



พลของโปรแกรมการทำงานเป็นทีมต่อคุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้  
ของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นที่โรงพยาบาลเอกชนระดับทุติยภูมิแห่งหนึ่ง

The Effect of the Team Work Program on Nursing Service Quality of the Ward  
as Perceived by First-Line Nurse Manager at a Secondary Private Hospital

|          |                |          |                 |
|----------|----------------|----------|-----------------|
| พีรยา    | คกรอด*         | Peeraya  | Kongrod*        |
| เพชรน้อย | สิงห์ช่างชัย** | Phechnoy | Singchungchai** |
| เบญจวรรณ | พุทธิอังกูร*** | Benjawan | Puthiaungkul*** |

### บทคัดย่อ

การวิจัยแบบกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นก่อนกับหลังใช้โปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้ขนาดตัวอย่างจากตารางอำนาจการทดสอบ จำนวน 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีม คู่มือการทำงานเป็นทีม แผนการสอน และแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย คุณภาพเครื่องมือความตรงเชิงเนื้อหาได้ค่า 0.92 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแอลฟาของครอนบาคด้านความรู้การทำงานเป็นทีมเท่ากับ 0.95 ใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิง (Paired t-test, Independent t-test)

ผลการวิจัยพบว่า หลังการเข้าร่วมโปรแกรมกลุ่มทดลองมีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.59$ ,  $SD = 0.23$ ) ส่วนกลุ่มควบคุม มีระดับความรู้ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.40$ ,  $SD = 0.28$ ) และพบว่ากลุ่มทดลองมีการรับรู้คุณภาพการพยาบาลสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าโปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีมทำให้กลุ่มทดลองมีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยมากกว่ากลุ่มควบคุม โดยเฉพาะด้านการอำนวยความสะดวกการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจรวมทั้ง การดูแลเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือซึ่งเป็นคุณภาพบริการที่โรงพยาบาลเอกชนมุ่งเน้น ดังนั้นผลการวิจัยนี้มีส่วนช่วยผู้นำในองค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนทุกหอผู้ป่วยควรมีการพัฒนาการทำงานเป็นทีมกับผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นเพื่อให้พยาบาลมีคุณภาพการบริการพยาบาลที่ดีต่อผู้รับบริการและต่อองค์กร

**คำสำคัญ:** การทำงานเป็นทีม ผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้น คุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน

\* นักศึกษาปริญญาโท คณะพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยคริสเตียน  
\* Graduated Student, Faculty of Nursing, Christian University, peeraya.pen16@gmail.com  
\*\* ศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน  
\*\* Professor, Faculty of Nursing, Christian University  
\*\*\* อาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน  
\*\*\* Instructor, Faculty of nursing, Christian University



## Abstract

The objective of this quasi-experimental research was to compare quality of nursing care in wards perceived by first line nurse managers before and after using a team development program between the experimental group and the control group. The power of a test was employed to calculate the sample size, and simple random sampling was used to select 40 nurses; 20 were assigned into the experimental group and the other 20 in the control group. The research instruments were: a team development program, a teamwork manual, a teaching plan, teamwork assessment form, and a questionnaire on perceived quality nursing care in wards. Content validity of the instrument was 0.92; and the Cronbach's alpha coefficient for teamwork knowledge was 0.95. Descriptive and inferential statistics, paired t-test and independent t-test were used. The research results revealed that quality of nursing care perceived by the experimental group was at a highest level ( $\bar{x} = 4.59$ ,  $SD = 0.23$ ) and that perceived by the control group was at a moderate level ( $\bar{x} = 3.40$ ,  $SD = 0.28$ ); and the experimental group's perception of quality of nursing care was significantly higher ( $p < .05$ ) than that of the control group.

The results indicated that the team development program enabled the experimental group's perception of quality of nursing care to be higher than that of the control group, particularly in terms of facilities, responsiveness, assurance, care, and reliability which are dimensions of quality emphasized by private hospitals. Thus, the implication of the results is that leaders in nursing organizations in all wards of private hospitals should develop teamwork in first line nurse managers to equip nurses with good quality nursing care that is good for the patient and organization.

