

ผลของโปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกสูติกรรมโรงพยาบาลทั่วไปแห่งหนึ่ง

ดวงดี ศรีสุขวัน*, พัทธกรณ อารีย์**, เนตรชนก ศรีทุมมา***

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยชนิดกึ่งทดลองแบบสองกลุ่มวัดก่อนและหลังการทดลอง เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมก่อนกับหลังใช้โปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในแผนกสูติกรรมในโรงพยาบาลทั่วไปแห่งหนึ่ง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ประชากรเป็นผู้มารับบริการที่แผนกสูติกรรมในโรงพยาบาลทั่วไปแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 30 คน และกลุ่มควบคุม 30 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับการบริการพยาบาลจากพยาบาลที่ได้รับการมอบหมายตามโปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาล และกลุ่มควบคุมได้รับการบริการพยาบาลจากพยาบาลที่ได้รับการมอบหมายงานตามหน้าที่ เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ โปรแกรมการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย แผนการสอน และคู่มือการทำงานเป็นทีม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความตรงเชิงเนื้อหาของแผนการสอน คู่มือการทำงานเป็นทีม แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกสูติกรรมได้ค่า 0.90, 0.86, 1.00 และ 0.97 ตามลำดับ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้ค่า 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติทดสอบค่าทีแบบสองกลุ่มอิสระ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มทดลอง มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 82.76) กลุ่มควบคุม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 66.31) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มทดลองสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าควรมีการพัฒนาการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในผู้ปฏิบัติงานในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดในโรงพยาบาลทั่วไป

คำสำคัญ : โปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาล, ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ

* นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารทางการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

** รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

Corresponding author, email: dsrisukwan@gmail.com, Tel. 089-9183326

Received : March 4, 2021; Revised : June 28, 2021; Accepted : July 6, 2021

The Effect of the Nursing Team Work Program on Client's Satisfaction of Obstetric Department in a General Hospital

Duangdee Srisukwan*, Patcharaporn Aree**, Netchanok Sritoomma***

Abstract

The objective of this two group Quasi-experimental research was to study the effect of the nursing team work program on client's satisfaction of the obstetric department in a general hospital. The population were clients admitted at the obstetric department of a general hospital. There were 60 respondents that were divided into 30 for experimental group and 30 for control group. The subjects in the experimental group received nursing care from nurses under the delegation according to the nursing teamwork program, and the subjects in the control group received nursing care from nurses under a functional delegation. The research instruments comprised of a teaching plan, a teamwork manual, a demographic data questionnaire, and a client's satisfaction questionnaire. Content validity of the teamwork manual, the teaching plan, the demographic data questionnaire, and the client's satisfaction questionnaire were 0.90, 0.86, 1.00 and 0.97, respectively. The reliability of this client's satisfaction questionnaire using Cronbach's Alpha Coefficient was 0.98. Data were analyzed using descriptive statistics and independent t-test.

The research results revealed that the average score of satisfaction of the experimental clients was at a high level (82.76%) and the satisfaction of the control clients was at a moderate level (66.31 %). The average score of satisfaction of the experimental group was higher than that of the control group significantly ($p < .05$). The results of this research are applicable for improving the nursing team work of nurses, who work at the obstetric department in a general hospital.

Keywords : Nursing team work program, Satisfaction, Client

* Graduate student of Master Program in Nursing Management, Faculty of Nursing, Christian University

** Associate Professor Doctor, Faculty of Nursing, Christian University

*** Assistant Professor Doctor, Faculty of Nursing, Christian University

Corresponding author, email: dsrisukwan@gmail.com, Tel. 089-9183326

Received : March 4, 2021; **Revised :** June 28, 2021; **Accepted :** July 6, 2021

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

หน่วยงานสูติกรรมเป็นหน่วยงานสำคัญหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล การปฏิบัติงานของทีมงานพยาบาลมีความสำคัญต่อทั้งผู้คลอดและทารกในครรภ์ เพราะช่วงเวลาของการคลอดนับเป็นช่วงเวลาที่มีความเสี่ยงของชีวิตของทารกในครรภ์ซึ่งต้องการการดูแลอย่างปลอดภัย งานของพยาบาลในหน่วยงานสูติกรรมเป็นงานที่ผสมผสานการดูแลผู้คลอดตลอดระยะเวลาของการคลอด คือระยะก่อนคลอด ระยะคลอด และระยะหลังคลอด 2 ชั่วโมง จนถึงส่งต่อมารดาและทารกไปหอผู้ป่วยหลังคลอด (สุกัญญา ปรีชญกุล และนันทพร แสนศิริพันธ์, 2553) โดยพยาบาลจะต้องนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ให้ครอบคลุมทั้งด้านการดูแล รักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟู ซึ่งบุคลากรพยาบาลจะต้องใช้ความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง รวมทั้งเทคนิคและทักษะต่าง ๆ ในการดูแลผู้คลอด เพื่อให้มารดาและทารกได้รับความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน ดังนั้นงานของพยาบาลในหน่วยงานสูติกรรมถือว่าเป็นงานที่ซับซ้อน มีปัจจัยเสี่ยงมากมาย และผลของความเสี่ยงนอกจากจะกระทบต่อผู้คลอดและครอบครัวแล้ว ยังกระทบต่อบุคลากรการพยาบาล และองค์การด้วย เพราะทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อาจเกิดข้อร้องเรียนหรือการฟ้องร้อง ส่งผลให้หน่วยงานและองค์การเสื่อมเสียชื่อเสียง ดังนั้นพยาบาลในหน่วยงานสูติกรรม นอกจากจะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาการแล้ว ยังต้องใช้ความสามารถในการประสานความร่วมมือ การมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจจากบุคลากรในทีมงานพยาบาล เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ลักษณะงานในห้องคลอดของโรงพยาบาลทั่วไป มีการแบ่งส่วนความรับผิดชอบบุคลากรทางการพยาบาลตามระยะของการคลอด พยาบาลในห้องคลอดจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือสนับสนุนผู้คลอดที่สำคัญยิ่ง เพื่อจะช่วยเหลือความกลัว ความตึงเครียด ความวิตกกังวล และความเจ็บปวดในระยะคลอดให้กับผู้คลอดได้ ตลอดจนส่งเสริมการปรับตัวให้กับผู้คลอดเพื่อให้การคลอดดำเนินไปด้วยดี เกิดประสบการณ์ที่ดีต่อการคลอด มีความพึงพอใจต่อการคลอดมากขึ้น (อารีรัตน์ สีกกล้า, 2551) หน่วยงานหลังคลอดมีหน้าที่ดูแลมารดาและทารกต่อเนื่องจากห้องคลอด จนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน โดยแบ่งงานเป็นระยะตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน จากลักษณะงานของห้องคลอดและหน่วยงานหลังคลอดที่กล่าวมา ทำให้บุคลากรต่างคนต่างทำงาน ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ บุคลากรมุ่งทำงานของตนให้เสร็จ ขาดการวางแผนร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาลระพีวิทยาระหว่าง พ.ศ. 2560-2562 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านของการพยาบาลร้อยละ 80.5, 82.6 และ 83.5 ตามลำดับ (หน่วยบริการข้อมูล งานพัฒนาศูนย์การพยาบาลระพีวิทยาระหว่าง พ.ศ. 2562) ซึ่งยังต่ำกว่าเป้าหมายของหน่วยงาน คือร้อยละ 85 ขึ้นไป และจากการสัมภาษณ์หญิงตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการในหน่วยงานห้องคลอด จำนวน 10 คน พบว่า หญิงตั้งครรภ์ไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน และไม่เป็นแนวทางเดียวกันจากพยาบาลในห้องคลอด นอกจากนี้การพบทวนตัวชีวิตด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกสูติกรรมทั้งในห้องคลอด และหอผู้ป่วยหลังคลอด พบว่า ด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในด้านการดูแลต่อเนื่อง การรับทราบข้อมูลปัญหา และสามารถแก้ไขได้อย่างครอบคลุมตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้อาจเกิดจากการขาดการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพยาบาลในหน่วยงานสูติกรรมซึ่งทำให้เกิดผลเสียต่อคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพของงาน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ และจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานสูติกรรมของยิ่งขวัญ อยู่รัตน์ (2553) โดยใช้แนวคิดของสมิธ (Smith, 2001) พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานสูติกรรม ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) การสนับสนุนและให้การดูแลช่วยเหลือของพยาบาล 2) การสร้างสัมพันธภาพระหว่างมารดาและทารกและการเลี้ยงดูบุตร 3) การมีส่วนร่วมของสามีและครอบครัว 4) การจัดการความเจ็บปวดในขณะคลอดและหลังคลอด

5) การดูแลที่ต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาล 6) การได้รับทราบข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ ในทุกระยะ และ 7) การเตรียมความพร้อมก่อนกลับบ้าน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานสูติกรรม ต้องอาศัยการดูแลของทีมพยาบาลในหน่วยงาน ดังนั้นการแก้ไขปัญหาคควรให้พยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดมีการทำงานร่วมกันมากขึ้น หรือทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการให้การดูแลที่ดีแก่หญิงตั้งครรภ์และทารก การทำงานของหน่วยงานสูติกรรมเป้าหมายคือ ให้การดูแลหญิงตั้งครรภ์และทารกในครรภ์ให้มีสุขภาพดีปลอดภัย ซึ่งไม่อาจดำเนินการได้ด้วยบุคคลเพียงคนเดียว จำเป็นต้องอาศัยการทำงานประสานกันเป็นทีมเพื่อการดูแลมารดาและทารกให้ได้รับความปลอดภัย ปราศจากภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ ในการบริการพยาบาลหากมีการทำงานเป็นทีมการพยาบาลที่ดี มีการจัดการภายในทีมโดยมีการมอบหมายงานที่ดี มีการร่วมมือประสานงานของพยาบาลเป็นอย่างดี และมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการพยาบาล ดังตัวอย่างการวิจัยการทำงานเป็นทีมการพยาบาลของพริยา คงรอดเพชรน้อย สิ่งห้างชัย และเบญจวรรณ พุทธิอังกูร (2561) ที่ได้ใช้แนวคิดการทำงานเป็นทีมของรอบบินส์ (Robbins, 2005) ผลการศึกษาพบว่า ผลของการพัฒนาการทำงานเป็นทีมทำให้ผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นมีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลสูงขึ้น และนำมาปรับใช้ในการให้บริการเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

