

การประสานงานของทีมงานที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ
ที่อยู่ต่างสังกัดกัน

วาสนา สุขไพศาล

7710009007

11 ส.ย. 2547

178323

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2546

ISBN 974-382-592-4

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ได้
พิจารณาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฬาลักษณ์ บารมี)
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา)
.....กรรมการ
(ดร. สุวดี สกุลคุ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฬาลักษณ์ บารมี)
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา)
.....กรรมการ
(ดร. สุวดี สกุลคุ)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พยอม อยู่สวัสดิ์)
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณีรัตน์ ภาณุรูป)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 31 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฬาลักษณ์ บารมี ประธานกรรมการที่ปรึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา และอาจารย์ ดร. สุวดี สกุลคู กรรมการที่ปรึกษางานวิจัยที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ช่วยตรวจสอบแก้ไขและปรับเนื้อหาสาระงานวิจัยให้มีความสอดคล้องตลอดจนอุทิศเวลา เอาใจใส่ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย จนกระทั่งงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ ที่นี้ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. พยอม อยู่สวัสดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณีนันท์ ภาคบุป ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณท่านผู้บริหาร และทีมงานทุกท่านในหน่วยบริการปฐมภูมิ... และโรงพยาบาล...ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยเข้าไปศึกษา และให้ความร่วมมือในการดำเนินการทุก ๆ ด้านของผู้วิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ นพ.ดาวฤกษ์ สินธุวณิชย์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระปกเกล้า คุณชนิภาดา ชินอุดมพงษ์ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล นพ.วุฒินัย ประสงค์ธรรม หัวหน้ากลุ่มงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน คุณวณิ ทองหล่อ หัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่ได้ให้โอกาสในการลาศึกษาต่อแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณผู้ร่วมงานทุกท่านที่เสียสละและเหน็ดเหนื่อยเพิ่มขึ้นในการที่ผู้วิจัยลาศึกษาต่อ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี คณาจารย์ และนักเรียนโรงเรียนแพทย์แผนไทยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีทุกท่านที่เข้าใจและให้โอกาสแก่ผู้วิจัยในการงดเว้นการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนในบางโอกาส

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงกับ คุณพ่อ คุณแม่ คุณครูบาอาจารย์ทุก ๆ ท่าน ทั้งทางโลกและทางธรรม ที่มีส่วนในการสร้างหล่อหลอมและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยให้สามารถดำเนินชีวิตมาได้ด้วยดีจนถึงทุกวันนี้ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงกับ ท่านอาจารย์เพ็ญศรี สงวนทรัพย์ ที่ให้ความกรุณาดูแลรักษาสุขภาพกาย-ใจ และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบคุณพี่... น้อง... เพื่อน... และหลาน ๆ ทุกคนที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยดีมาโดยตลอด ท้ายสุดนี้ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งกับน้องมิโกะ ที่ช่วยพิมพ์งานร่วมทุกข์ร่วมสุขอยู่กับผู้วิจัย จนงานวิจัยเสร็จสิ้นลงได้ด้วยดี

วาสนา สุขไพศาล

44910462 : สาขาวิชาการพยาบาล ; พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ : การประสานงาน / ทีมงาน / เครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ / ต่างสังกัด

วาสนา สุขไพศาล : การประสานงานของทีมงานที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ
ที่อยู่ต่างสังกัดกัน (COORDINATION OF TEAMWORK IN PRIMARY CARE NETWORK UNDER
DIFFERENT AFFILIATIONS) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : จุฬาลักษณ์ บารมี, Ph.D.,
ผ่องศรี เกียรติเลิศนา, กศ.ด., สุวดี สกุลคู, Ph.D. 203 หน้า. ISBN 974-382-592-4

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความหมายและ แบบแผนของการประสานงาน ปัญหา และ
แนวทางแก้ไขปัญหาในการประสานงานของทีมงานที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิที่อยู่ต่างสังกัด
กัน ด้วยการประยุกต์ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วม
การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ จากทีมงานซึ่งประกอบด้วยบุคลากรพยาบาล
ผู้บริหาร และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานของทีมงานรวม 25 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการให้รหัส
จัดหมวดหมู่และสร้างเป็นบทสรุปมานำเสนอในเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่าทีมงานให้ความหมายของการประสานงานเป็น 2 ด้านคือ ด้านวัตถุประสงค์และ
ด้านวิธีการ โดยมีความเห็นว่าการประสานงานมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน เกิดความร่วมมือใน
การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ไม่เกิดการขัดแย้งกันและเพื่อเป็นการวางแผนหรือติดตามประเมินผลการ
ทำงาน มีความเห็นด้านวิธีการว่าเป็นการสื่อสารภายในหรือภายนอกองค์กรทั้งแนวดิ่งและแนวราบ โดยใช้วิธี
แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ทีมงานเห็นว่าการประสานงานมีความสำคัญเพราะจะมีผลกับความสำเร็จ
ของงาน การติดตามประเมินผล การรักษาพยาบาล และเป็นการสะท้อนภาพองค์การ แบบแผนการประสานงาน
ของทีมงานพบว่าทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยในหน่วยคู่สัญญาหลักจะมีการประสานงานที่เป็น
ทางการมากกว่าหน่วยบริการปฐมภูมิ