**Key words:** Teamwork, First-line nurse manager, Quality of nursing services, Private hospital

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพการพยาบาล เป็นสื่อสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของรับบริการที่เลือกใช้บริการ และจะยังคงมารับบริการต่อไป การประเมินคุณภาพการพยาบาลนั้น ประเมินโดยบุคลากรวิชาชีพตามเกณฑ์ขององค์กรวิชาชีพ (Daewapha, & PhakJor, 2017) และการประเมินโดยผู้ป่วยโดยพิจารณาจากความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นสำคัญได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ สภาพแวดล้อม ความพร้อมและความเต็มใจของพยาบาลที่จะให้บริการได้ ทันท่วงที เพราะสามารถมองเห็นได้ง่ายและ

ชัดเจน ซึ่งผู้รับบริการสามารถประเมินได้อย่างรวดเร็วในการจัดบริการพยาบาลให้มีคุณภาพที่ดี ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงต้องจัดให้มีรูปธรรมของบริการอย่างเด่นชัด เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ควบคู่กับคุณภาพการพยาบาล การรับรู้ของทีมการพยาบาลในหอผู้ป่วยเกี่ยวกับการบริการพยาบาล เป็นกิจกรรมที่สำคัญของการพยาบาล เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 5 ด้านได้แก่ การมอบหมายงาน (Work allocation) การวางแผนทีมงาน (Team work planning) การประชุม



ทีมปรึกษา (Team conference) การเยี่ยมตรวจทางกายภาพ (Nursing round) และการประเมินผลการพยาบาล (Evaluation) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มคุณภาพบริการพยาบาลได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมในโรงพยาบาลเอกชน มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรพยาบาลเป็นอย่างมากและองค์กรพยาบาลมีนโยบายให้ทุกหอผู้ป่วยมีการทำงานเป็นทีม แต่ที่ผ่านมายังมีการบริการพยาบาลในรูปแบบการดูแลตามหน้าที่ หัวหน้าหอผู้ป่วยคือผู้บริหารระดับต้น ที่มีบทบาทสำคัญเป็นผู้นำนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายการพยาบาล ถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติโดยมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหาในหอผู้ป่วยที่รับผิดชอบในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจให้องค์การประสบผลสำเร็จร่วมกัน ผู้บริหารจึงต้องสร้างทีมงานขึ้นในองค์การ และกระตุ้นให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นผู้มีส่วนร่วมในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม ความสามารถของผู้บริหารในการจัดการควบคุมบรรยากาศให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีการสร้างความรู้สึกให้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของทีม เมื่อบรรยากาศเอื้อต่อความรู้สึกดังกล่าวแล้ว ก็จะส่งผลให้ทีมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น (Buerangae, 2011) การพัฒนาคุณภาพของการบริการทางการพยาบาล เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการทางการพยาบาลที่ได้มาตรฐานวิชาชีพนั้นในทุกๆ โรงพยาบาลหรือองค์กรแล้วแต่ให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพทางการพยาบาลเพื่อให้โรงพยาบาลหรือองค์การผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพทางการพยาบาล แต่การที่แต่ละโรงพยาบาลหรือองค์การจะสามารถไปถึงเป้าหมายนั้นต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมของผู้ให้บริการ (Techachuddej, 2016)

การทำงานเป็นทีมส่งผลดีต่อองค์การในหลายด้าน จึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษา เกี่ยวกับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม Sharon (2005) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมพบว่า ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมคือการรับรู้ของสมาชิกในทีมเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

หรือเป้าหมายที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีม โดยประสิทธิผลแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้คือ 1) ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของ พยาบาลวิชาชีพด้านหน่วยงานหรือโรงพยาบาลเป็นการ ประเมินจากการรับรู้ของสมาชิกในทีมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพยาบาลต่อหน่วยงานหรือโรงพยาบาลเช่น การลดอัตราการเข้ารับการรักษารักษาในโรงพยาบาลของผู้ป่วยอย่าง ไม่คาดหวังการลด ต้นทุนในการปฏิบัติงานโรงพยาบาล 2) ประสิทธิผลของ การทำงานเป็นทีมของ พยาบาลวิชาชีพด้านทีมการพยาบาลเช่นการส่งเสริมให้เกิดการประสานงานในทีมสมรรถนะของทีมการพยาบาล ในการให้บริการสุขภาพ แก่ผู้ป่วยเป็นต้น และ 3) ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพด้านบุคคลเป็นการประเมินผล กระทบโดยตรงจากการปฏิบัติงานเป็นทีมของพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วยหรือ ผู้รับบริการซึ่งมีผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้ป่วย เช่นการหายจากโรค ลดอัตราการการเจ็บป่วยหรือพิการลง มีความพึงพอใจสูงขึ้นส่วนผลลัพธ์ที่ดีต่อสมาชิกทีมได้แก่ ความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน (Techachuddej, 2016) เพิ่มขึ้นผลการดำเนินงานในหอผู้ป่วย จึงมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็น ถึงภาพรวมของการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งเป็นการบ่งชี้ได้ว่าองค์กรพยาบาล และโรงพยาบาลมีผลการดำเนินงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย (Robbins, 2005) คุณภาพบริการพยาบาลจึงเป็นผลการดำเนินงานในหอผู้ป่วยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์การพยาบาลในโรงพยาบาล และผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร (Abdullah & Tarib, 2012; Larwood, 2006) โดยเฉพาะคุณภาพบริการพยาบาลจากการทำงานเป็นทีมย่อมเพิ่มขึ้น

