

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนา ดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนากิจการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อประเมินผลรูปแบบการพัฒนากิจการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเรียงลำดับจากสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน (PCM) ปัจจัยด้านการพัฒนาระบบงาน (STF) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ตามการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

1.1 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนากิจการดำเนินงานหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กำหนดกิจกรรมในการพัฒนาหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 16 กิจกรรม ประกอบไปด้วย

1.1.1 ด้านการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน 6 กิจกรรม คือ ดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการช่วยเหลือเบื้องต้น ณ จุดเกิดเหตุ การศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การฝึกปฏิบัติงานที่หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาล ภาพลัทธิ การซ่อมแผนรับอุบัติเหตุหมู่ของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ร่วมกับเครือข่าย การมีที่ปรึกษา การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.1.2 ด้านการพัฒนาระบบงานมี 10 กิจกรรม ได้แก่ การจัดประชุมชี้แจง นโยบาย การกำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การ ประชาสัมพันธ์ การสื่อสารและรับแจ้งเหตุ การประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉินสัญจร การนิเทศ ติดตามและประเมินผลงาน การสร้างแรงจูงใจ/ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

2. ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ทำการทดลองกับหน่วยบริการ การแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 5 แห่ง โดยการ เปรียบเทียบผลการออกปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ป่วยและคุณภาพการให้บริการกับผู้ป่วย ก่อนและ หลังการปฏิบัติการหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าผลการ ดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยในพื้นที่รับผิดชอบก่อนทดลองและหลังการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการดำเนินงานของหน่วยบริการ การแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมหลังการทดลองสูงกว่า ผลการ ดำเนินงาน โดยรวมก่อนการทดลอง ซึ่งหมายความว่า ผลการดำเนินงานของหน่วยบริการ การแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นกลุ่มทดลอง มีผลการดำเนินงานดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า หลังจากหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองได้นำรูปแบบการพัฒนาผลการดำเนินงาน ของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปทดลอง ใช้แล้ว ทำให้ผลการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นดีขึ้น

นอกจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำรูปแบบการพัฒนาไปใช้การดำเนินการ ให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในหน่วยงานของตนก็ปรากฏว่าได้ผลในระดับที่น่าพึงพอใจ ตามที่เสนอมาแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 แห่งยังมีผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยก ย่องเชิดชูเกียรติจากหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะนำชื่อเสียงมาสู่ท้องถิ่นและ จังหวัดกาฬสินธุ์แล้ว ยังเป็นสิ่งที่แสดงว่าปฏิบัติงานในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินมี

ประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งรางวัลและการยกย่องเชิดชูเกียรติที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 แห่งได้รับตามที่กล่าวไปแล้วในบทที่ 4

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีปัจจัยด้านการพัฒนาระบบงานและปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน ซึ่งปัจจัยทั้งสองมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) จึงได้นำปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยมาอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอสเตอร์และเบ็ตตี้ (Esther and Betty. 129-138) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้และพลังใจในการทำงานได้ดี คือ การทำงานเป็นทีม การศึกษาของเอียนเน (Aheane. 2000 : 4) พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างพฤติกรรมการสร้างพลังใจขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กรกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน การศึกษาของคอร์น (Com. 2002 : 6) ที่ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของทีมเป็นตัวแปรที่อธิบายตัวแปรกระบวนการการวินิจฉัยกลุ่มได้ชัดเจนกว่าคุณภาพการออกแบบงาน ซึ่งชี้ให้เห็นความสำคัญของบุคลากรและทีมงานในองค์กร การศึกษาของดุนเดอร์เดล (Dunderdale. 2002 : 98) ที่ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรและทีมงานที่เพิ่มมากขึ้นเกี่ยวข้องกับ การวางแผนและกลยุทธ์ การพัฒนาทีมงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง การศึกษาของแวนเดอร์เบิร์ก (Vanderberg. 2004 : 98) ที่ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านการส่งเสริม การปฏิบัติงาน ความยืดหยุ่น โอกาสที่ได้รับการฝึกอบรม รางวัลหรือค่าจ้างและความรู้ การศึกษาของดิกสัน (Dixon. 2002 : 266) ที่ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลกับผลสำเร็จขององค์กร การศึกษาของเบคเกอร์ (Baker. 2002 : 1642) ซึ่งศึกษาพบว่าคุณภาพของครูมีผลทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรจากการประเมินแตกต่างกัน

หากบุคลากรและทีมงานมีความรู้ มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลต่อแรงขับเคลื่อน ทำให้บุคลากรพร้อมที่จะใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการที่จะบรรลุเป้าหมายของการทำงาน

ผู้วิจัยเห็นว่าความสำคัญของโอกาสทางการศึกษาและการฝึกอบรมจะส่งผลให้บุคลากรสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ดี และมีความก้าวหน้าในหน้าที่ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการฝึกอบรมทักษะในการทำงานให้มีความเชี่ยวชาญสูงขึ้น มีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมากขึ้น หรือมีคุณสมบัติ อื่น ๆ ที่สามารถทำให้กิจการประสบผลสำเร็จได้ ความก้าวหน้าในอาชีพถือว่าเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการและเป็นการเชื่อมโยงความหวังของบุคลากรไปสู่สถานภาพที่ดีกว่าในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของการพัฒนาของชิลและกรีนเลย์ (Schied and Greenley, 1997 : 403) พบว่า การเพิ่มศักยภาพของตนเองด้วยการศึกษาและฝึกอบรมทั้งทักษะการทำงานและการพัฒนาความคิดจะนำไปสู่ความรู้สึกรับประกันในการประกอบอาชีพในอนาคต ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรและทีมงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรและทีมงานมีความสำคัญมาก บุคลากรและทีมงานในที่นี้ เน้นที่ “ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เป็นสำคัญ เพราะผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นกลไกสำคัญที่ออกปฏิบัติการให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บเจ็บหรือฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ และทำให้หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินดำเนินงานต่อไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรที่จะส่งผลดีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องประกอบด้วยสถานะความเป็นอยู่ของบุคลากรในองค์กร สถานะสุขภาพของทีมงานหรือบุคลากรในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเชน (Shen, 1997) ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยศึกษาในตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทีมงานและบุคลากร คือการรับรู้เกี่ยวกับทีมงาน (Perception of Teamwork) ความพึงพอใจในการทำงานและความรู้ถึงโอกาสที่จะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ กับตัวแปรประสิทธิผลขององค์กร ผลการศึกษาสนับสนุนสมมติฐานความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรดังกล่าวข้างต้น

ในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินทั้ง 5 แห่งที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา สิ่งที่เหมาะสมกันในหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินดังกล่าว คือ ปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ที่เป็นแบบไม่เป็นทางการ จะเห็นได้ว่าภายใต้ความสำเร็จในการดำเนินงานในหน่วยบริการการแพทย์

ฉุกเฉินทั้ง 5 แห่ง มีสิ่งที่เหมือนกันที่ค่อนข้างชัดเจนคือความสัมพันธ์ของบุคลากรและทีมงาน ในองค์กรที่ยังคงเป็นแบบไม่เป็นทางการ มีปฏิสัมพันธ์กันที่ดี ความใกล้ชิด ความรู้จักคุ้นเคย ช่วยทำให้การประสานงานระหว่างงานต่าง ๆ ในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ช่วยลดความขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างบุคลากรในทีมงาน สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นปัจจัยสนับสนุนให้หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถที่จะพัฒนาให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าวจึงน่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแมคเคนนา เซลตันและดาร์ลิง (McKenna, Shelton and Darling, 2002 : 134-322) ที่ศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร การเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลกระทบต่อตัวแปรต่าง ๆ ของบุคลากร ทีมงานและประสิทธิผลขององค์กรที่สามารถจะนำมาอธิบายปรากฏการณ์ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเมื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ปัจจุบันการพัฒนาหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับความสนใจ เนื่องจากต้องการส่งเสริมให้ชุมชนสามารถช่วยเหลือตนเองได้ แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในการพัฒนาอยู่ไม่น้อย ทำให้หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร เนื่องจากต้องใช้งบประมาณมากพอสมควร รัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ต้องเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือให้เกิดการพัฒนาที่เป็นระบบและจริงจังมากขึ้น

1.2 การพัฒนาบุคลากรต้องเน้นที่การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนการทบทวนความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

1.3 การพัฒนาระบบงานต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในทุกด้าน โดยเฉพาะการประชุมชี้แจงและการกำหนดโรงพยาบาลที่เลี้ยงเพื่อให้หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว เช่นเดียวกับการประชาสัมพันธ์ที่ต้องกระทำควบคู่กันไปกับการพัฒนาระบบงานอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลที่จำเป็นเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น นอกจากนี้ ยังควรสร้างระบบที่

สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชน โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศเป็นเครื่องมือเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ อันจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ อันเป็นเขตที่ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลได้สะดวก เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาและงบประมาณในการวิจัย ดังนั้น การอ้างอิงไปสู่ประชากรหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินอื่นทั่วประเทศอาจมีข้อจำกัด

2.2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในการวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน กับการพัฒนาระบบงาน แต่ยังมีปัจจัยด้านอื่นอีก ไม่ว่าจะเป็น ด้านภาวะผู้นำ ด้านแผนยุทธศาสตร์ ด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ที่ควรทำวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลของปัจจัยเหล่านั้นต่อการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 ควรศึกษาวิจัยการดำเนินงานของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเฉพาะด้าน เช่น การซ่อมแผนรับสารเคมี การซ่อมแผนอุทกภัย และการก่อวินาศภัย เป็นต้น

2.4 ควรศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในการให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในระดับ FR ในพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อลดความแออัดของโรงพยาบาลที่เลี้ยง (ในที่นี้คือ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์) โดยระบบให้คำปรึกษาแพทย์เวรอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้โปรแกรม Skype ผ่านกล้อง Webcam เป็นต้น

2.5 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาการมีส่วนร่วมของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดระบบทางด่วนกู้ชีพและการดูแลผู้ป่วยโรคหัวใจขาดเลือด ขึ้นมาในชุมชน

2.6 ควรนำยานพาหนะที่สะดวกและคล่องตัวมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายและให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น บริการมอเตอร์ไซค์-รถสามล้อเครื่อง (รถสกายแลป EMS) เป็นต้น