

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

กรุงเทพมหานคร

RELATIONSHIPS BETWEEN JOB CHARACTERISTICS AND INTENTION TO STAY OF BANGKOK EMERGENCY MEDICAL SERVICE PERSONNEL

ทัตไฉย ลิมเจียมรังสี* , นนทิรัตน์ พัฒนภักดี**

Thadsanai Limjeamrangsri, Nontirat Phatthanaphakdee

(Received: April 1, 2019; Revised: May 25, 2019; Accepted: May 27, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวกจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานและการช่วยปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูง และได้รับการขึ้นทะเบียนในระบบ รวมจำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า

* ** สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
Industrial and Organization Psychology, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Wongsawang, Bangsue, Bangkok, 10800
Thailand Corresponding author, Email: thadsanai.lim@gmail.com

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบางส่วน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะงานของบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ส่วนความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) คุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .636$) โดยคุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรโดยมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ($r = .138$ และ $.212$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณลักษณะงาน, ความตั้งใจคงอยู่ในงาน, ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the level of job characteristics and intention to stay of personnel, and 2) to study relationship between job characteristics and intention to stay of personnel. By being quantitative research, the samples used in the study, the researcher used a convenient random method from 225 Emergency Medical Technician-Basic (EMT-B), and they have been registered in Bangkok Emergency Medical Service System. Data were collected by questionnaires. The statistics used to analyze data were frequency, percentage mean, standard derivation pearson's correlation coefficient, and partial correlation. The results revealed that 1) the mean of job characteristics were at high appropriate level while the intention to stay was at high level, 2) job characteristics positively correlated

with intention to stay at the significance level of .01 ($r = .636$) and facet of task identity and task significance of job characteristics positively correlated with intention to stay at the significance level of .05 and .01 ($r = .138$ and $.212$)

Keywords: Job Characteristic, Intention to Stay, Emergency Medical Service System

บทนำ

การบริหารจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่เป็นองค์ประกอบในการบริหารงานที่สำคัญหลายประการ อันได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ และการบริหารจัดการที่ดี โดยปัจจัยทั้งหมดมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การให้ไปสู่เป้าหมาย โดยหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์การสามารถดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ส่งผลให้องค์การคงอยู่ต่อไปได้ก็คือ บุคลากร ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน นอกเหนือจากการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรที่ทำงานแล้ว รูปแบบงานที่ปฏิบัติหรือคุณลักษณะงานก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากในยุคปัจจุบันบุคลากรไม่ได้ตระหนักว่าการทำงานเป็นเพียงแค่การยังชีพเหมือนอย่างในอดีต แต่ในทางตรงกันข้ามบุคลากรกลับให้ความสำคัญกับรูปแบบของการทำงานที่เหมาะสมกับตนเอง และมองว่าคุณลักษณะงานหรือรูปแบบของการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการเลือกหรือมองหางานที่จะทำ และให้งานนั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (ชลลดา ปิ่นแก้ว, 2552; อารีรัตน์ กันทอง, 2552)

ดังนั้น องค์การหรือนักทรัพยากรมนุษย์จึงมีความจำเป็นต้องอย่างยิ่ง ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ระบบการบริหารจัดการ และการออกแบบการทำงานให้เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ จะส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี (วรพัชร ชุมวรฐายี, 2557, น.13) โดยองค์ประกอบของคุณลักษณะงานที่สำคัญ ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณลักษณะงาน และสร้างแบบจำลองคุณลักษณะงานขึ้น ประกอบไปด้วย 5 มิติ คือ ความหลากหลายทางทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนกลับ จากงาน (Hackman, J.R. & Oldham, G. R., 1976, pp. 250 - 279) เพื่อ ใช้เป็นต้นแบบในการปรับปรุง และออกแบบงานให้เหมาะสมกับความ ต้องการ และความสามารถของบุคลากร

เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่มีคุณลักษณะงานทั้ง 5 มิติข้างต้น จะ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีคุณค่า พึงพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นตัวเสริมสร้าง แรงจูงใจให้องค์การมีการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่ดี ทั้งยังเป็น แรงจูงใจบุคลากรให้ตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน ไม่ย้ายงาน ไม่ลาออกไปจาก องค์กร สามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กร ตลอดไปได้ (วันชัย ศกุลตนาท, 2555, น. 15)

ปัจจุบันการบริหารจัดการองค์การในภาครัฐที่มีการบริหารงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งกรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการองค์การ ประกอบไปด้วยส่วนราชการต่าง ๆ หนึ่งในส่วนราชการเหล่านั้นมีองค์กรที่ ทำหน้าที่ดูแลประชาชนในภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉิน คือ ศูนย์บริการการแพทย์ ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ถือเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนัก การแพทย์กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นองค์การซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการ ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร โดยมีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับ การบริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเขต กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ให้คำปรึกษาแนะนำด้าน ปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน และให้บริการสายด่วนทางการแพทย์ เป็น

ศูนย์กลางประสานงานและพัฒนาเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งในสถานการณ์ปกติและกรณีเกิดสาธารณภัย อุบัติเหตุ อุบัติภัย และวินาศกรรม ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงภัยจากการก่อการร้าย ศึกษา วิจัย จัดทำสถิติ ข้อมูลและสารสนเทศ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การบริหารจัดการด้านการเงินในระบบการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (ราชกิจจานุเบกษา, 2560, เล่มที่ 134 ตอนพิเศษ 138 ง, น. 37) โดยหนึ่งในภารกิจที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการจัดทีมปฏิบัติการเพื่อออกให้บริการประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินทั้งในระดับสถานการณ์ปกติ รวมถึงสาธารณภัย และภัยพิบัติต่าง ๆ และเป็นศูนย์ประสานงานและสั่งการให้บริการช่วยเหลือประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินทั่วทั้งพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากภารกิจดังกล่าวองค์การจึงมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านการแพทย์ฉุกเฉินจำนวนมากในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันพบว่า สถิติการออกปฏิบัติการเพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสถิติ 3 ปีย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558 มีจำนวน 52,366 ครั้ง ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 62,549 ครั้ง และปีงบประมาณ 2560 มีจำนวนถึง 72,011 ครั้ง ในขณะที่จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานกลุ่มดังกล่าวที่ขึ้นทะเบียนในระบบมีจำนวนเพียง 443 คน (รายงานประจำปีศูนย์เอร์แวน, 2560, น. 9-15) ซึ่งมีจำนวนไม่มากนัก เมื่อเทียบกับจำนวนการขอรับบริการ จึงส่งผลให้บุคลากรไม่สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานหนักมากขึ้น เกิดภาวะเครียด เหนื่อยล้า และเบื่อหน่ายจากการทำงาน และนำไปสู่การเปลี่ยนงาน ย้ายงาน และลาออกไปจากองค์กรในที่สุด

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลและผลงานวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานทางด้านบริการการแพทย์ฉุกเฉินในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในระบบฯ เพื่อให้ระบบมีกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภาระงาน และเพียงพอต่อความต้องการการขอรับบริการของประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

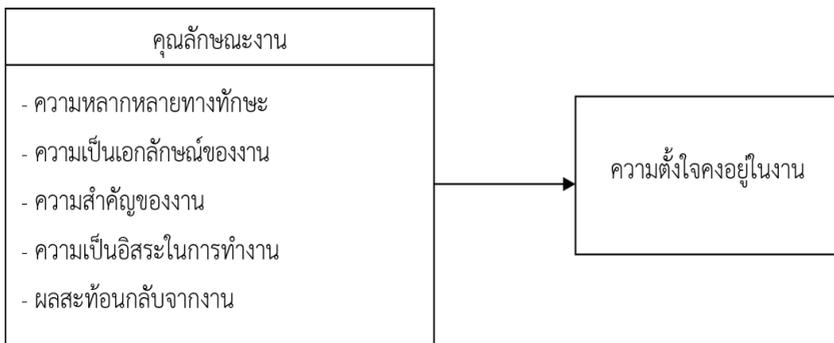
สมมติฐานการวิจัย

- 1) คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร
- 2) คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระในงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรที่ 1