จากที่กล่าวข้างต้น โรงพยาบาลเอกชนยังเน้นการทำงานตามหน้าที่มากกว่าการทำงานเป็นทีม แต่จากการศึกษาทบทวนวิจัยที่เกี่ยวข้องมีข้อค้นพบว่าการทำงานเป็นทีมที่ดีจะช่วยให้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นจากข้อชี้แนะของการศึกษา



วิจัยดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการนำโปรแกรมการทำงานเป็นทีมที่สอดคล้องกับบริบทโรงพยาบาลเอกชน โดยนำมาทดลองใช้ ด้วยการใช้วิธีวิจัยแบบกึ่งทดลอง ลักษณะเด่นของโปรแกรมนี้นี้ต่างจากการทำงานตามหน้าที่ คือ โปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีมมีผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การทำงานเป็นทีม หอผู้ป่วยมีคู่มือการทำงานเป็นทีมเพื่อนำมาปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งมีแผนการสอนที่สามารถนำไปใช้ในหอผู้ป่วยอื่นๆ ได้ และ มีการประเมินการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยหลังมีการพัฒนา

การวิจัยการทำงานเป็นทีมจึงน่าจะส่งผลต่อคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา ของโรงพยาบาลในเครือข่ายประกอบที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมให้มีคุณภาพและประสิทธิผลมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญมากอย่างหนึ่งของผู้บริหารทางการพยาบาลในการบริหารผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีมขององค์กรพยาบาลให้แก่ผู้บริหารทางการพยาบาล ทำให้ทีมสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ที่ดี คือช่วยเพิ่มคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยจากการใช้กระบวนการทำงานเป็นทีม

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของพยาบาลในหอผู้ป่วยก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มทดลองกับ

กลุ่มควบคุม

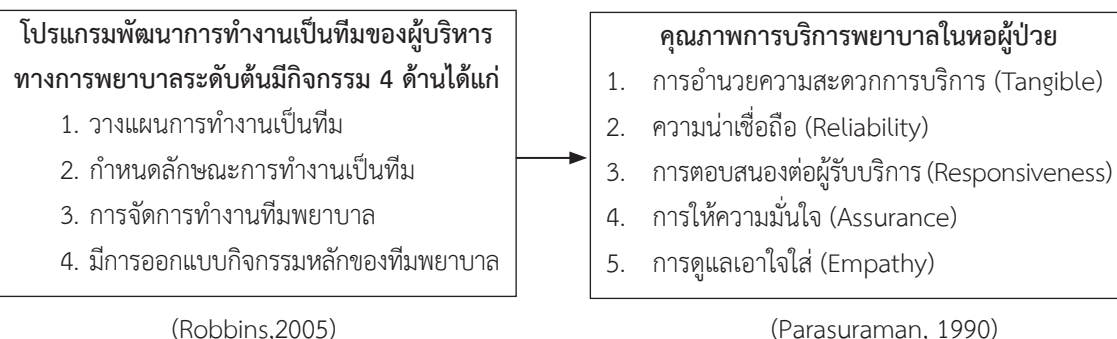
2. ศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของพยาบาลในหอผู้ป่วยหลังเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม

3. เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของพยาบาลในหอผู้ป่วยจากการทำงานเป็นทีมระหว่างก่อนกับหลังเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลอง

4. เปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้น หลังเข้าร่วมโปรแกรมการทำงานเป็นทีมกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

#### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ Robbins (2005) มีองค์ประกอบ 4 ด้านได้แก่ วางแผนการทำงานเป็นทีม กำหนดลักษณะการทำงานเป็นทีม การจัดการทีม และมีกรอบออกแบกิจกรรมหลักของทีม โดยวัดได้จาก ผลของคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยของ Parasuraman (1990) มี 5 ด้านได้แก่ การอำนวยความสะดวกการบริการ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-experimental research) ศึกษาแบบก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (Pretest- posttest two group design)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** คือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้น คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย และรองหัวหน้าหอผู้ป่วย ของโรงพยาบาลเอกชนในเครือบางปะกอกระดับตติยภูมิจำนวน 5 โรงพยาบาล

