

การดำเนินงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รัตนศักดิ์ รุ้ยนยองค์¹, อำนวย คำตื้อ²

¹วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Operational Security of the Northeast Queen Sirikit Heart Center, Khon Kaen University

Rattanasak Ruyunyong¹, Amnouy Kamtuo²

¹College of Local Administration, Khon Kaen University

²Faculty of Agriculture, Khon Kaen University

หลักการและวัตถุประสงค์ : ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ใช้ระบบการจ้างเหมาบริการจากภาคเอกชนในงานรักษาความปลอดภัย การศึกษาการดำเนินงานและในปัจจุบันทำให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงานปัญหา เพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัย และเปรียบเทียบการจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

วิธีการศึกษา : ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ จำนวน 742 ราย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่จ้างจากภายนอก จำนวน 23 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์ จำนวน 234 ราย เนื่องจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่จ้างจากภายนอกมีน้อยจึงให้ทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่าง วิธีเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดร่วมกับการวิเคราะห์ SWOT Analysis และการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนผังก้างปลา เก็บข้อมูลช่วงเดือนมีนาคม - มิถุนายน 2556 วิเคราะห์สรุปและนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา : พบว่า บุคลากรสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ มีความเห็นโดยรวมว่า การบริหารจัดการอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง ไม่มีระเบียบขั้นตอน การให้บริการไม่ชัดเจน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่มีระเบียบวินัย ไม่มีการชี้แจงข้อมูลด้านนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยให้บุคลากรทุกฝ่ายได้ทราบ ส่วนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภายนอกมีความเห็นว่าการบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัย มีการรับนโยบายจากหัวหน้าชุดมาปฏิบัติอย่างเป็นระเบียบ เป็นขั้นตอนการให้บริการและการบริหารจัดการอยู่ในระดับดีและมีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่บกพร่องให้ ดีขึ้น

Background and objective : Queen Sirikit Heart Center of the Northeast, Khon Kaen University is an organization that used system of outsource hiring for operational security. The study of implementation made aware of operational conditions and problems to find the way solving these problems for more efficiency management. This study was objected to study security management conditions and to compare security guards hiring of Queen Sirikit Heart Center of the Northeast , Khon Kaen University.

Methods: Two groups of population were used in this study; 742 personnels of the Queen Sirikit Heart Center of the Northeast and 23 outsource security guards which sample sizing got 234 samples from the Queen Sirikit Heart Center and all persons of outsource security guards. Collecting the data used open-ended questionnaire in conjunction with SWOT Analysis. The analysis for cause of the problems used Fishbone Chart. Data collecting period was during March to June 2013. Analysis, conclusion and presentation used descriptive statistics.

Results: It was found that personnels of Queen Sirikit Heart Center commented that the management level has to be improved. It was lack of systematic procedure and unclear services that affected the lacking of discipline security guards. There was no security policy information announcement to all personnels. The outsource security guards had comments that they got security management policy from their chief and systematic orderly implemented already, their services

สรุป : บุคลากรของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ต้องการให้มีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ โดยตรง ในอนาคตควรจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเข้าเป็นบุคลากรสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ โดยตรงหากเป็นการจ้างจากบริษัทจากภายนอก ควรมีระบบประเมินกำกับติดตามที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การจ้าง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย งานรักษาความปลอดภัย

and management was in good level and had been improved the defects to be better.

Conclusion: Personnels of Queen Sirikit Heart Center wanted direct hiring of security guards. In the future, Queen Sirikit Heart Center of the Northeast should get direct hiring of security guards to be their own personnel. If they use outsource hiring for operational security, they should have more efficiency systems of evaluating, directing and monitoring.

Key word: employment, hiring, security, guard

ศรีนครินทร์เวชสาร 2557; 29 (4): 383-388. ♦ Srinagarind Med J 2014 ;29 (4): 383-388.

บทนำ

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้เวียนหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร 0205 / ว 96 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2541 แก่ทุกส่วนราชการ เพื่อแจ้งมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบเรื่อง “มาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ: ลูกจ้างประจำ” ตามความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการได้เสนอผลจากการประชุมคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ครั้งที่ 3 / 2541 วันที่ 8 เมษายน 2541 ซึ่งพิจารณาเรื่องมาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐ: ลูกจ้างประจำ โดยมีมติให้ตำแหน่งลูกจ้างประจำในหมวดแรงงาน เมื่อตำแหน่งว่างลงให้ยุบเลิก และให้ทุกส่วนราชการเร่งดำเนินการจ้างเหมาบริการจากภาคเอกชน โดยเฉพาะเรื่องการรักษาความปลอดภัย และการรักษาความสะอาดในสถานที่ราชการ¹

คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ คาดว่า ภาครัฐมีโอกาสนับประหยัดงบประมาณรายจ่ายจากการจ้างเหมาภาคเอกชนเข้ามาดำเนินงาน คือ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายในการลงทุนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งการดำเนินงานของภาคเอกชนนั้นมีการปฏิบัติงานหลายสถานที่ จำนวนผู้ปฏิบัติงานมีมาก ทำให้มีโอกาสที่จะได้อบรมผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มทักษะฝีมือแรงงานได้อย่างคุ้มค่า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งปัจจัยที่มีความสำคัญในการพิจารณาการจ้างภาคเอกชน คือ การแข่งขันระหว่างภาคเอกชนด้วยกัน ทำให้ภาครัฐสามารถคัดเลือกผู้รับจ้างจากภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแรงจูงใจในการทำงานของภาคเอกชน อีกส่วนหนึ่งมาจากข้อผูกมัดในสัญญา ทำให้ภาคเอกชนต้องพยายามดำเนินงานให้ได้ตามสัญญา²

ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นหน่วยงานสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีภารกิจในด้านการศึกษาและให้บริการวิชาการแก่สังคมที่มีความ

เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านโรคหัวใจและหลอดเลือดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีลักษณะเป็นโรงพยาบาลขนาด 200 เตียง เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 10 ชั้น (รวม ชั้นใต้ดิน)³ เป็นหน่วยงานหนึ่งในภาครัฐที่ใช้ระบบการจ้างเหมาบริการจากหน่วยงานภายนอก ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ดูแลงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ จึงมีความสนใจในการศึกษาสภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงาน ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาสภาพการบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัยและศึกษาเปรียบเทียบการจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ และการจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอก

วิธีการศึกษา

การศึกษากิจการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงประยุกต์ (applied research) โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ จำนวน 742 ราย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่จ้างจากภายนอก จำนวน 23 ราย ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์ จำนวน 234 ราย และเนื่องจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่จ้างจากภายนอกมีเพียง 23 ราย จึงให้ทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 257 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (convenience

sampling) โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองร่วมกับการศึกษาในเชิงเอกสาร (documentary research) จากคู่มือปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย ข้อตกลงการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ภาระงานบริการและรักษาความปลอดภัย สำนักงาน ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจสิริกิติ์ เกี่ยวกับความเป็นมา โครงสร้างดำเนินงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ และวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT analysis) ในการประชุมสรุปผลการดำเนินงานประจำปีของงานบริการและรักษาความปลอดภัย สำนักงานผู้อำนวยการศูนย์หัวใจสิริกิติ์ เพื่อทำการเปรียบเทียบการจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยส่วนราชการและหน่วยงานภายนอก เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดมาสรุปและเรียบเรียงเนื้อหาแล้วนำเสนอข้อมูลโดยวิธีการพรรณนา

ผลการศึกษา

จากจำนวนผู้ให้ข้อมูล 257 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87.01 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 51.57 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.41 ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 77.95 เงินเดือน 15,001-20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 25.20 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี 1 เดือน ขึ้นไป ร้อยละ 44.88 และสังกัดฝ่ายการพยาบาล ร้อยละ 83.07

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปัจจุบันทำการจ้างเหมาจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกจำนวน 23 ราย และเป็นลูกจ้างชั่วคราวของศูนย์หัวใจสิริกิติ์จำนวน 3 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 26 ราย

2. การบริหารจัดการและการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มความคิดเห็น ดังนี้

2.1 ข้อมูลจากบุคลากรสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์

ความคิดเห็นของบุคลากรโดยรวมเห็นว่าการบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 90.17) การชี้แจงนโยบายและขั้นตอนในการจัดจ้างอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 94.91) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 84.19) เนื่องจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภายนอกปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน เช่น เจ้าหน้าที่นอนหลับในเวลาปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ (ตารางที่ 1) การจ้างเจ้าหน้าที่รักษา

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัยของบุคลากร (n=234)

หัวข้อ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง
- การบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัย	90.17	9.83	0.00
- การชี้แจงนโยบายและขั้นตอนการจัดจ้าง	94.91	5.09	0.00
- ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	84.19	9.83	5.98

ความปลอดภัยสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ตามความเห็นของบุคลากร พบว่า ข้อดี คือ สามารถจัดจ้าง บุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณสมบัติตามต้องการ ไม่เสียค่าดำเนินการให้หน่วยงานภายนอก มีขั้นตอนการทำงานเป็นระบบบริหารและสั่งการ ได้โดยตรง ส่วนข้อเสียที่พบคือ ในระยะยาวเงินเดือนจะสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ใช้งบประมาณจำนวนมาก

การจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกตามความเห็นของบุคลากร พบว่า ข้อดี คือ ประหยัดงบประมาณด้านสวัสดิการ ถ้าผลงานไม่ดี ไม่ต่อสัญญาจ้างหรือเปลี่ยนจ้างคนใหม่ได้ ส่วนข้อเสียที่พบคือ ผู้ปฏิบัติงานรับเงินเดือนจากหน่วยงานภายนอก จึงฟังคำสั่งจากหน่วยงานที่รับเงินเดือนเป็นหลัก ไม่สามารถสั่งการโดยตรง การบังคับบัญชาต้องผ่านหัวหน้างานซึ่งเป็นบุคคลภายนอก

การจ้างที่เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่างบประมาณมากที่สุด คือ จ้างบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน

แนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ที่เหมาะสม คือ เปิดรับและคัดเลือกเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ โดยตรง ซึ่งสามารถกำหนดคุณสมบัติได้ตามต้องการ ทำให้การบริหารจัดการและการปฏิบัติงานสามารถประเมินและควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานได้โดยตรง การจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ในอนาคตควรเปิดรับและจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสังกัด ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ โดยตรง ไม่ต้องจัดจ้างจากหน่วยงานภายนอก หากเป็นการจ้างจากบริษัทจากภายนอกควรมีระบบประเมิน กำกับ ติดตามที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรมีนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยอย่างชัดเจน ควรมีการควบคุมและบริหารจัดการที่เป็นระบบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินและมีข้อเสนอแนะและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงด้วย

2.2 ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์หัวใจสิริกิติ์

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภายนอกที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์หัวใจสิริกิติ์ โดยรวมเห็นว่าสามารถปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 100 ในทุกด้าน ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานรับนโยบายจากหัวหน้าชุดมาปฏิบัติ การให้บริการในปัจจุบันอยู่ในระดับดีมาก การพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่บกพร่องให้ดีขึ้น การจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภายนอก มีขั้นตอนในการจัดจ้างตามระเบียบราชการ และต้องการให้ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ดำเนินการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกปฏิบัติตามหน้าที่ตามคำสั่งหัวหน้าชุดปฏิบัติการมีการเตรียมความพร้อม ปฏิบัติงานดี และเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

การจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอก มีข้อดี คือ ในระยะยาวไม่ต้องจ่ายเงินงบประมาณจำนวนมาก ไม่มีสวัสดิการ ส่วนข้อเสียที่พบคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะเชื่อฟังหัวหน้าจากหน่วยงานของตนเอง

การจ้างที่เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่างบประมาณมากที่สุด คือ จ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอก มีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ต้องจ่าย เนื่องจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

แนวทางการแก้ไขปัญหาในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม ต้องมีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีความประพฤติดีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จัดหาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีศักยภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบ ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทุก 3 เดือน (จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม) หากผ่านการประเมินจะได้ปฏิบัติงานต่อ หากไม่ผ่านการประเมินจะดำเนินการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใหม่ การจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ในอนาคต ควรคัดเลือกผู้มีความประพฤติดี เหมาะสม มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตั้งใจปฏิบัติงาน ควรมีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัย ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ควรมีนโยบายที่ชัดเจน มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

3. การศึกษาเปรียบเทียบการจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออก เชียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค

(SWOT Analysis) (ตารางที่ 2)

4. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัย

4.1 การบริหารจัดการศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ทำสัญญาจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอก ไม่สามารถสั่งการเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกได้โดยตรง การสั่งการต้องผ่านหัวหน้าชุดจากหน่วยงานภายนอก

4.2 งบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอกสูงกว่า การจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์

4.3 ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่จัดจ้างจากหน่วยงานภายนอก ปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถเนื่องจากคิดว่าตนเองไม่ใช่บุคลากรของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ขาดความรับผิดชอบ และปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ

วิจารณ์

จากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ คือ บุคลากรของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ และผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอก มีความคิดเห็น มุมมองและความต้องการที่แตกต่างกัน

บุคลากรของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ เห็นว่าการบริหารจัดการต้องปรับปรุง และบุคลากรต้องการได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และเห็นว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่จัดจ้างจากหน่วยงานภายนอกไม่ได้มาตรฐาน มีปัญหาในการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการบริการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภายนอกที่ภาครัฐมีปัญหาในการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ รวมถึงการบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีการประเมินติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาสภาพระบบงานรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานภูเก็ต ปี พ.ศ. 2546 – 2547 ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการระบบ การวางแผนติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอก เห็นว่าการให้บริการในปัจจุบันอยู่ในระดับดีมาก การบริหารจัดการดี ปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องการได้รับการจ้างอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการบริการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงานภายนอกที่มีกำหนดให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานภายใต้การบริหารงานตามลำดับ รวมทั้งมีการควบคุม ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 1 – 3 เดือน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT Analysis)

การจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่เป็นบุคลากรสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์	การจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จากหน่วยงานภายนอก
จุดแข็ง	
<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารจัดการสามารถสั่งการได้โดยตรง 2. กำหนดตำแหน่ง หน้าที่ ขอบเขตและมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ 3. คัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการ 4. หากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสม สามารถกล่าวตักเตือนได้ทันที 5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นบุคลากรสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ มีความรู้ลึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้ทุ่มเทในการทำงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีเจ้าหน้าที่จำนวนมาก สามารถปฏิบัติงานได้ทันที 2. หากมีเจ้าหน้าที่คนใด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ สามารถส่งเจ้าหน้าที่คนใหม่มาปฏิบัติงานได้ทันที
จุดอ่อน	
<ol style="list-style-type: none"> 1. หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น เจ็บป่วย ไม่สามารถหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนได้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสั่งการต้องผ่านหัวหน้าชุดหน่วยงานภายนอก 2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ เนื่องจากคิดว่าศูนย์หัวใจสิริกิติ์ไม่ใช่หน่วยงานต้นสังกัด 3. หากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ไม่สามารถกล่าวตักเตือนได้ ต้องแจ้งหัวหน้าชุดจากหน่วยงานภายนอก 5. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ฟังคำสั่งของบุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์
โอกาส	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ในอนาคตศูนย์หัวใจสิริกิติ์ จะจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ เพิ่มขึ้น เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมาสามารถขออัตราตำแหน่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้ และจัดจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว สังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ได้จำนวน 3 อัตรา 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในปัจจุบันมีนโยบาย การจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานภายนอก โดยใช้ระบบประมูล ซึ่งสามารถจัดจ้างได้ง่ายกว่าการขออัตรา ตำแหน่งบรรจุ
อุปสรรค	
<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ต้องมีการขอกรอบอัตรากำลังเพื่อกำหนดตำแหน่ง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เนื่องจากเป็นการจัดจ้างหน่วยงานจากภายนอก งบประมาณในการ จัดจ้างสูงกว่าการจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสังกัดศูนย์ หัวใจสิริกิติ์ และงบประมาณมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถจ้างเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยได้ครบทุกจุด

สรุป

บุคลากรของศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ต้องการให้มีการจัดจ้าง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ โดยตรง ในอนาคตควรจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เข้าเป็นบุคลากรสังกัดศูนย์หัวใจสิริกิติ์ หากเป็นการจ้างจาก บริษัทจากภายนอก ควรมีระบบประเมิน กำกับ ติดตามที่มี ประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้เป็นแนวทางใน การพัฒนาการบริหารจัดการงานรักษาความปลอดภัยของ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ได้แก่ การชี้แจงนโยบายการรักษาความ ปลอดภัยให้บุคลากรทราบ ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ

แสดงความคิดเห็นเพื่อนำข้อเสนอแนะ มาใช้ในการกำหนด นโยบายการรักษาความปลอดภัย ควรศึกษาระดับความ พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยจากผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย ศึกษาพฤติกรรม การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อเป็นข้อมูล ในการตัดสินใจจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ บุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออก เชียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น และเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยของหน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. การปฏิรูประบบราชการ: ทางออกของการแก้ปัญหาและฟันฝ่าวิกฤต. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ. 2542.
2. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. คู่มือการจ้างเหมาบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ. 2542.
3. ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ประวัติความเป็นมา ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. เข้าถึงเมื่อ 20 ตุลาคม 2555, จาก http://www.heart.kku.ac.th/sqshc/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=67

