

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง*

สุภาพร เขียวช่วย**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิธีวิจัยสนทนากลุ่มรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 นาย ผลการวิจัยพบว่าฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางได้สร้างวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีการออกคำสั่งหน่วยงานให้ผู้ปฏิบัติได้รู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง และวิธีการทำงานมีความเป็นสากล เนื่องจากมีภารกิจหลักทั้งในส่วนของการติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติ และองค์กรระหว่างประเทศด้วยวิธีการทำงานที่เป็นระบบและกระบวนในการดำเนินงาน ทำให้ข้าราชการตำรวจในฝ่ายอำนวยการ 8 มีประสิทธิภาพในการทำงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งความสำคัญและความจำเป็นนี้ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 ที่มุ่งให้ "มนุษย์เป็นศูนย์กลางการพัฒนา" เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่ทำให้ทรัพยากรอื่นมีคุณค่า จึงเปรียบเสมือนว่ามนุษย์เป็นหัวใจหลักขององค์การ ผลงานที่ออกมาจากทรัพยากรมนุษย์จะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยในการทำงานที่จะคอยส่งเสริมและเพิ่มพูนให้ทรัพยากรมนุษย์มีความกระตือรือร้นและทุ่มเทที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้อย่างมี

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

**นักศึกษาลัทธิสุตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสิทธิภาพ ประหยัด มีประสิทธิผล และพัฒนาอยู่เสมอ ทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารที่สำคัญ คือ ทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ แต่ในขณะเดียวกันในบรรดาปัจจัยเหล่านี้ทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญที่สุด เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการใช้ปัจจัยอื่นทุกอย่างจะสำเร็จได้ ก็อยู่ที่ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ การที่มีทรัพยากรมนุษย์หย่อนสมรรถภาพหรือมีปริมาณไม่เพียงพอกับงานหรือไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ย่อมไม่อาจทำให้องค์การนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ได้ โดยที่ปัจจุบันองค์การต่าง ๆ กำลังอยู่ในยุคของการแข่งขัน แต่หลายองค์การกำลังประสบปัญหาการใช้คนไม่ตรงกับงาน ทำให้ขาดประสิทธิภาพและมีผลต่อเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสิ่งนี้อาจจะมาจากการที่ประเทศไทยใช้ระบบอุปถัมภ์ จึงทำให้องค์การไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งในสังคมของการแข่งขัน "ประสิทธิภาพ" เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีบทบาทอย่างมาก ดังนั้นการดำเนินงานจึงต้องมีการวางระบบงานให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ และสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง คือ บุคลากรในองค์การต้องมีคุณภาพ เพื่อที่จะสามารถสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์การได้ แต่หากบุคลากรไม่มีคุณภาพ องค์การนั้นก็ยากที่จะสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
3. เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

3. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร ย่อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ธัญญา ผลอนันต์ (อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์, 2553, หน้า 13) กล่าวว่าไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ เชื้อชาติ ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร

2. ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่ มีความท้าทาย แปลกใหม่มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนามากน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพ และขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงาน

3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่ และยังอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

สมใจ ลักษณะ (อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์, 2553, หน้า 14) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านองค์กร การจัดการในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรต้องเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในภาพรวม ของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเสนอแนวคิดแนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุงการบริหารและการจัดการ การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

2. ปัจจัยด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจที่สำคัญของกรพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organizational efficiency) เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมาย แล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกตั้งแบบจำลองในรูปสมมติฐานดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (low task - environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน เน้นชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร มากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (high task-environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้น ต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

การสามารถมองเห็นผลของการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงานจึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พิพัฒนา จตุรโกมล (2547) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 9 พบว่าลักษณะต่างของบุคคลไม่มีผลต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สืบสวนมากนัก ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สืบสวน ผู้ที่จะได้รับการคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติหน้าที่มักจะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้ ความสามารถ มีปฏิภาณไหวพริบดีกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายงานอื่น

ศักรินทร์ วิชาธรรม (2552) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าเฉพาะด้านอัตรากำลังพลข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากค่ามากไปน้อย คือด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ดวงใจ ชูหนู (2553) การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตารวจ พบว่าวิธีการปฏิบัติงานในสำนักงานจรตารวจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังนั้นวิธีการปฏิบัติงานในสำนักงานจรตารวจจะเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธี ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. วิธีวิจัยเอกสาร เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

2. วิธีวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ "ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ" ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive) (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2555, หน้า 13) คือเลือกเฉพาะผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ตรงกับเรื่องที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาเป็นสำคัญ จำนวน 5 นาย คือ ข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ทั้งในส่วนในระดับสัญญาบัตร และชั้นประทวน

ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2556 ผู้วิจัยได้กำหนดนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการจัดบันทึกการสนทนาทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบกัน และเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดจำแนกข้อมูลในแต่ละประเด็นตามความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกเป็นกลุ่มๆ จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการ "ดีความ" ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายอำนวยการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางได้สร้างวิธีการทำงาน โดยมีการออกคำสั่งแบ่งงานให้แก่ข้าราชการตำรวจได้รู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง และได้สร้างวิธีการทำงาน มีความเป็นสากล เนื่องจากมีภารกิจหลักทั้งในส่วนของการติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติ และองค์กรระหว่างประเทศ โดยยึดหลักสายบังคับบัญชา

โดยมีการสร้างกระบวนการในการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งวิธีการทำงานที่ฝ่ายอำนาจการ 8 ได้สร้างขึ้นมา ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดมีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากมีการทำงานที่เป็นระบบ และต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ดังเช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอำนาจการ 8 นายหนึ่งได้ให้สัมภาษณ์ว่า

"การทำงานในฝ่ายอำนาจการ 8 ค่อนข้างมีการทำงานอย่างเป็นระบบ วิธีการทำงานต้องมีความเป็นสากล โดยมีการมอบหมายงานกันอย่างชัดเจน วิธีการทำงานที่เป็นระบบก็จะทำให้ตัวข้าราชการตำรวจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย"

นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอำนาจการ 8 ก็ยังต้องมีการดูแลสวัสดิการ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพในการทำงานทั้งในส่วนของกรอบรม และการส่งเสริมทางการศึกษา รวมถึงการให้ความดีความชอบในความก้าวหน้าของอาชีพ ก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฝ่ายอำนาจการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบการทำงาน มีการแบ่งแยกการทำงานกันอย่างชัดเจนและมีวิธีการทำงานที่เป็นระบบและสามารถทำงานทดแทนกันได้ รวมถึงมีความละเอียดของเนื้องาน เนื่องจากเป็นงานที่ติดต่อสื่อสารกับองค์กรระหว่างประเทศ การทำงานจะเกิดความผิดพลาดไม่ได้ เพราะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องมีการเลือกคนให้ตรงกับงาน เพื่อให้ผลของงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนาจการ 8 กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องมีการอบรมหลักสูตรภาษาต่างประเทศแบบอ่าน เขียน และสนทนาได้ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจได้มีศักยภาพในการทำงานด้านต่างประเทศ และควรมีการเพิ่มอัตรากำลังของฝ่ายอำนาจการ 8 เพื่อให้มีอัตรากำลังครบตามแผนอัตรากำลัง เพื่อให้เกิดการเจตียงานที่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน รวมถึงสำนักงานแห่งชาติต้องมีการเปิดรับสมัครข้าราชการตำรวจระดับสัญญาบัตรเป็นกรณีพิเศษในเรื่องของภาษาต่างประเทศ และทดลองความรู้ความสามารถการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และควรมีการใช้เครื่องมือในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอำนาจการ 8

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เดชะวงศ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน
ทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2555). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการเปรียบเทียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสน-
ศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต.
- ดวงใจ ชูหนู. (2553). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจเรตำรวจ.
การศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิพัฒน์ จตุรโกมล. (2547). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนศึกษา
เฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 4. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศักรินทร์ วิชาธรรม. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปราม
อาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.