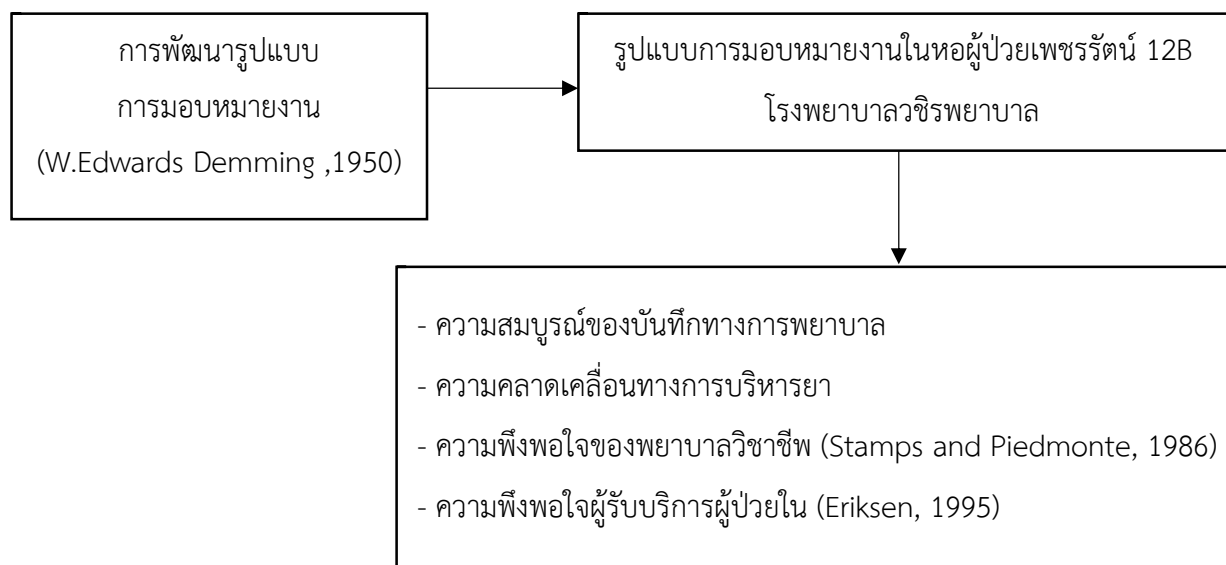
หอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B เป็นหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญ รับผู้ป่วยเพศชาย อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มี ปัญหาโรคทางอายุรกรรมทั้งกลุ่มโรคที่หายขาด กลุ่มโรคเรื้อรัง และให้การดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะกึ่งวิกฤต ทางอายุรศาสตร์ที่ไม่สามารถเข้ารับการรักษามอบหมายในหออภิบาลได้ จำนวนผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ที่ใส่เครื่องช่วยหายใจ เฉลี่ย 6 - 8 รายต่อวัน ภาระงานเฉลี่ยร้อยละ 124 - 125 รูปแบบการมอบหมายงานของหน่วยงานใช้รูปแบบ การมอบหมายตามหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (functional assignment) ให้การดูแลเฉพาะหน้าที่ตามที่หัวหน้า หอผู้ป่วย หรือหัวหน้าเวรกำหนด หรือมอบหมาย ปัญหาที่พบคือ การทำงานของบุคลากรมุ่งการทำงานที่ได้รับ มอบหมายมากกว่าการดูแลผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และจากการติดตามประเมินผลคุณภาพทางการพยาบาลของ หอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B ปี 2560 - 2561 พบอัตราความคลาดเคลื่อนในการบริหารยาที่มีผลกระทบในระดับ เหตุการณ์ตั้งแต่อาจเกิดความคลาดเคลื่อนจนถึงต้องมีการติดตามผู้ป่วยเพิ่มเติมเท่ากับร้อยละ 0.033 และ 0.039 ตามลำดับ อัตราความคลาดเคลื่อนในการบริหารยาความเสี่ยงสูงที่มีผลกระทบตั้งแต่อาจเกิด ความคลาดเคลื่อนจนถึงต้องมีการติดตามผู้ป่วยเพิ่มเติมเท่ากับร้อยละ 0.15 และ 0.17 การติดตาม การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ จากการใช้กระบวนการพยาบาลโดยคณะกรรมการ พัฒนาด้านบันทึกทางการพยาบาลของหน่วยงาน และของฝ่ายการพยาบาล พบว่า ความสมบูรณ์ของ บันทึกทางการพยาบาลของหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B เท่ากับร้อยละ 73.83 และ 74.49 ในปี 2560 และ 2561 ตามลำดับ (แบบประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA หอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B, 2560 - 2561) ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าว ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลวชิรพยาบาลกำหนด และจากข้อเสนอแนะของผู้เยี่ยมสำรวจ เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงเพื่อให้เกิดความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าโดยเฉพาะกลุ่มผู้ป่วย วิกฤต หรือกึ่งวิกฤตที่ไม่สามารถเข้ารับการรักษามอบหมายในหออภิบาลได้ ผู้บริหารของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล จึงมีนโยบายให้หอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของหน่วยงาน จากการดูแลผู้ป่วย อายุรกรรมชายสามัญทั่วไปเป็น Critical care in general ward หรือหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต (semi ICU) เป็น หน่วยงานนำร่องในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มดังกล่าว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้เป็นโอกาสในการพัฒนา ระบบบริการทางการพยาบาล ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B รวมทั้งรูปแบบของการมอบหมายงานแก่บุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการพัฒนา รูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานโดยใช้การมอบหมายงานรายบุคคล (case method or total patient care) ร่วมกับการมอบหมายงานแบบทีม (team nursing) และศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของ การมอบหมายงานก่อน และหลังการพัฒนาต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B และผลลัพธ์ทางการพยาบาลด้านบันทึกทางการพยาบาล และการบริหารยา โดยต้องการทราบว่าการมอบหมายงาน รูปแบบเดิมที่มีการมอบหมายงานแบบหน้าที่กับรูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานที่พัฒนาขึ้น แบบไหนมีความเหมาะสมกับบริบทของหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน และศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการมอบหมายงานของหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดที่เป็นการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน โดยนำแนวคิดหลักการจัดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องของ W.Edwards Deming โดยใช้วงล้อเดมมิง (deming wheel) หรือวงจรเดมมิง (deming cycle) หรือวงจรบริหารคุณภาพ เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบการมอบหมายงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการบริหารงาน โดยประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (plan) การปฏิบัติ (do) การตรวจสอบ (check) และการปรับปรุงแก้ไข (act) มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบครบวงจรหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง และเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานในการแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนางาน และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล (ผู้ป่วยใน) นำมาพัฒนางาน



