



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมากมาย ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ภายในระยะเวลาอันสั้น การเปิดเสรีทางการเงิน ทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงขึ้น ส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่างๆเพื่อความอยู่รอดขององค์กรจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ประกอบกับเกิดภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ มีผลให้องค์กรภาครัฐมีการปฏิรูประบบราชการ ด้วยการออกพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์กรมหาชนซึ่งเป็นรูปแบบบริหารภารกิจภาครัฐ ในปีพ.ศ.2542 โรงพยาบาลของรัฐ ถูกผลักดันให้แปรสภาพเป็นองค์กรมหาชน เพื่อปรับลดขนาดกำลังคน ทำให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารด้วยการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และได้รับการยอมรับจากสังคม (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2543 ; เบญจมาศ ปรีชาคุณ, 2544 ; วิพุธ พูลเจริญ และคณะ, 2543) ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อการดำเนินงาน ในสถานประกอบการสาธารณสุข

ปัจจุบันสถานบริการด้านสุขภาพ ถูกผลักดันให้เข้าสู่การแข่งขันด้านคุณภาพ กระทรวงสาธารณสุขนำการจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพ (วิจัยระบบสาธารณสุข, 2541) การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมจำเป็นต้องมีการดำเนินงานโดยทีมงานที่มีคุณภาพและได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นทีมงานที่สามารถสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นในระดับที่สูงขึ้น วรรณทร์ ภูเจริญ (2540) กล่าวว่า การบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันต้องเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรให้เพิ่มขึ้น โดยยึดหลักการทำงานเป็นทีม จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน มีประสิทธิผลสูงขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ผลผลิตหรือบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และ บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (2544) กล่าวถึง หลักการสำคัญที่เป็นปัจจัยของความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพทั่วทั้งองค์กรคือการทำงานเป็นทีม ปัจจุบันพบว่าความไม่สำเร็จของทีมการพยาบาลเกิดจากการขาดความรู้ในเรื่องการทำงานเป็นทีมอย่างแท้จริง ขาดมโนคติในเรื่องการทำงานกลุ่ม และหัวหน้าทีมยังนำทีมได้ไม่ดีพอ ยังไม่มีการร่วมวางแผนการพยาบาลและอภิปรายร่วมกัน โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง จะเห็นว่าทีมการพยาบาลยังขาดเป้าหมายในการปฏิบัติ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542)

จากบริบทสังคมและปัญหาดังกล่าว การให้บริการพยาบาลจำเป็นต้องปรับปรุงและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มพูนการดำเนินงานของทีมการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากทีมการพยาบาล เป็นบุคลากรทางสุขภาพที่มีจำนวนมากที่สุด เมื่อเทียบกับบุคลากรทีมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานุรัตน์, 2541) ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาลจึงมีความสำคัญต่อโรงพยาบาล เป็นมาตรฐานภายนอกที่ผู้มารับบริการ และองค์กรภายนอกให้การยอมรับ บ่งบอกว่า โรงพยาบาลมีความสามารถในการดำเนินการต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความก้าวหน้ามั่นคงทางเศรษฐกิจ สามารถปรับตัวและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคที่มีการแข่งขันและมีวิกฤตทางเศรษฐกิจ (Moorhead and griffin, 1998 ; Kelly et al., 1991 ; Willins et al., 1993) ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล หมายถึง ความสามารถของทีมในการเพิ่มผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกทีม ได้แก่ ผลผลิตในงาน และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติ (Campion et al., 1993, 1996) การประเมินประสิทธิภาพของทีมงานในหน่วยงานหรือในหอผู้ป่วยจะทำให้ทราบว่าทีมงานมีศักยภาพเพียงใด และต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน การประเมินประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพบริการ Cameron and Whetten (1983) cited in Robert (1993) กล่าวว่า ข้อมูลอันน้อยเป็นข้อมูลจากการรับรู้เช่น การสัมภาษณ์ หรือการใช้แบบสอบถาม เป็นข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจได้ละเอียดกว่า ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากเอกสาร ประกอบกับงานบริการของทีมการพยาบาลในหอผู้ป่วย เป็นผลผลิตที่ไม่คงที่ไม่สามารถจับต้องได้ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2534 อ้างถึงใน สมสมร เรืองวรบูรณ์, 2544) ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพจากการรับรู้ของพยาบาลประจำการจะทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และเป็นประโยชน์

เกณฑ์ชี้วัดการมีประสิทธิผลของทีมมีหลายเกณฑ์เช่น ประสิทธิภาพของทีมงาน ความสามารถในการผลิต ความอยู่รอดขององค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Campion et al.(1993) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของทีมงานประเมินได้จาก ผลผลิตในงาน (Productivity) และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติ (Employee satisfaction) สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในภาวะวิกฤต ต้องใช้วิธีการทำงานเป็นทีม ให้เกิดการพัฒนาทั่วทั้งองค์กร (TQM) ทำให้ประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรเพิ่มขึ้น ในด้านผลผลิต (Productivity) ที่วัดผลงานได้จากงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ซึ่งโดยทั่วไปแล้วประสิทธิภาพเป็นการเพิ่มผลผลิต โดยถือเกณฑ์บรรลุเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด จึงจะทำให้องค์กรมีความมั่นคง และสามารถแข่งขันได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน และผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในงาน ที่สามารถสร้าง

ผลผลิตได้มากขึ้น ประสิทธิภาพของทีมงานจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีปัจจัยสนับสนุน Campion et al. (1993) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพของทีมงานเพิ่มสูงขึ้น โดยมีลักษณะของทีมงานเป็นปัจจัยสนับสนุน ด้วยองค์ประ 5 ประการ คือ การออกแบบงาน การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก องค์ประกอบของทีม บริบทเชิงบริหาร และกระบวนการทำงานเป็นทีม ดังนี้ คือ

การออกแบบงาน (Job design) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของทีมงาน เนื่องจากการออกแบบงาน เป็นการกำหนดลักษณะงาน กระบวนการทำงาน ทักษะและความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานและความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการออกแบบงานที่สัมพันธ์กับความคิด ความรู้สึกยึดมั่นผูกพัน และพลังในการปฏิบัติงานด้วยความสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพ (Hackman and Oldham, 1980 ; Campion and Berger, 1990 ; ญัฐพันธ์ เจริญนันท, 2542) ลักษณะการออกแบบงานที่เหมาะสม และทำให้ประสิทธิภาพของทีมงานเพิ่มขึ้น มีลักษณะที่ทีมงานสามารถบริหารงานได้อย่างอิสระ สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกำหนดวิธีการดำเนินงานของทีมเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ลักษณะงานมีความหลากหลาย ทำให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติจากสมาชิกคนอื่น ๆ มีการแบ่งปันความรู้และเทคนิคการปฏิบัติ ทำให้งานมีความน่าสนใจ ดึงดูดความสนใจและความต้องการปฏิบัติงานของสมาชิกเพิ่มขึ้น ทุกคนทราบถึงความสำคัญของงานที่ตนเองและสมาชิกทีมคนอื่น ๆ ปฏิบัติว่ามีผลต่อหน่วยงาน องค์กร และการดำเนินชีวิตของพวกเขาเป็นอย่างดี สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นผลให้สมาชิกทีมทุ่มเทความพยายาม และความสามารถทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ผลงานที่ได้มีความเป็นเอกลักษณ์ของทีมงาน ทำให้สมาชิกเกิดความภาคภูมิใจ และพึงพอใจในงาน เพิ่มความรับผิดชอบงานมากขึ้น เป็นผลให้สร้างประสิทธิภาพของทีมได้เพิ่มขึ้น (Hackman and Lawer III ,1971 ; Campion et al., 1993, 1996)

การพึ่งพาช่วยเหลือกัน (Interdependence) เป็นพื้นฐานสำคัญของการทำงานเป็นทีม เป็นการรวมลักษณะเฉพาะของสมาชิกแต่ละคน สร้างความร่วมมือเพื่อให้การดำเนินงานของทีมบรรลุผลสำเร็จ ด้วยการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพของทีม เพิ่มความรู้สึกของความเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น เป็นทีมงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ด้วยแรงยึดเหนี่ยวผูกพันระหว่างสมาชิกทีมด้วยกันที่สูงขึ้น ส่งผลให้ทีมงานสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ในเวลาอันรวดเร็ว (Wageman, 1995 ; Campion et al., 1993, 1996 ; Guzzo, 1995) ลักษณะการพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิกในการทำงานเป็นทีมที่ก่อให้เกิดการประสานพลังของความร่วมมือ ด้วยการที่สมาชิกมีการพึ่งพาช่วยเหลือกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของทีม เป็นผลสำเร็จที่มีความสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ ในลักษณะของการแบ่งปันด้วยการให้ คำแนะนำ ด้านเทคนิคการปฏิบัติ และมีการแบ่งปันทรัพยากรแก่กัน มีการกำหนดเป้าหมายและภารกิจของ

ทีมงานร่วมกัน สร้างความชัดเจนด้วยการกำหนดเป้าหมาย ให้เป็นลายลักษณ์อักษร และมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการทำงานของสมาชิกทีมรวมถึงการพึ่งพาช่วยเหลือกันด้านข้อมูลป้อนกลับ และรางวัลตอบแทนที่เกิดจากการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาเพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน สิ่งต่างๆเหล่านี้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลของทีมงาน (Campion et al. 1993)

องค์ประกอบของทีม (Composition) องค์ประกอบของทีมเป็นลักษณะของทีม ที่มีความสำคัญ เนื่องจากทำให้ทีมงานมีพลังของความร่วมมือเป็นทีมงานที่มีความแข็งแกร่ง สัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมงาน ด้วยทักษะความสามารถที่หลากหลายของสมาชิกทีม ทำให้ทีมมีข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกมีความยืดหยุ่นในเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงาน และมีความชอบในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ขนาดของทีมงานมีจำนวนสมาชิกเหมาะสมกับภารกิจของทีม สามารถดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Campion et al. 1993, 1997) ซึ่ง Cohen (1994) แสดงความเห็นที่สอดคล้องว่า องค์ประกอบของทีมประกอบด้วย เทคนิคปฏิบัติที่เหมาะสม และทักษะที่เป็นความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล มีขนาดของทีมงานที่เหมาะสมและมีความมั่นคงภายในทีมงาน สมาชิกมีความรับผิดชอบ รักษาความร่วมมือไว้ภายในทีมงานได้ตลอดไป การสื่อสารมีประสิทธิภาพ มาตรฐานของทีมงานชัดเจน และ Yeatts and Hyten (1996) เสนอลักษณะองค์ประกอบของทีมที่ทำให้เกิดประสิทธิผล ในลักษณะของทีมงานที่สมาชิกทีมเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ ที่หลากหลาย ประเมินความสามารถในการผลิตได้ด้วยตนเอง ทีมงานมีขนาดเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถสร้างผลผลิตได้อย่างมีคุณภาพ ลดกระบวนการทำงานลง เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง สมาชิกทีมมีทักษะความชำนาญที่ตรงกับงาน มีการแบ่งปันความรู้ ทักษะความชำนาญของพวกเขากับคนอื่น ๆ ในทีมงาน นำไปสู่การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน จากองค์ประกอบของทีมงานดังกล่าวสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้สูงขึ้น เป็นผลให้ทีมงานมีประสิทธิผลเพิ่มสูงขึ้น

บริบทเชิงบริหาร (Context) เป็นการสนับสนุนช่วยเหลือของผู้บริหารที่สนับสนุนให้สมาชิกทีมมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ด้วยการจัดฝึกอบรมด้านการทำงานเป็นทีม เทคนิคการให้บริการอย่างมีคุณภาพ การสร้างสัมพันธภาพและสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสนับสนุนด้านทรัพยากรอย่างเพียงพอต่อการนำไปใช้ดำเนินงาน และมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารทุกระดับให้การสนับสนุนการทำงานเป็นทีม มีการสื่อสารและประสานความร่วมมือระหว่างทีมงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อการสร้างความร่วมมือ และเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพที่เกิดจากทีมงานเพิ่มขึ้น (Campion et al., 1993, 1997) ทีมงานสามารถสร้างผลการดำเนินงานให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ และสามารถดำเนินงานได้อย่าง

ต่อเนื่องในบริบทเชิงบริหารที่ผู้บริหาร ให้การสนับสนุน และให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม มีลักษณะที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีการให้รางวัลและผลตอบแทนที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากรอย่างเพียงพอต่อการนำไปใช้ดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ มีการกำหนดบทบาทและเป้าหมายของทีมอย่างชัดเจน มีมาตรฐานการปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจของสมาชิกทุกคน มีข้อมูลป้อนกลับให้สมาชิกทราบผลการดำเนินงานของพวกเขา สมาชิกทีมเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานจนบรรลุผลสำเร็จของทีมงาน มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย วัฒนธรรมองค์การที่มีการกำหนดลักษณะงานอย่างเหมาะสม กำหนดพันธกิจที่ชัดเจน มีความเป็นอิสระ มีสภาพแวดล้อมของการทำงานเป็นทีมที่ดี (Hackman and Oldham, 1980 ; Gladstein, 1984 ; Sundstrom, 1990) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อความร่วมมือ ทำให้ทีมงานสามารถเพิ่มผลงานให้มากขึ้น และทำให้งานดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง จนบรรลุผลสำเร็จเป็นประสิทธิผลของทีมงานที่เพิ่มขึ้น จากบริบทเชิงบริหารที่ผู้บริหารให้การสนับสนุน

กระบวนการทำงานเป็นทีม (Process) ลักษณะของทีมงานที่มีกระบวนการทำงานเป็นทีม เป็นลักษณะของการดำเนินงานภายใต้สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในรูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่สมาชิกใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพื่อการตัดสินใจของทีมงาน การสนับสนุนช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน ป้องกันและลดพฤติกรรมทะเลาะต่อหน้าที่ ใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ประสานพลังของทีมด้วยความร่วมมือกันของสมาชิกภายใต้กระบวนการทำงานเป็นทีม เป็นผลของความพยายามรวบรวมความแตกต่างของสิ่งเหล่านี้เข้าด้วยกัน ภายใต้บริบทของกระบวนการทำงานเป็นทีม สร้างผลลัพธ์ที่เกิดจากทีม ซึ่งองค์ประกอบของกระบวนการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย ความสามารถในงานของสมาชิก ทำให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าทีมงานสามารถดำเนินงานจนบรรลุผลสำเร็จได้ มีการแบ่งปันภาระงานกันอย่างยุติธรรม รวมถึงการสื่อสาร และประสานความร่วมมือกันภายในทีมงาน องค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้กระบวนการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีม (Campion et al., 1993, 1996) และกระบวนการทำงานเป็นทีม เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความพยายามทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีพร้อมเพรียงกัน ส่งเสริมให้เกิดความยึดมั่นผูกพัน สร้างสรรค์กระบวนการทำงานเป็นทีมให้ก้าวหน้า สมาชิกมีค่านิยมของการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทีมงานมีความมั่นคงให้ความสำคัญกับการแบ่งปันความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร สมาชิกมีความสามารถมากขึ้น ใช้ความรู้และทักษะดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผล มีการค้นคิดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน และดำเนินการตามแผนที่วางไว้ อภิปรายผลร่วมกัน เพื่อช่วยให้งานดำเนินงานของทีมมีความก้าวหน้ามากขึ้น (Hackman and Oldham, 1980) ทำให้เกิดประสิทธิผลของทีมงานเพิ่มสูงขึ้น

ปัจจุบันโรงพยาบาลในภาครัฐ ต้องเผชิญกับปัญหาจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์ การสื่อสาร ตลอดจนข้อความในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ทำให้ความต้องการบริการสุขภาพของประชาชนเปลี่ยนไป ผู้รับบริการเรียกร้องสิทธิในการที่จะรับบริการทางสุขภาพที่มีคุณภาพ การมีระบบประกันสังคม ระบบประกันสุขภาพ ทำให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการสุขภาพของสถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้องค์กรที่เป็นผู้รับผิดชอบจ่ายเงินค่าบริการสุขภาพ เลือกใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐ หรือการที่โรงพยาบาลภาครัฐมีแนวโน้มต้องเปลี่ยนแปลงไปเป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ ผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้โรงพยาบาลรัฐต้องมีการปรับตัว และพัฒนาภายในองค์กร ทั้งด้านบริหารและด้านบริการให้มีคุณภาพ ด้วยจุดประสงค์ต้องการเพิ่มประสิทธิผลของโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งอาจรับรองด้วยระบบ HA. หรือ ISO คุณภาพบริการสุขภาพ และประสิทธิผลของทีมการพยาบาล มีความสำคัญต่อองค์กรด้านสุขภาพ ทีมการพยาบาลที่สามารถให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลแล้วย่อมทำให้ ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศได้รับบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข ที่มุ่งหวังให้ประชาชนทุกคนได้รับการบริการด้านสุขภาพอย่างเสมอภาคและได้มาตรฐาน

จากความเป็นมาและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของ Champion et al. (1993) ได้มีการพัฒนา และนำไปใช้กับองค์กรที่ให้บริการด้านสถาบันการเงินและการธนาคาร และธุรกิจในด้านต่างอย่างแพร่หลาย ในองค์กรด้านสุขภาพมีการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะทีมการพยาบาลซึ่งมีบุคลากรจำนวนมากกว่าทีมในสาขาวิชาชีพอื่นที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล มีส่วนสำคัญในการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลมาตลอด จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมทั้งวิชาชีพเดียวกันและทำงานร่วมกับวิชาชีพอื่นเป็นสหสาขาวิชาชีพ เพื่อประสิทธิผลของงานบริการ ที่โรงพยาบาลมอบให้ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของทีมงาน อันประกอบด้วย การออกแบบงาน การพึ่งพาช่วยเหลือกัน องค์ประกอบของทีม บริบทเชิงบริหาร และกระบวนการทำงานเป็นทีม ซึ่งคาดว่าจะสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ปัญหาการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด
2. ลักษณะของทีมงาน ทั้งรายด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครหรือไม่ มีความสัมพันธ์กันในระดับใด และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด
3. ลักษณะของทีมงาน ในด้านต่างๆ ได้แก่ การออกแบบงาน การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก องค์ประกอบของทีม บริบทเชิงบริหาร กระบวนการทำงานเป็นทีม ตัวแปรด้านใดบ้างที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล ด้านผลิตภาพในงาน และด้านความพึงพอใจในงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของทีมงาน ด้านการออกแบบงาน การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก องค์ประกอบของทีม บริบทเชิงบริหาร กระบวนการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ลักษณะของทีมงาน ซึ่งประกอบด้วย การออกแบบงาน การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก องค์ประกอบของทีม บริบทเชิงบริหาร กระบวนการทำงานเป็นทีม ในการทำนายประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

แนวคิด เหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย

แนวคิดประสิทธิภาพของทีมงาน

ประสิทธิภาพของทีมงานสามารถสร้างความสำคัญ และเพิ่มความมั่นคงให้องค์กร ด้วยกลยุทธ์การทำงานร่วมกันเป็นทีม เน้นการพัฒนาทีมงาน ให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนใช้ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติ เพื่อการประเมินประสิทธิภาพของทีมงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ที่ผลการปฏิบัติงานมีปริมาณของผลผลิตหรือ

บริการเพิ่มขึ้น เป็นผลผลิตหรือบริการที่ได้มาตรฐาน ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการผลิตหรือบริการ ทั้งหมดเป็นผลผลิตภาพในงานที่เกิดจากการทำงานเป็นทีม (Campion et al. 1993) สำหรับองค์การพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลเป็นทีมมาเป็นเวลานาน และพัฒนาการดำเนินงานของทีมการพยาบาลมาจนปัจจุบัน มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล โดยสภาการพยาบาลและสมาคมพยาบาล พัฒนาการดำเนินงานของทีมการพยาบาลให้มีประสิทธิผลสูงขึ้น ตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การปฏิรูประบบสุขภาพ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิผลสูงสุด ต่อองค์การและประชาชนผู้รับบริการ บุญสม มิตรพระพันธ์ (2543:14) กล่าวถึง ความสามารถในการสร้างผลผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการ ประกอบด้วย 1) งานนั้นมีทีมการพยาบาลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขวิธีปฏิบัติได้ง่ายไม่ยุ่งยาก 2) ทรัพยากรที่ใช้มีการนำมาปรับและพัฒนาให้เกิดการเพิ่มผลงานในด้าน ปริมาณงาน คุณภาพงาน และประสิทธิภาพในการใช้งาน

ประสิทธิผลของทีมงาน เป็นสิ่งสำคัญที่องค์การทุกองค์การ กำลังเร่งพัฒนาให้เกิดขึ้น เนื่องจาก สามารถนำมาประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานในองค์การ และทำให้องค์การได้รับการยอมรับจากองค์การและบุคคลภายนอก ในความสามารถด้านการผลิตหรือบริการที่เกิดจากทีมงานในองค์การ เป็นผลการดำเนินงานที่สร้างความสำเร็จให้องค์การด้วยต้นทุนที่ต่ำ และรวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีความสุขและความพึงพอใจในงาน (Kreitner and Kinicki , 1992 : 400); (Moorhead and Griffin , 1998 : 328) ประสิทธิผลของทีมงานจึงเป็นผลลัพธ์ของการดำเนินงาน โดยทีมงาน ที่มีความก้าวหน้ามั่นคง สมาชิกในทีมทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความพึงพอใจในงาน สม่ครใจให้ความร่วมมือช่วยเหลือทีมงานอย่างเต็มความสามารถ และต่อเนื่อง Campion et al. (1993) ได้เสนอแนวคิด ประสิทธิผลของทีมงาน ประกอบด้วย ผลผลิตภาพในงาน และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติ

1) ผลผลิตภาพในงาน (Productivity) ตามแนวคิดของ Campion et al. (1993) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกในทีมงาน เพื่อให้งานในความรับผิดชอบของทีมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยที่สมาชิกทุกคนในทีม มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของทีมงาน ที่ต้องการเพิ่มปริมาณของการบริการหรือผลผลิตให้มากขึ้น เพิ่มคุณภาพของการให้บริการหรือผลผลิตให้สูงขึ้น รวมทั้งใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการบริการและผลผลิต มีการกำหนดมาตรฐาน และเป้าหมายของการปฏิบัติเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเทียบวัดคุณภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ซึ่งให้แนวคิดไว้ว่าการประเมินประสิทธิผล ต้องประกอบด้วยควมมีคุณภาพในการปฏิบัติของทีมงาน

ที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด สมาชิกมีความพึงพอใจในงาน และรักษาการทำงานร่วมกันเป็นทีมไว้ได้ต่อไป ซึ่งYeatts and Hyten (1998 : 50) ; Moorhead and Griffin (1998 : 328) อธิบายว่า ประสิทธิภาพของทีมงาน เป็นผลที่เกิดจากการดำเนินงานของทีม ในลักษณะที่มีการปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานมีความถูกต้องเหมาะสมและชัดเจน ด้วยต้นทุนการผลิตที่ต่ำ แต่เป็นผลงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการทำให้ผลงานของทีมได้รับการยอมรับ เป็นทีมงานที่มีความก้าวหน้ามั่นคงสร้างความเป็นเอกลักษณ์ให้กับองค์กร ด้วยผลงานของทีมที่บรรลุผลสำเร็จ อย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐานการปฏิบัติ มีประสิทธิภาพสูง ที่เกิดจากการที่ทีมงานมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขและความพึงพอใจในทีมงาน และผลงานของทีม ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้กล่าวว่า ผลผลิตภาพในงานที่สูง เป็นผลมาจากงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ในการศึกษาของ McNeese Smith (1995) อ้างถึงในรพีภรณ์ แคนเขตต์ (2543) ศึกษาผลิตภาพในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โดยศึกษาเกี่ยวกับ การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในเรื่องการบรรลุเป้าหมายของงาน คุณภาพการบริการ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีปริมาณงาน และผลการปฏิบัติงานสำเร็จตรงตามกำหนดเวลา ช่วยลดจำนวนวันลางาน อัตราการเข้าออกจากงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการช่วยลดความผิดพลาดในงาน ผลการศึกษาพบว่า ผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลชุมชนซีแอตเติล และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยลอสแอนเจลิส อยู่ในระดับสูง

2) ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติ (Employee Satisfaction) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม เป็นแรงผลักดันให้บุคคลใช้ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (Campion et al., 1993) มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (Hackman and Oldham, 1980) ที่กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าจะงานที่ตนปฏิบัติมีความสำคัญและมีความหมาย มีผลทำให้รับผิดชอบต่องานและผลของการกระทำ และภาวะรับแรงจูงใจสูงขึ้น มีความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพของการปฏิบัติงานสูงขึ้น (Herzberg, Mausner, and Snyderman, 1993 :44 ; Luthans, 1995 :125) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานที่สอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่มีต่องานที่ทำ ได้รับการตอบสนองตรงตามที่ต้องการ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและได้รับการยอมรับในผลงาน ก่อให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความสุขในการทำงานซึ่งแนวคิดของ Campion และคณะ วัดความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติที่เกิดจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ด้วยปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รางวัลผลตอบแทน การได้รับการยอมรับ การสื่อสาร การแบ่งความรับผิดชอบในทีม สิ่งต่างๆเหล่านี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมของผู้ปฏิบัติ ซึ่ง Campion และคณะถือว่า เป็นประสิทธิผลที่เกิดจากการทำงานเป็นทีม ในงานวิจัยของพวกเขาใช้พื้นฐานแนวคิดของ Hackman and Lawler III (1971)

จากแนวคิดประสิทธิผลของทีมงาน องค์ประกอบเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีปัจจัยที่เป็นความสัมพันธ์ส่งเสริม ซึ่ง Campion et al. (1993) ได้กำหนดปัจจัยเหล่านั้นในรูปแบบของลักษณะทีมงาน (Work group characteristics) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 5 ประการ คือ 1) การออกแบบงาน 2) การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก 3) องค์ประกอบของทีม 4) บริบทเชิงบริหาร 5) กระบวนการทำงานเป็นทีม ดังมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้

ลักษณะของทีมงาน

การออกแบบงาน (Job design)

การออกแบบงานมีความสำคัญ และมีผลต่อประสิทธิผลของทีมงานเป็นโครงสร้างที่ทำให้เกิดแรงจูงใจให้ทุกคนมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีม การออกแบบงานตามแนวคิดของ Campion และคณะ ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการบริหารตนเองของสมาชิกทีม (Self-management) โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกมีส่วนรับผิดชอบในการตัดสินใจร่วมกันในทุกขั้นตอนการทำงาน สมาชิกสามารถตัดสินใจในงานที่สำคัญๆได้ด้วยตนเอง 2) การมีส่วนร่วมของสมาชิก (Participation) ทุกคนได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดลักษณะทีมงาน และเสนอความคิดเห็นเรื่องงานที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ 3) งานมีความหลากหลาย (Task variety) ทุกคนได้มีโอกาสเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ได้ทำงานที่น่าสนใจมากขึ้น การมอบหมายงานมีการปรับเปลี่ยนในแต่ละวันทำให้มีการกระจายงานอย่างเหมาะสม 4) ทุกคนเห็นความสำคัญของงาน (Task significance) สมาชิกรับรู้ถึงงานที่ตนและทีมงานร่วมกันทำมีความสำคัญต่อผู้รับบริการงานที่ปฏิบัติมีความสำคัญกับการบริการขององค์กร 5) เอกลักษณะของงาน (Task identity) ทีมงานมีแนวคิดให้สมาชิกเป็นผู้กำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพ ทุกคนมีความรับผิดชอบงาน เป็นทีมงานที่มีลักษณะพิเศษ ปัจจัยต่างๆเหล่านี้เป็นแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจและทุ่มเทกับการทำงานมากขึ้น เห็นความสำคัญของงานที่ตนทำอยู่ว่ามีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนและบุคคลอื่น รวมทั้งสิ่งแวดล้อม เป็นผลให้มีทัศนคติที่ดีต่องาน พยายามทำงานจนบรรลุความสำเร็จร่วมกันหาแนวทางในการทำงานที่เป็นลักษณะเฉพาะสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของงาน

ให้เกิดขึ้น ซึ่งเอกลักษณ์ของงานเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น มีการประสานความร่วมมือกันภายในทีมงาน ให้งานบรรลุเป้าหมาย สร้างประสิทธิผลให้เกิดขึ้นกับทีมงาน รักษาความเป็นทีมงานไว้ได้ Hackmand, and Oldham (1980) ให้แนวคิดว่า ลักษณะงานที่มีความหลากหลายของทักษะ มีเอกลักษณ์ มีความสำคัญ มีผลต่อสภาวะทางจิตวิทยา ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความมีความหมายของงานมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น งานที่มีอิสระมีผลต่อความรับผิดชอบในผลงาน ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในความก้าวหน้าสูงขึ้น

การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก (Interdependence)

การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานร่วมกัน เป็นแบบอย่างของความร่วมมือ และความต้องการการเปลี่ยนแปลง เป็นการรวมลักษณะเฉพาะของสมาชิก แต่ละคนมารวมเป็นลักษณะของทีมงานที่มีเอกลักษณ์ มีการตัดสินใจร่วมกัน เพิ่มความรู้สึกความเป็นเจ้าของ และรับผิดชอบในผลงาน การแบ่งปันภาระรับผิดชอบทำให้เกิดการประสานความร่วมมือ ผลักดันให้ทีมงานดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย Campion (1993) ; Wageman (1995 : 145) ; Kiggundu (1983) ได้ให้องค์ประกอบของการพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก ประกอบด้วย 1) การพึ่งพาช่วยเหลือกันเรื่องงาน (Task Interdependence) ด้วยการแบ่งปันทรัพยากร ข้อมูลข่าวสาร วัสดุอุปกรณ์ให้กับสมาชิกคนอื่นๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ สมาชิกในทีมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นผลให้เกิดการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิผลของทีมงานเนื่องจากสมาชิกมีความรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น 2) สมาชิกพึ่งพาช่วยเหลือกันเรื่องเป้าหมาย (Goal interdependence) ทุกคนร่วมกันกำหนดเป้าหมายการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีการระบุพันธกิจอย่างชัดเจน เป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลของทีมงาน เป้าหมายการทำงานของสมาชิกสอดคล้องกับเป้าหมายของทีมงาน ทุกคนทำงาน โดย ยึดเป้าหมายของทีมงานเป็นหลัก 3) ข้อมูลป้อนกลับ และรางวัลตอบแทน (Interdependent feedback and reward) สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของทีม เป็นผลให้เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน เป็นทีม พัฒนาวิธีการทำงานให้มีผลผลิตหรือบริการมากขึ้น เพิ่มความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติ โดยสมาชิกได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลงาน เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น การประเมินผลการดำเนินงานเชื่อถือได้ รางวัลตอบแทนจากผลงาน ให้ความสำคัญกับสมาชิกทีมงานเป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sherit (1966) ที่ว่า การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิกสร้างความชัดเจนในการบริหาร ทีมงานมีอิสระในการกำหนดเป้าหมายที่ดีกว่า ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานร่วมมือ เป็นพลังนำไปสู่ประสิทธิผลของทีมงาน และ Thomson (1964) สนับสนุนว่า การพึ่งพาช่วยเหลือกันในทีมงานทำให้ทีมงานมีความมั่นคง มีการประสานงานกันเกิดการรวมพลังกันอย่างชัดเจน ทำงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับ Liden, and Mitchell (1983) ; Guzzo

(1995) ที่กล่าวว่า การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิกมีผลต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทีม สมาชิกมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายของทีมงาน ทุกคนทำงานด้วยความตั้งใจ ทุ่มเททำงานหนักเพื่อทีมอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นพลังของความสำเร็จ

องค์ประกอบของทีม (Composition)

องค์ประกอบของทีม เป็นลักษณะที่ทำให้เกิดประสิทธิผล ของกระบวนการทำงานเป็นทีม และผลงานที่กำหนดขึ้นสร้างทีมงานให้มีความแข็งแกร่ง มีพฤติกรรมการทำงานร่วมกันที่เหมาะสม สมาชิกทีมเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถปฏิบัติงานที่ยากขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยประสบการณ์ และทักษะที่หลากหลายของสมาชิก ขนาดของทีมงานเหมาะสมกับภาระงาน มีการเรียนรู้วิธีปฏิบัติงานที่หลากหลาย เป็นผลให้งานมีความน่าสนใจ สมาชิกทุกคนในทีมเกิดความมั่นใจ ร่วมมือกันปฏิบัติงานจนบรรลุความสำเร็จ และสร้างแรงจูงใจให้ชอบทำงานร่วมกันเป็นทีม มีเอกลักษณ์ของทีมงาน (Hackman and Oldham, 1980 ; Campion et al., 1993) เสนอ ลักษณะที่เป็นองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 1) ความหลากหลายของสมาชิก (Heterogeneity) ทีมที่มีสมาชิก มีความหลากหลายในความสามารถ และประสบการณ์การทำงาน เป็นผลให้เกิดพลังสู่ความสำเร็จ จากความเชี่ยวชาญในงานของสมาชิก มีพื้นฐานวิธีการทำงานที่หลากหลาย มีทักษะและความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ 2) สมาชิกมีความยืดหยุ่น (Flexibility) ในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายมีความรู้เกี่ยวกับงานอื่นๆนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ สามารถทำงานแทนกันได้ทำให้งานบรรลุความสำเร็จ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพความเป็นสมาชิกในทีม ก็สามารถทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มคุณภาพของผลงานให้มีความสมบูรณ์ ด้วยการทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ 3) มีจำนวนสมาชิกในทีม (Relative size) ที่เหมาะสมกับภาระงานในความรับผิดชอบของทีม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นความต้องการบรรลุความสำเร็จร่วมกันของสมาชิกทีม 4) สมาชิกชอบทำงานร่วมกันเป็นทีม (Preference for team work) ความพึงพอใจในทีมงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ประสิทธิผลของทีมงานสูงขึ้น จากลักษณะความเป็นปีกแผ่นของทีมงาน สามารถดึงดูดความต้องการเข้ามาเป็นสมาชิกทีม เป็นผลให้ผลงานของทีมงานเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Certo (1994) ; Cohen (1994) ; Yeatts and Hyten (1998) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้ทีมงานมีประสิทธิภาพคือ ความรู้ความชำนาญของสมาชิกที่หลากหลาย ขนาดของทีมงานที่เหมาะสมกับภาระงาน มีความมั่นคงในทีมงานที่สมาชิกมีความยึดเหนี่ยวผูกพันกันสูง

บริบทเชิงบริหาร (Context)

บริบทเชิงบริหาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ โดยการจัดสรรทรัพยากร ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอกับความจำเป็น ทีมงานจะบรรลุผลสำเร็จได้ต้องมีการบริหารจัดการ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารให้การสนับสนุน จัดให้มีการฝึกอบรม สร้างความรู้และ ทักษะในการทำงานเป็นทีม กระบวนการสื่อสารมีประสิทธิภาพ ข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อการ ตัดสินใจ ทุกคนมีอิสระในการทำงาน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นทีมงาน ทำงานจนบรรลุความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ (Campion et al., 1993) เป็นปัจจัยให้เกิดการขยายผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ด้วยการให้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง (Sundstrom et al., 1990); (Guzzo and Shea, 1992) ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริบทเชิงบริหารตามแนวคิดของ Campion และคณะ ประกอบด้วย 1) การฝึกอบรม (Training) สมาชิกได้รับคำแนะนำและการอธิบาย เทคนิคและวิธีการปฏิบัติงาน โดยเข้ารับการฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ที่เน้นคุณภาพการปฏิบัติ เทคนิคการตัดสินใจโดยทีมงาน สอดคล้อง กับ Hackman and Oldham (1980) กล่าวสนับสนุนว่า การฝึกอบรมให้สมาชิกมีทักษะที่ตรงกับ งาน โดยการให้คำปรึกษาแนะนำ ทำให้เกิดการเรียนรู้ สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลสูง เนื่องจากสามารถนำทักษะความชำนาญของตนมาใช้กับงานที่รับผิดชอบได้โดยตรง 2) ผู้บริหารให้ การสนับสนุนด้านทรัพยากร (Managerial support) ทีมงานได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มี ทรัพยากรตามความต้องการ เพื่อปฏิบัติงานจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จ เกิดประสิทธิผลของทีมงาน 3) การสื่อสารและการประสานความร่วมมือระหว่างทีมงาน (Communication / Cooperation between team) ทำให้ทีมมีความสามารถรับผิดชอบได้มากขึ้น เพิ่มระดับความสำคัญของทีมงาน และความมีประสิทธิภาพ ด้วยการที่สมาชิกมีการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทรศนะใน เรื่องงานกับสมาชิกทีมอื่นเป็นประจำ ทำให้การแข่งขันกันเองมีน้อย ทุกคนในองค์การประสาน ความร่วมมือกัน ดำเนินการให้ภารกิจขององค์การ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย Cohen et al. (1994) กล่าวถึง องค์ประกอบของบริบทเชิงบริหาร ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลของทีมงานต้องมีพลังของ ความร่วมมือ มีข้อมูลข่าวสารเพียงพอ สมาชิกได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้และทักษะในการ ปฏิบัติงานสูงขึ้น และทรัพยากรมีเพียงพอในการดำเนินการ รางวัลตอบแทน เป็นส่วนที่เพิ่มความ ต้องการให้ทีมงานประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดประสิทธิผลของทีมงานสูงขึ้น

กระบวนการทำงานเป็นทีม (Process)

กระบวนการทำงานเป็นทีม เป็นการดำเนินไปของทีมงานอัน ได้แก่ การออกแบบงาน การพึ่งพาช่วยเหลือกัน องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม บริบทเชิงบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของทีมงานในประเด็นความพึงพอใจในงาน (Campion et al., 1993) โดยการประสานความร่วมมือ ความเอาใจใส่ห่วงใยของสมาชิก การแบ่งปันทักษะ และประสบการณ์ความเชี่ยวชาญ การประยุกต์ใช้สิ่งประดิษฐ์ใหม่กับการปฏิบัติงาน เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ (Cohen et al., 1994) กระบวนการทำงานเป็นทีมจึงเป็นการดำเนินไปของลักษณะทีมงานลักษณะอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของทีมงาน เป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทีมงาน ที่สนับสนุนช่วยเหลือกัน แบ่งปันกันเรื่องความรู้ ความเชี่ยวชาญ และภาระงาน มีการประสานความร่วมมือ เกิดความสามัคคี มีการประสานพลังที่เป็นลักษณะพิเศษเป็นเอกลักษณ์ของทีมงาน ทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิผลสูงขึ้น ทีมงานมั่นคงเป็นแรงยึดเหนี่ยวของสมาชิกในทีมงาน รักษาผลการดำเนินงานให้อยู่ในระดับสูงตลอดไป Champion และคณะ ให้กำหนดปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม ซึ่งต้องประกอบด้วย 1) ความสามารถในงานของสมาชิก (Potency) สมาชิกมีความเชื่อมั่นสูงว่า ทีมงานมีความสามารถดำเนินงานให้บรรลุความสำเร็จ สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ทุกคนมีน้ำใจต่อกัน มีความเชื่อมั่นว่าตนเองและทีมงานมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความคาดหวังในระดับที่สูงขึ้น เป็นพลังกระตุ้นให้เกิดความพยายาม และทำงานหนักเพื่อทีมงาน มีความสามัคคีเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อกัน จนเป็นทีมงานที่มีพลังยึดเหนี่ยวสูง 2) มีการสนับสนุนช่วยเหลือกันทางสังคมของสมาชิกด้วยความจริงใจ (Social support) ทีมงานให้โอกาสทุกคนทำงานที่ตนเองสนใจ และมีความถนัด สนับสนุนซึ่งกันและกันในเรื่องงาน สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือสมาชิกทีมคนอื่นๆ เกี่ยวกับการทำงาน ประสานงานกันเพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงาน สนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม 3) มีการแบ่งปันภาระงานกันทำ (Workload Sharing) เพื่อให้สมาชิกมีความสามารถในการรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ป้องกันการอ้อมแรงของสมาชิก โดยการที่สมาชิกทุกคนในทีมงาน มีการแบ่งภาระงานกันอย่างยุติธรรม สมาชิกให้ความช่วยเหลือกันในเรื่องงานอย่างเท่าเทียมกัน 4) มีการสื่อสารและประสานความร่วมมือกันภายในทีมงาน (Communication / Cooperation within the team) ติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย แบ่งปันข้อมูลข่าวสารกันกับสมาชิกคนอื่นๆ เกี่ยวกับเรื่องงาน มีการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกและบุคลากรคนอื่นๆ เกิดความไว้วางใจกันภายในทีมงาน มีการประชุมอภิปรายกันอย่างกว้างขวาง เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่ทุกคนยอมรับ ทุกคนมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ประสานการทำงานร่วมกันจนงานบรรลุผลสำเร็จเกิดประสิทธิผลในระยะยาว (Campion et al., 1993) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของกระบวนการทำงานเป็นทีม ทุกคนทำงานร่วมกัน

ด้วยความสามัคคีพร้อมเพรียง ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนมีความยึดมั่นผูกพันกันในทีมงาน ให้ความสำคัญกับสมาชิก แบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญแก่สมาชิกคนอื่น เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ นำมาใช้ได้ตรงกับงาน มีกลยุทธ์การดำเนินงานเหมาะสม เหล่านี้เป็นกระบวนการทำงานเป็นทีมที่ทำให้เกิดประสิทธิผลของทีมงาน (Hackman and Oldham, 1980)

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานดังนี้

1. ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง
2. ลักษณะของทีมงาน ซึ่งประกอบด้วย การออกแบบงาน การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก องค์ประกอบของทีม บริบทเชิงบริหาร กระบวนการทำงานเป็นทีมทั้งรายด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
3. ตัวแปรลักษณะของทีมงาน ซึ่งประกอบด้วย การออกแบบงาน การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก องค์ประกอบของทีม บริบทเชิงบริหาร กระบวนการทำงานเป็นทีม สามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ทีมการพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยพยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกันมากกว่า 1 ปี ในแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ห้องคลอด ห้องผ่าตัด หอผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม หอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข สังกัดกระทรวงกลาโหม สังกัดกรุงเทพมหานคร สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ

ลักษณะของทีมงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ที่ได้จากแนวคิดของ Campion et al. (1993) ดังนี้คือ 1) การออกแบบงาน 2) การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก 3) องค์ประกอบของทีม 4) บริบทเชิงบริหาร 5) กระบวนการทำงานเป็นทีม

2.2 ตัวแปรตาม

ประสิทธิผลของทีมการพยาบาล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ 1) ผลผลิตปฏิบัติงาน 2) ความพึงพอใจในงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของทีมงาน หมายถึง ลักษณะของทีมและการปฏิบัติงานร่วมกันของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ด้วยการใช้ความรู้ความสามารถของสมาชิกแต่ละคนมาร่วมกันดำเนินงานของทีมให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีปัจจัยที่เป็นลักษณะของทีมงานที่สนับสนุนดังนี้ คือ 1) การออกแบบงาน 2) การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก 3) องค์ประกอบของทีม 4) บริบทเชิงบริหาร 5) กระบวนการทำงานเป็นทีม ตามแนวคิดของ Campion et al. (1993)

การออกแบบงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานของสมาชิกในทีมพยาบาล ที่ทุกคนสามารถบริหารตนเองได้ มุ่งเน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการตัดสินใจ ลักษณะงานมีความหลากหลาย ทุกคนเห็นความสำคัญของงาน เป็นงานที่มีเอกลักษณ์

การพึ่งพาช่วยเหลือกันของสมาชิก หมายถึง ลักษณะการทำงานของสมาชิกทีมพยาบาลที่ทุกคนมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในเรื่องงานและเป้าหมายการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ ข้อมูลป้อนกลับมีความสัมพันธ์กับรางวัลและผลตอบแทน จากการเป็นสมาชิกในทีมงานที่ทุ่มเทความพยายามและความสามารถเพื่อทีมงาน

องค์ประกอบของทีม หมายถึง ลักษณะของทีมพยาบาล ที่สมาชิกในทีมงานมีความหลากหลายในความสามารถ มีประสบการณ์และทักษะการทำงานที่เชี่ยวชาญ รู้และเข้าใจในงานของกันและกัน สามารถทำงานแทนกันได้ เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ สมาชิกมีความยึดหยุ่นในการทำงาน ขนาดของทีมมีสมาชิกที่เหมาะสมกับภาระงาน และทุกคนชอบทำงานร่วมกันเป็นทีม

บริบทเชิงบริหาร หมายถึง ลักษณะของทีมพยาบาล ที่ผู้บริหารให้การสนับสนุน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมแก่สมาชิกทีมพยาบาลทุกคนด้านเทคนิคบริการที่มีประสิทธิภาพเพียงพอให้การสนับสนุนแนวคิดการทำงานเป็นทีม มีการสื่อสารและประสานความร่วมมือระหว่างทีมงาน

กระบวนการทำงานเป็นทีม หมายถึง ลักษณะการทำงานของทีมพยาบาล ที่สมาชิกทุกคนมีความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ และเชื่อมั่นว่าทีมงานสามารถทำงานบรรลุความสำเร็จ ทุกคนสนับสนุนช่วยเหลือกันทางสังคม แบ่งปันภาระงานกันอย่างยุติธรรม มีการสื่อสาร และประสานความร่วมมือกันเป็นทีม

ประสิทธิผลของทีมการพยาบาล หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากทีมการพยาบาล ซึ่งเป็นพยาบาลประจำการ ที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานร่วมกันในทีมมากกว่า 1 ปีในหอผู้ป่วย ประเมินได้จาก 1) ผลผลิตในงาน ด้านปริมาณการบริการพยาบาล คุณภาพการบริการพยาบาล และประสิทธิภาพการพยาบาล ที่ได้มาตรฐาน และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย 2) ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติที่มีต่อรางวัล ผลตอบแทน ความก้าวหน้ามั่นคงในงาน สภาพในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับร่วมงาน และ สัมพันธภาพกับผู้บริหาร

ผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานของสมาชิกทีมการพยาบาล ที่ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญเฉพาะบุคคลร่วมกันให้บริการพยาบาล มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้านคือ

1 ด้านปริมาณบริการพยาบาล หมายถึง ผลงานที่มีการกำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานในเชิงจำนวน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ผลงานสำเร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่กำหนด

2 ด้านคุณภาพบริการพยาบาล หมายถึง ผลงานที่เกิดจากการนำความรู้ และความสามารถ และทักษะความชำนาญมาใช้ปฏิบัติการพยาบาล อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ และได้มาตรฐานตามหลักวิชา ปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน เป็นผลงานที่มีความถูกต้อง ตรงกับปัญหาของผู้มารับบริการ ให้บริการพยาบาลที่เป็นองค์รวม มีการรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติการพยาบาล และนำมาปรับปรุงแก้ไข ค้นหาแนวทางการปฏิบัติที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ลดอัตราการปฏิบัติงานที่ไม่บรรลุผลสำเร็จลงให้เหลือน้อยที่สุด

3 ด้านประสิทธิภาพบริการพยาบาล หมายถึง ผลงานที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน มีการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้ตลอดเวลา มุ่งเน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพสูง ค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนการบริการที่ต่ำ สมาชิกมีความรู้ และความชำนาญในการใช้เครื่องมือเป็นอย่างดี

ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพยาบาลประจำการซึ่งเป็นสมาชิกทีมพยาบาล ในหอผู้ป่วย ที่มีต่องานที่รับผิดชอบ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลตอบแทน ความก้าวหน้ามั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือ ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ซึ่งขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ สาขาการพยาบาลและ ผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ซึ่งมีประสบการณ์ปฏิบัติงานร่วมกันในทีมพยาบาลมาแล้ว เป็นระยะเวลา มากกว่า 1 ปี ในแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ห้องผ่าตัด ห้องคลอด หอผู้ป่วยสูติ - นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม หอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ทีมการพยาบาล หมายถึง ทีมพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม ในหอผู้ป่วย เพื่อปฏิบัติการพยาบาลหรืองานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ได้ผล งานตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม

โรงพยาบาลของรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไปที่ให้บริการสุขภาพด้านต่าง ๆ มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป อยู่ในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กรุงเทพมหานคร ทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร และหัวหน้าหอผู้ป่วยในการกำหนดนโยบายของ กลุ่มงานการพยาบาล เพื่อการพัฒนาประสิทธิผลของทีมการพยาบาล
2. เป็นแนวทางการพัฒนาลักษณะทีมงานในโรงพยาบาล และบุคลากรทีมอื่น ๆ ให้มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็ง ประสานการทำงานร่วมกันเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพของโรงพยาบาล ให้การดูแลรักษาผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ตามนโยบายของการปฏิรูประบบสุขภาพ
3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ลักษณะของทีมงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลของกลุ่มงาน การพยาบาล และโรงพยาบาลในอนาคต
4. เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ กับการสร้างทีมงานในองค์การพยาบาล และทีมงานอื่นๆในโรงพยาบาลให้สามารถสร้างประสิทธิผลของทีมงานเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านผลิตภาพในงาน และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มอบบริการสุขภาพที่มีทั้ง ปริมาณบริการ คุณภาพบริการ และประสิทธิภาพบริการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ให้กับผู้มารับบริการ