

ผลของการใช้เบ็นซ์มาร์คกึ่งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล  
ต่อคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล : กรณีศึกษา  
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า



ร้อยเอกหญิง อรพรรณ นครวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2546  
ISBN 974-17-3821-8  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE EFFECT OF USING BENCHMARKING FOR TEAM DEVELOPMENT  
IN NURSING TEAM ON SERVICE QUALITY OF NURSING TEAM :  
A CASE STUDY OF PRAMONGKUTKLAO HOSPITAL

Capt. Oraphan Nakarawong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University


Academic Year 2003

ISBN 974-17-3821-8


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลของการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล  
ต่อคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาล  
พระมงกุฎเกล้า  
โดย ร้อยเอกหญิง อรพรรณ นครวางศ์  
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์

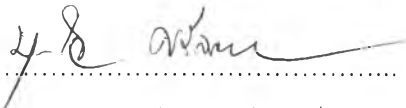
---

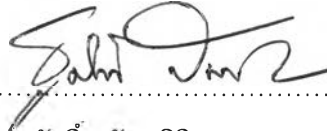
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

  
..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา ยูนิพันธุ์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ชูศักดิ์ ชัมภลลิขิต)

อรรถวรรณ นคราวงค์, ร้อยเอกหญิง : ผลของการใช้เบนช์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานใน  
 ทีมพยาบาลต่อคุณภาพการบริการของทีมพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระ  
 มงกุฎเกล้า (THE EFFECT OF USING BENCHMARKING FOR TEAM  
 DEVELOPMENT IN NURSING TEAM ON SERVICE QUALITY OF NURSING  
 TEAM : A CASE STUDY OF PRAMONGKUTKLAO HOSPITAL) : อาจารย์ที่ปรึกษา  
 : ผศ.ดร.บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร, 137 หน้า. ISBN 974-17-3821-8.

การวิจัยกึ่งทดลองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของทีมพยาบาลก่อน  
 และหลังการใช้เบนช์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมพยาบาล กับคุณภาพการบริการของทีม  
 พยาบาลที่มีการทำงานเป็นทีมพยาบาลตามปกติและทีมพยาบาลที่มีการทำงานเป็นทีมที่ดีที่สุด และ  
 เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของทีมพยาบาลก่อนและหลังการใช้เบนช์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการ  
 ทำงานในทีมพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรทางการพยาบาลจำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างของ  
 แต่ละกลุ่มมีจำนวน 12, 15 และ 15 คนตามลำดับ แบบสอบถามคุณภาพการบริการของทีม  
 พยาบาลผู้วิจัยได้สร้างขึ้นซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและทดสอบความเที่ยงด้วยวิธีของ  
 ครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว  
 (One-way ANOVA) และสถิติทดสอบที (Dependent t-test)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ก่อนการทดลอง คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการของทีมพยาบาลของกลุ่มที่มี  
 ทำงานเป็นทีมที่ดีที่สุดสูงกว่ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001  
 ส่วนคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการของทีมพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมพบว่า  
 ไม่แตกต่างกัน
2. ภายหลังจากทดลอง คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการของทีมพยาบาลระหว่างกลุ่มที่  
 มีการทำงานเป็นทีมที่ดีที่สุดและกลุ่มทดลอง พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการ  
 ของทีมพยาบาลในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
3. คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการของทีมพยาบาลของกลุ่มทดลองภายหลังจากทดลอง  
 สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สาขาวิชา .....การบริหารการพยาบาล.....ลายมือชื่อนิสิต ..... *Amur Hme* .....  
 ปีการศึกษา .....2546.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... *4-8 0/3/2546* .....

# # 437 78400 36 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: BENCHMARKING FOR TEAM DEVELOPMENT IN NURSING TEAM / SERVICE QUALITY OF NURSING TEAM

ORAPHAN NAKARAWONG : THE EFFECT OF USING BENCHMARKING FOR TEAM DEVELOPMENT IN NURSING TEAM ON SERVICE QUALITY OF NURSING TEAM: A CASE STUDY OF PRAMONGKUTKLAO HOSPITAL . THESIS ADVISOR : ASST.PROF. BOONJAI SRISATIDNARAKUL,R.N.Ed D.137 pp. ISBN 974-17-3821-8.

