

แนวทางการพัฒนาระบบบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด

Medical Service Development for Wunghinlad Tambon Rescuers

มังกร ไกยแสง¹

คุณ โทจันทร์²

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาระบบบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบบันทึกการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อยและการสังเกตการณ์แล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานหน่วยกู้ชีพ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่าแนวทางในการพัฒนาระบบบริการหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด ต้องพัฒนาปรับปรุงการจัดการรูปแบบการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน การสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการต่างๆ การสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยกู้ชีพกับชุมชน การประสานงานองค์กรในพื้นที่ และนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการของระบบบริการของหน่วยกู้ชีพ

Abstract

The purpose of this study is to formulate guidelines for developing a service system of the Rescue Unit of Tambon Wang Hin Lat, Chum Phae District, Khon Kaen Province. Data were collected through interviews, focus groups, and observation. The data were compared with the standard of the Rescuing Unit to analyze the content. The findings show that guidelines for developing the system of rescuing include improving the model of service provision management in a concrete manner, understanding of roles and duties among different committees, understanding between the Rescuing Unit and the people in the area, organizational coordination in the area, and applying the principle of good governance with the management of the Rescuing Unit's service system.

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาระบบบริการ หน่วยกู้ชีพ

Key Words: Medical Service Development, Rescuers

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² รองศาสตราจารย์; อาจารย์ประจำวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการปรับปรุงองค์กรในสถานะปัจจุบันให้ดีกว่าเดิมเพื่อทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินการ ดังนั้นการพัฒนาองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารในการค้นหาแนวทางมาเพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาองค์กรโดยให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรได้

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรภาครัฐในรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการภายใต้ระเบียบ กฎหมาย ที่กำหนด เพื่อให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามโครงสร้างขององค์กรมีหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ภายใต้การบริหารงาน เช่น สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา เป็นต้น หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉินตำบล หรือ หน่วยกู้ชีพตำบล เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2550 ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทยภายใต้โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งทีมกู้ภัย (One Tambon Search And Rescue Team: OTOS) โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยการป้องกันให้การเจ็บป่วยฉุกเฉินเกิดขึ้นน้อยที่สุดและให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินที่ได้มาตรฐานจนพ้นภาวะฉุกเฉินหรือได้รับการบำบัดรักษาเฉพาะอย่างทันที่ ในการปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพปฏิบัติตามมาตรฐานของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ พื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาดอยู่ในพื้นที่ตำบลวังหินลาดหรือจำนวน 12 หมู่บ้าน เนื้อที่ประมาณ 52.87 ตารางกิโลเมตร ประชากร 8,530 คน จำนวน 2,022 ครัวเรือน (จากข้อมูล ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2554) ตลอดระยะการดำเนินงานตั้งแต่ก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน หน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด ประสบปัญหาในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในการให้บริการไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่สืบเนื่องจากพื้นที่การให้บริการที่ขนาดใหญ่ จำนวนประชากรที่มีจำนวนมาก รวมถึงงบประมาณในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาดมีจำนวนจำกัด

ดังนั้นการที่จะให้การบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้ศึกษาในฐานะ ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด จึงต้องการค้นคว้าหาแนวทางในการ พัฒนาระบบบริการหน่วยกู้ชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด เพื่อให้มีการ ปรับปรุงหน่วยกู้ชีพในปัจจุบันให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง และทันทั่วทั้งที่ตามมาตรฐานของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติกำหนดและเป็นการ พัฒนางานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาระบบบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วน ตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตของการศึกษา

ระบบบริการของหน่วยกู้ชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด ในเขต พื้นที่การให้บริการภายในตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดในการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริการของหน่วยกู้ชีพองค์การ บริหารส่วนตำบลวังหินลาดในครั้งนี้ใช้แนวคิดเกี่ยวแนวทางปฏิบัติสำหรับเป็นแบบอย่าง ที่ดี (Best practice) ตามที่สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินและบริษัท บีเอสเอ็มกรุ๊ป จำกัด ได้ เผยแพร่ เพื่อใช้ในการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้มีความเหมาะสมไปตามแต่ละสภาพ พื้นที่ที่มีชุดปฏิบัติการเพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้ประสบเหตุหรือผู้ป่วยฉุกเฉินได้ เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งแต่ละพื้นที่มีสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน (สถาบัน การแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2552) มีขั้นตอนดังนี้

1. เมื่อมีอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ผู้ประสบเหตุหรือผู้พบเห็นสามารถโทร แจ้งเหตุที่เบอร์ 1669 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2. เมื่อศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดได้รับทราบจะสั่งการให้หน่วยกู้ชีพที่อยู่ใกล้ที่สุดเข้าไปช่วยเหลือ

3. เมื่อหน่วยกู้ชีพถึงที่เกิดเหตุจะปฐมพยาบาลเบื้องต้นเพื่อรักษาอาการเบื้องต้นเป็นการป้องกันการ ความพิการหรือสูญเสียชีวิตและรีบนำส่งต่อเพื่อการรักษาพยาบาลต่อไป

4. เมื่อถึงโรงพยาบาลรักษาและจะมีการส่งข้อมูลของหน่วยกู้ชีพที่ได้นำผู้ป่วยมา รักษาให้กับสำนักงานระบบการแพทย์ฉุกเฉินระดับจังหวัดและสำนักงานระบบการแพทย์ฉุกเฉินระดับจังหวัดก็จะส่งข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยกู้ชีพให้กับ กองทุนการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล, จำนวนครั้งที่หน่วยกู้ชีพได้ออก ปฏิบัติการพร้อมจ่ายค่าชดเชยบริการครั้งละ 350 บาทมาให้กับจังหวัดจ่ายให้หน่วยกู้ชีพต่อไป สำนักงานระบบการแพทย์ฉุกเฉินระดับจังหวัดก็มีหน้าที่พัฒนาหน่วยกู้ชีพใน จังหวัดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการต่อไปหากเห็นว่ามีคามจำเป็น

จากการศึกษาหน่วยกู้ชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายแห่งที่นำ แนวทางปฏิบัติสำหรับเป็นแบบอย่างที่ดี (Best practice) ไปใช้ในการดำเนินงานหลาย แห่งไม่ได้เน้นที่ด้านงบประมาณในการดำเนินงานแต่เน้นที่การมีส่วนร่วมของภาค ประชาชน การเสียสละของผู้ปฏิบัติหน้าที่เอง การกำหนดและให้ความสำคัญระดับ นโยบายของผู้บริหาร ตลอดจนการสร้างระบบประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับหน่วยงาน ท้องถิ่นของตนเอง ดังปรากฏในงานวิจัยของ สราวุธ พิริยะกิจไพบุลย์ (2551) ได้ ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาหน่วยกู้ชีพเฉลิมราชย์ 60 ปีของประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัด อุบลราชธานี พบว่า การดำเนินงานของหน่วยกู้ชีพ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ได้ผลดีที่สุด คือผ่านทางผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน, ฯลฯ เนื่องจากเป็นคนในชุมชน ใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุดพร้อมทั้งสามารถชักจูง และกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพ ชีวิตของประชาชนในชุมชน ได้อีกทางหนึ่งด้วยและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการ ประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นป้ายโฆษณา หรือแผ่นพับ งานวิจัยของ อาคม ศิลปดอนบม (2551) ได้ทำการศึกษา แนวทางการพัฒนาระบบบริการการฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาล หน่วยกู้ชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าปัญหาอุปสรรคหน่วยกู้ชีพมาจาก การ

