

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ
กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ¹

Improving the Efficiency Management of General Staff Police In the Disaster Victim
Identification Sub-Division Office of Forensic Science Royal Thai Police

รัชชนา ยิ้มภักดี²

Runchana Yimpakdee

6514830051@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2) ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการฯ (3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการฯ โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 คน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ มีผู้บังคับบัญชาเป็นคณวาทินาตงาน ตำรวจทุกคนทราบถึงหน้าที่ของตนเอง มีการประสานงานโดยใช้แอปพลิเคชัน มีรายงานผลปฏิบัติการด้วยการทำหนังสือ และได้รับงบประมาณเพื่อซื้อวัสดุสำนักงานทุกปี ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ การวางแผนงานที่ล่าช้า ขาดการส่งมอบงาน ขาดแคลนอัตรากำลังพล ขาดการประสานงานที่ต่อเนื่อง แก่หนังสือหลายครั้ง รายงานผลปฏิบัติงานไม่ทันเวลา และงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจัดหาวัสดุสำนักงาน สำหรับแนวการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ ควรใช้แนวทาง การอบรมตำรวจชั้นประทวนให้เข้าใจแผนงาน ให้มีการส่งมอบงาน จัดการสับเปลี่ยนกำลังพลภายในให้มาช่วยงาน ควรปรับลดขั้นตอนการทำงาน ปรับเปลี่ยนวิธีการติดต่อสื่อสาร ควรใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการรายงานผล และจัดทำแผนเสนอของงบประมาณถึงความจำเป็นในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ; งานฝ่ายอำนวยการ; งานสารบรรณ;

Keywords: Improving the Efficiency; General Staff; Correspondence work

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในองค์กรตำรวจ งานฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญ เนื่องจากเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานบริหารบุคคล งานประชาสัมพันธ์ งานส่งกำลังบำรุง งานยุทธศาสตร์และแผนงาน วินัย งานสวัสดิการ งานงบประมาณ งานการเงินและพัสดุ งานพลาริการ งานเทคโนโลยีและการสื่อสาร และงานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย ขอบบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ในอดีตที่ผ่านมา เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 ภายหลังจากเหตุการณ์ภัยพิบัติทางทะเลฝั่งอันดามันครั้งใหญ่ของทางภาคใต้ของประเทศไทย หรือที่เรียกกันว่าคลื่นยักษ์สึนามิ (Tsunami) จากแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ในมหาสมุทรอินเดียที่สร้างความเสียหายต่อชีวิตมนุษย์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลและการส่งกลับ ขึ้นมาเป็นหน่วยงานระดับกองกำกับการในปี 2547 ขึ้นตรงต่อสำนักงานนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ ดำเนินการประสานขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลและการส่งกลับในสาขาต่างๆ อาทิ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านทางทันตกรรม ผู้เชี่ยวชาญลายพิมพ์นิ้วมือ เป็นต้น ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากเป็นเหตุการณ์ภัยพิบัติที่มีขนาดใหญ่และเกิดขึ้นในประเทศครั้งแรก ทำให้ได้รับความช่วยเหลือโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลที่มีประสบการณ์สูงจาก 42 ประเทศทั่วโลก ซึ่งวัตถุประสงค์ของการบริหารงาน เพื่อดำเนินการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์ศพบุคคลและการส่งศพกลับภูมิลำเนาอันเนื่องมาจากเหตุวินาศภัยที่เกิดขึ้น รวมถึงเหตุอื่นที่มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมากให้เป็นไปตามมาตรฐานที่นานาชาติประเทศปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งประสานความร่วมมือระหว่างประเทศในภาวะปกติ ภาวะฉุกเฉิน และดำเนินการช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลกับต่างประเทศ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล, 2566)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, (2552) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลและการส่งกลับของศพไม่ทราบชื่อ บุคคลสูญหายและบุคคลนิรนาม โดยมีกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กพอ.สพฐ.ตร.) ซึ่งได้เปลี่ยนชื่อจากสำนักงานนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ เป็นสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ และเปลี่ยนชื่อกลุ่มงานตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลและการส่งกลับ เป็นกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล และกำหนดให้ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลในกรณีเหตุภัยพิบัติหรือเหตุพิเศษอื่น ดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลสูญหายและศพนิรนาม ประสานความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสาขาต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศร่วมกัน พิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล อำนวยการและสนับสนุนการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการการพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โดยโครงสร้างกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล มีผู้บัญชาการสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจเป็นผู้มอบนโยบายและสั่งการมายังหัวหน้าหน่วยงานระดับผู้กำกับของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ทำให้มองเห็นได้ว่าหน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน โดยหัวหน้าหน่วยงานระดับผู้กำกับจะนำนโยบายและคำสั่งการมามอบหมายให้หัวหน้างานแต่ละฝ่ายปฏิบัติ ซึ่งหัวหน้างานแต่ละฝ่ายจะทำหน้าที่สั่งการ แนะนำ และให้คำปรึกษา ติดตามผลการปฏิบัติงานพร้อมกับรายงานผลให้กับผู้บังคับบัญชาในระดับผู้กำกับรับทราบ ตามลำดับของสายการบังคับบัญชาที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นไปตามลำดับขั้นของการรายงานในรูปแบบของสายการบังคับบัญชา (Line of Command) โดยโครงสร้างขององค์กรมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 งาน คือ (1) งานฝ่ายอำนวยการ (2) งานบริหารจัดการสถานที่เกิดเหตุ (Scene) (3) งานบริหารจัดการข้อมูลผู้เสียชีวิต (Post-Mortem) (4) งานบริหารจัดการข้อมูลผู้สูญหาย (Ante-Mortem) (5) งานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล (Reconciliation) (6) งานระบบฐานข้อมูล (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล, 2566) ซึ่งทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและการสั่งการในเรื่องต่างๆ ลดความซ้ำซ้อนหรือความขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้ผู้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงานและความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน แต่การบริหารงานที่ผ่านมามีปัญหาอุปสรรคของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล คือ งานฝ่ายอำนวยการ อาทิ งานสารบรรณที่ประสบปัญหาในการรับ-ส่ง หนังสือ ทั้งระบบเดิมจนไปถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การประสานงานเกิดความไม่ต่อเนื่องกันซึ่งอาจทำให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ เช่นงาน สั่งการงานล่าช้า เป็นลูกโซ่ต่อเนื่องกันไป เป็นต้น

ทั้งนี้ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องอาศัยฝ่ายอำนวยการที่มีประสิทธิภาพ สามารถให้การสนับสนุนข้อมูลอย่างรวดเร็วหลายประการต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างครบถ้วน ภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ตลอดจนแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวินิจฉัยสั่งการของผู้บังคับบัญชาเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมายตามหลักนิติธรรมอย่างแท้จริง อีกทั้งสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในสังคมได้อย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม

ด้วยความสำคัญของอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติและระเบียบได้กำหนดไว้ ประกอบกับเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นสาเหตุและปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายอำนวยการ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจของสังกัดกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีความสนใจต้องการศึกษาตำรวจชั้นประทวนฝ่ายอำนวยการที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาในการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ และศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ ในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งผลของการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้เกิดประโยชน์และสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ ในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลในอนาคต ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative study) โดยได้นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูล จากเอกสารทางวิชาการ ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ระเบียบประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เอกสารทางราชการตำรวจที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. การวิจัยภาคสนาม (field reserch) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (field research) โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured Interview) ซึ่งสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะจัดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างมี ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานสารบรรณ ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นตำรวจชั้นประทวน ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 3 นาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยมีแบบสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย ที่ให้กับผู้ให้สัมภาษณ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ บทความทางวิชาการจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ระเบียบ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เอกสารทางราชการตำรวจที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ส่วนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยตั้งแนวคำถามที่เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับรูปแบบ สภาพปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการบริหารจัดการของงานฝ่ายอำนวยการ ในกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็นๆ วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ตลอดจนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. นำผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์มาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักกับข้อมูลเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปราย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการวิจัย พบว่า ตำรวจชั้นประทวนงานอำนวยการที่รับผิดชอบงานสารบรรณ คอยรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เป็นหลัก และทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองในด้านต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) การวางแผน ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ ตำรวจชั้นประทวนงานอำนวยการที่รับผิดชอบงานสารบรรณไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน เพราะจะเป็นรูปแบบในระดับสารวัตรขึ้นไปที่เป็นผู้วางแผนงาน และส่งมอบแจกจ่ายแผนงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อไป