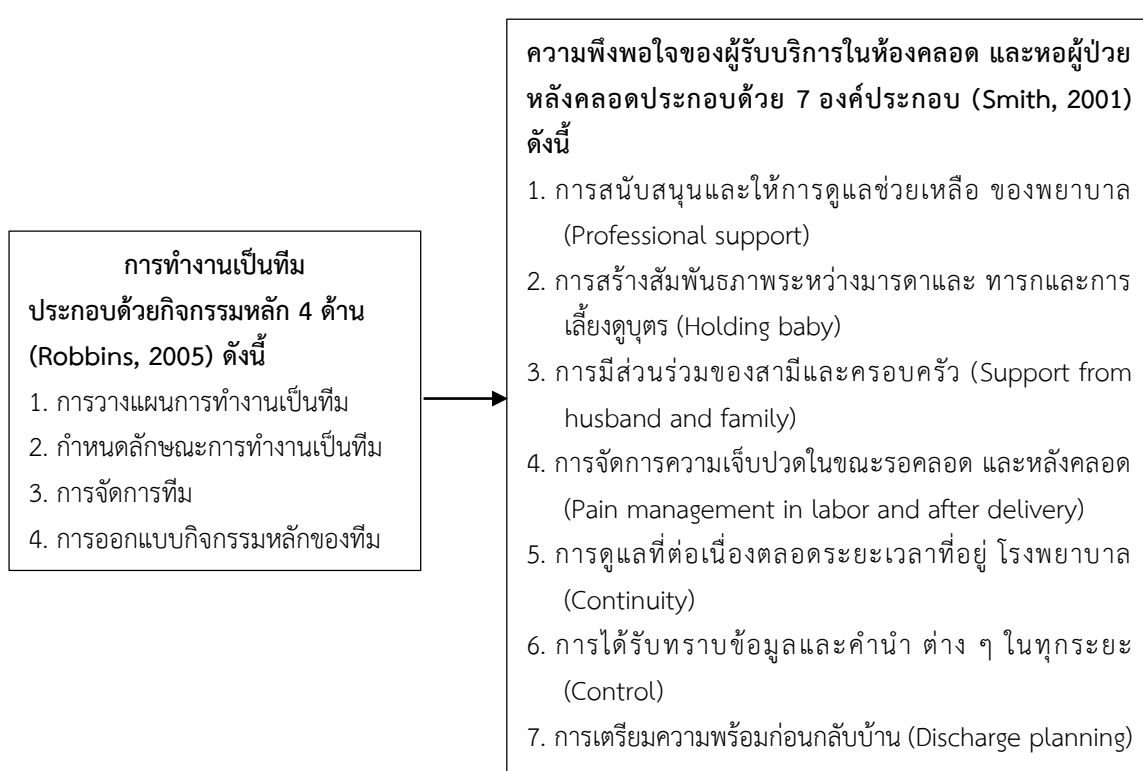
การทำงานเป็นทีมส่งผลดีต่อองค์กรในหลายด้าน Sharon (2005) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม พบว่า ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม คือ การรับรู้เกี่ยวกับผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีม เช่น การหายจากโรค อัตราการเจ็บป่วยหรือพิการลดลง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น เป็นต้น (จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช, 2559) การทำงานเป็นทีมนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเพิ่มความสามารถและการปฏิบัติงานของทีมงาน (Roming, 1996) การทำงานเป็นทีมสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของรอบบินส์ (Robbins, 2005) โดยการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มีกิจกรรมการทำงานเป็นทีม 4 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผนการทำงานเป็นทีม 2) การกำหนดลักษณะการทำงานเป็นทีม 3) การจัดการการทำงานเป็นทีม และ 4) มีการออกแบบกิจกรรมหลักของทีมงาน ซึ่งกิจกรรมที่กล่าวมานี้เป็นกิจกรรมที่สำคัญของการสร้างทีมงานเพื่อให้สามารถที่จะพัฒนาและปรับปรุงหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร จากการศึกษาของแคมเปียน เปปเปอร์ และเมดsker (Campion, Pepper & Medsker, 1996) ที่พบว่า การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมร่วมกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และจากการทบทวนตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกสูติกรรมดังที่กล่าวมาแล้ว พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากเกิดการขาดความร่วมมือหรือประสานงานระหว่างบุคลากรทางการพยาบาลในหน่วยงานสูติกรรม โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ทำให้อัตราความพึงพอใจไม่ถึงเกณฑ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ผู้วิจัยจึงสนใจนำการทำงานเป็นทีมการพยาบาล หรือการมอบหมายงานเป็นทีมตามแนวคิดของ รอบบินส์ (Robbins, 2005) มาพัฒนาโปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในหน่วยงานสูติกรรมเพื่อใช้ในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้นและเพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดในโรงพยาบาลทั่วไประหว่างกลุ่มที่ได้รับบริการพยาบาลจากพยาบาลที่ใช้โปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลกับกลุ่มที่ได้รับบริการพยาบาลจากพยาบาลที่ได้รับการมอบหมายงานตามปกติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องคลอดต่อเนื่องไปจนถึงหอผู้ป่วยหลังคลอดก่อนและหลังใช้โปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในแผนกสูติกรรมในโรงพยาบาลทั่วไป ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเลือกประยุกต์แนวคิดการทำงานเป็นทีมของโรบินส์ (Robbins, 2005) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการจัดการทีมของพยาบาล และด้านการออกแบบกิจกรรมหลักของทีม ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลกระทุ่มแบนซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการพยาบาล ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของสมิธ (Smith, 2001) เพื่อเป็นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เฉพาะเจาะจงและตรงกับความต้องการมากที่สุด เนื่องจากเป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาในการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด ซึ่งประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการสนับสนุนและให้การดูแลช่วยเหลือของพยาบาล (Professional support) ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างมารดาและทารกและการเลี้ยงดูบุตร (Holding baby) ด้านการมีส่วนร่วมของสามีและครอบครัว (Support from husband and family) ด้านการจัดการความเจ็บปวดในขณะคลอดและหลังคลอด (Pain management in labor and after delivery) ด้านการดูแลที่ต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่อยู่โรงพยาบาล (Continuity) ด้านการได้รับทราบข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ ในทุกระยะ (Control) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมของห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด (Environment) และด้านการเตรียมความพร้อมก่อนกลับบ้าน (Discharge planning) ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษา 7 องค์ประกอบ โดยตัดด้านการจัดการสภาพแวดล้อมของห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดออก เนื่องจากการจัดการสภาพแวดล้อมไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมการพยาบาล



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - experimental research) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องคลอดต่อเนื่องไปจนถึงหอผู้ป่วยหลังคลอดก่อนและหลังใช้โปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในแผนกสูติกรรมในโรงพยาบาลทั่วไป

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการคลอดที่ห้องคลอด และต่อเนื่องไปจนถึงหอผู้ป่วยหลังคลอด โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึงสิงหาคม พ.ศ. 2563

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ป่วยที่มารับบริการคลอดที่ห้องคลอด และต่อเนื่องไปจนถึงหอผู้ป่วยหลังคลอด โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ที่อยู่ในเกณฑ์คัดเข้า คือ ตั้งครรภ์แรก อายุครรภ์ครบกำหนด ปากมดลูกเปิดตั้งแต่ 2 เซนติเมตรขึ้นไป ไม่มีภาวะเสี่ยงหรือแทรกซ้อนขณะตั้งครรภ์ มีสัญชาติไทย อ่านและเขียนภาษาไทยได้ และยินยอมที่จะเข้าร่วมวิจัย จำนวน 60 คน ได้จากการคำนวณจากสูตรจีเพาเวอร์ (G Power) โดยกำหนดค่าแอลฟา (α) เท่ากับ .05 ค่าอำนาจการทดสอบ (Power of test) เท่ากับ .80 และค่าขนาดของอิทธิพล (Effect size) เท่ากับ .50 ได้จำนวนกลุ่มละ 30 คน คือกลุ่มทดลอง 30 คน และกลุ่มควบคุม 30 คน กลุ่มทดลองเป็นกลุ่มที่ได้รับการบริการจากพยาบาลที่ใช้โปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาล กลุ่มควบคุมเป็นกลุ่มที่ได้รับการบริการจากพยาบาลที่ได้รับการมอบหมายงานตามปกติหรือตามบทบาทหน้าที่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

โปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดโรงพยาบาล กระทุ่มแบน ได้แก่ กิจกรรมการจัดอบรมในรูปแบบการบรรยาย และการฝึกเชิงปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดการทำงานเป็นทีมของโรบินส์ (Robbins, 2005) เครื่องมือประกอบด้วย

