

แนวทางการพัฒนาสถานีดำรงจู่องค์กรสมรรถนะสูง

พิชญ์สินี วงษ์กาวิน¹ เชาวฤทธิ์ เชาวแสงรัตน์² สุภารัตน์ สุดสมบูรณ์³

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสถานีดำรงจู่องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization--HPO) พร้อมนำเสนอแนวคิดและวิธีการพัฒนาสถานีดำรงจู่องค์กรสมรรถนะสูง ผ่านมุมมองตามแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อให้สำนักงานดำรงจู่แห่งชาติสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการสถานีดำรงจู่ตามความเหมาะสมให้เป็นโรงพักเพื่อประชาชน ทั้งนี้ สมรรถนะองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้าสถานีดำรงจู่หรือผู้นำองค์กรต้องเป็นผู้นำที่ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคล วิสัยทัศน์และค่านิยมร่วมกัน เพื่อสร้างพฤติกรรมที่นำไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง

ผลการวิเคราะห์ พบว่า แนวทางการพัฒนาสถานีดำรงจู่องค์กรสมรรถนะสูง ควรดำเนินการตามแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูง โดยพัฒนาขีดความสามารถหลักของสำนักงานดำรงจู่แห่งชาติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award--PMQA 4.0) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านการนำ (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย (4) การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นบุคลากร (6) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ รวมถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของสถานีดำรงจู่เพื่อเป็นองค์กรสมรรถนะสูง เช่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการสร้างสมดุลชีวิตในการทำงาน

คำสำคัญ: ดำรงจู่; องค์กรสมรรถนะสูง; การพัฒนาสถานีดำรงจู่

ประเภทบทความ: บทความวิชาการ

¹ หลักสูตรการจัดการดุสิตบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170, ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: phitsinee.won@rmutr.ac.th

^{2,3} วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Guidelines for Developing Police Stations to High Performance Organization

Phitsinee Wongkawin¹ Chaowalit Chaowsangrat² Sudarat Sudsomboon³

Abstract

This academic article aims to propose guidelines for developing police stations into High Performance Organizations (HPO) along with presenting concepts and methods for developing police stations into high performance organizations through the perspective of the concept of high performance organizations the Royal Thai Police to apply it to improved and developed the management of police stations as appropriate to be a police stations for the people. However, organizational performance depends on the internal and external environment as well as the organizational culture especially the lead of police station or the leader of organization must be a leader that causes in developing the potential in individuals, vision and values to be a behavior that leads to a high performance organization

Findings are as follows: The guidelines for developing police stations into high performance organizations should be implemented according to the concept of a high-performance organization by developing the core capabilities of the Royal Thai Police in accordance with the quality criteria for public sector management (Public Sector Management Quality Award--PMQA 4.0) consists of 7 factors: leadership, strategic planning, service recipients and stakeholders focus, knowledge management, workforce focus, operating systems, and operational results. Including other factors that affect the operation of police stations to become high performance organizations such as effective communication Creating motivation to work and creating work-life balance.

Keywords: Police; High Performance Organization; Police Station Development

Type of Article: Academic Article

¹ Doctor of Management Program in Innovative Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin
96 Moo 3, Phutthamonthon Sai 5 Road, Salaya, Phutthamonthon, Nakhon Pathom 73170, Thailand
Corresponding Author Email: phitsinee.won@rmutr.ac.th

^{2,3} College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

บทนำ

ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ภัยคุกคามและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วและทันสมัย ดังนั้นทุกองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในทุกมิติ เพื่อสร้างศักยภาพและดำเนินการให้เหมาะสมและรองรับกับสถานการณ์ดังกล่าว ในรูปแบบของการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ ซึ่งให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเพิ่มพูนทักษะความรู้ และการนำนวัตกรรมมาใช้บริหารและพัฒนาองค์กร

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายระยะยาวในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องบูรณาการกันเป็นไปตามเป้าหมายว่าด้วยการจัดการยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทย มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน โดยใช้โมเดลประเทศไทย 4.0 เน้นการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยนวัตกรรม อันเป็นกลยุทธ์สำคัญที่องค์กรนำเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมให้เกิดสิ่งใหม่ ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์สูงสุด