**กลุ่มตัวอย่าง** คือหัวหน้าหอผู้ป่วย และรองหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายได้โรงพยาบาลในเครือบางปะกอก ระดับตติยภูมิ 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลบางปะกอก 8 เป็นกลุ่มทดลองและโรงพยาบาลบางปะกอก 1 เป็นกลุ่มควบคุม ได้ขนาดตัวอย่างโดยกำหนดอำนาจการทดสอบ (Power of Test) ที่ระดับ.80 กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ .50 และกำหนดขนาดอิทธิพลของประชากร (Effect size) ระดับ 0.80 ได้จำนวน 40 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน กลุ่มควบคุม 20 คน การเลือกตัวอย่าง กำหนดคุณสมบัติเกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion criteria) คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย และรองหัวหน้าหอผู้ป่วย การที่วิจัยนี้ใช้ตัวอย่างของหัวหน้าพยาบาลเนื่องจาก ในบริบทโรงพยาบาลเอกชนการบริหารในหอผู้ป่วยส่วนใหญ่รองหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่เทียบเท่ากับหัวหน้าหอผู้ป่วย และเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม คุณสมบัติเกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria) คือ บุคคลที่ไม่ใช่หัวหน้า และรองหัวหน้าหอผู้ป่วย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

#### เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินวิจัยประกอบด้วย

1. โปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีมเป็นชุดกิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมการสอนในรูปแบบบรรยาย (Lecture) และการฝึกเชิงปฏิบัติการ (Workshop) โดยเชิญวิทยากร ดร. ยุติ เกตสัมพันธ์ผู้มี

ประสบการณ์เชี่ยวชาญด้านการทำงานเป็นทีมซึ่งประยุกต์แนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Robbins (2005) ซึ่งในโปรแกรมจะมีการติดตาม ปรีกษาหรือกันเป็นระยะๆ และปรับปรุงงานที่ได้รับมอบหมายให้ดียิ่งขึ้น

2. แผนการสอนโปรแกรมการทำงานเป็นทีมพยาบาลสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้น พัฒนาขึ้นตามแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ (Robbins, 2005) มาสร้างแผนการสอน นำไปให้วิทยากรตรวจสอบ และได้แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของวิทยากร

3. คู่มือพัฒนาการทำงานเป็นทีมพยาบาลสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้น ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ (Robbins, 2005) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเนื้อหาจากวิทยากรมาสร้างและนำไปให้วิทยากรตรวจสอบ ได้แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ในตำแหน่ง

2. แบบวัดการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้น โดยใช้แนวคิดของ Parasuraman (1990) ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวนข้อทั้งหมด 27 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบประเมินด้วยมาตรวัด 5 ระดับ คุณภาพเครื่องมือความตรงเชิงเนื้อหาได้ค่า 0.92 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแอลฟาของครอนบาคด้านความรู้การทำงานเป็นทีมเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) การวิจัยนี้ได้ทดสอบลักษณะข้อมูลมีการกระจายเป็นโค้งปกติ ด้วยสถิติ Shapiro-Wilk test (เนื่องจากตัวอย่างน้อยกว่า 50 ราย) จึงเลือกใช้สถิติอ้างอิง Paired t-test และ Independent t-test

#### การตรวจสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.92 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแอลฟาของครอนบาคด้านความรู้การทำงานเป็นทีม





เท่ากับ 0.95 ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Paired t-test, Independent t-test)

### การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมในมนุษย์จาก คณะกรรมการจริยธรรมการทำวิจัยมหาวิทยาลัย คริสเตียน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้เข้าชี้แจงกลุ่มตัวอย่าง เข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บรวบรวม ข้อมูลในการดำเนินการวิจัย รวมถึงสิทธิในการตอบรับ หรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย การรักษาความลับของข้อมูล กลุ่มตัวอย่างสามารถสอบถามผู้วิจัยได้ตลอดเวลาและ สามารถแจ้งเพื่อออกจากการการวิจัยได้ทุกเมื่อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองจริยธรรมหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จากมหาวิทยาลัยคริสเตียน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางปะกอก 8กลุ่มทดลอง และโรงพยาบาลบางปะกอก 1กลุ่มควบคุม ชี้แจง วัตถุประสงค์ของการวิจัย และรายละเอียดในการเก็บ รวบรวมข้อมูล เพื่อขออนุมัติในการดำเนินการวิจัย ขึ้น ดำเนินการ ประกอบด้วย

กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการกับกลุ่มทดลอง ดังนี้ ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาการทำงานเป็นทีม โดยวิทยากร ที่เชี่ยวชาญแสดงมีประสบการณ์ด้านการบริหารทางการ พยาบาลและการทำงานเป็นทีม ก่อนการพัฒนาความรู้ มีการทำแบบสอบถาม (Pre-test) โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป และแบบวัด การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยของผู้บริหาร ทางพยาบาลระดับต้น ผู้วิจัยเป็นผู้แจกและเก็บแบบ วัดการรับรู้ด้วยตนเอง ประกอบด้วยการบรรยาย หลัง จากฟังการบรรยายโดยกำหนดแบ่งเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน วิเคราะห์สถานการณ์ที่สร้างขึ้น และฝึกทักษะการ ใช้การทำงานเป็นทีมพยาบาลกับคุณภาพบริการในหอผู้ป่วย มาประยุกต์ในการบริหารจัดการ และมีการประเมิน ผลหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมโดยทำแบบสอบถาม (Post-test) เพื่อเปรียบเทียบผลการรับรู้ว่ามีแตกต่างกัน หรือไม่อย่างไร