1. แผนการสอน เรื่อง “การทำงานเป็นทีมการพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดโรงพยาบาลกระทุ่มแบน” จัดทำขึ้นเพื่อให้ความรู้แก่พยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดเกี่ยวกับแนวคิด และทักษะการทำงานเป็นทีมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยจัดการอบรมเป็น 2 รุ่น รุ่นละ 1 วัน ผู้เข้าอบรมเป็นพยาบาลวิชาชีพทั้งหมด จำนวน 30 คน ให้พยาบาลผู้ร่วมอบรมทำแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมการพยาบาลก่อนและหลังเข้ารับการอบรม โดยผู้เข้าร่วมการอบรมได้รับการอบรมและฝึกเชิงปฏิบัติการ จนกว่าจะมีความรู้ร้อยละ 80 หากไม่ผ่านเกณฑ์มีการแก้ไข โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อหาทางปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ นำรูปแบบการทำงานเป็นทีมการพยาบาลมาใช้ในการดูแลผู้รับบริการทั้งหมดที่มารับบริการในห้องคลอดต่อเนื่องไปหอผู้ป่วยหลังคลอด โรงพยาบาลกระทุ่มแบน เป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ หลังจากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างหรือผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในวันที่จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล โดยผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. คู่มือการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดการทำงานเป็นทีมของโรบินส์ (Robbins, 2005) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผนการทำงานเป็นทีม การกำหนดลักษณะการทำงานเป็นทีม การจัดการทีม และการออกแบบกิจกรรมหลักของทีม วัตถุประสงค์เพื่อให้พยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดใช้เป็นแนวทางในการทำงานเป็นทีม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม ได้แก่ อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของ สมิทท์ (Smith, 2001) แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ คะแนนเต็ม 170 คะแนน ลักษณะคำตอบเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) การแปลผลคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับมาก

3 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของแบบสอบถามตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้ (บุญใจ, 2553)

1.00 - 1.50 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลระดับน้อยที่สุด

1.51 - 2.50 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลระดับน้อย

2.51 - 3.50 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลระดับปานกลาง

3.51 - 4.50 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลระดับมาก

4.51 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจต่อการพยาบาลระดับมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน จากนั้นผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และคำนวณหาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (CVI) ของแผนการสอน คู่มือการทำงานเป็นทีม แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกสูติกรรมได้ค่า 0.90, 0.86, 1.00 และ 0.97 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกสูติกรรมเท่ากับ 0.98

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนของกลุ่มตัวอย่างเป็นสำคัญ จึงได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการพิทักษ์สิทธิจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยคริสเตียน หนังสือเลขที่ น. 12/2562 เมื่อผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการ จึงนำเสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมในการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ กลุ่มตัวอย่างสามารถถอนตัวออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้จะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในภาพรวม หากมีข้อสงสัยสามารถถามผู้วิจัยได้ตลอดเวลา เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดีเข้าร่วมการวิจัย จะให้กลุ่มตัวอย่างลงลายมือชื่อในแบบฟอร์มการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการทดลอง เสนอเป็นลำดับขั้นตอน 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนเตรียมการทดลอง 2) ขั้นตอนดำเนินการทดลอง และ 3) ขั้นตอนประเมินผลและเก็บรวบรวมข้อมูลการทดลอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนเตรียมการทดลองมีขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมเครื่องมือวิจัย ได้แก่ จัดทำโปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด โดยจัดโครงการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แผนการสอน คู่มือการทำงานเป็นทีม แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม

2. การเตรียมสถานที่และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดลอง ดังนี้

2.1 ขออนุญาตและนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน พบผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระทุ่มแบน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลประกอบการทำวิจัยจากผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมที่มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

2.2 นำหนังสืออนุญาตให้เก็บข้อมูลประกอบการทำวิจัย เข้าพบหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลกระทุ่มแบนด้วยตนเอง เพื่อแนะนำตนเองและชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนวิธีการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน และขอความร่วมมือในการทำวิจัย

2.3 เตรียมกลุ่มพยาบาล โดยประสานงานกับหัวหน้าห้องคลอดและหัวหน้าหอผู้ป่วยหลังคลอด เพื่อทำการทดลอง และขอความร่วมมือจากพยาบาลวิชาชีพห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดในการเข้ารับการอบรม จำนวนทั้งหมด 30 คน เป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ โดยการเตรียมพยาบาลเพื่อเข้าร่วมโปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) แจ้งให้พยาบาลที่เข้าร่วมโปรแกรมทราบถึงขั้นตอนการอบรมความรู้เชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การทำงานเป็นทีมการพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด” โดยจัดการอบรมเป็น 2 รุ่น รุ่นละ 1 วัน ผู้เข้าอบรมเป็นพยาบาลวิชาชีพทั้งหมด จำนวน 30 คน

2) จัดทำแผนการอบรม เรื่อง “การทำงานเป็นทีมการพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด” คู่มือการทำงานเป็นทีมการพยาบาล และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อยและเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าร่วมอบรม

3) ให้พยาบาลผู้ร่วมอบรมทำแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมการพยาบาล ก่อนและหลังเข้ารับการอบรม โดยผู้เข้ารับการอบรมได้รับการอบรมและฝึกเชิงปฏิบัติการ จนกว่าจะมีความรู้ร้อยละ 80 หากไม่ผ่านเกณฑ์มีการแก้ไข โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อหาทางปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ พบว่าผู้เข้าอบรมผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 30 คน

4) นำรูปแบบการทำงานเป็นทีมการพยาบาลมาใช้ในการดูแลผู้รับบริการทั้งหมดที่มารับบริการในห้องคลอดต่อเนื่องไปจนถึงหอผู้ป่วยหลังคลอด โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ตั้งแต่วันที่ 1-31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 และเก็บข้อมูลแบบสอบถามไปเรื่อย ๆ จนครบ 30 คน แรกที่ให้ข้อมูลครบถ้วน

ขั้นตอนดำเนินการทดลองมีขั้นตอน ดังนี้

กลุ่มควบคุม ได้รับการพยาบาลจากพยาบาลที่ได้รับการมอบหมายงานตามปกติ เก็บข้อมูลครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกสูติกรรม โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจก และเก็บคืนแบบสอบถามด้วยตนเองที่หอผู้ป่วยหลังคลอดสามัญ จำนวน 30 คน โดยกลุ่มตัวอย่างหรือผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยวัดความพึงพอใจก่อนกลับบ้านในวันที่จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-30 มิถุนายน พ.ศ. 2563

กลุ่มทดลอง ได้รับบริการพยาบาลจากพยาบาลที่ผ่านการอบรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลจำนวนทั้งหมด 30 คน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างความรู้และความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโปรแกรม
2. ให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยในห้องคลอดต่อเนื่องไปจนถึงหอผู้ป่วยหลังคลอด โดยพยาบาลที่ได้รับการอบรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาล
3. ให้กลุ่มตัวอย่างหรือผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในวันที่จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล โดยผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองก่อนกลับบ้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการแผนกสูติกรรม ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรสของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)
3. เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจรายด้านของผู้รับบริการแผนกสูติกรรมของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทีแบบสองกลุ่มอิสระ (Independent t-test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ และค่าไคสแควร์ของลักษณะทั่วไปในกลุ่มทดลอง ($n_1 = 30$) และกลุ่มควบคุม ($n_2 = 30$)

ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม		χ^2	p-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อายุ						
20 – 25 ปี	8	26.7	7	23.3	.643	.725
26 – 30 ปี	14	46.7	17	56.7		
31 - 35 ปี	8	26.7	6	20.0		
($\bar{X}_{\text{ทดลอง}} = 28.7$, S.D. = 0.74)						
($\bar{X}_{\text{ควบคุม}} = 27.6$, S.D. = 0.66)						
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าอนุปริญญา	20	66.7	23	76.7	.739	.390
ประถมศึกษา	1	3.3	3	10.0		
มัธยมศึกษา	19	63.3	20	66.7		
ตั้งแต่อนุปริญญาขึ้นไป	10	33.3	7	23.3		
อนุปริญญา	3	10.0	4	13.3		
ปริญญาตรี	7	23.3	3	10.0		
สถานภาพสมรส						
โสด	4	13.3	5	16.7	.191	.551
คู่	26	86.7	24	80.0		
หม้าย	0	0	1	3.3		

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มทดลอง มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 26 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 46.7 ช่วงอายุ 20 - 25 ปี และ 31 - 35 ปี มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 26.7 มีอายุเฉลี่ย 28.7 ปี ส่วนมากมีวุฒิ การศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 66.7 และมีการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญาขึ้นไปมีจำนวน รองลงมา ร้อยละ 33.3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ ร้อยละ 86.7 และรองลงมาก็คือสถานภาพโสด ร้อยละ 13.3