ปัญหาการประสานงานพบว่ามีสาเหตุจาก 4 ประเด็นหลักคือ 1) ผู้บริหาร : ความไม่ชัดเจนในบทบาท
ของ PCU. อุปสรรคจากการสื่อสาร มีทัศนคติทางลบต่องาน และอยู่ต่างสังกัดกัน 2) ผู้ร่วมงาน : ความไม่ชัดเจน
ในบทบาทของ PCU. ความร่วมมือในบางเรื่องน้อย อุปสรรคจากการสื่อสาร การเตรียมพร้อมในการทำงาน
ไม่ครอบคลุม การส่งต่อข้อมูลในการทำงานร่วมกันไม่ครอบคลุมและไม่สม่ำเสมอ ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจใน
บางเรื่อง เห็นความสำคัญของงานน้อย และขัดแย้งกันภายในทีม 3) ผู้ประสานงาน : ไม่ได้รับการ แต่งตั้งอย่าง
เป็นทางการ ความเข้าใจในงานและบทบาทไม่ชัดเจน อุปสรรคจากการสื่อสาร มีความยืดหยุ่นน้อย ไม่อยู่
ประจำการ วิธีการประสานงานไม่เหมาะสม ประสานงานล่าช้า ช้าช้อน หรือไม่ได้ประสานงานในบางเรื่อง
มีผู้ประสานงานฝ่ายเดียว และคุณลักษณะของผู้ประสานงานไม่เหมาะสม 4) กระบวนการทำงาน : เกิดจาก
ระบบการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย สายบังคับบัญชาไม่ชัดเจน การประชุมร่วมกันไม่ครอบคลุมและ
ไม่สม่ำเสมอ ขาดการประสานงานอย่างเป็นทางการในบางเรื่อง ขั้นตอนการประสานงานมาก และการอยู่
ต่างสังกัดกัน แนวทางแก้ไขปัญหาในการประสานงานได้แก่ 1) จัดตั้งคณะกรรมการกลางระดับหน่วยบริการ
ปฐมภูมิ 2) ปรับเปลี่ยนวิธีการประสานงาน 3) เน้นคนจากชุมชน 4) ตระหนักในความสำคัญของผู้บริหารสูงสุด
ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น 5) กำหนดรูปแบบและสายบังคับบัญชา

44910462 : MAJOR : NURSING ADMINISTRATION ; (NURSING ADMINISTRATION)

KEY WORD : COORDINATION / TEAM WORK / PRIMARY CARE NETWORK / UNDER DIFFERENT AFFILIATIONS

WASANA SUKPAISAL : COORDINATION OF TEAMWORK IN PRIMARY CARE NETWORK UNDER DIFFERENT AFFILIATIONS. THESIS ADVISORS : JULALUK BARAMEE, Ph.D., PONGSRI KEITLERTNAPHA, Ed.D., SUWADEE SAKULKOO, Ph.D. 203 P. ISBN 974-382-592-4

The purpose of this research was to study the coordination between selected primary care unit (PCU) under different affiliation with contracting unit of primary care (CUP). A qualitative research was used to study personnel's opinions about patterns and problems of coordination as well as suggestions for change. Data were collected through documentary review, participatory observation, and an in-dept interviews. Participants were 25 personnel including nurses, administrators and other healthcare providers.

The results showed that there were two meanings of coordination: goal and practice. In terms of goal, coordination was to understand, plan, evaluate, be willing to corporation, and be without conflicts. In terms of practice, it was described as an inner and outer communication in both top-down and horizontal, and both informal and formal manner. Coordination affected organization's image, management and achievement as well as individual achievement. There were both informal and formal coordination patterns between the PCU and its CUP. The CUP used formal coordination more than the PCU.

The problems regarding the coordination involved four components: (1) Administrators were unclear about their roles, communication, attitude toward service at the PCU and being in different affiliations were considered barriers to the coordination. (2) Team members were unclear about their roles, unwilling to corporation, no group discussion, incomplete preparation, and communication, without authority, having conflict . (3) The coordinator was from the CUP and was not formally elected. She/he was unclear about her/his roles, inflexible, not always present at the PCU, inadequate and inappropriate coordination. (4) The working process at the PCU were frequently changed, no formal meeting, unclear and too many levels of command. The participants suggested that setting-up a PCU committee, changing coordination manner, working with the community and top authority of the local administration organization, having clear line of command would lead to effective coordination.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ผ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	9
ความหมายของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	9
หลักการสำคัญในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการปฐมภูมิ.....	11
ความหมายของการบริการปฐมภูมิ.....	11
ความสำคัญของหน่วยบริการปฐมภูมิ.....	12
เป้าหมายของการจัดบริการปฐมภูมิ.....	13
ลักษณะการจัดเครือข่ายบริการปฐมภูมิ.....	13
ข้อมูลทั่วไปของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิที่ศึกษา.....	15

แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน.....	16
ความหมายของการประสานงาน.....	16
วัตถุประสงค์ของการประสานงาน.....	17
ความสำคัญของการประสานงานในเครือข่ายบริการสุขภาพ.....	17
หลักและเทคนิคของการประสานงาน.....	18
รูปแบบการประสานงาน.....	19
ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี.....	22
ปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน.....	22
ประโยชน์ของการประสานงาน.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม.....	24
ความหมายของการทำงานเป็นทีม.....	24
คุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ.....	25
หลักการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	27
ลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	27
หลักและวิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
งานวิจัยภายในประเทศ.....	35
งานวิจัยต่างประเทศ.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
สถานที่ศึกษา.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย.....	49
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	49
การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลและจรรยาบรรณของนักวิจัย.....	50
การดำเนินการวิจัย.....	50

ระยะเตรียมการ.....	50
ระยะดำเนินการ.....	51
ความเชื่อถือได้ของข้อมูล.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินการวิจัยและแนวทางแก้ไข.....	56
4 ผลการวิจัย.....	58
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล.....	58
บริบทของหน่วยบริการปฐมภูมิที่ศึกษา.....	60
การประสานงานของทีมงาน.....	73
ความหมายการประสานงานตามความคิดเห็นของทีมงาน.....	74
แบบแผนการประสานงานของทีมงาน.....	78
ข้อดีของการประสานงานร่วมกันของทีมงาน.....	101
ปัญหาการประสานงานของทีมงาน.....	105
แนวทางในการแก้ไขปัญหาการประสานงานของทีมงาน.....	132
5 สรุปและอภิปรายผล.....	137
สรุปผลการวิจัย.....	137
การอภิปรายผล.....	139
ความหมายของการประสานงานตามความคิดเห็นของทีมงาน.....	139
แบบแผนการประสานงานของทีมงาน.....	143
ปัญหาการประสานงานของทีมงาน.....	145
แนวทางในการแก้ไขปัญหาการประสานงานของทีมงาน.....	166
ข้อเสนอแนะ.....	173
บรรณานุกรม.....	175
ภาคผนวก.....	191
ภาคผนวก ก.....	192

บทที่

หน้า

ภาคผนวก ข..... 195

ภาคผนวก ค..... 199

ประวัติย่อของผู้วิจัย..... 203

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล.....	59
2 จำนวนผู้ป่วยนอกของหน่วยบริการปฐมภูมิที่ศึกษาจำแนกตามกลุ่มสาเหตุของโรค	
10 อันดับแรก	61
3 การให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ.....	62
4 ทีมผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ.....	63

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	หน่วยบริการเดียวที่ให้บริการครบทุกด้านตามเกณฑ์มาตรฐาน.....	14
2	เครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีหน่วยคู่สัญญาหลักให้บริการโดยภาพรวม.....	14
3	เครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิที่เป็นทั้งหน่วยหลักและหน่วยรอง.....	15
4	การประสานงานภายนอกและภายใน.....	20
5	การประสานงานแนวดิ่งและแนวราบ.....	21
6	การประสานงานแบบพิธีการและแบบไม่พิธีการ.....	21
7	โครงสร้างการบริหารงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเครือข่ายหน่วย บริการปฐมภูมิที่ศึกษา.....	66
8	การประสานงานภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลคู่สัญญาหลัก.....	91
9	การประสานงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ.....	92
10	ปัญหาการประสานงานของทีมงาน.....	131