

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ*

สโรชา สุนทรพฤษ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ และเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ ใช้วิธีการวิจัยโดย การวิจัยเอกสาร และการวิจัยภาคสนาม ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือเป็นทางการ กลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวม 6 คน ผลการวิจัย พบว่า ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรคปัญหาในการปฏิบัติงานคือการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งไม่เพียงพอต่อภาระงานในปัจจุบันเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ป่วย ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ คือควรเพิ่มค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ และควรส่งบุคลากรไปอบรมเฉพาะทางด้านทางการแพทย์และการพยาบาลเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในการที่จะนำไปใช้กับผู้ป่วยต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บทนำ

ฝ่ายแพทย์ รร.นรต. เป็นสถานพยาบาล อยู่ในระดับฝ่ายบริหาร ในกองบังคับการอำนาจการ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟูสุขภาพอนามัยของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ข้าราชการและครอบครัว รวมถึงลูกจ้างที่ทำงานใน โรงเรียนด้วย โดยโครงสร้าง

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การบังคับบัญชานั้น จะประกอบไปด้วย แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล รวมถึงผู้ที่ทำหน้าที่งานธุรการ จากการปฏิบัติงานทำให้พบว่าการทำงานมีจุดบกพร่องในเรื่องของเวลาการทำงาน การปฏิบัติงานทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ผู้ที่รับผิดชอบงานนั้นๆ ไม่ได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย คือเมื่อผู้บริหารสั่งการไปแล้ว งานไม่เสร็จตามกำหนด การให้บริการทางการแพทย์ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นต้น จากมูลเหตุดังกล่าวจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ การปฏิบัติงานของฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจมีปัญหาหรืออุปสรรคเรื่องใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา : ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ

ขอบเขตพื้นที่ : ศึกษาเฉพาะที่ฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ

ขอบเขตด้านระยะเวลา : ระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 - กุมภาพันธ์

2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

Yorks (อ้างถึงใน วรรัตน์ เขียวไพรี, 2550, หน้า 1-2) ได้รวบรวมความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันของนักวิชาการตามลำดับ ดังนี้

1. การบูรณาการการพัฒนาและฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์การ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคคลและองค์การ

2. แนวทางการศึกษาและรับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเรียนรู้ของระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การในระยะยาว

3. การศึกษาและการดำเนินการเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคลกลุ่มและองค์การ ผ่านการพัฒนาและประยุกต์การเรียนรู้ โดยใช้เครื่องมือสอดแทรกเพื่อจุดมุ่งหมายในการใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างความเจริญเติบโตขององค์การและบรรลุประสิทธิภาพ

4. การสร้างเสริมและสนับสนุนการเพิ่มทักษะและความสามารถ โดยการฝึกอบรม ช่วยให้บุคลากรเจริญเติบโตภายในองค์การ

5. การใช้เครื่องมือสอดแทรกอย่างเป็นระบบเชื่อมโยงกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ซึ่งขัดแย้งกับการพัฒนาและฝึกอบรมในทฤษฎีเดิมที่มีการดำเนินการใช้เครื่องมือสอดแทรกเฉพาะที่เป็นปัญหา

6. กระบวนการของการพัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคคล โดยการพัฒนาองค์การรวมทั้งการพัฒนาและฝึกอบรมบุคคลเพื่อเพิ่มการผลิต

7. การสนับสนุนกิจกรรมและกระบวนการซึ่งมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ของบุคคลและองค์การ

Gibson and other (อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2542, หน้า 7-8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่วไป เมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1) อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน

2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)

3) อัตราสูญเสียเปลืองการใช้ทรัพยากร

4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประวิทย์ ศรีสุบัติ และคนอื่นๆ (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสารวัตรในสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีของหัวหน้าสถานีตำรวจ ระดับรองผู้การหลักสูตรผู้กำกับการ รุ่นที่ 26 พบว่า มีเพียงบางสถานีตำรวจที่สารวัตรหัวหน้างานมีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการดีในขั้นพึงพอใจ บางส่วนให้ความเห็นเชิงลบ คือมีความเห็นว่าสารวัตรหัวหน้างานต่างๆ ในสถานีตำรวจบางคนหรือหลายคนไม่ปฏิบัติหน้าที่