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีภารกิจหลักสำคัญ คือ การถวายความปลอดภัยของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ ปกป้องปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร และส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจ ในการขับเคลื่อนภารกิจไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมุ่งพัฒนา การบริหารจัดการศักยภาพองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่พร้อมกับให้ความสำคัญกับข้าราชการตำรวจในทุกระดับให้ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและจริยธรรม เพื่อผลักดันสำนักงานตำรวจแห่งชาติพัฒนาเป็น องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization--HPO) หรือนักวิชาการบางท่านเรียกว่า องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (excellence organization) คือ องค์กรที่ประสบความสำเร็จ มีความสามารถในการรองรับกับสถานะต่าง ๆ และวิเคราะห์ผลกระทบต่อการทำงานจากทุกมิติและความสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Holbeche, 2005) สอดรับกับนโยบายรัฐบาลที่ขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน มีการขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างนวัตกรรมภาครัฐเป็นการยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0 (government 4.0) ที่มีการทำงานเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (open & connected government) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric government) มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย (smart & high performance government) โดยอาศัยปัจจัยหลักสำคัญ คือ การสานพลังทุกภาคส่วน (collaboration) การสร้างนวัตกรรม (innovation) และการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (digitization/digitalization) โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลัก (better governance, happier citizens) สอดคล้องกับ Juito (2011) กล่าวว่า การบริหารองค์กรสมัยใหม่มุ่งสู่การบริหารที่มีคุณภาพ ดีกว่า การบริหารที่ถูกกว่า การบริหารที่เร็วกว่า และการบริการที่พึงพอใจกว่า ซึ่งต้องมีการสร้างนวัตกรรม เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่าเดิม องค์กรสมัยใหม่เป็นองค์กรที่มีนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพ

แวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรสู่ความเป็นเลิศ และองค์กรแห่งกลยุทธ์ ด้วยการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การบริหารในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง ไปจนถึงการวางแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานตรวจสอบถ่วงกันตลอดทาง และจำเป็นต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอย่างครอบคลุมทุกฝ่าย (Charoenwongsak, 2023) และกิจกรรมต่าง ๆ รองรับแผน นโยบายรัฐบาล และตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้วิสัยทัศน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา ซึ่งประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์หลัก 4 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติ ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การอำนวยความสะดวกยุทธธรรมทางอาญา ยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงให้ดีขึ้น และยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย สู่ระบบราชการไทย 4.0

สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ในการทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นการกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความสำเร็จหรือล้มเหลวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่และถ้าหากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้มาก ประชาชนในพื้นที่ย่อมจะได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจ เชื่อถือ ศรัทธาตำรวจมากขึ้น ในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทุกสถานีตำรวจเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ส่วนรวมที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นผู้บริหารหัวหน้าสถานีตำรวจมีส่วนสำคัญในการในการดำเนินการกิจให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องมียุทธศาสตร์การบริหารงานเพื่อนำสถานีตำรวจไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยการใช้เครื่องมือทางการบริหารเพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของสถานีตำรวจและขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและประเมินผลการบริหารงานได้ (Wongsarasri & Chaovalit, 2011)

ในสหรัฐอเมริกาและในอีกหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ได้มีการกำหนดเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ โดยในสหรัฐอเมริกานั้นมีการมอบรางวัลให้กับองค์กรที่สามารถดำเนินงานได้ตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานเหล่านั้น (Malcolm Baldrige National Quality Award--MBNQA) ส่วนในประเทศไทยทางสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติก็ได้มีการนำเกณฑ์ MBNQA มาปรับเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award--TQA) เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับและพัฒนาองค์กรธุรกิจของไทยสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำ ต่อมาทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award--PSMQA) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยราชการใช้ในการประเมินผลตนเองอันจะนำไปสู่การยกระดับการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยถ้าองค์กรใดที่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์เหล่านี้ได้ในระดับที่ดี ย่อมจะเป็นเหมือนกับเครื่องรับรองถึงความเป็นเลิศขององค์กรได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้องค์กรภาครัฐที่มีเป้าหมายเป็นองค์กรสมรรถนะสูงต้องพัฒนาคุณภาพองค์กรโดยใช้เกณฑ์คุณภาพนี้ (Chaovalit, 2013) ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์การประเมิน 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ในเกณฑ์ PMQA 4.0 ทั้ง 7 หมวดนี้ ทุกเกณฑ์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยนำองค์กรไปสู่สถานะขององค์กรสมรรถนะสูงได้

ในการนำเสนอบทความวิชาการครั้งนี้ ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นองค์กรสมรรถนะสูงจากเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยใช้แนวคิดองค์กรสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการสถานีตำรวจในลักษณะการบูรณาการ ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในการให้บริการประชาชนและเพิ่มศักยภาพสถานีตำรวจเป็นองค์กรสมรรถนะสูงต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หลักการบริหารจัดการองค์กร POSDCoRB

กระบวนการบริหารตามแนวคิดของ Gulick and Urwick (1937) เขียนไว้ใน “Papers on the Science of Administration” ในปี ค.ศ. 1937 POSDCoRB ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การบริหารงานบุคลากร (staffing) การอำนวยการ (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงาน (reporting) และการงบประมาณ (budgeting) โดยได้ขยายส่วนสำคัญพื้นฐานที่เรียกว่า The Elements of Management 5 ประการของ Henri Fayol มาปรับปรุงและประยุกต์กับการบริหารงานราชการ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหารสร้างกลไกและโครงสร้างให้กับองค์กรให้ครอบคลุม 7 ประการ ได้แก่ (Wiruchnipawan, 2005)

1. การวางแผน (planning) หมายถึง การวางแผนงานในการดำเนินงาน พร้อมทั้งแนวทางวิธีการดำเนินงาน มีการระบุวัตถุประสงค์ เพื่อให้เป็นไปตามแผนการที่วางไว้
2. การจัดองค์กร (organizing) หมายถึง การจัดรูปโครงสร้างการบริหาร โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ในหน่วยงานให้ชัดเจน พร้อมกับกำหนดลักษณะและวิธีการดำเนินงานในทุกระดับ ซึ่งสัมพันธ์กันตามลำดับชั้นแห่งอำนาจหน้าที่
3. การบริหารงานบุคลากร (staffing) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคคลของหน่วยงาน ได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาการเลื่อนและลดชั้น การให้พ้นจากตำแหน่ง การบำรุงขวัญและเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
4. การอำนวยการ (directing) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการควบคุมการบังคับบัญชาและดูแล การปฏิบัติงาน การมอบหมายงานและติดตามผลการปฏิบัติงานตามคำสั่งนั้น ๆ
5. การประสานงาน (coordinating) หมายถึง การประสานหรือสัมพันธ์หน่วยงาน หรือตำแหน่งต่าง ๆ ภายในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการทำงานซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน แต่ทุกหน่วยงานทำงานประสานกลมกลืนกัน เพื่อวัตถุประสงค์หลักขององค์กร
6. การรายงาน (reporting) หมายถึง การเสนอรายงานถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและสะดวกแก่การประสานงาน สร้างความเข้าใจอันดีร่วมกัน การเสนอรายงานจะต้องมีการบันทึกหลักฐาน มีการวินิจฉัย การประเมินผล และการตรวจสอบเป็นระยะ ๆ
7. การงบประมาณ (budgeting) หมายถึง การจัดทำงานประมาณการเงิน การวางแผนหรือโครงการใช้จ่ายเงิน การบัญชีงบประมาณ การทำบัญชี และการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินหรือตรวจสอบบัญชีโดยรอบคอบและรัดกุม

หลักการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

การนำหลักการบริหาร เครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization--HPO) เป็นเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ที่องค์กรทั่วโลกต่างต้องการที่จะบรรลุ โดยใช้การขับเคลื่อนที่สำคัญ 2 ประการ คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างศักยภาพให้แก่องค์กร โดยสรุปแล้วองค์กรสมรรถนะสูง ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง คือ องค์กรที่มีการออกแบบมาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดีที่สุดโดยจัดวางคนเป็นสิ่งแรก และสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนแก่องค์กร ให้เป็นองค์กรที่มีความสามารถตอบสนองความต้องการของตลาด ด้วยการสร้างความเข้มแข็งของความสามารถภายในองค์กร

2. เป็นองค์กรที่บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นเลิศ และให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรอย่างสินทรัพย์อันมีค่า (de Waal, 2010) มีการออกแบบและการบูรณาการโครงสร้างในการจัดการเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดีที่สุดและเกิดผลดีแก่องค์กรแบบยั่งยืน โดยองค์กรนั้นจะต้องมีการมุ่งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านสติปัญญา และให้ความสำคัญกับทรัพยากรสินทางปัญญา ที่เกิดจากสมาชิกในองค์กรภายใต้เทคโนโลยีระดับสูง ดังนั้นองค์กรสมรรถนะสูงจึงต้องมีขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างทีมงานที่สำคัญในขณะเดียวกันก็มุ่งความสำคัญที่การสอนงาน การประสมประสานของงาน การสร้างทีมงาน การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดทีมงานที่ดีที่สุด (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 2005)

