บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจในปี 2540 ก่อให้เกิดกระแสการปฏิรูปทั้งทางด้านการเมือง การปกครอง ระบบราชการ การศึกษาและระบบสุขภาพ ในส่วนของการปฏิรูประบบสุขภาพนั้น ได้มีการจัดทำร่างพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ มีการกระจายอำนาจการจัดบริการสุขภาพไปสู่ท้องถิ่น มีการปฏิรูปบทบาทของกระทรวงสาธารณสุข และให้ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ศิริพงศ์ ทองสกุล, 2545, หน้า 1) ซึ่งเป้าหมายของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้านั้นคือ การสร้างหลักประกันให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็น โดยถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน มิใช่เป็นเรื่องที่รัฐสงเคราะห์หรือช่วยเหลือประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตราที่ 52 ที่ว่า "บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ ...." (สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข, 2544, หน้า 11) จึงมุ่งเน้นการบริการที่ใกล้บ้าน ใกล้ใจ เพิ่มบทบาทและพัฒนาศักยภาพของบริการระดับปฐมภูมิขึ้น โดยจัดตั้งสถานบริการระดับปฐมภูมิหรือศูนย์สุขภาพชุมชน ให้เป็นหน่วยบริการด่านแรกของระบบบริการสุขภาพที่ประชาชนมาใช้บริการ มีความใกล้ชิด รู้จักสภาพวิถีชีวิตและสังคมของประชาชนในชุมชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, 2545, หน้า 4)

การสร้างหลักประกันสุขภาพให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอที่จะทำให้ประชาชนทุกคนมี "สุขภาพดี" หรือมี "สุขภาวะ" การที่ประชาชนจะมี "สุขภาพดี" ได้นั้น ประชาชนจะต้องสามารถพึ่งพาตนเองทางด้านสุขภาพได้มากขึ้น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมดูแลและบริหารจัดการระบบสุขภาพได้ โดยถือว่า "สุขภาพ" เป็นเรื่องของประชาชนทุกคน และเพื่อประชาชนทุกคน (สำนักงานระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า, 2545, หน้า 2) การบริการที่ให้จึงต้องมีคุณภาพเชิงสังคมที่เข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง ความรู้สึกของประชาชน สามารถดูแลสุขภาพได้อย่างต่อเนื่อง และทำหน้าที่เสริมสร้างศักยภาพของประชาชนให้สามารถพึ่งตนเองและพึ่งระบบบริการได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้น จึงต้องมีบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีศักยภาพ เพื่อตอบสนองความจำเป็นดังกล่าว และร่วมรับผิดชอบต่อสุขภาพของ

ประชาชนได้

กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรฐานเบื้องต้นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์หรือทันตาภิบาล เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพหรือพยาบาลเวชปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่น ๆ (ส่งศรี กิตติรักษ์ตระกูล, สารา วงษ์เจริญ, ชุติมา หฤทัย, ศิริมา ลีละวงศ์, กฤษดา แสวงดี, และนวลขนิษฐ์ ลิขิตลือชา, 2545, หน้า 23) มาทำงานร่วมกันเพื่อตอบสนองความจำเป็นดังกล่าว ซึ่งในการทำงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากการทำงานเป็นคณะบุคคลหรือการทำงานเป็นทีม เพราะกิจการงานใด ๆ ก็ตาม ยากที่จะประสบผลสำเร็จได้ด้วยคนเพียงคนเดียว และหากมีทีมงานที่ดี ย่อมจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นที่น่าพอใจ และเป็นที่ยอมรับ สมาชิกในหน่วยงานจะมีขวัญกำลังใจที่ดี มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความคิดสร้างสรรค์ ทำให้องค์การสามารถปรับตัวเข้ากับสภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี (วินิจ เกตุขำ, 2542, หน้า 69; จักรพันธุ์ วาชิบูรณาวาทย์, 2538, หน้า 5) สอดคล้องกับ สท๊อท และวอคเกอร์ (Stott & Walker, 1995, p. 17) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพได้ เช่นเดียวกับ ออสติน และบลาดวิน (Austin & Baldwin, 1991, p. 35 อ้างถึงใน อัจฉรา สืบสงัด, 2540, หน้า 2) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเป็นเทคนิคสำคัญที่จะช่วยทำให้หน่วยงานหรือองค์การประสบผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เป็นการนำแนวคิดของคนมากกว่า 1 คน มาร่วมแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดนวัตกรรมและสิ่งสร้างสรรค์เป็นการเพิ่มผลกำไรที่ยิ่งใหญ่ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการที่จะร่วมแสดงความคิดเห็น มีความรับผิดชอบในงาน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตของการทำงาน และเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้งานพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ ในสถานการณ์ที่มีทรัพยากรจำกัด (ชุติมา มาลัย, 2538, หน้า 2) อีกทั้งยังช่วยลดเวลาในการทำงานของคนงานลง (Kolb, 1991) ดังนั้น ศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งเป็นองค์การหนึ่งทางด้านสุขภาพ มีบุคลากรหลากหลายสาขาวิชาชีพมาปฏิบัติงานร่วมกัน มีความแตกต่างกันทั้งในแง่ความรู้ ความสามารถ การดูแลรักษา ทักษะทางจิตสังคม การสื่อสาร การทำงานกับประชาชน รวมทั้งความแตกต่างของศรัทธาประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

ศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยจัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชนและเปิดดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2544 เป็นต้นมา (สำนักงานประสานงานประกันสุขภาพ, 2545, หน้า คำนำ) และเริ่มเป็นรูปธรรมในปี 2546 ซึ่งปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนตามนโยบายของรัฐบาล โดยแบ่งเป็นศูนย์

สุขภาพชุมชน ประเภทที่ 3 จำนวน 1 แห่ง ศูนย์สุขภาพชุมชน ประเภทที่ 2 จำนวน 8 แห่ง และศูนย์สุขภาพชุมชน ประเภทที่ 1 จำนวน 6 แห่ง (โรงพยาบาลบ้านบึง, 2545) และในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี นั้น ได้จัดให้มีการดำเนินงานร่วมกันเป็นเครือข่าย โดยมีศูนย์สุขภาพชุมชน ประเภทที่ 2 เป็นศูนย์สุขภาพชุมชนพี่เลี้ยงในแต่ละเครือข่าย รวมทั้งสิ้น 5 เครือข่าย (ทรรศนีย์ โสรัจธรรมกุล, 2545) ซึ่งจากการศึกษาและสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของเครือข่าย พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม เนื่องจาก เป็นทีมสุขภาพใหม่ จัดตั้งตามความเร่งด่วนของรัฐบาล สมาชิกทีมมีความแตกต่างกันในด้านของสถานะ มีความสับสนเกี่ยวกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีการปฏิบัติงานแบบแยกตัว บรรยากาศการทำงานมีความเฉยเมยและเกิดความเบื่อหน่าย คำสั่งมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานมีความเคยชินกับการสั่งการและควบคุมโดยผู้บริหาร ซึ่งวู๊ดค็อค (Woodcock, 1989, p. 14), โควาสกี้ (Kowalski, 1999, p. 283), สุนันทา เลาหนันท์ (2540, หน้า 93), ยงยุทธ เกษสาคร (2541, หน้า 167), วิวัฒน์ สุวนันทวงศ์ (2545), ศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2536), เปรมวดี คฤหเดช (2540, หน้า 4-7) และหลุย จำปาเทศ (2539) ได้กล่าวว่า สถานการณ์ดังกล่าวเป็นปัญหาและอุปสรรคของการทำงาน จำเป็นต้องใช้การทำงานเป็นทีม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นสัญญาณที่ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทีมการทำงานนั้นด้วย จากการศึกษาของ วิไลพร รังควัต (2535) พบว่า การพัฒนาทีมงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันให้ดีขึ้นได้ เช่นเดียวกับ เรกการ์ (Rekar, 2001) ที่พบว่า การพัฒนาทีมงานสามารถช่วยให้องค์การพัฒนาขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกัน อีกทั้ง ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, ฉัตยาพร เสมอใจ, ชัยวัฒน์ เชี่ยวเชิงสันติ, และธีรพร พัดภู่ (2545, หน้า 11) ได้กล่าวว่า คนเราทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพได้ หากได้รับการฝึกฝนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง สอดคล้องกับ สุภาพร อัคราวัฒนา (2541, หน้า 44) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้เทคนิคในการทำงานเป็นทีม จะทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ และเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ ลอว์ตัน (Lawton, 2000) ที่กล่าวว่า การฝึกการทำงานเป็นทีมนั้น มีบทบาทสำคัญที่ทำให้เกิดทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงานต่อการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ซึ่งจากการศึกษาและสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน พบว่า กำลังประสบปัญหาการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรในทีมสุขภาพ อีกทั้งผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาทีมงาน จึงยินดีและให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยในการศึกษา ค้นคว้า และดำเนินการวิจัยในศูนย์สุขภาพ

ชุมชนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เพื่อลดปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรทุกคน อีกทั้งยังทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกรายเครือข่าย และโดยรวม
2. เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงานและกลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติก่อนการทดลอง
2. เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของกลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติก่อนการทดลองและหลังการทดลอง
3. เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงานและกลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติหลังการทดลอง

ปัญหาการวิจัย

1. การทำงานเป็นทีมของทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกรายเครือข่ายและโดยรวม อยู่ในระดับใด
2. การทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงานและกลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติก่อนการทดลองแตกต่างกันหรือไม่
3. การทำงานเป็นทีมของกลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติก่อนการทดลองและหลังการทดลองแตกต่างกันหรือไม่
4. การทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงานแตกต่างกันหรือไม่
5. การทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงานและกลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติหลังการทดลองแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

การทำงานเป็นทีม เป็นการที่กลุ่มบุคคลเข้ามาร่วมกันปฏิบัติงาน มีเป้าหมายร่วมกัน และทุกคนในกลุ่มทำงานร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ตัดสินใจร่วมกันเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม สมาชิกในทีมมีความพอใจในงานที่ทำและมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (ศิณีย์ สังข์รัศมี, 2543, หน้า 60) โดยการทำงานเป็นทีมนั้น จะก่อให้เกิดผลสำเร็จสูงสุดของงาน (Weng, 2000) และสามารถทำให้สมาชิกมีบทบาทที่ชัดเจนขึ้น (Caron, Yallapragada & Roe, 2001) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกภายในทีมงาน ซึ่งความร่วมมือร่วมใจนั้นจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อทุกคนในทีมมีความคิดทัศนคติที่ดีต่อกัน มีความประพฤติและการแสดงออกที่ดี มีความไว้วางใจกันและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (อัจฉรา สืบสงัด, 2540, หน้า 4)

ณัฏฐพันท์ เขจรนันทน์ และคณะ (2545, หน้า 11) กล่าวว่า คนเราทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ถ้าได้รับการฝึกฝนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง สอดคล้องกับ สุภาพร อัคราวัฒนา (2541, หน้า 44) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้เทคนิคในการทำงานเป็นทีม จะทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ และเป็นการเตรียมความพร้อม เพื่อให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพนั้น สามารถทำได้หลายวิธี (อัจฉรา สืบสงัด, 2540, หน้า 4) วิธีการพัฒนาทีมงาน เป็นวิธีการหนึ่งที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเจริญก้าวหน้าหรือเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ดีกว่าปัจจุบัน เป็นกลยุทธ์ของการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นหมู่คณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดวิธีการปรับปรุงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงานของสมาชิกให้ดีขึ้น ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (วิไล อำมาตย์มณี, 2539, หน้า 43; จักรพันธุ์ วงษ์บุรณาวาทย์, 2538, หน้า 5) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชนี สิงห์บุญตา (2541) ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมในกิจกรรม 5 ส. ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอำนาจเจริญ ที่พบว่า กลุ่มทดลองที่ได้รับการพัฒนาการทำงานเป็นทีมมีการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วมสูงกว่ากลุ่มควบคุม เช่นเดียวกับการศึกษาของ พนิดา รัตนไพโรจน์ (2542) ในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ทีมการพยาบาล พบว่า กลุ่มทดลองมีการรับรู้ผลที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมสูงกว่ากลุ่มควบคุม

และจากการศึกษาของ วิไลพร รังควัต (2535) พบว่า กระบวนการกลุ่มและการพัฒนาทีมงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ เรการ์ (Rekar, 2001) ที่พบว่า การพัฒนาทีมงาน สามารถช่วยให้องค์การพัฒนาขึ้น และเป็นการ

เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกัน เช่นเดียวกับการศึกษาของลองก์ (Long, 1996) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานในทีมของศูนย์ดูแลสุขภาพระดับปฐมภูมิ (Primary health care) พบว่า การพัฒนาทีมงานทำให้เกิดผลในทางบวกต่อการรับรู้และพฤติกรรมของสมาชิก อีกทั้ง เพย์นี (Payne, 2001, p. 4) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทีมงาน จะทำให้เกิดการทำงานร่วมกันของสมาชิกทีม ได้ผลผลิตตามต้องการ เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้คือ

1. การทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงานไม่แตกต่างกับกลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติก่อนการทดลอง

2. การทำงานเป็นทีมของกลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติก่อนการทดลองไม่แตกต่างกับหลังการทดลอง

3. การทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงานสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงาน

4. การทำงานเป็นทีมของกลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาทีมงานสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ปฏิบัติงานตามปกติหลังการทดลอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ที่สำคัญ คือ

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมในทีมสุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชน

2. เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรทีมสุขภาพสาขาต่าง ๆ ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

3. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารระดับสูงและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน ใช้วางนโยบายในการพัฒนาบุคลากรในการทำงานเป็นทีม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานร่วมกันในศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 49 คน ใน 5 เครือข่าย อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 – มิถุนายน 2546

2. ตัวแปรที่ทำการศึกษา มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ รูปแบบการทำงาน ประกอบด้วย

2.1.1 รูปแบบการพัฒนาทีมงาน

2.1.2 รูปแบบการปฏิบัติงานตามปกติ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม

ข้อตกลงเบื้องต้น

ใช้หน่วยเป็นเครือข่ายของศูนย์สุขภาพชุมชนในการวิเคราะห์ข้อมูล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง หน่วยที่ให้บริการระดับปฐมภูมิที่ใกล้ชิดกับประชาชน โดยดูแลสุขภาพของบุคคล ครอบครัวและชุมชน แบบองค์รวม ผสมผสาน ต่อเนื่อง และเข้าถึงสะดวก รวมทั้งปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางสังคม เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ซึ่งตั้งอยู่ที่อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ศูนย์สุขภาพชุมชน ประเภทที่ 2 และศูนย์สุขภาพชุมชน ประเภทที่ 1 และมีการดำเนินงานร่วมกันเป็นเครือข่าย

3. ทีมสุขภาพ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นเครือข่ายของศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วย บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ประเภทที่ 1 ได้แก่ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข และเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน, และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ประเภทที่ 2 ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข และเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน รวมทั้งที่ปรึกษาการให้บริการประจำศูนย์สุขภาพชุมชน ได้แก่ แพทย์ และเภสัชกร

4. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายของทีมสุขภาพ โดยมีเป้าหมายร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กัน ดำเนินการต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการส่งเสริมพัฒนาทีมงาน มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประกอบด้วย มีเป้าหมายร่วมกัน, การร่วมมือประสานงาน, การตัดสินใจร่วมกัน, การประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกัน มีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 มีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง สมาชิกทีมสุขภาพร่วมกันตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน รับรู้ เข้าใจตรงกัน และยอมรับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งยึดเป็นแนวทางการปฏิบัติของตน

4.1.2 การร่วมมือประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงานร่วมกันของทีมสุขภาพ มีการกำหนดแผนภูมิหรือโครงสร้างการทำงาน จัดตั้งคณะทำงานหรือคณะ

การประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกัน และส่งเสริมความรู้ให้สมาชิกทีม

5. รูปแบบการพัฒนาทีมงาน หมายถึง แบบแผนการพัฒนาทีมงานให้แก่ทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ตามแนวคิดที่ผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์ขึ้น 2 ด้าน และแนวคิดขั้นตอนการพัฒนาทีมงาน 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การค้นหาปัญหา การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหา การนำแผนไปปฏิบัติ และการประเมินผล โดยนำการจัดประสบการณ์การเรียนการสอน กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การระดมความคิด เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา เทคนิคการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และเทคนิคการเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งเน้นการดำเนินการต่าง ๆ ร่วมกันในการดำเนินงานชุมชน มาประยุกต์ใช้ในแบบแผน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ลักษณะการทำงานเป็นทีมจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ที่กล่าวถึงลักษณะการทำงานเป็นทีม ที่จะก่อให้เกิดทีมงานที่มีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ ประกอบด้วย วู๊ดค็อค (Woodcock, 1989), คาซีเม็ก (Kazemek, 1991), ดายเยอร์ (Dyer, 1995), โฮล์ป (Holpp, 1999), จอห์นสันและจอห์นสัน (Johnson & Johnson, 2000), ทิศนา แขมมณี (2537), อัจฉรา อาศิรพจน์มนตรี (2541), ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และคณะ (2545), เพนเดอร์เซน และเอสตัน (Pendersen & Easton, 1995), และเทปเปน (Tappen, 1995 อ้างถึงใน เปรมวดี คฤหเดช, 2540) ได้ลักษณะการทำงานเป็นทีม 2 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) มีเป้าหมายร่วมกัน 2) การร่วมมือประสานงาน 3) การตัดสินใจร่วมกัน 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกัน และการส่งเสริมพัฒนาทีมงาน ประกอบด้วย 1) ความสมดุลในบทบาท 2) การติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง 3) สมาชิกมีโอกาสเป็นผู้นำร่วม 4) ใช้ข้อขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ 5) ส่งเสริมความรู้ให้สมาชิกทีม

ส่วนรูปแบบการพัฒนาทีม ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการทำงานเป็นทีมที่วิเคราะห์และสังเคราะห์ขึ้น 2 ด้าน มาเป็นแนวทางการสร้างรูปแบบการพัฒนาทีมงาน ร่วมกับขั้นตอนการพัฒนาทีมงาน ที่ผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์ขึ้นจากแนวคิดของ ดายเยอร์ (Dyer, 1995), ยงยุทธ เกษสาคร (2541) และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และคณะ (2545) ได้ขั้นตอนการพัฒนาทีมงาน 5 ขั้นตอน คือ 1) การค้นหาปัญหา 2) การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา 3) การวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหา 4) การนำแผนไปปฏิบัติ และ 5) การประเมินผล ร่วมเป็นแนวทางในการสร้าง

กรรมการรับผิดชอบงานร่วมกัน มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่สมาชิกทีมอย่างชัดเจน สมาชิกทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน เข้าร่วมประชุมปรึกษาในการดำเนินงานร่วมกัน และให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4.1.3 การตัดสินใจร่วมกัน หมายถึง สมาชิกมีโอกาสเสนอข้อคิดเห็นและแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน การคิดและวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลร่วมกันของสมาชิกทีมสุขภาพเพื่อเลือกหนทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในการแก้ไขปัญหาหรือหาแนวทางการดำเนินงาน และการยอมรับแนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาของสมาชิกทีม

4.1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกัน หมายถึง สมาชิกทีมสุขภาพมีการวางแผนและการทบทวนการทำงานของตนเอง และทบทวนการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งระหว่างการปฏิบัติงานหรือภายหลังการปฏิบัติงาน และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน

4.2 การส่งเสริมพัฒนาทีมงาน ประกอบด้วย ความสมดุลในบทบาท, การติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง, สมาชิกมีโอกาสเป็นผู้นำร่วม, ใช้ข้อขัดแย้งในทางสร้างสรรค์, และส่งเสริมความรู้ให้สมาชิกทีม มีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ความสมดุลในบทบาท หมายถึง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกทีมสุขภาพแต่ละคนอย่างเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถของสมาชิกทีม สมาชิกทีมทุกคนต้องเข้าใจและปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3.2.2 การติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง หมายถึง สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ซักถาม โต้ตอบข้อสงสัยได้อย่างเปิดเผย โดยข้อมูลที่ส่งจะต้องมีความถูกต้องชัดเจน สมบูรณ์ ครบถ้วน กระชับ และสมาชิกทีมจะต้องเข้าใจตรงกันและพึงพอใจจากการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

3.2.3 สมาชิกมีโอกาสเป็นผู้นำร่วม หมายถึง สมาชิกในทีมสุขภาพได้รับการสนับสนุนให้เป็นผู้นำทีมได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสมและตามความรู้ความสามารถ