ตัวแปรที่ 2



ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะงาน

Hackman and Oldham (1976, pp. 250 - 279) ได้เสนอการจัดรูปแบบการจัดคุณลักษณะงาน โดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐานในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงาน ผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะงาน (Core Job Dimensions) โดยทางผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Hackman and Oldham เนื่องจากสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มที่ศึกษา ประกอบด้วย 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) หมายถึง งานที่ต้องใช้ทักษะต่าง ๆ และกิจกรรมหลากหลายในการทำงานให้สำเร็จ โดยต้องใช้ความรู้และสติปัญญาที่แตกต่างกัน ความหลากหลายของทักษะจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกท้าทายและสนุกในการทำงาน เมื่องานต้องการบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรม ซึ่งท้าทายหรือเสริมทักษะและความสามารถของเขา งานนั้นก็จะเป็งานที่มีความหมาย ยิ่งงานนั้นนำไปสู่ทักษะต่าง ๆ ได้มากเท่าใด งานนั้นก็จะมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากเท่านั้น

2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง กระบวนการในการทำงานที่พนักงานได้รับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น หรือการได้ทำงานนั้นจนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ ถ้าพนักงานต้องควบคุมผลิตผลทั้งหมดหรือจัดเตรียมการบริการทั้งหมด พนักงานจะรู้สึกว่างานนั้นมีความหมายมากกว่าให้เขารับผิดชอบเพียงส่วนเล็ก ๆ ของงานทั้งหมด แม้ว่าระดับของทักษะที่ต้องใช้ในงานทั้งสองจะเหมือนกัน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตตนเองหรือผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร ความสำคัญของงานจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึกแห่งความสำเร็จให้กับพนักงาน และผลของงานที่ตนทำนั้นก็ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่น พนักงานจะเกิดความรู้สึกว่างานที่ตนทำนั้นมีความหมาย เมื่อผู้ปฏิบัติงานรู้ว่า ความสำเร็จของงานที่ตนทำนั้นจะส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และสภาพจิตใจของผู้อื่น หรือเมื่อเรารู้ว่าสิ่งที่เราทำจะมีผลต่อความสุข สุขภาพหรือความปลอดภัยของผู้อื่น คุณค่าของงานจะเพิ่มขึ้น และทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ความมีอิสระของบุคคลในการกำหนด ขั้นตอนหรือวางแผนตารางในการทำงานนั้นให้บรรลุผล และการมีอิสระในการทำงาน เมื่องานมีความเป็นอิสระ ผลของงานจะถูกมองจากผู้ทำงานว่า ขึ้นอยู่กับความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และการตัดสินใจของเขามากกว่าขึ้นอยู่กับความเพียงพอของเครื่องมือหรือคู่มือ กระบวนการทำงาน ในสถานการณ์นี้บุคคลจะรู้สึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงานที่ทำอย่างมากร

5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) หมายถึง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลของการทำงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน การรับรู้ข้อมูลย้อนกลับของงานนั้นจะสามารถได้รับทั้งจากงานที่ทำ และได้รับจาก

บุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนการรับรู้ของเขาต่อผลของงานที่เขาทำ

แนวคิดและทฤษฎีความตั้งใจคงอยู่ในงาน

Cowin and Hengstberger (2004 อ้างถึงใน ปรีดา กงกัญญา, 2556, น. 22-23) อาจารย์สาขาวิชาการพยาบาลจากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการคงอยู่ในงานของพยาบาลที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาและเข้ามาทำงานใหม่ในออสเตรเลีย โดยการศึกษานี้ได้ทำภายหลังจากที่นักเรียนพยาบาลจบการศึกษาประมาณครึ่งปี ในการเพิ่มการคงอยู่นานของพยาบาลด้วยการสร้างสังกัดแห่งตน (Self Concept) ซึ่งเป็นความคิดรวบยอดของบุคคลแต่ละคนในการเปรียบเทียบกับการรับรู้ความเป็นจริง ซึ่งมีผลต่อการแสดงออก อารมณ์และพฤติกรรม โดย Cowin and Hengstberger ได้เสนอในงานวิจัยของเขาว่า ปัญหาที่มีผลต่อสังกัดแห่งตน (Self Concept) ของพยาบาลที่เพิ่งจบการศึกษาและเริ่มทำงานได้แก่