3. เป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเป็นเลิศ คือ องค์กรที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างทันท่วงที

4. เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม คือ องค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์ หรือปรับปรุงพัฒนากระบวนการบริหารและจัดการและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร

5. เป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ในขณะที่พนักงานมีความพึงพอใจและมีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (Blanchard, 2007) เป็นองค์กรที่มีระบบการทำงานที่เป็นเลิศ คือ ทีมงานจะรู้จักลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรเป็นอย่างดี และมีเทคนิคในการแก้ไขปัญหา (Romer, Miller, Haverkamp, Pegelow, & Dempsey, 2007) สามารถปรับตัว รับมือกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี และมีผลงานที่ประสิทธิภาพสูงด้วย

6. เป็นองค์กรที่มีการแก้ไขปัญหาเป็นเลิศ เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา และมีการจัดการในลักษณะสนับสนุนและมอบหมายอำนาจให้บุคลากร (empowerment) และมีความรับผิดชอบ (accountability) ในระดับที่เหมาะสม เป็นองค์กรที่จะบรรลุผลการปฏิบัติงานสูงอย่างยั่งยืนได้ในการปรับปรุงงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ บุคลากรและผู้บริหารต้องทำงานร่วมกันด้วยความผูกพัน เพื่อการบรรลุเป้าหมายการทำงานอย่างเดียวกัน (Appelbaum & Vecchio, 1995)

องค์กรสมรรถนะสูงในภาครัฐนั้น จะรู้จักกันในชื่อของ “การปฏิรูประบบราชการ” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยการปฏิรูประบบราชการนั้นมีเป้าหมายสำคัญ คือ การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนในแง่ของวิธีการคิดตามหลักการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) และแง่ของวิธีการทำงานที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่มีการทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะและสร้างผลงานสูง (high performance) มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award--PMQA 4.0)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พัฒนารอบแนวทางการยกระดับเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการพัฒนาองค์กรไปสู่ “ระบบราชการ 4.0” อันจะนำไปสู่การยกระดับของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award--PMQA 4.0) เป็นเกณฑ์การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการไทย เพื่อนำไปสู่องค์กรภาครัฐที่เป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยมีเป้าหมาย คือ ประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ ประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการบริหารหน่วยงานภาครัฐของผู้บริหารเพื่อแสดงถึงบทบาทการชี้นำและขับเคลื่อนองค์กรให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์มีความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรมทุกระดับมีการติดตามผลการดำเนินการทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และกำหนดเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติเป็นการประเมินวิธีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้องค์กรพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึง ซึ่งมีการวางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำไปสู่กำหนดปัจจัยการให้บริการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เพื่อให้องค์กรมีการกำหนดตัวชี้วัดในการติดตามงานเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการใช้ความรู้ การบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร เพื่อให้ส่วนราชการมีระบบการบริหารจัดการบุคลากรให้มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยมีทักษะในการแก้ไขปัญหา มีความรอบรู้และมีจริยธรรม การสร้างบรรยากาศในการทำงานโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง อันนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ เพื่อให้องค์กรมีการบริหารจัดการกระบวนการเชื่อมโยงกันตั้งแต่ต้นจนจบ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานภาครัฐ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นผลลัพธ์การดำเนินการใน 6 หมวด คือ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและกำกับดูแล ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ

กระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทานคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และมิติด้านการพัฒนาองค์กร และยังใช้เปรียบเทียบกับหน่วยงานภาครัฐอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

“ตำรวจ” ตามที่ระบุในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2544 คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “POLICE” มีพื้นฐานจากคำว่า “Watch Man” หมายถึง ผู้ตรวจตรา ซึ่งถือกำเนิดมาจาก “การจัดระบบตรวจตราและคุ้มครอง” (watch and ward system) ของตำรวจประเทศอังกฤษ พระเจ้าชาร์ลที่ 5 แห่งฝรั่งเศสทรงวิเคราะห์ความหมายของ POLICE แยกเป็นรายตัวอักษรไว้ดังนี้ (Mekmanee, 1976)

