

แนวทางการพัฒนาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาคriminal ความรุนแรงในครอบครัว

วิรุฬห์ ศุภสิงห์ศิริปรีชา¹

วันได้รับบทความ: 11 ตุลาคม 2564 วันแก้ไข: 19 พฤศจิกายน 2564 วันยอมรับเผยแพร่: 29 พฤศจิกายน 2564

บทคัดย่อ

แนวทางการพัฒนาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาคriminalความรุนแรงในครอบครัวมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ และแนวทางการพัฒนาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาคriminalความรุนแรงในครอบครัว โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารศูนย์พึ่งได้ และผู้ปฏิบัติงาน รวม 5 ท่าน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า สภาพปัญหาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ ประกอบด้วยปัญหาด้านบุคลากร และกำลังพล ซึ่งใช้วิธีมอบหมายให้บุคลากรจากหน่วยงานอื่นมาปฏิบัติหน้าที่เพิ่มอีกหน้าที่หนึ่ง เช่น แพทย์พยาบาล ปัญหาด้านงบประมาณ ไม่ได้รับงบประมาณประจำปี โดยเงินบำรุงและเงินที่บริจาคจากมูลนิธิของโรงพยาบาล ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ป่วยเข้าขอรับบริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมงทุกวัน ซึ่งการตรวจเบื้องต้นนั้นไม่มีบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่จากศูนย์พึ่งได้ที่มีความชำนาญร่วมทำงานด้วย ปัญหาด้านการติดตามเพื่อประเมินผลการทำงาน ยังไม่มีการพัฒนาระบบประสานข้อมูลหรือระบบติดตามผลการปฏิบัติงาน และปัญหาด้านการทำงานเชิงรุก ศูนย์พึ่งได้ยังขาดการทำงานเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ แนวทางการพัฒนาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาคriminalความรุนแรงในครอบครัว พบว่า ควรมีการปรับโครงสร้างของโรงพยาบาลตำรวจให้ศูนย์พึ่งได้เป็นหน่วยงานหลักที่มีการกิจและกำลังพลเป็นของตนเองเพื่อที่จะได้ทำงานและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีงบประมาณต่อเนื่องทุกปี รวมถึงมีการวางแผนการบริหารจัดการเงินงบประมาณให้เหมาะสมกับแต่ละภาคส่วนเพื่อสร้างความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติงาน ควรมีการวางโครงสร้างการทำงานเพื่อจัดเวรของเจ้าหน้าที่จากศูนย์พึ่งได้ และปรับระเบียบการทำงานให้ศูนย์พึ่งได้สามารถดำเนินการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นในบางกรณีเพื่อให้เป็นการดูแลผู้ป่วยที่จุดเดียวหรือ One Stop Service Center ให้ได้มากที่สุด และเพิ่มช่องทางการประสานงานให้มีการติดตามข้อมูลดังกล่าวเพื่อประเมินผลการทำงานทั้งทางด้านการตรวจวินิจฉัย วิธีการส่งข้อมูลและการทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ เพื่อมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจัดทำโครงการให้ความรู้ วิธีสังเกตและหลีกเลี่ยงไม่ให้ตกอยู่ในความเสี่ยงจากการถูกทำร้าย รวมทั้งให้ช่องทางการติดต่อเพื่อให้สามารถแจ้งข้อมูล ขอคำแนะนำและความช่วยเหลือตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุหรือหลังจากเกิดเหตุ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาการทำงาน ศูนย์พึ่งได้

¹ นายแพทย์ (สบ5) สถาบันนิติเวชวิทยา โรงพยาบาลตำรวจ (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

Guidelines for the Development of the Reliance Center Police Hospital for Domestic Violence Prevention

Wiroon Supasingsiripreecha¹

Received: October 11, 2021 Revised: November 19, 2021 Accepted: November 29, 2021

Abstract

The development guidelines for the Reliance Center for Domestic Violence Prevention, Police Hospital are to examine possible issues and develop its performance using a structured interview with a total of five candidates, including the executive and officers. Based on the analysis, the results have indicated insufficient personnel and workforce in the Reliance Center for Domestic Violence Prevention, Police Hospital. For instance, the annual budget, maintenance budget, and donations from the Police General Hospital Foundation have not been appropriately allocated to doctors when patient care is required 24 hours a day. As a result, personnel from other departments are assigned to perform additional duties. From the investigation, there are no personnel or any professional officers from the Reliance Center. As for performance evaluations, the progress of data coordination or the performance tracking system is stagnant. Additionally, the Reliance Center still lacks effective methods of working proactively. The development guidelines for the Reliance Center for Domestic Violence Prevention, Police Hospital are to restructure the hospital to become the focal department with missions and a qualified workforce for effective performance to receive a consistent annual budget. Regarding budget management, each sector shall receive appropriate funds to strengthen its efficiency and sustainability in management. The structure of the work performance and the work schedules of personnel from the Reliance Center shall be arranged and adjusted for primary care in some cases and as a one-stop service center. Meanwhile, more communication channels are necessary to track data for performance evaluations and improve performance in diagnosis, data transfer, and officer collaboration. Last, the promotion of a project to spread awareness and avoidance of domestic violence is essential. Also, there should be contact channels for a report, suggestions, and assistance before or after an incident.

Keywords: Work development guidelines, Reliance Center

¹ Physician (level5) Institute of Forensic Medicine, Police General Hospital (Corresponding author)

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาการใช้ความรุนแรงในเด็กและสตรีปรากฏให้เห็นตามข่าวสาร ซึ่งในทุกสังคมเด็กหญิงและสตรีถูกกระทำทารุณทางกาย ทางจิตใจ และทางเพศ ทั้งในชีวิตส่วนตัวและสาธารณะมากขึ้นน้อยต่างกันไป การกระทำดังกล่าวล้วนเป็นการละเมิด และทำลายสิทธิมนุษยชนที่ควรได้รับ ในต่างประเทศมีการมีรายงานข่าวจากองค์การอนามัยโลกระบุว่ามีผู้หญิงทั่วโลกถูกทำร้ายร่างกายมากกว่า 1 ใน 3 ของโลก ผู้หญิงที่ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงจะทุกข์ทรมานและยังฝังใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต (Coker, Smith, & McKeown, 2000) ปัญหาความรุนแรงในเด็กและสตรีเป็นปัญหาสังคมเรื้อรังของสังคมไทยมาอย่างยาวนานจากสถิติย้อนหลังในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี 2559 – 2563 พบว่า สาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่ เกิดจากความรุนแรงจากการทำร้ายทางร่างกาย รองลงมาทางด้านจิตใจ เช่น การพูดจาหยาบคาย ตะคอก ประจาน ชู้ บังคับ ดุด่า ทุกล และด้านทางเพศของบุคคลในครอบครัว ซึ่งปัญหาความรุนแรงทางเพศในเด็กและสตรีนั้นอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ปัญหาสัมพันธภาพในครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาค่านิยมและบทบาททางเพศ ปัญหาความเสื่อมทางด้านศีลธรรมและปัญหาที่ตามมาจากการเกิดโรคระบาดโควิด 19 ทำให้ครอบครัวที่ไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจเกิดปัญหาความรุนแรงในครอบครัวมากขึ้น มีอัตราการหย่าร้างสูงขึ้นและอัตราก่ออาชญากรรมเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 20-30 (อดิศักดิ์ ผลิตผลการพิมพ์, 2564)

จากสถานการณ์ของปัญหาความรุนแรงต่อเด็กและสตรีร่วมกับกระแสโลกที่มีการตื่นตัวในเรื่องสิทธิมนุษยชน สิทธิเด็กและสตรี อันไปสู่การกำหนดกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก ปีพ.ศ. 2546 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2542 จึงทำให้กระทรวงสาธารณสุขต้องดำเนินการจัดให้มีศูนย์บริการช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤติจากความรุนแรงขึ้นในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ตามมติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2542 โดยให้บริการแบบครบวงจรในรูปแบบของทีมสหวิชาชีพและได้จัดทำโครงการโรงพยาบาลนาร่อง 20 แห่ง ในปี พ.ศ. 2544 - 2545 ในเวลาต่อมาได้ขยายการบริการให้ครอบคลุมไปสู่โรงพยาบาลทุกแห่งทั่วประเทศ โดยศูนย์บริการช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤติจากความรุนแรงมีชื่อว่า "ศูนย์พึ่งได้" (One Stop Crisis Center) (สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ, 2556)

ศูนย์พึ่งได้ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการช่วยเหลือเด็กและสตรี ที่ประสบปัญหาถูกกระทำรุนแรงทางด้านร่างกาย ทางเพศ ทางจิตใจ และการถูกทอดทิ้ง เพื่อได้รับการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตจากแพทย์พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยาและทีมสหวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไปตามความเหมาะสม มุ่งตอบสนองความต้องการภาวะสุขภาพด้านต่าง ๆ (สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ, 2556) ดังนี้ 1) บริการช่วยเหลือทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อดูแลรักษาอาการบาดเจ็บและการเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย และจิตใจจากการถูกทำร้าย 2) บริการเพื่อสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมในการเก็บหลักฐานเพื่อประกอบการดำเนินคดีและการให้ข้อมูลทางการแพทย์ 3) บริการด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม เพื่อให้ความช่วยเหลือทางด้านสังคมสงเคราะห์และคุ้มครองเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง 4) บริการด้าน