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (experimental research design) กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพจำนวน 20 คน คัดเลือกแบบเจาะจงโดยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B โรงพยาบาลวชิรพยาบาล มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการพยาบาลไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยไม่รวมหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพที่ลาศึกษาและพยาบาลวิชาชีพที่จบใหม่ เวชระเบียนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษในหอเพชรรัตน์ 12 B โดยสุ่มเวชระเบียนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษ ใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลังการพัฒนา ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษในหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B คัดเลือกแบบเจาะจงจำนวน 80 ราย โดยเป็น

ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาก่อนการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานจำนวน 40 ราย และผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาหลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานจำนวน 40 ราย โดยมีการจับคู่ตามอายุ และโรคที่คล้ายกันเพื่อให้ผู้ป่วยมีลักษณะใกล้เคียงกัน

ขั้นตอนการดำเนินการแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะศึกษาเตรียมการและวางแผนก่อนการทดลอง (planning) ระยะดำเนินการทดลองมอบหมายงานและทดลองปฏิบัติ (do – check – act) ระยะการประเมินผลการทดลองของรูปแบบการมอบหมายงาน (re – check)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยประเมินก่อนพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานเปรียบเทียบกับหลังพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านอิสระในงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ได้ทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และมีประสิทธิผล จำนวน 5 ท่าน ประกอบไปด้วย 1) อาจารย์แพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านอายุรศาสตร์โรคระบบทางเดินหายใจ และผู้ป่วยวิกฤต จำนวน 1 ท่าน 2) อาจารย์พยาบาลภาควิชาการบริบาลการพยาบาลและพื้นฐานวิชาชีพ จำนวน 1 ท่าน 3) ผู้บริหารทางการพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญการบริหารการพยาบาลผู้ป่วยในด้านอายุรกรรม จำนวน 1 ท่าน 4) ผู้บริหารทางการพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญการบริหารการพยาบาลผู้ป่วยในด้านศัลยกรรม จำนวน 1 ท่าน 5) ผู้บริหารทางการพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญการบริหารการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต จำนวน 1 ท่าน มีค่า CVI เท่ากับ 0.85 แบบสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล (ผู้ป่วยใน) อ้างอิงจากแบบสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาลของฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ประเมินก่อนพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานเปรียบเทียบกับหลังพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน ประกอบไปด้วย ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านการให้บริการพยาบาล ด้านการให้ข้อมูล ด้านสถานที่และความสะอาดแบบประเมินบันทึกทางการพยาบาล โดยใช้คู่มือเกณฑ์การให้คะแนนการแบบประเมินคุณภาพบันทึกทางการพยาบาลผู้ใหญ่ และแบบสรุปการประเมินบันทึกทางการพยาบาลของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลวชิรพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช แบบรายงานความเสี่ยงเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ของคณะกรรมการความเสี่ยง คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล การรายงานความเสี่ยงผ่านระบบ E-Phis และแบบการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลวชิรพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลลัพธ์ทางการพยาบาล ได้แก่ ความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดทำเอกสารชี้แจงวัตถุประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานให้กับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้ไม่มีการระบุชื่อผู้แสดงความคิดเห็น จึงไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่ได้ เป็นการสรุป และนำเสนอในภาพรวมยังประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงาน เพื่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน และดำเนินการวิจัยภายหลังการพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เลขที่ COA 080/2563

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสาน โดยข้อมูลก่อนการพัฒนา รูปแบบการมอบหมายงานเป็นการมอบหมายงานแบบหน้าที่ ให้บุคลากรในหอผู้ป่วยปฏิบัติงานในรูปแบบ การมอบหมายเดิม โดยในเวลาราชการหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือหัวหน้าเวรเป็นผู้กำหนดแผน วางแผนปฏิบัติ การพยาบาล และมอบหมายงานแก่สมาชิกในเวร ส่วนนอกเวลาราชการ หัวหน้าเวรหรือหัวหน้าทีมเป็นผู้ กำหนดแผน วางแผนปฏิบัติการพยาบาลและมอบหมายงานแก่สมาชิกในเวร บุคลากรทางการพยาบาลหรือ สมาชิกในเวรปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้าเวร หรือหัวหน้าทีม และนำรูปแบบ การพัฒนาการมอบหมายงานแบบผสมผสานมาทดลองปฏิบัติเป็นระยะเวลา 2 เดือน และเก็บข้อมูล หลังการทดลองปฏิบัติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 โดย

- 1) เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ก่อนและหลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ dependent T-test
- 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล (ผู้ป่วยใน) ก่อนและหลังการพัฒนา รูปแบบการมอบหมายงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ dependent T-test
- 3) เปรียบเทียบความสมบูรณ์ของบันทึกทางการพยาบาลก่อนและหลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ dependent T-test
- 4) เปรียบเทียบการเกิดความคลาดเคลื่อนทางการบริหารยา ก่อน และหลังการพัฒนารูปแบบ การมอบหมายงานวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

พยาบาลวิชาชีพทั้งหมดเป็นเพศหญิง สถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 สมรส 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 จากการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาจบการศึกษาปริญญาตรี และผ่านการอบรมเฉพาะทาง จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.00 และ จบการศึกษาปริญญาโท จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ประสบการณ์การทำงานในระดับเชี่ยวชาญ มากที่สุด จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานในระดับผู้เริ่มปฏิบัติงาน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.00 ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.00 และน้อยที่สุดคือ ระดับผู้ชำนาญ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ จากการเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลอง พบว่า หลังการทดลองรูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานมากกว่าก่อน การทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลวิชาชีพมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน ด้านความอิสระในงาน และด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน ตามลำดับ (ตารางที่1)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล (ผู้ป่วยใน) จากการเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลอง พบว่า หลังการทดลองรูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสาน ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล (ผู้ป่วยใน) มีค่ามากกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล (ผู้ป่วยใน) มากที่สุด คือ ด้านให้บริการพยาบาล รองมาคือ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านการให้ข้อมูล และด้านสถานที่และความสะอาด ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ความสมบูรณ์ของบันทึกทางการแพทย์พยาบาล จากการเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลอง พบว่า ภายหลังจากทดลองกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความสมบูรณ์ของบันทึกทางการแพทย์พยาบาลมากกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 3)

เปรียบเทียบความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา ก่อนและหลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน พบว่า ก่อนการทดลองใช้รูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานเกิดความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.38 และหลังการทดลองใช้รูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานเกิดความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา จำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.35 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.129 และ 0.116 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ก่อนและหลังการทดลองแยกรายด้าน

ความพึงพอใจในงาน	ก่อน		หลัง		t-test	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านลักษณะงาน	3.44	.597	4.12	0.000	-4.914	0.000
ด้านความอิสระในงาน	3.71	.507	4.15	0.006	-3.123	0.006
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.86	.456	4.15	0.020	-2.550	0.020
รวม	3.67	.472	4.14	0.001	-3.895	0.001*

* P < .05

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล (ผู้ป่วยใน) ก่อนและหลังการทดลองแยกรายด้าน (n = 40)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล	ก่อน		หลัง		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านพฤติกรรมบริการ	3.89	.473	4.53	.394	-6.147	.000
ด้านให้บริการพยาบาล	3.79	.476	4.48	.427	-6.650	.000
ด้านการให้ข้อมูล	3.79	.496	4.43	.415	-5.635	.000
ด้านสถานที่และความสะอาด	3.86	.640	4.32	.526	-3.835	.000
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.05	.597	4.45	.552	-3.122	.003
รวมทุกด้าน	3.88	.516	4.38	.490	-4.210	.000*

* p < .05

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความสมบูรณ์ของบันทึกทางการแพทย์พยาบาล ก่อนและหลังการทดลอง (n = 30)

รายการ	ก่อน		หลัง		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
การประเมินผู้ป่วย	34.79	5.305	36.18	2.715	-1.217	0.223
ประเด็นปัญหา/ความต้องการของผู้ป่วย	12.45	1.545	15.16	1.402	-8.331	0.000
การบันทึกกิจกรรมทางการแพทย์พยาบาลและ การประเมินผล	12.03	1.402	14.93	1.062	-8.867	0.000
การวางแผนเพื่อเตรียมการจำหน่าย	5.85	1.068	7.14	0.776	-6.477	0.000
ความสมบูรณ์ของการบันทึก	9.64	0.941	10.41	0.966	-2.976	0.006
ความสมบูรณ์ของบันทึกทางการแพทย์พยาบาลรวม	74.75	4.801	84.04	3.531	-8.100	0.000*

* p < .05

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบการเกิดความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา ก่อนและหลังการทดลอง

การเกิดความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา	ก่อนใช้ (n=3,106)			หลังใช้ (n=3,083)		
	จำนวน	ร้อยละ	$\bar{x}$	จำนวน	ร้อยละ	$\bar{x}$
จำนวนครั้งของความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา	12	0.39	0.129	11	0.35	0.116

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพต่อการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานสูงกว่ารูปแบบการมอบหมายงานแบบเดิม เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความเป็นอิสระในงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หลังการใช้รูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานสูงกว่าการใช้รูปแบบการมอบหมายงานแบบเดิม ซึ่งในด้านลักษณะงาน สอดคล้องกับผลงานการศึกษาของ Webb, et al., (1996) กล่าวว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในระดับสูง เมื่อมีโอกาสได้วางแผนและกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเอง การรับผิดชอบผู้ป่วยคนเดิมจะทำให้พยาบาลได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ในการวางแผน กำหนดเป้าหมายงานด้วยตนเอง การพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานมีการมอบหมายงานให้ดูแลเป็นรายบุคคล เมื่อขึ้นปฏิบัติงานและจะได้รับผู้ป่วยคนเดิมเมื่อปฏิบัติงานต่อเนื่อง ทำให้พยาบาลผู้รับผิดชอบมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการวางแผนการพยาบาลให้ดูแลผู้ป่วยด้วยตนเอง จึงทำให้มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานสูงกว่าการมอบหมายรูปแบบเดิมซึ่งปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น ด้านความเป็นอิสระในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Stamps and Piedmonte, (1986) เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเป็นอิสระในการทำงานที่สามารถปฏิบัติอย่างอิสระได้โดยไม่ต้องขึ้นกับใคร ใช้ความคิดริเริ่มของตนเองอย่างอิสระ ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ปฏิบัติ และได้รับการยอมรับในผลการทำงานและ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สอดคล้องกับการศึกษาของสลาวิทท์ และคณะ (Slavitt et al., 1978) ว่าการมีปฏิสัมพันธ์หรือการได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในวิชาชีพระหว่างการทำงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล (ผู้ป่วยใน) หลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสาน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยหลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานสูงกว่ารูปแบบเดิม เนื่องจากพยาบาลสามารถวางแผนการดูแล กำหนดเป้าหมาย มีอิสระในการปฏิบัติงาน และทำกิจกรรมต่าง ๆ ในการให้การดูแลผู้ป่วยด้วยตนเองมากขึ้น มีการทำงานเป็นทีมและสามารถให้ข้อมูลที่สำคัญกับผู้ป่วยได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของอรัทัย ชาติโสม และศรีสุตา พรหมสีชา (2559) ศึกษาประสิทธิภาพการมอบหมายงานแบบเซลล์ต่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองแตก พบว่าผลการใช้การมอบหมายแบบเซลล์ เป็นการมอบหมายหน้าที่ให้พยาบาลวิชาชีพรับผิดชอบดูแลผู้ป่วยโดยการปฏิบัติกิจกรรมทุกอย่าง (total care) ในผู้ป่วยที่รับผิดชอบโดยหลังใช้รูปแบบการมอบหมายงานแบบเซลล์ทำให้ผู้ป่วยมีคะแนนความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันมากขึ้นจากวันแรกรับ มีความรู้เกี่ยวกับโรคมากขึ้น