P มาจาก Politeness หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อย

O มาจาก Obedience หมายถึง เชื่อฟังคำสั่ง

L มาจาก Legal Knowledge หมายถึง รู้กฎหมาย

I มาจาก Investigation หมายถึง การสืบสวน สอบสวน

C มาจาก Cooperation หมายถึง ความร่วมมือ สามัคคีในหน้าที่

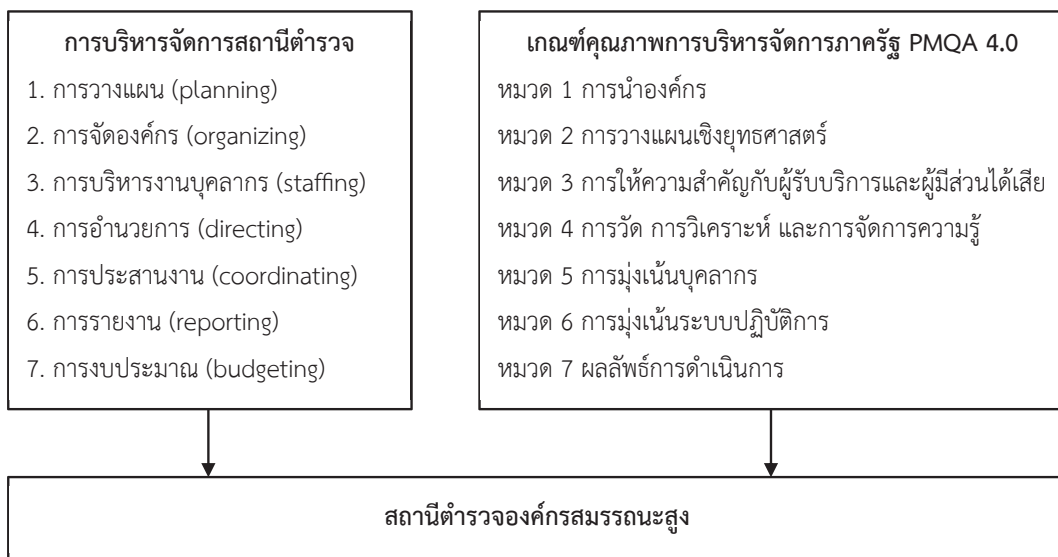
E มาจาก Energy หมายถึง ความเข้มแข็งต่อการทำหน้าที่

“ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” คำในภาษาไทยที่ให้ความหมายของ “ตำรวจ” ได้อย่างเช่นกัน ปรากฏอยู่ในรูปตราแผ่นดินอันเป็นตราหน้าหมวกของตำรวจไทยซึ่งให้ความหมายว่า “ดูแลและรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนพลเมืองของประเทศ”

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 มาตรา 4 “ข้าราชการตำรวจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ ราชการตำรวจโดยได้รับเงินเดือนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีและมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้ (1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ (2) ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น (3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา (4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร (5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของข้าราชการตำรวจหรือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย และ (7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามหน้าที่และอำนาจ ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบในการวิเคราะห์



ภาพ 1 กรอบในการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์

ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 256-2580) เป็นนโยบายและกรอบแนวทางในการบริหาร และการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งทุกหน่วยในสังกัดและข้าราชการตำรวจทุกนายจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” และเป็นส่วนสำคัญ ในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศให้เป็นไปตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ในการพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จากศักยภาพและการประเมิน ความสามารถของสถานีดำรวจตามหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) 7 หมวด นั้นพบว่า

