



## ความสำคัญและปัญหาของการวิจัย

โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ย่อมต้องการการพึ่งพาอาศัยกัน ต้องการแสดงให้เห็นผู้อื่นทราบว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของคนกลุ่มใด การเข้ากลุ่มจะจำแนกโดยภาษาที่ใช้ ชนบทธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมที่ยึดถือปฏิบัติหรือสิ่งอื่น ๆ ที่เป็นความสนใจร่วมกัน ดังนั้น จึงพบได้ว่ามนุษย์มักจะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นพวกและเมื่อรวมกลุ่มกันแล้วต่างก็จะช่วยกันทำงาน ช่วยกันแสวงหาหนทางที่จะขจัดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อันจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มดำรงอยู่ได้อย่างมีความสุข มีความมั่นคงและปลอดภัย เมื่อความต้องการในระดับหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ย่อมปรารถนาที่จะมีชีวิตและความเป็นอยู่ในระดับที่ดีกว่าและดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก และด้วยค่านิยมที่กล่าวมานี้มนุษย์จึงต้องศึกษา ต้องค้นหาวิธีการที่จะปรับหรือเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม หรือใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้ว หรือที่หามาได้ให้เกิดประโยชน์ และสนองความต้องการของกลุ่มให้ได้ การร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มช่วยให้ได้มาซึ่งความรู้ ความคิด ทักษะและความสามารถอื่น ๆ งานหลายประเภทไม่อาจจะดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยคนเพียงคนเดียวได้ เพราะเป็นงานใหญ่ ต้องการผู้รู้หลายสาขา ดังนั้นองค์การทุกองค์การจึงได้สร้างทีมงานขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อองค์การ ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผู้ปฏิบัติงานเอง (เนคตล ลิมส์วรัตน์, 2529)

การดูแลผู้ป่วยและครอบครัวให้มีสุขภาพดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ จำเป็นต้องอาศัยทีมสุขภาพ (Health Team) ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่าย ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับองค์ประกอบของทีมในการดูแลผู้ป่วยแต่ละคนนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือปัญหาของผู้ป่วยนั้น ๆ การทำงานของทีมสุขภาพมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ เพื่อให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการดูแลที่ดี ทีมสุขภาพประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ นักโภชนาการ ผู้ป่วย ชุมชน และบุคคลในวิชาชีพอื่น ๆ ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสุขภาพ การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมสุขภาพนี้ จะทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการอย่างครอบคลุม ช่วยบรรเทาความทุกข์ทรมาน ได้รับความปลอดภัย และไม่มีอาการแทรกซ้อนเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังต้องคำนึงเสมอว่า ผู้ป่วยและครอบครัวเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดและเป็นศูนย์กลางของจุดมุ่งหมายในการทำงาน

เฮเลน่า กล่าวว่า การทำงานร่วมกันของทีมสุขภาพนั้นทำให้การทำงานมีชีวิตชีวาและทำงานได้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม (Helena Temkin, 1983) การทำงานเป็นทีมเป็นวิธีการที่สามารถนำทรัพยากร ไม่ว่าจะในด้านกำลังคน หรือด้านวัตถุมานำให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด และ

ประหยัด สามารถทำงานได้ครบคลุมและประหยัดเวลา แต่การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพในปัจจุบันก็ยังต้องศึกษาหาแนวทางปฏิบัติ บุคลากรของทีมสุขภาพ ยิ่งขาดความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานเป็นทีม ขาดการยอมรับในบทบาทซึ่งกันและกัน ขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และขาดการยอมรับจากสมาชิกอื่น ๆ ในทีมงาน (Darling and Ogy 1984 อ้างถึงใน Caral Davis, 1987) จากการรายงานของ แพทริเซีย และ แซลลี (Patricia and Sally, 1985) พบว่าสมาชิกในทีมสุขภาพ (แพทย์, พยาบาล) ที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันนั้น เนื่องจากแต่ละบุคคลมีลักษณะเปิดเผยให้ความเคารพ เห็นคุณค่า และยอมรับบทบาทซึ่งกันและกัน มีการประสานงาน และการสื่อสารเป็นอย่างดี ถ้าสัมพันธภาพไม่ดีก็จะทำให้เกิดการขัดแย้งในการทำงาน การทำงานร่วมกันของทีมสุขภาพนั้น ต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงาน และการประเมินผลร่วมกัน จะทำให้งานนั้นสำเร็จลงได้ด้วยดี (Caral Davis, 1987) ถ้าไม่ได้วางแผนร่วมกันอย่างสม่ำเสมอก่อนลงมือปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ป่วยต้องตอบคำถามเดียวกันซ้ำ ๆ หรือได้รับการตรวจสอบในลักษณะเดียวกันหลายครั้ง ปัญหาที่พบเสมอ คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละสาขาแตกต่างกัน ทำให้ผู้มารับบริการสับสน คำถามที่ต้องการการศึกษาวิจัย และเป็นคำถามที่ท้าทายมากในปัจจุบัน คือ ทีมบริการสุขภาพควรมีบทบาทหน้าที่ องค์กรประกอบ และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างไร พยาบาลในฐานะที่มีจำนวนบุคลากรมากกว่าบุคลากรทีมสุขภาพสาขาอื่น และปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ป่วยตลอดเวลา จะทำหน้าที่ให้การพยาบาล และเป็นแกนนำของทีมบริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร (ประนอม โททกานนท์, 2532) นอกจากนี้ก็ยังมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพนั้นคงอยู่ได้ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น ซึ่งในปัจจุบันพบเสมอว่า การทำงานของบุคลากรในทีมสุขภาพ เป็นรูปแบบต่างคนต่างทำ ไม่มีการปรึกษารื้อร่วมกัน ไม่มีการวางแผนร่วมกัน ทำให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับผลประโยชน์เท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อการทำงานที่ประหยัด รวดเร็ว ครบคลุม และคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้มารับบริการ บุคลากรในทีมสุขภาพควรจะได้มีการทำงานเป็นทีมทำการตรวจเยี่ยมผู้ป่วย ค้นหาข้อมูลของปัญหา วางแผนแก้ไข ปรึกษารื้อและปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บริการด้านสุขภาพบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพสูงสุด

ในสังคมทุกวันนี้ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงและมีปัญหาสลับซับซ้อนมาก คนในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานขนาดใหญ่ ย่อมประกอบด้วยคนงานหรือผู้เชี่ยวชาญหลายสาขาด้วยกัน เช่น ในโรงพยาบาลย่อมมีแพทย์ผู้ชำนาญในโรคต่างๆ หลายสาขา ถ้าหากต้องการให้โรงพยาบาลมีความก้าวหน้า บุคคลเหล่านี้พร้อมทั้งพยาบาล ย่อมจะต้องร่วมมือและประสานงานซึ่งกันและกัน จะต้องทำงานร่วมกันในสถานการณ์ต่าง ๆ จำเป็นจะต้องรู้จักศิลปะในการทำงานเป็นทีม (อรุณ รักรธรรม, 2524)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพ และความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงในด้านบริการสุขภาพสาขาต่าง ๆ ได้นำไปเป็นแนวทางในการจัดให้มีการทำงานเป็นทีม เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและผู้มารับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ และบุคลากรสุขภาพสาขาอื่นใน วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ในเรื่องต่อไปนี้

- 1.1 องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ
- 1.2 การพัฒนาทีมสุขภาพ
- 1.3 กระบวนการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ
- 1.4 การเป็นพลวัตของทีมสุขภาพ

2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพจริงกับความคาดหวัง เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ และบุคลากรสุขภาพสาขาอื่น ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3. ศึกษาอุปสรรคและปัญหาของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

### ปัญหาการวิจัย

1. ทีมสุขภาพ รายงานสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีม ของทีมสุขภาพเป็นอย่างไร

2. ทีมสุขภาพ รายงานสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีม ของทีมสุขภาพแตกต่างกันหรือไม่

3. การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพมีอุปสรรคและปัญหาอย่างไร

### สมมติฐานของการวิจัย

Ellen H. Elpern และคณะ (Ellen H. Elpern and others, 1983) กล่าวว่า การเข้าร่วมกันปฏิบัติงานของแพทย์ และพยาบาล หมายถึง การร่วมกันรับผิดชอบผู้ป่วยร่วมกัน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ต้องมีการประนีประนอมกัน รวมทั้งบุคลากรในวิชาชีพอื่น ๆ ด้วย

การสร้างทีมเพื่อการดูแลผู้ป่วยร่วมกัน แพทย์และพยาบาลที่จะมาดูแลผู้ป่วยร่วมกัน ต้องศึกษาบทบาทตามวิชาชีพของตน เป้าหมาย และปรัชญาของการดูแลผู้ป่วย ศึกษาความสามารถ ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล มีการสังเกตการณ์ในหน่วยงานก่อน เพื่อเก็บข้อมูลว่าจะสามารถ ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างไร นอกจากนี้ยังมีการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการแบ่งความรับผิดชอบ ข้อตกลงเรื่องเวลา ผลตอบแทน และเป้าหมายของวิชาชีพในอนาคตของแต่ละบุคคล เพื่อเป็นการ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

การสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของแพทย์และพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ร่วมงานทั้งสองจะต้องมีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกันในเรื่องความเชี่ยวชาญ และคุณภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล แพทย์และพยาบาลต้องเข้าใจว่าการถามเกี่ยวกับการให้การดูแลและรักษาพยาบาลผู้ป่วยของผู้ร่วมงาน ไม่ได้เป็นการตำหนิเกี่ยวกับการให้การดูแลผู้ป่วยที่ไม่ดี แต่เป็นการ กระตุ้นเตือนให้เกิดการพัฒนาในความสามารถของบุคคล และปรับการดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพสูงขึ้น บรรยากาศของการทำงานร่วมกันต้องเอื้อต่อการที่จะสามารถปรึกษากันได้ในทุกด้าน เกี่ยวกับการ ให้การดูแลและรักษาผู้ป่วย