บริหารจัดการบุคลากรและงบประมาณที่ไม่มีความชัดเจน งานวิจัยของสมศักดิ์ ทัศนวนรัมย์ (2551) ได้ทำการศึกษาการบริการรถกู้ชีพบริการแพทย์ฉุกเฉิน(EMS) กรณีศึกษา:องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนมีความต้องการและความคิดเห็นควรทำความสะอาดรถและอุปกรณ์ที่ใช้ในรถ กู้ชีพ โดยการฆ่าเชื้อทุกวันเพื่อเป็นการป้องกันโรคติดต่อและการติดเชื้อของผู้ป่วย

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาระบบบริการของหน่วยกู้ชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาดในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการดำเนินงานของหน่วยกู้ชีพในปัจจุบันเปรียบเทียบกับมาตรฐานและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบการแพทย์ฉุกเฉินที่ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) กำหนดไว้ เพื่อดำเนินการค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาอุปสรรค โอกาสในการพัฒนา จากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 126 คน ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 60 คน 2) กลุ่มผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิก อบต. จำนวน 60 คน และ 3) กลุ่มผู้ควบคุมและปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 6 คน โดยใช้เครื่องมือแบบ การสัมภาษณ์ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย 2) สภาพการให้บริการหน่วยกู้ชีพในปัจจุบัน ด้านความเหมาะสมของจำนวนผู้ปฏิบัติหน้าที่ ด้านความเหมาะสมของเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ด้านความชำนาญประสบการณ์ในการ ปฏิบัติหน้าที่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ 3) ด้านปัญหาอุปสรรค จุดอ่อน จุด แข็ง และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนารวมกับแบบการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานใน ปัจจุบันและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การเก็บรวบรวมใน รูปแบบบันทึกบันทึกรายการสัมภาษณ์ แบบบันทึกการสังเกตการณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัด ประชุมกลุ่มย่อย Focus Group เพื่อทำการวิเคราะห์ จัดแยกหมวดหมู่เปรียบเทียบกับ มาตรฐานและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบการแพทย์ฉุกเฉินของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน แห่งชาติ (สพฉ.) แล้วนำผลที่ได้มาสรุปผล เสนอแนะผล และนำเสนอการวิจัยในรูปแบบ พรรณนาความ (Descriptive)

ผลการศึกษา

จากผลศึกษาค้นคว้าเพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบบริการหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาอุปสรรค และโอกาสของหน่วยกู้ชีพฯ จากการปฏิบัติงานในสภาพความจริงจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเหมาะสมของจำนวนผู้ปฏิบัติหน้าที่ 2) ด้านความเหมาะสมของเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านความชำนาญประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ 4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รวมกับการเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้คือ

1. หน่วยกู้ชีพฯ ยังขาดมาตรฐานด้านผู้ปฏิบัติการ และมาตรฐานด้านอุปกรณ์ของหน่วยกู้ชีพ บางส่วนไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและการขาดการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติม วัสดุ เครื่องมือ บางส่วนที่จำเป็น

2. การจัดสรรงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี แต่งบประมาณส่วนมากเป็นงบประมาณที่เกี่ยวกับการลงทุนทางด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ และการจ่ายค่าตอบแทน

3. การพัฒนาบุคลากรและบริหารจัดการภายใน เช่น การพัฒนาความพร้อมการซ้อมกู้ชีพ มีการจัดสรรงบประมาณเพียงเล็กน้อย ยังขาดการให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพฯ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนหน่วยกู้ชีพฯ ให้มีประสิทธิภาพในการบริการ ตลอดจนการสร้างขวัญกำลังใจ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงาน ทำให้มีการเข้าออกบ่อยของเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ประกอบกับการคัดสรรเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพฯ ไม่มีระบบในการคัดสรรที่กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นที่เหมาะสมกับงานซึ่งจำเป็นต้องมีทักษะและความรับผิดชอบสูงต่องานที่ปฏิบัติ โดยส่วนมากเกิดจากการคัดสรรจากบุคคลที่มีนัยทางเมือง ในการเป็นฐานคะแนนในการเลือกตั้งเป็นส่วนใหญ่