ความสมบูรณ์ของบันทึกทางการพยาบาลหลังการพัฒนาค่าเฉลี่ยความสมบูรณ์ของบันทึกทางการพยาบาล เท่ากับ 84.04 เมื่อศึกษารายชั้นตอน พบว่า หลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานทำให้บันทึกทางการพยาบาล มีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยการประเมินผู้ป่วย เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 91.55 เป็นร้อยละ 95.21 ประเด็นปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย (focus list) เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 62.25 เป็นร้อยละ 75.8 การบันทึกกิจกรรมทางการพยาบาล และการประเมินผลเพิ่มจากร้อยละ 60.15 เป็นร้อยละ 74.65 การวางแผนเพื่อเตรียมการจำหน่าย เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 58.5 เป็นร้อยละ 71.4 และความสมบูรณ์ของการบันทึกทางการพยาบาลเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 80.33 เป็นร้อยละ 86.75 ผลจากการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานต่อความสมบูรณ์ของบันทึกทางการพยาบาล ทำให้พยาบาลสามารถค้นหาปัญหา ความต้องการของผู้ป่วย สามารถกำหนดกิจกรรมการพยาบาล ในการให้การดูแลผู้ป่วยได้เพิ่มมากขึ้น และสามารถเตรียมผู้ป่วยในการวางแผนการจำหน่ายได้ดีขึ้นตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของฐิธร อัครวิศรุต, สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล และรุ่งรังษิ วิบูลย์ชัย (2557) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานในหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม โรงพยาบาลยโสธร พบว่า การมอบหมายงานแบบรายผู้ป่วยผสมผสานกับการมอบหมายงานตามหน้าที่ และเพื่อนช่วยเพื่อนทำให้ความสมบูรณ์ของบันทึกทางการพยาบาลเพิ่มขึ้น

การเกิดความคลาดเคลื่อนในการบริหารยาจากผลของการวิจัย พบว่า ก่อนการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน จำนวนครั้งที่เกิดความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา คือ 12 ครั้ง จากจำนวนใบสั่งใช้ยาทั้งหมด 3,106 ใบ คิดเป็นร้อยละ 0.39 และหลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน จำนวนการเกิดความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา คือ 11 ครั้งต่อจำนวนใบสั่งยา 3,083 ใบ คิดเป็นร้อยละ 0.38 ซึ่งไม่มี ความแตกต่างกันทั้งก่อนและหลังการพัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน ซึ่งอธิบายได้ว่าอาจเกิดจากการมอบหมายงานให้ดูแลผู้ป่วยที่อยู่ในความรับผิดชอบด้วยตนเอง การบริหารยาจึงขาดการตรวจสอบจากบุคคลอื่น (independent cross check) เนื่องจากยังขาดการมอบหมายงานให้มีผู้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนการส่งมอบยาให้กับผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานแบบผสมผสานนี้เหมาะสมสำหรับบริบทของหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ที่มีผู้ป่วยแตกต่างจากหอผู้ป่วยสามัญอายุรกรรมทั่วไป โดยหอผู้ป่วยเพชรรัตน์ 12B มีผู้ป่วยกึ่งวิกฤตที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิด มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ และหัตถการที่จำเป็นในการดูแลผู้ป่วยวิกฤตและกึ่งวิกฤต รวมทั้งต้องให้การดูแลผู้ป่วยสามัญทางอายุรกรรม มีการจัดอัตรากำลัง 2 ส่วนคือ 1: 2 ให้การดูแลผู้ป่วยกึ่งวิกฤต และ 1 : 6 ให้การดูแลผู้ป่วยสามัญทางอายุรกรรม ตามมาตรฐานที่สภาการพยาบาลกำหนด