กลุ่มควบคุม ผู้วิจัยดำเนินการกับกลุ่มควบคุม ดังนี้ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม (Pre-test) ให้กลุ่ม

ตัวอย่างด้วยตนเอง ให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 1 สัปดาห์ และเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง โดย กลุ่มควบคุมนั้นปฏิบัติงานตามปกติ ผู้วิจัยรวบรวมเก็บ แบบสอบถามคืน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ที่ได้ทั้งหมด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วย จากการเข้าร่วม โปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของผู้บริหาร ทางพยาบาลระดับต้น โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Paired t-test, Independent t-test)

### ผลการวิจัย

กลุ่มทดลองเป็นเพศหญิงทั้งหมดร้อยละ 100 อยู่ ในช่วงอายุ 41 – 45 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 17.5 ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือช่วงอายุ 25 – 30 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.5ตามลำดับ มีวุฒิการ ศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ 47.5 และ ปริญญาโท มีจำนวนรองลงมา คือร้อยละ 2.5 ระยะเวลา ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่า 10 ปีมากที่สุด ร้อยละ 35.0 รองลงมาระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ 10 - 19 ปี ร้อย ละ 15.0 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มควบคุมเป็นเพศหญิง ทั้งหมด ร้อยละ 100 ช่วงกลุ่มอายุ 36-40 ปี มีจำนวน มากที่สุด ร้อยละ 25.0 กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไปมีน้อยที่สุด ร้อยละ 5.0 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมาก ที่สุดร้อยละ 47.5 และปริญญาโท มีจำนวนรองลงมาคือ ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ใน ตำแหน่งผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น ระยะเวลา 10 - 19 ปีมากที่สุด ร้อยละ 32.5 รองลงมาระยะเวลาปฏิบัติ หน้าที่น้อยกว่า 10 ปีร้อยละ 17.5 เช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ของหอผู้ป่วย ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการ ทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มทดลองกับ กลุ่มควบคุมพบว่า เมื่อพิจารณาารายด้านในกลุ่มทดลองค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณ



ภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยก่อนเข้าร่วมโปรแกรม  
การพัฒนาการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลางโดย  
รวม ( $\bar{x} = 3.16$ ,  $SD = 0.18$ ) ส่วนกลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ย  
คะแนนการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วย  
โดยรวมค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.35$ ,  $SD = 0.30$ ) นำมาทดสอบ

ทางสถิติแล้วพบว่าคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ  
พยาบาลของหอผู้ป่วย ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการ  
พัฒนาการทำงานเป็นทีมทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ ) ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วย  
ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายด้าน ระหว่าง กลุ่มทดลอง ( $n_1=20$ ) กับกลุ่ม  
ควบคุม ( $n_2=20$ )

| การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล   | กลุ่มทดลอง<br>ก่อนใช้โปรแกรม |        |         | กลุ่มควบคุม<br>ก่อนใช้โปรแกรม |        |         |
|-------------------------------|------------------------------|--------|---------|-------------------------------|--------|---------|
|                               | $\bar{x}_1$                  | $SD_1$ | แปลผล   | $\bar{x}_2$                   | $SD_2$ | แปลผล   |
| 1. การอำนวยความสะดวกการบริการ | 2.95                         | 0.25   | ปานกลาง | 3.13                          | 0.28   | ปานกลาง |
| 2. ความน่าเชื่อถือ            | 3.20                         | 0.36   | ปานกลาง | 3.38                          | 0.42   | ปานกลาง |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ  | 3.18                         | 0.37   | ปานกลาง | 3.39                          | 0.35   | ปานกลาง |
| 4. การให้ความมั่นใจ           | 3.27                         | 0.29   | ปานกลาง | 3.43                          | 0.44   | ปานกลาง |
| 5. การดูแลเอาใจใส่            | 3.22                         | 0.41   | ปานกลาง | 3.44                          | 0.43   | ปานกลาง |
| รวม                           | 3.16                         | 0.18   | ปานกลาง | 3.35                          | 0.30   | ปานกลาง |

( $p > .05$ )

และเมื่อเปรียบเทียบผลการรับรู้คุณภาพบริการ  
พยาบาลของหอผู้ป่วย หลังเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการ  
ทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมพบว่า  
ภายหลังได้รับโปรแกรมพบว่ากลุ่มทดลองคะแนนการรับ  
รู้คุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยโดยรวมใน 5 ด้าน  
อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.59$ ,  $SD = 0.23$ )  
ด้านการอำนวยความสะดวกการบริการอยู่ในระดับมาก  
ที่สุดเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.61$ ,  $SD = 0.27$ ) ส่วนกลุ่มควบคุมมี

ค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของหอ  
ผู้ป่วยหลังใช้โปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีม อยู่ใน  
ระดับปานกลางทั้ง 5 ด้านเท่ากับ ( $\bar{x} = 3.40$ ,  $SD = 0.28$ )  
และด้านการให้ความมั่นใจ ( $\bar{x} = 3.48$ ,  $SD = 0.39$ ) พบ  
ว่าการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วย หลังใช้  
โปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีมมีความแตกต่าง  
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ดังที่แสดงใน  
ตารางที่ 2



**ตารางที่ 2** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วย หลังเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายด้านระหว่างกลุ่มทดลอง (  $n_1=20$  ) กับกลุ่มควบคุม (  $n_2=20$  )

| การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล   | กลุ่มทดลอง<br>หลังใช้โปรแกรม |      |           | กลุ่มควบคุม<br>หลังใช้โปรแกรม |      |         |
|-------------------------------|------------------------------|------|-----------|-------------------------------|------|---------|
|                               | $\bar{x}$                    | S.D  | ระดับ     | $\bar{x}$                     | S.D  | ระดับ   |
| 1. การอำนวยความสะดวกการบริการ | 4.61                         | 0.27 | มากที่สุด | 3.28                          | 0.29 | ปานกลาง |
| 2. ความน่าเชื่อถือ            | 4.58                         | 0.28 | มากที่สุด | 3.37                          | 0.31 | ปานกลาง |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ  | 4.60                         | 0.26 | มากที่สุด | 3.43                          | 0.46 | ปานกลาง |
| 4. การให้ความมั่นใจ           | 4.59                         | 0.34 | มากที่สุด | 3.48                          | 0.39 | ปานกลาง |
| 5. การดูแลเอาใจใส่            | 4.59                         | 0.36 | มากที่สุด | 3.45                          | 0.41 | ปานกลาง |
| รวม                           | 4.59                         | 0.23 | มากที่สุด | 3.40                          | 0.28 | ปานกลาง |

$p < .05$

เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ในหอผู้ป่วยรายด้าน ก่อนกับหลังเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองพิจารณาตามรายด้านพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยของกลุ่มทดลองก่อนเข้าร่วมโปรแกรม อยู่ระดับปานกลาง (  $\bar{x} = 3.16$  ,  $SD = 0.18$  ) และเมื่อเปรียบเทียบหลังเข้าร่วมโปรแกรม ในด้านการอำนวยความสะดวกการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{x} = 4.59$  ,  $SD = 0.23$  ) เมื่อนำมาทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วย ก่อนกับหลังใช้โปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ (  $p < .05$  ) โดยคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ภายหลังการได้รับโปรแกรมสูงกว่าก่อนได้รับโปรแกรม ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้าน ก่อนกับหลังเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลอง (  $n_1=20$  )

| การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล   | กลุ่มทดลอง<br>ก่อนใช้โปรแกรม |        |         | กลุ่มทดลอง<br>หลังใช้โปรแกรม |        |           |
|-------------------------------|------------------------------|--------|---------|------------------------------|--------|-----------|
|                               | $\bar{x}_1$                  | $SD_1$ | แปลผล   | $\bar{x}_2$                  | $SD_2$ | แปลผล     |
| 1. การอำนวยความสะดวกการบริการ | 2.95                         | 0.25   | ปานกลาง | 4.61                         | 0.27   | มากที่สุด |
| 2. ความน่าเชื่อถือ            | 3.20                         | 0.36   | ปานกลาง | 4.58                         | 0.28   | มากที่สุด |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ  | 3.18                         | 0.37   | ปานกลาง | 4.60                         | 0.26   | มากที่สุด |
| 4. การให้ความมั่นใจ           | 3.27                         | 0.29   | ปานกลาง | 4.59                         | 0.34   | มากที่สุด |
| 5. การดูแลเอาใจใส่            | 3.22                         | 0.41   | ปานกลาง | 4.59                         | 0.36   | มากที่สุด |
| รวม                           | 3.16                         | 0.18   | ปานกลาง | 4.59                         | 0.23   | มากที่สุด |

$p < .05$





เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล  
ในหอผู้ป่วยของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นภาย  
หลังได้รับการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็น  
ทีมพบว่าของกลุ่มทดลองสูงกว่า กลุ่มควบคุมโดยรวมมี

คะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย  
สูงกว่า กลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ( $p < .05$ )  
โดยคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้กลุ่มทดลองภายหลังการได้  
รับโปรแกรมสูงกว่ากลุ่มควบคุมดัง ตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย หลังเข้า  
ร่วมโปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีมโดยรวมของ กลุ่มทดลอง ( $n_1=20$ ) กับกลุ่มควบคุม ( $n_2=20$ )

| การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล | $\bar{x}$ | SD   | t      | p-value |
|-----------------------------|-----------|------|--------|---------|
| กลุ่มทดลอง                  | 4.59      | 0.23 | -17.39 | .000*   |
| กลุ่มควบคุม                 | 3.40      | 0.28 |        |         |