The purposes of this quasi-experiment research were to compare the service quality of nursing team among the experimental group which using benchmarking for team development in nursing team, the control group which working on conventional nursing team method and the benchmark group which working on best practice of nursing team, and to compare the service quality of nursing team before and after using benchmarking for team development in nursing team. The research sample of the three groups were nursing personnel. The number of nursing personnel in each group was composed of 12, 15 and 15 respectively. The service quality of nursing team questionnaire was developed by the researcher and judged by the panel of experts. The Cronbach alpha coefficient of reliability was .89. Statistical techniques that had been used for data analysis were One-way ANOVA and dependent t-test statistics.

Major findings were as follows:

1. Before intervention, the mean score on service quality of nursing team of the benchmark group was significantly higher than the experimental group and the control group at the .001 level, but there were no significant differences between the experimental group and the control group.
2. After intervention, there were no significant differences in service quality of nursing team between the benchmark group and the experimental group, while the mean score of the experimental group was significantly higher than the control group at the .001 level.
3. The mean score on service quality of nursing team in the experimental group after intervention was significantly higher than before intervention at the .001 level.

Field of study .....Nursing Administration..... Student's signature..... *Oraphan N.*.....  
 Academic year .....2003..... Advisor's signature..... *Boonjai*.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญใจ ศรีสถิตยัณราภูร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ ทุ่มเทและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยเกิดความมุ่งมั่นจนประสบความสำเร็จ มีวันที่สวยงามของชีวิตและเต็มไปด้วยความประทับใจจนอาจจะลืมเลือนได้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความเสียสละของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. ชูศักดิ์ ชัมภลลิขิต กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้วิทยานิพนธ์ เล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์การเรียนรู้ตลอดระยะเวลาการศึกษาในคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านที่กรุณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือในการวิจัย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผู้อำนวยการกองการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยและสมาชิกทีมการพยาบาลหอผู้ป่วย มวก.5 ทุกท่าน ที่กรุณาช่วยเหลือและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาของการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ตลอดจนหอผู้ป่วย มวก.6 ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย อีกทั้งขอขอบคุณหอผู้ป่วย มวก.4 และหอผู้ป่วยอุบัติเหตุหญิง ในการทดลองใช้เครื่องมือ ขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาสนับสนุนเงินทุนบางส่วนในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดขอกราบขอบพระคุณบุคคลอันเป็นที่รัก ได้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว ตลอดจนคุณอัครศักดิ์ นคราวงค์ ที่คอยอยู่เคียงข้างและเติมกำลังใจให้อยู่เสมอ ญาติพี่น้องที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ตลอดจนกัลยาณมิตรทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้กันและกัน โดยเฉพาะ พ.ท.หญิง ยุพิน ยศศรี ที่มีแต่การให้ จนทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นจนประสบความสำเร็จในครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และทุกๆท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยในครั้งนี้

ร้อยเอกหญิง อรพรรณ นคราวงค์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
บทที่	
1    บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	10
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
คุณภาพการบริการของ تیمการพยาบาล .....	12
การพัฒนาการทำงานใน تیمการพยาบาล .....	22
เป็นซิมาร์คกิ้ง .....	45
แนวคิดการใช้เป็นซิมาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานใน تیمการพยาบาล .....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	59
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	66
3    วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	68
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	68
การดำเนินการทดลอง .....	72

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย .....	96
อภิปรายผลการวิจัย .....	97
ข้อเสนอแนะในการวิจัย .....	102
รายการอ้างอิง.....	103
ภาคผนวก.....	111
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิและทีมงานเป็นชมาร์คกิ้ง .....	112
ภาคผนวก ข ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	115
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	130
ภาคผนวก ง หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย .....	134
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	137



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของอายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	83
2	จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง .....	84
3	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพ การบริการของทีมการพยาบาลของกลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุม และกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง .....	85
4	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล กลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุม และกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง.....	86
5	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพ การบริการของทีมการพยาบาลกลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุม และกลุ่มเปรียบเทียบ ภายหลังการทดลอง.....	87
6	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล กลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุม และกลุ่มเปรียบเทียบ หลังการทดลอง .....	88
7	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล ที่ใช้เป็นซิมาร์คกึ่งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล ก่อนและหลังการทดลอง ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม .....	89
8	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล ที่ใช้เป็นซิมาร์คกึ่งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลก่อนและหลังการทดลอง แยกตามรายชื่อ.....	90

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	66
2 สรุปขั้นตอนในการทำวิจัย.....	80