2. ผู้บริหารทางการแพทย์ควรให้ความสำคัญในขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากระยะเวลาในการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงระบบการมอบหมายงานในการดูแลผู้ป่วยใช้เวลาไม่น้อยแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานต้องใช้แรงจูงใจจากผู้บริหารช่วยขับเคลื่อนไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานใช้รูปแบบการมอบหมายงานแบบเดิมที่มุ่งเน้นงานประจำมากกว่าการดูแลผู้ป่วยเป็นรายบุคคล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษารูปแบบการมอบหมายงานอื่นที่สามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างต่อเนื่อง และเหมาะสมกับกลุ่มผู้ป่วยและบริบทของหน่วยงาน และควรมีการวัดผลลัพธ์คุณภาพทางคลินิก และการดูแลอื่น ๆ เช่น การหายของโรค หรือความรู้ความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วยหรือญาติ หรือการกลับมารักษาซ้ำเป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญดา ประจุศิลป์. (2561). *การจัดการทางการแพทย์และภาวะผู้นำ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา ศุภกิจ และเปรมฤทัย น้อยหมื่นไวย. (2557). ผลของรูปแบบการพัฒนาการทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ตามแนวคิดของโรมิกต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ. *พุทธชินราชเวชสาร*, 31(1), 34-43.
- เกศกนก แสงอุบล และมุกดา สีตลานุชิต. (2558). การพัฒนาระบบบริการพยาบาลเจ้าของไข้หอผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลสายไหม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 9(3), 208-217.
- กองการพยาบาล สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2539). *คู่มือการจัดการบริการจากหลักการสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองการพยาบาล สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2545). *แนวทางการจัดอัตรากำลังทางการแพทย์*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้า และพัสดุภัณฑ์.
- กองการพยาบาล สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2561). *บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สื่อตะวันจำกัด.
- งานเวชระเบียนและเวชสถิติ สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล. (2562). *สถิติผลการปฏิบัติงานปีงบประมาณ 2562*. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช.

- จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช, เปรมฤทัย น้อยหมื่นไวย, และเดช ทำดี. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของ
การทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. *พยาบาลสาร*, 43(3), 117-127
- จิรพร อัครวิศรุต, สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล, และรุ่งรังสี วิบูลย์ชัย. (2557). การพัฒนารูปแบบการมอบหมายงานใน
หอผู้ป่วยหนักศัลยกรรมโรงพยาบาลโสธร. *วารสารกองการพยาบาล*, 41(2), 54-71.
- นิสิต มโนตั้งวรพันธ์. (2554). การมอบหมายงานสำหรับผู้บริหาร. *วารสารนักบริหาร*, 31(3), 61-71
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2550). *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์กรพยาบาลในศตวรรษที่ 21*.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการพยาบาลศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:
ยูแอนด์อินเตอร์มีเดีย.
- เยาวลักษณ์ อโณทยานนท์. (2543). *ผลของการใช้ระบบพยาบาลเจ้าของไข้ต่อความพึงพอใจในงานของ
พยาบาลความพึงพอใจ และความรู้ในการดูแลตนเองของผู้ป่วยศัลยกรรม*. (วิทยานิพนธ์พยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุวดี เกตุสัมพันธ์. (2561). Nursing Care Delivery Models. *เอกสารประกอบการอบรม HA 304:
HA กับการบริหารการพยาบาล*. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์กรมหาชน . นนทบุรี.
- วิรุฬ ลิ้มสวาท. (2552). การอภิบาลระบบสุขภาพแห่งชาติของประเทศไทยหลังการใช้ พ.ร.บ. แห่งชาติ พ.ศ. 2550:
กรอบแนวคิด พัฒนาการ และข้อเสนอเพื่อการพัฒนา. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 3(3), 419-433.
- อรทัย ชาติโสม และศรีสุดา พรหมสีชา. (2559). ประสิทธิภาพการมอบหมายงานแบบเซลล์ต่อคุณภาพ
การดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองแตก หอผู้ป่วยศัลยกรรมระบบประสาทโรงพยาบาลอุดรธานี.
วารสารการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานี, 24(1), 27-37.
- อรพิน บุษบัน. (2552). *การพัฒนาระบบพยาบาลเจ้าของไข้ แผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ
ในจังหวัดราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- Eriksen LR. (1995). Patient satisfaction with nursing care: concept clarification. *Journal of
Nursing measurement*, 3(1), 59-76.
- Salavit, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. G., and Hease, A. M. (1978). *Nurse's satisfaction
with their work situation*. Nursing research, 27: 114-120.
- Stamps, P., Piedmonte, E. (1986). *Nurses and work satisfaction: An Index for work Satisfaction*.
Health Administration Press, Michigan.