



แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

โดย

ร้อยตำรวจเอก พัฒน์ คล้ายวัฒนะ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)

สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

โดย

ร้อยตำรวจเอก พัฒน์ คล้ายวัฒนะ



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

EFFICIENCY ENHANCEMENT OF POLICE OFFICERS,
BANGNA POLICE STATION IN RESPONSE
TO INFLUX OF FOREIGNERS

BY

POLICE CAPTIAN, PAT KLAYWATTANA



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE (POLITICS AND GOVERNMENTS)
PROGRAM IN POLITICS AND GOVERNMENTS FOR EXECUTIVE
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

ร้อยตำรวจเอก พัฒน์ คล้ายวัฒนะ

เรื่อง

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา
เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)

เมื่อ วันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2564

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ เหลืองประเสริฐ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ตีระสังขะ)

คณบดี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิดา กมลเวชช)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ
ชื่อผู้เขียน	ร้อยตำรวจเอก พัฒน์ คล้ายวัฒนะ
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	การเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ติระสังขะ
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาอันเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น และ 2) นำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) มีประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ

ผลการศึกษาพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ และด้านงบประมาณ ซึ่งเกิดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจค่อนข้างขาดความรู้และความสามารถทางด้านภาษา การสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาพม่า ภาษาเขมรและภาษาอังกฤษ อีกทั้งขาดความรู้ความเข้าใจทางด้านของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศ และที่สำคัญยังขาดความแม่นยำในเรื่องของตัวบทกฎหมายและการปฏิบัติต่อชาวต่างชาติอย่างถูกต้อง ซึ่งส่งผลต่อปัญหาด้านการดำเนินงานและงบประมาณ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานต้องประสานงานและขอความร่วมมือกับหน่วยงาน

อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแต่ละขั้นตอนค่อนข้างใช้เวลาอย่างมาก ประกอบกับการขาดงบประมาณที่สนับสนุนในเรื่องของคหิชาวต่างชาติ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายตามมา เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องทำการจำวนล่ำมด้วยเงินส่วนตัว นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่าสถานที่เป็นอีกหนึ่งปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคการไหลบ้ำของชาวต่างชาติ ทั้งในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความไม่เอื้อประโยชน์ของสถานที่

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีงบประมาณสำหรับการจ้างบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้ภาษา เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระเจ้าหน้าที่ตำรวจ พร้อมทั้งจัดอบรมในเรื่องของวัฒนธรรมและกฎหมายเบื้องต้นให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความรู้และเข้าใจเพิ่มมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และช่วยลดขั้นตอนการทำงานให้มีความกระชับว่องไว นอกจากนี้ สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรมีการกำหนดนโยบายและทิศทางของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติให้มีความชัดเจน รวมถึงควรจัดให้มีการปรับสภาพแวดล้อมและเพิ่มเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างชาติและเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สถานีตำรวจนครบาลบางนา, การไหลบ้ำ.

Independent Study Title	EFFICIENCY ENHANCEMENT OF POLICE OFFICERS, BANGNA POLICE STATION IN RESPONSE TO INFLUX OF FOREIGNERS
Author	Police Captain, Pat Klaywattana
Degree	Master of Political Science (Politics and Governments)
Major Field/Faculty/University	Program in Politics and Governments for Executive Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant professor Vannapar Tirasangka, Ph.D.
Academic Years	2020

ABSTRACT

The study on "Efficiency Enhancement of Police Officers, Bangna Police Station in Response to Influx of Foreigners" aimed 1) to study the problems and obstacles in work performance of Bangna police officers due to the increasing influx of foreigners and 2) to propose the guidelines for increasing the operational efficiency of the police officers, Bangna Police Station in response to the influx of foreigners. The researcher used qualitative research and collected data by using in-depth interview and structured interview together with informal interview. The research population was 6 police officers on duty at Bangna Police Station who had work experience related to foreigners.

The results of the study found problems and obstacles in the operation of police officers, due to the influx of foreigners, in 4 areas: personnel, operations, location and budget. This happened because of a lack of knowledge and ability of police officers in languages, communication, especially Burmese language, Khmer and English. Also, there was a lack of knowledge and understanding in different cultures of each country. Most importantly, police officers still lacked the accuracy in

the law and the proper treatment of foreigners. These had an effect on the operational and budget problems, needing coordination and collaboration with other relevant agencies which led to a delay on working because each step was quite time-consuming. In addition, the lack of budget to support the cases of foreigners resulted in following expenses because the police officers had to hire an interpreter with their own money. Moreover, the researcher found that the location was another problem and obstacle affecting the operation of police officers in the era of the influx of foreigners both in terms of the operational environment and non-beneficial facility.

The guidelines for increasing operational efficiency suggested that there should have the budget for hiring language proficient personnel to help reduce police officers' works as well as providing training in basic culture and law for police officers to have more knowledge and understanding for speeding up operation and to help shorten the work process. Furthermore, Bangna Police Station should have operational policies and directions involving foreigners obviously. Also, there should provide environment adjustments and add new technologies to facilitate foreigners and police officers to work efficiently.

Keywords: Operational efficiency, Bangna Police Station, Influx.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ตีระสังขะ ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการในการสอบงานวิจัยในครั้งนี้ อีกทั้งได้ให้ความรู้และคำปรึกษาแนะนำอย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาการทำงานวิจัย และขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ เหลืองประภัสร์ ที่สละเวลาอันมีค่ามาเป็นประธานในการสอบงานวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา และผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา อันเป็นที่เคารพและคอยเป็นกำลังใจ ให้โอกาสและให้การสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณอาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่โครงการ MPE และเพื่อนๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนในสาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหารรุ่น 26 สำหรับกำลังใจและแรงผลักดันจนผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพื่อปรับปรุงและแก้ไขในการศึกษาครั้งต่อไป

ร้อยตำรวจเอก พัฒน์ คล้ายวัฒนะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการปฏิบัติงาน	5
2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ	5
2.1.2 ความหมายของการปฏิบัติงาน	7
2.1.3 แนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	9
2.1.4 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	13
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร	16
2.2.1 ความหมายของการบริหาร	16
2.2.2 ทฤษฎีการบริหารแบบราชการ	18
2.3 นโยบายการบริหารราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	18

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีดำรงจนครบาลบางนา	23
2.4.1 ข้อมูลทั่วไป	23
2.4.2 ข้อมูลการบริหารจัดการทั้ง 5 สายงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	24
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.6 กรอบการวิเคราะห์	32
 บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	 33
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.5 การตรวจสอบข้อมูล	36
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
 บทที่ 4 ผลการวิจัย	 38
4.1 ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการไหลบ่า ของชาวต่างชาติ	38
4.1.1 ปัญหาด้านบุคลากร	38
4.1.2 ปัญหาด้านการดำเนินงาน	40
4.1.3 ปัญหาด้านสถานที่	42
4.1.4 ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ	43
4.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของ ชาวต่างชาติ	44
4.2.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากร	44
4.2.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการดำเนินงาน	45
4.2.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านสถานที่	47
4.2.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับงบประมาณ	48

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	52
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย	57
5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้	57
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	58
รายการอ้างอิง	59
ประวัติผู้เขียน	62



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางนา
	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทย เป็นประเทศหนึ่งที่ประชากรทั่วทุกมุมโลกให้ความสนใจ เนื่องจากประเทศไทยเป็นศูนย์รวมศิลปวัฒนธรรมที่งดงาม เต็มไปด้วยธรรมชาติและประวัติศาสตร์อันล้ำค่า ทั้งยังมีอาหารหลากหลายรสชาติ ค่าครองชีพอยู่ในระดับต่ำ ผู้คนมีความเป็นมิตรสูง มีน้ำใจ จึงได้ชื่อว่า “ไทยแลนด์ แดนยิ้ม” หรือ “สยามเมืองยิ้ม” แสดงถึงความพยายามอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานต่าง ๆ ในการสร้างให้ประเทศไทยเป็นที่ดึงดูดของชาวต่างชาติตลอดทั้งปี นอกจากนี้ประเทศไทยยังก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนอีกด้วย ทำให้ประเทศไทยมีการติดต่อกับประเทศอื่น ๆ เปิดกว้างมากขึ้น มีเสรีในการทำการค้าการลงทุน ประชากรประเทศเพื่อนบ้านสามารถเข้ามายังประเทศไทยได้ง่ายขึ้น ทำให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่มีการไหลบ่าของชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก โดยสถิติย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2560 พบว่ามีสถิติชาวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี โดยแบ่งเป็น ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 29,923,185 คน ปี พ.ศ. 2559 จำนวน 32,529,588 คน และปี พ.ศ. 2560 จำนวน 35,381,210 คน¹ ซึ่งชาวต่างชาติเหล่านี้เดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยมีจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น การพักผ่อน การท่องเที่ยว การทำการค้าลงทุน บางคนเข้ามาเพื่อทำงานทั้งอย่างถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย และบางครั้งคนเหล่านี้อาจจะประสบปัญหาได้ ไม่ว่าจะเป็นการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมต่าง ๆ หรือเป็นการกระทำความผิดด้วยตนเอง เช่น การโจรกรรม อุบัติเหตุ การก่อการร้าย ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้สามารถพบเห็นได้ตามสื่อต่าง ๆ บางเหตุการณ์มีคลิปวิดีโอและภาพประกอบยืนยัน ยกตัวอย่างเช่น ขนส่งยาเสพติดเข้าสู่ประเทศไทย โดนโกงค่าแท็กซี่ โดนปล้น โดนหลอกมาค้าประเวณี โดนทำร้ายร่างกาย หรือทะเลาะวิวาท เป็นต้น

เมื่อเกิดปัญหาและเหตุการณ์ดังที่กล่าว หน่วยงานแรกที่ทุกคนล้วนตระหนักถึง คือ หน่วยงานของตำรวจ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจคือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบให้แก่บ้านเมือง ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง เจ้าหน้าที่ตำรวจ ก็คือ ผู้มีหน้าที่พิทักษ์สันติราษฎร์ ซึ่งคำว่า “พิทักษ์” แปลว่า ดูแลคุ้มครอง พลเมือง พจนานุกรมฉบับ

¹ สถิตินักท่องเที่ยว, “กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2561, http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411.

ราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525² ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเป็นหัวใจสำคัญและเป็นบันไดขั้นแรกของกระบวนการยุติธรรม เป็นกลุ่มบุคคลกลุ่มแรกที่สามารถเข้าไปช่วยประชาชนได้ก่อนบุคคลอื่น โดยประชาชนนั้นไม่ใช่เพียงประชาชนในประเทศของตนแต่รวมไปถึงประชาชนชนชาติอื่น ๆ อีกด้วย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีนโยบายในการดูแลประชาชนและรับมือกับปัญหาพร้อมทั้งเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานมีความเท่าทันโลกอยู่เสมอ รวมถึงนโยบายการรับมือกับชาวต่างชาติด้วย โดยการจัดอบรมภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล การเพิ่มกำลังพล การพัฒนาเทคโนโลยีขององค์กรให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการไหลบ่าของชาวต่างชาติได้อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ แต่ก็ยังพบปัญหาอีกมากมาย เช่น ความหลากหลายของชนชาติทำให้เกิดความหลากหลายทางภาษามากขึ้นด้วย และชาวต่างชาติจำนวนมากไม่สามารถพูดหรือสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เช่น ชาวจีน ชาวรัสเซีย ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงปฏิบัติงานได้ยาก อาจจะทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า ไม่สามารถเข้าใจถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของชาวต่างชาติได้ ภาษาจึงเป็นปัญหาและอุปสรรคข้อหนึ่งที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติม อีกข้อหนึ่งที่เป็นปัญหาคือด้านกฎหมาย เพราะข้อบังคับใช้กฎหมายของแต่ละประเทศนั้นไม่เหมือนกัน ในบางคดีเจ้าหน้าที่ตำรวจของไทยไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง เนื่องจากติดข้อกฎหมายบางอย่าง ต้องทำการติดต่อสถานทูตเพื่อทำการปรึกษาหารือก่อน ทำให้บางครั้งทำให้เกิดความเสียหายต่อรูปคดี นอกจากนี้ด้านทรัพยากรบุคคลด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอื่น ๆ ที่น่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกด้วย ซึ่งสถานีตำรวจนครบาลบางนา ก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ประสบปัญหาดังกล่าว และถึงแม้จะไม่มีสถิติที่แน่ชัดว่าในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ที่อยู่ในการดูแลของสถานีตำรวจนครบาลบางนามีการก่อเหตุหรืออาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติเกิดขึ้นมากนักน้อยเพียงใด แต่ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเป็นเวลาประมาณสองปี และจากการสอบถามเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลบางนาทั้งเป็นการขอความช่วยเหลือและเป็นผู้ก่อเหตุเองเป็นจำนวนมาก

² เว็บไซต์สถานีตำรวจภูธรดอนสัก, “ความหมายของคำว่า ตำรวจ และ Police,” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2561, <http://donsak.suratthani.police.go.th/Na1.htm>.

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อหาแนวทางที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา พร้อมทั้งหาแนวทางที่สามารถตอบสนองต่อการไหลบ่าของชาวต่างชาติได้ เพื่อให้ชาวต่างชาติที่เข้ามาอยู่ในพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลบางนาได้อย่างสงบสุข ในยุคที่ประเทศไทยมีความเปิดกว้างมากยิ่งขึ้น โดยแนวทางเหล่านี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาไปเป็นแบบอย่างและแนวทางให้แก่สถานีตำรวจในพื้นที่อื่น ๆ ต่อไปในอนาคต เพื่อให้หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศไทยนำไปพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข ให้เป็นที่ยอมรับของสากลมากยิ่งขึ้น

1.2 คำถามการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาอันเกิดจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติข้อใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาอันเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น

1.3.2 เพื่อนำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษารั้งนี้ มุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาที่เกิดจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติและหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

4.3 ขอบเขตด้านเวลา

เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563

4.4 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคดีของชาวต่างชาติในสถานีตำรวจนครบาลบางนา จำนวน 6 คน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ชีตความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เทคนิครวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัด และรวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

1.5.2 การไหลบ่าของชาวต่างชาติ หมายถึง การหลั่งไหลเข้ามาอย่างต่อเนื่องหรือการเดินทางเข้ามายังประเทศไทยของชาวต่างชาติจำนวนมาก โดยมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย เช่น เพื่อการท่องเที่ยว เพื่อการลงทุน เพื่อการทำงาน เป็นต้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ ผู้วิจัยได้สรุปเอกสาร สาระสำคัญ แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นพื้นฐานความเข้าใจในการทำวิจัย ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นลำดับได้ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการปฏิบัติงาน

- 2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
- 2.1.2 ความหมายของการปฏิบัติงาน
- 2.1.3 แนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
- 2.1.4 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

- 2.2.1 ความหมายของการบริหาร
- 2.2.2 ทฤษฎีการบริหารแบบราชการ

2.3 นโยบายการบริหารราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลบางนา

- 2.4.1 ข้อมูลทั่วไป
- 2.4.2 ข้อมูลการบริหารจัดการทั้ง 5 สายงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบการวิเคราะห์

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” ส่วนมากมักกล่าวถึงผลของการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้มีผู้นิยามความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน³ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำงานที่จำเป็นต้องได้รับประโยชน์สูงสุด โดยประสิทธิภาพในการทำงานนั้น สามารถพิจารณาได้จากผลงาน ซึ่งผลงานเป็นตัวที่ชี้ให้เห็นว่างานนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่

วัชร ฐวรธรรม⁴ กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานหมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ติน ปรัชญาฤทธิ์⁵ ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหาร ที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำตรงความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ทิพาวิ เมฆสุวรรณ⁶ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่ามีความหมายรวมถึง ผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม

2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการ เป็นที่พอใจ

สวัสต์ กาญจนสุวรรณ⁷ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการใช้ทรัพยากรและเวลาเพียงน้อยนิดแต่ผลของงานสามารถบรรลุถึงเป้าประสงค์และมีคุณภาพมาก

³ สมพงษ์ เกษมสิน, *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2546), 12.

⁴ วัชร ฐวรธรรม, อ้างถึงใน เว็บไซต์ sookjai.me, “5 ลักษณะของคนทำงานที่มีประสิทธิภาพ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2561, <https://sookjai.me/contents/2018>.

⁵ ติน ปรัชญาฤทธิ์, *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536), 130.

⁶ ทิพาวิ เมฆสุวรรณ, *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ* (กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2538), 2.

⁷ สวัสต์ กาญจนสุวรรณ, “หลักการบริหารการศึกษา โครงการตำราวิชาการสถาบันราชภัฏเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ,” (สงขลา: คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏสงขลา, 2542), 4.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน”

สมบูรณ์ ศิริสรธร⁸ กล่าวว่า ประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้คุ้มค่าแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบ ได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช้เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียวยังหมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของ สมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผล การสะท้อนกลับ

จอห์น ดี.มิลเล็ท⁹ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สรุปได้ว่า ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์อันสูงสุด และผลของงานบรรลุถึงเป้าประสงค์ขององค์กร โดยในการ ปฏิบัติงานนั้นต้องใช้ทรัพยากรทั้งในเรื่องของต้นทุนและเวลาให้น้อยที่สุด แต่ได้ผลงานหรือผลลัพธ์ที่ มากที่สุด ประสพผลสำเร็จและเป็นผลงานที่มีคุณภาพสูงสุด พร้อมทั้งเป็นที่พึงพอใจขององค์กร

2.1.2 ความหมายของการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน โดยทั่วไปเรียกแทนอย่างง่ายว่า “การทำงาน” ซึ่ง 2 คำนี้มี ความหมายที่เหมือนกัน โดยมีผู้นิยามความหมายไว้ ดังนี้

⁸ สมบูรณ์ ศิริสรธร, “สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ,” เอกสารคำสอน (นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2553), 120.

⁹ จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet 1954), อ้างถึงใน “การบริหารงานด้วยคุณภาพใน องค์กร,” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2561.<http://adcharapan.blogspot.com/2017/12/blog-post.html>.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์¹⁰ กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

กิตติพันธ์ รุจิรกุล¹¹ กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติ ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือ หน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทักษะและมีบทบาทหน้าที่ ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

พระเทพวิสุทธิเมธี¹² การทำงาน คือ การปฏิบัติธรรม การทำงานที่เป็นการปฏิบัติธรรมนั้น ต้องเป็นงานที่เป็นสัมมาชีพ คือ เป็นงานประเภทที่ไม่เดือดร้อนแก่ใคร ไม่เป็นปัญหา ไม่สร้างความทุกข์ให้เกิดขึ้นในสังคม ไม่ทำลายสังคมให้พิกลพิการด้วยงานที่เราทำขึ้นมา อย่างนั้น เรียกว่า เป็นงานชอบ ผู้ที่ทำงานชอบอย่างนั้นก็เรียกว่าเป็นผู้ปฏิบัติธรรม ผู้ปฏิบัติธรรมนั้น ต้องทำงานอันเป็นหน้าที่ ที่ถูกต้อง คือ ไม่ผิดกฎหมาย ไม่ผิดศีลธรรม ไม่เป็นเหตุทำให้เกิดความยุ่งยากขึ้นในสังคมนั้น ๆ จึงถือว่างานนั้นเป็นงานที่ถูกต้อง

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานหมายถึง ภาระหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคม ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภาระหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะ ตำแหน่งนั้น ๆ โดยบุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องรู้จักการนำเอาความรู้ ทักษะความสามารถ รวมไปถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ที่พบเจอ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการ

¹⁰ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, *หลักการบริหารการศึกษา*, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์, 2529), 115-116.

¹¹ กิตติพันธ์ รุจิรกุล, *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา* (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2529), 58.

¹² พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ), อ้างถึงในเว็บไซต์กระทรวงวัฒนธรรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, “การทำงานเพื่องาน การทำหน้าที่คือการปฏิบัติธรรม,” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561, https://www.mculture.go.th/admindevelop/ewt_news.php?nid=92&filename=index.

ปฏิบัติงานดังกล่าวนั้นต้องเป็นงานที่ถูกและที่ควร ก่อประโยชน์ให้แก่สังคม ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับใคร ปฏิบัติงานอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

2.1.3 แนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดในเรื่องการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและสรุปปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่น่าสนใจดังนี้

สมพิศ สุขแสน¹³ การที่จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานกับโครงสร้างการปฏิบัติงาน สำหรับในเรื่องของผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

- 1) มีความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า
- 2) มีความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ
- 3) มีความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในงานที่ทำอยู่ตลอด
- 4) มีประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว

5) มีความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร

ฮาร์ริงตัน อีเมอร์สัน¹⁴ ได้กล่าวถึงหลักการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ, The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่อง กล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีสาระสำคัญดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
- 2) ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม

¹³ สมพิศ สุขแสน, *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ* (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2556), 22.

¹⁴ Harrington Emerson, 1931 อ้างถึงในเว็บไซต์ “แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561, <http://adisony.blogspot.com/2012/10/emerson-c-harrington.html>.

- 5) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม
- 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ (Record) เป็นหลักฐาน
- 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- 8) งานสำเร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

คาร์ท และคาร์ท¹⁵ ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์การใน ระบบเปิด (Open System) ได้เสนอแนวคิดโดยได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพคือ ส่วนประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจาก ปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึก ผูกพันซึ่งมีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

ประสาน กระแสสินธุ์¹⁶ กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการ ภายนอก ได้แก่

- 1) รายได้หรือค่าตอบแทน
- 2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 4) ตำแหน่งหน้าที่และความต้องการภายใน

¹⁵ Katz, Daniel, & Kahn, Robert L, 1978, อ้างถึงในเว็บไซต์, “แนวความคิด ทฤษฎี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน,” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561, http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html.

¹⁶ ประสาน กระแสสินธุ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการการพัฒนาสังคม, คณะศิลปศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543), 23.

5) ความต้องการเข้าหมู่คณะ

6) ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่

7) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

สมใจ ลักษณะ¹⁷ กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อยที่สุด

สมยศ นาวิการ¹⁸ ได้กล่าวถึงแนวคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจการพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งในองค์กร โอกาส และอุปสรรค

2) โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3) ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4) แบบ (Style) แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

6) ความสามารถ (Skill)

7) ค่านิยม (Share Value) ค่านิยมของคนในองค์กร

ฐนิตา อรัณยธนา¹⁹ กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มักจะนึกถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งหากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานออกมาไม่ดี ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ทั้งนี้ ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมาย รวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ ประกอบด้วย Input คือ คน เงิน เทคโนโลยี ใช้คุ้มค่า สูญเสียน้อยที่สุด Process คือ การทำงานถูกต้อง รวดเร็ว มาตรฐานใช้เทคโนโลยีสะดวกกว่าเดิม Output คือ ผลผลิต หรือผลลัพธ์ ซึ่งเป็นการทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม

¹⁷ สมใจ ลักษณะ, อ้างถึงในเว็บไซต์, “การบริหารงานด้วยคุณภาพในองค์กร,” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2561, <http://adcharapan.blogspot.com/2017/12/blog-post.html>.

¹⁸ สมยศ นาวิการ, *ทฤษฎีองค์กร*, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ: บรรณกิจ, 2544), 14.

¹⁹ ฐนิตา อรัณยธนา, “การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกำลังพลในกองการประจักษ์สำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย,” (เอกสารวิจัยส่วนบุคคล กองบัญชาการกองทัพไทย วิทยาลัยการทัพบก, 2560), 2.

เกิดผลกำไร ทันเวลา มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน ทั้งนี้ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับพิจารณาถึงความสามารถของบุคคล ซึ่งการจัดสรรบุคคลให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมส่งเสริมให้ทำงานเต็มตามศักยภาพ ทั้งนี้ การพิจารณาบุคคล (Job Descriptions) จะต้องพิจารณาจากพื้นฐานการศึกษา, ระดับการศึกษา, การผ่านการฝึกอบรม การมีทักษะเสริม เช่น การใช้คอมพิวเตอร์, การพูดภาษาต่างประเทศ ประสบการณ์ทำงาน รวมถึงศักยภาพในตัวบุคคลที่มีอยู่ หรือความสามารถพิเศษในตัวเอง รางวัลตอบแทนให้แก่ผู้สร้างผลงานคุณภาพ เช่น การมอบรางวัลแก่บุคคลทำงานดี เป็นรางวัลบุคคลดีเด่น ตอบแทนให้ไปพักผ่อนต่างประเทศ สิ่งเหล่านี้ทำให้รับรู้ถึง ความก้าวหน้า และมั่นคงในอาชีพ

นอกจากนี้ การฝึกอบรมยังเป็นสิ่งสำคัญต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่ว่าเป็นระดับผู้บริหารหรือพนักงานที่ ปฏิบัติงาน ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือแม้แต่การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงการจัดทำหลักสูตร การฝึกอบรมแก่พนักงาน และทำการประเมินผล 3 ระยะ ตั้งแต่ระยะ การฝึกอบรม หลังฝึกอบรมและการปฏิบัติงานจริง รวมถึงการสร้างความตระหนักต่อการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และคุณภาพขององค์กร

2. ปัจจัยด้านการดำเนินงาน

การดำเนินงานและนโยบายเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ องค์กรต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน ทั้งนี้ การทำงานที่มีประสิทธิผล ต้องยึดถือผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุง โครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคคลากร มีการกระจายอำนาจการ ตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

นอกจากนี้ จะต้องพิจารณาถึงการบวนการในการดำเนินงานและการประสานที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วย ทั้งนี้ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องเน้นองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 3 ประการ ดังนี้

2.1 คุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูงโดยผู้ใช้ได้ประโยชน์สูงสุดเป็นผลลัพธ์ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน มีการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการกำหนดคุณภาพของงานนั้น ๆ

2.2 ปริมาณงาน ที่เกิดขึ้นต้องเป็นตามความคาดหวังของหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับความสามารถของบุคคล

2.3 เวลาต้องถูกต้องและเหมาะสมกับงาน เป็นการการทำงานเสร็จโดยใช้เวลาน้อยที่สุด และผลงานที่ดี ซึ่งจะต้องกำหนดระบบและขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนในการประสานงานที่เหมาะสมได้

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ระบบความปลอดภัย ระบบอาชีวอนามัย ระบบการระบายอากาศ อุณหภูมิและความชื้นและระบบแสงสว่าง รวมไปถึงสภาพแวดล้อม ด้านสังคม ประกอบด้วย ระบบความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน ระบบความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานได้รับ การสร้างแรงจูงใจขององค์กร การสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังรวมไปถึงขอบข่ายของโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ได้แก่ อาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ประกอบ เช่น ระบบน้ำ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงานและอุปกรณ์ประกอบการใช้งานระบบอำนวยความสะดวก เช่น ระบบการสื่อสาร การขนส่ง ทั้งนี้ โครงสร้างพื้นฐาน มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น การบำรุงรักษาให้โครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและมีความพอเพียงกับการใช้งานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะมีส่วนช่วยให้การทำงานโดยรวมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

สรุปได้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์และสำเร็จตามเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

2.1.4 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ชาญชัย อาจินสมาจาร²⁰ ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรไว้ คือ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ได้จัดรูปซึ่งคนจะเรียนรู้ความรู้และทักษะเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใด อย่างหนึ่ง (Training is the organize procedure by which people learn knowledge and/or skill for a different purpose) จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมก็คือต้องการให้พนักงานเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในการทำงาน การเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ประโยชน์ที่ได้จากการฝึกอบรม

1) ลดเวลาเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุการปฏิบัติงานอันเป็นที่ยอมรับกันการมีผู้สอนที่มีคุณสมบัติ และการควบคุมสถานการณ์การเรียนฝ่ายบริหารสามารถรับการเรียนรู้ในช่วงเวลาสั้น ๆ และ ได้รับผลผลิตที่สูงจากพนักงานใหม่

²⁰ ชาญชัย อาจินสมาจาร, *การบริหารการศึกษา* (กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี, 2540), 36-48.

2) ปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบัน การฝึกอบรมไม่ใช่จัดให้กับพนักงานใหม่เท่านั้น แต่จัดให้กับพนักงานที่มีประสบการณ์เช่นเดียวกัน การฝึกอบรมสามารถช่วยให้พนักงานเพิ่มระดับการปฏิบัติงานของเขาในหน้าที่งานปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) การสร้างเจตคติ จุดมุ่งหมายของโปรแกรมการฝึกอบรม ก็คือการหล่อหลอมเจตคติของพนักงานเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนในกิจกรรมและเพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีกว่า

4) ช่วยเหลือการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจะช่วยลดการลาออกจากงาน, การขาดงาน อุบัติเหตุและอัตราการร้องทุกข์

5) สนองความต้องการของแรงงาน จัดตั้งโปรแกรมการฝึกอบรมการฝึกงานขึ้นในระยะยาวเพื่อแก้ปัญหาความขาดแคลนกำลังคน

6) เป็นประโยชน์กับตัวพนักงานเองเมื่อพนักงานได้รับความรู้ทักษะใหม่ที่มีประโยชน์จะทำให้พนักงานมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลทำให้เขามีความมั่นคงในงาน

เด่นพงษ์ พลละคร²¹ กล่าวว่า การพัฒนาบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของบุคลากรภายในองค์กร ทั้งนี้การพัฒนาบุคคลควรมีการจัดกิจกรรมใดที่จะมีส่วนทำให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีขึ้น ส่งผลให้บุคคลสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ยากขึ้นและมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้นในองค์กรได้ รวมถึงการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การสอนงาน หรือการนิเทศงาน (Job instruction) การสอนแนะ (Coaching) การให้คำปรึกษาหารือ (Counseling) การมอบหมายหน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว (Job assignment) การให้รักษาการแทน (Acting) การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่งานเพื่อให้โอกาสศึกษางานที่แปลกใหม่ หรือการได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น ๆ (Job rotation) เป็นต้น

เนดเลอร์ และ วิกส์²² กล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นต้องเริ่มจากการดำเนินการให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำเอาความรู้และประสบการณ์นั้นมาปรับปรุงความสามารถในการทำงาน โดยมีวิธีการ 3 ประการ ดังนี้

1) การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานปัจจุบัน มุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร การฝึกอบรมมีความเสี่ยงอยู่บ้าง ที่ผู้เข้า

²¹ เด่นพงษ์ พลละคร, *การนำความรู้ทางทฤษฎีการบริหารบุคคลไปใช้ปฏิบัติ* (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต, 2551), 17.

²² Nadler & Wiggs, 1987, อ้างถึงใน “แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,” สืบค้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2561, <http://www.hrdbridge.com/16925512/km-01->.

รับการฝึกอบรมไม่อาจทำงานได้ตามความมุ่งหวังขององค์กร อาจเป็นเพราะการจัดหลักสูตรยังไม่เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ หรือสภาพการแข่งขันผันแปรไปจากที่ได้คาดคะเนไว้

2) การศึกษา (Education) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษายังคงต้องเกี่ยวกับการทำงานอยู่ แต่จะแตกต่างไปจากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงานปัจจุบัน การศึกษาจึงเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่ง (Promotion) หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่

3) การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและจุดหมายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ช่วยให้ผู้บุคลากรขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ได้แสดงขีดความสามารถของตน ได้แสดงความคิดเห็นรวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ ศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในออกมา

โบว์ดิทช์ และบัวโน²³ กล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง ทั้งนี้ โบว์ดิทช์และบัวโน (Bowditch & Buono) ได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรมี 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์กร บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐานรวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลักซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะประสบการณ์ใน

²³ Bowditch, J. L., & Buono, A. F., 1990 อ้างถึงใน พงศธร ชูสุข, “ปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัด นครศรีธรรมราช,” (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, จังหวัด นครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง), สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561, http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-8_1565169372.pdf.

การปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงานการสนับสนุนจากองค์กร คือ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือความพร้อมและความพยายามรวมไปความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินผลการทำงานประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรงเนื่องจากหน่วยงานในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรง เช่น ค่าตอบแทน วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพยายามและแรงงานเป็นคุณละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น ถ้าองค์กรสามารถสนองความต้องการให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ก็จะเกิดเป็นแรงจูงใจที่จะช่วยให้บุคลากรมีความคิดที่จะพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ ซึ่งองค์กรสามารถทำได้หลายวิธี ตามตัวอย่างที่กล่าวข้างต้น เช่นการกำหนดกลยุทธ์และการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมขึ้น เพราะวิธีดังกล่าวนี้สามารถช่วยพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

2.2.1 ความหมายของการบริหาร

การบริหาร (Administration) เป็นคำที่แสดงถึงการกระทำหรือการปฏิบัติการบางอย่าง ซึ่งการบริหารนั้นเป็นหน้าที่ของนักบริหาร ความหมายของการบริหารก็เช่นเดียวกับคำต่าง ๆ ในทางสังคมศาสตร์จำนวนมากที่ไม่ได้มีคำนิยามที่มีความหมายเฉพาะเจาะจง ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของการบริหารมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำความหมายของการบริหารที่มีผู้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลายมานำเสนอต่อไปนี้

พยอม วงศ์สารศรี²⁴ ให้ความหมายว่าการบริหารคือกระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ของสมาชิก

²⁴ พยอม วงศ์สารศรี, *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2542), 107.

ในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความมุ่งมั่น ด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารองค์กรที่เหมาะสมจะเกิดประโยชน์ ดังนี้

- 1) ทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ทำให้งานทุกอย่างในองค์กรสำเร็จไปได้ด้วยดี
- 3) ทำให้ประหยัดและคุ้มค่า เพราะไม่เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนและความล่าช้า
- 4) ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและเจริญเติบโต
- 5) ทำให้สมาชิกเกิดการร่วมแรงร่วมใจกัน
- 6) ทำให้สมาชิกมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อรุณ รักธรรม²⁵ ได้ให้ความหมายของการบริหาร คือ การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน โดยยึดหลักประหยัดและประสิทธิภาพ ความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการต่าง ๆ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์²⁶ ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่มีผู้กระทำได้ตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันทำเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้กระบวนการทำอย่างมีระเบียบ ทรัพยากรและเทคนิคต่างที่เหมาะสม

ศิริ ถิอาสนา²⁷ ได้ให้ความหมายของการบริหารว่าเป็นกิจกรรมของกลุ่มตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันจัดการทรัพยากร ที่เหมาะสมเพื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ จัดการกระบวนการบริหารหรือหน้าที่การบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดคณะทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting)

สรุปได้ว่า การบริหารงาน หมายถึง การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยใช้ศาสตร์และกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดเป็นความสำเร็จร่วมกัน โดยยึดหลักประหยัดและประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพยากร ที่มีอยู่ในองค์กรเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล องค์กร หรือ

²⁵ อรุณ รักธรรม, *การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล* (กรุงเทพฯ: สุนทรออฟเซต, 2537),

18.

²⁶ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, *หลักการบริหารการศึกษา* (กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์, 2551), 13.

²⁷ ศิริ ถิอาสนา, *เทคนิคการจัดการคุณภาพแนวใหม่: แนวคิดหลักการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา*, พิมพ์ครั้งที่ 2 (มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2557),

8.

ประเทศชาติได้ โดยผ่านหน้าที่หลัก คือ การวางแผน การจัดองค์การ การเป็นผู้นำและการควบคุม ให้การทำงานบรรลุจุดประสงค์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 ทฤษฎีการบริหารแบบราชการ

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานภายในสถาน ตำรวจนครบาลบางนา ซึ่งเป็นหน่วยงานทางราชการ ดังนั้น จึงเลือกใช้ทฤษฎีการบริหารแบบราชการ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย

แม็ค เวเบอร์²⁸ นักสังคมวิทยา ชาวเยอรมัน ได้คิดองค์การระบบราชการ (Bureaucracy) ที่มีรูปแบบเฉพาะอย่างหนึ่งของสังคมโดยมุ่งหวังให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์มีระบบที่มีลักษณะของการแบ่งงาน มีตำแหน่งอำนาจบังคับบัญชา อาศัยความมีเหตุมี ผล การไม่คำนึงถึงตัวบุคคล การใช้หลักความรู้ความสามารถในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการ แบ่งงานกันทำอย่างเป็นทางการ ตามตัวบทกฎหมาย ซึ่งถ้าองค์การใดนำหลักการนี้ไปใช้ในการบริหาร จะประสบความสำเร็จแน่นอน มีนักวิชาการหลายคนเห็นว่า แนวคิดของเขาสามารถจะนำไปใช้กับ การบริหารองค์การได้ดี จากหลักการสำคัญ 7 ประการดังนี้

- 1) มีกฎและระเบียบที่แน่นอนเป็นทางการ (Rules and Regulations)
- 2) หลักความไม่เป็นส่วนตัว (Impersonality)
- 3) มีการแบ่งงาน และกำหนดงานที่ชัดเจน (Division of Labor)
- 4) หลักการมีโครงสร้างสายบังคับบัญชา (Hierarchy Structure)
- 5) หลักความเป็นอาชีพที่มั่นคง (Lie long career)
- 6) หลักการมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ (Authority) โดยมีกฎระเบียบข้อบังคับรองรับ
- 7) หลักความเป็นเหตุเป็นผล (Rationality) ในกระบวนการตัดสินใจเพื่อบรรลุจุดหมาย

2.3 นโยบายการบริหารราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ²⁹ นโยบายการบริหารราชการ ภายใต้การ ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ พ.ศ. 2555–2564 ซึ่งคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช) มีมติเห็นชอบในการ

²⁸ วิโรจน์ สารรัตนะ, *แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา*, พิมพ์ครั้งที่ 8 (กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ์, 2555), 17.

²⁹ เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, “แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2561,” สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561, <http://royalthaipolice.go.th>.

ประชุมเมื่อวันที่ 24พฤศจิกายน 2554 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญและเร่งด่วนที่จะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้ปรากฏผลชัดเจน เป็นรูปธรรม ดังนี้

1. การพิทักษ์ปกป้องและเทิดพระเกียรติเพื่อความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

1.1 ให้ถือว่าการถวายความปลอดภัย เป็นภารกิจสำคัญสูงสุด โดยให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการถวายความปลอดภัย พ.ศ. 2557 และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

1.2 รณรงค์ เสริมสร้างและปลูกฝังจิตสำนึกของคนในชาติ ให้มีความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์อย่างทั่วถึงและเป็นรูปธรรม

1.3 พัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการกระทำที่เข้าข่ายเป็นความผิดต่อสถาบัน รวมถึงการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีลักษณะเนื้อหาไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบต่อสถาบันและให้มีการดำเนินคดีตามกฎหมาย อย่างเด็ดขาดทุกราย

1.4 กำหนดให้มีการซักซ้อมแผนการปฏิบัติ แผนเผชิญเหตุในการปฏิบัติภารกิจ ด้านการถวายความปลอดภัยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง

1.5 ส่งเสริม สนับสนุนและปฏิบัติตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงอย่างเต็มกำลังความสามารถ

2. การรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยในสังคม

2.1 พัฒนาระบบงานด้านการข่าวให้มีการบูรณาการและประสานการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานด้านการข่าวทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างใกล้ชิด และนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับใช้ประกอบการกำหนดแผนการปฏิบัติและมาตรการต่าง ๆ

2.2 พัฒนาขีดความสามารถและสมรรถนะของชุดปฏิบัติการพิเศษ ให้กับหน่วยปฏิบัติระดับกองบัญชาการทุกแห่ง รวมตลอดไปถึงหน่วยงานระดับกองบังคับการ

2.3 กำหนดมาตรการ และขั้นตอนการบริหารเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน เป็นระบบและมีเอกภาพในการบังคับบัญชา โดยให้มีการซักซ้อมแผนเผชิญเหตุในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

2.4 บังคับใช้กฎหมายตาม พ.ร.บ.การชุมนุมสาธารณะ พ.ศ. 2558 รวมตลอดถึงประกาศคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

2.5 พัฒนาระบบการตรวจสอบบุคคลเข้า – ออกราชอาณาจักรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคง การก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติในรูปแบบต่าง ๆ

2.6 กำหนดมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในพื้นที่ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญเพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวถูกฉ้อโกง เอารัดเอาเปรียบ และเกิดความเชื่อมั่นปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.7 การแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้น้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทาน ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” และหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการเสริมสร้างความเข้าใจ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ผู้นำท้องถิ่นและผู้นำศาสนาในพื้นที่

2.8 การแก้ไขปัญหาการจลาจล มุ่งเน้นการให้บริการ เพื่อกอบกู้ภาพลักษณ์ขององค์กร สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และจัดให้มีการควบคุมและสั่งการจลาจลในภาพรวมของพื้นที่ที่มีปัญหาการจลาจลติดขัดให้เป็นแบบบูรณาการสอดประสานกันในแต่ละพื้นที่

3. การป้องกันปราบปราม และลดระดับอาชญากรรมพระบรมราชโอรสของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ทรงพระราชทานให้กับข้าราชการตำรวจในเรื่องของการรักษาความสงบเรียบร้อยให้กับประชาชนความว่า “การจับผู้ร้ายนั้นไม่ถือเป็นความชอบ เป็นแต่นับว่าผู้นั้นได้กระทำการครบถ้วนแก่หน้าที่เท่านั้นแต่จะถือเป็นความชอบต่อเมื่อได้ปกครองป้องกันเหตุร้ายให้ชีวิตและทรัพย์สินของข้าแผ่นดินในท้องที่นั้นอยู่เย็นเป็นสุขพอควร”

3.1 มุ่งเน้นการป้องกันอาชญากรรม เป็นเป้าประสงค์หลัก ด้วยการควบคุมอาชญากรรม ทั้งในมิติของอัตราการเกิดเหตุและระดับความรุนแรงของการเกิดเหตุ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกหวาดกลัวภัยอาชญากรรมน้อยลง และหากเกิดคดีขึ้น ต้องเร่งจับกุมให้ได้โดยเร็ว

3.2 การปฏิบัติงานของตำรวจ ต้องทำให้เป็นหลักประกันด้านความปลอดภัยและความยุติธรรมที่มีมาตรฐาน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรภาคเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ

3.3 การควบคุมสถานที่เสี่ยง แหล่งมั่วสุม รวมทั้งแหล่งอบายมุขต่าง ๆ ให้ดำเนินการตามนโยบายการจัดระเบียบสังคม การปราบปรามการซื้อขายอาวุธปืนผิดกฎหมายอย่างจริงจัง และให้มีการระดมกวาดล้างอาชญากรรมอย่างต่อเนื่อง

3.4 พัฒนาศักยภาพบุคลากรและระบบงานของงานสืบสวน งานสอบสวน งานนิติวิทยาศาสตร์และงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และส่งเสริมสนับสนุนให้นำเทคโนโลยี มาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งระบบ

3.5 จัดทำฐานข้อมูลด้านการสืบสวน เช่น แผนประทุษกรรม ประวัติผู้ต้องหาหมายจับ เป็นต้น ให้เชื่อมโยงกันทั่วประเทศ และให้ทุกหน่วยสร้างเครื่องมือสืบสวนล่วงหน้าไว้ให้ครบถ้วน เช่น จุดติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด การเชื่อมสัญญาณกล้อง และข้อมูลท้องถิ่นอื่น ๆ เป็นต้น

3.6 จัดตั้งศูนย์ประสานงาน และแก้ไขปัญหาคณหาย/เด็กหายพลัดหลง และศพนิรนาม เพื่อให้มีการตรวจสอบ ติดตามคนหาย เด็กหายพลัดหลง หรือศพนิรนาม และมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

3.7 ขับเคลื่อนนโยบายสำคัญต่าง ๆ ของรัฐบาลให้ปรากฏผลชัดเจนเป็นรูปธรรม เช่น การปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การค้ามนุษย์ การทำลายทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการลักลอบค้าสัตว์ป่าและพันธุ์พืชโดยผิดกฎหมาย เป็นต้น

4. การแก้ไขปัญหายาเสพติดในทุกมิติ

4.1 มุ่งเน้นการปราบปรามจับกุมผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้ลำเลียงยาเสพติดในทุกระดับ โดยให้มีการซักถาม สืบสวนขยายผลจับกุมเครือข่ายผู้ร่วมขบวนการดำเนินคดีตามกฎหมายอย่างเด็ดขาด ทุกุราย ตามมาตรา 100/2 แห่ง พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522

4.2 ดำเนินการตามมาตรการสมคบ มาตรการทางทรัพย์สิน ทั้งการยึดทรัพย์ และการฟอกเงินกับผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดตามกฎหมาย

4.3 จัดระบบการเร่งรัดสืบสวนติดตามจับกุมบุคคลตามหมายจับในคดียาเสพติด โดยให้มอบหมายข้าราชการตำรวจสืบสวนติดตามจับกุมตามหมายจับแต่ละหมายให้ชัดเจนและให้ผู้บังคับบัญชาควบคุม กำกับดูแล และติดตามความคืบหน้าทุกระยะ

4.4 มุ่งเน้นการสกัดกั้นการลักลอบลำเลียงขนส่งยาเสพติดจากพื้นที่ตามแนวชายแดน เพื่อป้องกันไม่ให้มีการลำเลียงยาเสพติดเข้าไปพื้นที่ชั้นใน หรือแหล่งชุมชน รวมทั้งสถานศึกษาต่าง ๆ

4.5 ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดกิจกรรม โครงการด้านการป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชน สถานศึกษา และสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อตัดวงจรการค้ายาเสพติด และไม่ให้ผู้เสพรายใหม่เกิดขึ้น

4.6 เสริมสร้างความร่วมมือกับนานาชาติประเทศในการแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศไทย

4.7 ดำเนินการทั้งทางอาญา ทางวินัย และทางปกครองกับข้าราชการตำรวจที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับพัวพันกับยาเสพติดอย่างเด็ดขาด

5. การเร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการปฏิรูปองค์กรตำรวจในยุคประชาคมอาเซียน

5.1 ปรับรื้อระบบงานของตำรวจทั้งระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งในระดับประเทศ และระดับสากล โดยใช้เทคโนโลยีช่วยในการบริหารงานทั้งระบบ

5.2 พัฒนาศักยภาพของข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ ทักษะทางภาษาอังกฤษ ภาษาอื่น ๆ ของประเทศสมาชิกอาเซียน และปรับปรุงภูมิทัศน์ ป้ายอาคาร สถานที่ทำการรวมตลอดถึงยานพาหนะต่าง ๆ ของตำรวจให้มีรูปแบบเดียวกัน เป็นมาตรฐานสากล

5.3 สร้างเครือข่ายในทุกภาคส่วนทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจ

5.4 จัดระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และกำหนดช่องทางในการประสานความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมาย และหน่วยงานด้านความมั่นคงของต่างประเทศเพื่อร่วมกันหยุดยั้งภัยคุกคามจากอาชญากรรมทุกรูปแบบ

5.5 ผลักดันให้จัดส่งข้าราชการตำรวจไปทำหน้าที่ผู้ประสานงาน ประจำสถานทูตต่าง ๆ ให้ครอบคลุมประเทศสมาชิกอาเซียน รวมถึงประเทศอื่น ๆ

5.6 การให้บริการประชาชน ต้องเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

5.7 ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคประชาคมอาเซียนตามนโยบายของรัฐบาล

6. การเสริมสร้างความสามัคคี และการบำรุงขวัญข้าราชการตำรวจ พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในพิธีประดับยศนายตำรวจชั้นนายพล เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2519 ความว่า “สามัคคี คือการเห็นแก่บ้านเมือง และช่วยกัน ทุกวิธีทาง เพื่อที่จะสร้างบ้านเมืองให้เข้มแข็ง ด้วยการเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างตรงไปตรงมา นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมนั้น คือความมั่นคงของบ้านเมือง”

6.1 พัฒนาคุณภาพชีวิตตำรวจให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน ปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้เพียงพอ โดยไม่ให้เป็นการของข้าราชการตำรวจต้องนำเงินส่วนตัวไปจัดซื้อจัดหาใช้ในราชการกันเอง

6.2 ปรับปรุงสวัสดิการของตำรวจ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน โครงการอาหารกลางวัน การรักษาพยาบาล และสถานที่พักอาศัย เป็นต้น เพื่อให้ตำรวจมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถอยู่ได้อย่างมีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

6.3 ให้มีการจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรม และเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง

6.4 จัดให้มีศูนย์ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือข้าราชการตำรวจที่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีทั้งทางอาญา ทางแพ่ง ทางปกครอง และทางวินัย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลบางนา³⁰

2.4.1 ข้อมูลทั่วไป

สถานีตำรวจนครบาลบางนา ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ 13 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร บนเนื้อที่ 2 ไร่ 45 ตารางวา โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรจำนวน 70 นาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนจำนวน 166 นาย รวมทั้งสิ้น 236 นาย ซึ่งมีประชากรอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 3 เขต แบ่งออกได้ดังนี้

1. เขตบางนา แขวงบางนา มีพื้นที่ 18.8 ตารางกิโลเมตร ประชากร 100,719 คน

2. เขตพระโขนง แขวงบางจาก มีพื้นที่ 0.7 ตารางกิโลเมตร ประชากร 32,120

คน

3. เขตประเวศ แขวงหนองบอน มีพื้นที่ 1.08 ตารางกิโลเมตร ประชากร 44,318

คน

สถานีตำรวจนครบาลบางนาจึงมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 20.668 ตารางกิโลเมตร และมีประชากรจำนวน 177,157 คน นอกจากนี้ยังมีประชากรแฝงอีกจำนวน 125,000 คน รวมทั้งสิ้น 302,157 คน ซึ่งสามารถเปรียบเทียบอัตรากำลังตำรวจต่อประชากรในพื้นที่ได้เท่ากับ 1 : 1,280 คน



ภาพที่ 2.1 ขอบเขตสถานีตำรวจ, “เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลบางนา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2561, <https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1doapjk1Xt5XpsSEKrb9uqttAwRQ&ll=13.6387168882896%2C100.69968040035803&z=12>.

³⁰ สถานีตำรวจนครบาลบางนา, “ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลบางนา,” สืบค้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2561, <https://bangnapolice.go.th/>.

2.4.2 การบริหารจัดการทั้ง 5 สายงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนคร

บาลบางนา

2.4.2.1 งานอำนวยการ ปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการ วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 16.30 น. มีหน้าที่ปฏิบัติงานอำนวยการรับผิดชอบเกี่ยวกับ การวางแผน สิ่ง การควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบติดตาม และประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบายยุทธศาสตร์และแผน ของสถานีตำรวจ งานการบริหาร งานบุคคลการศึกษา การฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การ พัฒนาการบริหารจัดการงบประมาณการเงิน การพัสดุ การพลาธิการ และสรรพาวุธ การส่งกำลัง บำรุงรวมทั้งลักษณะงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานใน สถานีตำรวจ โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ แผนปฏิบัติการแผนประจำปี และแผนการปฏิบัติการ ประจำของสถานีตำรวจ ดังนี้

1. งานนโยบาย งานยุทธศาสตร์ แผนแม่บท
2. งานธุรการ และสารบรรณทั่วไปของสถานีตำรวจ
3. งานกำลังพล รวมทั้งงานพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจ และครอบครัวให้มีความพร้อมทั้งด้านกำลัง ความคิด และจิตใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. งานการศึกษา การฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน ตลอดจนงานเผยแพร่ความรู้
5. งานสวัสดิการ
6. งานพัฒนาองค์กร และพัฒนาระบบการบริหารจัดการต่าง ๆ
7. งานงบประมาณ การเงิน งานพัสดุ พลาธิการ และสรรพาวุธ
8. งานการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. งานจัดการเรื่องเงินสินบน เงินรางวัล และเงินค่าตอบแทน
10. งานการจัดอาหารเลี้ยงดูผู้ต้องหา
11. งานทะเบียนคนต่างด้าว และงานการขออนุญาตต่าง ๆ
12. งานการประชาสัมพันธ์
13. งานตรวจสอบติดตามการประเมินผลวิจัย และพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบายยุทธศาสตร์ แผนงาน และโครงการต่าง ๆ
14. งานดูแลห้องประชุม และจัดการห้องประชุม
15. งานควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งในด้าน การปฏิบัติงานความประพฤติ และระเบียบวินัย
16. การปฏิบัติหน้าที่หากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ให้มีอำนาจมอบหมายให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่การงาน ประจำ

17. งานอื่นที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของงานใดในสถานีดำรวจให้เป็นหน้าที่ของงานอำนวยการ

18. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.4.2.2 งานสอบสวน มีพนักงานสอบสวน ระดับรองสารวัตรขึ้นไปเป็นผู้ปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง แบ่งเป็น 3 ผลัด ในแต่ละผลัดจะมีพนักงานสอบสวนจำนวน 2-3 นาย ผลัดละ 8 ชั่วโมง ตามช่วงเวลาดังนี้ 00.01-08.00 น. 08.01 - 16.00 น. และ 16.01 - 24.00 น. มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สอบสวน วางแผน อำนวยการ สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบติดตามและประเมินผล ตลอดจนการปฏิบัติงานสอบสวนที่เกี่ยวกับคดีอาญาที่เกิดขึ้น รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ในเขตพื้นที่ของสถานีดำรวจ เพื่อแสวงหาพยานหลักฐานและผู้กระทำความผิดอันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสอบสวนคดีอาญาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานสอบสวนในการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาหรือการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญา และการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
2. การพัฒนากำลังพลงบประมาณวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีและวิทยาการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสอบสวนคดีอาญา
3. งานวางระบบการงบประมาณที่เกี่ยวกับงานสอบสวน
4. งานตรวจติดตามประเมินผลงานวิจัย และพัฒนาปฏิบัติตามนโยบาย ยุทธศาสตร์แผนงาน และโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาและเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสอบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้น
5. การวางแผนสอบสวน
6. กรณีพบการกระทำความผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง และรายงานให้หัวหน้างานสอบสวนทราบในทันที
7. ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์และนำเสด็จพระราชดำริในพื้นที่ของสถานีดำรวจ
8. ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามในการควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประท้วงและอื่น ๆ
9. ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปรามเพื่อทำการตรวจค้นจับกุม
10. ดำเนินการสอบสวนคดีอุกฉกรรจ์หรือคดีสำคัญตามระเบียบและสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท ตลอดจนเข้าร่วมทำการสอบสวนกับพนักงานสอบสวน

11. พิจารณามอบหมายคดีให้พนักงานสอบสวน (สบ.1) กับพนักงานสอบสวน (สบ.3) รับผิดชอบดำเนินการตามความเหมาะสม

12. ปกปิดให้ความคุ้มครองพยาน

13. เปรียบเทียบปรับการกระทำความผิดตามกฎหมาย

14. ประสานการปฏิบัติงานอื่น ๆ ในสถานีดำรวจและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดและจริงจัง เพื่อให้ผลในการป้องกันระงับปราบปรามการกระทำความผิดบรรลุผล

15. การปฏิบัติหน้าที่หากมีความจำเป็นเร่งด่วนให้มีอำนาจมอบหมายให้ผู้ที่บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เสียหายต่อหน้าที่ราชการ

16. ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย

17. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันปราบปราม

18. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.2.3 งานสืบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางนา ทำการแบ่งชุดปฏิบัติการออกเป็น 2 ชุด ชุดละ 13 คน ปฏิบัติหน้าที่วันละ 1 ชุดตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่ 09.01 น. – 09.00 น. ของวันรุ่งขึ้น มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และ ประเมินผลตลอดจนการปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนที่เกี่ยวกับคดีอาญาที่เกิดขึ้น รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อแสวงหา พยานหลักฐานและผู้กระทำความผิดอันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสืบสวน โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานสืบสวนการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาและการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2. งานพัฒนากำลังพลงบประมาณวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีและวิทยาการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสืบสวน

3. งานสืบสวนหาข่าวและระบบข้อมูลอาชญากรรม

4. งานวางระบบงานงบประมาณที่เกี่ยวกับงานสืบสวน

5. งานตรวจสอบติดตามและประเมินผลงานวิจัย และพัฒนาการปฏิบัติตามนโยบายยุทธศาสตร์แผนงานและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาและเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสืบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้น

6. งานวางแผนสืบสวน

7. งานสืบสวนข้อเท็จจริงและหลักฐานเพื่อทราบรายละเอียดของการกระทำ ความผิดที่เกิดขึ้น

8. งานสืบสวนภายหลังจากรู้ตัวผู้กระทำความผิดทั้งที่เป็นคดีที่อยู่ในความ รับผิดชอบของสถานีตำรวจ และกรณีจับกุมคนร้ายตามหมายจับของสถานีตำรวจอื่นเพื่อรู้แหล่ง และ รายละเอียดเพื่อให้มีการจับกุม

9. ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสืบสวนโดยสร้างความสัมพันธ์กับ ประชาชนในพื้นที่โดยใกล้ชิดเพื่อประโยชน์ในการหาข่าว

10. กรณีพบการกระทำความผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการ จับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง

4.2.4 งานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน อำนาจการ สั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล ตลอดจน ปฏิบัติงาน ในด้านการ ป้องกันอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อย งานปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งเป็นการกระทำ ความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ งานคณะกรรมการตรวจสอบและ ติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานที่มีลักษณะ เกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ ในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ เพื่อมิให้เกิดอาชญากรรมขึ้น โดยปฏิบัติหน้าที่ 24 ชั่วโมง โดยแบ่งเป็น 3 ผลัด ผลัดละ 8 ชั่วโมง ตามช่วงเวลาดังนี้ 00.01 – 08.00 น. 08.01 - 16.00 น. และ 16.01 - 24.00 น. โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานการข่าว
2. งานจัดทำแผนที่ระบบข้อมูลอาชญากรรมรวมทั้งการจัดทำระบบข้อมูล เป้าหมายที่อาจเกิดอาชญากรรม และระบบข้อมูลทางสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันระงับ ปราบปรามอาชญากรรม
3. งานควบคุมผู้ต้องหาและผู้ถูกกักขัง
4. งานควบคุมศูนย์วิทยุหรือการรับ – ส่งวิทยุของสถานีตำรวจ
5. งานจัดตั้งจุดรับแจ้งเหตุจุดสกัด และกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและ ปราบปรามมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น
6. งานจัดสายตรวจทุกประเภท
7. งานควบคุมแหล่งอบายมุขและการจัดระเบียบสังคม
8. งานปราบปรามการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาและ พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ
9. งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลเกี่ยวกับบ่อนการพนันสถานบริการและแหล่งอบายมุข
10. งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลและมือปืนรับจ้าง

11. งานพิทักษ์เด็กเยาวชนและสตรี
12. งานปราบปรามผู้มีอิทธิพลในการฮั้วประมูลและขัดขวางการเสนอแข่งขันราคาในการประมูลงานของทางราชการ
13. งานปราบปรามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับ ตรวจค้นสถานที่เกิดเหตุหรือบุคคล
14. งานตามกฎหมายว่าด้วยการจำหน่ายสุรา สถานบริการ โรงแรม ภาพยนตร์ โรงรับจำนำ อาวุธปืน การพนัน การขายทอดตลาด และค้าของเก่า การเรียไร
15. งานฝึกอบรมประชาชนอาสาสมัคร เด็กเยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงานรักษาความปลอดภัย ลูกเสือชาวบ้าน สมาชิกอาสาป้องกันชาติ ที่เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม และการรักษาความปลอดภัยเพื่อช่วยเหลือกิจการตำรวจ
16. งานคณะกรรมการตรวจสอบ และติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.)

ระดับสถานีตำรวจ

4.2.5 งานจราจร มีหน้าที่ ปฏิบัติงานจราจร รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจราจร วางแผน อำนวยการ สั่งการควบคุม ดูแลตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลงานด้านการควบคุม จราจร จัดการ และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจรและงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบของงานนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจรในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน โดยปฏิบัติหน้าที่ 24 ชั่วโมง โดยแบ่งเป็น 3 ผลัด ผลัดละ 8 ชั่วโมง ตามช่วงเวลา 06.01 – 14.00 น. 14.01 - 22.00 น. และ 22.01 - 06.00 น. โดยจำแนกออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานควบคุมดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในงานจราจร
2. การจัดการวางแผนควบคุมการจราจร ตลอดจนจัดทำแผนที่จราจรของพื้นที่รับผิดชอบและของพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน
3. งานศึกษาเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจราจรและนำวิทยาการต่าง ๆ มาใช้ในการจราจร
4. งานให้ความรู้และการศึกษาอบรมแก่ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่จราจร
5. งานตรวจสอบตรวจตราแนะนำให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร
6. งานเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการควบคุมจราจร
7. งานส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปราบปราม

8. เมื่อได้รับคำสั่งไม่ว่าจะเป็นคำสั่งโดยฉับพลันทันทีหรือตามแผนที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในการเข้าระงับปราบปรามจับกุมสกัดจับก็ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง

9. กรณีมีการกระทำความผิดให้พิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานจราจรดำเนินการจับกุมหรือดำเนินการจับกุมด้วยตนเอง

แม้จะมีการแบ่งหน้าที่ออกเป็น 5 สายงาน แต่ถึงอย่างไร ทุกสายงานต้องได้ใกล้ชิดกับประชาชนซึ่งรวมถึงประชาชนชนในชาติอื่น ๆ ด้วย ขึ้นชื่อว่าประชาชน หากเดือดร้อนไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติใด หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็คือการดูแลทุกข์สุขของประชาชน ซึ่งปัจจุบันมีการไหลบ่าของชาวต่างชาติเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามรวมถึงการให้บริการให้ดีขึ้นเพื่อตอบสนองต่อการไหลบ่าของชาวต่างชาติและเป็นที่ยอมรับของสากล

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรพัฒน์ เอี่ยมทัศน์³¹ ศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด โดยการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพร้อม ปัญหาอุปสรรคของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด พร้อมทั้งศึกษาหาแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยผู้วิจัยจัดทำงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นในปีที่ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่อาเซียนอย่างเป็นทางการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษาและการสื่อสาร และด้านงบประมาณ มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในระดับหนึ่งเพียงเท่านั้น นอกจากนี้พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคดังนี้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ข้าราชการตำรวจมีความรู้ความเข้าใจในความเป็นมาของอาเซียน แต่มีความเข้าใจในส่วนของการร่วมมือไม่มากนัก ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีข้าราชการตำรวจไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและส่งข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ เพราะแต่ละประเทศจัดทาระบบแตกต่างกัน ด้านภาษาและการสื่อสาร ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษได้อีกทั้งภาษาอื่น ๆ และด้านงบประมาณ ไม่มีการตั้งงบประมาณเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

³¹ ฉัตรพัฒน์ เอี่ยมทัศน์, “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด,” (การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 3/2558).

จึงเสนอแนวทางในการเตรียมความพร้อมดังนี้ จัดทำเอกสารเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับอาเซียน เพิ่มอัตรากำลังข้าราชการตำรวจ จัดตั้งศูนย์อาเซียนและจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย จัดตั้งงบประมาณเพื่อรองรับอาเซียน เป็นต้น

วิทยา ราชแก้ว³² ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ตำรวจฝ่ายสืบสวนกองกำกับการ สืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด การศึกษาค้นคว้าอิสระชั้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวน กองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่พักอาศัยในเขตพื้นที่ จังหวัดร้อยเอ็ดและผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ต้องเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายสืบสวน กองกำกับการ สืบสวน ตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ เจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 10 คน เป็นเพศ ชาย ทั้งหมด พบว่า มีอายุ 25 ปี อายุ 30 ปี อายุ 31 ปี อายุ 35 ปี อายุ 36 ปี อายุ 40 ปี อายุ 41 ปี อายุ 45 ปี อายุ 46 ปี อายุ 49 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี – ปริญญาโท นอกจากนี้พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการทำวิจัย ในครั้งนี้คือ การขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ขาดความทันสมัยด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีความพร้อมในการใช้งาน ทำให้เกิดความเครียดต่อค่าใช้จ่ายที่ตามมา ขาดกำลังพล ขาดสวัสดิการ จึงเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ควรสอบถามปัญหาของงานที่ทำและสวัสดิการที่พักอาศัย ให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ และการพัฒนาการทำงานโดยจัดให้มีการส่งไปฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติมเพื่อทันกับเหตุการณ์ต่าง ๆ การก่ออาชญากรรมในปัจจุบัน

จิตรกร จันทรสว่าง³³ ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกำลังพลใน มณฑลทหารบกที่ 27 โดยงานวิจัยชั้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานของกำลังพลรวมทั้งหามาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพและศักยภาพของกำลังพลในมณฑลทหารบกที่ 27 ให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการ สมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และสถานภาพในการปฏิบัติงาน ล้วนมีผลกระทบต่อ

³² วิทยา ราชแก้ว, “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจ ฝ่าย สืบสวนกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด,” (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม, คณะอาชญาวิทยาและการ บริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต, 2558).

³³ จิตรกร จันทรสว่าง, “การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกำลังพลในมณฑล ทหารบกที่ 27,” (เอกสารวิจัย วิทยาลัยการทัพบก, 2560).

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกำลังพล ขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะเฉพาะของนโยบายต้องมีการกำหนดนโยบายการบริหารงาน อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ต้องมอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน สภาพแวดล้อมทางกายภาพต้องมีบรรยากาศที่ดี และการจัดการต้องมีการวางแผนงานให้ครบถ้วนเพื่อควบคุมและประสานงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ในส่วนของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชาควรมีวิสัยทัศน์ในการใช้กลยุทธ์ในการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนอัตรากำลังทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนากำลังพลเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การประเมินผลในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

พิชญา วัฒนรังสรรค์³⁴ ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ โดยงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ โดยผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมพบปัญหาอุปสรรค 4 ด้าน ได้แก่ 1. การให้บริการของพนักงานต่อความต้องการของลูกค้า 2. ตำแหน่งความรับผิดชอบของพนักงาน 3. ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 4. การรับพนักงานใหม่และนักศึกษาฝึกงาน ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 1. ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและ 3. ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถทำงานแทนกันได้

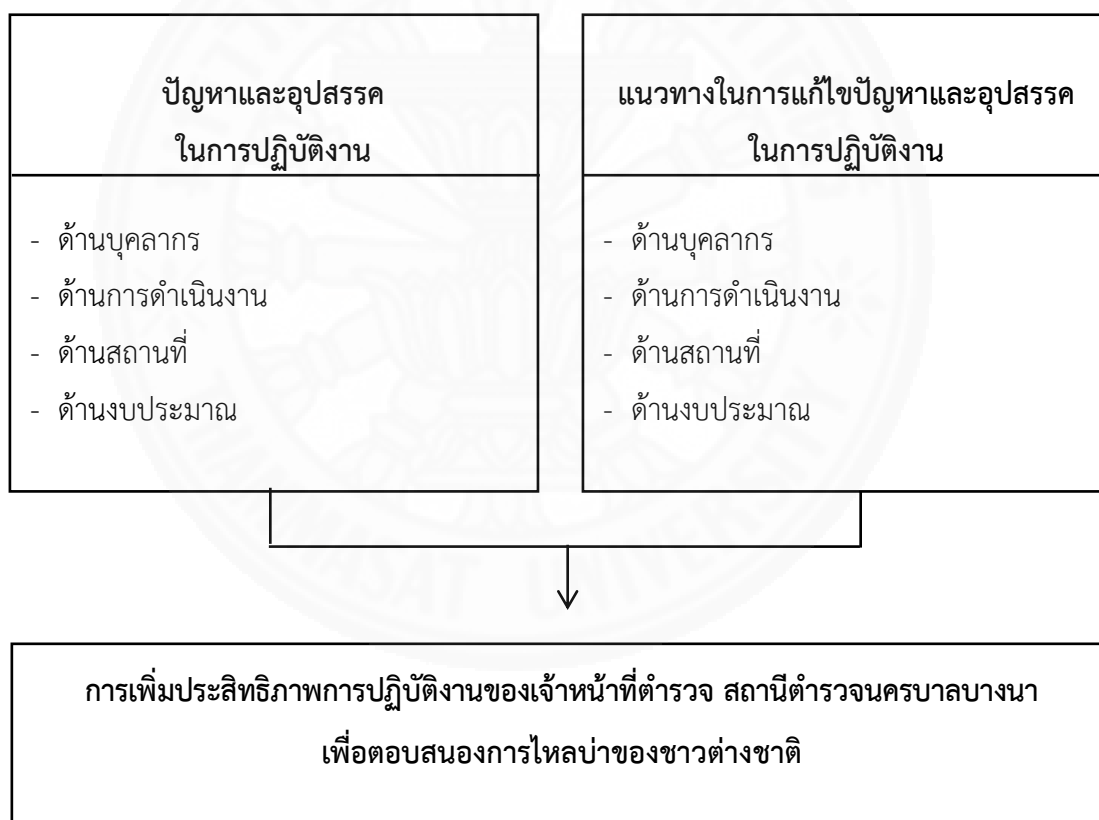
จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่ามีหลายองค์กรที่ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรของตนเอง ซึ่งองค์กรของตำรวจก็เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ได้มีการพัฒนาองค์กรของตนเองมาโดยตลอด จึงพบงานวิจัยเกี่ยวกับการหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรตำรวจเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมานั้นล้วนเป็นงานที่ศึกษาที่ตัวของตำรวจโดยตรงหรือเป็นการศึกษาผ่านประชาชนคนไทย โดยผู้วิจัยยังไม่พบงานที่ใช้การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชาวต่างชาติ พร้อมทั้งยังไม่พบงานวิจัยชิ้นใดที่ศึกษาในส่วนของการบริหารงานภายในสถานีตำรวจ

³⁴ พิชญา วัฒนรังสรรค์, “การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์,” (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558).

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะจัดทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ขึ้น เพื่อจะได้นำไปร่วมวิเคราะห์กับงานที่ผ่านมา โดยผู้วิจัยคาดว่าจะทราบถึงปัญหาที่ตรงจุดและจะได้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในสถานีดำรวจนครบาลบางนา และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ตรงกับปัญหาเพิ่มมากขึ้น

2.6 กรอบการวิเคราะห์

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปเป็นประเด็นเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา อันเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอน และวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การตรวจสอบข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา อันเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ นครบาลบางนา จำนวน 6 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ ทั้งนี้ การเลือกศึกษาจากบุคคลเหล่านี้สามารถนำมาซึ่งความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ผู้วิจัยมุ่งเน้นให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ที่สร้างขึ้นจากการตรวจสอบกรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interviewed) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในคำถามและเพื่อให้ได้คำตอบชัดเจน ทั้งนี้ เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก มีประเด็นคำถามที่แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง หน้าที่/ความรับผิดชอบ และประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ

ตอนที่ 2 เรื่องที่สัมภาษณ์ตามความมุ่งหมายของการวิจัยและอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ ซึ่งประกอบไปด้วย

ข้อที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติ ซึ่งประกอบไปด้วย

ข้อที่ 1.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร

ข้อที่ 1.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านการดำเนินงาน

ข้อที่ 1.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านสถานที่

ข้อที่ 1.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ

ข้อที่ 2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ ซึ่งประกอบไปด้วย

ข้อที่ 2.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากร

ข้อที่ 2.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการดำเนินงาน

ข้อที่ 2.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านสถานที่

ข้อที่ 2.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านงบประมาณ

2) แบบบันทึก (Field Note) ผู้วิจัยจะทำการจดข้อมูลบันทึกเนื้อหาสาระที่ได้ระหว่างการสัมภาษณ์ดังกล่าว และได้ขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างในการบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ทุกครั้ง เพื่อเป็นประโยชน์ในการเก็บประเด็นบางส่วนที่ตกค้างระหว่างดำเนินการวิจัย อีกทั้งยังถ่ายภาพขณะการทำงานและการสัมภาษณ์อีกด้วย โดยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการวิจัย ประกอบด้วย สมุดจดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป รวมทั้งโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครบถ้วนมากที่สุด และสามารถบันทึกข้อมูลสำหรับวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากวิธีการการเก็บข้อมูลแบบอื่น ๆ เพื่อสอบทานและยืนยันข้อมูลที่ได้ให้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการดำเนินการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างเครื่องมือ และทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดเนื้อหาของข้อมูลที่ต้องการ โดยศึกษาจากวัตถุประสงค์ คำถามการวิจัย และกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบคำถามในการสัมภาษณ์
- 2) สร้างข้อคำถามโดยศึกษาข้อมูลการสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ เอกสารงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยที่ทำ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด ทั้งนี้ข้อคำถามจะมีลักษณะปลายเปิด (Open – ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ
- 3) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย เพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้คำแนะนำเพื่อการนำไปแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
- 4) นำโครงร่างแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 5) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว นำเครื่องมือไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Document Data) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

- 1) ผู้วิจัยเตรียมการก่อนทำการวิจัย โดยผู้วิจัยทำการสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลบางนา แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการปฏิบัติงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร และนโยบายการบริหารราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้น นอกจากนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจนครบาลบางนา ทำให้ผู้วิจัยสังเกตเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการในคดีที่เกี่ยวกับชาวต่างชาติ ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจสถานการณ์และทราบ

ข้อมูลเบื้องต้นต่าง ๆ ได้อย่างดี ตลอดจนสามารถทราบว่ามีข้อมูลใดบ้างที่เป็นประโยชน์และผู้วิจัยต้องค้นหา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิจัย

2) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นหลัก เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นไปตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งผู้วิจัยได้มีการติดต่อประสานงานนัดหมายล่วงหน้ากับผู้ให้ข้อมูล เพื่อทำการขออนุญาตในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ แล้วจึงเดินทางในการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เมื่อพบกับผู้ให้ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ตามแนวแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องนำทางในการสัมภาษณ์ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น ทั้งนี้การสัมภาษณ์จะใช้เวลาประมาณ 30 นาที ต่อรายบุคคล โดยจะยึดประเด็นตามแบบสัมภาษณ์และจะเก็บข้อมูลตามจริง นอกจากนี้ผู้วิจัย จะจดบันทึกข้อมูลที่ได้ระหว่างการสัมภาษณ์พร้อมบันทึกเสียงเพื่อประโยชน์ในการเก็บข้อมูลทุกส่วน อีกทั้งยังมีการถ่ายภาพนิ่งระหว่างการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง

3.5 การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลก่อนที่จะทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ควบคู่ไปกับการซักถาม ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) เป็นการตรวจสอบด้านข้อมูลที่ได้มานั้นว่ามีความถูกต้องหรือไม่ เพื่อสอบถามความถูกต้องเชิงเนื้อหา โดยผู้วิจัยพิจารณาจากแหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ ประกอบด้วย เวลา สถานที่ และบุคคลที่ได้ข้อมูลมา โดยส่วนใหญ่ต้องมีข้อมูลที่เชื่อมโยงและสอดคล้องทิศทางเดียวกัน

2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยผู้วิจัยเป็นผู้สังเกต และตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บจากเครื่องมือและวิธีต่าง ๆ ที่หลากหลายทั้งการสัมภาษณ์และการจดบันทึก

3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) ประกอบด้วยการใช้แนวคิด การตีความ และการสรุปข้อมูล ทั้งจากการศึกษาจากตำราและการศึกษาจากบุคคลภายนอก รวมถึงงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ประกอบด้วยการใช้วิธีการร่วมกันแบบเก็บข้อมูลและเอกสารประกอบการเพิ่มเติมข้อมูล เมื่อเริ่มเข้าสู่ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้รวบรวม วิเคราะห์เชื่อมโยง สรุปข้อมูลเพื่อเขียนรายงาน พบว่า

ยังขาดรายละเอียดข้อมูลบางส่วน จึงต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเป็นระยะตลอดช่วงของการเขียนผลของการวิจัย และการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมผู้วิจัยจะปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาทุกระยะ เพื่อปรับกระบวนการในการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมที่ขาดหายไปหรือส่วนที่ยังบกพร่องอยู่ เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพและได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เชิงลึกที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ จากนั้นผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามประเด็นศึกษาต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่มีอคติตามวิธีการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งข้อมูล ที่ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลจากการจดบันทึกด้วยตนเองระหว่างการสัมภาษณ์ และการถอดเทปบันทึกเสียง ซึ่งผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป โดยทำการตีความข้อมูลเพื่อสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการจดบันทึกข้อมูลไว้ จากนั้นจึงจะลงมือสร้างข้อสรุปจากการถอดคำให้สัมภาษณ์ และนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) กระทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและทำการทบทวนข้อมูลที่ได้ อีกทั้งยังศึกษาจากข้อมูล ที่ได้เก็บรวบรวมจากเอกสาร และสรุปเนื้อหาหลักตามกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อวิเคราะห์หาข้อสรุป และเขียนบรรยายเนื้อหาข้อมูลด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ และเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชื่อมโยงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและหลักฐานจากการตรวจเอกสารที่อิงตามแนวคิดทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลที่ได้้นั้นจากการวิเคราะห์และทบทวนผลการวิจัยอย่างถี่ถ้วน สามารถเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติได้อย่างแท้จริง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ มีผลการวิจัยดังนี้

4.1 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

4.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

4.1 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

4.1.1 ปัญหาด้านบุคลากร

4.1.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถด้านการสื่อสารและภาษา

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่สำคัญและพบมากที่สุดคือเรื่องของการสื่อสารและภาษา เนื่องจากภาษาเป็นปัจจัยสำคัญในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงชาวต่างชาติ โดยในช่วงการศึกษาวิจัยพบว่ามีเรื่องร้องเรียน จากชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภายในสถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาของประเทศเพื่อนบ้านได้ อีกทั้งชาวต่างชาติที่เข้ามาพักอาศัย หรือทำงานในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางนาจะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแล้ว ยังมีชาวต่างชาติอีกเป็นจำนวนมากที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านเข้ามาทำงานใช้แรงงานในพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นชาวพม่า ชาวกัมพูชา เป็นต้น และบุคคลเหล่านี้จะไม่ใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยในการสื่อสาร แต่จะใช้ภาษาของประเทศตัวเองคือภาษาพม่าและภาษากัมพูชา ในการสื่อสาร ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจด้วยได้ ดังเช่นกรณีทะเลาะวิวาทของชาวพม่าในบ้านพักคนงานก่อสร้าง ในซอยลาซาล พื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางนา จากเหตุดังกล่าวผู้ได้รับบาดเจ็บนำตัวส่งโรงพยาบาล ส่วนคนร้ายได้หลบหนีไป จากนั้นญาติจึงมาแจ้งความร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่เนื่องจากชาวพม่าดังกล่าวไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เข้าใจได้เพราะพูดภาษาไทยไม่ได้และเจ้าหน้าที่ตำรวจก็พูดภาษาพม่าไม่ได้ ซึ่งกว่าจะหาคนมาช่วยแปลภาษาได้ก็ใช้เวลานาน และในการทำคดีดังกล่าวจำเป็นต้องสอบปากคำพยานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นชาวพม่าอีกเช่นกัน ซึ่งในการจัดหาล่ามในการมาช่วยแปลภาษานั้น ทางสถานีตำรวจนครบาล

บางงานไม่ได้มีการจัดเตรียมไว้ แต่เจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวนจะต้องเป็นผู้จัดทำด้วยตัวเองและใช้งบประมาณของตัวเอง ซึ่งปัญหาเกี่ยวกับความสามารถด้านการสื่อสารและภาษาและยังส่งผลไปยังปัญหาด้านอื่น ๆ อีกด้วย ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) สถานีตำรวจนครบาลบางนา มีชาวต่างชาติหลากหลายชาติเข้ามาพักอาศัยและทำงาน ภาษาที่จำเป็นต่อการสื่อสารนอกจากภาษาอังกฤษแล้วยังมีภาษาของเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะภาษาพม่าและกัมพูชา เพราะส่วนใหญ่เป็นแรงงานชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานก่อสร้างในพื้นที่

2) เวลาปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติให้เข้าใจได้ จะต้องจัดหาล่ามในการแปลภาษา ซึ่งจะต้องใช้งบประมาณส่วนตัวในการทำงาน

3) หากเป็นเวลากลางคืนในการจัดหาล่ามมาช่วยแปลภาษานั้นเสียเวลามาก และทางสถานีตำรวจนครบาลบางนาก็ไม่มีการจัดเตรียมล่ามไว้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ เพราะในการดำเนินการเกี่ยวกับคดีนั้นมีหลายขั้นตอน ตั้งแต่การสอบสวน ปากคำ ผู้กล่าวหา พยาน ผู้ต้องหา ส่งหลักฐานไปตรวจพิสูจน์ สรุปสำนวน

4) หากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ จะช่วยให้ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น หากชาวต่างชาติมีการกระทำความผิดกฎจราจรเล็กน้อย หากเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายกฎหมายจราจรของไทยให้ชาวต่างชาติคนนั้นเข้าใจได้และเขายอมเสียค่าปรับ คดีก็จะยุติ แต่หากไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ ก็จะต้องมาดำเนินการทางคดีต่อซึ่งเสียเวลามาก

4.1.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เข้าใจในวัฒนธรรมที่ต่างกัน เนื่องจากชาวต่างชาติไม่เข้าใจในวัฒนธรรมและการดำเนินงานของประเทศไทย ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ความเข้าใจผิด อีกทั้งการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจถึงวัฒนธรรมและการดำเนินงานในประเทศไทยเป็นเรื่องที่ค่อนข้างทำได้ยาก เช่น นักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่วนใหญ่จะมาพักอยู่ที่โรงแรม เมเปิ้ล ถนนศรีนครินทร์ และมาทานอาหารหรือมาซื้อสินค้าที่บริเวณซอยอุดมสุขนั้น ก็จะมีการพูดกันเสียงดังและทานอาหารกันอย่างไม่เรียบร้อย หกเลอะเทอะและทางร้านอาหารก็จะมีการเตือนนักท่องเที่ยวดังกล่าวทำให้เกิดความไม่พอใจและเป็นการทะเลาะกันที่สุดในที่สุด เจ้าหน้าที่สายตรวจก็ต้องเข้าไประงับเหตุดังกล่าวและต้องมีการอธิบายให้ทั้งนักท่องเที่ยวชาวจีนและเจ้าของร้านอาหารเข้าใจและทราบถึงความแตกต่างกันของวัฒนธรรม ซึ่งส่งผลให้เป็นปัญหาในการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถานีตำรวจนครบาลบางนา ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) หากตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจและชาวต่างชาติไม่เข้าใจถึงวัฒนธรรมที่ต่างกันของแต่ละชาติจะทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจกันและก่อให้เกิดอคติต่อตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2) การที่ชาวต่างชาติที่เข้ามาพักอาศัย มาท่องเที่ยวหรือมาทำงานในพื้นที่สถานตำรวจนครบาลบางนาไม่เข้าใจวัฒนธรรมของไทย จะทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาและเป็นการเพิ่มงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการไกล่เกลี่ยหรือถึงขั้นต้องดำเนินคดีตามกฎหมาย

4.1.1.3 ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมาย

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่พบในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมาย ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางนาค่อนข้างขาดความแม่นยำในเรื่องของความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ทำให้ไม่สามารถอธิบายหรือแจ้งข้อกล่าวหาแก่ชาวต่างชาติได้อย่างชัดเจนและทันถ่วงที เป็นผลให้ชาวต่างชาติขาดความเชื่อมั่นว่าสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้อธิบายนั้นถูกต้องหรือไม่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องเสียเวลาในการค้นหาข้อมูลที่ถูกต้องและนำมาอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจอีกครั้ง ยกตัวอย่างกรณี ที่มีชาวพม่าเข้าไปลักขของภายในบ้านแห่งหนึ่งในซอยลาซาล ในการแจ้งข้อหาพนักงานสอบสวนเข้าใจในตัวบทกฎหมายไม่ดีพอจึงแจ้งข้อหาไม่ครบ ทำให้เมื่อส่งสำนวนให้พนักงานอัยการ พนักงานอัยการจึงมีหนังสือแจ้งให้พนักงานสอบสวนแจ้งข้อหาให้ครบถ้วนทำให้ผู้ต้องหาชาวพม่าดังกล่าวคิดว่าเป็นการกลั่นแกล้ง(เพิ่มข้อหา) ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความแม่นยำในตัวบทกฎหมาย และไม่สามารถตอบประชาชนได้เมื่อมีการสอบถาม โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

2) กฎหมายไทยมีหลายมาตรา โดยเฉพาะกฎหมายที่มีโทษทางอาญา ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่บังคับใช้ตามกฎหมาย ตัวเจ้าหน้าที่เองยังขาดความเข้าใจที่ถูกต้อง และการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจเป็นเรื่องยาก

3) เจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เข้าใจขั้นการปฏิบัติในคดีที่มีชาวต่างชาติ เป็นผู้เสียหาย พยาน หรือผู้ต้องหา

4.1.2 ปัญหาด้านการดำเนินงาน

4.1.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการไม่มีนโยบายที่ชัดเจน

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่พบในการศึกษาคครั้งนี้ คือ การไม่มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินคดีหรือดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ ซึ่งอาจเกิดจากการที่ในพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลบางนามีคดีที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติน้อยกว่าคดีของชาวไทย ทำให้ในปัจจุบันสถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่มีนโยบายที่สนับสนุนและรองรับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างกรณี

การส่งตัวผู้ต้องหาที่เป็นชาวต่างชาติไปที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อทำการผลักดันกลับประเทศนั้น ไม่มีการกำหนดว่าจะต้องเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานใดและในการดำเนินการจะต้องใช้งบประมาณจากส่วนใด ทำให้เกิดปัญหาการเกี่ยงกันรับผิดชอบ ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) ผู้บังคับบัญชายังไม่ให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำหรับกรณีที่เป็นคดีของชาวต่างชาติ

2) ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับคดีของชาวต่างชาติตกอยู่กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวนเป็นส่วนใหญ่ฝ่ายเดียว

3) ไม่มีการกำหนดนโยบายเพื่อรองรับชาวต่างชาติในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางนา เช่น การให้ฝ่ายป้องกันปราบปรามลงพื้นที่โรงแรมในพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ชาวต่างชาติเข้าใจจนบรรณนิยมวัฒนธรรมของไทยรวมถึงกฎหมายพื้นฐาน

4.1.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ ความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ยกตัวอย่างคือ สถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่มีการจัดลำดับผู้มาใช้บริการภายในสถานีตำรวจ รวมไปถึงขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับคดีของชาวต่างชาติมีความยุ่งยากกว่าคดีของคนไทย เช่น การสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยานหรือผู้ต้องหาที่ต้องมีล่ามมาช่วยแปลภาษา พนักงานสอบสวนต้องสอบสวนปากคำล่ามเป็นพยานในคดีด้วย ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) ในการสอบสวนปากคำผู้เสียหาย พยานหรือผู้ต้องหาที่ต้องมีล่ามมาช่วยแปลภาษา พนักงานสอบสวนต้องสอบสวนปากคำล่ามเป็นพยานในคดีด้วย ทำให้เกิดความล่าช้า

2) ในการทำคดีเกี่ยวกับชาวต่างชาติ ต้องประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีทูต สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งใช้เวลาดำเนินการนาน

4.1.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ ขั้นตอนการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน เนื่องจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับคดีของชาวต่างชาติมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ทำให้การประสานงานตามขั้นตอนใช้เวลายาวนานกว่าปกติ ในบางครั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควรและบางครั้งการที่ไม่มีการประสานความร่วมมือกับภาคเอกชนและชุมชนก็ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและปัญหา ซึ่งเป็นการเพิ่มงานให้กับตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจภายหลังได้

ยกตัวอย่างเมื่อมีการก่อสร้างอาคารแห่งใหม่ขึ้น ก็จะมีแรงงานต่างชาติกลุ่มใหม่เข้ามา ส่วนใหญ่เป็นชาวพม่ากับชาวกัมพูชา ซึ่งตัวแทนหรือหัวหน้าคนงานควรเข้ามาแจ้งกับเจ้าหน้าที่เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปราม ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางนาทะเลาะวิวาทกันบ่อย นายจ้างไม่ยอมเข้ามาให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ

2) ในการทำคดีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ จะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมักได้รับข้อมูลที่ล่าช้า

3) โรงแรมหรือที่พักที่ให้ชาวต่างชาติเข้ามาพักอาศัยเป็นเวลานาน ไม่ยอมแจ้งแก่เจ้าหน้าที่ถึงความผิดปกติที่เกิดขึ้น เช่น ชาวจีนมาพักอาศัยในโรงแรมเป็นเวลาหลายเดือนโดยมีพฤติกรรมไม่ค่อยออกจากห้องพัก และจะซื้ออาหารแห้งเข้าไปทีละมาก ๆ ซึ่งผิดปกติ ทางโรงแรมควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบเพื่อทำการตรวจสอบ

4.1.3 ปัญหาด้านสถานที่

4.1.3.1 ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยพบว่า สถานตำรวจนครบาลบางนามีพื้นที่ใช้สอยค่อนข้างน้อยและมีการจัดสัดส่วนของแต่ละแผนกได้ไม่ชัดเจนมากนักทำให้บรรยากาศการปฏิบัติงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อก่อนยังไม่มีชาวต่างชาติมากนัก แต่ต่อมาเมื่อมีการไหลบ่าของชาวต่างชาติเข้ามาในพื้นที่ทำให้เกิดความแออัดภายในสถานีตำรวจเพราะชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานไม่ดีเท่าที่ควร ไม่มีการจัดสถานที่หรือป้ายประชาสัมพันธ์สำหรับผู้มาใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ ทำให้ผู้มาใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมานั่งรวมกันทำให้เกิดความแออัดและตึงเครียด ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) ก่อนหน้านี้ชาวต่างชาติในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางนายังมีไม่มากนัก แต่พอมีความเจริญเริ่มออกมาอย่างชานเมือง รวมถึงพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลบางนานั้น ทำให้จำนวนประชากร และชาวต่างชาติโดยเฉพาะแรงงานจากเพื่อนบ้านมีมากขึ้น แต่พื้นที่ตัวสถานีตำรวจมีเท่าเดิมทำให้เกิดความแออัด

2) ไม่มีการกระจายงานออกไปจากตัวสถานีตำรวจ เช่น การรับแจ้งเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ทั่วไป รวมถึงการรับแจ้งเอกสารหาย เมื่อการทำงานทุกอย่างต้องทำภายในตัวสถานีตำรวจทำให้เกิดความแออัด

3) ไม่มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้เป็นระเบียบ ก่อนหน้านี้นี้คดียังไม่มาก ยังพอหาที่จัดเก็บกันได้ แต่ระยะหลังมานี้คดีมากขึ้น แต่ไม่มีการจัดหาสถานที่สำหรับการเก็บเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับคดี

4.1.3.2 ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เอื้อประโยชน์ของสถานที่

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานที่ภายในสถานีตำรวจนครบาลบางนา ไม่เอื้อประโยชน์กับชาวต่างชาติ เช่น ไม่มีจุดบริการสำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ เวลาชาวต่างชาติมาแจ้งความหรือติดต่อสอบถาม ไม่มีป้ายบอกที่เป็นภาษาอังกฤษ ภาษาจีน หรือภาษาอื่น ๆ ทำให้ชาวต่างชาติที่เข้ามาติดต่อหรือรับบริการ ไม่ทราบขั้นตอนและสถานที่ที่ต้องเข้าไปติดต่อ อีกทั้ง สถานีตำรวจนครบาลบางนาอยู่ในซอยลึก ไม่มีป้ายบอกทาง ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมีจำนวนไม่เพียงพอและมีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) สถานีตำรวจนครบาลบางนา ยังไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษ ภาษาพม่า และภาษากัมพูชา ในการแจ้งจุดให้บริการต่าง ๆ หรือห้องน้ำ และลานจอดรถ

2) สถานีตำรวจนครบาลบางนา ได้มีการย้ายมาตั้งอยู่ท้ายซอยศรีนครินทร์60 ซึ่งเป็นซอยลึก แคบ ทำให้ยากต่อการมาใช้บริการ

4.1.4 ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่มีการจัดสรรงบประมาณแยกไว้สำหรับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติที่เป็นสัดส่วน ทำให้ในการทำงานต้องใช้เงินส่วนตัวซึ่งมีอยู่น้อยนิด ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) ต้องใช้งบประมาณส่วนตัวในการทำงาน โดยเฉพาะฝ่ายสอบสวน เวลาต้องสอบสวนปากคำผู้กล่าวหา พยานหรือผู้ต้องหาที่เป็นชาวต่างชาติ จะต้องจัดหาล่ามด้วยตัวเอง และต้องจ้างโดยใช้เงินส่วนตัว

2) สถานีตำรวจนครบาลบางนา ยังไม่มีการจัดงบประมาณในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ

4.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

4.2.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านบุคลากร

4.2.1.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับความสามารถด้านการสื่อสารและภาษา

จากการศึกษานี้พบว่าชาวต่างชาติ ในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางนา ส่วนใหญ่นั้นเป็นชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้แรงงานคือชาวพม่าและกัมพูชา ซึ่งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เกี่ยวกับความสามารถด้านการสื่อสารและภาษา คือ การจ้างผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาพม่าและกัมพูชา แทนการที่จะให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้ภาษาดังกล่าว เนื่องจากตัวเจ้าหน้าที่เอง มีการปรับย้ายตลอดในขณะเดียวกันควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้สะดวกมากขึ้น ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) สถานีตำรวจนครบาลบางนา ควรจ้างบุคคลที่มีความสามารถในการใช้ภาษาพม่าและกัมพูชา มาช่วยเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เงินส่วนตัวในการทำงาน

2) ควรจัดอบรมด้านการใช้ภาษาพม่า กัมพูชา และอังกฤษขั้นพื้นฐานให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา

4.2.1.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เกี่ยวกับความไม่เข้าใจในวัฒนธรรมที่ต่างกัน คือ ต้องมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนามีความรู้และความเข้าใจ ในขณะเดียวกันควรมีมาตรการเชิงรุก กล่าวคือ มีการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่หรือเป็นการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยแก่ชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานหรือเข้าเพื่อท่องเที่ยวชั่วคราว เป็นการลดปัญหาความไม่เข้าใจในวัฒนธรรมที่ต่างกันได้เป็นอย่างดี ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) เนื่องจากในแต่ละปีจะมีการแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการตำรวจ ดังนั้นในทุก ๆ ปี ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่ต่างกันของคนแต่ละชาติ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจและจะได้นำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

2) ควรมีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ประกอบการจำพวกโรงแรมที่พัก ที่ชาวต่างชาติเข้ามาพักอาศัย รวมถึงแคมป์คนงานก่อสร้างต่าง ๆ เกี่ยวกับวัฒนธรรมของไทย ที่ชาวต่างชาติจำเป็นต้องรู้

4.2.1.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมาย

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมาย พบว่า สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติมากขึ้น ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ต่อไปนี้

1) กฎหมายมีการปรับปรุงให้ทันต่อยุคสมัยตลอดเวลา ดังนั้น สถานีตำรวจนครบาลบางนา ควรจัดให้มีการให้ความรู้ เกี่ยวกับตัวกฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

2) ควรจัดให้มีการฝึกและอบรมเกี่ยวกับกฎหมายการใช้กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อป้องกันตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาดและถูกดำเนินคดี

3) ควรจัดการอบรมวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับคดีที่มีชาวต่างชาติ เป็นผู้กล่าวหา พยาน ผู้ต้องหา หรือชาวต่างชาติเสียชีวิต

4.2.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการดำเนินงาน

4.2.2.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการไม่มีนโยบายที่ชัดเจน