และจากการศึกษาของ เฮเลน่า (Helena Temkin-Greener, 1983) พบว่า ความคาดหวังของบุคลากรในทีมสุขภาพ แตกต่างกัน บางคนคาดหวังว่าลักษณะของโครงสร้างและ บรรทัดฐานของทีมไม่ตรงกัน ซึ่งเป็นการยากที่จะกำหนดลงไปให้ชัดเจนได้ มีความสับสนในบทบาท และของเขตของวิชาชีพ ทั้งตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ ในการสร้างเป้าหมายของการทำงานที่มัก แบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายแพทย์มักจะมองพยาบาลว่า เป็นส่วนหนึ่งของบทบาทของตน และมองว่าเป็น ผู้ช่วยเหลือแพทย์ พยาบาลจะมองว่าเป้าหมายของการทำงานเป็นทีมหมายถึงการดูแลผู้ป่วยโดยตรง แพทย์จะตั้งเป้าหมายว่าตนจะต้องมีอำนาจเหนือบุคลากรอื่น ๆ ในขณะที่เป้าหมายของการ พยาบาลในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อได้รับการมีส่วนร่วมในการทำงาน และยกฐานะของ วิชาชีพ

นอกจากนี้ จากการศึกษาของนิลิตปริญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล เกี่ยวกับ สัมพันธภาพของผู้ร่วมทีมสุขภาพ พบว่า ปัญหาต่าง ๆ ที่มักเกิดขึ้นในทีมสุขภาพ คือ การทำงานขาด เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ระเบียบปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการยืดหยุ่น การกำหนด ขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ขาดการพัฒนาทักษะ มีความขัดแย้งในการทำงานอย่างเด่นชัด มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดีความหมายไม่เหมือนกัน ความสัมพันธ์ระหว่างระดับองค์กรไม่ดี ได้



รับข่าวสารไม่ครบถ้วน และการติดต่อสื่อสารไม่ดี จึงเกิดปัญหาในการทำงานร่วมกันของทีมสุขภาพ ในปัจจุบัน ซึ่งสภาพการทำงานร่วมกันจริง ๆ ของทีมสุขภาพเกิดขึ้นน้อยมาก จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1. สภาพจริงของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ และบุคลากรสุขภาพสาขาอื่นไม่แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพ และบุคลากรสุขภาพสาขาอื่นแตกต่างกัน
3. สภาพจริงกับความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ตามการรายงานของพยาบาลวิชาชีพแตกต่างกัน
4. สภาพจริงกับความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ตามการรายงานของบุคลากรสุขภาพสาขาอื่นแตกต่างกัน

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพ และบุคลากรสุขภาพสาขาอื่น ได้แก่ แพทย์ เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์และนักกายภาพบำบัดของโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบสัมภาษณ์เท่านั้น
2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ สภาพจริง ความคาดหวัง ทีมสุขภาพ การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ อุปสรรคและปัญหาของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ และ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

#### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. สภาพจริง หมายถึง ความคิดเห็นต่อสภาพที่เป็นจริงของการทำงานเป็นทีม ของทีมสุขภาพ
2. ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก ความคิดเห็นของทีมสุขภาพต่อการทำงานเป็นทีมที่คิดว่าควรจะเป็น โดยไม่มีผู้วินิจฉัยว่าถูกหรือผิด
3. ทีมสุขภาพ หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่ทำงานร่วมกันในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลให้หายจากโรคร้ายเร็วที่สุด มีการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานกัน ร่วมกันรับผิดชอบต่องานบริการผู้ป่วย ประกอบด้วย  
พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่ได้รับใบประกอบโรคศิลปะ เกี่ยวกับการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้น 1 ทำหน้าที่เป็นพยาบาลผู้บริหารหรือพยาบาลประจำการ

บุคลากรสุขภาพสาขาอื่น ได้แก่ แพทย์ หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่ได้รับใบประกอบโรคศิลปะเกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วยในสาขาต่าง ๆ เช่น ศัลยกรรม อายุรกรรม สูตินรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม

เภสัชกร หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่ได้รับใบประกอบโรคศิลปะเกี่ยวกับการปรุงและจำหน่ายยาให้กับผู้ป่วย

นักสังคมสงเคราะห์ หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษา ในโรงพยาบาล และบริการส่งผู้ป่วยกลับสู่ชุมชน

นักกายภาพบำบัด หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ป่วยที่ร่างกายไม่สามารถทำงานได้ ให้กลับคืนสู่สภาพเดิม หรือทำงานได้ดีขึ้น

4. การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ หมายถึง การทำงานร่วมกันของแพทย์ เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ และนักกายภาพบำบัด โดยมีมุ่งศึกษาที่องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ การพัฒนาทีมสุขภาพ กระบวนการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ และการเป็นพลวัตรของทีมสุขภาพ

5. อุปสรรคและปัญหาของการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพเกิดขึ้นหรือเป็นไปได้

6. โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ หมายถึง โรงพยาบาลที่ขึ้นตรงต่อสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ได้แก่ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ทีมสุขภาพนำไปแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกัน
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารระดับสูงที่จะนำผลการวิจัยครั้งนี้มาเป็นข้อมูลในการจัดให้มีการทำงานเป็นทีมขึ้น เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการทำวิจัยในเรื่องนี้หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป