

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลางในโรงพยาบาลศูนย์ ที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข นี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวสังคม ปัจจัยภายในบุคคล ปัจจัยภายนอกและสภาพแวดล้อม และปัจจัยจิตลักษณะภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง รวมทั้งศึกษาตัวแปรร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินกลาง ที่ได้จากการศึกษานี้จะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงานและนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลางต่อไป

การศึกษาคั้งนี้ได้ดำเนินการในโรงพยาบาลศูนย์ ที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประชากรที่ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง จำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ทดสอบคุณภาพได้ค่าเชื่อมั่น 0.938 แบบสอบถามที่เก็บทั้งหมด 124 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100 สรุปผลการวิจัยดังนี้

ลักษณะประชากรที่ศึกษา

ลักษณะทางชีวสังคม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็น เพศชาย ร้อยละ 69.36 อายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 65.32 มีรายได้ 4,000-9,999 บาท ร้อยละ 58.06 สำเร็จการศึกษา ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 69.36 ด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสโสด ร้อยละ 58.06 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานให้ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 3 ปี - 10 ปี ร้อยละ 55.65

ลักษณะตัวแปรที่ศึกษา

1) ปัจจัยภายในตัวบุคคล ส่วนใหญ่ เป็นระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้เรื่องระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 77.41 ทศนคติกับการปฏิบัติงานระบบ

บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 37.90 การรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 35.48 และความเชื่ออำนาจในตน อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 36.67 ตามลำดับ

2) ปัจจัยภายนอกและสภาพแวดล้อม ส่วนใหญ่เป็นระดับสูง ได้แก่ นโยบายและเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุขอยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 30.07 การฝึกอบรมระดับสูง 45.16 สิ่งแวดล้อมระดับกลาง ร้อยละ 45.97 การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับกลาง ร้อยละ 56.44 และการได้รับแรงสนับสนุนจากสังคมระดับปานกลาง ร้อยละ 45.96 ตามลำดับ

3) ปัจจัยด้านจิตลักษณะภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นระดับปานกลางเช่นกัน ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับปานกลางอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 44.36 และแรงจูงใจระดับปานกลาง ร้อยละ 38.71 ตามลำดับ

4) พฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง ในการช่วยเหลือผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นระดับปานกลาง เช่น การรับแจ้งเหตุระดับปานกลาง ร้อยละ 39.52 การช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ ระดับปานกลาง ร้อยละ 45.16 การเคลื่อนย้าย ระดับปานกลาง ร้อยละ 41.94 การรายงานการปฏิบัติงาน ระดับสูง ร้อยละ 46.78 พฤติกรรมการปฏิบัติรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.40 ตามลำดับ

สรุปผลตามสมมติฐาน

1) ปัจจัยด้านชีวสังคม ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานการแพทย์ฉุกเฉิน "ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง"

2) ปัจจัยภายในบุคคล ได้แก่ ความรู้ในเรื่องระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ทักษะต่อการปฏิบัติงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การรับรู้โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุขณะออกปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง

3) ปัจจัยภายนอกและสภาพแวดล้อม ได้แก่ นโยบายและเป้าหมายกระทรวงสาธารณสุข ในด้านการปฏิบัติงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับแรงสนับสนุนจากสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง

4) ปัจจัยจิตลักษณะภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ ความเครียดและแรงจูงใจ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง

5) ตัวแปรอิสระ จากปัจจัยภายในตัวบุคคล ปัจจัยภายนอกและสภาพแวดล้อม ปัจจัยจิตลักษณะภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันและปัจจัยทางชีวสังคม สามารถร่วมทำนาย พฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลางได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) การได้รับข้อมูลข่าวสาร 2) ความรู้เรื่องระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้ร้อยละ 16.30

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1) จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง โรงพยาบาลศูนย์ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตัวแปรด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับนโยบายในด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำไปสู่การปรับพฤติกรรมอันจะส่งผลต่อการบริการที่มีคุณภาพสำหรับประชาชน

2) จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลางโรงพยาบาลศูนย์ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยพบว่าความรู้เรื่องระบบบริการการแพทย์ สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานได้ เป็นลำดับที่ 2 ในการทำนายพฤติกรรม ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับนโยบายในการสร้างและจัดการองค์ความรู้ โดยใช้ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ KM (Knowledge Management) ด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ (Body of knowledge) เป็นตัวขับเคลื่อนสำหรับงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินต่อไป

3) จากผลการวิจัย พบว่า นโยบายและเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติ ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในด้านการนำยุทธศาสตร์มาใช้ในการบริหารงานเพื่อใช้เป็นตัวขับเคลื่อนงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อนำไปกำหนดเป้าหมายต่อไป

4) จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน รวมทั้งกำหนด กลยุทธ์สำหรับพัฒนาจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินในช่วงเวลาที่เหมาะสม

5) จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้โอกาสเสี่ยงจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรกำหนดนโยบายในการป้องกันการติดเชื้อที่เกิดจากการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดนโยบายในการติดตามตรวจสอบอย่างเป็นระบบ และระบบการประกันความปลอดภัยสำหรับการปฏิบัติงาน

6) จากผลการวิจัย พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงควรกำหนดนโยบายในการสร้างแรงจูงใจ ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ทั้งภาคส่วนรัฐเอกชน เพื่อจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่ดีของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลางโรงพยาบาลศูนย์ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และสามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติได้ 2 ตัวแปร ดังนี้ ความรู้เรื่องระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น จึงควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ Knowledge Management ด้านการแพทย์ฉุกเฉินโดยการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนมาจัดระบบเป็นข้อมูลข่าวสาร เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) รับทราบโดยทั่วกันผ่านทางสื่อหลายช่องทาง เช่น Internet เอกสาร/ตำรา เป็นต้น

2) จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานควรจัดกิจกรรมสร้างเสริมการมีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีต่อระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เช่น การพัฒนาองค์กร เป็นต้น

3) จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้โอกาสเสี่ยงจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยง เช่น การกำหนดอัตราความเร็วที่ปลอดภัยในการนำส่งผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

4) จากการวิจัยพบว่าแรงสนับสนุนจากสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ดังนั้นได้มีการส่งเสริมแรงสนับสนุนทางสังคม เช่น การประกาศเกียรติคุณเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินดีเด่น เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1) ควรจัดทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร และได้รับข้อมูลเชิงลึก

2) ควรทำการวิจัยในพื้นที่อื่น โดยใช้ตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่เวชกิจฉุกเฉินระดับกลาง เพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป