

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทิศทางของการพัฒนาประเทศที่ผ่านมาได้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และพัฒนาระบบเศรษฐกิจเป็นหลัก และอาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาประเทศในทิศทางดังกล่าวได้มีส่วนทำให้วิถีชีวิตของประชาชนในสังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมากในด้านการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ และสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในลักษณะที่ดีขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็ได้สร้างปัญหาสังคมด้านอื่นๆ ตามมา และก่อให้เกิดผลกระทบในระยะยาวอีกหลายปัญหา เช่น ปัญหาความยากจน ปัญหาการกระจายรายได้ ปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น ซึ่งในระยะเวลาต่อมา ปัญหาดังกล่าวได้มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นตามลำดับ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมไทยอย่างมาก (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่สำคัญของรัฐบาลในฐานะเป็นเครื่องมือหลักในการรักษาความมั่นคงภายในของสังคมและบ้านเมือง การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การอำนวยความสะดวก การจัดระเบียบการจราจร และการกิจอื่น ๆ อีกหลายด้าน ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงต้องมีการกำหนดนโยบายในการทำงานให้สอดคล้องกับภารกิจดังกล่าว โดยพัฒนาระบบวิธีการทำงานที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับมีความพร้อมที่จะทำงานอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน โดยมีสถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานหน้าด่านของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ให้บริการกับประชาชนและเป็นหน่วยงานในระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ดังนั้นความสำเร็จหรือความล้มเหลวตามภารกิจหน้าที่ของตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสังคมไทยจะใช้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของตำรวจเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานตำรวจ หรืออาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานของสถานีตำรวจ จะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั่นเอง ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับการทำให้การทำงานประสบความสำเร็จในสถานการณ์ต่าง ๆ มากที่สุด และหากผู้บริหารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสถานีตำรวจได้มากเท่าใดแล้ว ประชาชนในพื้นที่ก็ย่อมจะได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้น และในขณะเดียวกัน

ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสถานีตำรวจ จะส่งผลให้สถานีตำรวจมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน รวมถึงทำให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ และเกิดความศรัทธาในสถาบันตำรวจมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้นำแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ โดยมีการพัฒนาระบบราชการให้รองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยยึดหลักการตามที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กล่าวคือ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนด้วยหลักการและแนวทางดังนี้

1. ต้องให้ประชาชนเป็น “ศูนย์กลาง” ในการทำงาน โดยจะต้องรับฟังความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกขั้นตอนและภาระในการติดต่อของประชาชน มีระบบการแก้ไขปัญหาและรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเป็นที่พึ่งของประชาชนในยามมีปัญหาและความเดือดร้อน

2. ปรับเปลี่ยนบทบาทของระบบราชการให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก ไม่เป็นผู้ดำเนินการเสียเองหรือคงมีอำนาจมากเกินไป รวมทั้ง ต้องมีขนาดกำลังคนและการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ไม่พยายามเข้าแทรกแซงและขยายตัวเกินไปจนเป็นภาระของประเทศ หรือมีผลกระทบต่อภาคส่วนอื่นและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

3. ประสานการทำงานกับผู้บริหารราชการแผ่นดินฝ่ายการเมือง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ สามารถให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเชิงนโยบายอย่างมีเหตุผล ตั้งมั่นในความถูกต้องเป็นกลาง ปราศจากอคติ และอยู่บนพื้นฐานของหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ นอกจากนี้ยังควรต้องให้การยอมรับและไม่เข้าไปดำเนินการแทรกแซงบทบาทและอำนาจหน้าที่ซึ่งกันและกัน

4. มีความพร้อมและทัศนคติในการทำงานเป็นทีมสามารถสร้างเครือข่ายร่วมมือกับภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม รวมทั้ง สามารถบูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานภายในระบบราชการเองในทุกระดับเข้าด้วยกัน

5. มีขีดความสามารถในการรับรู้ เรียนรู้ มองไปข้างหน้า และคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ตลอดจนมีความยืดหยุ่น คล่องตัว รวดเร็ว สามารถคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม รวมถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อขับเคลื่อนและปรับตัวได้อย่างราบรื่นเหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม

6. สร้างระบบธรรมาภิบาล ในการกำกับดูแลตนเองที่ดี เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความเชื่อมั่นศรัทธา เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเป็นแบบอย่างของการประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ใช่เป็นผู้สร้างปัญหาหรือภาระแก่สังคมเสียเอง

7. ต้องมีความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานและสร้างคุณค่าต่อสังคมในการทำงาน และการตัดสินใจต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง และทันกาล โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน รวมทั้ง ต้องมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบ วัตถุประสงค์ได้ และ

8. แสวงหา พัฒนา และธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนสร้าง ค่านิยมและกระบวนทัศน์อันเหมาะสมและเอื้อต่อการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ รวมถึงการทำให้ บุคลากร ในระบบราชการตั้งมั่นอยู่ในศักดิ์ศรีและจรรยา สามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนจากหน้าที่ ทางราชการ ไม่แสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง หรือผู้อื่นในทางมิชอบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ, 2551: 26-27)

ทั้งนี้ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 4 ประการ คือ

1. ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการ ของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2. ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือและ สร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

3. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ และ

4. สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชนและต่อสังคม โดยรวม โดยเชื่อว่าการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดดังกล่าวจะช่วยเพิ่มขีด ความสามารถในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับพัฒนาการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ได้อย่างมีผลสัมฤทธิ์ และนำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้เพิ่มมากขึ้น

จากการศึกษาพบว่า แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยทำให้เกิดความร่วมมือระหว่าง สมาชิกในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ช่วยควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่แผนงาน ที่วางไว้ ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเพื่อเป็นคุณลักษณะเด่น ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพ และความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร และกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรจะทำหน้าที่ ในการรวบรวมบุคลากรให้เป็นปึกแผ่น และเรียนรู้วิธีการในการเกี่ยวข้อง และการติดต่อระหว่างกันจน เกิดความรู้สึกร่วมกัน ร่วมถึงช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์ของ สภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังพบว่า วัฒนธรรมองค์กร

เป็นระบบที่ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างสมาชิกขององค์กรว่าควรประพฤติปฏิบัติตนอย่างไร และทำให้เกิดความเชื่อ ค่านิยม และเกิดการมีส่วนร่วมในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กร จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยให้คนในองค์กรมีระเบียบแบบแผนในการประพฤติปฏิบัติร่วมกันได้อย่างเหมาะสม และช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ในระดับสูง ซึ่งเห็นได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรหลายประการ เช่น วัฒนธรรมองค์กรจะช่วยทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ช่วยควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่แผนงานที่วางไว้ วัฒนธรรมองค์กรสามารถช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจในการสื่อสาร และส่งผลให้คนในองค์กรเกิดการรับรู้ได้อย่างถูกต้องตรงกัน และวัฒนธรรมองค์กรยังสามารถช่วยให้เกิดบรรยากาศแห่งความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้อีกด้วย เป็นต้น ทั้งนี้ มีผลวิจัยที่สอดคล้องกันในเรื่องดังกล่าวจำนวนไม่น้อยที่ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของผู้บังคับบัญชาตำรวจที่มีต่อการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น งานวิจัยของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2550) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรตำรวจในกองบัญชาการตำรวจนครบาลพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับให้ความสำคัญต่อแนวคิด การกระทำของผู้บังคับบัญชาอย่างมาก และมีแนวโน้มปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด โดยส่วนใหญ่คิดว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีอำนาจและมีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งมักพบว่า ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จะต้องเข้าไปมีส่วนในการแก้ไขปัญหาทั้งเรื่องงานและชีวิตส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

สถานีตำรวจภูธรบางสะพานเป็นหน่วยงานหน้าด่านในการให้บริการประชาชนภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย โดยในปัจจุบันสถานีตำรวจภูธรบางสะพานได้รับมอบหมายจากกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้ดำเนินการกิจตามตัวชี้วัดโดยมุ่งหวังให้มีการดำเนินการกิจโดยใช้เทคนิคและวิธีการทางการบริหารจัดการในมิติต่าง ๆ มาปรับประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความสอดคล้องกับการสร้างผลผลิต และบริการที่เกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้อย่างถูกต้องและทันเวลา

จากเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยเกิดความสนใจจึงได้ทำการวิจัยในเรื่องนี้ขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานภารกิจตามตัวชี้วัดดังกล่าวของสถานีตำรวจภูธรบางสะพานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการทำงาน

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมองค์การที่ดีจะสามารถช่วยให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. วัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีองค์ประกอบ ด้านวัฒนธรรมแบบหัวหน้าเผ่า ด้านวัฒนธรรมแบบระบบราชการ ด้านวัฒนธรรมแบบทีมงาน และด้านวัฒนธรรมแบบผ่อนคลาย กฎ ระเบียบ และสอดคล้องกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์การที่นำมาศึกษาในหลายประเด็น อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้มีการกำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้นำแนวคิดวัฒนธรรมองค์การของแฮนดี้ (Handy, 1979) ซึ่งประกอบไปด้วย วัฒนธรรมแบบหัวหน้าเผ่า (Zeus) วัฒนธรรมแบบระบบราชการ (Apollo) วัฒนธรรมแบบทีมงาน (Athena) และวัฒนธรรมแบบผ่อนคลาย กฎ ระเบียบ (Dionysus) และนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามแผนพัฒนาระบบราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยนำแผนยุทธศาสตร์

การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-พ.ศ.2555) ซึ่งประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การให้บริการและการทำงาน ปรับรูปแบบการทำงาน มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551 : 26-27) มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบไปด้วย ข้าราชการตำรวจงานอำนวยการ งานสนับสนุนการป้องกันปราบปราม งานสอบสวน งานสายตรวจ/สืบเวร งานสืบสวน และงานจราจร จำนวน 76 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน

4. ขอบเขตด้านเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2554

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้บังคับบัญชาตำรวจ หมายถึง ผู้บังคับบัญชาตำรวจตั้งแต่ระดับสารวัตรขึ้นไป ที่เป็นหัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงานในสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการกระตุ้นและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการตามภารกิจจนบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งผู้บังคับบัญชาตำรวจถือเป็นบุคคลสำคัญเริ่มแรกในการผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์การตำรวจขึ้น และกล่าวได้ว่าเป็นผู้กำหนดทิศทาง ความเชื่อ และค่านิยมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการทำงาน

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน เพื่อเป็นที่ยึดถือและปฏิบัติร่วมกัน หากสถานีตำรวจภูธรบางสะพานมีวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งย่อมช่วยให้การขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ได้รับความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสูง และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การตำรวจที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. Zeus หมายถึง การที่สถานีตำรวจภูธรบางสะพานมีรูปแบบการใช้อำนาจของผู้บริหารในการบริหารงานที่เน้นการใช้ความรวดเร็วในการตัดสินใจ โดยไม่สนใจกฎ ระเบียบเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งผู้บริหารจะมีการมอบหมายภารกิจหน้าที่ในการทำงานตามความสามารถของสมาชิก และมักใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการจูงใจสมาชิกให้ทำงานมากกว่าการใช้อำนาจตามบทบาท ดังนั้น ประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง (1) ความรวดเร็วในการตัดสินใจ โดยไม่สนใจกฎ ระเบียบเล็ก ๆ

น้อย ๆ (2) การแบ่งภารกิจหน้าที่ให้สมาชิกตามความสามารถ (3) การจูงใจโดยใช้สัมพันธภาพส่วนตัวของผู้บริหาร (4) การให้ความสำคัญกับการตัดสินใจของผู้นำทีม

