

## นิพนธ์ต้นฉบับ

## Original article

# ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

วรพงศ์ เรืองสงค์ ภ.บ. (เภสัชศาสตร์), ส.ม. (บริหารโรงพยาบาล)\*

นิตยา เพ็ญศิริรักษา ส.ด. (สุขศึกษา)\*\*

\* กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลกระบี่

\*\* สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วันรับ: 20 ม.ค. 2563

วันแก้ไข: 16 มี.ค. 2563

วันตอบรับ: 26 มี.ค. 2563

**บทคัดย่อ** การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามกรอบของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เน้นมาตรฐานการทำงานคุณภาพที่ต้องทำเป็นระบบและมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมในทุกระดับ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม 6 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม การวิจัยเชิงพรรณานี้ศึกษาในประชากรกลุ่มบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช ศึกษาทุกหน่วยของประชากรจำนวนทั้งหมด 105 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมและปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในช่วง 0.729 - 0.967 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Pearson product moment coefficient of correlation และ Spearman rank correlation coefficient ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม อยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) ดังนั้นการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรให้มีการทำงานเป็นทีมต้องอาศัยหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงานและวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม; ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม; เภสัชกรรม

## บทนำ

องค์กรต่าง ๆ ชับเคลื่อนได้ด้วยปัจจัยการผลิตทางทรัพยากร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการระบบ องค์ประกอบทั้งสี่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า

กัน แต่มีหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดนั่นคือ ปัจจัยเรื่องคน เพราะคนก่อให้เกิดกระบวนการผลิตและใช้องค์ประกอบที่เหลือในการขับเคลื่อนองค์กร<sup>(1)</sup> โดยองค์กรเป็นหน่วยทางสังคมที่เกิดขึ้นจากระบบความร่วมมือของ

คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาดำเนินกิจการภายใต้กฎข้อบังคับร่วมกันอย่างมีแบบแผน ซึ่งความสำเร็จขององค์กรนอกจากมีผู้บริหารที่มีความสามารถแล้วยังขึ้นกับสมาชิกทุกคนที่จะต้องร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้<sup>(1)</sup>

ปัจจุบันการบริหารงานโดยเฉพาะภาครัฐประสบปัญหาการบริหารงานด้วยแนวคิดแบบเดิมๆ ที่ยึดการบริหารงานแบบวัตถุประสงค์ มุ่งหมายแต่ผลของงานที่เป็นเชิงปริมาณเป็นหลัก หากแต่ต้องพิจารณาในด้านคุณภาพงาน ซึ่งมีทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิต โดยมีส่วนผสมขององค์ประกอบด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทศนคติ ค่านิยมรวมอยู่ด้วย ซึ่งล้วนอาศัยเทคนิคการบริหารการทำงานเป็นทีม<sup>(2)</sup> ที่นำมาใช้กันแพร่หลาย โดยเฉพาะหน่วยงานรัฐอย่างโรงพยาบาล ที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพและต้องผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (hospital accreditation) จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) โดยมาตรฐานการทำงานที่มีคุณภาพที่เวลานั้น การบริหารงานต้องทำเป็นระบบและมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมในทุกระดับ ให้มีทีมครอบคลุมงานและทีมสหวิชาชีพต่าง ๆ เน้นการเสริมพลังเจ้าหน้าที่และการทำงานร่วมกันเป็นทีม (employee empowerment & teamwork) มีการสื่อสารแก้ไขปัญหาพัฒนาคุณภาพงานที่หลากหลาย<sup>(3)</sup> ซึ่งการทำงานเป็นทีมเป็นวิธีการที่ดีในการดึงศักยภาพขีดความสามารถของพนักงานแต่ละคนออกมาใช้ ซึ่งมีความยืดหยุ่นมาก ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีมากกว่าทำงานเป็นแผนกปัจเจกบุคคล และเป็นแนวทางเพื่อปรับตัวให้องค์กรอยู่รอด สร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลมากขึ้น<sup>(4,5)</sup> มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนใจศึกษาการทำงานเป็นทีมในองค์กรเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของคนในองค์กร โดยพบปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมที่น่าสนใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำทีม<sup>(1,6-9)</sup> ด้านเพื่อนร่วมงาน<sup>(6,7,9)</sup> ด้านบทบาทสมาชิกในทีม<sup>(8,10)</sup> ด้านการติดต่อสื่อสาร<sup>(11-12)</sup> ด้านกระบวนการทำงานเป็นทีม<sup>(1,8,13)</sup> และด้านวัตถุประสงค์/เป้าหมาย

ของทีม<sup>(1,14)</sup>

โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ผลักดันระบบการทำงานในโรงพยาบาลให้มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในทุกระดับเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการในการบริหารงานที่มีคุณภาพตามที่สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลกำหนด โดยกำหนดค่านิยมของโรงพยาบาลไว้ว่า “เป็นคนดี มีคุณธรรม น้อมนำบริการดุจญาติมิตร มุ่งสัมฤทธิ์ด้วยความเชี่ยวชาญ สื่อสารการทำงานเป็นทีม” ในขณะที่แผนกเภสัชกรรมเป็นองค์กรในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชก็ได้ผลักดันการทำงานเป็นทีมด้วยการบริหารงานและกำหนดค่านิยมของแผนกให้สอดคล้องตามโรงพยาบาลที่ว่า “หมั่นเรียนรู้ รักษาวินัย ใส่ใจผู้รับบริการ ทำงานเป็นทีม” ระบบการทำงานในแผนกเภสัชกรรมประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 105 คน มีแผนกย่อย ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศและงานบริบาล ห้องยาผู้ป่วยนอก ห้องยาผู้ป่วยใน งานผลิต และงานคลังยา สมาชิกในองค์กรมีความหลากหลายทั้งกลุ่มอายุ ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งการทำงานร่วมกันต้องอาศัยการปรับตัวภายใต้ความแตกต่างและปัจจัยต่าง ๆ มากมายเพื่อให้ทำงานร่วมกันได้บรรลุผลสำเร็จ

แผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชได้บริหารงานโดยยึดหลักการการทำงานร่วมกันเป็นทีมตามค่านิยมที่ตั้งไว้มาก่อนหรือไม่นั้นยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน ตลอดจนหลายปีที่ผ่านมายังไม่เคยมีการศึกษาปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อนำมาประเมินการทำงานตามกรอบมาตรฐานการทำงานเป็นทีมของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) อย่างจริงจังในหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะในโรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม รวมทั้งปัจจัยส่งเสริมในการทำงานเป็นทีมได้แก่ พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมในการ

ทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของสมาชิกในแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปประกอบเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานด้วยการทำงานเป็นทีม ตลอดจนเป็นข้อมูลสนับสนุนให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนบริหารงานโดยมุ่งเน้นปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้งานบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ดำเนินการวิจัยในประชากรจำนวนทั้งหมด 105 คนซึ่งเป็นบุคลากรในแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยแผนกย่อย ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพ งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศและงานบริหาร หอผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยใน งานผลิต และงานคลังยา

ตัวแปรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช กรอบแนวคิดการวิจัยจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง<sup>(1-14)</sup> พบว่า การทำงานเป็นทีมของสมาชิกในองค์กรต่าง ๆ มีปัจจัยหลายประการที่สัมพันธ์กันในลักษณะส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรอิสระซึ่งเป็นปัจจัยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม 6 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม กับตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (checklist) และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของสมาชิก

พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม หมายถึง การแสดงออกของบุคลากรในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้แก่ การร่วมแสดงความคิดเห็นวางแผนการทำงาน ช่วยเหลืองาน ให้ความร่วมมือปฏิบัติตาม มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม กระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้มีกำลังใจในการทำงาน ร่วมคิดแก้ปัญหาทางาน รับฟังความคิดเห็นการทำงานของผู้อื่น ติดต่อบริการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการทำงานในทีมให้ถูกต้อง ปฏิบัติงานตามแนวทางการทำงานที่กำหนดไว้ สอบถามขอความช่วยเหลือทำความเข้าใจในงานให้กระจ่าง และสละเวลาส่วนตัวทำงานให้สำเร็จ โดยประเมินตามการรับรู้ของบุคลากร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) 12 ข้อ มีทั้งเชิงบวก/เชิงลบ ดัดแปลงจากงานวิจัยของศรมณ เทพแก้ว<sup>(6)</sup> นิตยา ไส้มันคง<sup>(7)</sup> และปลื้มจิต บุญพึ้ง<sup>(8)</sup>

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้านได้แก่ 1) ด้านพฤติกรรมหัวหน้าทีม พฤติกรรมหัวหน้าทีม หมายถึงการแสดงออกของหัวหน้างานในการจัดแบ่งงาน วางตำแหน่งงานให้สมาชิกทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้ทุกคนร่วมวางแผนงาน ชี้แจงสื่อสารเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติแก่สมาชิกทีม ส่งเสริมบรรยากาศเอื้ออำนวยการทำงานที่ดี ป้อนกลับข้อมูลแก่สมาชิกให้ปรับปรุงแก้ไขการทำงานอยู่เสมอ ร่วมแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในการทำงาน และห่วงใยพูดคุยปัญหาในการทำงานแก่สมาชิกทีมอยู่เสมอ คำถามจำนวน 8 ข้อ 2) ด้านเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน หมายถึงการแสดงออกของสมาชิกทีมที่ทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้แก่ สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ปกป้องแก้ไขปัญหาการทำงาน รับฟังความคิดเห็นและมติร่วมของทีม เอื้อเฟื้อผลประโยชน์ต่อการทำงานให้ทุกคนในทีม ช่วยกันทำงาน ไม่เกี่ยงงาน ปฏิบัติงานทดแทนกันได้ คำนึงถึงเวลาส่วนรวมไม่นำงานส่วนตัวมาทำ หรือขาดงาน ปลีกตัวไปทำธุระส่วนตัวในเวลาทำงาน คำถามจำนวน 8 ข้อ 3) ด้านบทบาทสมาชิกในทีม บทบาทสมาชิกในทีม หมายถึง การแสดงออกต่าง ๆ ในการทำงานเป็นทีมของสมาชิก ได้แก่ สมาชิกทีมเปิด

โอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น กำหนดบทบาทการทำงานในทีมของแต่ละคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทุกคนเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน ให้ทุกคนได้ประเมินผลติดตามการทำงานซึ่งกันและกัน การอธิบายให้สมาชิกแต่ละคนเข้าใจบทบาท/หน้าที่การทำงานของตนเอง และเข้าใจบทบาทสมาชิกคนอื่นที่มีลักษณะสอดคล้องเป็นทิศทางเดียวกันในการทำงาน คำถามจำนวน 6 ข้อ 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ทีมงานมีวิธีการและระเบียบแบบแผนต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้แก่ การมีช่องทางติดต่อสื่อสารกันภายในทีมที่ถูกต้องทั่วถึงกัน การเปิดเผยข้อมูลการทำงานตรงไปตรงมาให้สมาชิกทีมรับทราบ การป้อนข้อมูลกลับการทำงานแก่สมาชิกเมื่อมีข้อผิดพลาด การให้สมาชิกทีมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานเป็นประจำ คำถามจำนวน 4 ข้อ 5) ด้านกระบวนการทำงาน กระบวนการทำงานทีม หมายถึง ทีมงานมีการกำหนดขั้นตอน ระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆ ในการปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ ประชุมวางแผนการทำงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานชัดเจน มีระบบการจัดการ แผนปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนให้ทุกคนปฏิบัติตามได้เหมือนกัน มีกระบวนการประเมินผลการทำงานเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการะงานให้มีจำนวนเหมาะสมกับโครงสร้างสมาชิกทีม คำถามจำนวน 6 ข้อ 6) ด้านวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม วัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม หมายถึง ทีมงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายให้มีการทำงานเป็นทีม ได้แก่ การมีนโยบายวัตถุประสงค์เน้นการทำงานเป็นทีม ให้สมาชิกทีมเป็นผู้ร่วมกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีมที่นำไปสู่แผนปฏิบัติให้สมาชิกทำงานเป็นทีมได้จริง มีการติดตามประเมินผลงานตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีมเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้อย่างต่อเนื่อง คำถามจำนวน 4 ข้อ รวมจำนวนทั้งหมด 36 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) มีทั้งข้อคำถามเชิงบวก/เชิงลบ

ดัดแปลงจากงานวิจัยของกรรณก บุญชูจรัสและคณะ<sup>(1)</sup> ศรมณ เทพแก้ว<sup>(6)</sup> ปลื้มจิต บุญพั่ง<sup>(8)</sup> อติญา สุพัตกุล<sup>(10)</sup> ธนกร กรวัชรเจริญ<sup>(13)</sup> และกรวิภา งานวุฒิวังศ์<sup>(14)</sup>

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในด้าน พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) กำหนดระดับ 1, 2, 3, 4 และ 5 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุด ตามลำดับ กำหนดให้คะแนนจาก 1-5 คะแนนตามลำดับในคำถามเชิงบวก และให้ 5-1 คะแนนตามลำดับในคำถามเชิงลบ<sup>(8,14)</sup> การแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมและปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยคำนวณความกว้างอันตรภาคชั้นเท่ากับผลต่างคะแนนรายข้อสูงสุดกับรายข้อต่ำสุดหารด้วยจำนวนระดับ นั่นคือ  $(5-1)/5$  ซึ่งความกว้างอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ความหมายการแปลผลระดับของช่วงคะแนนเฉลี่ยมีดังนี้ 1.00-1.80 คะแนนหมายถึงน้อยที่สุด 1.81-2.60 คะแนนหมายถึงน้อย 2.61-3.40 คะแนนหมายถึงปานกลาง 3.41-4.20 คะแนนหมายถึงมาก และ 4.21-5.00 คะแนนหมายถึงมากที่สุด<sup>(15)</sup>

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมในด้านเนื้อหา การใช้ภาษาให้เหมาะสมตรงตามกรอบการวิจัยและวัตถุประสงค์ แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยวิธี IOC (index of item objective congruence) ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามมีค่า IOC รายข้ออยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 และได้้นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่า

ความเชื่อมั่น (reliability analysis) หาค่า cronbach's alpha coefficient โดยค่าที่ได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.70<sup>(16)</sup> ซึ่งจากงานวิจัยได้ค่าดังนี้คือ ค่าความเชื่อมั่นของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ปัจจัยเสริมการทำงานเป็นทีม ด้านพฤติกรรมหัวหน้าทีม ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านบทบาทสมาชิกในทีม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงาน และด้านวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม มีค่าเท่ากับ 0.817, 0.967, 0.729, 0.907, 0.875, 0.937 และ 0.922 ตามลำดับ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมยังหน่วยงานที่วิจัย ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำอย่างอิสระซึ่งแบบสอบถามไม่ระบุตัวบุคคล จะใช้รหัสลำดับเลขแทนการใส่ชื่อ-นามสกุล และไม่ระบุชื่อโรงพยาบาลที่ทำการวิจัยเพื่อรักษาความลับของผู้เข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ ประโยชน์ของการวิจัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม หากผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ยินยอมตอบแบบสอบถามก็สามารถทำได้ การส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามหย่อนลงในกล่องเก็บรวบรวมที่ป้องกันการเปิดอ่าน เพื่อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้วิจัยเท่านั้น เมื่อได้แบบสอบถามครบแล้วนำมารวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน จากนั้นใส่เลขรหัสบันทึกลงคอมพิวเตอร์แล้วนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามตอบจำนวน 105 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทั้ง 6 ด้าน วิเคราะห์โดยหาค่า จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยทดสอบการแจกแจงข้อมูลด้วยการทดสอบ Kolmogorov-Smirnov (K-S) กรณีพบว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติให้หาความสัมพันธ์ด้วยวิธี Pearson product moment coefficient of correlation และข้อมูลแจกแจง

ไม่เป็นปกติใช้วิธี Spearman rank correlation coefficient (Spearman's Rho) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient; r) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีเกณฑ์การแปลผลระดับความสัมพันธ์<sup>(15)</sup> ดังนี้คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ 0.01 - 0.30 หมายถึง ระดับต่ำ 0.31 - 0.70 หมายถึงระดับปานกลาง 0.71 - 0.90 หมายถึงระดับสูง และ 0.91 - 1.00 หมายถึงระดับสูงมาก โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีเครื่องหมายบวกแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในลักษณะคล้ายตามกัน ส่วนเครื่องหมายลบแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในลักษณะตรงข้ามกันหรือผกผันกัน สำหรับข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) โดยนำข้อมูลมาสรุปเป็นเนื้อหาและนำเสนอในลักษณะความเรียงแบบพรรณนา

การศึกษานี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลมหาราช-นครศรีธรรมราช รหัสโครงการวิจัยที่ 30/2562 และเอกสารรับรองเลขที่ 30/2562