ปลูกจิตสำนึก เพื่อป้องกัน และยุติปัญหาความรุนแรงต่อเด็กและสตรี บุคลากรผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานศูนย์พึ่งได้ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพ รองลงมา คือ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยามีบทบาทหน้าที่บริหารจัดการศูนย์พึ่งได้ จัดบริการคุ้มครองสิทธิ ประเมินปัญหาความต้องการประสานงานส่งต่อหน่วยงานอื่น ๆ ประเมินการถูกระงับทำซ้ำ ประเมินความพร้อมก่อนกลับสู่สังคมและจัดประชุมปรึกษากฎหมายศึกษาร่วมกับทีมสหวิชาชีพในแต่ละสาขา เพื่อร่วมกันวางแผนให้การช่วยเหลือผู้ถูกระงับทำรุนแรง (สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2563) โดยนโยบายและทิศทางการดำเนินงานศูนย์พึ่งได้ ปีงบประมาณ 2560 ได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่า จะขจัดความรุนแรงทุกรูปแบบที่มีต่อผู้หญิงและเด็กหญิงทั้งในที่สาธารณะและที่รโหฐาน รวมถึงการค้ามนุษย์ การกระทำทางเพศ และการแสวงประโยชน์ในรูปแบบอื่น สร้างหลักประกันว่าจะมีการเข้าถึงสุขภาพทางเพศและอนามัยเจริญพันธุ์และสิทธิการเจริญพันธุ์โดยถ้วนหน้า ตามที่ตกลงในแผนปฏิบัติการของการประชุมนานาชาติว่าด้วยประชากรและการพัฒนา และแผนปฏิบัติการปักกิ่งและเอกสารผลลัพธ์ของการประชุมทบทวนเหล่านั้น จัดให้มีการเข้าถึงพื้นที่สาธารณะสีเขียว ที่ปลอดภัยครอบคลุมและเข้าถึงได้ โดยถ้วนหน้า โดยเฉพาะผู้หญิง เด็ก คนชรา และผู้มีความบกพร่องทางร่างกาย ภายในปี 2573 และยุติการข่มเหง การใช้หาประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง การค้ามนุษย์ และความรุนแรงและการทรมาณทุกรูปแบบที่มีต่อเด็ก (สำนักบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2559)

ศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจเป็นหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำด้วยความรุนแรง และผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ที่ให้บริการแบบ One Stop Crisis Center ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เราให้บริการแบบเป็นองค์รวม ทั้งด้านจิตใจและสังคม (Humanize health care) ได้แก่ การตรวจชันสูตร การรักษาพยาบาล การตรวจประเมินทางจิตใจ การสงเคราะห์ และการคุ้มครองสวัสดิภาพจากทีมสหวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย สูตินรีแพทย์ นิติแพทย์ จิตแพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา รวมทั้งเครือข่ายทีมสหวิชาชีพทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด บ้านพักฉุกเฉิน มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก มูลนิธิหญิงชายก้าวไกล มูลนิธิปวีณา หงสกุล เพื่อเด็กและสตรี เป็นต้น เพื่อให้เด็กและสตรีเหล่านี้พร้อมทั้งครอบครัว ได้รับการช่วยเหลือ บำบัดฟื้นฟูและป้องกัน แก้อาการ ไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก รวมทั้งสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิของเด็กและสตรี ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างเป็นองค์รวม และบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เป็นประการสำคัญ รวมทั้งสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการตรวจชันสูตร ส่วนปัญหาที่พบในแต่ละด้านของการทำงานในศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ด้านบุคลากรและกำลังพล ไม่มีบุคลากรและทีมสหวิชาชีพที่ทำงานประจำ ด้านงบประมาณ ไม่ได้รับงบประมาณประจำปี โดยได้รับเงินบำรุงจากโรงพยาบาลตำรวจและเงินที่ได้รับบริจาคจากมูลนิธิของโรงพยาบาลตำรวจเป็นครั้ง ๆ ไป ด้านการปฏิบัติงาน การตรวจเบื้องต้นแรกรับไม่มีบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่จากศูนย์พึ่งได้ที่มีความชำนาญร่วมทำงานด้วย ด้านการติดตามเพื่อประเมินผลการทำงาน ยังไม่มีการพัฒนาระบบประสานข้อมูลหรือระบบติดตามผลการปฏิบัติงาน และด้านการงานเชิงรุก ศูนย์พึ่งได้ยังขาดการทำงานเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการลดจำนวนความรุนแรงและการทำร้ายเด็กและสตรีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะหัวหน้างานนิติพยาธิและหัวหน้างานผู้ป่วยคดี ซึ่งเป็นคณะทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบปัญหาในกระบวนการทำงานของศูนย์พึ่งได้ ทั้งด้านบุคลากรและกำลังพล ด้านงบประมาณ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผลงาน และการทำงานเชิงรุก จึงมีความสนใจในการศึกษากระบวนการทำงาน และสมรรถนะของบุคลากรศูนย์พึ่งได้ ควรมีกระบวนการทำงาน และสมรรถนะอย่างไรในการปฏิบัติงานให้การช่วยเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง จากการทบทวนฐานข้อมูลงานวิจัยในประเทศไทย (ThaiLIS) และฐานข้อมูลงานวิจัยต่างประเทศ (Science Direct) มีการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน และสมรรถนะของบุคลากรเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองและผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานและคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานศูนย์พึ่งได้ หรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร และการทำงานเชิงรุกของศูนย์พึ่งได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหามหาความรุนแรงในครอบครัว
2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหามหาความรุนแรงในครอบครัว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Good (1973) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่มุ่งให้เกิดการงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถทำงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ และ Millet (1954) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องประกอบด้วย ปริมาณงานที่ปฏิบัติได้สำเร็จตามมาตรฐานผลงานคุณภาพและทำงานได้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ดังเช่น ตระกูล อมรนาถ (2560) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพการให้บริการเป็นความสามารถที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จโดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดประหยัดเวลามากที่สุดให้ผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจจากการรับบริการนั้น ๆ มากน้อยเพียงใดปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดประหยัดเวลามากที่สุดใช้ความพยายามความสามารถความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องบรรลุวัตถุประสงค์การทำงานให้สำเร็จโดยแบ่งออกเป็นด้านดังนี้ 1) ความคุ้มค่า คือการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดผลประโยชน์สูงสุด 2) ด้านความทั่วถึงการให้บริการประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนด้านโครงสร้างพื้นฐานในทุกด้านอย่างทั่วถึง 3) ความเสมอภาคและความเป็นธรรมคือการบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติและให้โอกาสผู้ได้รับความเดือดร้อนด้านโครงสร้างพื้นฐานเข้าถึงบริการเข้าถึงบริการอย่างเท่า

เทียมกันและไม่เลือกอาชีพเพศและวัย 4)สนองตอบความต้องการคือการบริการเป็นที่ต้องการของประชาชน และสามารถแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานเป็นความสามารถที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จโดยเป็นการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุด ประหยัดเวลามากที่สุด ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการรับบริการนั้น ๆ ใช้ความพยายามความสามารถความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้องบรรลุลำดับวัตถุประสงค์การทำงานให้สำเร็จ

องค์ประกอบประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาบทความ และงานวิจัยของ อัครเดช ไหมจันทร์ (2560) พบว่า องค์ประกอบประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย 1) คุณภาพงานที่ได้รับมอบหมายอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด 2) ด้านปริมาณงานเป็นจำนวนงานที่ได้กระทำแล้วเสร็จภายในระยะเวลาจัดลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของงานจำนวนมาก 3) ความรวดเร็ว คือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้งานที่ผลิตออกมามีคุณภาพ และงานวิจัยของ เขมจิรา ทองอร่าม (2560) พบว่าองค์ประกอบประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน และ 3) เวลา คือผลงานเสร็จอย่างรวดเร็วและดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับคุณภาพให้ทันกำหนด และแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ได้กล่าวว่าการวัดประสิทธิภาพทางด้านการทำงานมีองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) และ 4) ค่าใช้จ่าย (Costs)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงานจะต้องได้มีคุณภาพตามข้อกำหนดและตามมาตรฐานของหน่วยงาน ด้านปริมาณงาน เป็นความสามารถในการบริหารจัดการลำดับความสำคัญของงานในเวลาที่กำหนด และได้งานในเวลา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้การจัดการที่มีประสิทธิภาพครบตามองค์ประกอบจะช่วยให้ผู้รับบริการที่มีรอความช่วยเหลือได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที สามารถปกป้องคุ้มครองจากการถูกระงับการรุนแรงอีก

ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะ หรือความสามารถของบุคคลในองค์กร ได้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1960 จากการเสนอบทความทางวิชาการของ McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (Excellent Performer) ที่เรียกว่า สมรรถนะ และได้แสดงแนวคิดที่ว่า สมรรถนะบุคคล เป็นสิ่งที่สามารถคาดหวังความสำเร็จในงานได้ดีกว่าผลการเรียน ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าผู้ที่ทำงานเก่งไม่จำเป็นต้องเรียนเก่งเสมอไป แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการ หรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงจะกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมีสมรรถนะ (Stone, 1999)

องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักแนวคิดของ David McClelland กล่าวถึง องค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ส่วน คือ ความรู้ (Knowledge) คือ 1) ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว 3) บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น 4) ภาพพจน์หรือมโนทัศน์เกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) หมายถึง ภาพพจน์หรือมโนทัศน์ ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น และ 5) แรงจูงใจ/ เจตนา (Motive/ Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถนะครบถ้วนตามแนวคิดที่ยกมา จะสามารถช่วยเหลือผู้ถูกกระทำรุนแรงได้บ้าง เป็นต้น

ประวัติความเป็นมาและหน้าที่ของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ

โรงพยาบาลตำรวจได้จัดบริการช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤตจากความรุนแรง มาตั้งแต่ปี 2538 โดยจัดทำเป็นหน่วยให้บริการใช้ชื่อว่า “ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี” ต่อมาในวโรกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ วันที่ 12 สิงหาคม 2547 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ร่วมกับสำนักกิจกรรมสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์บริการช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤตจากความรุนแรง วัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นโครงการเฉลิมพระเกียรติ ขยายบริการให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ โดยตั้งชื่อศูนย์ให้บริการนี้ว่า “ศูนย์พึ่งได้” โรงพยาบาลตำรวจจึงได้ปรับเปลี่ยนชื่อจาก ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โรงพยาบาลตำรวจ เป็น ศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ หรือ One Stop Crisis Center : OSCC และได้เปิดสถานที่ทำการเป็นทางการเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2554 ตามแนวคิดที่จะให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมในด้าน Domestic Violence เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

โรงพยาบาลตำรวจ จัดเป็นหน่วยสนับสนุนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีพันธกิจหลักทั้งด้านการดูแลรักษาพยาบาลแบบองค์รวม ร่วมกับสนับสนุนกระบวนการยุติธรรม ทั้งสองประการนี้จะต้องได้มาตรฐานสากล และจัดทำให้เป็นแบบอย่างแก่ศูนย์พึ่งได้อื่นๆ คณะทำงานศูนย์พึ่งได้ รพ.ตร.จึงได้จัดทำระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการตรวจผู้ป่วยคดี ประกาศใช้เมื่อ 1 กรกฎาคม 2550 และแนวทางเวชปฏิบัติและป้องกันการติดเชื้อไวรัสเอดส์ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ในผู้ถูกกระทำรุนแรงทางเพศที่สอดคล้องกันและตามมาตรฐานสากล โดยนายแพทย์ใหญ่ โรงพยาบาลตำรวจ อนุมัติให้ดำเนินการอย่างเป็นทางการตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 จนถึงปัจจุบัน

ศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เป็นหน่วยงานที่มีแนวทางเวชปฏิบัติที่สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานสากล อีกทั้งยังมีระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการตรวจผู้ป่วยคดี ซึ่งเป็นการสนับสนุนกระบวนการยุติธรรม และอำนวยความสะดวกให้กับการทำงานของตำรวจ และผู้เสียหายในคดีที่แจ้งว่าถูกละเมิดทางเพศและถูก

กระทารุนแรงในครอบครัวไม่ว่าจะในเรื่องของเวลาหรือการบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแตอย่างใด จึงไม่น่าแปลกใจที่ ศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ จะมีผู้ใช้บริการที่ถูกละเมิดทางเพศและถูกระทำรุนแรงในครอบครัวมากที่สุดในประเทศ

ศูนย์พึ่งได้ รพ.ตร. เป็นหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำด้วยความรุนแรง และผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว ที่ให้บริการแบบ One Stop Crisis Center ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เราให้บริการแบบเป็นองค์รวม ทั้งด้านจิตใจและสังคม (Humanize health care) ได้แก่ การตรวจชันสูตร การรักษาพยาบาล การตรวจประเมินทางจิตใจ การสงเคราะห์ และการคุ้มครองสวัสดิภาพจากทีมสหวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ นิติแพทย์ จิตแพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา รวมทั้งเครือข่ายทีมสหวิชาชีพทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด บ้านพักฉุกเฉิน มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก มูลนิธิหญิงชายก้าวไกล มูลนิธิปวีณา หงสกุล เพื่อเด็กและสตรี เป็นต้น เพื่อให้เด็กและสตรีเหล่านี้พร้อมทั้งครอบครัว ได้รับการช่วยเหลือ บำบัดฟื้นฟูและป้องกัน แกไข ไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก รวมทั้งสนับสนุนและอำนวยความสะดวก กระบวนการยุติธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิของเด็กและสตรี ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างเป็นองค์รวม และบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เป็นประการสำคัญ รวมทั้งสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการตรวจชันสูตร

ผลการศึกษา (Results)

จากการศึกษาของคณะทำงานศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งได้ทำการสำรวจสภาพปัญหาในการทำงานและวิเคราะห์สิ่งที่เป็นปัญหาที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในอนาคต ดังนี้

1. สภาพปัญหาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาคความรุนแรงในครอบครัว พบว่า ปัญหาที่สำคัญต่าง ๆ คือ

1.1 ด้านบุคลากรและกำลังพล เนื่องจากศูนย์พึ่งได้ไม่ใช่งานที่อยู่ในโครงสร้างหลักของโรงพยาบาลตำรวจปัจจุบันใช้วิธีมอบหมายให้บุคลากรจากหน่วยงานอื่นมาปฏิบัติหน้าที่เพิ่มอีกหน้าที่หนึ่ง เช่น แพทย์ ที่มาจากสถาบันนิติเวชวิทยาและกลุ่มงานสุตินรีเวชกรรม พยาบาลจากกลุ่มงานพยาบาล นักจิตวิทยาจากกลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติดและนักสังคมสงเคราะห์จากกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาลตำรวจ จึงทำให้ศูนย์พึ่งได้ไม่มีบุคลากรและทีมสหวิชาชีพที่ทำงานประจำ ไม่มีงบประมาณ ในการทำงานจึงไม่สามารถพัฒนาโครงการหรือบุคลากรได้อย่างเต็มที่

1.2 ด้านงบประมาณ ทางศูนย์พึ่งได้เองนั้นไม่ได้รับงบประมาณประจำปี ปัจจุบันได้รับเงินบำรุงจากโรงพยาบาลตำรวจและเงินที่ได้รับบริจาคจากมูลนิธิของโรงพยาบาลตำรวจเป็นครั้ง ๆ ไป เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการต่าง ๆ เช่น เรื่องวัคซีน และยาป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ยาเพื่อใช้ในการป้องกันการตั้งครรภ์ และค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้ป่วยที่ต่อเนื่อง การดูแลผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายที่จะต้อง

ใช้ในโครงการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญที่ทันสมัย รวมถึงค่าใช้จ่ายในโครงการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถวางแผนโครงการได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านการปฏิบัติงาน ปัจจุบันนี้มีผู้ป่วยเข้าขอรับบริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง (ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ) รวมถึงวันหยุดราชการ ซึ่งโดยปกติแล้วแนวทางการทำงานจะเริ่มต้นจากการตรวจที่ห้องฉุกเฉินเพื่อตรวจวินิจฉัยเบื้องต้นก่อนที่จะถูกส่งมาตรวจซ้ำที่ศูนย์พึ่งได้ในเวลาราชการ ซึ่งการตรวจเบื้องต้นนั้นไม่มีบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่จากศูนย์พึ่งได้ที่มีความชำนาญร่วมทำงานด้วยจึงทำวิธีและผลการตรวจในบางรายอาจจะไม่สมบูรณ์เรียบร้อยตามที่ศูนย์พึ่งได้ต้องการ โดยการตรวจวินิจฉัยเบื้องต้นนั้น ผู้ป่วยได้รับการตรวจจากหน่วยงานอื่นที่ห้องฉุกเฉินรวมถึงงานสูตินรีเวชกรรมและอื่นๆ ซึ่งสลับเปลี่ยนหมุนเวียนตามเวรที่ได้รับมอบหมายเพิ่มจากภารกิจงานหลักทำให้ไม่มีความชำนาญในด้านดูแลผู้ป่วยที่ถูกทำร้าย

1.4 ด้านการติดตามเพื่อประเมินผลการทำงาน ศูนย์พึ่งได้มีหน้าที่ในการ ตรวจวินิจฉัย และประเมินทั้งทางร่างกายและจิตใจ และรายงานผลการตรวจเพื่อส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานภายนอกที่รับผิดชอบเช่น ตำรวจ และ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แต่ปัจจุบันนี้ยังไม่มีมีการพัฒนาระบบประสานข้อมูลหรือระบบติดตามผลการปฏิบัติงานว่าคดีได้ถูกส่งฟ้องหรือไม่ มีปัญหาจากผลการตรวจหรือไม่ ผลตรวจที่ส่งไปไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ ผู้ถูกกระทำได้รับการดูแลปลอดภัยและไม่เกิดความรุนแรงซ้ำ

1.5 ด้านการทำงานเชิงรุก ศูนย์พึ่งได้ยังขาดการทำงานเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการลดจำนวนความรุนแรงและการทำร้ายเด็กและสตรีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และปัจจุบันนี้ยังขาดการให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเช่นแนวทางปฏิบัติตัวหรือแนวทางการเยียวยาจิตใจผู้เข้ารับบริการหรือผู้ถูกกระทำเพื่อใช้ในการดูแลตนเองและครอบครัว และการเข้าถึงการช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ประชาชนไม่รู้ว่าควรจะไปปฏิบัติตัวอย่างไรเพื่อไม่เสี่ยงในการถูกทำร้าย)

2. แนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า

2.1 ด้านบุคลากรและกำลังพล ต้องปรับโครงสร้างของโรงพยาบาลตำรวจให้ศูนย์พึ่งได้เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจและกำลังพลเป็นของตนเองเพื่อที่จะได้ทำงานและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านงบประมาณ เมื่อมีการปรับโครงสร้างศูนย์พึ่งได้เป็นหน่วยงานหลักของโครงสร้างโรงพยาบาลตำรวจซึ่งจะทำให้มีงบประมาณต่อเนื่องทุกปี รวมถึงสามารถมีการวางแผนการบริหารจัดการเงินงบประมาณให้เหมาะสมกับแต่ละภาคส่วนเพื่อสร้างความต่อเนื่องและความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

2.3 ด้านการปฏิบัติงาน ควรมีการวางแผนโครงสร้างการทำงานเพื่อจัดเวรของเจ้าหน้าที่จากศูนย์พึ่งได้ซึ่งบุคลากรที่มีความชำนาญและผ่านการอบรมวิธีการตรวจผู้ป่วยกลุ่มนี้โดยเฉพาะ และเป็นผู้รับผิดชอบดูแลตั้งแต่คนไข้หรือผู้รับบริการมาตรวจครั้งแรกที่ห้องฉุกเฉิน ก่อนที่จะส่งมาตรวจติดตามอาการซ้ำที่ศูนย์พึ่งได้อีกครั้ง และปรับระเบียบการทำงานให้ศูนย์พึ่งได้สามารถดำเนินการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นในบางกรณีเพื่อให้เกิดการดูแลผู้ป่วยที่จุดเดียวหรือ One Stop Service Center ให้ได้มากที่สุด

2.4 ด้านการติดตามเพื่อประเมินผลการทำงาน ต้องเพิ่มช่องทางการประสานงาน ให้มีการติดตามข้อมูลดังกล่าวเพื่อประเมินผลการทำงานทั้งทางด้านการตรวจวินิจฉัย วิธีการส่งข้อมูลและการทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ เพื่อมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

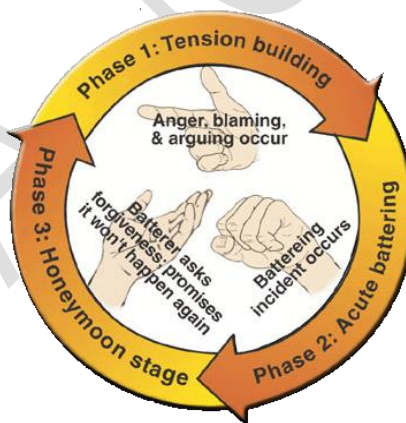
2.5 ด้านการทำงานเชิงรุก จัดทำโครงการให้ความรู้ วิธีสังเกตและหลีกเลี่ยงไม่ให้ตกอยู่ในความเสี่ยงจากการถูกทำร้าย รวมทั้งให้ช่องทางการติดต่อเพื่อให้สามารถแจ้งข้อมูลขอคำแนะนำและความช่วยเหลือตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุหรือหลังจากเกิดเหตุ

อภิปรายผลการศึกษา (Discussion)

1. สภาพปัญหาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหามารยาทในครอบครัว ประกอบด้วยด้านบุคลากรและกำลังพล ใช้วิธีมอบหมายให้บุคลากรจากหน่วยงานอื่นมาปฏิบัติหน้าที่เพิ่มอีกหน้าที่หนึ่ง เช่น แพทย์ ด้านงบประมาณ ไม่ได้รับงบประมาณประจำปี ได้รับเงินบำรุง ได้รับบริจาคจากมูลนิธิของโรงพยาบาลตำรวจ ด้านการปฏิบัติงาน มีผู้ป่วยเข้าขอรับบริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ซึ่งการตรวจเบื้องต้นนั้นไม่มีบุคคลกร หรือเจ้าหน้าที่จากศูนย์พึ่งได้ที่มีความชำนาญร่วมทำงานด้วย ด้านการติดตามเพื่อประเมินผลการทำงาน ไม่มีการพัฒนาระบบประสานข้อมูลหรือระบบติดตามผลการปฏิบัติงาน และด้านการทำงานเชิงรุก ศูนย์พึ่งได้ยังขาดการทำงานเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Good (1973) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่มุ่งเทให้กับการงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถทำให้งานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ในขณะที่ Millet (1954) ยังได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ต้องประกอบด้วยปริมาณงานที่ปฏิบัติได้สำเร็จตามมาตรฐานผลงานคุณภาพ และงานได้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตระกูล อมรนาถ (2560) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการให้บริการเป็นความสามารถที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จโดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุด ประหยัดเวลามากที่สุด ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการรับบริการนั้น ๆ และใช้ความพยายามความสามารถความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องบรรลุวัตถุประสงค์การทำงานให้สำเร็จ

2. แนวทางพัฒนาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหามารยาทในครอบครัว พบว่า ควรมีการปรับโครงสร้างของโรงพยาบาลตำรวจให้ศูนย์พึ่งได้เป็นหน่วยงานหลักที่มีการกิจและกำลังพลเป็นของตนเองเพื่อที่จะได้ทำงานและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้มีงบประมาณต่อเนื่องทุกปี รวมถึงมีการวางแผนการบริหารจัดการเงินงบประมาณให้เหมาะสมกับแต่ละภาคส่วนเพื่อสร้างความต่อเนื่องและมีความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติงาน มีการวางแผนโครงสร้างการทำงานเพื่อจัดเวรของเจ้าหน้าที่จากศูนย์พึ่งได้ และปรับระเบียบการทำงานให้ศูนย์พึ่งได้สามารถดำเนินการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นในบางกรณีเพื่อให้เป็นการดูแลผู้ป่วยที่จุดเดียวหรือ One Stop Service Center ให้ได้มากที่สุด เพิ่มช่องทางการประสานงาน ให้มีการติดตามข้อมูลดังกล่าวเพื่อประเมินผลการทำงานทั้งทางด้านการตรวจวินิจฉัย

วิธีการส่งข้อมูลและการทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ เพื่อมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจัดทำโครงการให้ความรู้ วิธีสังเกตและหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดอยู่ในความเสี่ยงจากการถูกทำร้าย รวมทั้งให้ช่องทางการติดต่อเพื่อให้สามารถแจ้งข้อมูลขอคำแนะนำและความช่วยเหลือตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุหรือหลังจากเกิดเหตุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วัชรภรณ์ หุนตระกูล ในปี 2559 ได้ศึกษาการพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้ พบว่า คู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ดังเช่นการศึกษาของ พรทิพย์ คะนิงบุตร (2554) ได้ศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานศูนย์พึ่งได้ (OSCC) โรงพยาบาลปทุมธานี พบว่า โรงพยาบาลมีข้อจำกัดเรื่อง สถานที่ แต่ได้มีการประยุกต์ใช้สถานที่ที่เหมาะสม บุคลากร มีการจัดตั้งคณะกรรมการได้ครอบคลุมทุกวิชาชีพ งบประมาณได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ และด้านกระบวนการ มีการประสานทีมสหวิชาชีพเพื่อให้ความช่วยเหลืออย่างครบวงจร มีการพัฒนาบุคลากรและดำเนินงานเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง และจากการบรรยายของ วรภัทร แสงแก้ว ได้เสนอองค์ความรู้ในการทำงานของศูนย์พึ่งได้ แนวทางการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับระดับการป้องกันความรุนแรงต่อเด็กและสตรี แยกป้องกันก่อนเกิด เมื่อเกิดเหตุการณ์แล้ว และป้องกันการเกิดซ้ำ ตามแบบ Cycle of Violence ซึ่งเป็นการปฏิบัติแนวทางในการทำงานของศูนย์พึ่งได้ให้ประสบผลสำเร็จต่อไปดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 Cycle of Violence

ที่มา : นโยบายและทิศทางการดำเนินงานศูนย์พึ่งได้ ปีงบประมาณ 2560. สำนักงาน

ปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

จากวงจรความรุนแรงในครอบครัว Cycle of Violence ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระดับ (Phase) ดังนี้

ระดับ (Phase) ที่ 1 ความตึงเครียดสะสม ความตึงเครียดที่เกิดการก่อตัวจากเหตุการณ์รอบตัว การด่าว่า ทำร้ายด้วยวาจา ผู้ถูกทำร้ายพยายามควบคุมสถานการณ์ เอาใจยอมหลีกเลี่ยงแต่หยุดความรุนแรงไม่ได้

ระดับ (Phase) ที่ 2 ความตึงเครียดถึงขีดสุด เกิดการทำร้ายรุนแรง คาดเดาไม่ได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด
อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ถูกทำร้าย

ระดับ (Phase) ที่ 3 ผู้กระทำแสดงความรู้สึกผิด ขอโทษเอาใจดูแล โทษว่าผู้ถูกทำร้ายเป็นต้นเหตุ
แก้ตัวว่าไม่ได้ทำร้ายรุนแรง สัญญาว่าจะดีขึ้นจะไม่ทำร้ายอีก ผู้ถูกทำร้ายหลงเชื่อว่าสถานการณ์จะดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ
เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาคriminalรุนแรงในครอบครัวไปใช้เป็นแนวทางในการนิเทศ ติดตามงาน และอบรมการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์พึ่งได้

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ เช่น การฝึกอบรม หรือจัดทำหลักสูตร
เฉพาะทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง เพื่อให้บุคลากรศูนย์พึ่งได้เกิดความรู้ ความ
เข้าใจ พัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- เข็มจิรา ทองอร่าม. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่าย
ปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติกในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคเตอร์แลนด์วังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- พรทิพย์ คะนิงบุตร. (2554). การประเมินผลการดำเนินงาน ศูนย์พึ่งได้ (One Stop Crisis Center)
โรงพยาบาลปทุมธานี. วารสารวิชาการ โรงพยาบาลปทุมธานี.
- ตระกูล อมรนาถ. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
ไม้ซุง อำเภอยะรังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วัชรภรณ์ หุนตระกูล. (2559). การพัฒนาคู่มือการประเมินสมรรถนะบุคลากรศูนย์พึ่งได้. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สำนักบริหารการสาธารณสุข. (2559). นโยบายและทิศทางการดำเนินงานศูนย์พึ่งได้ ปีงบประมาณ 2560.
การประชุม วันที่ 20 ธันวาคม 2559 ณ อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ. (2556). แนวทางปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือเด็ก และสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงใน
เครือข่ายระดับจังหวัด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ-วิทย์ (ประเทศไทย) จำกัด.
- สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ. (2563). รายงานประจำปี พ.ศ. 2563. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข.
- อดิศักดิ์ ผลิผลการพิมพ์. (2564). การศึกษาการเฝ้าระวังและจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในเด็ก. คณะ
แพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี : กรุงเทพมหานคร

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Coker, A. L., Smith, P. H., Bethea, L., King, M. R., & McKeown, R. E. (2000). Physical health Consequences of physical and psychological intimate partner violence.

Good, C. V. (1973). Dictionary of education. New York: Mc Graw-Hill.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.

Millet, J. D. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, ILL: Richard D. Irwin.

Stone, B. (1999). Emotional Intelligence and Core Competencies. *Journal of Extension*. December 1999, 37(6). Retrieved from www.joe.org/joe/1999december/iw4.html.