2. Apollo หมายถึง การที่สถานีดำรงจตุรบรรพตมีรูปแบบการใช้อำนาจของผู้บริหารในการบริหารงานที่เน้นการยึดถืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบขององค์การเป็นหลักในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะใช้หลักการทำงานที่เป็นระบบ เพื่อสามารถคาดการณ์ผลสำเร็จได้ โดยเชื่อว่าการใช้เหตุผลในการทำงานจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ดังนั้น การทำงานจึงมุ่งเน้นไปที่ความแน่นอนเที่ยงตรงตามที่ระบบได้ออกแบบมาแล้ว เพื่อให้องค์การมีความมั่นคงในระดับสูง ดังนั้น ประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง (1) การใช้หลักการทำงานที่เป็นระบบ (2) การใช้เหตุผลในการตัดสินใจ (3) มุ่งเน้นประสิทธิภาพของงาน (4) จูงใจโดยใช้ความมั่นคงในการทำงาน

3. Athena หมายถึง การที่สถานีดำรงจตุรบรรพตมีรูปแบบการใช้อำนาจของผู้บริหารในการบริหารงานที่เน้นการทำงานเป็นทีม โดยอาศัยการมีส่วนร่วมและความร่วมมือจากสมาชิกขององค์การเป็นหลักในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะให้การระดมคนเก่งมาทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดมุมมองที่หลากหลายในการทำงาน โดยเชื่อว่าการมีส่วนร่วมจะช่วยให้สมาชิกทุกคนในทีมงานรู้สึกเป็นเจ้าของ และเกิดความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ดังนั้น ประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง (1) การคัดเลือกคนเก่งเข้ามาทำงานร่วมกัน (2) สร้างการมีส่วนร่วม (3) มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (4) ผู้นำทีมเป็นนักกลยุทธ์ที่มอบในภาพรวมเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน

4. Dionysus หมายถึง การที่สถานีดำรงจตุรบรรพตมีรูปแบบการใช้อำนาจของผู้บริหารในการบริหารงานที่เน้นการผ่อนคลายกฎระเบียบในการทำงาน เพื่อให้เป็นอิสระในการทำงานและช่วยให้สมาชิกสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพในระดับสูง ซึ่งผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับสมาชิกในฐานะทุนมนุษย์ขององค์การ ดังนั้น จึงเน้นให้การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกให้เป็นมืออาชีพ โดยเชื่อว่าสมาชิกทุกคนมุ่งมั่นทำงานเพื่อที่จะแสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ดังนั้น ประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วยเรื่อง (1) การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของสมาชิก (2) ความมุ่งมั่นของสมาชิกในการทำงาน (3) การให้ความสำคัญกับสมาชิกในฐานะทุนมนุษย์ขององค์การ (4) การสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การปฏิบัติงานของสถานีดำรงจตุรบรรพต จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวทางในการบริหารราชการแผ่นดินรูปแบบใหม่ โดยใช้เทคนิคและวิธีการทางการบริหารจัดการในมิติต่าง ๆ มาปรับประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความสอดคล้องกับการสร้างผลผลิตและบริการที่เกิดขึ้น อย่างมีคุณภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง

ของประชาชนได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสถานีตำรวจภูธร บางสะพาน ในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ยกระดับการให้บริการและการทำงาน หมายถึง การยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย และมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการ รวมถึงมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง และหากองค์การสามารถดำเนินการได้ตามประเด็น ยุทธศาสตร์ดังกล่าวก็จะส่งผลต่อการบรรลุผลสำเร็จของงานตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ด้วยเช่นกัน ดังนั้นประเด็นในการศึกษาจึงควรประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจของประชาชน โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และ (2) e-Service โดยวัดจากระดับความสำเร็จในการให้บริการประชาชนในรูปแบบ e-Service

2. ปรับปรุงรูปแบบการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบการทำงานของสถานี ตำรวจภูธรบางสะพาน โดยการอาศัยความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และประชาชน ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดบริการโดยใช้การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งช่วยให้เกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างภาคีเครือข่าย อันนำมาสู่การบรรลุผลสำเร็จทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว ดังนั้น ประเด็นในการศึกษาควรประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมจากภายใน โดยวัดจากเรื่องระดับ ความสำเร็จในการปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการทำงาน และ (2) การมีส่วนร่วมจากภายนอก โดยวัด จากเรื่องระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

3. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง หมายถึง การมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและสถานีตำรวจภูธรบางสะพานให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้นจากเดิม ดังเห็นจากการที่ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ การคิดริเริ่มเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยให้้องค์การสามารถผลิตและให้บริการที่มี คุณภาพสู่ประชาชน ดังนั้น ประเด็นที่ทำการศึกษาคควรประกอบด้วย (1) การพัฒนาองค์การ โดยวัดจาก ระดับความสำเร็จของสถานีตำรวจภูธรบางสะพานในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริหารงาน และ (2) การพัฒนาบุคคล โดยวัดจากระดับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์ มาตรฐาน

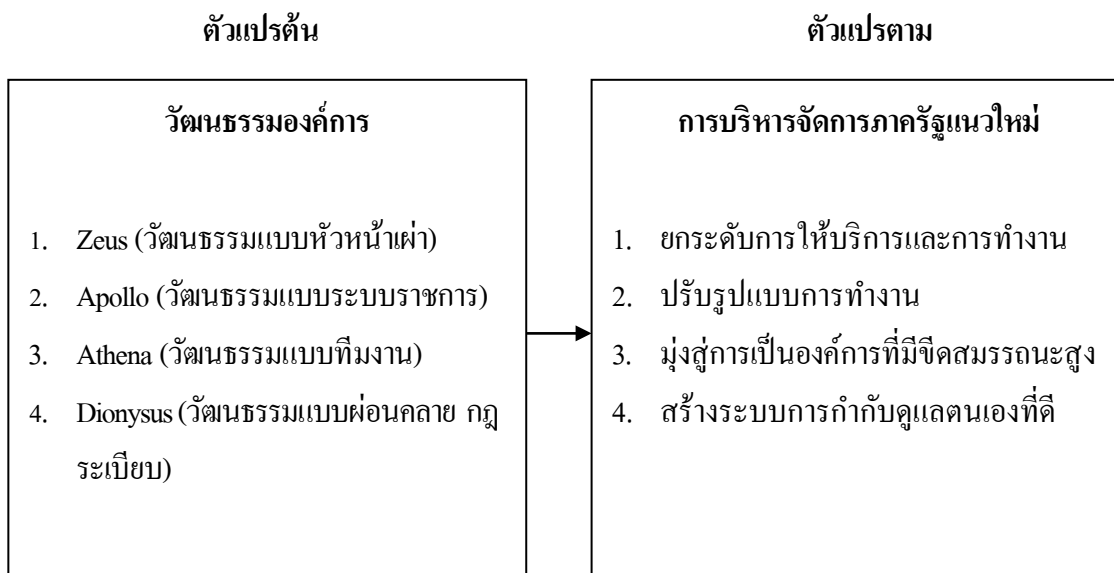
4. สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี หมายถึง การมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบ ตรวจสอบภายในเพื่อกำกับและดูแลตนเองที่ดี อันทำให้เกิดความมั่นใจ ความโปร่งใสในการทำงาน และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อ ตนเองต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม ซึ่งจะส่งผลทำให้สถานีตำรวจภูธรบางสะพาน สามารถผลิต และให้บริการที่มีคุณภาพสู่ประชาชนได้อย่างมีผลสัมฤทธิ์ ดังนั้น ประเด็นที่ทำการศึกษาคควรประกอบด้วย

- (1) ความเชื่อมั่น โดยวัดจากระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน และ
- (2) ระบบควบคุมภายใน โดยวัดจากระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบควบคุมภายในให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ ได้นำแนวคิดวัฒนธรรมองค์การของแฮนดี้ (Handy, 1979) มากำหนดเป็นตัวแปรต้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551 : 26-27) มาใช้เป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะช่วยให้ทราบถึงสภาพความเป็นจริงของวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นในสถานีดารวจภูธรบางสะพาน
2. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นในสถานีดารวจภูธรบางสะพานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น
3. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสถานีดารวจภูธรอื่น ๆ ที่มีลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกัน
4. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาต่อ และเพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม และเพื่อเป็นประโยชน์แก่นักวิชาการ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่สนใจต้องการนำข้อค้นพบจากการวิจัยไปพัฒนาต่อขุดต่อไป