4. ในการก่อตั้งหน่วยกู้ชีพ ไม่มีการกำหนดนโยบายและกำกับควบคุมดูแลอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการวางโครงสร้างการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนตามหลักการบริหารจัดการองค์กรที่ดี

5. ขาดบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานหน่วยกู้ชีพโดยตรงในการควบคุมดูแล หรือหัวหน้าหน่วยกู้ชีพฯ ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้การบริหารจัดการของ

หน่วยกู้ชีพฯ จึงทำให้การดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยกู้ชีพฯขาดการสร้างสื่อหรือผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น เว็บไซต์ แผ่นป้าย วารสาร แผ่นพับ หรือสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของหน่วยกู้ชีพฯ เพื่อความเข้าใจในการทำงานของหน่วยกู้ชีพฯ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับทราบ

6. ด้านข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา 1) ควรมีการปรับปรุงระบบติดต่อสื่อสารการรับแจ้งเหตุ ของหน่วยกู้ชีพและมีเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยอยู่ตลอด 1 คน เพื่อรับแจ้งเหตุ จากวิทยุและโทรศัพท์และตอบคำถามผู้ที่แจ้งเหตุตลอดจนแจ้งให้ผู้แจ้งเหตุทราบในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ 2) ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพ 2-3 คนต่อการออกปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละครั้ง โดยให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้หญิงเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยที่เป็นผู้หญิงได้สะดวกเพิ่มขึ้น 3) ควรให้มีการคัดเลือกผู้ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่กู้ชีพ เช่น การตรวจร่างกาย และสภาพจิตใจ เพื่อให้เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่และเป็นการคัดกรอง 4) ควรมีการปรับปรุง วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ของหน่วยกู้ชีพ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดทันสมัยเพิ่มมากขึ้น และ ปรับปรุงมาตรฐานด้านอื่นของหน่วยกู้ชีพ เช่น อุปกรณ์ในการช่วยชีวิต อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยในระหว่างที่มีการช่วยเหลือผู้ป่วย การแต่งกายของเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพ สัญลักษณ์เครื่องหมายที่ติดรถ เครื่องหมายประจำรูปแบบในการแต่งกาย อาคารสถานที่ในการตั้งหน่วยกู้ชีพฯ 5) ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานหน่วยกู้ชีพ เช่น ผลการช่วยเหลือผู้ป่วยในแต่ละเดือน ผ่านหนังสือ วารสาร เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ (Bill Bord) การประชาสัมพันธ์หมายเลขในการติดต่อ 6) ควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนของหน่วยกู้ชีพ มีการควบคุมกำกับ มีระบบ ระเบียบ วินัย และมีการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพอย่างสม่ำเสมอ มีการทบทวนทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การบริหารบุคลากรเพื่อให้อยู่กับองค์กรได้และลดภาระในการหาบุคลากรใหม่มาทดแทน ตลอดจนการใช้กลุ่มองค์กรภายในพื้นที่ เช่น อปพร. อสม. ในการปฏิบัติหน้าที่ 7) ควรเพิ่มรถในการออกให้บริการจำนวน 1 คันเพื่อให้สามารถรับและส่งกลับผู้ป่วยได้เพื่อลดปัญหาจากผู้เรียกใช้บริการซึ่งโดยส่วนมากมีฐานะยากจน

สรุป และอภิปรายผล

จากผลการศึกษาค้นคว้าหาแนวทางการพัฒนาระบบบริการหน่วยกู้ชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด สามารถสรุปและอภิปรายผลที่ได้ดังต่อไปนี้คือ

การบริหารจัดการของหน่วยกู้ชีพองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด ยังไม่มีการกำหนดนโยบายและกำกับควบคุมดูแลอย่างเป็นระบบตลอดจนการวางโครงสร้างการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนตามหลักการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ยังขาดมาตรฐานด้านผู้ปฏิบัติการ และมาตรฐานด้านอุปกรณ์ของหน่วยกู้ชีพ บางส่วนไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและการขาดการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติม วัสดุ เครื่องมือ บางส่วนที่จำเป็น หน่วยกู้ชีพฯ การจัดสรรงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี แต่งบประมาณส่วนมากเป็นงบประมาณที่เกี่ยวกับการลงทุนทางด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ และการจ่ายค่าตอบแทน การพัฒนาบุคลากรและบริหารจัดการภายใน เช่น การพัฒนาความพร้อมการซ้อมกู้ชีพ มีการจัดสรรงบประมาณเพียงเล็กน้อย ยังขาดการให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพฯ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนหน่วยกู้ชีพฯ ให้มีประสิทธิภาพในการบริการ ตลอดจนการสร้างขวัญกำลังใจ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงาน ทำให้มีการเข้าออกบ่อยของเจ้าหน้าที่กู้ชีพ ประกอบกับการคัดสรรเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพฯ ไม่มีระบบในการคัดสรรที่กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นที่เหมาะสมกับงานซึ่งจำเป็นต้องมีทักษะและความรับผิดชอบสูงต่องานที่ปฏิบัติ โดยส่วนมากเกิดจากการคัดสรรจากบุคคลที่มีนัยทางเมืองในการเป็นฐานคะแนนในการเลือกตั้งเป็นส่วนใหญ่ ขาดบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานหน่วยกู้ชีพโดยตรงในการควบคุมดูแล หรือหัวหน้าหน่วยกู้ชีพฯ ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้การบริหารจัดการของหน่วยกู้ชีพฯ จึงทำให้การดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ของหน่วยกู้ชีพฯ ขาดการสร้างสื่อหรือผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น เว็บไซต์ แผ่นป้าย วารสาร แผ่นพับ หรือสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของหน่วยกู้ชีพฯ เพื่อความเข้าใจในการทำงานของหน่วยกู้ชีพฯ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้รับทราบ

สรุปแนวทางในการพัฒนาระบบการบริการหน่วยกู้ชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาดควรที่จะดำเนินการ

1. ต้องมีการกำหนดนโยบายและควบคุมดูแล พร้อมกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบหรือรูปแบบอย่างรูปธรรมและชัดเจน โดยควรมีการจัดรูปแบบในการบริหารจัดการภายในหน่วยกู้ชีพให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนโดยมีโครงสร้างจำนวน 2 ชุด คือ คณะกรรมการอำนวยการ จำนวน 7 คนประกอบด้วยนายกองค์,ตัวแทนสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 คน,หัวหน้าส่วนการคลัง ,ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,หัวหน้าส่วนสาธารณสุข หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ และแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานหรือคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อน หน่วยกู้ชีพซึ่งประกอบด้วย ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือผู้ที่นายคมอบหมาย ,หัวหน้าส่วนสาธารณสุข หรือหน่วยงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย,หัวหน้าชุดปฏิบัติการ(หัวหน้าหน่วยกู้ชีพ) และกรรมการอื่น ในการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดที่ 2 กรรมการควรประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านสาธารณสุขหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับของตำบลเพื่อให้การขับเคลื่อนหน่วยกู้ชีพสามารถดำเนินการไปตามมาตรฐาน มีบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนหน่วยกู้ชีพ การกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน ตามบทบาทอำนาจหน้าที่ ตลอดจนมีการวางแผน ติดตามปัญหาอุปสรรค ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพ เช่น การลงชื่อปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพจะต้องมีการตรวจการปฏิบัติหน้าที่โดยคณะกรรมการอำนวยการ ทั้ง ช่วงกลางวันและกลางคืน มีการประเมินผลการทำงานประจำเดือน มีการตรวจสอบอุปกรณ์ความพร้อมตลอดการใช้งาน มีการจัดทำรายการส่งมอบในการมอบเวรยามระหว่างกะเวลาทำงานเพื่อให้มีความพร้อมตลอดเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ฯ และนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามหลักคุณธรรม มาใช้ในการจัดการองค์กร แบบ POSCORB ของ Luther Gulick และ Lyndall Urwick (1936) ในการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ มีการประชุมประจำเดือน และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการและประกาศประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนรับทราบ ทางเว็บไซต์ หนังสือวารสารกู้ชีพวังหินลาตรายเดือน