1. การนำองค์กร ภาวะผู้นำในองค์กรหรือภาวะผู้นำของตำรวจ (police leadership) เป็นปัจจัยสำคัญ ต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรตำรวจ Wilson and McLaren (1972) นักวิชาการตำรวจได้ ตั้งข้อสังเกตว่า ผู้นำตำรวจที่เป็นเลิศมีคุณลักษณะดังนี้ คือ จะต้องเป็นผู้มีเชี่ยวชาญสูง สภาพอารมณ์คงที่และมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง เป็นผู้กระตือรือร้นอย่างต่อเนื่อง มีพลังพร้อมที่จะแสวงหาและดึงดูตใจบุคคลอื่นเข้ามา ติดต่อสัมพันธ์ จึงเห็นได้ว่าหัวหน้าสถานีดำรวจมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อประชาชน ชุมชน และสังคม มีความ มุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ด้วยความจริงใจ มีการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาใน ทุกระดับให้มีใจรักการบริการ (service mind) ดังนั้น หัวหน้าสถานีดำรวจต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์งานและมุ่งผลสัมฤทธิ์ คน ใช้อำนาจในการบริหารอย่างเป็นธรรม บริหารจัดการสถานีดำรวจให้มีคุณภาพ มีการสานสัมพันธ์กับชุมชน เพื่อป้องกันปราบปรามอาชญากรรมตลอดจนการให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจและพัฒนาสถานีดำรวจไปสู่เป้าหมายองค์กรสมรรถนะสูง (Piumsombun, 1987)

2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ สถานีดำรงจตุรดาเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติ มีการปรับเปลี่ยนให้ยืดหยุ่นโดยพิจารณาตามความเหมาะสมแต่ละพื้นที่ ทันท่วงทีต่อสถานการณ์ และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ มีความพร้อมให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม มีมาตรฐานระดับสากล มีการเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพแก่ข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรม ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน เพื่อสร้างความเชื่อมโยงตั้งแต่ระดับยุทธศาสตร์สู่การพัฒนาเชิงบูรณาการและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการของสถานีดำรงจตุรดาในการพัฒนาองค์กร ในปีงบประมาณถัดไป

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สถานีดำรงจตุรดาเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด จึงมีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในด้านการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (service quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (communication efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (procedure improvement) ทั้งนี้สถานีดำรงจตุรดาได้ปรับตัวโดยลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อการบริการที่รวดเร็วขึ้น จากการเรียนรู้ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุย จากคำติเตียนและคำเชยชม สื่อสังคมออนไลน์ อันเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ พร้อมกันนี้ได้พัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความเป็นมืออาชีพ ปรับปรุงบุคลิกพื้นฐานและทัศนคติที่ดีมีใจรักการบริการและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานตามพันธกิจ ถวายความปลอดภัยพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ บังคับใช้กฎหมายและอำนวยความยุติธรรมทางอาญาให้แก่ประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของราชอาณาจักร และปฏิบัติการกิจอันเป็นการช่วยเหลือพัฒนาประเทศตามนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ

4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและมีมาตรฐานสากล โดยให้ข้าราชการตำรวจได้รับการเรียนการสอน การฝึกอบรมการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ทันต่อเหตุการณ์เป็นการส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ (knowledge management) มีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ตามแนวคิดองค์กรแห่งความเป็นเลิศของ Blanchard (2007) มีลักษณะสำคัญ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทุกที่ ทุกเวลา (ongoing learning) ในปัจจุบันสถานีดำรงจตุรดา มีการวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้งาน และเข้าถึงง่ายสำหรับข้าราชการตำรวจ ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยตรวจสอบกระบวนการทำงาน เพิ่มความโปร่งใสและไม่ให้เกิดความเสียหายต่อสถานีดำรงจตุรดาและทางราชการ

5. การมุ่งเน้นบุคลากร ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงต้องให้ครอบคลุม 5 ด้าน คือ การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและการคัดเลือก การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และการพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่ข้าราชการตำรวจในสถานีดำรงจตุรดา ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดความรู้สึกรักและพฤติกรรมการทำงาน อันส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ การบริการระดับสถานีดำรงจตุรดาเน้นการให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ สร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชนให้ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว เป็นธรรม

ตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นคุณลักษณะขององค์กรสมรรถนะสูงที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียให้มีมาตรฐานและคุณภาพในการบริการ มีการติดตามและประเมินผลจากประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นตัวชี้วัดสำคัญ

7. ผลการดำเนินการ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ โดยมีกลยุทธ์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จของงานแต่ละด้านทุกระยะ เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำให้สถานีดำรวจบรรลุวิสัยทัศน์องค์กรได้หรือไม่ พบปัญหาและอุปสรรคใด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรม และการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