ส่วนกลุ่มควบคุมมีอายุอยู่ในช่วงอายุ 26 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 56.7 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20 - 25 ปี ร้อยละ 23.3 ส่วนมากมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 76.7 และรองลงมา คือ มีการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญาขึ้นไป ร้อยละ 23.3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ ร้อยละ 80.0 รองลงมา คือสถานภาพโสด ร้อยละ 16.7 เมื่อศึกษาความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มตามช่วงอายุ การศึกษา และสถานภาพสมรสด้วยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดของกลุ่ม ทดลองและกลุ่มควบคุม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	กลุ่มทดลอง		แปลผล	กลุ่มควบคุม		แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
1. การสนับสนุนและให้การดูแลช่วยเหลือของพยาบาล	4.04	0.27	มาก	3.45	0.29	ปานกลาง
2. การสร้างสัมพันธ์ระหว่างมารดาและทารกตั้งแต่แรกเกิด	4.20	0.28	มาก	3.33	0.36	ปานกลาง
3. การมีส่วนร่วมของสามี และครอบครัว	4.13	0.36	มาก	3.10	0.37	ปานกลาง
4. การจัดการความเจ็บปวดในขณะ รอคอดและหลังคลอด	4.11	0.34	มาก	3.44	0.41	ปานกลาง
5. การดูแลต่อเนื่องตลอดระยะเวลา ที่อยู่ในโรงพยาบาล	3.20	0.29	ปานกลาง	2.67	0.28	ปานกลาง
6. การได้รับทราบข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ ในทุกระยะ	4.11	0.36	มาก	3.44	0.37	ปานกลาง
7. การเตรียมความพร้อมก่อน จำหน่าย	4.34	0.27	มาก	3.10	0.18	ปานกลาง
โดยรวม	4.01	0.31	มาก	3.21	0.32	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดกลุ่มทดลอง แยกตามรายด้านและโดยรวม พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มทดลองอยู่ระดับ มาก ($\bar{x}$ = 4.01, S.D.=0.31) และค่าเฉลี่ยของกลุ่มควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.21, S.D.=0.32) และความพึงพอใจของกลุ่มทดลองในด้านการเตรียมความพร้อมก่อนการจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยของคะแนน ความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.34, S.D.=0.27) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด ซึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.20, S.D.=0.29) คือด้านการดูแลต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาล

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนนเต็ม	$\bar{x}$	S.D.	t	p-value (one tailed)
กลุ่มทดลอง	170	140.70	3.20	23.73	.001
กลุ่มควบคุม		112.73	5.60		

P<.01

ตารางที่ 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มทดลองเท่ากับ ($\bar{x}$ = 140.70, S.D. = 3.20) และคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มควบคุมเท่ากับ ($\bar{x}$ = 112.73, S.D. = 5.60) จากคะแนนเต็มเท่ากับ 170 คะแนน เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติการทดสอบทีแบบสองกลุ่มอิสระ (Independent t-test) พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มทดลองสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

การอภิปรายผลการวิจัย

กระบวนการทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน (วรารณ พันธ์มานะเจริญผล, 2554; จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช (2559) และการทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ช่วยให้ประสิทธิภาพของการทำงานออกมาดีที่สุด เพราะทีมงานมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ ทีมงานใช้เวลาในการประเมินพฤติกรรม และเรียนรู้ความผิดพลาดในการทำงานของทีม ซึ่งการทบทวนอย่างสม่ำเสมอสามารถแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน และสามารถปรับปรุงงานให้ออกมาดีที่สุด เพื่อส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาล และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (กัญญาดา ประจุศิลป์, 2561) แต่จากการศึกษาการทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ที่เป็นอยู่ประสบผลสำเร็จต่ำเนื่องจากปัญหาการทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ เช่น การมอบหมายงานและเป้าหมายของงานไม่ชัดเจน ขาดการสื่อสารที่ดี และขาดการให้ความร่วมมือในการทำงานที่ดี (วรารณ พันธ์มานะเจริญผล, 2554) จากการศึกษาครั้งนี้ซึ่งเป็นการศึกษาผลของโปรแกรมการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของโรบินส์ (Robbins, 2005) ที่ประกอบด้วยมีกิจกรรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการทำงานเป็นทีม ด้านการกำหนดลักษณะการทำงานเป็นทีม ด้านการจัดการทีม และด้านการออกแบบกิจกรรมหลักของทีมในผู้รับบริการแผนกสูติกรรมในโรงพยาบาลทั่วไป และผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังได้รับการพยาบาลจากพยาบาลที่เข้าร่วมโปรแกรมการทำงานเป็นทีมสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการพยาบาลจากพยาบาลที่ได้รับการมอบหมายงานตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้คือ โปรแกรมการทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกสูติกรรม แสดงว่า โปรแกรมการทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด ซึ่งประกอบด้วย โครงการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม การพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด โดยใช้เครื่องมือในการดำเนินงานประกอบด้วย 1) การฝึกเชิงปฏิบัติการ (Workshop) 2) แผนการสอนการทำงานเป็นทีมแบบบรรยาย และ 3) คู่มือการทำงานเป็นทีมทางการแพทย์ ซึ่งในโปรแกรมได้มีการติดตาม ปรึกษาหารือกันเป็นระยะๆ และปรับปรุงงานที่ได้รับมอบหมายให้ดียิ่งขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของพริยา คงรอด, เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย และเบญจวรรณ พุทธิอังกูร (2560) ที่พบว่าโปรแกรมการพัฒนาการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดการทำงานเป็นทีมของโรบินส์ (Robbins, 2005) ทำให้ผู้บริหารทางการแพทย์ระดับต้นมีการรับรู้คุณภาพบริการ