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เกี่ยวกับการไม่มีนโยบายที่ชัดเจน เกี่ยวกับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ คือ สถานีตำรวจนครบาลบางนาต้องกำหนดนโยบายและทิศทางของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติให้มีความชัดเจนและมีความเหมาะสมต่อยุคสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์โดยเฉพาะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน พร้อมทั้งผลักดันให้มีการนำนโยบายเหล่านั้นไปปฏิบัติได้อย่างแท้จริง โดยจะต้องมีการหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ เพื่อให้เกิดนโยบายที่เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ต่อไปนี้

1) สถานีตำรวจนครบาลบางนาจะต้องมีการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติภายในสถานีตำรวจนครบาลให้ชัดเจน และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่หันมาใส่ใจกับคดีความของชาวต่างชาติมากขึ้น พร้อมทั้งผลักดันให้นโยบายเหล่านั้นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

4.2.2.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน นั้น จะต้องมีการกำหนดนโยบายที่ใช้สำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ ในการดำเนินงานทุกขั้นตอนให้ถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม และเผยแพร่ออกไปให้ชาวต่างชาติได้รับรู้และเข้าใจมากขึ้น และมีการกำหนดโมเดลของกระบวนการและขั้นตอนในดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานสากลและสามารถใช้ได้กับทุกหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงานและการประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น และลดขั้นตอนในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคดีของชาวต่างชาติให้สั้นลง ในขณะเดียวกันควรมีระบบแจ้งความคืบหน้าของคดีให้กับชาวต่างชาติ เพื่อให้การติดต่อกับชาวต่างชาติเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากขึ้น ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ต่อไปนี้

1) สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรมีการกำหนดนโยบายที่ใช้สำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ และเผยแพร่ออกไปให้ชาวต่างชาติเข้าใจมากขึ้น เพราะบางครั้งชาวต่างชาติก็มีส่วนทำให้การดำเนินงานล่าช้า และจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ๆ ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ดังนั้น อาจต้องกำหนดโมเดลของกระบวนการและขั้นตอนในดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานสากล และสามารถใช้ได้กับทุกหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานและการประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น

2) ควรมีระบบแจ้งความคืบหน้าของคดีให้กับชาวต่างชาติ เพื่อให้การติดต่อเพื่อเข้ามาดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากขึ้น เพื่อให้ชาวต่างชาติรู้ถึงความคืบหน้าและสถานะของคดีชาวต่างชาติจะได้เตรียมตัวเข้ามาติดต่อได้รวดเร็วมากขึ้น โดยไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่คอยตาม นอกจากนี้ ขั้นตอนการดำเนินงานมีความถูกต้องเป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว แต่ส่วนที่ใช้เวลานานอาจต้องมีการจัดการให้รวดเร็วมากขึ้น มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับรู้ และเตรียมพร้อมสำหรับการประสานงานในคดีนั้น ๆ

4.2.2.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่เกี่ยวกับการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชน สถานีตำรวจนครบาลบางนา จำเป็นต้องมีการปรึกษาหารือและประสานความร่วมมือเพื่อนำองค์ความรู้มากำหนดนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติและเพื่อประสานของความร่วมมือในการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องของกฎหมายและการดำเนินการทางคดีที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศโดยอาศัยความร่วมมือกับโรงเรียนนานาชาติหรือโรงแรมใหญ่ ๆ ในพื้นที่ รวมไปถึงการเข้าถึงผู้นำชุมชนเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติหน้าที่ของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจโดยมีการจัดกิจกรรมหรือการสัมมนาร่วมกันในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติของสถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีในการช่วยกันสอดส่องดูแลให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติในพื้นที่ ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจนครบาลควรสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ เพื่อง่ายต่อการประสานงานและการปฏิบัติ เช่น ศาลจังหวัดพระโขนง โรงเรียนนานาชาติ เป็นต้น

4.2.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านสถานที่

4.2.3.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยสถานีตำรวจนครบาลบางนาต้องมีการจัดสถานที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายมีสัดส่วนที่ชัดเจน มีความเป็นระเบียบและมีความเหมาะสม รวมถึงต้องจัดให้สภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีความผ่อนคลาย ไม่คับแคบ แออัดจนเกินไป และควรนำงานรับแจ้งเรื่องทั่วไปและเอกสารหาย ออกไปจากสถานีตำรวจไปยังสถานสำคัญต่าง ๆ เช่น วันหยุด จะไปตั้งจุดให้บริการที่เซ็นทรัลบางนา เป็นต้น ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ที่สรุปได้ต่อไปนี้

1) สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรนำงานรับแจ้งเรื่องทั่วไปและเอกสารหาย ออกไปจากสถานีตำรวจไปยังสถานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น วันหยุด จะไปตั้งจุดให้บริการที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลบางนา

2) ควรดำเนินการจัดซื้อตู้ใส่เอกสารเกี่ยวกับคดี เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการทำงาน และเพื่อลดความแออัด

4.2.3.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับความไม่เอื้อประโยชน์ของสถานที่

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติเกี่ยวกับสถานที่ที่ไม่เอื้อประโยชน์กับชาวต่างชาตินั้น สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรจัดให้มีจุดบริการสำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ และติดป้ายที่เป็นภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาพม่า กัมพูชาและภาษาอังกฤษ บอกจุดให้บริการให้เห็นชัดเจนรวมถึงรายละเอียดขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่าง ๆ ภายในสถานีตำรวจนครบาลบางนาทำให้ชาวต่างชาติที่เข้ามาติดต่อทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนและสถานที่ที่ต้องเข้าไปติดต่อ เป็นการลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกด้วย นอกจากนี้ต้องจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการและเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เพียงพออีกด้วย ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ต่อไปนี้

- 1) สถานีตำรวจนครบาลบางนาจะต้องมีป้ายเป็นภาษาพม่า กัมพูชาและอังกฤษ ในการประชาสัมพันธ์จุดให้บริการรวมถึงขั้นตอนการทำงานให้ชาวต่างชาติที่เข้ามาติดต่อดำเนินงานรู้ขั้นตอนและสถานที่ที่ต้องเข้าไปติดต่อ ไม่ต้องคอยสอบถามเจ้าหน้าที่ทุกระบวนการ
- 2) สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรจัดสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนให้เพียงพอ

4.2.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับงบประมาณ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติด้านงบประมาณนั้น สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรจัดสรรงบประมาณให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานโดยแยกร่างงบประมาณไว้สำหรับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติไว้โดยเฉพาะ การจัดอุปกรณ์สื่อสารและอุปกรณ์แปลภาษาให้กับเจ้าหน้าที่ รวมถึงจัดสรรให้มีงบประมาณสำหรับการอบรมเพิ่มองค์ความรู้ทั้งเรื่องภาษาและกฎหมายให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย และการปรับปรุงสถานีตำรวจนครบาลบางนาให้เหมาะสมกับชาวต่างชาติด้วย รวมถึงงบประมาณในการสืบสวนสอบสวนทางคดี ดังเช่นข้อความสัมภาษณ์ต่อไปนี้

- 1) สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรจัดสรรงบประมาณสำหรับคดีที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ รวมถึงการป้องกันปราบปรามให้เป็นสัดส่วนและเพียงพอ โดยแยกออกมาให้เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ
- 2) สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรมีการประสานงานกับภาครัฐและเอกชน เช่น ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลบางนา โรงเรียนนานาชาติบางกอกพัฒนา โรงแรมเมเปิ้ล ในการขอแบ่งพื้นที่สำหรับทำเป็นจุดรับแจ้งความเอกสารหายหรือลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งเป็นการลดงบประมาณค่าเช่าสถานที่สำหรับเป็นจุดรับแจ้งความเบื้องต้น ส่วนเอกชนก็จะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำอยู่และเป็นการแสดงกำลังทำให้มีความปลอดภัยมากขึ้นอีกด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ผู้วิจัยมุ่งเน้นให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นเครื่องมือในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ตอน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

จากการศึกษาพบปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติในด้านบุคลากร ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ และด้านงบประมาณซึ่งมีผลการสรุปปัญหาและอุปสรรคในแต่ละด้านดังนี้

5.1.1.1 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติที่สำคัญคือ เรื่องของการสื่อสารและภาษา เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา ไม่สามารถสื่อสารติดต่อสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะภาษาพม่า กัมพูชา และอังกฤษส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาเป็นไปด้วยความยากลำบาก อีกทั้งยังไม่มี ความเข้าใจวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของไทย ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจกับชาวต่างชาติ ส่งผลให้เป็นปัญหาในการบริหารจัดการสำหรับผู้บังคับบัญชาและการ

ปฏิบัติงานของตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังขาดความแม่นยำในตัวบทกฎหมายและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติอย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานก่อนให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้ยังทำให้ชาวต่างชาติขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย

5.1.1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการ

ดำเนินงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติเกิดจากสถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ เนื่องจากในอดีตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางนามีชาวต่างชาติเข้ามาในพื้นที่จำนวนไม่มาก ทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่มีการกำหนดนโยบายที่สามารถสนับสนุนและรองรับการดำเนินงานเกี่ยวกับชาวต่างชาติ แต่ในปัจจุบันมีชาวต่างชาติเข้ามาพักอาศัยและทำงานหรือท่องเที่ยวในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางนาเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ประกอบกับขั้นตอนในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาตินั้นยุ่งยากกว่าการดำเนินงานของชาวไทย

5.1.1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสถานที่

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติ คือ การมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานเท่าที่ควร เนื่องจากสถานีตำรวจนครบาลบางนามีขนาดเล็กไม่สามารถจัดสถานที่ทำงานให้เพียงพอและเหมาะสมได้ รวมไปถึงที่พักของเจ้าหน้าที่ตำรวจและลานจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอ ทำให้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความแออัดและน่าเบื่อหน่าย ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและเกิดความตึงเครียด

5.1.1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านงบประมาณ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติ ด้านงบประมาณกล่าว คือ สถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องจัดหาอุปกรณ์ เทคโนโลยี มาใช้ด้วยตัวเองรวมถึงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติบางครั้งต้องใช้งบประมาณส่วนตัว ซึ่งเป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ปฏิบัติ

5.1.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

จากการศึกษาพบปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางนา เนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติ นำมาซึ่งการศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการไหลบ่าของชาวต่างชาติ ทั้งในด้านบุคลากร ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่และด้านงบประมาณ ซึ่งสามารถสรุปแนวทางในแต่ละด้านดังนี้

5.1.2.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบุคลากร

สถานีตำรวจนครบาลบางนาต้องมีการจ้างบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้ภาษาพม่า กัมพูชาและอังกฤษมาช่วยงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติโดยผู้บังคับบัญชาต้องจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ด้านภาษาต่างประเทศพื้นฐานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย พร้อมทั้งจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าใจในวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน และที่สำคัญคือจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการหรือการให้บริการที่ถูกต้องเกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ

5.1.2.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการดำเนินงาน

สถานีตำรวจนครบาลบางนาต้องมีการกำหนดนโยบายและทิศทางของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับสถานการณ์ พร้อมทั้งผลักดันให้มีการนำนโยบายเหล่านั้นไปปฏิบัติ โดยนโยบายที่กำหนดขึ้นนั้นจะต้องมีการปรึกษาหารือหน่วยงานภาครัฐ เอกชนและชุมชนที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตรวจค้นเข้าเมือง สำนักงานเขตบางนา โรงเรียนนานาชาติบางกอกพัฒนาและโรงแรมเมปัล เป็นต้น เพื่อให้เกิดนโยบายที่เหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและมีมาตรฐานที่เป็นสากล นอกจากนี้ยังต้องนำนโยบายนี้เผยแพร่ออกไปให้ชาวต่างชาติในพื้นที่ให้ได้รับรู้และเข้าใจ นอกจากนี้ยังต้องมีการวางระบบการแจ้งความคืบหน้าของคดีหรือการดำเนินงานให้กับชาวต่างชาติ เป็นการการแก้ปัญหาด้านการประสานงานกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติกับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการภายในสถานีตำรวจนครบาลบางนา

5.1.2.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสถานที่

สถานีตำรวจนครบาลบางนาต้องจัดให้สถานที่ในการปฏิบัติงานมีสัดส่วนที่ชัดเจน มีความเป็นระเบียบในแต่ละสายงาน และจัดให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความผ่อนคลาย ลดความอึดอัด โดยนำธรรมชาติ เช่น ไม้ดอก ไม้ประดับ มาตกแต่ง จัดให้มีพื้นที่สำหรับการ

พักผ่อนของเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เช่น การตั้งมุมกาแฟ ในส่วนของการให้บริการชาวต่างชาตินั้น ควรจัดให้มีจุดบริการสำหรับชาวต่างชาติโดยเฉพาะ และมีป้ายกำกับจุดให้บริการและป้ายแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการมารับบริการที่สถานีตำรวจ เวลาชาวต่างชาติมาแจ้งความหรือติดต่อสอบถาม ทำให้ชาวต่างชาติที่เข้ามาติดต่อดำเนินงานทราบถึงขั้นตอนและสถานที่ที่ต้องเข้าไปติดต่อ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นการลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวกับการรับแจ้งเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับคดีและการรับแจ้งเรื่องเอกสารหายต้องนำออกจากตัวสถานีตำรวจโดยอาศัยความร่วมมือกับเซ็นทรัลบางนา ในการตั้งจุดรับแจ้ง หรือสถานที่ราชการอื่น ๆ ในพื้นที่เพื่อลดความแออัดในตัวสถานีตำรวจ

5.1.2.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านงบประมาณ

สถานีตำรวจนครบาลบางนาต้องจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติให้เพียงพอและมีความเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำป้ายบอกจุดให้บริการและคำแนะนำขั้นตอนในการดำเนินการ ๆ การจัดสถานที่ การจัดหาอุปกรณ์สำหรับการทำงาน รวมไปถึงการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศ กฎหมายและวัฒนธรรมที่ต่างกันให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย อีกทั้งควรมีการประสานงานกับภาครัฐและเอกชนในการขอแบ่งพื้นที่สำหรับทำเป็นจุดรับแจ้งความเอกสารหายหรือลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งเป็นการลดงบประมาณค่าเช่าสถานที่สำหรับเป็นจุดรับแจ้งความเบื้องต้น ส่วนเอกชนก็จะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำอยู่และเป็นการแสดงกำลัง ทำให้มีความปลอดภัยมากขึ้น

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้ทุกคน ประกอบกับการขาดความรู้ความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในแต่ละชนชาติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของฉัตรพัฒน์ เอี่ยมทัศน์ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด และพบว่า แต่ละประเทศจัดทำระบบแตกต่างกัน ด้านภาษาและการสื่อสาร ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษได้ นอกจากนี้ยังพบปัญหาเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความแม่นยำในเรื่องของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก ชาวต่างชาติขาดความเชื่อมั่น ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ซึ่งแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาในด้านนี้ ควรเน้นการส่งเสริมด้านภาษาพม่า กัมพูชา และอังกฤษและวัฒนธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเน้นการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติและสร้างความเข้าใจถึงวัฒนธรรมที่แตกต่าง รวมถึงการอบรมการใช้โปรแกรมพีบิกส์ (PIBICS) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่รวบรวมฐานข้อมูลของชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ทั้งนี้การสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมความรู้และทักษะเหล่านี้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะช่วยพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ มีความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในแต่ละชนชาติ อีกทั้งยังมีความเข้าใจในตัวบทกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ และเป็นการนำเทคโนโลยีมาเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังเช่นที่ ฐนิตา อรัณยะนาถ ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคล ซึ่งการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหารหรือพนักงานที่ปฏิบัติงาน ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือแม้แต่การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึง การจัดทำหลักสูตร การฝึกอบรมแก่พนักงาน และทำการประเมินผล 3 ระยะ ตั้งแต่ระยะ การฝึกอบรม หลังฝึกอบรมและการปฏิบัติงานจริง รวมถึงการสร้าง ความตระหนักต่อการ ทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และคุณภาพขององค์กร