$p < .05$

#### การอภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลใน  
หอผู้ป่วยของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้น ภาย  
หลังเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีม  
สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการ  
พยาบาลของพยาบาลในหอผู้ป่วย หลังการเข้าร่วม  
โปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองสูง  
กว่าก่อนการใช้โปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีม  
การพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ซึ่งเป็น  
ไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า โปรแกรมการ  
พัฒนาการทำงานเป็นทีมส่งผลคุณภาพบริการพยาบาล  
ของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาล  
ระดับต้นแสดงให้เห็นว่าโปรแกรมการพัฒนาการทำงาน  
เป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chansa (2017)  
ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรง  
พยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครการทำงาน  
เป็นทีมมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และ การจัดการ  
ด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง  
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีมมี  
ความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับ Techachuddej  
(2016) พบว่าประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของ  
พยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านสภาพ  
แวดล้อมหรือบริบทในการทำงานเป็นทีมองค์ประกอบ

และคุณลักษณะของทีมและ กระบวนการทำงานของทีม  
เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็น  
ทีม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Phan Mana  
Charoenphon (2011) ที่ได้ทำการศึกษาการพัฒนา  
รูปแบบของการทำงานเป็นทีมทางการพยาบาล ของหอ  
ผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรม โรงพยาบาลพญาไท 2  
ศึกษาปัญหาในการทำงานเป็นทีมทางการพยาบาล เพื่อ  
พัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีมทางการพยาบาลแบบ  
ผสมผสานของหอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรม ผลการ  
วิจัยพบว่าปัญหาการทำงานเป็นทีมทางการพยาบาล  
ได้แก่ การมอบหมายงานและเป้าหมายของงานไม่ชัดเจน  
ขาดการสื่อสารที่ดี ขาดการให้ความร่วมมือในการทำงาน  
ที่ดี กระบวนการทำงานของทีมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ  
ประสิทธิภาพของการทำงาน

ดังนั้นผลการวิจัยนี้ จึงพบว่าคุณภาพบริการ  
พยาบาลของหอผู้ป่วยจะสูงขึ้นถ้าผู้บริหารทางการ  
พยาบาลระดับต้นใช้โปรแกรมการทำงานเป็นทีมที่มี  
ประสิทธิภาพของรอบบิ้นส์ (Robbins, 2005) มาใช้  
ด้านการอำนวยความสะดวกการบริการ ความน่าเชื่อถือ  
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ การดูแล  
เอาใจ ผู้รับบริการด้วยใจจะส่งผลให้คุณภาพบริการ  
พยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนส่งผลการเปลี่ยนแปลงกับ  
คุณภาพการบริการพยาบาลที่เหนือความคาดหมายเกิด  
ขึ้นอย่างยั่งยืนโดยเฉพาะในโรงพยาบาลเอกชน



เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นหลังการใช้โปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีมโดยรวมรายด้าน กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีมของ (Robbins, 2005) มี 4 ด้านส่งผลกับคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วย เนื่องจากแนวคิดคุณภาพบริการพยาบาลของ Parasuraman et al. (1990) เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลเอกชนระดับกึ่งชุมชน ในด้านการอำนวยความสะดวกการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการพยาบาล ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ป่วย และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน หากผู้ให้บริการพยาบาล สามารถสะท้อนคุณภาพบริการ ให้กับผู้รับบริการรับรู้ว่าการมีคุณภาพก็จะมาเข้ารับบริการต่อเนื่อง และบอกต่อไปยังเพื่อนฝูง เครือญาติ ส่งผลให้เกิดการเติบโตของธุรกิจต่อไป

การทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญต่อทุกองค์การ เพราะงานส่วนใหญ่ในองค์การไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้โดยบุคคลเพียงคนเดียว ต้องอาศัยความร่วมมือของสมาชิกทุกคนในทีมเพื่อให้ ผลงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Phraephasa, 2008) โดยทีมพยาบาลซึ่งมีการจัดการ กลุ่มบุคลากรทางการพยาบาลที่ต่างความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานร่วมกัน ในรูปการทำงานเป็นทีม โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีการวางแผน และประเมินผลการพยาบาลร่วมกัน ซึ่งผู้บริหารจะมีวิธีขับเคลื่อนพลัง ความสามารถของสมาชิกในองค์การให้มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ และบรรยากาศแบบใดที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพัน การมีส่วนร่วม รวมทั้งผลการปฏิบัติงานในระดับสูง ทำให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วนและมีคุณภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Sensod (2011) พบว่าประสิทธิผลของทีมการพยาบาล อยู่ในระดับสูง ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมการ

พยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มคุณภาพบริการพยาบาล โดยนำโปรแกรมการทำงานเป็นทีมมาพัฒนาไปปฏิบัติและนำไปสู่การปรับปรุงงานในทิศทางที่ถูกต้อง

จากผลการวิจัยนี้สรุปได้ว่าโปรแกรมพัฒนาการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่ของ (Robbins, 2005) ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของคุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยจากการทำงานเป็นทีมเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารทางการพยาบาลและทีมพยาบาล พัฒนาคุณภาพระบบบริการพยาบาลสู่ความเป็นเลิศ เป็นการสร้างกระบวนการดำเนินงานที่มีความรู้หลักฐานเชิงประจักษ์ และวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การทำงานเป็นทีมพยาบาลช่วยให้ประสิทธิผลของการทำงานออกมาดีที่สุด และสามารถปรับปรุงงานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้คุณภาพบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลที่ได้ในการวิจัยนี้ผู้บริหารระดับสูงได้มีนโยบายของโรงพยาบาลที่เห็นผลการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรในโรงพยาบาล จึงได้มีนโยบายขยายการทำงานเป็นทีมไปสู่หอผู้ป่วยอื่นๆ และได้ประกาศเป็นนโยบายในฝ่ายการพยาบาล

2. จากผลของการวิจัยหลังใช้โปรแกรมการจัดการทีม มีผลต่อคุณภาพบริการพยาบาลดังนั้น ผู้บริหารระดับต้น ควรให้ความสำคัญเรื่องการวางแผนทำงานเป็นทีม และการออกแบบกิจกรรมของทีมโดยกระตุ้นให้พยาบาล หัวหน้าเวร หรือหัวหน้าทีม ได้เรียนรู้ เข้าใจหลักการการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการพยาบาลตามเป้าหมายของโรงพยาบาล

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) ซึ่งโดยทั่วไปใช้กับการวัดในผู้รับบริการ ดัง



นั้นการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการพัฒนาเครื่องมือวัด  
คุณภาพบริการพยาบาล ที่ใช้วัดในพยาบาลวิชาชีพ  
โดยตรง

2. ควรวิจัยในลักษณะที่เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ  
(Action Research) โดยใช้แนวคิดทฤษฎีปัจจัยที่ส่งผล

ต่อประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการแก้ปัญหา หรือพัฒนาการ  
ทำงานของพยาบาลในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน เพื่อ  
ให้เห็นคุณค่าของการจัดการเป็นทีมต่อคุณภาพการ  
พยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

## เอกสารอ้างอิง

- Abdullah, M. M. B., & Tarib, J. J. (2012). *The Influence of Soft and Hard Quality Management Practices on Performance*. Asia Pacific Management Review, 17(2), 177-193.
- Buerangae, P. (2011). *Teamwork influencing organizational climate: A case study of the Government Procurement Office*. Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)
- Chansa, S. (2017). *The Effects of Effective Communication and Teamwork on Patient Safety Management of Staff Nurses at One Government Hospital in Bangkok Metropolis*. Journal of the Royal Thai Army Nurses. 18(1) 299-307. (In Thai)
- Daewapha, J. & PhakJor, M. (2017) *Nursing service quality as expected and perceived of social security patients, a private hospital in Bangkok*. Academic Journal of Eastern Asia University Faculty of Science and Technology Nursing Science, Eastern Asia University. (In Thai)
- David, G. (2002). *Effective Supervision a Guidebook for Supervisory, Team Leader and Work Coaches*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Phan ManaCharoenphon, W. (2011). *The development of the nursing team's working model. Medical and Surgery Patient Phayathai 2 Hospital*. Master Degree Program Nursing, Nursing Nursing Science, Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai)
- Phraephasa, W. (2008) *Quality of Hospital Quality Improvement for Hospital Accreditation*. Master Of Nursing Science, Nursing Administration College Chulalongkorn University. (In Thai)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery quality service: Balancing Customer perception and expectation*. New York: Free Press.
- Robbins S. P. (2005). *Organizational Behavior*. (11thed.). New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S.P. & Coulter, M. (2005). *Management*. 8thed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sensod, C. (2011). *Relationship between participatory management of head nurses. Organizational Support and nursing team effectiveness as perceived by staff nurses Private hospital Bangkok*. Bangkok: Chulalongkorn University. (In Thai)
- Sharon, M.M. (2005). Evaluating the effectiveness of health care teams. *Aust Health Rev*, 29(2), 211-271.
- Techachuddej, J. (2016) *Factors influencing the effectiveness of teamwork of professional nurses In Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital*. Nursing Substance 43(3) (In Thai)