องค์ประกอบสำคัญที่สถานีดำรวจเป็นองค์กรสมรรถนะสูงต้องเป็นองค์กรที่มีกำลังคนที่มีคุณภาพ มีการพัฒนาศักยภาพองค์กร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พร้อมกับการบริหารจัดการบุคคลของข้าราชการตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Lawler, Mohrman, and Ledford (1998) ว่าพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ คือ ทุนมนุษย์ การพัฒนาศักยภาพองค์กร และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับพนักงานขององค์กร ทั้งในการส่งมอบข้อมูลข่าวสาร ความรู้ อำนาจในการบริหารงานและรางวัลแก่พนักงาน

บทสรุป

แนวทางการพัฒนาสถานีดำรวจสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยใช้เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award-PMQA 4.0) มาประกอบการพัฒนาการปฏิบัติงานให้สถานีดำรวจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งปัจจัยหลักในการสร้างสถานีดำรวจสู่องค์กรสมรรถนะสูง ดังนั้นสถานีดำรวจต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถหลัก เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสภาพแวดล้อม เพื่อเป็นการยกระดับการพัฒนาระบบราชการและพัฒนาคุณภาพของระบบบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งสถานีดำรวจเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมุ่งบริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ด้วยการบริหารจัดการแบบบูรณาการ รวมถึงมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ต้องมีผู้นำหรือหัวหน้าสถานีดำรวจในการนำการปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ร่วมกันนำสถานีดำรวจไปสู่องค์กรสมรรถนะสูงและทันสมัย (smart and high performance organization) ซึ่งเป็นการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาระบบราชการ 4.0 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีการพัฒนาตนเอง โดยการเพิ่มพูนความรู้ เสริมทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ และการมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบราชการ 4.0

2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ รูปแบบ กระบวนการทำงานให้เข้าสภาพแวดล้อม เพื่อความคล่องตัวในกระบวนการทำงาน และควรมีการติดตามการประเมินผลการนำกลยุทธ์คุณภาพการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ เพื่อนำผลไปปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ

3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรปรับรูปแบบการบริหารงานให้เข้ากับยุคประเทศไทย 4.0 คือ เน้นพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งกระจายอำนาจ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสมัยใหม่ในองค์กร เป็นองค์กรสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วน

4. ผู้บังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในทุกระดับควรสร้างแรงจูงใจ โดยการพิจารณาความดี ความชอบ เพิ่มสวัสดิการ สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจมีความก้าวหน้าในอาชีพ มีการรับฟังความคิดเห็น และกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจมีส่วนร่วมทำให้ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติประสบผลสำเร็จ

References

- Appelbaum, S. H., & Vecchio, R. P. (1995). *Managing organizational behaviour: A contemporary perspective*. Dryden.
- Blanchard, K. H. (2007). *Leading at a higher level: Blanchard on leadership and creating high performing organizations*. Financial Times Press.
- Chaovalit, S. (2013). *New public management* (7th ed.). Sematham. [In Thai]
- Charoenwongsak, K. (2023). *8E Efficacy model: Outwin management strategy*. Success Publishing. [In Thai]
- de Waal, A. A. (2010). Performance-driven behavior as the key to improved organizational performance. *Measuring Business Excellence*, 14(1), 79-95.
- Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *Papers on the science of administration*. Institute of Public Administration.
- Holbeche, L. (2005). *The high performance organization: Creating dynamic stability and sustainable success*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Juito, S. (2011). *New innovation management* (2nd ed.). Sukhothai Thammathirat Open University, Office of Academic Affairs. [In Thai]
- Lawler, E. E. III., Mohrman, S. A., Ledford, G. E. Jr. (1998). *Strategies for high performance organizations*. Jossey-Bass.
- Mekmanee, P. (1976). *Police and justice*. Borpit. [in Thai]
- Piumsombun, P. (1987). *Police administration*. Odion Store. [in Thai]
- Romer, L. M., Miller, J. D., Haverkamp, H. C., Pegelow, D. F., & Dempsey, J. A. (2007). Inspiratory muscles do not limit maximal incremental exercise performance in healthy subjects. *Respiratory Physiology & Neurobiology*, 156(3), 353-361.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2005). *Organizational behavior* (9th ed.). John Wiley & Sons.
- Wilson, O. W., & McLaren, R. C. (1972). *Police administration* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Wiruchnipawan, W. (2005). *Management administration and development administration of organs under the constitution and state agencies*. Nititham. [In Thai]
- Wongsarasri, P., & Chaovalit, S. (2011). Approach management of Metropolitan Police Station forward to high performance organization. *Suan Dusit Graduate School Academic Journal*, 7(2), 63-77. [In Thai]