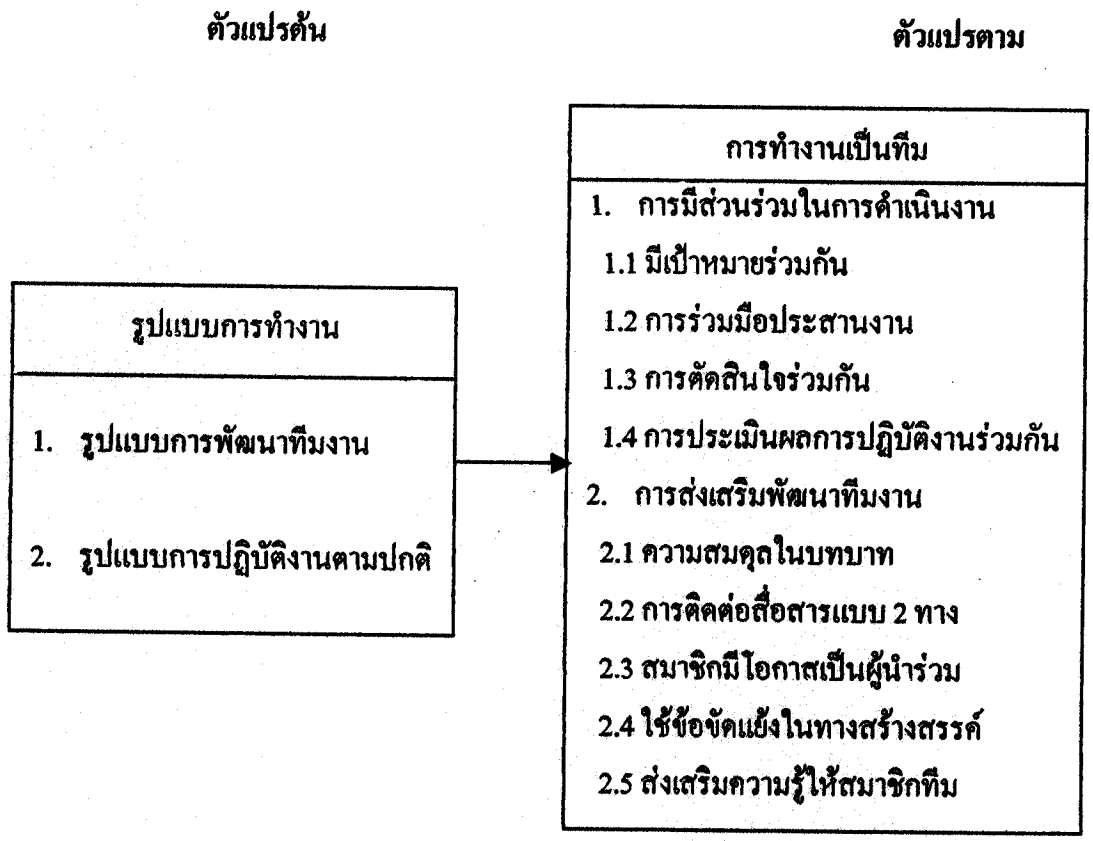
3.2.4 ใช้ข้อขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ หมายถึง เมื่อเกิดข้อข้อแย้งขึ้น สมาชิกทีมใช้วิธีการขจัดความขัดแย้งด้วยวิธีแบบชนะ-ชนะ (win-win) โดยให้ทั้งสองฝ่ายร่วมมือกัน

3.2.5 ส่งเสริมความรู้ให้สมาชิกทีม หมายถึง สมาชิกทีมสุขภาพมีการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และมีแผนและส่งเสริมการพัฒนาความรู้ให้แก่สมาชิกทีม มีการแลกเปลี่ยนความรู้ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

5. รูปแบบการปฏิบัติงานตามปกติ หมายถึง เป็นแบบแผนการปฏิบัติงานร่วมกันของทีมสุขภาพในเครือข่ายศูนย์สุขภาพชุมชนตามปกติ ประกอบด้วย กิจกรรม การร่วมมือประสานงาน,

รูปแบบการพัฒนาทีมงาน เพื่อที่จะสามารถทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมและทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย