

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบุคลากรในงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลชุมชนในเขต 1 ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวทางการดำเนินงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

- 1.1 ความหมายของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- 1.2 ระบบการดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนนำส่งสถานพยาบาลของประเทศไทย
- 1.3 องค์ประกอบหลักในการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- 1.4 ข้อกำหนดในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ส่วนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
- 2.2 ทบทวนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลด้านสาธารณสุข
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.6 ทบทวนความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวทางการดำเนินงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

1.1 ความหมายของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

1.1.1 ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency Medical Service System = EMSS)

หมายถึง ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินภายนอกโรงพยาบาล โดยจัดให้มีบุคลากร เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ยานพาหนะ ระบบแจ้งเหตุ ระบบการประสานงาน สถานพยาบาล และระบบลำเลียงนำส่ง

ผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลในเครือข่ายที่มีความพร้อมในการรักษาพยาบาลให้ผู้บาดเจ็บ และผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพอย่างทันทั่วทั้งที่ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี, 2550:26)

1.1.2 ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency Medical Service System = EMSS)

หมายถึง การจัดบริการให้มีการดูแลรักษาผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินภายใต้การกำกับดูแลของแพทย์ ซึ่งมีส่วนร่วมจากทุกภาค ทุกองค์กร ในชุมชนทุกระดับเน้นหนักในด้านความรวดเร็ว วิธีการดูแลรักษาที่ถูกต้อง การขนย้ายและการนำส่งที่เหมาะสม โดยจัดให้มีระบบการแจ้งเหตุหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินที่มีคุณภาพ และทั่วถึงตลอดจนเครือข่ายโรงพยาบาลที่เหมาะสมกับสภาพของผู้เจ็บป่วยเพื่อลดการตาย การพิการ และความทุกข์ทรมานโดยไม่จำเป็น ลดขั้นตอน และวิธีการรักษา ลดค่าใช้จ่าย และความสูญเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการสร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจให้กับผู้อยู่อาศัยในชุมชนนั้น ๆ (สำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน, 2549:1)

1.1.3 ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน หมายถึง การจัดให้มีการระดมทรัพยากรในพื้นที่หนึ่ง ๆ ให้สามารถช่วยเหลือผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ได้มีโอกาสขอความช่วยเหลือในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ทั้งในภาวะปกติและภาวะภัยพิบัติ โดยจัดให้มีระบบแจ้งเหตุ ระบบการเข้าช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุระบบการลำเลียงขนย้าย และการส่งผู้ป่วยฉุกเฉินให้แก่โรงพยาบาลที่เหมาะสมได้อย่างมีคุณภาพและรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง ระบบดังกล่าวควรเป็นความรับผิดชอบและดำเนินการโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลท้องถิ่นนั้น ๆ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และประชาชนในพื้นที่เป็นระบบที่ต้องการการดูแลจากแพทย์หรือระบบทางการแพทย์ และเป็นระบบที่ไม่มีผลประโยชน์เป็นของตัวเองหรือแอบแฝง (คณะกรรมการจัดทำหลักสูตรการปฐมพยาบาล และเคลื่อนย้ายขั้นพื้นฐานกระทรวงสาธารณสุข, 2547: 1)

สรุประบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency Medical Service System = EMSS) หมายถึง ระบบการให้บริการดูแลรักษาผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินภายใต้การกำกับดูแลของแพทย์ โดยจัดให้มีบุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ ระบบแจ้งเหตุ ระบบการประสานงาน สถานพยาบาล และระบบลำเลียงนำส่งผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลที่เหมาะสมอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อลดการตาย การพิการ และความทุกข์ทรมานโดยไม่จำเป็น

1.2 ระบบการดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนนำส่งสถานพยาบาลของประเทศไทย

ในปัจจุบันมีการจัดระบบการดูแลด้านต่าง ๆ (สุรเชษฐ สถิตินิรามัย, 2550: 51-52)

ดังนี้

1.2.1 กิจกรรมสนับสนุน (Supportive Activities) ได้แก่

1) โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร การดูแลผู้เจ็บป่วยก่อนนำส่งสถานพยาบาลของภาครัฐมีโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรที่ดูแลที่ประกอบหลายระดับ ดังนี้

(1) ระดับชาติ มีคณะกรรมการระดับชาติที่เป็นองค์กรกลางเชื่อมระหว่างกระทรวงสาธารณสุข และสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขในขณะเดียวกัน สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีโครงสร้างที่เชื่อมต่อกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติซึ่งเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณ ส่วนสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (ศูนย์เรนทร กระทรวงสาธารณสุข) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ การพัฒนาวิชาการ และเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุในพื้นที่ทั่วประเทศ ทั้งในเขตพื้นที่เมือง ชนบทและพื้นที่ห่างไกล

(2) ระดับจังหวัด มีคณะกรรมการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินส่วนภูมิภาค (ประจำจังหวัด) ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน มีผู้แทนจากหน่วยราชการ ภาคเอกชนที่เป็นมูลนิธิอาสาสมัคร สำหรับในกรุงเทพมหานครโครงสร้างจะอยู่ในอำนาจปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งคณะกรรมการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงาน ที่กำกับงานของสำนักงานระบบบริการการแพทย์ระดับจังหวัด หน้าที่คือ จัดบริการระดับจังหวัด บริหารจัดการงบประมาณ การแบ่งพื้นที่ ตรวจสอบกำกับคุณภาพของหน่วยบริการทั้ง 3 ระดับทั้งในส่วน of ภาครัฐ และเอกชน

(3) ระดับท้องถิ่น ประธานในการบริหารงานจะเป็นนายกเทศมนตรี หรือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จากนั้นจะเป็นหัวหน้างานในฝ่ายกู้ชีพหรือหัวหน้าหน่วยกู้ชีพ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นส่วนสาธารณสุข จากนั้นก็จะเป็นศูนย์กู้ชีพและกู้ภัย จะมีพนักงานประจำศูนย์ที่ผ่านการอบรมในระดับพื้นฐาน และนอกจากนั้นก็จะมีศูนย์วิทยุ รถที่รับส่งผู้ป่วยหรือผู้ประสบเหตุ ส่วนใหญ่เป็นรถกระบะดัดแปลงนอกจากนั้นก็มีส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือ หน่วยกู้ชีพอื่น ๆ ที่ดำเนินการอยู่ในพื้นที่

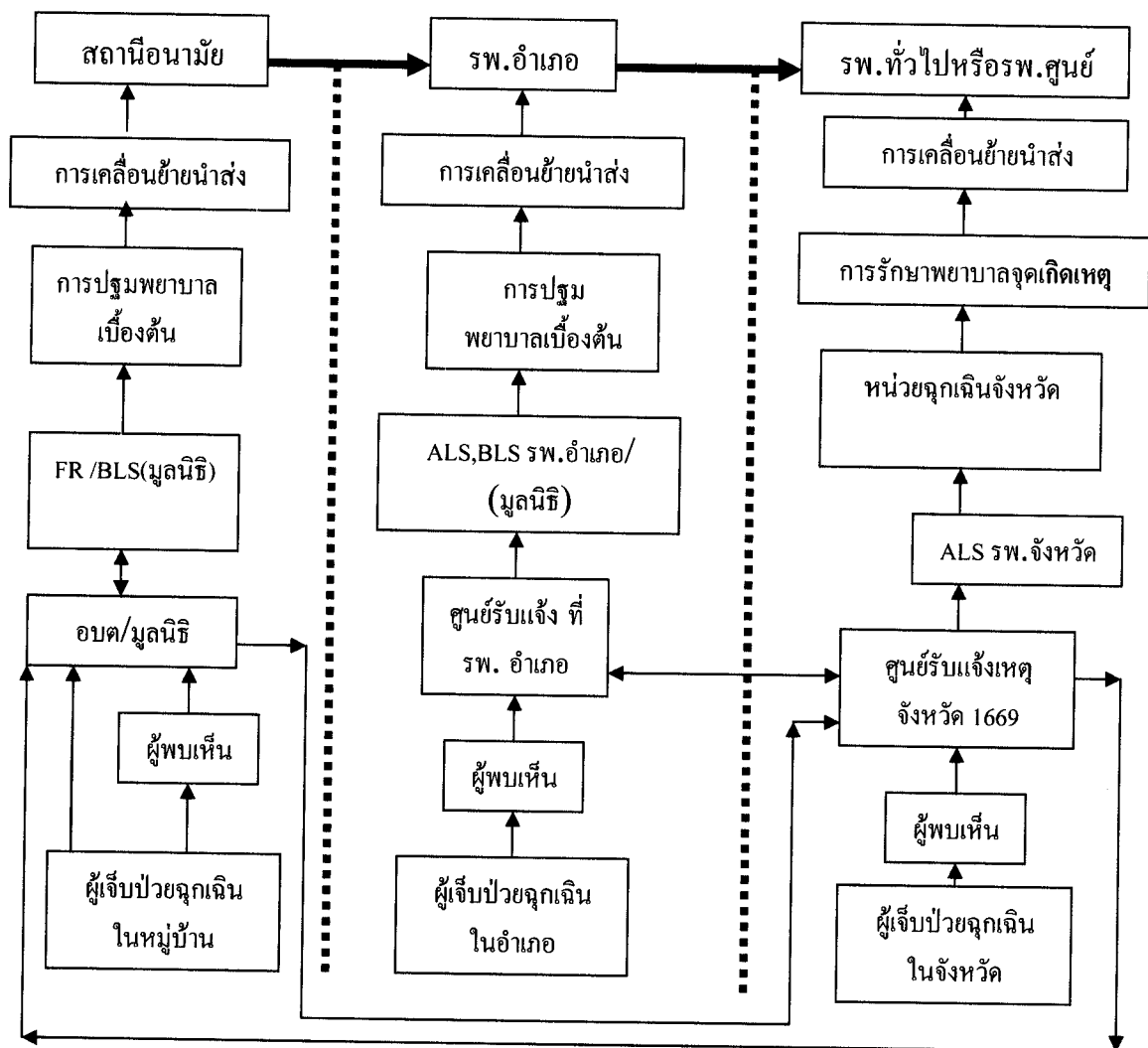
มูลนิธิที่ไม่แสวงหากำไรและเอกชน มีโครงสร้างที่มีหัวหน้าหน่วย และเจ้าหน้าที่ให้การบริการดูแลก่อนนำส่งสถานพยาบาล โดยมูลนิธิมักเป็นหน่วยรถพยาบาลระดับอาสาสมัครกู้ภัย หรือระดับพื้นฐาน ส่วนโรงพยาบาลเอกชนมักเป็น หน่วย ALS หรือ BLS

1.2.2 กิจกรรมพื้นฐาน (Primary Activities) ซึ่งได้แก่

1) บังคับนำเข้า คนที่ให้บริการได้แก่ FR, EMT-B, EMT-I, Paramedic nurse

แพทย์ คนที่เจ็บป่วยฉุกเฉิน ผู้พบเห็นเหตุการณ์ ระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร การควบคุมการแพทย์ทางตรง การจัดหาเงินเป็นค่าใช้จ่าย พาหนะที่ต้องใช้ในการขนส่ง

2) กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนตั้งแต่มีผู้ที่เจ็บป่วยฉุกเฉินจนถึงโรงพยาบาล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เปลี่ยนจากการนำปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิตของการดูแลก่อนนำส่งสถานพยาบาล



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนของกระบวนการดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนนำส่งสถานพยาบาลในประเทศไทย สำหรับหน่วยงานของภาครัฐและมูลนิธิที่ไม่แสวงหากำไร (สุรเชษฐ์ สถิตนิรามัย ,2550:56-57)

เป้าหมายของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินมุ่งเน้นกลุ่มผู้ป่วยที่โอกาสรอดชีวิตขึ้นอยู่กับระยะเวลาการช่วยเหลือ (Golden period) ด้วยแนวคิดที่ว่าผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลือ ณ ที่เกิดเหตุ และนำส่งโรงพยาบาลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และช่วยเพิ่มโอกาสในการรอดชีวิตได้ เช่น ผู้ป่วยกลุ่มหลอดเลือดหัวใจตีบตันเฉียบพลันที่โอกาสรอดชีวิตขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการได้รับยาละลายลิ่มเลือด และผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจร ในการจำแนกประเภทผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร แบ่งประเภทการเสียชีวิตเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) เสียชีวิตภายใน 1 ชั่วโมง ประมาณร้อยละ 50 สาเหตุหลักมาจากระบบประสาทได้รับการกระทบกระเทือน (Massive nervous system) หรือหัวใจและหลอดเลือดถูกทำลาย (heart and blood vessel damage) เป็นในกลุ่มที่ไม่สามารถช่วยให้รอดชีวิตได้
- 2) เสียชีวิตภายใน 1-2 ชั่วโมง ประมาณร้อยละ 30 จากการบาดเจ็บของอวัยวะภายใน (Internal Organ injury) และการเสียเลือด (blood loss) เป็นกลุ่มที่ถ้าได้รับการช่วยเหลือที่ถูกต้องทันเวลา และได้รับการรักษาที่ถูกต้องจะสามารถให้การช่วยเหลือให้มีโอกาสรอดชีวิตเพิ่มขึ้น
- 3) เสียชีวิตภายใน 3-4 สัปดาห์หลังได้รับบาดเจ็บประมาณร้อยละ 30 เกิดจากการติดเชื้อหรืออวัยวะภายในสูญเสียการทำงาน

1.3 องค์ประกอบหลักในการจัดระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (สำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน, 2548:21-25) มีดังนี้

1.3.1 ระบบการแจ้งเหตุ ประเทศไทยหมายเลข 1669 ที่เรียกไปยังศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (dispatch center) ของแต่ละจังหวัด ในศูนย์ฯ จะต้องมียระบบสื่อสารอย่างน้อย 2 ระบบ คือ วิทยุสื่อสาร และโทรศัพท์หมายเลข 1669 และเบอร์ปกติอีกหนึ่งหมายเลข และต้องจัดเวรให้มีเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยตลอด 24 ชั่วโมงแพทย์ จำนวน 1 คน/เวร ตำแหน่งหัวหน้าศูนย์ฯ มีหน้าที่สั่งการ และควบคุมกำกับให้หน่วยรถพยาบาลต่าง ๆ ออกปฏิบัติงาน และให้คำปรึกษาสั่งการทางเวชกรรม พยาบาล จำนวน 1 คน ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์ฯ ทำหน้าที่ควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้คำปรึกษาด้านการรักษาพยาบาลฉุกเฉินแก่หน่วยพยาบาลและประชาชน ประสานงานแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานตรวจสอบความถูกต้องของระบบข้อมูลข่าวสาร และส่งรายงานการปฏิบัติการในเวรให้ศูนย์เรนทรทางอินเตอร์เน็ตทุกวันเจ้าหน้าที่สื่อสารและเจ้าหน้าที่ข้อมูลจำนวน 2 คน/เวร ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลและการเคลื่อนย้ายพื้นฐาน หรือเวชกรฉุกเฉินระดับพื้นฐาน หรือ EMD (emergency medical dispatcher) ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุและสั่งการทางโทรศัพท์เป็นหลัก ประสานงานกับหน่วยปฏิบัติการต่าง ๆ ตามคำสั่งของหัวหน้าศูนย์และผู้ช่วย ตรวจสอบความพร้อมของ

ระบบสื่อสารภายในเครือข่ายและบันทึกผลการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ในแบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและ
สั่งการทันที การตัดสินใจสั่งหน่วยรถพยาบาลออกรับผู้ป่วย ขึ้นอยู่กับอาการที่ได้รับแจ้งร่วมกับเกณฑ์
การพิจารณาสั่งการของศูนย์ฯ เรนทรดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เกณฑ์การพิจารณาสั่งการหน่วยรถพยาบาลและศูนย์ฯ เรนทร

หน่วย ALS	หน่วย BLS
- หอบรุนแรง	- หอบเล็กน้อย
- ชักเกร็ง	- ใช้ทุกระดับ
- หหมดสติกระแทกหน้า	- ชีบสะลิมสะลือ
- เจ็บหน้าอกรุนแรง	- เจ็บปวดทั่ว ๆ ไป
- หายใจ	- หหมดสติแต่ปลุกตื่น
- อุบัติเหตุจราจรความเร็วสูงมีผู้ป่วยเสียชีวิต	- อุบัติเหตุจราจรบาดเจ็บเล็กน้อย
- อุบัติเหตุจราจรมีผู้บาดเจ็บติดอยู่ในรถ	- อุบัติเหตุจราจรมีผู้บาดเจ็บติดอยู่ในรถแต่ออกเองได้
- บาดเจ็บกระดูกสันหลัง	- มือ เท้า แขน ขาท่อนล่าง ไหล่ลำร้าวหัก
- ตกเลือดภายใน	- เลือดออกภายนอกศีรษะ แขน ขา ห้ามเลือดได้
- ตกที่สูงมากกว่า 5 เมตร	- ตกที่สูงต่ำกว่า 5 เมตร
- คลอดฉุกเฉิน	- อาละวาด
- เหตุความเลียงสูง	- เหตุความรุนแรงอื่น ๆ
- ซ็อก	

1.3.2 ระบบสื่อสาร ต้องจัดให้มีการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการ
ผู้ควบคุมระบบ และโรงพยาบาลที่จะนำส่ง ให้ส่งผ่านข้อมูลถึงกันได้ทันที และครอบคลุมพื้นที่
ปฏิบัติงานทั้งจังหวัด และต้องมีระบบสำรองเมื่อระบบหลักมีผู้ใช้งานอยู่หรือติดต่อไม่ได้ ปัจจุบันใช้
ระบบวิทยุแบบ VHF ซึ่งศูนย์ฯ รับแจ้งเหตุและสั่งการจะทำหน้าที่ เป็นสถานีแม่ข่ายไปในตัว ร่วมกับการ
ใช้ระบบโทรศัพท์เซลล์ลาร์

1.3.3 บุคลากรและการอบรม ในระบบประกอบด้วยบุคลากรระดับต่าง ๆ ดังนี้ (สันต์ หัตถิรัตน์, 2544: 28-29 สำนักระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน, 2548 : 3-9, 21-25; Davidson , 2000 : 1-6; วิภาดา วัฒนนามกุลและคณะ, 2549 อ้างในสุรเชษฐ สถิตินิรมัย, 2550: 54)

1) **บุคลากรพิเศษ** คือ เวชกรฉุกเฉินขณะนี้มีเวชกรฉุกเฉินอยู่ 2 ระดับ คือ เวชกรฉุกเฉินขั้นพื้นฐาน (EMT - basic) และเวชกรฉุกเฉินขั้นกลาง (EMT – intermediate) หลักสูตรในการผลิตเวชกรฉุกเฉินขั้นพื้นฐาน หลักสูตรนี้พัฒนามาจากหลักสูตร EMT - basic ของประเทศสหรัฐอเมริกา หลักสูตรเวชกรฉุกเฉินขั้นกลาง หรือเรียกว่าเจ้าพนักงานกู้ชีพเป็นหลักสูตรเทียบเท่า EMT – intermediate ของประเทศสหรัฐอเมริกา

2) **บุคลากรทั่วไป** คือ แพทย์ทำหน้าที่ควบคุมระบบ เพื่อให้การรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นมีสถานะเหมือนกับที่แพทย์ได้เป็นผู้ให้เอง นอกจากนั้นยังมีบทบาทในการฝึกอบรมการจัดมาตรฐานระบบ และการประเมินผล บทบาทนี้เป็นบทบาทที่คล้ายคลึงกันในระบบทั่วโลก และพยาบาลทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการในระดับสูง (ALS) เป็นผู้ช่วยในระบบทางการแพทย์ เป็นผู้สอนและพัฒนาหลักสูตรเจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ รวมทั้งประชาชนซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนาหลักสูตร Thai Advanced Life Support ขึ้นโดยคณะกรรมการหลักสูตรและสอนด้านเวชศาสตร์ฉุกเฉินของแพทย์สภา ในการปฏิบัติการของหน่วยบริการในระดับ ALS ปัจจุบันมีวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก 8 แห่งและโรงพยาบาลบางแห่งที่ได้ผลิต ดังนั้นวุฒิที่บัตรที่ได้รับของกลุ่มนี้จึงมีทั้ง Certificate, Diploma และ Bachelor Degree

กลุ่มอาสาสมัครมีในส่วนของ First responder โดยทั่วไป หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยกู้ภัย อาสาสมัคร เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง หรือกลุ่มบุคคลที่แสดงตนว่าพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือและบริการประชาชน หลักสูตรการอบรม 16 ชม. เป็นขั้นต่ำ สามารถให้การประเมินสภาพผู้ป่วยที่บอกได้ว่าผู้ป่วยต้องการรักษาพยาบาลในระดับใด หากแน่ใจว่ามีความรุนแรงน้อยสามารถดำเนินการลำเลียงขนย้ายเอง แต่หากพบว่ามี ความรุนแรงสูงหรือไม่แน่ใจให้เรียกหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐานหรือระดับสูงกว่ามาสนับสนุน ในขณะนี้บุคคลเหล่านี้ได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยบริการระดับเบื้องต้นและพื้นฐาน

1.3.4 กฎและระเบียบ มีกฎระเบียบรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ และการคุ้มครองสิทธิของผู้ป่วย ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องทำให้เกิดขึ้นเพื่อให้การรักษาพยาบาลฉุกเฉินสามารถเรียกได้ว่าเป็น “ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน” กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ อาจอยู่ภายใต้บทบาท และหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีการตราพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน เมื่อวันที่ 6 มีนาคม

2551 ซึ่งให้มีคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 11 (พ.ร.บ.การแพทย์ฉุกเฉิน, 2551 :5) หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นนิติบุคคลหรือหน่วยราชการ ที่ทำหนังสือแสดงความจำนงเข้าเครือข่ายบริการ ต้องพร้อมให้บริการ มีสถานที่ตั้ง มีเครื่องมือสื่อสารที่ดี และมีผู้รับผิดชอบหลักที่สามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการปฏิบัติงานที่ละเลย หรือประมาท ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่า มีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดจะถอนใบอนุญาตตามมติคณะกรรมการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับจังหวัด แบ่งตามความสามารถในการให้บริการเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1) หน่วยบริการระดับพื้นฐาน (Basic Life Support หรือ BLS) สามารถให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ได้แก่ การดม การห้ามเลือด การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน และการเคลื่อนย้ายอย่างถูกวิธี การช่วยคลอดฉุกเฉิน สามารถให้ยาทางปากบางชนิดได้ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของแพทย์ หรือพยาบาลประจำศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ

2) หน่วยบริการระดับสูง (Advanced Life Support หรือ ALS) สามารถให้การรักษายาบาลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินที่อยู่ในระยะวิกฤติให้การช่วยเหลือชีวิตขั้นสูง ใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจด้วยไฟฟ้า ปฐมพยาบาลและเคลื่อนย้ายผู้เจ็บป่วยโดยเทคนิคขั้นสูงที่มีอุปกรณ์ช่วยเหลือที่เหมาะสมอย่างถูกต้อง ช่วยคลอดฉุกเฉิน สามารถให้สารละลายทางเส้นเลือด และยาบางชนิดได้ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของแพทย์ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุ

1.3.5 การเงินการคลัง การจัดการบริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการจัดตั้ง และดำเนินการ แหล่งงบประมาณมาจาก 2 แหล่งคือ จากส่วนกลาง และส่วนท้องถิ่น งบจากส่วนกลางได้มาจากภาษีอากร ระบบประกันสุขภาพต่าง ๆ ระบบประกันภัย และภาษีอากรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น ภาษีเหล้า ภาษีบุหรี่ ภาษีทะเบียนรถ และงบประมาณจากท้องถิ่น

1.3.6 การประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการได้อย่างถูกต้องตามความจำเป็นไม่ทำให้เกิดการใช้งานที่ฟุ่มเฟือยเกินเหตุ มีความเข้าใจในระบบงาน และเป้าหมายของการดำเนินงาน รวมทั้งมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

1.3.7 การมีส่วนร่วมของชุมชน ระบบการแพทย์ฉุกเฉินเป็นระบบที่จัดทำเพื่อชุมชน โดยโครงสร้างขององค์กรทุกภาคี ชุมชนควรมีส่วนร่วมที่จะจัดให้สมาชิกในชุมชนมีความเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับ การจัดกลุ่มอาสาสมัครภายในชุมชน การส่งเสริมความรู้ การเตรียมความพร้อม และการซ้อมแผนปฏิบัติการในกรณีต่าง ๆ ตัวแทนชุมชนควรมีส่วนร่วมในคณะกรรมการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของท้องถิ่น

1.3.8 มาตรฐานและโครงสร้างที่เหมาะสม ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในพื้นที่ไม่จำเป็นต้องมีรูปร่างมาตรฐาน และ โครงสร้างที่เหมือนกันหมดแต่ควรมีเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำเดียวกัน โดยมีคณะกรรมการของท้องถิ่นมีบทบาทในการปรับปรุงรายละเอียดของแต่ละท้องถิ่นตามมาตรฐานกลาง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพภูมิศาสตร์ สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของท้องถิ่น

1.3.9 ระบบข้อมูล ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินทั่วประเทศควรมีระบบข้อมูลเดียวกัน สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างเป็นปัจจุบัน

1.3.10 การเตรียมความพร้อมในการจัดหมวดหมู่ของสถานพยาบาล มีการกำหนดโรงพยาบาลสำหรับนำส่งผู้ป่วยตามสภาพการเจ็บป่วย เกิดความเป็นธรรมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดจากการนำส่งผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลที่ไม่เหมาะสม และอาจทำให้เกิดการเสียชีวิต พิการ หรือปัญหาในการรักษาพยาบาล

1.3.11 ความรับผิดชอบโดยระบบควบคุมทางการแพทย์ ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นระบบที่ใช้บุคลากรที่ไม่ใช่แพทย์ออกไปทำหน้าที่ในการรักษาพยาบาลแทนแพทย์ จำเป็นต้องมีแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบ ความรับผิดชอบดังกล่าวอาจทำได้โดยตรง คือการควบคุมสั่งการโดยตรงผ่านวิทยุสื่อสาร หรือโทรศัพท์ (Online or Direct) หรือทางอ้อม (Offline or Indirect) โดยผ่านเอกสารมอบหมายที่เรียกว่า Protocol และ Standing order ระบบควบคุมทางการแพทย์ดังกล่าวอาจจะทำโดยแพทย์ที่ได้รับมอบหมายที่เรียกว่า Medical Direct หรือโดยคณะกรรมการที่มีแพทย์เป็นผู้รับผิดชอบ

1.3.12 การประเมินผล เป็นกิจกรรมที่สำคัญมากเนื่องจากเกี่ยวข้องกับคุณภาพการรักษาพยาบาลและสวัสดิการของผู้ป่วยเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการใช้ทรัพยากรผิด และมีผลประโยชน์ส่วนบุคคลเกิดขึ้น

1.4 ข้อกำหนดในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ประเภทของหน่วยปฏิบัติการแบ่งเป็น 3 ระดับ (สุรเชษฐ สถิตินิรามัย 2551) ดังนี้

1.4.1 หน่วยปฏิบัติการประเภทที่ 1 หน่วยฉุกเฉินเบื้องต้น (First Responder =FR) มีหน้าที่

- 1) ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบปฏิบัติของสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- 2) ประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
- 3) จำแนกประเภทผู้ป่วย (Triage)

- 4) ประเมินสภาพผู้ป่วย
- 5) สื่อสารประสานงานและขอความช่วยเหลือ เมื่อเกินขีดความสามารถ
- 6) ให้การปฐมพยาบาล การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน
- 7) เคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างถูกวิธี
- 8) ให้การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินขณะนำส่ง
- 9) ส่งมอบผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ สถานพยาบาลตามการ
- 10) ประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ
- 11) บันทึกรายงาน
- 12) ทำความสะอาดรถ เก็บอุปกรณ์
 - (1) ด้านรถพยาบาล เป็นรถกระบะดัดแปลงหลังคาสูง (ไม่มีแคป) รถตู้ หรือเรือติดเครื่องมีประทุน มีแปลสำหรับขนย้ายผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ที่สามารถยึดตรึงกับพาหนะ
 - (2) อุปกรณ์ปฐมพยาบาล ลูกสูบยางแดง Pocket mask อุปกรณ์ห้ามเลือด ทำแผล อุปกรณ์หนีบสายสะดือ อุปกรณ์การตามแขน ขา
 - (3) อุปกรณ์การยึดตรึง Hard Collar, Long Spinal Board, Head Immobilizer, Belt 3 เส้น
 - (4) อุปกรณ์ป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ถุงมือ Mask ถุงขยะติดเชื้อ ผ้ากันเปื้อน รองเท้าบูต
 - (5) อุปกรณ์ควบคุมสถานการณ์ กรวยจราจร ไฟฉาย เสื้อสะท้อนแสง เทปกันการจราจร Sport Light
 - (6) อุปกรณ์การกู้ภัยเบื้องต้น ขวาน เชือกลากรด ท่อ PVC ฆ้อน
 - (7) อุปกรณ์การสื่อสาร คู่มือการปฏิบัติงาน (Protocol)
 - (8) บุคลากร FR. 2 – 3 คน/ทีม

1.4.2 หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐานประเภทที่ 2 (Basic Life Support =BLS) มี 2 ประเภท ดังนี้

- 1) หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐาน ประเภทที่ 1 (Intermediate Life Support = ILS) มีหน้าที่
 - (1) ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบปฏิบัติของสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

- (2) ประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
- (3) จำแนกประเภทผู้ป่วย (Triage)
- (4) ประเมินสภาพผู้ป่วยขั้นต้น และประเมินสภาพอย่างต่อเนื่อง
- (5) สื่อสารประสานงานและขอความช่วยเหลือ เมื่อเกินขีดความสามารถให้การช่วยเหลือภาวะคุกคามต่อชีวิตขั้นพื้นฐาน จัดทำเปิดทางเดินหายใจ คัดเสมหะ ใส่ Oro-pharyngeal airway ห้ามเลือด ช่วยฟื้นคืนชีพ ขั้นพื้นฐาน ให้ยาและสารน้ำ
- (6) ทำการปฐมพยาบาลทำแผล คามกระดูก ช่วยคลอดจุกเงิน
- (7) ยึดตรึง เคลื่อนย้ายผู้ป่วย
- (8) ส่งมอบผู้ป่วย ณ สถานพยาบาล ตามการประสานงานกับศูนย์รับแจ้ง

เหตุ และสั่งการ

- (9) บันทึกรายงานการปฏิบัติงาน
- (10) ทำความสะอาดและอุปกรณ์
 - ก. ด้านรถพยาบาลรถกระบะดัดแปลงหลังคาสูง (ไม่มีแคป) รถตู้ หรือเรือติดเครื่องมือประทุน มีเปลสำหรับขนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน ที่สามารถยึดตรึงกับพาหนะ
 - ข. อุปกรณ์ปฐมพยาบาล ชุดเครื่องคัดเสมหะที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ Pocket Mask , Oro pharyngeal airway, Ambubag, ถังออกซิเจนพร้อมอุปกรณ์ (Canula, Mask with Bag) อุปกรณ์ห้ามเลือด ทำแผล อุปกรณ์การช่วยคลอดจุกเงิน (ผ้าสะอาด ที่หนีบสายสะดือ) อุปกรณ์การตามแขนขา เครื่องวัดความดันโลหิต Stethoscope , AED, Glucometer, อุปกรณ์ล้างตา
 - ค. อุปกรณ์การคามและยึดตรึง Hard Collar, Long Spinal Board, Head Immobilizer, Belt 3 เส้น, KED
 - ง. อุปกรณ์ป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ถุงมือ Mask ถุงขยะ ติดเชื้อ ผ้ากันเปื้อน รองเท้าบูต
 - จ. อุปกรณ์ควบคุมสถานการณ์ กรวยจราจร ไฟฉาย เสื้อสะท้อนแสง เทปกันการจราจร Sport Light
 - ฉ. อุปกรณ์การกู้ภัยเบื้องต้น ขวาน เชือกลากรถ ท่อ PVC ฝ่อน
 - ช. ยาและเวชภัณฑ์ฉุกเฉิน 0.9%NSS, Acetar, Ringer Lactate, Adrenaline, CPM, Atropine Diazepam, 50% Glucose, Dexta, ยารับประทาน ASA.gr V, Nitroglycerine อมใต้ลิ้น, Nitroderm แปะหน้าอก, Ventolin พ่น

ซ. อุปกรณ์การสื่อสาร คู่มือการปฏิบัติงาน (Protocol)

ณ. บุคลากร EMT-I, EMT-B, FR 3 คน/ทีม

2) หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐาน ประเภทที่ 2 (Basic Life Support = BLS) มีหน้าที่

- (1) ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบปฏิบัติของสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- (2) ประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
- (3) จำแนกประเภทผู้ป่วย (Triage)
- (4) ประเมินสภาพผู้ป่วยขั้นต้น และประเมินสภาพอย่างต่อเนื่อง
- (5) สื่อสารประสานงานและขอความช่วยเหลือ เมื่อเกินขีดความสามารถให้การช่วยเหลือภาวะคุกคามต่อชีวิตขั้นพื้นฐาน จัดทำเปิดทางเดินหายใจ ดูดเสมหะ ใส่ Oro pharyngeal airway ห้ามเลือด ช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน
- (6) ทำการปฐมพยาบาลทำแผล ตามกระดูก ช่วยคลอดฉุกเฉิน
- (7) ยึดตรึง เคลื่อนย้ายผู้ป่วย
- (8) ส่งมอบผู้ป่วย ณ สถานพยาบาล ตามการประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ
- (9) บันทึกรายงานการปฏิบัติงาน
- (10) ทำความสะอาดรถและอุปกรณ์

ก. ด้านรถพยาบาล รถกระบะดัดแปลงหลังคาสูง (ไม่มีแคป) รถตู้ หรือเรือติดเครื่อง มีประทุน มีแปลสำหรับขนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน ที่สามารถยึดตรึงกับพาหนะ

ข. อุปกรณ์ปฐมพยาบาล ชุดเครื่องดูดเสมหะที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ Pocket Mask, Oro pharyngeal airway, Ambu Bag ถังออกซิเจนพร้อมอุปกรณ์ (Canula, Mask with Bag) อุปกรณ์ห้ามเลือด ทำแผล อุปกรณ์การช่วยคลอดฉุกเฉิน (ผ้าสะอาด ที่หนีบสายสะดือ) อุปกรณ์การตามแขนขา เครื่องวัดความดันโลหิต Stethoscope

ค. อุปกรณ์การค้ำและยึดตรึง Hard Collar, Long Spinal Board, Head Immobilizer, Belt 3 เส้น, KED

ง. อุปกรณ์ป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ถุงมือ Mask ถุงขยะติดเชื้อ ผ้ากันเปื้อน รองเท้าบูต

จ. อุปกรณ์ควบคุมสถานการณ์ กรวยจราจร ไฟฉาย เสื้อสะท้อนแสง
เทปกั้นการจราจร Sport Light

ข. อุปกรณ์การกู้ภัยเบื้องต้น ขวาน เชือกลากรด ท่อ PVC ฆ้อน
ช. ยาและเวชภัณฑ์ฉุกเฉิน Nitroglycerine อมใต้ลิ้น Dramamine
Ventolin พ่น

ณ. อุปกรณ์การสื่อสาร คู่มือการปฏิบัติงาน (Protocol)

ญ. บุคลากร EMT-B, FR 3 คน/ทีม

1.4.3 หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง (Advanced Life Support = ALS)

มีหน้าที่

ฉุกเฉิน

- 1) ปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบปฏิบัติของสำนักงานระบบบริการการแพทย์
- 2) ประเมินสถานการณ์เบื้องต้น
- 3) จำแนกประเภทผู้ป่วย (Triage)
- 4) ประเมินสภาพผู้ป่วยขั้นต้น และประเมินสภาพอย่างต่อเนื่อง
- 5) สื่อสารประสานงานและขอความช่วยเหลือ เมื่อเกินขีดความสามารถ ให้การช่วยเหลือภาวะคุกคามต่อชีวิตขั้นสูง จัดทำเปิดทางเดินหายใจ ดูดเสมหะ ใส่ Oro –Naso pharyngeal airway ใส่ท่อช่วยหายใจ ห้ามเลือด ช่วยฟื้นคืนชีพขั้นสูง ให้ยาและสารน้ำ
- 6) ทำการปฐมพยาบาลทำแผล คามกระดูก ทำคลอดฉุกเฉิน
- 7) ยึดตรึง เคลื่อนย้ายผู้ป่วย
- 8) ส่งมอบผู้ป่วย ณ สถานพยาบาล ตามการประสานงานกับศูนย์รับแจ้งเหตุ

และสั่งการ

- 9) บันทึกรายงานการปฏิบัติงาน
- 10) ทำความสะอาดรถและอุปกรณ์

(1) บุคลากรประจำหน่วยบริการระดับสูง (ALS) ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ EMT-I, EMT-B, FR 3 คน/ทีม พยาบาล ต้องมีประกาศนียบัตรพยาบาลวิชาชีพ ผ่านการอบรมหลักสูตรพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน (Paramedic nurse) หรือการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นสูง (ACLS: Advance Cardiac Life Support) หรือการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บสำหรับพยาบาล (BTLS: Basic Trauma Life

Support) เจ้าหน้าที่กู้ชีพ 1 คนที่ผ่านการอบรม EMT-B 110 ชั่วโมง มีความรู้ในเรื่องการประเมินสถานการณ์ การประเมินสภาพผู้เจ็บป่วย การตามและการห้ามเลือด การช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน การยกเคลื่อนย้าย และพนักงานขับรถ 1 คน

(2) อุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูง Mobile Suction, Pocket Mask, Oro –Naso pharyngeal airway, Ambu Bag เด็กและผู้ใหญ่ ถังออกซิเจนพร้อมอุปกรณ์ (Canula, Mask with Bag) AED หรือ Defibrillator, EKG, Pulse Oxymeter, Glucometer, อุปกรณ์การใส่ท่อช่วยหายใจ อุปกรณ์ล้างตา อุปกรณ์ห้ามเลือดทำแผล อุปกรณ์การทำคลอด อุปกรณ์การตามแขนขา เครื่องวัดความดันโลหิต Stethoscope

(3) อุปกรณ์ขนย้ายลำเลียง ประกอบด้วย Hard Collar, Long Spinal Board, Head Immobilizer, Belt 3 เส้น, KED

(4) เวชภัณฑ์ชนิดต่าง ๆ 0.9%NSS, Acetar, Ringer Lactate, Adrenaline, CPM, Atropine Diazepam, 50% Glucose, Dexta, ยารับประทาน ASA gr V , Nitroglycerine อมใต้ลิ้น Nitroderm แปะหน้าอก Ventolin พ่น

(5) อุปกรณ์ป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ถุงมือ Mask ถุงขยะติดเชื้อ ผ้ากันเปื้อน รองเท้าบูต

(6) อุปกรณ์ควบคุมสถานการณ์ กรวยจราจร ไฟฉาย เสื้อสะท้อนแสงเทปกันการจราจร Sport Light

(7) อุปกรณ์การกู้ภัยเบื้องต้น ขวาน เชือกถากรถ ท่อ PVC ฆ้อน

(8) อุปกรณ์การสื่อสาร กระเป๋าสัมภาระประกอบด้วย น้ำยาทำแผล อุปกรณ์ในการทำแผล อุปกรณ์ในการทำคลอด อุปกรณ์ในการป้องกันการติดเชื้อ ถุงมือในการปฏิบัติงาน (Protocol) ที่มีมาตรฐานสำหรับรับรองการปฏิบัติงาน

(9) หน่วยบริการทุกระดับมีหน้าที่เตรียมความพร้อมเพื่อออกไปให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อรับคำสั่งจากศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ต้องออกปฏิบัติงานภายใน 1 นาทีพร้อมทั้งแจ้งหมายเลขกิโลเมตร เวลา และรายชื่อผู้ออกปฏิบัติงาน เมื่อถึงที่เกิดเหตุให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย และนำส่งโรงพยาบาลที่มีศักยภาพเหมาะสมกับการเจ็บป่วย พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงานเมื่อกลับถึงที่ตั้งหน่วยปฏิบัติงานต้องแจ้งหมายเลขกิโลเมตร เวลาการออกปฏิบัติงาน พร้อมทั้งติดตามผลการรักษา และรวบรวมรายงานเพื่อเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน จะต้องเป็นนิติบุคคล และต้องผ่านการขึ้นทะเบียนปฏิบัติงานกับสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำจังหวัดทุกปี

ส่วนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

2.1.1 ความหมายของการบริหารงานบุคคล (Personnel Management)

การบริหารงานบุคคล หมายถึง การแสวงหา สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์มาร่วมงานด้วย พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และบำรุงรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กรเพื่อสร้างผลผลิตให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยองค์การตอบแทนด้วยค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ตลอดจนสิ่งจูงใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544: 213)

การบริหารงานบุคคล หมายถึง การจัดและดำเนินการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ตั้งแต่การสรรหาผู้มีความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินงานให้เกิดประโยชน์ บำรุงรักษา ส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์กร (กิตติมา ปรีดิติก 2532: 1-7)

การบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การคัดเลือก การบรรจุตำแหน่งงานต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับโครงสร้างองค์การ โดยองค์การจะต้องวางแผนกำลังคนที่ต้องการของแต่ละหน่วยงาน จากนั้นจะมีการรับสมัคร รวมถึงการแต่งตั้งและประเมินผล การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล การฝึกอบรมและการพัฒนา จนกระทั่งพนักงานมีความรู้ความชำนาญซึ่งส่งผลให้งานขององค์การสำเร็จลุล่วงได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537: 12-18)

การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการในการจัดระเบียบและการดูแลบุคลากรให้ทำงานเพื่อประโยชน์และความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มากที่สุด ต้องทำอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่การวางแผนบุคลากร การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง และการมอบหมายงาน การปฐมนิเทศ การบำรุงรักษาและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน จนถึงการสิ้นสุดการจ้าง (เสนาะ ดิยาวี, 2539: 5-8)

การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการแสวงหา คัดเลือก สรรหา บรรจุแต่งตั้ง บุคลากรที่มีความเหมาะสม มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์มาร่วมงานด้วย พัฒนาบุคลากรนั้นอย่างต่อเนื่อง และบำรุงรักษาบุคลากรดังกล่าวให้คงอยู่ในองค์กร เพื่อสร้างผลผลิตให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยองค์การตอบแทนด้วยค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลตลอดจนสิ่งจูงใจ

ต่าง ๆ ในการบริหารงานบุคคล จำเป็นต้องสร้างรูปแบบ ระบบและกระบวนการบริหาร เพื่อประโยชน์สูงสุดจากบุคลากรในการดำเนินยุทธศาสตร์ขององค์การให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (อิสระ สุวรรณบล, 2544: 209-270)

การบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการวางแผน นโยบาย และโครงการเกี่ยวกับตัวบุคคล การคัดเลือกบุคคลเข้าอบรม การกำหนดสิ่งตอบแทนต่าง ๆ การควบคุมอัตราค่าจ้าง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างภาวะผู้นำ ตลอดจนการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานในองค์การ (Beach, 1955:17-77)

การบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้งานสำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์การและองค์การตอบแทนด้วยค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่พึงพอใจของบุคลากร (ณทชา รัตนวณิชกุล, 2547: 32)

สรุปการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุ บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ดำเนินการธำรงรักษา และพัฒนาให้บุคลากรขององค์การมีศักยภาพ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน เกิดความรัก และมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร เสียสละ และปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

การบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยลักษณะ 2 ประการคือ การจัดการ (Management) และการปฏิบัติการ (Operative) ดังนี้

การจัดการ (Management) ได้แก่

- 1) การวางแผน (planning) เป็นการคิด การวิเคราะห์ และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการบริหารบุคคลล่วงหน้า
- 2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการจัดโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างงานบุคคล และสถานที่ทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
- 3) การสั่งการ (Directing) เป็นการกระทำที่ทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) การควบคุม (Controlling) เป็นการเปรียบเทียบการกระทำต่าง ๆ ของบุคลากรว่าได้ผลตามที่มุ่งหวังไว้หรือไม่

การปฏิบัติการ (Operative) ได้แก่

- 1) การได้มา (Procurement) หมายถึง การได้มาซึ่งบุคลากรทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เพื่อที่จะสามารถทำงานให้องค์กรสำเร็จได้
- 2) การพัฒนา (Development) เป็นการเพิ่มความรู้ และทักษะบางประการ ได้แก่ บุคลากรตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานนั้น ๆ
- 3) การตอบแทน (Compensation) เป็นการให้ค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ต่อการมีส่วนช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จมากขึ้นเพียงใด
- 4) การรวบรวม (Integration) เป็นความพยายามที่จะผสมผสานความสนใจของบุคลากรและขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว ได้แก่ การสร้างระเบียบ ข้อตกลงต่าง ๆ ให้เข้ากับหลักการ และนโยบายขององค์กร
- 5) การรักษาไว้ (Maintenance) เป็นการเสริมสร้างและดำรงไว้ซึ่งสมรรถภาพในการปฏิบัติงานโดยเน้นด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อองค์กรทั้งในขณะปฏิบัติงานและพ้นจากองค์กรไปแล้ว

2.1.2 กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล (The Human Resource Management Process) ประกอบด้วยขั้นตอน การวางแผน การจัดการบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาบุคลากร การบริหารค่าตอบแทน การประเมินผล การหาพนักงานมาทดแทน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539)

1) การวางแผนทรัพยากรบุคคล (Human Resource Planning) เป็นการวิเคราะห์ความต้องการบุคลากรล่วงหน้า เพื่อให้องค์กรมีกำลังคนเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรรหาคนที่มีความเหมาะสมมาปฏิบัติงาน และเพื่อองค์กรปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของรัฐ การวางแผนบุคลากรทำให้องค์กรมีจำนวน คุณสมบัติ และประเภทบุคลากรตรงตามความต้องการ และทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้องค์กรยังสามารถใช้ทรัพยากรในการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างประหยัด

กระบวนการวางแผนบุคลากรจำแนกได้ดังนี้

(1) พิจารณาเป้าหมายนโยบายและแผนขององค์กร โดยทำการศึกษา และวิเคราะห์ถึงสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้อง และตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

(2) วิเคราะห์ความต้องการบุคลากร โดยสำรวจจำนวนและสภาพกำลังคน รวมถึงข้อมูลอื่นที่จำเป็น ได้แก่ จำนวนบุคลากร ประเภทบุคลากร คุณสมบัติบุคลากรและลักษณะงาน ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

(3) การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) คือ การกำหนดคุณสมบัติงาน ว่างานแต่ละอย่างมีคุณสมบัติอย่างไร ต้องใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง ปริมาณงานที่ทำ ทักษะที่ต้องใช้ รวมถึงการกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ

(4) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) คือ การหาความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญระหว่างงาน ซึ่งเป็นการประเมินหน้าที่ความรับผิดชอบของงานกับงานอื่นในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาความแตกต่างในการจ่ายค่าตอบแทนเมื่อวิเคราะห์งานและประเมินค่างานออกมาแล้วจะได้เป็นแบบพรรณนาลักษณะงาน (Job description) และลักษณะเฉพาะของงาน (Job Specification) ในการวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากร เมื่อได้จำนวนที่ต้องการแล้วให้นำมาเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่องค์การถ้าบุคลากรที่ต้องการมีมากกว่าบุคลากรที่มีอยู่จะต้องหาเพิ่มเพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน หากบุคลากรที่ต้องการมีเท่ากับบุคลากรที่มีอยู่ถือว่าปริมาณงานมีความเหมาะสมกับคน ให้ติดตามตรวจสอบอยู่เสมอ แต่ถ้าจำนวนบุคลากรที่ต้องการมีน้อยกว่าที่มีอยู่นั้นแสดงว่างานน้อยกว่าคนองค์การต้องดำเนินการเพื่อลดจำนวนคนด้วยวิธีต่าง ๆ

(5) การปฏิบัติตามแผน คือ การนำแผนที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติโดยมีการอำนวยความสะดวกให้การสนับสนุน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือให้แผนลู่ทางตามเป้าหมาย

(6) การประเมินผล เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติตามแผน

2) การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) เป็นกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร โดยสรรหาจากผู้สมัครงานและคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม การสรรหาบุคลากร หมายถึง กิจกรรมที่องค์การจัดขึ้นมาเพื่อดึงดูดให้ผู้สนใจที่มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีมาปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การสรรหาทำได้ 2 ลักษณะคือ

(1) การสรรหาจากภายในองค์กร เป็นการพิจารณาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีมาปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ วิธีนี้ทำให้เกิดผลดีในด้านขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

(2) การสรรหาจากภายนอกองค์กร เป็นการพิจารณาบุคคลที่ต้องการตาม แหล่งการผลิตหรือหน่วยงานอื่น

การคัดเลือกบุคลากร เป็นกระบวนการที่องค์กรใช้เครื่องมือต่าง ๆ มา ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตรงกับงาน (พะยอม วงศ์สารศรี, 2530) มีจุดมุ่งหมาย ที่สำคัญคือ เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานอันจะช่วยใน การประหยัดทรัพยากรในการจัดฝึกอบรม หรือนิเทศงานด้วย ในการคัดเลือกบุคลากรควรมีการกำหนด เกณฑ์ต่าง ๆ เป็นมาตรฐานการคัดเลือก เช่น สภาพร่างกาย อายุ เพศ บุคลิกภาพ ความรู้ เป็นต้น (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535)

3) การพัฒนาบุคลากร (Development) เป็นการชักนำให้บุคลากรพัฒนา ความรู้และเพิ่มทักษะในการทำงานพร้อมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้ การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการบำรุงรักษาบุคลากรให้มีความสุข และความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งเกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จำแนกได้ดังนี้

- (1) Staff Development หมายถึง การพัฒนาบุคลากรโดยทั่วไป
- (2) in-Service Education หมายถึง หน่วยงานจัดอบรมบุคลากรของตนเอง ขณะประจำการ
- (3) Continuing Education หมายถึง การอบรมระยะสั้น หรือการเรียนรู้ต่อ เพื่อวุฒิที่สูงขึ้น
- (4) On-The-Job training หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความ ชำนาญในการปฏิบัติงานเฉพาะงาน หรือเฉพาะหน้าที่ ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย
- (5) Self Development หมายถึง การพัฒนาตนเองอย่างอิสระ ด้วยวิธีการ ใด ๆ ก็ตาม อันเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และความสามารถของตนเอง

การอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและ เพิ่มคุณภาพการบริหารงาน มีจุดมุ่งหมายดังนี้ (อุทัย หิรัญโต, 2523: 151-166)

- 1) เพื่อจุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นจุดมุ่งหมายที่เน้นถึงประโยชน์ที่ องค์กรจะได้รับซึ่งเป็นการอบรมเพื่อ
 - (1) สร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่
 - (2) สอนวิธีปฏิบัติงานที่ดี และถูกต้องทันสมัย
 - (3) พัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด

- (4) ฝึกฝนบุคลากร หรือเตรียมเจ้าหน้าที่ ไว้สำหรับการขยายงานในอนาคต
 - (5) เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น
- ซึ่งจะทำให้การบริหารงานขององค์การมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) เพื่อจุดมุ่งหมายส่วนบุคคล เป็นจุดมุ่งหมายที่แสดงถึงประโยชน์ที่บุคคลขององค์การจะได้รับเป็นการอบรมเพื่อ

- (1) ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งฐานะ
- (2) พัฒนาบุคลิกภาพ หน้าที่ และทัศนคติ
- (3) ทำความเข้าใจนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ
- (4) ส่งเสริม และสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน
- (5) เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์

3) ประเภทของการอบรม (ชรินรัตน์ พุทธปวน, 2536: 61-66) มีดังนี้

- (1) การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ หน่วยงาน จุดเน้นคือต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายโดยปราศจากความกลัว สามารถปฏิบัติตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น
- (2) การอบรมโดยการลงมือทำงาน (In-service Education) เป็นการสอนงาน และให้ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจริงโดยลงมือปฏิบัติงานจริง ๆ ซึ่งอาจจะทำเป็นรายบุคคล หรือกลุ่มก็ได้
- (3) การอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill Training) เป็นการเพิ่มฝีมือในการปฏิบัติงานให้กับเครื่องมือใหม่ หรือแม้แต่งานที่ปฏิบัติเป็นประจำก็ควรอบรม ปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเสมอ
- (4) การอบรมเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน หัวหน้างานทุกระดับมีหน้าที่ในการมอบหมายงาน ควบคุมงาน และวินิจฉัยสั่งการในเรื่องที่สำคัญๆ จึงจำเป็นต้องได้รับการอบรม ซึ่งการอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับหัวหน้างานจำเป็นต้องจัดให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม หรือขององค์กรนั้น ๆ ด้วย
- (5) การฝึกอบรมระดับการจัดการ เป็นการอบรมวิชาเฉพาะ เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เฉพาะเจาะจง

(6) การพัฒนานักบริหาร เป็นการจัดสำหรับผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการควบคุมบริหารงานและผู้ได้บังคับบัญชา ให้ได้รับความชำนาญ ความถนัด ความรู้ และทัศนคติที่เหมาะสมและจำเป็นเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

(7) การศึกษาดูงาน (Field Study) เป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

(8) การศึกษาด้วยตนเอง (Self Study) เป็นการใฝ่หาความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ด้วยตนเองอย่างอิสระ

(9) การศึกษาต่อ (In service Education) เพื่อปรับปรุงงาน ความรู้ให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

4) การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) เป็นการพิจารณาในเรื่องของค่าจ้างแรงงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานควรได้รับจากการเข้ามาทำงานในองค์กร ซึ่งค่าตอบแทนนี้สามารถประเมินได้จากค่าของงานที่พนักงานแต่ละคนทำอยู่

ค่าตอบแทน หมายถึง รางวัลที่องค์กรมอบให้บุคลากรแต่ละคน แลกเปลี่ยนกับการที่บุคลากรทำงานให้องค์การ (Ivancervich, 2001)

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่จูงใจบุคลากรให้เข้าทำงานในองค์กร ช่วยจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคลากร ค่าตอบแทนอาจจะกำหนดเป็นตัวเงินได้แก่

(1) ค่าจ้าง (Wage) หมายถึง จำนวนเงินที่บุคลากรได้รับเป็นค่าตอบแทนการทำงานโดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงในการทำงาน

(2) เงินเดือน (Salary) หมายถึงจำนวนเงินที่บุคลากรได้รับจากการตอบแทนการทำงานโดยถือเป็นรายได้ประจำ (เสนาะ ดิยาว, 2539)

ค่าตอบแทนอาจกำหนดเป็นรูปผลประโยชน์ และบริการ (Benefit and Service) ซึ่งก็คือค่าตอบแทนอื่น นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน อันจะมุ่งสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น วันลาป่วย ลาภิจ ลาพักผ่อน ลาศึกษาต่อ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เป็นต้น ค่าตอบแทนต้องเพียงพอและยุติธรรม จึงจะสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรได้

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) เป็นค่าจ้างที่พนักงานจะต้องได้รับ นอกเหนือจากปัจจัยที่เป็นค่าตอบแทนอื่น ๆ เนื่องจากบุคคลทุกคน

มีความต้องการทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ จึงมุ่งที่จะทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจนั้น โดยได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานตามข้อตกลงของการว่าจ้าง และสามารถดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพของสังคม มีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบายจึงเป็นความเพียงพอของค่าตอบแทนนั้น

ความยุติธรรมของค่าตอบแทน เป็นการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับ หรือมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาถึงความเป็นธรรมของค่าตอบแทนด้วย เช่น การพิจารณาถึงทักษะที่จะต้องใช้ในการทำงานความรับผิดชอบที่มีต่องานสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้มาตรฐานของความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนยังสามารถประเมินได้จากการแบ่งผลกำไรขององค์กรให้แก่บุคลากรซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่บุคลากรพึงจะได้รับจากการมีส่วนร่วมในการผลิต ในขณะที่ความเป็นธรรมของค่าตอบแทนยังจะต้องคำนึงถึงความเป็นมาตรฐานเดียวกันกับองค์กรอื่นที่ประกอบการในลักษณะเดียวกันด้วย หากมองในมุมของค่าตอบแทน และการมีคุณค่าของมนุษย์แล้ว บุคลากรพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติงานตอนกลางคืน ทำให้แบบแผนของการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ปฏิบัติงานเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตควรจะได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต (Coughlin, 2002: 371-372) อีกทั้งค่าครองชีพที่สูงขึ้น ค่าตอบแทนที่เพียงพอจึงมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างมาก

5) การประเมินผลพนักงาน (Personnel appraisal) การประเมินพนักงานเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการประเมินคุณภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ แล้วนำมาประเมินว่าอยู่ในระดับใด มีสิ่งใดต้องปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ ซึ่งสิ่งนี้จะมีผลสะท้อนกลับไปให้พนักงาน อาจเป็นการปรับตำแหน่ง จ่ายเงินโบนัสประจำปี เลิกจ้าง หรือปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น เป็นต้น

ขั้นตอนการประเมินการปฏิบัติงาน

(1) การตั้งวัตถุประสงค์ โดยควรตั้งวัตถุประสงค์ของการประเมินผลไว้ทั้งระยะสั้น และระยะยาว เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรมและวิธีการประเมินไว้

(2) การกำหนดเกณฑ์การประเมิน ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ต้องประเมินไว้

(3) การกำหนดเครื่องมือและตัวผู้ประเมิน โดยเครื่องมือที่ใช้จะต้องสอดคล้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีความตรง ความเชื่อมั่น ส่วนผู้ประเมินต้องมีความเหมาะสม มีความเข้าใจในกระบวนการและวิธีการประเมิน

(4) การดำเนินการประเมินผล นำข้อมูลมาวิเคราะห์และตีค่า และแจ้ง
ผู้ถูกประเมินทราบ

(5) การประเมินผล เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ
ประเมินผล และนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์การประเมินผล

(1) กระตุ้นและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ และมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน
ให้ประสบผลสำเร็จตามพันธกิจของหน่วยงาน

(2) บอกถึงความสามารถในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้
ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุง และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

(3) เป็นการจำแนกผู้ปฏิบัติงานสำหรับการส่งเสริมเลื่อนตำแหน่งในโอกาส
ต่อไป หรือมอบหมายงานพิเศษให้หรือเลื่อนขึ้นเงินเดือน

(4) เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการสอนงาน และการวางแผนการพัฒนา
บุคลากร

(5) เป็นข้อมูลในการพิจารณาจัดแบ่งงานและมอบหมายงานให้มีความเสมอ
ภาค

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(1) การสังเกต เป็นการเฝ้าดูพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
การสังเกตนอกจากใช้ประสาทตา ยังสามารถใช้ประสาทอื่น ๆ เช่น การได้ยิน ได้กลิ่น ข้อควรระวัง
ในการสังเกตคือ ถ้าใช้คนหลาย ๆ คนต้องมีการกำหนดเกณฑ์ให้เหมือนกัน การสังเกตอาจทำร่วมไปกับ
การทำงาน หรืออาจเป็นเพียงสังเกตอยู่ข้างนอกโดยผู้สังเกตไม่รู้ตัว

(2) การสอบถามหรือสัมภาษณ์ โดยผู้ถูกสัมภาษณ์มีการตอบคำถามอย่าง
อิสระ เพื่อจะได้ข้อมูลความรู้ลึกอย่างแท้จริง

(3) การวัดโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ตามแบบฟอร์มที่สร้างขึ้น ข้อมูลที่ได้จะ
เที่ยงตรงเพียงใด ขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของผู้ทำการวัดเป็นสำคัญ

(4) การประชุมปรึกษาร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่
เกี่ยวข้อง อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้

(5) การวิเคราะห์และตรวจสอบรายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวผู้ถูกประเมิน

(6) ศึกษาอุบัติการณ์ที่เกิดจากบุคลากรทำผิดพลาด

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(1) ทำความเข้าใจกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งควรกำหนดโดยผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน

(2) วางแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ลักษณะงานที่ต้องการประเมิน วิธีการประเมินผล และผู้ประเมิน

(3) กำหนดผู้ประเมินและฝึกอบรมผู้ประเมิน ให้มีความเข้าใจในวิธีการประเมินและมีความสามารถประเมินได้ตรงกัน

(4) ดำเนินการประเมินผลตามวิธีการที่กำหนด

(5) การวิเคราะห์ผล แจ้งผลการประเมินแก่ผู้ถูกประเมิน และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

6) การหาพนักงานมาทดแทน (Replacement) เมื่อพนักงานในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ตำแหน่งเดิมที่พนักงานเคยทำงานอยู่จะว่างลง ดังนั้นจึงต้องหาผู้ที่มีความเหมาะสมกับงานในตำแหน่งนั้น ๆ เข้ามาทำงาน ซึ่งอาจเป็นเป็นการคัดเลือกจากพนักงานในองค์กรหรือภายนอกองค์กรก็ได้ ซึ่งการจัดการทรัพยากรบุคคล จะกลับไปสู่ขั้นแรกและขั้นที่สองต่อไป

ปิยธิดา ศรีเดช และศักดิ์สิทธิ์ ศรีเดช (2530: 163-169) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการบริหารงานบุคคลว่า เป็นงานที่ผู้บริหารต้องทำอย่างต่อเนื่องมิใช่ทำครั้งเดียวตอนเริ่มต้นก่อตั้งหน่วยงาน เพราะมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ตามกาลเวลา และเพราะงานของผู้บริหารต้องทำร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา จึงเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารในการจัดให้มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถครบทุกตำแหน่ง ซึ่งการบริหารงานบุคคลประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผนความต้องการด้านกำลังคน (Determining the Need) ผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจแหล่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อวางแผนทั้งในด้านจำนวนและประเภทของเจ้าหน้าที่ที่จำเป็น โดยพิจารณาจากโครงสร้างของหน่วยงานในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเป็นไปได้ในอนาคต 2) การสรรหา (Recruitment) คือ กระบวนการสรรหาเจ้าหน้าที่ที่เข้าทำงานเมื่อมีตำแหน่งว่างลง เพราะมีคนลาออก โอน ปลดเกษียณ หรือตาย 3) การเลือกสรร (Selection) คือ กระบวนการคัดเลือก เพื่อให้ได้คนที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง 4) การโยกย้าย และการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง (Transfer and Promotions) 5) การฝึกอบรม (Training) 6) การกำหนดค่าตอบแทน (Compensation) ควรยึดหลักความเป็นธรรม และมีการประเมินงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ 7) วินัย การลงโทษ และการออกจากงาน (Discipline, Punishment and Retirement)

สมยศ นาวิการ (2538: 450-451) ซึ่งกล่าวถึงขั้นตอนในการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) การวางแผนกำลังคน (Human Resources Planning) การวางแผนกำลังคนถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันว่า ความต้องการกำลังคนขององค์กรจะเป็นไปอย่างไม่มีอุปสรรค การวางแผนต้องอาศัยการวิเคราะห์ความต้องการ ทักษะ ในขณะนี้ และที่คาดหมายไว้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ว่าง การขยาย และการลดขนาดของแผนงาน ผลที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์เหล่านี้คือ แผนงานจะถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อการดำเนินการของขั้นตอนอื่น ๆ ของขบวนการบริหารงานบุคคล

2) การสรรหา (Recruitment) การสรรหา เกี่ยวพันกับการสรรหากำลังคนที่เป็นไปตามแผนงานกำลังคนขององค์กร

3) การคัดเลือก (Selection) กระบวนการคัดเลือกเกี่ยวกับการประเมิน และการคัดเลือกผู้สมัครงาน

4) การแนะนำเข้าทำงาน และการปฐมนิเทศ (Introduction and Orientation) ขั้นตอนนี้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อ ช่วยให้บุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกแล้วมีความคุ้นเคยกับองค์กร ซึ่งจะได้รับการแนะนำให้รู้จักกับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการรับรู้เป้าหมาย และนโยบายขององค์กร

5) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) กระบวนการฝึกอบรม และการพัฒนามีความมุ่งหมาย คือ การเพิ่มความสามารถของบุคคลและกลุ่มคนเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

6) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ขั้นตอนนี้จะเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลกับมาตรฐานที่ได้พัฒนาขึ้นมาสำหรับตำแหน่งหน้าที่ของบุคคล

7) การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง (Transfer and Promotions, Demotion) การโยกย้ายคือ การที่บุคคลโยกย้ายออกจากงาน ระดับขององค์กร หรือสถานที่หนึ่งไปยังระดับขององค์กร หรือสถานที่อื่น ๆ โดยทั่วไปการโยกย้ายมี 2 ระดับคือ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงกว่า โดยมีเงินเดือน สถานภาพและอำนาจ หน้าที่มากขึ้น การลดตำแหน่งคือ การเลื่อนกลับไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่ต่ำกว่าเดิม

8) การพ้นออกจากงาน (Separation) ตามความหมายการพ้นจากงานแสดงให้เห็นเป็นนัยถึง การลาออก การปลดออก การไล่ออก หรือการปลดเกษียณ แบบและจำนวนของการพ้นจากงาน แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์การอย่างหนึ่ง

2.2 ทบทวนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลด้านสาธารณสุข

การบริหารบุคลากรสาธารณสุขคำนึงถึงการที่บุคลากรภายในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการ โดยมีประเด็นการบริหารบุคลาการดังนี้ (อดิศักดิ์ สัตย์ธรรม, 2544:1-37)

- 1) นโยบายด้านบุคลากร ต้องมีความชัดเจนและควรเป็นลายลักษณ์อักษร
- 2) การวางแผนบุคลากร มีการวางแผนต่อสถานการณ์ในอนาคตเกี่ยวกับบุคลากรในเชิงปริมาณและคุณภาพ ทั้งในด้านจำนวนและคุณลักษณะของบุคลากรที่ต้องการเพื่อรองรับภารกิจของหน่วยงาน
- 3) การสรรหาบุคลากร ให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานต้องการ
- 4) การกำหนดบทบาทหน้าที่ ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แน่นอนและชัดเจนสำหรับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหาร ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น
- 5) การพัฒนาบุคลากร เป็นการประกันความสามารถของบุคลากรเพื่อการปฏิบัติงานทั้งในภาระหน้าที่ในขณะนั้นและในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผลตามต้องการ ทั้งยังช่วยตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามสภาพสังคม ซึ่งมีวิธีการต่าง ๆ เช่น การสอนงานโดยตรง การศึกษาดูงาน เป็นต้น
- 6) การคงไว้ โดยการเสริมสร้างแรงจูงใจโดยเทคนิคต่าง ๆ และการพัฒนาทีมงาน จะทำให้บุคคล มีความรัก ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องาน และต่อหน่วยงานในที่สุด
- 7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความชัดเจนในเกณฑ์การประเมิน และโปร่งใส มีการเปิดเผยผลการประเมินต่อบุคลากรที่ถูกประเมิน
- 8) การแก้ไขปัญหาที่สำคัญประการแรกคือ การป้องกันปัญหา แต่หากมีปัญหากเกิดขึ้นแล้วผู้บริหารต้องใช้วิธีการแก้ปัญหา ซึ่งอาจเป็นบอกกล่าวข้อบกพร่องต่อบุคลากรโดยตรง หรือการเจรจาต่อรอง เพื่อยุติข้อขัดแย้งอย่างประนีประนอม หรือการให้บุคลากรพ้นสภาพการทำงานจากหน่วยงานไป

ระบบการบริหารจัดการกำลังคนสาธารณสุขที่พึงปรารถนาจะต้องเป็นแบบที่เกื้อกูลต่อการเป็นวิชาชีพ สามารถพิทักษ์ระบบคุณธรรม มุ่งผลสัมฤทธิ์และสาธารณประโยชน์ โดยใช้ประโยชน์สูงสุดจากกำลังคนให้เกิดความคุ้มค่า ตลอดจนมีกลไกที่มีการพัฒนากำลังคนเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า ส่วนองค์การบริหารก็ต้องการระบบที่ให้กำลังคนปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนและกลุ่มงานอย่างมีคุณภาพ มีผลผลิตสูงคุ้มค่าต่อการลงทุนมีความสามารถในการปรับตัวสูง ส่วนบุคลากรต่างปรารถนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ได้รับความเป็นธรรม มีความพึงพอใจในการทำงาน และได้รับการพัฒนาเพื่อให้สามารถก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรควรมีคุณสมบัติเพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีคุณค่าดังนี้ (อิสระ สุวรรณบล, 2544: 209-270)

- 1) มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณภาพ
- 2) มีความรับผิดชอบ ทั้งต่องานและหน่วยงานของตน รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- 3) มีความสุจริตและอุทิศตน มีคุณธรรมและจรรยาบรรณ ทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ
- 4) มีทัศนคติที่เห็นประโยชน์และความต้องการของประชาชน และสังคมเป็นหลัก สนใจเปลี่ยนแปลงรอบตัว พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาและเพิ่มพูนระดับคุณภาพในการทำงานในสภาพที่เปลี่ยนแปลงไป
- 5) เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง เพื่อปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น มีวิสัยทัศน์ เข้าใจแนวโน้มในอนาคต สามารถเตรียมการเพื่อแก้ไขปัญหาล่วงหน้า และรองรับสถานการณ์ในอนาคต
- 6) เป็นสากล คือ สามารถวางตน และปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลได้ทุกระดับ และเชื้อชาติ มีความสามัคคี ประสานงาน ร่วมมือ ช่วยเหลือกันเพื่อให้ภารกิจลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์
- 7) มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน
- 8) เป็นแบบอย่างของพลเมืองที่ดีในสังคม

อดุลย์ศักดิ์ ติระจินดา (เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล, 2535)

กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลในโรงพยาบาลเน้นผลที่ผู้ป่วยได้รับเป็นสำคัญประกอบด้วย นโยบายในการบริหารงานบุคคลในโรงพยาบาลของรัฐยึดตามนโยบายของส่วนราชการที่โรงพยาบาลนั้น ๆ สังกัดซึ่งกำหนดโดยคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน งาน/หน้าที่ที่กำหนด คุณสมบัติ การสรรหา

การจ้างงาน ปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การใช้งานหรือการปฏิบัติงาน การดูแลให้คำปรึกษา ค่าตอบแทน ประเมินผล โดยมีหลักการบริหารงานบุคคลในโรงพยาบาล คือ ต้องจัดหาบุคลากรที่ดี มีความรู้เหมาะสม เข้ามาปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลได้รับความพึงพอใจ สร้างจิตสำนึกมั่นคงในกิจการของโรงพยาบาล รักษาทรัพยากรบุคคลที่หาได้ยากของโรงพยาบาลไว้ให้นานที่สุด

กระบวนการบริหารงานบุคคลประกอบด้วยขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง 6 ประการคือ

- 1) การสรรหา และการคัดเลือก คือ การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรบุคคล และจงใจให้มีผู้มาสมัครในตำแหน่งที่ต้องการกับโรงพยาบาล
- 2) การประเมินผลงานและการจ้าง เป็นการวัดความสามารถของพนักงานโรงพยาบาล ทั้งด้านปริมาณงาน และคุณภาพของการปฏิบัติงานในช่วงเวลาหนึ่งเพื่อการบรรจุเข้าทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การกำหนดค่าจ้าง โดยคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายของโรงพยาบาล
- 3) การพัฒนาพนักงาน เป็นการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ของพนักงาน ประกอบด้วย การฝึกอบรมเพื่อเป็นการเตรียมตัวเข้าปฏิบัติงาน (Pre-service training) การปฐมนิเทศ (orientation) การฝึกอบรมในขณะกำลังปฏิบัติงาน หรือหลังจากได้ปฏิบัติงานไปได้ระยะหนึ่งแล้ว (In-service training)
- 4) ระเบียบวินัยของพนักงาน เกี่ยวข้องกับชีวิตความปลอดภัยของผู้ป่วยโดยตรง และพนักงาน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ร่วมกันของพนักงาน ความสามัคคี และการปฏิบัติงานทั่วไป
- 5) การจัดสวัสดิการ เป็นการจัดสวัสดิการตามความต้องการของพนักงาน สอดคล้องกันทั้งผู้ให้และผู้รับ มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ และโรงพยาบาลสามารถสนับสนุนค่าใช้จ่ายของสวัสดิการนั้นได้ ซึ่งได้แก่ การรักษาพยาบาล เครื่องแบบ ที่พักอาศัย รถรับ-ส่ง เครื่องดื่มหรืออาหาร และอื่น ๆ
- 6) การพ้นจากการเป็นพนักงาน มีสาเหตุ 4 ประการ คือ ตาย เกษียณอายุ ลาออก ให้ออก หรือปลดออก

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

2.3.1 ความหมายของความรู้ (Knowledge)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยในด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านบุคลากรในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ดังนั้นจึงได้รวบรวมความหมายของความรู้ไว้ดังนี้

ประภา เพ็ญ สุวรรณ (2526: 10) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียนเพียงจำได้ อาจโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี โครงสร้าง วิธีแก้ไขปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น

ชวาล แพรัตนกุล (2526: 201) กล่าวว่า ความรู้ คือ การแสดงออกของสมรรถภาพทางสมองด้านความจำ โดยวิธีระลึกออกมาเป็นหลัก

พจนานุกรมทางการศึกษา (Dictionary of Education) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับ และเก็บรวบรวมสะสมไว้ (Good CV, 1973: 325)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความรู้ได้ว่า “ความสามารถทางสมองของบุคคลในการจำและจำได้เกี่ยวกับเรื่องราว ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ได้จากการเรียนรู้ประสบการณ์และสามารถพิจารณาเนื้อหาความรู้และทักษะในการนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้” ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาความรู้ที่เป็นสาระสำคัญในการบริหารจัดการด้านบุคลากรในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ของผู้ให้บริการ ตามข้อกำหนดในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

การอบรม เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นการสอนให้ได้เรียนรู้ และเข้าใจในหลักการและวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทันสมัย เหมาะสม เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมทางด้านคุณวุฒิ และสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้เข้าใจงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์จะมีการเปลี่ยนแปลงความรู้อยู่เสมอ ตามการเปลี่ยนแปลงของเชื้อโรค สาเหตุของการเกิดโรค และการพัฒนาทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับการรักษาพยาบาลผู้ป่วย จึงจำเป็นต้องมีการจัดอบรม เพื่อให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น ความรู้ของบุคคลที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรม เกิดการรับรู้ ปรับแนวคิด และทัศนคติ ตามความรู้ความเข้าใจที่ตนมีอยู่ (ประภา เพ็ญสุวรรณ, 2537) ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรง และ

ทางอ้อม กล่าวคือบุคคลมีความรู้จะปฏิบัติตามความรู้นั้น (Schwartz, 1975:28-31) การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้และเจตคติของบุคคลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการปฏิบัติ ความรู้จึงเป็นเครื่องชี้นำด้านสุขภาพอนามัยที่ถูกต้อง ในทางกลับกันเมื่อบุคคลกระทำการกิจกรรมต่าง ๆ ก็จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ตามมาจากการปฏิบัตินั้นได้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ, 2536) ความรู้เกี่ยวกับการบริการการแพทย์ฉุกเฉินเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ การอบรม การปฏิบัติ

2.3.2 ระดับความรู้

บลูมและคณะ (Bloom and Others อ้างในอรพรรณ เห่งนาเลน, 2542 : 12 – 13) ได้แบ่งระดับของความรู้ (Cognitive domain) เป็น 6 ระดับ โดยเรียงจากพฤติกรรมขั้นง่ายไปสู่ขั้นยาก ดังนี้ คือ

- 1) ความรู้ ความจำ (Knowledge) เป็นความสามารถทางสมอง ในอันที่จะทรงไว้หรือรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับรู้เข้าใจในสมอง การวัดว่าบุคคลนั้นสามารถเลือกได้ซึ่งสิ่งที่จำไว้ได้เพียงใด
- 2) ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการสื่อสารความหมายที่ให้อ่านเจตนาของตน และตนเองรู้ความหมาย ความปรารถนาของผู้อื่น
- 3) การนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ ความจำ และความเข้าใจ ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างได้ผล ความสามารถในการนำไปใช้ไม่ได้หมายความว่าถึงการศึกษาได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นเรื่องราวหรือเหตุการณ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น แต่เป็นความสามารถในการนำสิ่งที่ได้จากการเรียนการสอนไปแก้ไขสถานการณ์ให้สำเร็จลุล่วงไป
- 4) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการพิจารณาเรื่องราวใด ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ
- 5) การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการประกอบส่วนย่อย ๆ ให้เข้ากันได้เป็นเรื่องราว เป็นความสามารถในการพิจารณาเรื่องราวในหลาย ๆ ลักษณะ แล้วนำมาจัดระบบโครงสร้างเสียใหม่ ให้เกิดสิ่งใหม่ซึ่งมีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม
- 6) การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสิน ตีราคาโดยอาศัยหลักเกณฑ์ (Criteria) และมาตรฐาน (Standard) ที่วางไว้

2.3.3 การวัดความรู้

ในการวัดความรู้มีเครื่องมือหลายชนิด แต่ละชนิดจะเหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป ในที่นี้จะกล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมกันมาก คือ

แบบทดสอบ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งเร้าที่นำไปให้ผู้ถูกสอบให้แสดงอาการตอบสนองออกมาด้านพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพูด การเขียน ท่าทาง ฯลฯ เพื่อให้สามารถสังเกตเห็นหรือสามารถนับจำนวนปริมาณได้ เพื่อนำไปแทนอันดับหรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น รูปแบบของข้อมูลหรือแบบทดสอบมี 3 ลักษณะ (อ้างในกันทิมา อินทรบุตร, 2538 : 31) ดังนี้

1) ข้อสอบปากเปล่า เป็นการสอบโดยใช้การตอบโต้ด้วยวาจา หรือคำพูดระหว่างผู้ทำการสอบกับผู้ถูกสอบโดยตรง หรือบางครั้งเรียกว่า การสัมภาษณ์

2) ข้อสอบข้อเขียน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

(1) แบบความเรียง เป็นแบบที่ต้องการให้ผู้ตอบอธิบายเรื่องราวบรรยายเรื่องราว ประพันธ์ หรือวิพากษ์วิจารณ์เรื่องราวเกี่ยวกับความรู้

(2) แบบจำกัดความ เป็นข้อสอบที่ให้ผู้ตอบพิจารณาเปรียบเทียบตัดสินข้อความหรือรายละเอียดต่าง ๆ มี 4 แบบ คือ แบบถูกผิด แบบเติมคำ แบบจับคู่ และแบบเลือกตอบ

3) ข้อสอบภาคปฏิบัติ เป็นข้อสอบที่ไม่ต้องการให้ผู้ถูกสอบตอบสนองออกมาด้วยคำพูด หรือการเขียนเครื่องหมายใด ๆ แต่มุ่งให้แสดงพฤติกรรมด้วยการกระทำจริง มักเป็นข้อสอบในเนื้อหาวิชาการที่ต้องการให้ปฏิบัติ

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น หรือทัศนะมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

คาร์เตอร์ วี กูด (Carter V. Good, 1973: 210) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความเชื่อ ความคิด ความประทับใจของแต่ละบุคคล ที่มีต่อเหตุการณ์ หรือข่าวสารต่าง ๆ โดยไม่ต้องพิสูจน์ หรือหาเหตุผลประกอบในการตัดสินใจนั้น ความคิดเห็นจะมีขอบเขตกว้างขวางกว่าความรู้ ความสามารถแสดงออกได้ต่างกันมากกว่าความรู้

โคลาซา (Kolasa, 1969: 386) ได้ให้ความหมาย ทัศนะหรือความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการประเมินผลการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง ความโน้มเอียงนี้เองที่ทำให้แต่ละคนปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทางเจตคติ (Attitude Structure) ดังนั้น เจตคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

มายเออร์ (Maier, 1955: 52-53) ได้กล่าวว่า “ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Facts) อีกส่วนหนึ่ง”

ในการแปลความหมายดังกล่าวขึ้นอยู่กับอิทธิพล และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น และสรุปว่า “ความคิดเห็นชี้ให้เห็นทัศนคติ และเราจะทราบทัศนคติของบุคคลได้จากการแสดงความคิดเห็นของเขาในเรื่องนั้น ๆ ”

พจนานุกรมเว็บมาสเตอร์ (Webmaster New World Dictionary, 1974: 525) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็นหมายถึงการตัดสินใจ คำวิจารณ์ ความเห็น หรือรูปแบบการประเมินผลในจิตใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับ เป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ หรือข่าวสาร โดยความเชื่อนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และการสังเกตของแต่ละบุคคล หรือความคิดเห็นคือ การแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึก ของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง”

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หรือ ทัศนะ เป็นการแสดงออกซึ่งวิจรรณญาณที่มีต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อการให้บริการ

2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

องค์การจะดำเนินงานให้บรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารองค์การเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจ และเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานได้ (ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ, 2521: 144) ได้มีนักวิชาการ และผู้รู้หลายท่านให้ความหมายของการจูงใจไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) ได้ให้ความหมาย “แรงจูงใจ” ว่าหมายถึง ชุดของทัศนคติที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นที่ใช้สำหรับปฏิบัติต่อกรณีต่าง ๆ โดยเป้าหมาย และทิศทางที่แน่นอน เป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในที่มีแรงผลักดัน และมีทิศทางที่ใช้กับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1959:45-49 อ้างถึงในจิตติมา พานิชกิจ, 2540: 70) ได้เสนอทฤษฎี องค์ประกอบคู่ (Dual Factor Theory) หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีจูงใจค่าจูน (The Motivation Hygiene Theory) โดยได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชี จำนวน 200 คน ในเมือง Pittsburgh รัฐ Pennsylvania เกี่ยวกับความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่องาน พบว่า ความรู้สึกที่ดีสัมพันธ์กับประสบการณ์ในงาน และเนื้อหาผลงาน ในทางตรงกันข้ามความรู้สึกที่ไม่ดี มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และลักษณะรอบข้างของงาน เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) สรุปว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน เรียกว่าองค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง องค์ประกอบที่นำไปสู่การพัฒนา

ทัศนคติทางด้านบวก และการจงใจ ทำหน้าที่เหมือนเครื่องเสริมสร้างน้ำใจ ส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้าในงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานเรียกว่า องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ใช้เพื่อป้องกันการเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ แต่ไม่ทำหน้าที่เป็นเครื่องเสริมสร้างส่วนบุคคลในการที่จะจงใจให้ทำงานเพื่อผลิตหรือบริการในระดับที่สูงขึ้น แต่สามารถนำไปสู่จุดของความเป็นกลางเท่านั้น

แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือใช้ความพยายามในการทำงาน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ปรารถนา ซึ่งแรงผลักดันนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องการตอบสนองความต้องการของตนเอง แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคล กล่าวคือในการบริหารงานขององค์กรใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความขยันขันแข็ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการศึกษาพบว่า โดยปกติคนจะใช้เวลาสามารถทำงานเพียง 20-30 เปอร์เซ็นต์ของความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด แต่เมื่อได้รับการจูงใจคนจะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ใช้ความสามารถทั้งหมดของตนถึง 80-90 เปอร์เซ็นต์ในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด และให้ประสบความสำเร็จ เป็นการกระตุ้นคนให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ กำลัง และมีความคิดริเริ่มในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน ดังนั้นผลิตผล หรือผลงานจะมีคุณภาพดีหรือมีปริมาณสูงต่ำเพียงใด การจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526: 310)

สรุปแรงจูงใจหมายถึง แรงผลักดันบุคคล มีพฤติกรรมที่จะพยายามหรือมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.6 ทบทวนความพึงพอใจในงาน

2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966: 284) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ความรู้สึกในผลสำเร็จของงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

การ์ดอน (Gardon, 1996:80) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากการที่บุคคลรู้สึกว่าการงานของตนประสบความสำเร็จ มีคุณค่า และได้มาตรฐาน

สมยศ นาวิการ (2533:221) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือ ความรู้สึกที่ดีโดย ส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อกล่าวว่าคนมีความพึงพอใจในงานสูงโดยทั่วไปจะหมายความว่าคนชอบให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

ทรงสวัสดิ์ ราษฎร์ (2539: 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการ แสดงออกถึงความรู้สึก และทัศนคติของคนในทางบวกต่อการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการประเมิน ประสบการณ์ในงานของบุคคลหนึ่ง และเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงานได้ เพราะเมื่อคนมีความพึงพอใจในงาน ย่อมจะให้คุณค่ากับงานสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องาน เป็นความสุข ของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคล เกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ที่มีต่องาน เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ ความรู้สึกชอบ ทำให้มีความสุขในการทำงาน มีขวัญกำลังใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ พึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ

2.6.2 ความสำคัญ และความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ให้มีความสำเร็จ ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความพึงพอใจยังทำให้ บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน ทำให้คนมีขวัญกำลังใจ เห็นคุณค่าของตนเอง ทำให้ชีวิตมีความสุข และการรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ถ้า หน่วยงานใด เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงาน ความ พึงพอใจจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกอันมีคุณค่าให้กับคนทำงาน เป็นแรงหนุนให้คนตั้งใจทำงานอย่าง เต็มที่ มีความสุขในการทำงาน มีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานแม้ว่างานนั้นจะยุ่งยากมากก็ตาม ทำให้สามารถลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ ต่องาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย มีความ รับผิดชอบและอุทิศเวลาให้กับงาน สิ่งที่มีมักจะพบอยู่เสมอ คือ ผู้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมักจะ คิดปรับปรุงงานของตนเอง ทำงานอย่างสนุกสนาน มีความภักดีต่อหน่วยงานสูง (ทองอินทร์ วงโสธร, 2523: 59)

2.6.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจในงาน

การที่บุคคลในองค์กรใด ๆ จะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบหลายประการที่เป็นปัจจัยอาจจะเป็นสิ่งจูงใจภายในองค์กร และ

สิ่งจูงใจภายนอกองค์การอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทั้งสองอย่างที่มีผลทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้

การที่องค์การใดร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การได้นั้น ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ซึ่งแมคคอร์ดมิก และ เอ็นเจิน (Mc.Cormick & Ilgen, 1980:305-306) ได้กล่าวว่า การจูงใจ และความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกันแยกไม่ออก จะแตกต่างกันก็ตรงที่การจูงใจสนใจพฤติกรรม แต่ความพึงพอใจสนใจในความรู้สึกที่มีต่องาน เพราะความพึงพอใจสนใจในงานเกิดจากความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานนั้น ซึ่งบุคคลมักจะร่วมกันทำงานที่ตนเองชอบ และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ตนเองไม่ชอบ ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานซึ่งมีผลมาจากการจูงใจ และปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ ผู้บริหารจึงควรมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จต่อไปด้วย

1) ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow อ้างถึงในดิเรก วัฒนา, 2547) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ และตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้ดังนี้

- (1) มนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นที่จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด
- (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นเครื่องจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะเป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม
- (3) ความต้องการของมนุษย์เป็นผลลำดับที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการขั้นสูงจะมีการเรียกร้องตอบสนองทันที

มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุดไว้ดังนี้

- (1) ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological needs) ความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะทำให้ชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นของมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มีมนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ

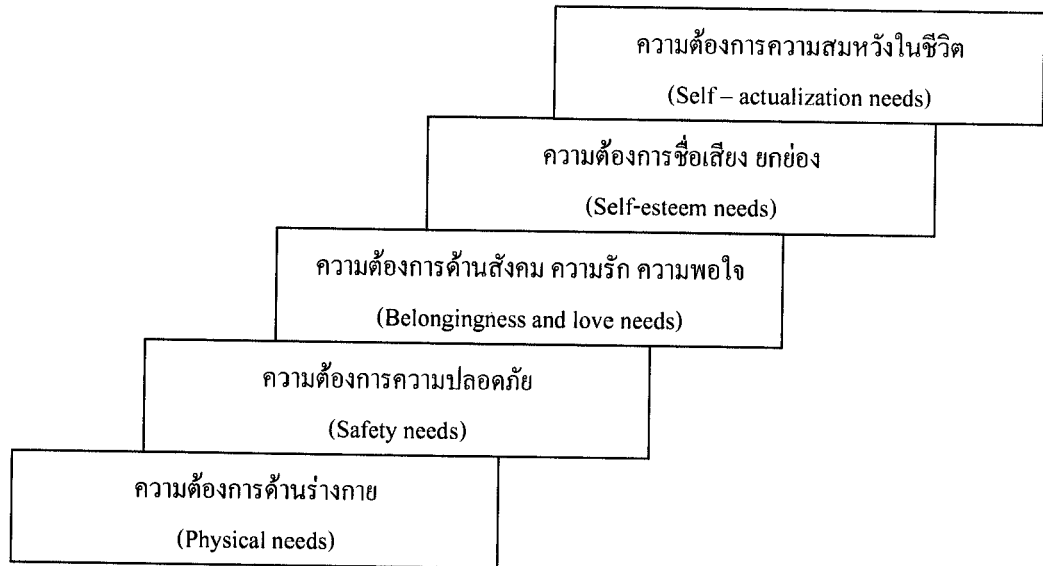
ทุกอย่างแล้วการตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้เป็นสิ่งจูงใจมนุษย์ได้ เช่น หากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็เป็นความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการสูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจ หรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

(2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สิน ภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากนายจ้าง ที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนในระยะยาว

(3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belong needs) ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น รวมทั้งจะได้รับความมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีการที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เราจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิก หรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางสังคมนี้นักจิตวิทยาจะนำไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้แก่ตนเองว่า เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้น กลุ่มนี้ และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่ชอบพอดน หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

(4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญของตัวเอง ตลอดจนทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้คนอื่นสรรเสริญ หรือนับหน้าถือตา เป็นต้น

(5) ความต้องการที่จะได้รับความสำคัญตามความรู้สึคนึกคิดทุกอย่าง (Self actualization or self realization) ลำดับขั้นของความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสี่ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะให้สำเร็จสมประสงค์ ตามความนึกคิดที่ตนใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีชั้นของความ ต้องการจำเป็นพื้นฐาน ของมนุษย์ (Maslow's Needs-hierarchy Theory)
(อ้างในดิเรก วัฒนา, 2547: 11)

2) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Two-Factor Theory of Motivation)

Herberg (อ้างถึงในดิเรก วัฒนา, 2547:12-13) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า พบทฤษฎีที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเรียกว่า Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

(1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มี 5 ประการคือ

ก. ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานอย่างยิ่ง

ข. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อน จากผู้มาขอรับการปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือ การแสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบ และรักงาน

ค. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work content) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

ง. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

จ. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดำเนินการศึกษาเพิ่มพูนความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้คนอยากทำงาน

(2) ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มียุ่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือสอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น แต่ถ้าปัจจัยบำรุงดีก็ยังไม่ส่งผลให้คนรักงาน หรือเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มีอยู่ 9 ประการคือ

ก. เงินเดือน (Salary) และสวัสดิการ (Fringe Benefits) เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นยุติธรรม เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรู้ ความสามารถโอกาสที่จะได้รับ

ข. ความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะของวิชาชีพอีกด้วย

ค. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior Subordinate and Peers) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

ง. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติ และศักดิ์ศรี

จ. นโยบายการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

จ. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่สภาพทางกายภาพของหน่วยงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

ข. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การที่ผู้ปฏิบัติงานต้องถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

ค. ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือ ความมั่นคงขององค์กร

ง. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน การนิเทศงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร ข้อมือสิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กร

ปัจจัยคำจูน หรือปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่เป็นสิ่งที่สนใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงินเป็นสิ่งที่สนใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้ให้บุคลากรทำงานด้วยการขู่หรือลงโทษ จะทำให้บุคลากร ทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบให้หน้าทำ โดยที่เมื่อบุคลากรทำงานแล้วรู้สึกว่าเขาเองมีความหมาย ทำทาสความสามารถทำแล้วได้พัฒนาตนเอง บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในงาน

3) ทฤษฎีอีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎีในกลุ่มความต้องการของมนุษย์ที่ควรกล่าวถึงคือ ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) (อ้างถึงในอดิเรก วัฒนา, 2547: 15) นักจิตวิทยาเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้พัฒนาทฤษฎีอีอาร์จี โดยพัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ความต้องการตามแนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์มี 3 ระดับคือ

(1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Need) ได้แก่ความต้องการของร่างกายและวัตถุ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์บริการ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น

(2) ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) ได้แก่ความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น

ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง

(3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง

4) กิลเมอร์ และคณะ (อ้างถึงในดิเรก วัฒนา, 2547) ได้สรุปความพึงพอใจในงานมีปัจจัย 10 ปัจจัยดังต่อไปนี้

(1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงานได้ทำตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มียาขุมมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

(2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้มากกว่าผู้หญิง และเมื่อมียาขุมมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้ลดลง

(3) สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

(4) ค่าจ้าง (Wages) มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4 ขององค์ประกอบทั้งหมด คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับเขามากกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐ

(5) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) องค์ประกอบนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานที่เขาถนัดก็จะเกิดความพอใจ

(6) การนิเทศงาน (Supervision) ผู้นิเทศงานมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน และลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

(7) ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of The job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

(8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมาก สำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

(9) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายอย่าง que แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิง โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่า ชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

(10) ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ หรือสิ่งตอบแทนที่ได้ในการทำงาน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย และวันหยุด เป็นต้น

5) บอร์นาร์ด (อ้างถึงในดิเรก วัฒนา, 2547) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่จะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการ ดังนี้ คือ

(1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

(2) สิ่งจูงใจเป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่าเป็นรางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

(3) สภาพทางกายที่พึงปรารถนาหมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

(4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเอง และผู้อื่น ทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

(5) ความดึงดูดใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปได้อย่างดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

(6) การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนก็มีความสามารถต่างกัน

(7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

(8) สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างสิ่งจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพึงพอใจตามที่ได้นำมากล่าวแล้วจะช่วยให้ผู้บริหารหน่วยงานได้มีเครื่องมือในการที่จะจูงใจให้บุคคลในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการทำงานและมีความรักดีต่อหน่วยงานได้ ซึ่งผู้บริหารมีหน้าที่ที่จะต้องศึกษาธรรมชาติและความต้องการของบุคคลทุกระดับ เพื่อจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานต่อไป

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ เลือกใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลโดยเลือกเฉพาะองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การฝึกอบรมและการพัฒนา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การบริหารจัดการด้านบุคลากร ด้านนโยบายระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การวางแผนบุคลากร การจัดบุคลากร ค่าตอบแทน/การจูงใจในการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน สิ่งสนับสนุน และเอื้ออำนวย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านบุคลากร

6) การวัดความพึงพอใจในงาน

(1) การวัดความพึงพอใจของพนักงาน (ชัยญา ผลอนันต์, 2546:85) อาจทำได้หลายวิธี ได้แก่

ก. สังเกต วิธีที่ง่ายและทำได้ตลอดเวลา คือ การสังเกตผู้นำจึงควรสังเกตทั้งด้วยตา คือ ดูพฤติกรรมการแสดงออกและการกระทำ หู คือ ฟังเสียงบ่นของพนักงาน

ข. สัมภาษณ์ ใช้การสัมภาษณ์ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ แต่ต้องวางแผนล่วงหน้า และดำเนินการอย่างมีระบบจึงจะได้ผลการวิเคราะห์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

ค. สัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามที่ออกแบบเพื่อวัดความพึงพอใจของพนักงานโดยเฉพาะวิธีนี้จำเป็นต้องออกแบบคำถาม และวิเคราะห์คำตอบอย่างมีหลักการ จึงจะได้ผล

ที่น่าเชื่อถือ บางครั้งจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษามาช่วยออกแบบและวิเคราะห์ผลให้
 ง. ข้อมูล ศึกษาจากข้อมูลที่มีอยู่แล้ว เช่น สถิติการมาทำงานรวมทั้ง
 ขาด สาย ลาป่วย เรื่องราวร้องทุกข์ การฝ่าฝืนระเบียบวินัย รวมไปถึงข้อมูลด้านผลผลิตคุณภาพ ต้นทุน
 ของเสีย ฯลฯ

(2) แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมาก
 นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547:130) ตาม
 นิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัดการแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้

ก. การแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถาม มี 2 ลักษณะคือ

ก) แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถาม
 และคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่ได้อ
 สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

ข) แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถาม
 ที่ผู้ตอบ ตอบด้วยคำพูด และข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดย
 อิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

ข. การแบ่งแบบวัดตามคุณลักษณะของงาน มี 2 ลักษณะคือ

ก) แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดความ
 พึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยรวม

ข) แบบวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึง
 ความรู้สึกชอบพอ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง
 มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า เป็นต้น

2.6.4 การบริหารทรัพยากรบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์

ฉุกเฉิน การปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติที่อาจเกิด
 เหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการด้านบุคลากรเกิด
 ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ส่งผลให้การบริการในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีคุณภาพสามารถ
 ลดอัตราการตาย และพิการจากการเจ็บป่วยฉุกเฉินของประชาชนผู้วิชัยได้ศึกษาปัจจัยการบริหาร
 ทรัพยากรบุคคลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) นโยบาย หมายถึง แนวทางกว้าง ๆ ที่ใช้เป็นสิ่งนำทางสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ โดยการกำหนดแนวทางให้ปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ ว่าทำอะไรหรือประสงค์จะทำสิ่งใดในปัจจุบัน และอนาคตเพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์นโยบายที่ดีจะเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และต้องเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจน เหมาะสม ประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน (อุทัย หิรัญโต 2535 อ้างใน ธนชา รัตนวณิชกุล, 2547) การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อนโยบายการบริหารงานขององค์กร มีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน (สมยศ นาวิการ, 2539) นโยบายของหน่วยงานในการศึกษาครั้งนี้ คือนโยบายการดำเนินงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

2) การวางแผนบุคลากร เป็นการกำหนดเส้นทางหรือแนวทาง และจุดหมายปลายทางในการดำเนินงานให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติได้มีความเข้าใจร่วมกัน ก่อนลงมือทำงาน ช่วยให้มองเห็นช่องทางหรืออุปสรรคได้ล่วงหน้า ซึ่งหมายถึง การวางแผนความต้องการบุคลากรเพื่อให้มีกำลังคนเพียงพอที่จะปฏิบัติงานทั้งในภาวะปกติและฉุกเฉิน ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ การที่บุคลากรมีจำนวนเพียงพอจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลืออย่างปลอดภัย การจัดการบุคลากรขึ้นปฏิบัติงานถ้าไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติในขณะนั้น ทำให้ต้องปฏิบัติงานอย่างเร่งรีบ ทำให้เกิดการเหนื่อยล้า สมาธิในการทำงานลดลง การปฏิบัติงานและความตั้งใจในการทำงานลดลง (อิสรา ชีรวัฒน์สกุล, 2539)

3) การจัดบุคลากร หมายถึง การจัดการบุคลากรปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในปัจจุบันระบบบริการสุขภาพมีแนวโน้มที่จะผสมผสานการดูแลสุขภาพ ปรับปรุงเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุที่รุนแรง และโรคที่เกิดขึ้นกับประชาชนก็เปลี่ยนแปลงจากโรคติดเชื้อ เป็นโรคไร้เชื้อ เช่น โรคหัวใจ ที่เป็นสาเหตุการตายของประชาชน ดังนั้นในการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินในโรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นหน่วยบริการทุติยภูมิจึงต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถ และทักษะสูง บุคลากรจึงต้องมีการพัฒนาตนเอง และรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดบริการที่ดี อีกทั้งต้องมีการเรียนรู้ที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเกิดการพัฒนาคุณภาพ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรสาธารณสุขต้องปรับเปลี่ยนแนวทางและวิธีปฏิบัติงานซึ่งเป็นการเพิ่มภาระงานและความเครียดทำให้คุณภาพการทำงานลดลง (Kreilzer and others, 1997: 35-41) จาก การลดขนาดองค์กร การยุบรวมหน่วยงาน ลดกำลังคนทำงาน ทำให้ต้องทำงานหนักมากขึ้น งานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต้องเกิดจากสมาชิกทุกคนในองค์กรร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยบุคลากรต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันปฏิบัติงาน (Cascio, 1992) การที่บุคลากรมีความรู้

ความสามารถเหมาะสมกับผู้ป่วย จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ (Robert and other, 2000: 12-17) จัดวางระบบการใช้คนให้เหมาะกับงาน (Put the right man on the right job in the right place at the right time) จัดสภาพการทำงานให้มีความปลอดภัย สะดวกสบาย เพื่อรักษาคณตีมให้มีมือไว้ให้ทำงานกับองค์กรได้นานที่สุด การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังมีบทบาทในการป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมของคนในองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และสภาพของลักษณะงาน รวมทั้งการฝึกอบรมมนิสัย และพัฒนาจิตใจเพื่อให้เป็นคนในองค์กรที่มีความสามารถในการทำงาน และมีความประพฤติอันเหมาะสม สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร (ธงชัย สมบูรณ์ อ่างในเอกสาร การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร, 2549: 44-49)

4) การอบรม เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ในการสอนให้ได้เรียนรู้ และเข้าใจในหลักการ และวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ทันสมัยและเหมาะสม เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมทางด้านคุณวุฒิ และสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้เข้าใจชัดเจนถึงงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์จะมีการเปลี่ยนแปลงความรู้ต่าง ๆ เสมอ ตามการเปลี่ยนแปลงของเชื้อโรค สาเหตุของการเกิดโรค และการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับการพยาบาลผู้ป่วย จึงจำเป็นต้องมีการจัดอบรม อาจเป็นการจัดอบรมภายในโรงพยาบาล หรือส่งไปสถานฝึกอบรมที่ได้มีการจัดอบรมในเรื่องนั้น ๆ ก็ได้ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งความรู้เป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้ และเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้อง และเป็นส่วนประกอบสำคัญประการหนึ่งที่มุ่งใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ (จินตนา ยูนิพันธ์, 2537) ความรู้ของบุคคลที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรม เกิดการรับรู้ ปรับแนวคิด และทัศนคติ ตามความรู้ความเข้าใจที่ตนมีอยู่ (ประภาพัณญ์ สุวรรณ, 2537) ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ บุคคลมีความรู้ และเจตคติของบุคคลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการปฏิบัติความรู้เป็นเครื่องชี้วัดด้านสุขภาพอนามัยที่ถูกต้องในทางกลับกันเมื่อบุคลากรกระทำกิจกรรมต่าง ๆ จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ตามมาจากการปฏิบัตินั้นได้ (ประภาพัณญ์ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ, 2536)

ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้หรือได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการให้บริการผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินซึ่งความรู้นี้มีความสำคัญกับการปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเนื่องจากเมื่อบุคคลมีความรู้ จะช่วยให้เกิดการจดจำ

ระลึกได้ และเข้าใจ เกิดความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม เกิดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ส่งผลต่อการตัดสินใจ ในการให้บริการผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉิน สามารถลดอัตราการตายและพิการของผู้ป่วยได้

คู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน หมายถึง มาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานที่ สะท้อนความรู้ วิชาการที่ทันสมัย ครอบคลุมกิจกรรมที่สำคัญที่เป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรมี แนวทางในการปฏิบัติอย่างเดียวกัน โดยมีเอกสารมาตรฐานวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับปฏิบัติงานเป็น ลายลักษณ์อักษร และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติ ตามเกณฑ์นั้นๆ (อุทัย หิรัญโต, 2532 อ้างในฉันทา รัตนวณิชกุล, 2547)

5) *ค่าตอบแทน* หมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นค่าตอบแทนพื้นฐานที่จ่าย เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบซึ่งสามารถดึงดูดผู้ที่มีคุณสมบัติที่ต้องการ เข้ามาทำงานด้วย บำรุงรักษาบุคคลเหล่านั้นไว้ในองค์กร และกระตุ้นให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเงินประจำตำแหน่ง เงินค่าล่วงเวลา จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อิสระ สุวรรณบล, 2544: 209-270) ถ้าผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้ จะทำให้ขวัญและ กำลังใจในการทำงานดีขึ้น เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Ghiselli and Brown, 1955) ความพึงพอใจ ในงานอาจนำมาซึ่งการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานอาจนำมาซึ่งความพึงพอใจในงาน การปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ขณะเดียวกันจะย้อนกลับไปมีผลกับการปฏิบัติงานอีกด้วย บุคคลที่มีความพึงพอใจสูงย่อมปฏิบัติงาน ได้ดีกว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจต่ำกว่า ความพึงพอใจจึงมีผลโดยตรงต่อองค์การ ผู้รับบริการและ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Wolf and Oram, 1994: 122-125) ค่าตอบแทนจะมีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจของบุคลากรทำให้มีความกระตือรือร้นที่อยากทำงาน อันจะส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อ กระบวนการปฏิบัติงาน (Cherry and Jacob, 2002) เมื่อบุคลากรพยายามไม่พึงพอใจในการทำงาน จะมีความรู้สึกเหนื่อยหน่าย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ ไม่รับผิดชอบ ไม่อยากทำงาน ละเลยการดูแลผู้ป่วย และประสิทธิภาพการทำงานต่ำลง (Maslach, 1982) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2534 อ้างในฉันทา รัตนวณิชกุล, 2547)

6) *การประเมินผลการปฏิบัติงาน* หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ มีความ สำคัญมากในการบริหารงานบุคคลเพราะเป็นการพิจารณาให้ความดีความชอบหรือการลงโทษ เลื่อน ขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร (อิสระ สุวรรณบล, 2544: 209-270)

การประเมินจะช่วยให้เกิดการรักษาพฤติกรรมการปฏิบัติหรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการแสดงบทบาทใหม่ไปในทางที่เหมาะสมเพียงพอ (Lambert, 1993:171-179 อ้างในณทชา รัตนวานิชกุล, 2547) การติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นการแสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จหรือปัญหาของการดำเนินงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้ถูกประเมิน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ควรทำในเวลาที่มิสถานการณ์นั้นเกิดขึ้นและทันที จะทำให้ผู้รับการประเมินมีการปรับปรุงตนเองให้เหมาะสมในอนาคต (Douglass and Bevis, 1979 อ้างในณทชา รัตนวานิชกุล, 2547)

7) การจัดหาบุคลากรทดแทน หมายถึง การจัดบุคลากรทดแทนเมื่อมีการลา หรือไม่เพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยปลอดภัย ไม่เกิดความพิการ การสนับสนุนอัตรากำลังทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน (Alaszewski and others, 2000) ดังนั้นถ้าบุคลากรมีการลาไม่มีการจัดทดแทน ทำให้อัตรากำลังในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิต และพิการได้

8) สิ่งสนับสนุนสิ่งอื่น หมายถึง องค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมหรือเอื้ออำนวย ให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น (Trilla and others, 1996:617-622 อ้างในณทชา รัตนวานิชกุล, 2547) และการที่บุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ สิ่งสนับสนุนและสิ่งเอื้ออำนวย ประกอบด้วย การมีนโยบายเกี่ยวกับระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉิน การกำหนดมาตรฐาน คู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อุปกรณ์ที่จำเป็น และสำคัญสำหรับใช้ในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินตามมาตรฐานอุปกรณ์ เพียงพอและเหมาะสมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรมีความคุ้นเคยและปฏิบัติงานเป็นความเคยชิน (วิลาวุธย์ เชียรเสถียร, 2538)

9) ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การได้ผ่านพบพฤติกรรม หรือสิ่งต่าง ๆ มาแล้ว (เปลื้อง ณ นคร, 2525) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย และยังมีความรู้เท่าที่ได้รับการสอนในสถานศึกษาเท่านั้น ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการปฏิบัติงาน บุคคลที่สูงวัยขึ้นมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก จึงสามารถนำประสบการณ์ใหม่ ๆ มาสังเคราะห์ให้เข้ากับประสบการณ์เดิมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้นประสบการณ์ของบุคคลจะเป็นเครื่องช่วยในการแปรความ ซึ่งถ้าบุคคลไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนจะไม่สามารถรับรู้ได้ว่าสิ่งเร้าที่มาสัมผัสมีความหมายอย่างไร ผู้มีประสบการณ์มากมักเป็นคนกล้าคิด กล้าตัดสินใจ สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ มีความเข้าใจงานที่ปฏิบัติได้ดี ตลอดจนสามารถเลือก

หนทางต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ดังนั้น บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการแพทย์ฉุกเฉินสามารถเกิดการเรียนรู้และปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคลากรที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า (ยุพาพิน ศิริโพธิ์งาม สายพร รัตนเรืองวัฒนา และนิรบล กนกสุนทรวัฒน์, 2540: 5-21)

ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉันทา รัตนวณิชกุล (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคลในห้องผ่าตัดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมป้องกันการติดเชื้อจากการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของบุคลากร ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า พฤติกรรมของบุคลากรในห้องผ่าตัดอยู่ในระดับดี การรับรู้ปัจจัยการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการวางแผนบุคลากร ด้านการอบรม ด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน ด้านการจัดบุคลากรทดแทน และด้านสิ่งสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการจัดบุคลากรอยู่ในระดับดี ด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับไม่ดี

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529:103-104) ที่ว่าเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขากระทำอยู่ผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นด้วย นั้นหมายถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ

สุกัญญา เจียรวนานนท์ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า 1) ข้าราชการสาธารณสุขมีความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงในเรื่อง การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ 2) ข้าราชการสาธารณสุขมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านเงินในการปฏิบัติงานในระดับสูงในเรื่องการปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน และความมั่นคงในงาน 3) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน กับสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และอัตราเงินเดือน 4) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยด้านเงินในการปฏิบัติงาน กับเพศ ตำแหน่งงาน /งานที่ปฏิบัติ และอัตราเงินเดือน

สมลักษณ์ สุวรรณมาลี (2539:57-58) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์พระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชากรที่ศึกษาที่มีความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง และเมื่อศึกษาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ

หาญพล ศิริชัยประภา (2543) ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบุรี พบว่า อายุ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับตำบล ความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านนโยบายการปฏิบัติงาน

สมหวัง พริยานุวัฒน์ และคนอื่น ๆ (2540) เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนที่พบว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยค่าตอบแทนที่มากเพียงพอจะสร้างความพึงพอใจ และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย และยังมีความรู้เท่าที่ได้รับการสอนในสถาบันการศึกษาเท่านั้นทำให้ไม่มั่นใจในการปฏิบัติงานบุคคลที่สูงวัยขึ้นมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก จึงสามารถนำประสบการณ์ใหม่ ๆ มาสังเคราะห์ให้เข้ากับประสบการณ์เดิมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้หรือปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น ประสบการณ์ของบุคคลจะเป็นเครื่องช่วยในการแปลความ ซึ่งถ้าบุคคลไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนบุคคลจะไม่สามารถรับรู้ในสิ่งเร้าที่สัมผัสมีความหมายอย่างไร ผู้มีประสบการณ์มากมักเป็นคนกล้าคิดกล้าตัดสินใจสามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ มีความเข้าใจงานที่ปฏิบัติได้ดี ตลอดจนสามารถเลือกหนทางต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น (Gaff, 1975)

สมยศ นาวิการ (2539) โรงพยาบาลต้องมีนโยบายในการปฏิบัติงานและต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ประกาศให้ทราบโดยทั่วกันนโยบายที่ดีจะเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องรวมทั้งต้องมีมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานครอบคลุมกิจกรรมที่สำคัญเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรมีแนวทางปฏิบัติอย่างเดียวกันโดยแนวทางปฏิบัติต้องชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีการปฏิบัติตามเกณฑ์นั้น ๆ รวมทั้ง อุปกรณ์ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่ผู้ปฏิบัติต้องการจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อุปกรณ์เหล่านี้ได้สะดวก เหมาะสมกับเวลา สิ่งเหล่านี้ต้องเพียงพอทั้งปริมาณและคุณภาพจะช่วยให้การทำงานสะดวก

ปียริดา ตรีเดช และศักดิ์สิทธิ์ ตรีเดช (2530: 239-240) กล่าวว่าวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องดูแลให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด คือ ต้องจัดทำพัสดุตามที่หน่วยงานต้องการใช้อย่างเพียงพอทันต่อความต้องการ

ขณะเดียวกันมีการซื้อ จัดทำวัสดุเท่าที่จำเป็น เพื่อไม่ให้เป็นการระดมเก็บและบริหารวัสดุมากเกินไปจน
ความจำเป็น

สำลี กิมนาร์ก (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล
วิชาชีพโรงพยาบาลนครปฐม พบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และ
รายด้านอยู่ในระดับสูง 2) พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นว่าได้รับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมใน
ระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่าได้รับอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความมั่นคงและความปลอดภัย
ในงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) พยาบาลวิชาชีพระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
มากกว่าพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.04 4) ปัจจัยส่วนบุคคล
ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ทางลบ
กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5) ปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พยาบาลวิชาชีพ คือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และอายุ
สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 52.2 จากการ
วิจัย มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงบรรยากาศในการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจด้านการ
บริหารจัดการ ให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากร และกำหนดเส้นทางก้าวหน้าในวิชาชีพ
พยาบาลให้ชัดเจน มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

วีระ คิมัน (2542:71) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ระดับตำบลกับแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดพิจิตร พบว่า ลักษณะทางประชากร
สังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลมีความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสิทธิภาพ
ในการทำงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง ส่วนแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีอนามัยที่ต่างกัน
จะทำให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 และภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีอนามัยแบบมุ่งงานสูง-มุ่งสัมพันธ์สูง จะทำให้เจ้าหน้าที่
สาธารณสุขระดับตำบลมีความพึงพอใจสูง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า ไม่มีการวิจัยใดที่ศึกษาถึงความคิดเห็นของ
พยาบาลที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบุคลากรในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยตรง การที่จะทำให้
การบริการการแพทย์ฉุกเฉินประสบผลสำเร็จได้นั้น คนเป็นทรัพยากรที่ควรจะให้มีความสำคัญเป็น
อันดับต้น ๆ ดังนั้นในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพยาบาล ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบุคลากร

ในงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลชุมชนในเขต I ตามมุมมองของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลที่ปฏิบัติงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ความคิดเห็นของพยาบาลที่ปฏิบัติงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในแผนกฉุกเฉินที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบุคลากร ความพึงพอใจของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่มีต่อการบริหารจัดการด้านบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพยาบาลที่ปฏิบัติงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในแผนกฉุกเฉินที่มีต่อระบบบริหารจัดการด้านบุคลากร