ราชการในฐานะเป็นผู้ช่วยเหลือรองผู้กำกับกับการหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นการแบ่งเบาภาระแต่อย่างใด ตรงข้ามกับรองผู้กำกับกับการหัวหน้าสถานีเหล่านั้นต้องเองงานที่ได้มอบหมายให้สารวัตรเหล่านั้นมาปฏิบัติเสียเอง

ปัญญา บุรณะนันท์สิริ (2549) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ ผลการวิจัยผู้ปกครองควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงาน และให้ผลประโยชน์ตอบแทนกับผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและสนับสนุนให้เกิดนักบริหารรุ่นใหม่

ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตามความรับรู้ของพนักงาน) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดีก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัยและบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธีในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1) การวิจัยเอกสาร โดยศึกษาข้อมูลจากตำรา บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัยจากในประเทศ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2) การวิจัยภาคสนาม มีสาระสำคัญ ดังนี้

ประชากรของการวิจัย นักเรียนนายร้อย ข้าราชการ ลูกจ้างและครอบครัวผู้รับบริการ ฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ และบุคลากรประจำฝ่ายแพทย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา นั่นคือ ข้าราชการ ผู้ให้บริการจำนวน 2 คน ผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งเป็น นักเรียนนายร้อยตำรวจจำนวน 2 คน และ ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่มารับบริการจำนวน 2 คน รวม 6 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือเป็นทางการจากกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2556

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากข้อมูล que เก็บรวบรวมข้อมูลได้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ จึงใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า

1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ

คำตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ต่างๆ ในการทำงาน เพราะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้ป่วยในการให้บริการ นอกจากนี้การมีบุคลากรเฉพาะทางในการให้บริการผู้ป่วย ความสัมพันธ์ความสามัคคีของผู้ร่วมงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

2) ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ

การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งไม่เพียงพอต่อภาระงานในปัจจุบันเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ป่วย ว่า เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์สำหรับให้บริการผู้ป่วยไม่มีความเพียงพอ และบางอย่างไม่พร้อมใช้งาน นอกจากนี้การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน การขาดการประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ก็เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ

3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ

ควรเพิ่มคำตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ ควรส่งบุคลากรไปอบรมเฉพาะทางเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในการที่จะนำไปใช้กับผู้ป่วยต่อไป และควรให้มีการประชุมและร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร การจัดหาเครื่องมือทางการแพทย์ให้เพียงพอต่อความต้องการ และมีความพร้อมใช้ และเพิ่มความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานคือ การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งไม่เพียงพอต่อภาระงานในปัจจุบันเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ป่วย และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานควรเพิ่มค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ และควรส่งบุคลากรไปอบรมเฉพาะทางด้านทางการแพทย์และการพยาบาลเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในการที่จะนำไปใช้กับผู้ป่วยต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา บุรณะนันท์สิริ (2549) เรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ

เพราะฉะนั้นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ ประจำฝ่ายแพทย์ รร.นายร้อยตำรวจ ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากองค์ประกอบต่างๆ ไปพร้อมกันทุกๆด้าน เช่น องค์การควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ควรส่งเสริมการศึกษาต่อ รวมถึงการส่งเข้าร่วมอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ควรให้ค่าตอบแทนในการเข้าเวรพยาบาลนอกเวลาราชการ และมีการปรับเลื่อนตำแหน่งโดยการทำวิชาการ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน จัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เพียงพอ และมีความพร้อมใช้ในทุกๆ ด้าน เพื่อความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

- วรารัตน์ เขียวไพร่. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สิริบุตรการพิมพ์.
- ประวิทย์ ศรีสุบัติ และคนอื่นๆ. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสารวัตร
ในสถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีของหัวหน้าสถานีตำรวจ ระดับรองผู้กำกับการ
หลักสูตรผู้กำกับการ รุ่นที่ 26. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการ
กองบัญชาการศึกษา.
- ปัญญา บูรณะนนทสิริ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก
อำนาจการ กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยะวรรณ มารวิชัย. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี
บาย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- สมใจ ลักษณะ. (2542). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.