2) การจัดการองค์การ ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ ตำรวจชั้นประทวนงานอำนวยความสะดวกงานสารบรรณทราบถึงขอบเขตการทำงานและอำนาจหน้าที่ของตัวเองทุกท่าน ไม่ว่าจะป็นงานที่ตนเองรับผิดชอบ การเสนองานตามลำดับชั้นยศ ไปถึงโครงสร้างขององค์การ

3) การจัดสรรบุคลากร ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ การจัดสรรบุคลากรของตำรวจฝ่ายอำนวยความสะดวก ตัวอย่างเช่น เรื่องอัตรากำลังพล จะเป็นการเวียนผู้บังคับบัญชาฝ่ายอำนวยความสะดวกรอบสัปดาห์ทุก 2 ปี

4) ด้านอำนาจการ ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ ตำรวจชั้นประทวนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าโดยปกติผู้บังคับบัญชาจะไม่ชี้แจงรายละเอียดของเนื้องานสารบรรณ และไม่ได้ถามผู้ปฏิบัติงานถึงความสามารถและความถนัดในการทำงานของแต่ละนาย แต่จะใช้อำนาจสั่งการโดยตรง

5) การประสานงาน ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ การติดต่อประสานงานกันภายในกลุ่มงานงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีรูปแบบการประสานงาน โดยการแจ้งเวียนหนังสือหรือการทำหนังสือต่าง ๆ หรือผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ เป็นหลัก และมีการทำบันทึกข้อความ/หนังสือเป็นครั้งคราว ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

6) การรายงานผลปฏิบัติงาน ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ ในงานสารบรรณที่ตำรวจชั้นประทวนรับผิดชอบ เมื่อได้รับการมอบหมายงานจะมีรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ต่อผู้บังคับบัญชา โดยการทำหนังสือเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาทำการในแต่ละวันที่กำหนด

7) การจัดทำงบประมาณ ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ ในการจัดทำงบประมาณของงานสารบรรณฝ่ายอำนวยความสะดวก กลุ่มงานงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีลักษณะ คือ ได้รับงบประมาณมาแล้วต้องนำไปจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น หรือซื้อทดแทนวัสดุที่เสื่อมสภาพ เป็นต้น

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยความสะดวกงานสารบรรณ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการวิจัย พบว่า ตำรวจชั้นประทวนงานอำนวยความสะดวกงานสารบรรณ ไม่มีประสบการณ์ทำงาน สับสนในการแบ่งงาน ปัญหาด้านการเงินและการทำงานล่วงเวลา จนถึงปัญหาการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ปัญหาการวางแผนงาน ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ การปฏิบัติหน้าที่ตามแผนงานสารบรรณที่ผ่านมา ตำรวจชั้นประทวนส่วนใหญ่เพิ่งเข้ามาบรรจุรับราชการได้ไม่นาน ซึ่งผู้ที่ไม่มีความรู้ในการทำงานฝ่ายอำนวยความสะดวกมาก่อน ไม่คุ้นชินกับการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนงาน และไม่เข้าใจลักษณะงานอำนวยความสะดวก จึงส่งผลให้เกิดการล่าช้าต่อแผนงานที่ผู้บังคับบัญชาได้วางแผนการทำงานไว้

2) ปัญหาการจัดการองค์การ ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ ขอบเขตการทำงานรวมไปถึงอำนาจหน้าที่สารบรรณยังไม่มีความชัดเจนในการแบ่งการปฏิบัติงาน เนื่องจากการโยกย้ายผู้บังคับบัญชาใหม่ ซึ่งไม่มีการส่งมอบงานระหว่างกับผู้บังคับบัญชาคนเก่าและคนใหม่ จึงส่งผลให้เกิดความสับสนในการแบ่งงานและปฏิบัติงาน และส่งผลให้งานไปไม่ถึงระดับผู้บังคับบัญชาระดับสูงรวมทั้งองค์การด้วย

3) ปัญหาการจัดสรรบุคลากร ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ ตำรวจชั้นประทวนส่วนใหญ่ได้มีความเห็นในทำนองเดียวกันว่า มีปัญหาด้านการขาดแคลนอัตรากำลังพลที่ส่งผลต่อการทำงานสารบรรณ ซึ่งเป็นการขาดแคลนตำแหน่งรองสารวัตรฝ่ายอำนวยการที่คอยช่วยตรวจสอบงานต่างๆ เช่น การทำหนังสือ การรับ-ส่งหนังสือ หรือการแก้ไขหนังสือ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาเงินเดือนที่ไม่เพียงพอร่วมด้วย

4) ปัญหาด้านอำนวยการ ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการส่วนใหญ่ยังไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป็นเพราะว่างานที่ได้รับมอบหมายมีการแก้ไขหนังสือสารบรรณหลายครั้ง ส่งผลให้เสนองานล่าช้าแก่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงซึ่งไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้งานที่ได้รับมอบหมายส่วนหนึ่งเป็นงานเร่งด่วน หรือภารกิจฉุกเฉินที่ต้องออกหนังสือราชการในวัน ซึ่งต้องทำงานล่วงเวลาบ่อยครั้ง

5) ปัญหาการประสานงาน ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นตำรวจชั้นประทวนพบว่า มีปัญหาในการติดต่อประสานงานกันทางแอปพลิเคชันไลน์ในช่วงที่ไม่ใช่เวลาราชการ เป็นเพราะบางช่วงเวลาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร หรือแบตเตอรี่หมด จึงส่งผลให้ขาดการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาเป็นเวลานาน

6) ปัญหาการรายงานผลปฏิบัติงาน ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ การรายงานผลปฏิบัติงานปัญหาที่พบคือ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลบางครั้งติดภารกิจข้างนอกหน่วยงานจึงทำให้การเซ็นงานออกนอกหน่วยล่าช้า ส่งผลให้ระบบการรับ-ส่ง หนังสือ ไปถึงผู้บังคับบัญชาสูงสุดไม่ทันต่อเหตุการณ์

7) ปัญหาการจัดทำงบประมาณ ในภาพรวมสรุปได้ดังนี้ ตำรวจผู้ปฏิบัติงานพบปัญหาเรื่องงบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์มีอายุการใช้งานกว่า 15 ปี ซึ่งมีสภาพเสื่อมโทรมเป็นอย่างมาก และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในหน่วยงานไม่เสถียร ส่งผลให้ไม่มีคุณภาพในการทำหนังสือ และ รับ-ส่ง หนังสือ เป็นต้น

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตัวอย่างเช่น การฝึกอบรม การส่งมอบงานกันภายในหน่วย การปรับขึ้นเงินเดือน เพิ่มค่าล่วงเวลาการทำงาน และปรับเปลี่ยนการประสานงาน เป็นต้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) แนวทางการวางแผนงาน จำเป็นต้องมีแผนการจัดฝึกอบรมหลักสูตรตำรวจฝ่ายอำนวยการ ซึ่งเป็นการอบรมตำรวจฝ่ายอำนวยการที่เข้ามารับราชการใหม่ทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายอำนวยการในงานสารบรรณ ให้รับทราบถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนงาน และให้เข้าใจลักษณะงานสารบรรณ โดยจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ผู้บังคับบัญชาได้วางไว้ ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการมากยิ่งขึ้น

2) แนวทางการจัดการองค์การ ควรให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ หรือส่งมอบงานของผู้รับผิดชอบเก่าไปสู่ผู้รับผิดชอบใหม่ และกำหนดขอบเขตงานและอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน รวมถึงเกิดประสิทธิภาพกับการบริหารจัดการงานสารบรรณของตำรวจฝ่ายอำนวยการมากยิ่งขึ้น

3) แนวทางการจัดสรรบุคลากร ข้อเสนอของตำรวจชั้นประทวนได้ให้แนวทางไว้ว่า ต้องให้ผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการอัตรากำลังพล ด้วยการส่งตำรวจชั้นประทวนที่เข้ามาใหม่ไปฝึกอบรมเพื่อเรียนรู้งานสารบรรณ ร่วมกับขอความร่วมมือให้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งรองสารวัตรที่รับผิดชอบหน้างานอำนวยการอื่น ช่วยลงมาตรวจสอบการทำงานสารบรรณ และอาจจะเสนอให้มีการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนกับผู้ปฏิบัติงานด้วย เพื่อให้การบริหารจัดการงานสารบรรณของตำรวจฝ่ายอำนวยการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) แนวทางดำเนินงานอำนวยการ ควรปรับลดขั้นตอนการทำงานบางอย่างเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งหนังสือ นอกจากนี้ควรพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ปฏิบัติงานเร่งด่วนตามคำสั่งอย่างเท่าเทียม เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดการงานสารบรรณของตำรวจฝ่ายอำนวยการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) แนวทางการประสานงาน ผู้ปฏิบัติงานอาจจะต้องปรับเปลี่ยนการติดต่อสื่อสารแอปพลิเคชันอื่น ๆ นอกเหนือจากแอปพลิเคชันไลน์ หรือหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ดีกว่าเดิม เช่น การเซ็น MOU ร่วมกับบริษัทอินเทอร์เน็ต ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการรับส่งสัญญาณเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพการประสานงานสารบรรณของตำรวจฝ่ายอำนวยการให้มากยิ่งขึ้น

6) แนวทางการรายงานผลปฏิบัติงาน ควรจัดทำตารางการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาให้เห็นว่าในแต่ละวันมีภารกิจที่อยู่ในสำนักงาน หรือออกไปราชการนอกพื้นที่ นอกจากนี้ยังควรเปลี่ยนมาใช้การส่งผลปฏิบัติงานผ่านทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ของส่วนราชการ เพื่อให้การเสนอรายงานผลปฏิบัติงานทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น

7) แนวทางการจัดทำงบประมาณ ควรเขียนโครงการเสนอของบประมาณต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถึงความจำเป็นในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ตัวอย่างเช่น จัดซื้อคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพดีในการทำงานเพิ่มความรวดเร็วในการรับ-ส่ง ข้อมูล เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของตำรวจฝ่ายอำนวยการให้ดียิ่งขึ้น

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้แยกประเด็นต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gulick and Urwick (1973, อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 24-25) การบริหารแบบ POSDCORB อันหมายถึงงานที่เป็นภาระหน้าที่ 7 ประการ โดยมีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการวางแผนงาน สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบ POSDCORB ที่ว่าการกำหนดแนวทางของกิจการที่ต้องการจะทำและวิธีการต่าง ๆ ในการทำกิจการนั้น ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สำหรับกิจการนั้น เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ สิบตำรวจตรีหญิงสุนิษา ไชยตระกูลวัฒน์, (สัมภาษณ์ 2567) กล่าวว่า “ต้องการเข้าร่วมแผนการจัดฝึกอบรมหลักสูตรตำรวจฝ่าย

อำนาจการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยจะมีการผลัดเปลี่ยนไปอบรมรุ่นละ 1 นาย จำนวน 3 รุ่น ในปีงบประมาณ 2567” ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของภาควิชา บัณฑิต และ ปองปรารถน์ สุนทรเกสัช (2566) ได้ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรตำรวจยุคใหม่ในฝ่ายอำนาจการ พบว่า สำหรับแนวการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรตำรวจยุคใหม่ของฝ่ายอำนาจการ ควรใช้ แนวทางจัดทำแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับคำของงบประมาณประจำปี เป็นต้น และสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ว่า งานฝ่ายอำนาจการตำรวจมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำยุทธศาสตร์แผนงานของสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรการ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบ POSDCORB ที่ว่า การกำหนดโครงสร้างแห่งอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ของกิจการตามที่ได้จัดแบ่งไว้แล้ว อย่างเป็นทางการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2566) ได้ให้ความเห็นของคำว่าองค์กรว่าเป็นการรวมตัวกันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ สิบตำรวจตรีหญิงประภัสรา หน่อแดง, (สัมภาษณ์ 2567) ที่กล่าวว่า “ควรมี การถ่ายทอดความรู้ และส่งมอบงานสารบรรณของผู้รับผิดชอบเก่าไปสู่ผู้รับผิดชอบใหม่ และกำหนดขอบเขต งานและอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน” ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 76 บัญญัติว่า “...หน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพ สูงสุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน...” และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รณกร รัตนะพร และอดิพร เกิดเรือง (2564) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่เหมาะสม มีข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรมีการบริหารจัดการองค์ความรู้นำมาปรับใช้ในด้านกาให้บริการแก่ประชาชน และถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์แก่หน่วยงานได้เต็มศักยภาพของแต่ละคน

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสรรบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบ POSDCORB ที่ว่า การจัดหาและฝึกอบรมหน่วยงานช่วยอำนาจการและการธำรงรักษาไว้ซึ่งสภาพการทำงานให้เป็นที่น่าพึงพอใจ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ สิบตำรวจตรีหญิงปิยวรา ประทุมสุวรรณ, (สัมภาษณ์ 2567) กล่าวว่า “ผู้กำกับ ควรบริหารจัดการอัตรากำลังพล ด้วยการส่งตำรวจชั้นประทวนที่เข้ามาใหม่ไปฝึกอบรมเพื่อเรียนรู้งานสารบรรณ ร่วมกับขอความร่วมมือให้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งรองสารวัตรที่รับผิดชอบหน้างานอำนาจการอื่น ลงมาช่วย ตรวจสอบการทำงานสารบรรณ และขอเสนอให้มีการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนด้วย” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด องค์กรสมัยใหม่ ที่ว่า องค์กรสมัยใหม่พนักงานต้องเพิ่มศักยภาพของตนเองที่จะเรียนรู้และสามารถทำงานที่ เกี่ยวข้องได้รอบด้าน และมีการสับเปลี่ยนหน้าที่และกลุ่มงานอยู่เป็นประจำ และยังสอดคล้องกับแนวคิดภาวะ ผู้นำตำรวจยุคใหม่ ที่ว่า ผู้นำตำรวจที่ดี คือ คิดและทำทุกอย่างอย่างเป็นระบบมีเหตุมีผลทั้งการบริหารงานบริหาร คนตามหลักวิชาการ ใช้คนให้ถูกกับงาน ร่วมทุกข์ร่วมสุข ให้คุณให้โทษ ดูแลลูกน้อง มีภาวะผู้นำ และ สอดคล้องกับแนวคิดของนฤมล กิตตะยานนท์ (ม.ป.ป., อ้างถึงใน สุวิมล เจริญสุข, 2561) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เศรษฐพัทธ์ ฐเนษฐภัคคัพพ สมหมาย จันทรเรือง และปรีดา สดวรา (2563) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ด้านการบริหารจัดการด้านโครงสร้าง ระบบด้านภาวะผู้นำ ค่านิยมร่วม บุคลากร และทักษะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล

การเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบ POSDCORB ที่ว่าการวินิจฉัยสั่งการในรูปของระเบียบและคำสั่ง ทั้งที่เป็นเรื่องเฉพาะและเรื่องทั่ว ๆ ไป และการให้บริการในฐานะผู้นำของกิจการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ สิบตำรวจตรีหญิงสุนิษา ไชยตระกูลวัฒน์, (สัมภาษณ์ 2567) กล่าวว่า “ควรปรับลดขั้นตอนการทำงานบางอย่างเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งหนังสือ และอีกอย่างก็ควรพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาให้กับผู้ได้บังคับบัญชาที่อยู่ทำงานล่วงเวลาอย่างเท่าเทียม เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน” สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 60-61) มีว่าการบริหารบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นและมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนฤมล กิตตะยานนท์ (ม.ป.ป., อ้างถึงใน สุวิมล เจริญสุข, 2561) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุวัฒน์ บัวชาติ และ ปองปรารณ สุนทรเกสัช (2566) ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรตำรวจยุคใหม่ในฝ่ายอำนวยการ พบว่า ควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประสานงาน สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบ POSDCORB ที่ว่าการประสานส่วนต่าง ๆ ของงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงานประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น คำสัมภาษณ์ของ สิบตำรวจตรีหญิงประภัสรา นนอแดง, (สัมภาษณ์ 2567) กล่าวว่า “เราอาจจะต้องปรับเปลี่ยนการติดต่อสื่อสารในการประสานงานด้วยแอปพลิเคชันอื่น หรือหาอินเทอร์เน็ตที่ดีกว่าเดิม อาจจะไปเซ็น MOU ร่วมกับบริษัทอินเทอร์เน็ต ที่ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็วและทันเหตุการณ์ต่อการประสานงานตลอดเวลา” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์กรสมัยใหม่ ที่ว่า ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่จะให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานทั้งเรื่องเวลาและสถานที่เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มวิถีการดำเนินชีวิตของพนักงานยุคใหม่ และสอดคล้องกับแนวคิดตำรวจยุค 4.0 ที่ว่า นวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสาร รวมถึงแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน (กองสารนิเทศ, 2565) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวี โกสุมา (2564) ได้ศึกษา การปฏิบัติงานของตำรวจยุคใหม่เพื่อความโปร่งใสเป็นธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม คือการเสริมสร้างประสิทธิภาพของหน่วยงานโดยเน้นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม

การเพิ่มประสิทธิภาพการรายงานผลปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบ POSDCORB ที่ว่า การรายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบว่าการดำเนินงานเป็นอย่างไร ก้าวหน้าไปแค่ไหน โดยผ่านทาง การบันทึก การวิจัย และการตรวจสอบ เป็นต้น เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ สิบตำรวจตรีหญิงปิยวรา ประทุมสุวรรณ, (สัมภาษณ์ 2567) กล่าวว่า “ควรเปลี่ยนมาใช้ในการส่งรายงานผลผ่านทางสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ของส่วนราชการ เพื่อจะได้เสนองานให้ทันต่อเหตุการณ์” สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ว่า การบริหาร บ้านเมืองที่ดีเพื่อให้มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และสอดคล้องกับแนวคิดการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ว่า ให้ความสำคัญกับกระบวนการมากขึ้น มองภาพรวมและปรับปรุงทั้ง กระบวนการให้ดีขึ้น รวมทั้งพยายามรักษาคุณภาพการทำงานที่อยู่แล้วให้คงอยู่และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป และ ยังสอดคล้องกับงานสารบรรณตำรวจ โดยที่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะต้องเป็นระบบที่ให้ความ สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีความ สอดคล้องกับงานฝ่ายอำนวยการตำรวจ ที่ว่า ดำเนินการเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริม ประสานงานเผยแพร่ ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศและการบริหารงานเป็น ศูนย์กลางในการเชื่อมโยงงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ

การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดทำงานงบประมาณ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบ POSDCORB ที่ว่า เป็นการวางแผน ตรวจสอบและควบคุมทางการเงิน หน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดทำงานงบประมาณการจัดทำ บัญชีค่าใช้จ่ายเงินและการตรวจสอบควบคุมด้านการเงิน การบัญชีของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ที่บัญญัติว่า หน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือ กันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงิน งบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับงานฝ่ายอำนวยการตำรวจ ที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับงาน การเงิน การบัญชี การงบประมาณ งานพัสดุ เช่น คำสัมภาษณ์ของ สิบตำรวจตรีหญิงประภัสรา หน่อแดง, (สัมภาษณ์ 2567) กล่าวว่า “ควรเขียนโครงการเสนอของงบประมาณ ถึงความจำเป็นในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ดีๆ จะได้เอามาทำงานได้รวดเร็วในการรับ-ส่ง ข้อมูล” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ทวี โกสุมา (2564) ได้ศึกษา การปฏิบัติงานของตำรวจยุคใหม่เพื่อความโปร่งใสเป็นธรรม โดยยึดหลัก ธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่า คือ เสริมสร้างให้หน่วยงานมีวิธีการและขั้นตอนใน การจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ บัวชาติ และ ปองปรารณ สุนทรภัสซ (2566) ได้ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ตำรวจยุคใหม่ในฝ่ายอำนวยการ พบว่า ต้องใช้ระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสม และการนำอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จำเป็นมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการวิจัย ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.1 เสนอให้ผู้บังคับบัญชาส่งตำรวจที่เข้ามารับราชการใหม่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ ไปฝึกอบรมหลักสูตรตำรวจฝ่ายอำนวยการ ให้ทราบถึงการปฏิบัติหน้าที่และลักษณะงานสารบรรณ ร่วมกับการเรียนรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ก่อนการทำงานสารบรรณ

1.2 เสนอให้จัดประชุมภายในหน่วยงานเดือนละครั้ง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาแจ่มแจงมอบหมายงานตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ กำหนดขอบเขตงานแต่ละอย่างให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณเข้าใจกันทุก ๆ คน

1.3 เสนอให้ผู้บังคับบัญชาจัดทำคลังพลใหม่ โดยให้ตำแหน่งสารวัตรที่อยู่หน่วยงานอื่นเข้ามาช่วยตรวจสอบควบคุมการทำงานสารบรรณ ในกรณีที่สารวัตรอำนวยการมีการปรับเปลี่ยนหรือโยกย้ายหน่วยงาน

1.4 เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาหาแนวทางปรับขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลาให้กับผู้ปฏิบัติงานระดับตำรวจชั้นประทวน

1.5 เสนอให้มีการทำสัญญาเกี่ยวกับบริษัทเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งอินเทอร์เน็ตในที่ทำงานและโทรศัพท์สมาร์ตโฟนที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกันระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้อินเทอร์เน็ตที่ใช้มีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลมากยิ่งขึ้น

1.6 เสนอให้มีการจัดฝึกอบรมการใช้สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับตำรวจฝ่ายอำนวยการ เพื่อจะได้ลงรับหนังสือและเสนองานให้กับผู้บังคับบัญชาได้อย่างทันเวลา

1.7 เสนอให้จัดทำ/เขียนโครงการทำการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับคอมพิวเตอร์สำนักงานและเครื่องปริ้นเอกสารชุดใหม่ เพื่อนำมาใช้ทำงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน รวมทั้งอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่อการทำงานสารบรรณ เพื่อนำงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล ของหน่วยงานข้อมูลก่อนและหลังการเสียชีวิต

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลในการปฏิบัติงานการตรวจพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคลให้มีประสิทธิภาพเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ

เอกสารอ้างอิง

กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2565). สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จัดโครงการสัมมนา

ผู้นำหน่วยระดับผู้บัญชาการ และผู้บังคับการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.

ค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2566, จาก <https://saranitet.police.go.th/39902>

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาขอข่าและแนวคิดเชิงทฤษฎี

รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ทวี โกสุมา. (2564). การปฏิบัติงานของตำรวจยุคใหม่เพื่อความโปร่งใสเป็นธรรม. บัณฑิตศึกษปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 9 (2), 25-32.

ภาณุวัฒน์ บัวชาติ และปองปรารถน์ สุนทรเกษม (2566). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรตำรวจยุคใหม่ในฝ่ายอำนวยการ. วารสารอาชญวิทยาและสังคมศาสตร์, 5 (1), 1-20.

รณกร รัตนะพร และอดิพร เกิดเรือง (2564). แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่เหมาะสมของกองบัญชาการตำรวจสันติบาล. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 6 (3), 39-54.

รัฐศิริพันธ์ วัจนนท์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กรการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงธุรกิจ การเมือง และการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กรการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

เศรษฐพัทธ์ ฐเนษฐ์ภัคศพงษ์. (2562) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

สุวิมล เจริญสุข. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2552). กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566, จาก https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/laws/laws_04_22.pdf

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2558). ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี พ.ศ. 2556. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ, กลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล. (2566). ประวัติหน่วยงาน. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.tdvi.forensic.police.go.th/history.php>

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประภัสรา หน่อแดง สัมภาษณ์วันที่ 24 มกราคม 2567
2. ปิยวรา ประทุมสุวรรณ สัมภาษณ์วันที่ 24 มกราคม 2567
3. สุนิษา ไชยตระกูลวัฒน์ สัมภาษณ์วันที่ 24 มกราคม 2567