1. Reality Shock คือ แรงกดดันและหรือความเครียดจากการรับรู้ความเป็นจริง
2. Work Readiness คือ ความพร้อมในการทำงานของผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาใหม่
3. Interpersonal Conflict คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Fisher, M. L., Hinson, N., and Deets, C. (1994, p. 950) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานอยู่แผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาล 8 แห่ง จำนวน 524 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้

สภาพแวดล้อมในการบริหาร จัดการลักษณะงาน และบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

Aminah Ahmad, Jegak Uli, and Khairuddin Idris. (2010, p. 59) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงาน การรับรู้การทำงานของครอบครัว และการได้รับความสะดวกในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของแม่เลี้ยงเดี่ยวในประเทศมาเลเซีย โดยศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้เกี่ยวกับการทำงานของครอบครัว และความพึงพอใจของครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงาน กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานหญิงที่เป็นแม่และโสด จำนวน 240 คน ในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการทำงานของครอบครัว คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน การได้รับความสะดวกในการทำงาน และความต้องการในงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานหญิงตัดสินใจที่จะตั้งใจคงอยู่ในงาน

Sarah J. Hewko, Pamela Brown, Kimberly D. Fraser, and Greta G. Cummings (2014, p. 1058) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของหัวหน้าพยาบาล โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของหัวหน้าพยาบาลชาวแคนาดา จำนวน 95 คน ในการตัดสินใจที่จะคงอยู่ในงานหรือลาออกจากงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พยาบาลหัวหน้างานลาออก คือ ภาระงานที่หนักมากจนเกินไป ไม่สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพ ขาดทรัพยากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

วารุณี มิลินทปัญญา (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำนวน

250 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ด้านลักษณะงานและการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการคงอยู่ในงาน

จากแนวคิดและทฤษฎี รวมไปถึงงานวิจัยต่าง ๆ ข้างต้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ซึ่งได้แก่ คุณลักษณะงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงาน เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ตามสมมติฐานการวิจัยต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานและการช่วยปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูง (Emergency Medical Technician Basic : EMT - Basic) และขึ้นทะเบียนในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร จำนวน 443 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 43-46) ได้จำนวน 205 คน ทั้งนี้ ในการแจกแบบสอบถามจริง ผู้วิจัยได้คิดเพิ่มจากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ร้อยละ 10 ได้เป็นจำนวน 225 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้การสุ่มเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วยเพศ อายุ หน่วยงานต้นสังกัด ระดับ

การศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน จนถึงปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะงาน จำนวน 24 ข้อ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายทางทักษะ จำนวน 4 ข้อ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความสำคัญของงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านความเป็นอิสระในงาน จำนวน 8 ข้อ และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน จำนวน 4 ข้อ (หมายเหตุ : ด้านความเป็นอิสระในงาน มีจำนวนข้อคำถามมากกว่าด้านอื่น เนื่องจากผู้วิจัยจะต้องสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมกับนิยามศัพท์)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความตั้งใจคงอยู่ในงาน จำนวน 10 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผ่านผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นทำการเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (ปีนกกน ก วงศ์ปิ่นเพชร, 2560, น. 34) มาจัดทำแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานของศูนย์บริการการแพทย์ ดุสิต กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) จำนวน 36 คน จากนั้นนำข้อคำถามมาหาค่าอำนาจจำแนก ใช้เกณฑ์ 0.2 ขึ้นไป และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (ปีนกกน ก วงศ์ปิ่นเพชร, 2560, น. 35-36) ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตัวแปร/ด้าน	จำนวน (ข้อ)	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความหลากหลายทางทักษะ	4	.477 - .646	.768
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4	.559 - .732	.805
ด้านความสำคัญของงาน	4	.332 - .683	.738
ด้านความเป็นอิสระในงาน	8	.388 - .768	.864
ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	4	.628 - .714	.832
คุณลักษณะงานในภาพรวม	24	.332 - .804	.943
ความตั้งใจคงอยู่ในงาน	10	.338 - .660	.807

