

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาพฤติกรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาศาสนาตำรวจในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน พ.ต.ต. ธนากร คำวรรค์

ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองและการปกครอง)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. จันทนา สุทธิจารี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ควรส่งเสริมและที่ควรแก้ไข เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและแก้ไขพฤติกรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ยังไม่ถูกต้องและชอบธรรม หรือยังไม่เป็นที่ยอมรับของประชาชน ซึ่งในการศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการรวมถึงองค์กรที่ทำงานใกล้ชิดอย่างอัยการและทนายความ และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจที่ได้ข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่เฉพาะเจาะจงจำนวน 200 ราย นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสารงานวิจัยงานเขียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการรวมถึงองค์กรที่ทำงานใกล้ชิดอย่างอัยการและทนายความ เมื่อนำมาวิเคราะห์และใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) พบว่า ผลการศึกษาที่ได้นั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ จากการเก็บข้อมูลพฤติกรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดการเบี่ยงเบนพฤติกรรมไปในทิศทางที่ไม่ถูกต้องนั้น เกิดจากปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ฝังรากลึกอยู่ในระบบราชการนั่นก็คือ “ระบบอุปถัมภ์” ที่สร้างให้เกิดค่านิยมและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมขึ้น เมื่อเข้ามาอยู่ในระบบรับราชการเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ แล้วทำให้คนที่มีความตั้งใจในการทำงานเกิด

ความรู้สึกไม่มีกำลังใจในการทำงาน และเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเมื่อเห็นรุ่นพี่ รุ่นน้อง เพื่อนร่วมรุ่น มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากการวิ่งค้นหาโอกาสเพื่อให้ได้ใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาระดับสูง ผู้มีอำนาจทางการเมือง หรือผู้มีอำนาจอื่นๆ ที่จะสามารถเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองได้ อีกส่วนหนึ่งเกิดจากโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเองที่มีปัญหาทั้งในเรื่องของการจัดการงบประมาณที่ไม่เพียงพอในการทำงาน และการจัดการด้านกำลังคน สวัสดิการและเงินเดือนที่น้อยเมื่อเทียบกับหน่วยงานด้านความยุติธรรมอื่นๆ หรือการกำหนดนโยบายมาจากผู้บริหารระดับสูงจากส่วนกลางที่ยึดติดกับสถิติการจับกุมเป็นหลัก โดยที่ไม่ได้ดูปัญหาและความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่เอื้อให้เกิดพฤติกรรมการใช้อำนาจโดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และกลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นว่าปัญหาจากพฤติกรรมองค์กรเหล่านี้ของตำรวจนั้นไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่เท่านั้น แต่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรทั้งหมดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขณะที่ในส่วนของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่นำมาสำรวจนั้นพบว่าส่วนใหญ่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประพฤติตนไปในทิศทางที่ไม่ถูกต้อง ไม่มีความยุติธรรม ไม่มีคุณธรรม และมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่เหมาะสมที่สุดคือการเลือกปฏิบัติ ระบบอุปถัมภ์ และการใช้ระบบเส้นสายในการทำงาน

ในส่วนของแนวทางการแก้ไข เพื่อแก้ไขพฤติกรรมองค์กรที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมนั้น ควรเริ่มต้นให้มีการปฏิรูปโครงสร้างการบริหารองค์กรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติการปฏิรูปให้มีเอกภาพในการคิดและตัดสินใจเองทั้งหมด ไม่ว่าจะเรื่องการแต่งตั้งโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาขึ้นเงินเดือน โดยตัดไม่ให้การเมืองเข้าแทรกแซงหรือตัดไม่ให้มีขั้วอำนาจอื่นเข้ามาแทรกแซงได้ มีความชัดเจนในการบริหารงาน โดยเฉพาะเรื่องงบประมาณ การแต่งตั้งโยกย้าย การเลื่อนขั้น เรื่องตำแหน่ง พิจารณาให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ปรับปรุงสายการบังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติทั้งระบบให้สั้นลงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับพฤติกรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดพฤติกรรมไปในทิศทางที่ดีและควรส่งเสริม นั่นคือ การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องผ่านหลักสูตรที่มีความยากลำบากต่างๆ มาร่วมกันนั้น เป็นการฝึกความอดทนอดกลั้นและเกิดความรักกันในพวกพ้องทำให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีลักษณะของงานที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม โดยควรมีการปลูกฝังและเน้นย้ำในเรื่องของคุณธรรมควบคู่ไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาต่อการปฏิรูปองค์กรตำรวจ ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงโครงสร้าง การบริหารงานของตำรวจทั้งในเรื่องของงบประมาณ สวัสดิการและเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปรับเปลี่ยนระเบียบข้อบังคับในการแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น ให้โปร่งใส ให้มีความเจริญก้าวหน้าตาม สายงานและระยะเวลาในการทำงาน เพื่อลดปัญหาการวิ่งเต้นในการแต่งตั้งโยกย้ายที่จะก่อให้เกิด ผลประโยชน์ต่างตอบแทนอีกในอนาคต