พยาบาลในหอผู้ป่วยสูงชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของชาร์อน (Sharon, 2005) ที่พบว่า ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม คือ การรับรู้เกี่ยวกับผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีม

ดังนั้นผลการวิจัยนี้ จึงพบว่า การใช้การทำงานเป็นทีมพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด ตั้งแต่แรกเริ่มผู้ป่วยในห้องคลอดและส่งต่อผู้ป่วยไปหอผู้ป่วยหลังคลอดจนกระทั่งผู้ป่วยจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล ทำให้พยาบาลมีการวางแผนการทำงาน รวบรวมข้อมูล และประเมินปัญหาของผู้ป่วยได้อย่างครอบคลุม นำมาออกแบบและกำหนดกิจกรรมการพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ป่วยได้รับการแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง รวมทั้งทีมพยาบาลมีการทำงานที่ประสานกัน การส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ครอบคลุมทั้งกาย จิต สังคม และอารมณ์ของผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน และเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการเตรียมความพร้อมก่อนกลับบ้านซึ่งพบว่าหลังพยาบาลเข้าร่วมโปรแกรมการทำงานเป็นทีมผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากกว่าด้านอื่น ดังนั้นผลการวิจัยนี้ จึงพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมจะสูงขึ้นถ้าทีมพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด ใช้โปรแกรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของโรบินส์ (Robbins, 2005) มาใช้ในการสนับสนุนและให้การดูแลช่วยเหลือของพยาบาล ด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างมารดาและทารก ด้านการมีส่วนร่วมของสามีและครอบครัว ด้านการจัดการความเจ็บปวดในขณะคลอดและหลังคลอด ด้านการดูแลต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาล ด้านการได้รับทราบข้อมูลและคำแนะนำต่าง ๆ ในทุกระยะ และด้านการเตรียมความพร้อมก่อนกลับบ้าน จะทำให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีมพยาบาลในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอด ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อหน่วยงาน และองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. นำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพการให้บริการพยาบาล
2. นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้รับบริการ หน่วยงาน และองค์กร โดยใช้โปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเตรียมความพร้อมก่อนกลับบ้าน และด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างมารดาและทารกตั้งแต่แรกเกิด ซึ่งเป็นด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด
3. ควรนำโปรแกรมการทำงานเป็นทีมการพยาบาลไปใช้ในหน่วยงานที่ให้บริการ ในรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน เช่น หอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยพิเศษที่ให้บริการผู้ป่วยกลุ่มเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงผลของการทำงานเป็นทีมการพยาบาลในหน่วยงานพยาบาลอื่นๆ ในโรงพยาบาล กระทุ่มแบน ซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ
2. ควรมีการศึกษาถึงผลของการทำงานเป็นทีมการพยาบาลที่มีต่อตัวแปรอื่นๆ เช่น คุณภาพการพยาบาล เป็นต้น

.....

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาดา ประจุศิลป์. (2561). *การจัดการทางการพยาบาลและภาวะผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ เตชะอุดมเดช. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. *พยาบาลสาร*, 43(3), 117-127.
- พริยา คงรอด, เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย และเบญจวรรณ พุทธิอังกูร. (2561). ผลของโปรแกรมการทำงานเป็นทีมต่อคุณภาพบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นที่โรงพยาบาลเอกชนระดับทุติยภูมิแห่งหนึ่ง. *พยาบาลสาร*, 46(2), 131-141.
- วรารักษ์ พันธมานะเจริญผล. (เดือนสิงหาคม, พ.ศ.2554). *การพัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีมทางการพยาบาลของหอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรมโรงพยาบาลพญาไท 2*, การประชุมเตรียมสอบวิจัยระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 1, นนทบุรี.
- ยิ่งขวัญ อยู่รัตน์. (2553). *ผลของการใช้ระบบการมอบหมายงานแบบพยาบาลเจ้าของไข้ในห้องคลอดและหอผู้ป่วยหลังคลอดต่อการรับรู้คุณค่าวิชาชีพของพยาบาล และความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลรามาริบัติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- Campion, M.A., Paper, E.M., & Medsker, G.J. (1996). Relation Between Work Team Characteristics and Effectiveness : A Replication and Extension. *Personnel Psychology*, 49(6), 429-452.
- Robbins, S. (2001). *Essential of Organization Behavior*. (8thed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Roming, D. A. (1996). *Breakthrough teamwork : Out standing result using structured teamwork*. Chicago: Irwin.
- Smith. L.F.P. (2001). Development of a multidimensional labor satisfaction questionnaire : Dimensions. Validity, and intentional reliability. *Quality in Health Care*, 10(1), 17-22.
- Sharon, M.M. (2005). Evaluating the effectiveness of health care team. *Aust Health Rev*, 29(2), 211-271.