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานต้นสังกัด ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร

3. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) ในภาพรวมเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1) และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2) ในการแยกวิเคราะห์ตัวแปรรายด้าน เพื่อขจัดผลของด้าน

อื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วน (Partial Correlation) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ที่ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 225 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 75.56 ส่วนมากมีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 วุฒิมัธยมศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 สังกัดหน่วยงานโรงพยาบาลภาครัฐ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 53.78 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่อยู่ในระยะเวลามากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.12

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, $SD = 0.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ($\bar{x} = 4.13$, $SD = 0.60$) รองลงมาได้แก่ ด้านความหลากหลายทางทักษะ ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.60$) ด้านความสำคัญของงาน ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.71$) ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.66$) และด้านความเป็นอิสระในงาน ($\bar{x} = 3.75$, $SD = 0.68$) ตามลำดับ และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.57$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครตามสมมติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะงาน	ความตั้งใจคงอยู่ในงาน		
	r	r ² x100	p
ด้านความหลากหลายทางทักษะ	.032	.012	.665
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	.138*	1.90	.040
ด้านความสำคัญของงาน	.212**	4.49	.002
ด้านความเป็นอิสระในงาน	.122	1.49	.071
ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน	.097	.940	.149
คุณลักษณะงานภาพรวม	.636**	40.45	.000

หมายเหตุ. ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 3.1 จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครโดยรวม พบว่าคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .636$) ได้ร้อยละ 40.45 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อ 3.2 จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครจำแนกรายด้าน ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

1) คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะกับความตั้งใจคงอยู่ในงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

2) คุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ($r = .138$) คิดเป็นร้อยละ 1.90

3) คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ($r = .212$) คิดเป็นร้อยละ 4.49

4) คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานกับความตั้งใจคงอยู่ในงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

5) คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานกับความตั้งใจคงอยู่ในงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะงานของบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, $SD = 0.54$) และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.57$)

2. คุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .636$) โดยคุณลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ($r = .138$ และ .212) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัย Fisher, M. L., Hinson, N.

and Deets, C. (1994, p. 950) ที่พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการบริหาร จัดการลักษณะงาน และบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน รวมถึงงานวิจัยของ วารุณี มิลินทปัญญา (2561, น. 250-251) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ด้านลักษณะงานและการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการคงอยู่ในงาน จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อองค์กรมีคุณลักษณะงานที่ดี เช่น งานที่ต้องปฏิบัติมีความหลากหลายและต้องใช้ความรู้ความสามารถ งานที่ปฏิบัตินั้นมีความสำคัญส่งผลกระทบต่อตนเองและชีวิตของผู้อื่น มีขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีอิสระในการคิด ตัดสินใจในงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานและผู้บริหาร ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น คุณลักษณะงานที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้ปฏิบัติงานที่มีคุณค่า มีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคลากรมีความตั้งใจคงอยู่ในงาน และอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป

1. คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสอดคล้องกับปกภณ จันทศาสตร์ (2557, น. 73) ที่กล่าวว่า “บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือบุคลากรปฏิบัติงานที่หลากหลายก็มีความผูกพันต่อองค์กร และอยากที่จะปฏิบัติงานนั้นต่อไปไม่แตกต่างกัน” ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากการปฏิบัติงานการช่วยเหลือและนำส่งผู้ป่วยฉุกเฉินเป็นองค์ความรู้เฉพาะด้าน ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในการให้การรักษามีข้อกำหนด ข้อปฏิบัติ ขั้นตอน รวมไปถึงข้อจำกัด ขอบเขตในการรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทางวิชาการที่กำหนดโดยองค์กรทั้งในระดับโลกและระดับชาติในแต่ละระดับที่แตกต่างกัน

แพทย์และพยาบาลจะสามารถกระทำเวชปฏิบัติได้มากกว่าพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ ซึ่งหากพนักงานฉุกเฉินการแพทย์จะกระทำเวชปฏิบัติ นอกเหนือจากขอบเขตหน้าที่ที่กระทำได้ต้องอยู่ในความควบคุมดูแลของบุคลากรวิชาชีพที่ระดับสูงขึ้นไป ซึ่งการกำหนดขอบเขตหน้าที่ รวมไปถึงข้อจำกัดการปฏิบัติทางเวชกรรมต่าง ๆ ในระดับพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ เป็นการให้การดูแลรักษาผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินเบื้องต้น โดยในการปฏิบัติงานจริงพนักงานฉุกเฉินการแพทย์อาจจะได้พบเจอเหตุผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินในระดับวิกฤตที่จะต้องให้การรักษา และปฏิบัติเวชกิจขั้นสูงเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ส่งผลให้ต้องปฏิบัติตามขอบเขตหน้าที่ ซึ่งมีความซ้ำ ๆ เดิม ไม่มีความหลากหลายในงาน การมีปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง ดังนั้น ความหลากหลายทางทักษะในการปฏิบัติงานไม่สัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

2. คุณลักษณะงานด้านเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรา ขาวผ่อง (2556) ที่พบว่า ลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับต่ำ และสอดคล้องกับอภิศักดิ์ รักษาติงชีพ (2553) ที่พบว่า ลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันองค์กร

จากผลการศึกษาในครั้งนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากงานทางด้านการแพทย์ฉุกเฉินเป็นงานที่มีความสำคัญเร่งด่วนต้องแข่งขันกับเวลาในการให้ความช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินให้รอดพ้นจากสภาวะวิกฤต อันจะก่อให้เกิดภาวะพิการและความเป็นความตายของผู้เจ็บป่วย ดังนั้นเอกลักษณ์ของงาน ซึ่งก็คือองค์ความรู้และขั้นตอนการช่วยเหลือผู้ป่วยซึ่งมี

มาตรฐานและแนวทางของการปฏิบัติตามหลักวิชาชีพที่ชัดเจน มีลำดับความสำคัญและความถูกต้อง เมื่อปฏิบัติได้ตามขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบจะสามารถช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินให้กลับมาสู่สภาวะปกติ และพร้อมที่จะส่งต่อไปรับการรักษาฟื้นฟูยังโรงพยาบาลต่อไป อีกทั้งเมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติภารกิจช่วยเหลือผู้ป่วยโดยใช้องค์ความรู้ต่าง ๆ ทางการแพทย์ฉุกเฉินได้สำเร็จบุคลากรที่ปฏิบัติงานก็จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ พึงพอใจในงาน และอยากที่จะปฏิบัติงานนั้นต่อไป

3. คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวณัญญา อติศรพันธ์กุล และพนิต กุลศิริ (2556, น. 55) ที่พบว่าลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และงานวิจัยของกฤตภักดิ์ แป้นถนอม (2557, น. 194) ที่พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานในกลุ่มของพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นงานที่มีความเฉพาะด้าน ต้องอาศัยความอดทน ความเสียสละ และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินให้รอดพ้นจากภาวะการเจ็บป่วยวิกฤตซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตได้ ลักษณะงานดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากมีผลกระทบต่อชีวิตของผู้อื่น หากสามารถเข้าถึงผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้ทันเวลา และสามารถให้การปฐมพยาบาลจากสภาวะวิกฤตให้อยู่ในสภาวะปลอดภัย พ้นขีดอันตราย และนำส่งผู้ป่วยถึงโรงพยาบาลอย่างปลอดภัยทันเวลาจะสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยให้รอดพ้นจากความพิการและเสียชีวิตได้