2. ในการสรรหาบุคลากรของหน่วยกู้ชีพฯควรมีการสรรหาโดยวิธีการคัดเลือกพร้อมนําระบบคุณธรรมมาใช้ในการดำเนินการคัดเลือก เพื่อให้ได้บุคลากรตามมาตรฐานที่กำหนด ตลอดจนเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงานให้แก่บุคลากรของหน่วยกู้ชีพ

3. ในการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยกู้ชีพ นอกจากการจัดสรรงบประมาณ เพื่อเป็นค่าวัสดุ ครุภัณฑ์ และการจ่ายค่าตอบแทนแล้วควรมีการจัดสรรในส่วนของการ พัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่การปฏิบัติงานพร้อมทั้งเป็นการ ยกระดับการปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพฯให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4. ควรมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานหน่วยกู้ชีพหรือหัวหน้าหน่วยงาน โดยตรงเพื่อการติดต่อประสานในการดำเนินงานระหว่างหน่วยกู้ชีพกับผู้บริหารของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด

5. ควรมีการปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานหน่วยกู้ชีพ เช่น ผลการ ช่วยเหลือผู้ป่วยในแต่ละเดือน ผ่านหนังสือ วารสารเว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ (Bill Board) การประชาสัมพันธ์หมายเลขในการติดต่อเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบการปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพฯ

6. ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยกู้ชีพที่ไม่ได้มาตรฐาน และไม่เพียงพอ ให้ตรงกับมาตรฐานและเพียงพอกับความต้องการในการใช้งาน โดยนำ ผลการวิจัยของสมศักดิ์ ทะนวนรัมย์ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาการบริการรถกู้ชีพบริการ แพทย์ฉุกเฉิน (EMS) กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่พบว่า ประชาชนมีความต้องการและความคิดเห็นควรทำความสะอาดรถ และอุปกรณ์ที่ใช้ในรถกู้ชีพ โดยการฆ่าเชื้อทุกวันเพื่อเป็นการป้องกันโรคติดต่อและการ ติดเชื้อของผู้ป่วย มาปรับใช้กับองค์กร

7. มีการประสานงานกับองค์กรในพื้นที่พร้อมทั้งสร้างเครือข่ายเพื่อเฝ้าระวังด้าน สุขภาพกับซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการที่ดีมีคุณภาพตามมาตรฐานและการสร้างความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของหน่วยกู้ชีพ และเป็นการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของ หน่วยกู้ชีพอีกทางหนึ่ง และเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันในด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ วิชาการ บุคลากร เพื่อยกระดับให้เกิดคุณภาพการบริการตามมาตรฐาน

เอกสารอ้างอิง

ศราวุธ พิริยะกิจไพบูรณ์. 2551. แนวทางการพัฒนาหน่วยกู้ชีพเฉลิมราชย์ 60 ปีของ ประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัด อุบลราชธานี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญา

รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครอง
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. 2552. แนวปฏิบัติสำหรับการพัฒนาระบบการแพทย์

ฉุกเฉิน.พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัทนิเวศรรมาการพิมพ์ประเทศไทยจำกัด.

สมศักดิ์ ทะนวนรัมย์. 2551. การบริการรถกู้ชีพบริการแพทย์ฉุกเฉิน(EMS) กรณีศึกษา:

องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์. รายงาน

การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง
ท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อาคม ศิลปดอนบม. 2551. แนวทางการพัฒนาระบบบริการการฉุกเฉินก่อนถึง

โรงพยาบาลหน่วยกู้ชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. รายงานการศึกษาอิสระ

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการ
ปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Luther, Gulick., and Lyndall Urwick. (1936). **Papers on the Science of
Administration.** New York: Institute of Public Administration Columbia
University.