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Problems of the Police Organizational Behavior in Public Service Rendering: A Case Study of Police Station in Mueang Chiang Mai District

Author Pol.Maj. Tanakorn Kamwarat

Degree Master of Arts (Political Science)

Advisor Lecturer Dr. Jantana Suttijaree

ABSTRACT

This study aimed to analyze police organizational behavior that should be promoted in order to seek the way to improve and adjust the police organizational behavior which is wrong, unjust or unacceptable. This study was a qualitative research. Data were collected from in-depth interviews with police officers at both the administrative and practitioner levels, as well as related organizations, such as prosecutors and lawyers. Moreover, this was a survey research by collecting data from 200 people who used services of the police in Mueang Chiang Mai District, by non-specific random sampling. In addition, research documents and works related to problems occurring from the police performance were studied. Results of the study were concluded as follows.

Data received from the in-depth interviews with the police at both administrative and practitioner levels, as well as the related organizations were analyzed and examined by triangulation method. Similar results were found; the most important factor affecting the malpractice of the police was said to be the bureaucratic system, or “Patronage system” . It built improper values and behaviors in the bureaucratic system. People who concentrate on their work lose encouragement. Moreover, there was a change in behavior when they saw their seniors or juniors progressions because they tried to achieve their goals by finding a chance to be intimate with the superiors, political authorities or other authorities that are in a position to benefit them. Another factor was the administrative structure of the Royal Thai Police concerning problems about budget management, not enough

budget for work. Furthermore, there were problems with human resources, such as low social welfare and salary compared with other organizations. The policies were also specified by the chief executive from the central organization which mainly held onto the arrest statistics. However, problems and appropriateness of each area were overlooked. Those were factors that supported the malpractice and abuse of power of the police. Samples agreed that problems from organizational behavior were not only occurring in the police in Mueang Chiang Mai District, but also all of the organizations under the Royal Thai Police office. In terms of opinion of people towards organizational behavior of the police, it was found that the majority of them had encountered police who had committed malpractice, were unfair, and lacked of morals. They agreed that the most inappropriate behaviors of the police were the discrimination, patronage system, and the way that they abuse their influence in their jobs.

In terms of solutions, an administrative reformation of the Royal Thai Police was recommended. The organization should have unity to think and make decisions by itself in every case: nomination, relocation, promotion, and consideration on salary rates. The interference of politician and other authorities should be prevented. Clarity in administration should be made, especially on budget, nomination, relocation, promotion, and consideration of proper salary rates. Furthermore, the whole chain of the command system of Thai Royal Police should be adjusted to be shorter and more effective.

In terms of the organizational behaviors of the police that help encourage them in a good direction and need to be promoted were that the police have to pass difficult programs or activities to create patience, harmony and love among their groups and organizations. This was a factor that leads them to succeed in their work, which requires teamwork. They should also be cultivated and emphasized on virtue.

Suggestions from the study on police organizational reformation were as follows. The administrative structure should be improved in terms of budget, welfare, and salary of the police. Furthermore, policies for nomination and promotion should be made clear. Police officers should progress according to their expertise and working experience in order to decrease problems from the patronage system.