ส่งผลให้ผู้เจ็บป่วยได้รับการรักษาจนกลับมาเป็นปกติ บางครั้งจะมีการนำสิ่งของมาขอบคุณที่มกุศลากรที่ปฏิบัติงาน เห็นได้จากการที่มีการให้ค่าขึ้นชมทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงการมาบริจาคเงินเพื่อสมทบทุนให้กับมูลนิธิขององค์การเพื่อพัฒนางานในด้านการแพทย์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทำให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของงาน เห็นถึงประโยชน์และผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของตนเองและองค์การอย่างเต็มที่ ก็จะนำไปสู่การเห็นคุณค่าของงานที่ทำ และตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานและองค์การนั้นไปตลอด

4. คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ด้านความเป็นอิสระในงานในปัจจุบันบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานของระบบการแพทย์ฉุกเฉิน อีกทั้งยังถูกควบคุมการปฏิบัติงานตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551) ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถที่จะออกแบบการทำงานด้วยตนเองได้ รวมถึงการตัดสินใจการให้การรักษาผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินต้องอยู่ภายใต้ของเขตของระดับผู้ปฏิบัติงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้ไม่ได้มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง จึงไม่สัมพันธ์ต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร

5. คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ว่า การให้ผลสะท้อนกลับจากงานจะช่วยทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานทราบถึงสิ่งใดเป็นสิ่งที่ดีและควรจะทำปฏิบัติต่อไป รู้ถึงข้อผิดพลาดที่ควรแก้ไข และควรปรับปรุงแก้ไขทันทีเพื่อให้งานที่ปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและจะทำงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันระบบบริการการแพทย์

ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร แม้ว่าจะมีความเข้มแข็ง และมีกระบวนการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมในหลักสูตรเฉพาะด้าน อาทิสถิตินักงานฉุกเฉินการแพทย์ หลักสูตรอาสาสมัครฉุกเฉินการแพทย์ การควบคุมคุณภาพมาตรฐาน อาทิสถิตินักงานฉุกเฉินการแพทย์ การสอบขึ้นทะเบียนและประเมินศักยภาพของบุคลากรประจำปี การประชุมวิชาการทางการแพทย์ฉุกเฉินประจำปี รวมถึงการซ้อมแผนปฏิบัติการทางการแพทย์ เพื่อรองรับเหตุการณ์ภัยในรูปแบบต่าง ๆ โดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน และเป็นส่วนหนึ่งในการป้อนกลับข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านการฝึกอบรม และการฝึกปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ แต่เนื่องด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบฯ ที่มีไม่เพียงพอ มีการเข้าออกงานของบุคลากรสูง เนื่องจากความไม่มั่นคงในงาน มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน อีกทั้งบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มาจากหลายสังกัดหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความหลากหลายในเชิงวัฒนธรรมองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงมูลนิธิที่ไม่แสวงผลกำไร ซึ่งอาจทำให้องค์การที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบขาดความเป็นเอกภาพในการประเมินบุคลากร และการให้ผลสะท้อนกลับจากงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายได้โดยตรง ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

ดังนั้น การให้ผลสะท้อนกลับจากงานขององค์การที่เป็นผู้บริหารจัดการระบบฯ ที่ประกอบไปด้วยหน่วยงานเครือข่ายจำนวนมาก ผลสะท้อนกลับจากงานอาจจะไม่ทั่วถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน หากแต่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานจะเห็นความสำคัญ และประเมินบุคลากรอย่างจริงจัง จะทำให้บุคลากรมีความตื่นตัว และเอาใจใส่ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การที่บริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินควรมุ่งเน้นการจัดคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน และความเป็นเอกลักษณ์ของงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยองค์การและผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ และการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ ให้ทราบถึงกระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมด รวมไปถึงการสร้างเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ของงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ให้เห็นคุณค่าและผลที่ได้รับจากงานที่ทำโดยผ่านการฝึกอบรม การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสัมมนา

1.2 องค์การที่บริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินควรส่งเสริมคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะ โดยพัฒนาทักษะของบุคลากรตามขอบเขตของวิชาชีพที่สามารถปฏิบัติได้ บุคลากรทราบถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน เช่น การจัดสอบประเมินความรู้และทักษะประจำปีอย่างต่อเนื่อง

1.3 องค์การที่บริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินจัดรูปแบบคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานให้มากขึ้น ในการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ (EMT – Basic) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนางานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเวทีการประชุมกรรมการบริหาร การส่งเสริมให้บุคลากรทำวิจัย สร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนงบประมาณ และจัดการประชุมวิชาการเพื่อเผยแพร่ผลงาน

1.4 องค์การบริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ควรจัดทำข้อมูล และเผยแพร่คุณลักษณะงานในด้านผลสะท้อนกลับจากงาน เพื่อให้กลุ่มบุคลากรพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ (EMT – Basic) ได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเอง รวมถึงการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในแต่ละกรณีศึกษา (Case Study) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานครในวิชาชีพอื่น เช่น แพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉิน พยาบาลกู้ชีพ นักปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์ และอาสาสมัครฉุกเฉินการแพทย์ ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานฉุกเฉินการแพทย์

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ทราบว่า ตัวแปรเหล่านี้มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานหรือไม่

2.3 ควรมีการวิจัยในรูปแบบอื่น เช่น การศึกษาในเชิงทดลอง เพื่อสร้างและพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงานในด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานการแพทย์ฉุกเฉิน และ ความสำคัญของงานการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เห็นคุณค่าของงาน ให้บุคลากรรักงาน รักองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการนำไปใช้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กฤตภัค แป้นถนอม. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะงาน การสนับสนุนทางสังคม และการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ ของ

- พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 40(1), 201 – 202.
- ชลดา ปิ่นแก้ว. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การพยาบาลโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ปกภณ จันทศาสตร์. (2557). ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในเขตลาดพร้าว – จตุจักร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรีดา กงกัญญา. (2556). การศึกษาความตั้งใจคงอยู่ในงานการสร้างอัตลักษณ์แห่งตน วัฒนธรรม องค์การลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายยาแผนปัจจุบันและเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. (2560). แนวทางการพัฒนาเครื่องมือวัดตัวแปรด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. [ม.ป.ท.]: [ม.ป.พ.].
- ราชกิจจานุเบกษา. (23 พฤษภาคม 2560) ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ กรุงเทพมหานคร. เล่มที่ 134 ตอนพิเศษ 138 ง : 37 – 39.
- ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. (2560). รายงานประจำปี. [ม.ป.ท.]: [ม.ป.พ.].
- วรพัทธ์ ชุมวรฐายี. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการผ่านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บจม. ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วันชัย ศกุลตนาท. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน service desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วัชรา ขาวผ่อง. (2556). ปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารุณี มิลินทปัญญา. (2561). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. *วารสารมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(28), 250 – 251.
- วันัญญา อติศรพันธ์กุล และพนิต กุลศิริ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน พฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจครินครินทรวิโรฒ*, 4(2), 65.
- อภิศักดิ์ รักชาติยิ่งชีพ. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนและลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท ครัยโอเทค จำกัด. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- อารีรัตน์ กันทอง. (2552). คุณลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท แคนยอน เอ็นจีเนียริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จิตวิทยาชุมชน). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Aminah Ahmad, Jegak Uli, and Khairuddin Idris. (2010). Job Characteristics as Antecedents of Intention to Stay and Mediating Effects of Work Family Facilitation and Family Satisfaction among Single Mothers in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3, 59.
- Fisher, M. L., Hinson, N., and Deets, C. (1994). Selected predictors of registered nurses' intent to stay. *Journal Advanced Nursing*. 20(5), 950-957.
- Hackman, J. Richard, and Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Sarah J. Hewko, Pamela Brown, Kimberly D. Fraser, Carol A. Wong and Greta G. Cummings. (2014, November). Factors influencing nurse managers' intent to stay or leave: a quantitative analysis. *Journal of Nursing Management*, 23(8), 1058 – 1066. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/jonm.12252/>