## ผลการศึกษา

### 1) ข้อมูลทั่วไป

ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 82.9) อายุเฉลี่ย 40.37 ปี (SD=10.69) ช่วงอายุมากที่สุด 41-50 ปี (ร้อยละ 31.4) มีสถานภาพสมรสมากที่สุด (ร้อยละ 57.1) จบระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด (ร้อยละ 59.1) รายได้ต่อเดือนมากที่สุดมีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 21.9) รองลงมาได้ 9,001-15,000 บาท (ร้อยละ 20.0) ตำแหน่งงานเป็นเภสัชกรร้อยละ 44.8 รองลงมาเป็นพนักงานเภสัชกรรม/ลูกจ้างร้อยละ 32.3 และเจ้าพนักงานเภสัชกรรมร้อยละ 22.9 อายุการทำงานเฉลี่ย 16.63 ปี (SD=10.75) อายุงานมากกว่า 20 ปี

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

มากที่สุด (ร้อยละ 40.0) (ตารางที่ 1)

2) พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม

พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD=0.42 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) พิจารณารายข้อดังตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีค่าเฉลี่ยมาก (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คือการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นการทำงานของคนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย=4.15, SD=0.60) รองลงมาเป็นการให้ความร่วมมือแก่ผู้อื่นในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.11, SD=0.66) การขอความช่วยเหลือจากทีมเมื่อไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย=4.11, SD=0.66) และการแก้ไขหรือติดต่อประสานงานเพื่อป้องกันความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย=4.10, SD=0.66) ส่วนพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

คือการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นวางแผนการปฏิบัติงานของทีม (ค่าเฉลี่ย=3.15, SD=0.98) และการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมกลุ่มงาน (ค่าเฉลี่ย=3.17, SD=0.96)

3) ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม

ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม แสดงดังตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน ค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) ดังนี้คือ พฤติกรรมหัวหน้าทีมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.73, SD=0.78) รองลงมาเป็นบทบาทสมาชิกในทีมงาน (ค่าเฉลี่ย=3.69, SD=0.64) การติดต่อสื่อสาร (ค่า

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม (n=105)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	18	17.1	รายได้ต่อเดือน (บาท)	
	หญิง	87	82.9	<9,000	11 10.5
อายุ (ปี)	20-30	22	21.0	9,001-15,000	21 20.0
	31-40	27	25.7	15,001-25,000	16 15.2
	41-50	33	31.4	25,001-35,000	14 13.3
	51-60	23	21.9	35,001-45,000	20 19.1
	Mean=40.37 ปี SD=10.69 Min=20 ปี Max=60 ปี			≥45,001	23 21.9
สถานภาพ			ตำแหน่งงาน		
	โสด	43	41.0	พนักงานเภสัชกรรม/ลูกจ้าง	34 32.3
	สมรส	60	57.1	เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	24 22.9
	หม้าย/หย่าร้าง	2	1.9	เภสัชกร	47 44.8
ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน (ปี)		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	23.8	1-10	37 35.2
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	62	59.1	11-20	26 24.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	17.1	>20	42 40.0
				Mean=16.63 ปี SD=10.75 Min=1 ปี Max=38 ปี	

Factors Related to Teamwork Behavior of Personnel in the Pharmaceutical Department

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช

พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1. การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นวางแผนการปฏิบัติงานของทีม	3.15	0.98	ปานกลาง
2. การช่วยเหลืองานแทนผู้อื่นกรณีสมาชิกในทีมติดธุระ	3.98	0.75	มาก
3. การทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นมากกว่าทำงานคนเดียว	3.32	0.98	ปานกลาง
4. การให้ความร่วมมือแก่ผู้อื่นในการปฏิบัติงาน	4.11	0.66	มาก
5. การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมกลุ่มงาน	3.17	0.96	ปานกลาง
6. การเสริมแรงกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานให้ทำงานประสบความสำเร็จ	3.28	0.85	ปานกลาง
7. การมีส่วนร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน	3.48	0.80	มาก
8. การเปิดใจ รับฟังความคิดเห็นการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	4.15	0.60	มาก
9. การแก้ไขหรือติดต่อประสานงานเพื่อป้องกันความผิดพลาด	4.10	0.66	มาก
10. การนำแนวทางการทำงานของทีมไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	3.95	0.69	มาก
11. การขอความช่วยเหลือจากทีมเมื่อไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงาน	4.11	0.66	มาก
12. การสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานของทีมให้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.71	0.77	มาก
รวม	3.71	0.42	มาก

ตารางที่ 3 ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยส่งเสริมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1. พฤติกรรมหัวหน้าทีม	3.73	0.78	มาก
2. เพื่อนร่วมงาน	3.55	0.55	มาก
3. บทบาทสมาชิกในทีม	3.69	0.64	มาก
4. การติดต่อสื่อสาร	3.57	0.73	มาก
5. กระบวนการทำงาน	3.53	0.66	มาก
6. วัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม	3.54	0.69	มาก

เฉลี่ย=3.57, SD=0.73) เพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย=3.55, SD=0.55) วัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม (ค่าเฉลี่ย=3.54, SD=0.69) และกระบวนการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย=3.53, SD=0.66)

4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช หาความ

สัมพันธ์โดยวิธี Pearson product moment coefficient of correlation ในตัวแปรพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน และกระบวนการทำงาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย Spearman rank correlation coefficient ในตัวแปรบทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร และวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4 จากผลวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ )

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม		แปลผล
	r	p-value	
1. พฤติกรรมหัวหน้าทีม	0.482*	<0.001	ปานกลาง
2. เพื่อนร่วมงาน	0.356*	<0.001	ปานกลาง
3. บทบาทสมาชิกในทีม	0.575*	<0.001	ปานกลาง
4. การติดต่อสื่อสาร	0.554*	<0.001	ปานกลาง
5. กระบวนการทำงาน	0.496*	<0.001	ปานกลาง
6. วัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม	0.496*	<0.001	ปานกลาง

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวคือ หากปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และ วัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีมในองค์กรมากขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของสมาชิกในองค์กรมีมากขึ้นตามไปด้วย ความสัมพันธ์แสดงด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้คือ บทบาทสมาชิกในทีม ( $r=0.575$ ) การติดต่อสื่อสาร ( $r=0.554$ ) กระบวนการทำงาน ( $r=0.496$ ) วัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม ( $r=0.496$ ) พฤติกรรมหัวหน้าทีม ( $r=0.482$ ) และเพื่อนร่วมงาน ( $r=0.356$ )

5) ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของบุคลากร แผนกเภสัชกรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชซึ่งเป็นแบบคำถามปลายเปิด ประชากรศึกษาจำนวน 105 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นจำนวน 21 คน (ร้อยละ 20.0) ปัญหาข้อเสนอแนะในการทำงานเป็นทีมที่พบมากที่สุด คือ หัวหน้าควรกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีม เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ทำกระบวนการทำงานให้ชัดเจนเป็นแนวทางเดียวกัน และ เปิดโอกาสให้สมาชิกทีมร่วมกำหนดเป้าหมายงาน (คิดเป็นร้อยละ 7.7 ใน

แต่ละหัวข้อ) รองลงมาคือ หัวหน้าทีมควรมีความเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ สมาชิกบางคนยังไม่ทราบบทบาทหน้าที่ตนเองทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างชัดเจน การสื่อสารควรให้มีการรับฟังความเห็นร่วมกันจากทุกระดับ และชี้แจงข่าวสารที่ทันสมัยในการทำงานอยู่เสมอ (คิดเป็นร้อยละ 5.87 ในแต่ละหัวข้อ)

### วิจารณ์

พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (SD=0.42 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) เป็นเพราะองค์กร กำหนดค่านิยมเน้นในเรื่องการทำงานเป็นทีมทั้งในระดับโรงพยาบาลและระดับแผนกเภสัชกรรม ทำให้มีการปลูกฝังเน้นย้ำถึงการช่วยเหลืองานกันเป็นทีมตลอด งานในแผนกเภสัชกรรมเป็นลักษณะงานบริการ การทำงานจึงต้องประสานงานให้สอดคล้องกัน ซึ่งมีกระบวนการทำงานที่ถูกกำหนดไว้ให้สมาชิกทำงานเป็นทีม สมาชิกส่วนใหญ่ทำงานในโรงพยาบาลมานาน (เฉลี่ยอายุงาน 16.63 ปี) ทำให้รู้จักกันอย่างดี ดังนั้น สมาชิกจึงมีความสนิทสนมผูกพันกัน เข้าอกเข้าใจทั้งในการดำเนินชีวิตและการทำงานร่วมกันได้ดีจึงมีส่วนส่งเสริมให้มีพฤติกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ



ปลื้มจิต บุญพั้ง<sup>(8)</sup> ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป พบว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในหน่วยงานมีระบบบริการแบบรวมศูนย์ รวมบริการ ประสานภารกิจ มีระบบควบคุมการดูแลการทำงานทำให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความเต็มใจรับฟังความคิดเห็นเพื่อนร่วมทีม นำแนวทางการใหม่ ๆ มาเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสมาชิกทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณกัญญาชูรัส และภัทรพล มหาชน<sup>(1)</sup> ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า พัฒนาการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลักษณะงานเป็นการทำงานแบบพหุภาคต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการเข้าหาชุมชนต้องสามัคคี ช่วยงานกัน แบ่งปันความรู้ สื่อสารในองค์กร และมีการประเมินผลการทำงานร่วมกันเป็นทีม จึงมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าทำงานคนเดียว

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมในการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลวิจัยพบว่าปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม โดยมีรายละเอียดรายด้านดังนี้

ด้านพฤติกรรมหัวหน้าทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม เป็นเพราะในแผนกมีทีมนำที่ประกอบด้วยหัวหน้าแต่ละแผนกที่เข้มแข็งในการบริหารงาน มีการประชุมหารือกันตลอดผ่านไลน์ และมีการประชุมเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน การบริหารงานสนับสนุนการทำงานของสมาชิกทีมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทำให้สมาชิกในแผนกเภสัชกรรมทำงานได้อย่างราบรื่นเป็นทีมงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของศรเมธ เทพแก้ว<sup>(6)</sup> ที่พบว่าหัวหน้าทีมมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพราะบริษัทให้ความสำคัญกับหัวหน้าทีมในการขับเคลื่อนองค์กร กำหนดบทบาทหน้าที่หัวหน้าทีมไว้ชัดเจน ทั้งการสนับสนุนให้ข้อมูล สอนงาน จัดหาวัสดุ สิ่งแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา โล้วม้นคง<sup>(7)</sup> ที่พบว่าการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานราชการมีสายบังคับบัญชาที่เข้มงวด อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่หัวหน้า แต่หัวหน้าทีมมีการรับฟังปัญหาสมาชิกพร้อมให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปลื้มจิต บุญพั้ง<sup>(8)</sup> ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า พนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมเพราะหัวหน้างานเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และมีบทบาทประสานให้พนักงานทำงานร่วมกันได้อย่างประสบความสำเร็จ

ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม เนื่องจากระบบการทำงานที่มีหลายแผนก แต่ละแผนกย่อยมีจำนวนสมาชิกไม่มากนัก การทำงานจึงได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานแต่ละแผนกย่อยได้ทั่วถึง สมาชิกส่วนใหญ่อายุมาก (อายุเฉลี่ย 40.37 ปี) ทำงานร่วมกันมานาน โดยอายุงานมากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 40.0) การทำงานมีความคุ้นเคยกันมานาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ถึงแม้จะมีเรื่องการแบ่งฝ่ายจากต่างแผนกอยู่บ้าง แต่โดยภาพรวมเพื่อนร่วมงานมีส่วนส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญจนิชยา รัตน์ อุดคำมี และลัดดาวัลย์ แดงเถิน<sup>(9)</sup> ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ในมุมมองมิติสัมพันธ์ภาพ) ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานร่วมกันมากกว่า 20 ปี มีความสนิทสนมกันในการทำงานซึ่งช่วยให้การทำงานเป็นทีมดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ

นิตยา โล้วมั้งคอง<sup>(7)</sup> พบว่าปัจจัยเพื่อนร่วมงานมีส่วนส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยถ่ายทอดความรู้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันในการทำงาน รับฟังความเห็น ร่วมกันแก้ไขปัญหา

ด้านบทบาทสมาชิกในทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ที่เป็นเช่นนี้เพราะในแผนกเภสัชกรรมมีการกำหนดแบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีความเป็นระบบระเบียบตามมาตรฐานการทำงานของโรงพยาบาล ศูนย์ ดังนั้นในการทำงานทุกคนต่างทำหน้าที่ของตัวเอง บทบาทงานมีการสอดประสานกันเกิดการการทำงานเป็นทีมได้ดี แต่ระดับความสัมพันธ์ยังไม่สูงมากเนื่องจากยังขาดบทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผนงานและติดตามผลการทำงาน ซึ่งบทบาทนี้ถูกกำหนดเป็นหน้าที่หลักของตำแหน่งเภสัชกรหัวหน้างานเป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับงานวิจัยของอดิทยา สุพัตกุล<sup>(10)</sup> ที่พบว่าบทบาทสมาชิกในการมีส่วนร่วมวางแผนงานของสมาชิกในทีมมีน้อย เพราะส่วนใหญ่ถูกกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้า ส่วนตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทน้อย ทำให้พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับไม่สูงมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปลื้มจิต บุญพึ้ง<sup>(8)</sup> ที่พบว่าการเปิดบทบาทหน้าที่ในการทำงานผ่านมุมมองการมีส่วนร่วมในงาน ให้ทุกคนมีบทบาทในการทำงานร่วมกัน เป็นส่วนหนึ่งของทีม ใช้การตัดสินใจเป็นทีม ให้พนักงานมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายการทำงาน ตัดสินใจวางแผนลำดับขั้นการทำงานเป็นทีม เสนอแนะปัญหาแนวทางแก้ไข และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้การทำงานเป็นทีมดีขึ้น

ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม อภิปรายได้ว่าในแผนกเภสัชกรรมมีช่องทางติดต่อสื่อสารงานกันตลอดเวลา ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ การประชุมงานต่างๆ มีการบันทึกเนื้อหาการประชุม แจ้งเวียนให้ทุกคนทราบในไลน์ มีการสนทนาโต้ตอบถามข้อสงสัย พูดคุยแลกเปลี่ยนการปฏิบัติงานในทีมร่วมกันอยู่เป็นประจำได้

โดยตรงกับทุกคนในแผนก ดังนั้นทุกคนจะไม่พลาดข่าวสาร และได้ข้อมูลเปิดเผยตรงไปตรงมา ทำให้การทำงานของคนเป็นไปในแนวทางเป็นทีมเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเปรมฤดี ศรีวิชัย และพินทอง ปินใจ<sup>(11)</sup> พบว่า พยาบาลมีการปฏิบัติงานที่เน้นการสื่อสารกันตลอด ใช้ทักษะการฟังในผู้รับบริการและทีมสหวิชาชีพ ทำให้การทำงานเป็นทีมดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของชลิตา ชาญวิจิตร และวีโรจน์ เจริญลักษณ์<sup>(12)</sup> ศึกษาองค์กรที่มีลักษณะของหน่วยงานย่อยมาทำงานร่วมกัน เช่น ฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุน แต่สามารถทำงานสอดประสานกันเป็นทีมได้โดยมีเป้าหมายร่วมกัน อาศัยการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งในการทำงานเป็นทีมต้องให้ความสำคัญกับข้อมูล มีการติดต่อสื่อสารประสานงานเพื่อให้เข้าใจข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงต่างๆ มีการกระจายข่าวสารทุกทิศทาง เปิดโอกาสให้ร่วมกันแก้ไขปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ผนึกความคิด ประสพการณ์จากทุกคนในทีมและตัดสินใจร่วมกัน ความเข้าใจที่ตรงกันจะนำไปสู่ความร่วมมือการทำงานของคนในทีม

ด้านกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม อภิปรายได้ว่า การวางระบบงานในแผนกเภสัชกรรมมีมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานให้ทุกคนปฏิบัติตามเป็นแนวทางเดียวกัน ทำให้สมาชิกทำงานร่วมกันได้สะดวก แต่เนื่องจากเป็นลักษณะองค์กรที่มีหลายแผนก ความเชี่ยวชาญชำนาญงานข้ามสายแผนกอาจมีติดขัดบ้าง ในการปฏิบัติงานแผนกที่ตนไม่ได้ประจำอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของปลื้มจิต บุญพึ้ง<sup>(8)</sup> พบว่าการจัดกระบวนการทำงาน แบ่งขอบเขตการทำงาน อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานเต็มที่ เป็นขั้นตอน และปฏิบัติงานร่วมกัน มีการจัดวางโครงสร้างการทำงานตำแหน่งบุคลากรเหมาะสม กระบวนการทำงานชัดเจนตั้งแต่ขั้นวางแผน ปฏิบัติและสรุปงาน ทำให้เกิดการการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของธนกร กรวัชรเจริญ<sup>(13)</sup> ศึกษาปัจจัยกระบวนการทำงานและการออกแบบงานกับการ

ทำงานเป็นทีมของพนักงาน พบว่าเมื่อให้สมาชิกแต่ละคน ทำความเข้าใจกระบวนการทำงาน กำหนดงานร่วมกันให้ได้เป้าหมายที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานโดยปราศจากความขัดแย้งได้นั้น ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานดีขึ้น และออกแบบงานให้สมาชิก ทำงานตรงกับความสามารถแต่ละคนทำให้การทำงานเป็นทีมของพนักงานดีขึ้น

ด้านวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม อภิปรายได้ว่า การทำงานแผนกเภสัชกรรมกำหนดตัวชี้วัดและลักษณะงานตามมาตรฐานการบริการเภสัชกรรม ซึ่งมีวิธีปฏิบัติงานที่เขียนให้ทุกคนมีการทำงานร่วมกันได้ แต่ผลความสัมพันธ์ยังไม่อยู่ในระดับสูงเนื่องจากหน้าที่หลักในการกำหนดวัตถุประสงค์เป็นหน้าที่หลักของหัวหน้างานและทีมนำ ทำให้สมาชิกทีมมีบทบาทในการร่วมกำหนดน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณก บัญชู-จรัส และภัทรพล มหาพันธ์<sup>(1)</sup> ศึกษาปัจจัยการกำหนดภารกิจหน่วยงานและกลยุทธ์โดยสมาชิกมีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจในวิธีปฏิบัติงาน กลยุทธ์วัตถุประสงค์ที่ตั้งขึ้นสามารถสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของกรวิภา งามวุฒิมงคล<sup>(14)</sup> ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ในการทำงานควรกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายให้สมาชิกเข้าใจ และสอดคล้องกับการดำเนินการ มีการทบทวน ปรับปรุง วัตถุประสงค์การดำเนินงาน และทบทวนการดำเนินงานให้สอดคล้องตามแผนวัตถุประสงค์ ประเมินความคืบหน้าของงานสม่ำเสมอให้บรรลุวัตถุประสงค์ช่วยให้การทำงานของสมาชิกในทีมดีขึ้น

โดยสรุป ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (ทั้ง 6 ด้าน) มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของสมาชิกในองค์กร ดังนั้นการส่งเสริมบุคลากรในองค์กร ให้มีการทำงานเป็นทีมที่ดี ต้องส่งเสริมปัจจัยทั้ง 6 ด้านนี้ ได้แก่ พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และ

วัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีทั้งส่วนที่ต้องปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และส่วนที่ดี ดำเนินการให้คงอยู่ต่อ เนื่อง กล่าวคือส่วนที่ต้องปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้แก่ การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นของสมาชิกในองค์กร ทั้งการวางแผนปฏิบัติงานของทีมและในที่ประชุมทีม ยังมีน้อย ดังนั้น หัวหน้างานต้องสร้างบรรยากาศเป็นกันเอง เช่น ในการจัดประชุม ระยะเวลาอาจไม่มีคนแสดงความคิดเห็น อาจสุ่มถามรายคน แบบไม่เคร่งเครียด ชี้แจงให้สมาชิกกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในการวางแผนงาน หัวหน้าต้องแสดงออกให้สมาชิกเล็งเห็นถึงความสำคัญ โดยวางบทบาทหน้าที่สมาชิกเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นผู้รับผิดชอบผลงาน สามารถวางแผนงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ ให้มีส่วนร่วมในการปรับปรุง ติดตาม ประเมินผลการทำงานโดยมีหัวหน้าเป็นเพียงผู้คอยสนับสนุนช่วยเหลือ ส่วนพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การเปิดใจรับฟังความเห็นเพื่อนร่วมงาน การร่วมแก้ไขประสานงานเพื่อป้องกันความผิดพลาด และการขอความช่วยเหลือจากทีมเมื่อไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานของสมาชิกในองค์กร ปฏิบัติได้ดีมาก คงไว้ให้ต่อเนื่องได้ด้วยการหมั่นทบทวนกระบวนการทำงานที่วางไว้ โดยหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานต้องคอยติดตามการทำงาน หากพบว่ามีขั้นตอนใดผิดพลาด ให้หารือกันเพื่อปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เช่น พูดคุยประเด็นในไลน์ซึ่งเป็นช่องทางที่ทุกคนเข้าถึงได้ หรือพบปะพูดคุยในลักษณะการประชุม การทำงานเป็นทีมนี้ วัตถุประสงค์/เป้าหมายทีมเป็นสิ่งที่ทุกคนในทีมต้องเข้าใจตรงกัน จึงจะปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันได้ หัวหน้างานต้องสื่อสาร ให้มั่นใจว่าสมาชิกรับทราบและเข้าใจโดยทั่วถึงกันทุกคน อาจดำเนินการด้วยการจัดประชุมเพื่อถ่ายทอดข้อมูล และจัดให้มีการวิเคราะห์ประเมินตนเองของสมาชิกในองค์กรเป็นระยะ การสร้างการยอมรับในงาน ต้องทำให้สมาชิกมี

ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน ด้วยการให้สมาชิกร่วมวางแผนปฏิบัติงาน หัวหน้าอาจจะมอบหมายงานให้แต่ละคนเป็นเจ้าของผลงาน พัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบ จากนั้นขยายผลให้สมาชิกรวมทีมทำเป็นโครงการร่วมที่ใหญ่ขึ้น การทำให้คนในองค์กรมีความร่วมมือ ต้องสร้างบรรยากาศเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ทุกคนใช้การสื่อสารทำความเข้าใจให้ตรงกัน ร่วมคิดร่วมแก้ไข และพูดคุยแลกเปลี่ยนการปฏิบัติงานในแต่ละวันในแต่ละแผนกหรือจัดประชุมใหญ่เป็นรอบ ๆ ในกรณีมีปัญหาที่ต้องให้ทุกคนรับทราบและร่วมกันแก้ไข

ปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมหัวหน้าทีม เพื่อนร่วมงาน บทบาทสมาชิกในทีม การติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และวัตถุประสงค์/เป้าหมายของทีม มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมในการส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่ดี ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล โดยเฉพาะภาครัฐ ที่ยึดกรอบคุณภาพของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เน้นมาตรฐานการทำงานเป็นระบบ และให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันเป็นทีมในทุกๆระดับนั้น ควรมีการส่งเสริมปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยส่งเสริมให้หัวหน้างานมีแนวคิดในการวางแผนและบริหารงานเป็นทีม กระตุ้นการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีมร่วมกัน ปรับปรุงบทบาทสมาชิกในการทำงานให้มีการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน สื่อสารแลกเปลี่ยนการทำงานกันภายในทีมอย่างเปิดเผยทั่วถึง มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนให้ทุกคนเข้าใจปฏิบัติได้ตรงกัน มีการประเมินผลติดตาม และกำหนดวัตถุประสงค์ที่เน้นการทำงานเป็นทีมโดยมีสมาชิกร่วมกำหนดสามารถพัฒนางานเป็นทีมร่วมกันได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อจำกัดงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะหน่วยงานเดียวในแผนกเภสัชกรรม การทำงานในระบบบริการสุขภาพโดยเฉพาะในโรงพยาบาลมีบุคลากรหลากหลายวิชาชีพทำงานร่วมกัน เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักวิชาการ

สาธารณสุข เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ โอกาสต่อไปอาจศึกษาเพิ่มเติมในหน่วยประชากรที่ใหญ่ขึ้นครอบคลุมทั้งโรงพยาบาล ซึ่งอาจเป็นทีมคร่อมสายงานในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เช่น ทีมบริหารความเสี่ยง ทีมสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ทีมนำทางคลินิก ทีมสร้างเสริมสุขภาพ เป็นต้น งานวิจัยนี้พบปัจจัยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กัน แต่อยู่ในระดับปานกลาง ต้องศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจมีผลเพิ่มพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งการเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสอดคล้องงานวิจัย อาจศึกษาในระดับที่มีความแม่นยำมากขึ้น เช่น การใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอย ซึ่งมีการทำนายปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันในการวิเคราะห์ผล

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการ หัวหน้า และบุคลากรแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณแพทย์หญิงจันทร์จิรา กังอุบล แพทย์หญิงอัจฉิมาวดี พงศ์ดารา และพยาบาลวิชาชีพ วิมลมาส เขาวลิต ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตลอดจนคณาจารย์บุคลากรในภาควิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้คำปรึกษาในการศึกษาวิจัยตลอดมา

### เอกสารอ้างอิง

1. กรกนก บุญชูจรัส, ภัทพล มหาพันธ์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย 2553;2(1):71-87.
2. สงวน ช่างฉัตร. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท; 2542.
3. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4. นนทบุรี: หนังสือดี; 2561.

4. สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ; 2540.
5. ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์-ศิริ. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์; 2540.
6. ศรมณ เทพแก้ว. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2552. 159 หน้า.
7. นิตยา โล้วม้นคง. การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย; 2546. 78 หน้า.
8. ปลื้มจิตร บุญพึ้ง. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2559;35(6):135-47.
9. กัญจน์ชยารัตน์ อุดคำมี, ลัดดาวลัย์ แดงเถิน. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลแพร่. วารสารการพยาบาลและสุขภาพ 2561;12(3):136-45.
10. อติญา สุพัตกุล. ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย-ธุรกิจบัณฑิต; 2542. 64 หน้า.
11. เปรมฤดี ศรีวิชัย, พินทอง ปินใจ. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าเวร โรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดพะเยา. วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ 2560;35(3):155-64.
12. ชลิตา ชาญวิจิตร, วิโรจน์ เษฎฐาลักษณ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของทีม ด้านความคล้อยคลึงกันที่มีต่อทีมงานที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานทางการศึกษา. วารสารปัญญา-ภวิวัฒน์ 2560;9(2):95-106.
13. ธนกร กรวัชรเจริญ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทควอลิตี้เฮาส์จำกัด มหาชน [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย-เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ; 2555. 77 หน้า.
14. กรวิภา งามวุฒิมวงค์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ [การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2559. 152 หน้า.
15. ชุตรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย-ศรีนครินทรวิโรฒ; 2550.
16. ยุทธ ไกยวรรณ. หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2558.

**Abstract: Factors Related to Teamwork Behavior of Personnel in the Pharmaceutical Department in a Hospital, Nakhon Si Thammarat Province**

**Worapong Ruengsong, B.Pharm. (Pharmacy), M.P.H. (Hospital Administration)\*; Nittaya Pensirinapa, Dr.P.H. (Health Education)\*\***

*\* Pharmacy Department, Krabi Hospital; \*\* Health Science Program, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand*

*Journal of Health Science 2021;30(Suppl 1):S158-S171.*

Hospital quality development in accordance with the framework of the Hospital Accreditation Institute of Thailand emphasizes systematic work quality standards and teamwork at all levels. It was conducted as a descriptive research with the objectives to explore the behaviors of teamwork with particular attention on 6 teamwork-promoting factors which included leader's behaviors, colleagues, team members' roles, communication, work process and team's objectives/goals; and to study relationship between such factors and the teamwork behavior. The study population were 105 personnel in the pharmaceutical department of a hospital in Nakhon Si Thammarat province. Data were collected using a questionnaire with the reliability values for teamwork behaviors and teamwork promoting factors in all six areas were in the range of 0.729-0.967. The statistics used in data analysis were percentage, average, standard deviation, Pearson product-moment correlation coefficient and Spearman's rank correlation coefficient. The research found that the teamwork behaviors in the department were at a high level; and all 6 teamwork-promoting factors were also at a high level. In addition, all six teamwork-promoting factors had a significantly positive relationship with teamwork behaviors ( $p < 0.001$ ). Therefore, encouraging personnel in the organization to work as a team required a team leader, colleagues, team members' roles, communications, work process and team's objectives/goals.

**Keywords:** teamwork behavior; teamwork promoting factor; pharmaceutical department