อีกทั้งยังสอดคล้องกับสอดคล้องกับสิ่งที่คาร์ท และคาห์น ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรม และประสบการณ์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และตรงกันกับผลการศึกษาของวิทยา ราชแก้ว ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวนกองกำกับการ สืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด และพบว่า ตำรวจฝ่ายสืบสวนกองกำกับการ สืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยการพัฒนาการทำงาน ของเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องจัดให้มีการส่งไปฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติมเพื่อทันกับเหตุการณ์ต่าง ๆ การก่ออาชญากรรมในปัจจุบัน

นอกจากนี้ในเรื่องดังกล่าวยังสอดคล้องกับชาญชัย อาจินสมมาตร ที่ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ได้จัดรูปซึ่งคนจะเรียนรู้ความรู้และทักษะเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมก็คือต้องการให้พนักงานเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในการทำงาน การเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าวทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ประโยชน์ที่ได้จากการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมที่ดีนั้นจะต้องลดเวลาเรียนรู้แต่มีคุณภาพสูง จะต้องสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะต้องหล่อหลอม

เจตคติของพนักงานเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนในกิจกรรมและเพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีกว่า และช่วยเหลือการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน รวมถึงจะต้องเป็นประโยชน์กับตัวพนักงานเองเมื่อพนักงานได้รับความรู้ทักษะใหม่ที่มีประโยชน์จะทำให้พนักงานมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เด่นพงษ์ พลละคร ที่ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของบุคลากรภายในองค์กร โดยจะต้องเน้นให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีขึ้น ส่งให้บุคคลสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ยากขึ้นและมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้นในองค์กรได้

5.2.2 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการ

ดำเนินงาน

จากการศึกษาพบว่าในปัจจุบัน สถานีตำรวจนครบาลบางนา ไม่มีการกำหนดนโยบายที่สนับสนุนหรือรองรับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ ซึ่งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านการดำเนินงานนั้นควรมีการกำหนดนโยบายและทิศทางของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยประสานความร่วมมือและหารือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนในพื้นที่ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งผลักดันให้มีการนำนโยบายเหล่านั้นไปปฏิบัติอย่างจริงจังผ่านผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และผู้บังคับบัญชาควรร้องขอต่อหน่วยงานสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในการนำโปรแกรมพีบิกส์ (PIBICS) มาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาได้ใช้งาน ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ ที่ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีจะต้องเป็นการทำงานที่มีคุณภาพ โดยเป็นการทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม และสอดคล้องกับสมพิศ สุขแสน ที่ได้กล่าวไว้ว่า การที่จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นต้องเน้นที่การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า รวมถึงมีความถูกต้องแม่นยำ และมีการผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ รวมถึงสอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ ที่ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี

อีกทั้งยังสอดคล้องกับโบริติช และบัวโน ที่ได้กล่าวไว้ว่า การให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ชัดเจน โดยจะต้องเน้นในเรื่องของการรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐานรวมถึงการมีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ จอห์น ดี.มิลเลท ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรที่มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องเน้นผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับฮาร์ริงตัน อีเมอร์สัน ที่ได้กล่าวถึงหลักการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องเป็นการ

ทำงานที่เชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ (Record) เป็นหลักฐาน งานสำเร็จทันเวลา มีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง และการดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ฐนิตา อรัณยะนาถ ที่ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินงานและนโยบายเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ องค์กรต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน ซึ่งการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องเน้นองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ได้แก่ การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการกำหนดคุณภาพของงานนั้น ๆ ปริมาณงาน ที่เกิดขึ้นต้องเป็นตามความคาดหวังของหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับความสามารถของบุคคล และเป็นการการทำงานเสร็จโดยใช้เวลาน้อยที่สุด และผลงานที่ดี ซึ่งจะต้องกำหนดระบบและขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนในการประสานงานที่เหมาะสมได้

5.2.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจนครบาลบางนาไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานเท่าที่ควร เนื่องจากตัวสถานีตำรวจมีขนาดเล็ก แออัด ไม่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ นอกจากนี้ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีไม่เพียงพอและไม่มีการจัดการที่ดีอีกทั้งสถานที่ยังไม่เอื้อประโยชน์กับชาวต่างชาติอีกด้วย ซึ่งแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ควรจัดให้สถานที่ในการปฏิบัติงานมีสัดส่วนที่ชัดเจน มีความเป็นระเบียบในแต่ละฝ่าย สร้างสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อให้เพียงพอและจัดให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความผ่อนคลาย ไม่คับแคบ แออัด และตึงเครียดจนเกินไป จัดให้มีส่วนพื้นที่สำหรับการพักผ่อนของเจ้าหน้าที่รวมถึงการแยกส่วนของการรับแจ้งเรื่องทั่วไปและการรับแจ้งเอกสารหาย ไปยังจุดให้บริการอื่นภายนอกสถานีตำรวจนครบาลบางนา เช่น ตั้งจุดให้บริการรับแจ้งเรื่องทั่วไปและเอกสารหายที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลบางนา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตรกร จันทร์สว่าง ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกำลังพลในมณฑลทหารบกที่ 27 และพบว่า สภาพภาพในการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกำลังพล ซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ลักษณะเฉพาะของนโยบายต้องมีการกำหนดนโยบายการบริหารงาน อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบต้องมอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน สภาพแวดล้อมทางกายภาพต้องมีบรรยากาศที่ดี และการจัดการต้องมีการวางแผนงานให้ครบถ้วนเพื่อควบคุมและประสานงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งยังสอดคล้องกับโบว์ดิทซ์ และบัวโน ที่ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมและสถานที่ในการ

ปฏิบัติงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กร คือ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับประสาน กระแสสินธุ์ ที่ได้กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีความสอดคล้องทางกายภาพที่ดี มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับฐนิตา อรัณยนาถ ได้กล่าวไว้ว่า สภาพบรรยากาศในการทำงาน และสภาพแวดล้อมด้านสังคมในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบความปลอดภัย ระบบอาชีวอนามัย ระบบการระบายอากาศ อุณหภูมิและความชื้น และระบบแสงสว่าง ระบบความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการที่พนักงานได้รับ ซึ่งการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีความพอเพียงกับการใช้งานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะมีส่วนช่วยให้การทำงานโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

5.2.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านงบประมาณ

จากการศึกษาพบว่า สถานีตำรวจนครบาลบางนามีปัญหาด้านงบประมาณ ส่งผลให้เกิดปัญหาต่อรายได้ สวัสดิการ และขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงงบประมาณในเรื่องของการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสืบสวน การอำนวยความสะดวก การดำเนินคดีของชาวต่างชาติ และการปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของฉัตรพัฒน์ เอี่ยมทัศน์ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด และพบว่า ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติดมีปัญหาด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอและไม่มีการตั้งงบประมาณเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้การจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้ไม่เป็นไปอย่างเหมาะสมเท่าที่ควร

ทั้งนี้ แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านงบประมาณนั้น ควรจัดสรรงบประมาณให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยจะต้องถูกจัดสรรโดยผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการจัดสรรงบประมาณ โดยจะต้องเป็นการใช้งบประมาณได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับดิน ปรชญาพลฤทธิ์ ที่ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารจัดการที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั้น ก็คือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุและบุคลากรลงอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสวัสดิ์ กาญจนสุวรรณ ที่ได้กล่าวไว้ว่า การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีการใช้ทรัพยากรและเวลาเพียงน้อยนิด มี

การใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผลของงานสามารถบรรลุถึงเป้าประสงค์และมีคุณภาพมากที่สุด

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ ที่ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การทำงานโดยใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างเหมาะสม ซึ่งจะต้องนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด และสอดคล้องกับศิริ ถิธาสนา ที่ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการบริหารเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการวางแผนด้านการงบประมาณ (Budgeting) ที่เหมาะสมเพื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การศึกษา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

5.3.1.1 สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรประชุมหารือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็น ศาลจังหวัดพระโขนง สำนักงานอัยการพระโขนง ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลบางนาโรงแรมเมเปิ้ล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว อย่างจริงจัง เพื่อกำหนดนโยบายที่เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ทั้งในเรื่องของระบบและขั้นตอนในการดำเนินงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการจัดสรรงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ

5.3.1.2 สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติไว้เป็นสารระบบ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ธุรการของแต่ละสายงานเป็นผู้ดำเนินการเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเป็นกรณีตัวอย่าง ซึ่งผลของการจัดทำงานรายนี้จะกลายเป็นคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และใช้ประกอบเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานในคดีที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ พร้อมทั้งสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมรับมือต่อการไหลบ่าของชาวต่างชาติ

5.3.1.3 สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรจัดการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อยคนละ 1 ภาษา เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในแต่ละชนชาติ จัดสัมมนาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่

ตำรวจเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ นอกจากนี้ควรมีการประสานความร่วมมือนำโปรแกรมพีบิกส์ (PIBICS) มาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้งาน

5.3.1.4 สถานีตำรวจนครบาลบางนาควรเพิ่มอัตรากำลังพลให้มากขึ้น โดยจะต้องเป็นกำลังพลที่มีความรู้ความสามารถในด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่างประเทศ เพื่รองรับปริมาณงานจำนวนมากในปัจจุบัน และมีแนวโน้มที่จะมากขึ้นในอนาคต ทั้งนี้จะต้องมีการปรับเปลี่ยนอัตราภายในให้เหมาะสม และพิจารณาคุณสมบัติและคุณสมบัติที่เหมาะสมและตรงต่อความต้องการของสถานีตำรวจนครบาลบางนา และให้มีแนวทางในการเจริญเติบโตทางราชการที่ชัดเจน

5.3.1.5 สถานีตำรวจนครบาลควรมีการสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากปริมาณงานที่มากขึ้น และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ทั้งนี้ การให้ค่าตอบแทนเพิ่มเติมพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการจะสามารถสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติในเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และเป็นข้อมูลที่มีความกระจายตัว เนื่องจากสามารถสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายในสถานีได้

5.3.2.2 ควรศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ เพิ่มเติมในปัจจัยอื่น ๆ ที่ที่ยังไม่ได้ศึกษาในงานวิจัยนี้ อาทิเช่น ด้านอัตรากำลังพล ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านทัศนคติต่อองค์กร ด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น

5.3.2.3 ควรศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีอื่น ๆ เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรค รวมถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละสถานีว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

รายงานการอ้างอิง

หนังสือและเอกสารในหนังสือ

กิตติพันธ์ รุจิรกุล. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2529.

ชาญชัย อาจันสมาจาร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี, 2540.

เด่นพงษ์ พลละคร. การนำความรู้ทางทฤษฎีการบริหารบุคคลไปใช้ปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต, 2551.

ติน ปรัชญาพฤทธิ. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

ทิพาดี เมฆสุวรรณ. การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2538.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์, 2529.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์, 2551.

พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2542.

วิโรจน์ สารรัตนะ. แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ์, 2555.

ศิริ ถิอาสนา. เทคนิคการจัดการคุณภาพแนวใหม่: แนวคิดหลักการสู่การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2557.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2546.

สวัสดิ์ กาญจนสุวรรณ. หลักการบริหารการศึกษา โครงการตำราวิชาการสถาบันราชภัฏเฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ. สงขลา: คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏสงขลา, 2542.

สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ. "สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ." เอกสารคำสอน

นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2553.

สมพิศ สุขแสน. เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2556.

สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา คณะวิทยาการจัดการ, 2544.

สมยศ นาวิการ. ทฤษฎีองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ, 2544.

อรุณ รักธรรม. การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล. กรุงเทพฯ: สุนทรออฟเซต, 2537.

วิทยานิพนธ์และเอกสารการวิจัย

จิตรกร จันทรสว่าง. “การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกำลังพลในมณฑลทหารบกที่ 27.”

เอกสารวิจัย วิทยาลัยการทัพบก, 2560.

ฉัตรพัฒน์ เอี่ยมทัศน์, “ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของข้าราชการตำรวจ

กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด.” การประชุมวิชาการ และเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 3/2558.

ฐนิตา อรัณยนาท. “การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกำลังพล

ในกองการประชุมสำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพอากาศ.” *เอกสารวิจัยส่วนบุคคล กองบัญชาการกองทัพอากาศ วิทยาลัยการทัพบก*, 2560.

ประสาน กระแสสินธุ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการ การพัฒนาสังคม, คณะศิลปศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. “การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่าน

สยามสแควร์.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการ การท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.

วิทยา ราชแก้ว. “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวนกองกำกับการ

การสืบสวนตำรวจภูธร จังหวัดร้อยเอ็ด.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชา อาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม, คณะอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม, มหาวิทยาลัยรังสิต, 2558.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เขตพื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจนครบาลกรุงเทพมหานคร. “สถานีตำรวจนครบาลบางนา.”

สืบค้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2561. <https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1doapjk1Xt5XpsSEKrb9uqqtAwRQ&ll=13.6387168882896%2C100.69968040035803&z=12>

จอห์น ดี.มิลเลท (John D.Millet 1954) อ้างถึงในเว็บไซต์

<http://adcharapan.blogspot.com/2017/12/blog-post.html>, “การบริหารงานด้วยคุณภาพในองค์กร” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2561.

พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ). (ม.ป.ป). 2559. อ้างถึงในเว็บไซต์กระทรวงวัฒนธรรม:

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. “การทำงานเพื่องาน การทำหน้าที่คือการปฏิบัติธรรม.” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561. https://www.mculture.go.th/admindevelop/ewt_news.php?nid=92&filename=index.

พงศธร ชูสุข, “ปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช,” (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, จังหวัดนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง), สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561, http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-8_1565169372.pdf.

วัชร ฐธรรม, 2526. อ้างถึงในเว็บไซต์ sookjai.me. “5 ลักษณะของคนทำงานที่มีประสิทธิภาพ.”

สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2561. <https://sookjai.me/contents/2018>.

เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “แผนปฏิรูปราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. 2561.” สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2561.

<http://royalthaipolice.go.th>.

เว็บไซต์สถานีตำรวจนครบาลบางนา. “ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจนครบาลบางนา.” สืบค้นเมื่อวันที่

9 สิงหาคม 2561. <https://bangnapolice.go.th/>.

เว็บไซต์สถานีตำรวจภูธรดอนสัก, “ความหมายของคำว่า ตำรวจ และ Police”, สืบค้นเมื่อวันที่

7 สิงหาคม 2561. <http://donsak.suratthani.police.go.th/Na1.htm>.

สถิตินักท่องเที่ยว. “กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2561.

http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411.

สมใจ ลักษณะ, 2544 อ้างถึงในเว็บไซต์ “การบริหารงานด้วยคุณภาพในองค์กร.” สืบค้นเมื่อวันที่ 7

สิงหาคม 2561. <http://adcharapan.blogspot.com/2017/12/blog-post.html>.

Katz, Daniel, & Kahn, Robert L. 1978 อ้างถึงในเว็บไซต์ “แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงาน,” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561. [http://sukanrat.blogspot.com](http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html)

[/2012/09/blog-post_804.html](http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html).

Harrington Emerson, 1931 อ้างถึงในเว็บไซต์ “แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ.” สืบค้นเมื่อวันที่ 8

สิงหาคม 2561. [http://adisony.blogspot.com/2012/10/emerson-c-](http://adisony.blogspot.com/2012/10/emerson-c-harrington.html)

[harrington.html](http://adisony.blogspot.com/2012/10/emerson-c-harrington.html).

Nadler & Wiggs, 1987 อ้างถึงใน “แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.” สืบค้นเมื่อ

วันที่ 9 สิงหาคม 2561. <http://www.hrdbridge.com/16925512/km-01->

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ร้อยตำรวจเอก พัฒน์ คล้ายวัฒนะ
วันเดือนปีเกิด	23 สิงหาคม พ.ศ. 2536
ตำแหน่ง	รองสารวัตร (สอบสวน) กองกำกับการ 4 กองบังคับการปราบปราม
ประสบการณ์ทำงาน	ปัจจุบัน – พ.ศ. 2563: รองสารวัตร (สอบสวน) กองกำกับการ 4 กองบังคับการปราบปราม พ.ศ. 2563 – พ.ศ. 2562: รองสารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2559: รองสารวัตร (สอบสวน) สถานีตำรวจนครบาลบางนา