

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย สามารถสรุปเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท (Role Theory)
 - 1.1 ความหมายของบทบาท
 - 1.2 ประเภทของบทบาท
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การสาธารณะ
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การสาธารณะ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การสาธารณะ
3. รูปแบบองค์การ
 - 3.1 องค์การแบบเรียบง่าย (The Simple Structure)
 - 3.2 องค์การระบบราชการแบบเครื่องจักร (The Machine Bureaucracy)
 - 3.3 องค์การระบบราชการแบบวิชาชีพ (The Professional Bureaucracy)
 - 3.4 องค์การแบบสาขา (The Divisionalized Form)
 - 3.5 องค์การแบบโครงการ (The Adhocracy หรือ The Project Structure)
4. องค์ความรู้เกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การตำรวจ
 - 4.1 ความสำคัญ
 - 4.2 หลักการสำคัญ
5. แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมของตำรวจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท (Role Theory)

เพื่อให้การดำเนินการศึกษาวิจัยที่ชัดเจนและเข้าใจอย่างกว้างขวางจึงต้องศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและ โครงสร้าง เพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมและบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำหน้าที่ระดับข้อพิพาท ความหมายและแนวคิด คำว่า บทบาท (Role)

ความหมายของบทบาท

คำว่า “บทบาท” ได้มีหน่วยงานและนักวิชาการให้ไว้หลายลักษณะพอจะประมวลได้ดังนี้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท หมายถึง การทำ

หน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทพ่อแม่ บทบาทครู หรือหน้าที่ ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท หมายถึง หน้าที่หรือพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลกระทำ

พจนานุกรมคอลลิנס ให้คำจำกัดความหมายของบทบาทไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. บทบาทการแสดงที่แสดงโดยผู้แสดงหญิงหรือชาย
2. บทบาททางจิตวิทยาที่บุคคลแสดงตามกฎเกณฑ์ของสังคม ด้วยอิทธิพลของความคาดหวัง

ของบุคคลที่คิดว่าเหมาะสม

3. บทบาทที่เป็นหน้าที่ปกติ ซึ่งองค์กรเป็นผู้กำหนดให้

มีด (Mead. 1950 : 273) อธิบายว่า บทบาท คือ กระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของตนเอง และเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของสถานบันหนึ่ง

มอร์แกน (Morgan. 1951 : 395) ให้ความหมายว่า บทบาท คือ รูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลซึ่งอยู่ในตำแหน่งทางสังคมจะปฏิบัติ

ยัง และแมคค (Young and Mack. 1959 : 158) ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท คือ หน้าที่ของฐานะตำแหน่งเมื่อบุคคลหนึ่งได้ดำรงตำแหน่งใด สิ่งที่ติดตามมากับตำแหน่งคือ การที่จะต้องปฏิบัติสัมพันธ์ (Interaction) กับตำแหน่งอื่น ๆ ภายในกลุ่มทั้งที่สูงกว่าและต่ำกว่า สิ่งที่ตามมากับตำแหน่งอันเป็นเครื่องกำหนดสำหรับการดำรงตำแหน่งนั้น เรียกว่า บทบาท

คิง และมอร์แกน (King and Morgan. 1975 : 594) คือ “บทบาทเป็นรูปแบบพฤติกรรมซึ่งคาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งทางสังคมจะปฏิบัติ”

โคเฮน (Cohen. 1979 : 117) ได้อธิบายว่า บทบาทเป็นพฤติกรรมที่ถูกคาดหวัง โดยผู้อื่นที่จะให้ผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งปฏิบัติ โดยยึดบทบาทเป็นมาตรการในการตรวจสอบที่จะให้เห็นว่าบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้นจะปฏิบัติอย่างไร ภายในขอบเขตของฐานะของตน

กรีนเบิร์ก และบารอน (Greenberg and Baron. 1993 : 278) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทไว้ว่า บทบาทเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกตามบริบทของสังคมนั้น

รู และไบยาส (Rue and Byars. 2000 : 450) กล่าวว่า “บทบาท” (Role) เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่มีการจัดระเบียบซึ่งเกี่ยวข้องกับงานใดงานหนึ่ง

ลิวินสัน (Levinson. 2000 : 11) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ คือ

1. บทบาท หมายถึง บรรทัดฐาน (Norm) ความคาดหวังข้อห้ามความรับผิดชอบซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดไว้ บทบาทตามความหมายนี้ คำนึงถึงตัวบุคคลน้อยที่สุด แต่มุ่งไปที่การชี้หน้าที่อันควรกระทำ

2. บทบาท หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งที่จะคิด และทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

3. บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่มีจะกระทำโดยให้สัมพันธ์กับโครงสร้างของสังคมหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แนวทางอันบุคคลที่พึงกระทำเมื่อตนดำรงตำแหน่งนั้น ๆ นั่นเอง ดังนั้นบทบาทจึงเป็นความคาดหวังทางการกระทำว่า ในสถานภาพหนึ่ง ๆ บุคคลควรมีบทบาทเช่นไร โดยมีการเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญ เพื่อให้ทราบว่า แต่ละบุคคลจะต้องแสดงบทบาทเช่นไร ซึ่งการเรียนรู้บทบาทนี้จะเกิดจากการเลียนแบบอย่างและการสังเกตจากบุคคลที่เรายึดถือ เพื่อจะนำมาเป็นแบบอย่างของบทบาทของตน ที่จะแสดงต่อผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมที่ตนเองต้องการ แต่ทั้งนี้การเสนอภาพของตนเองหรือการแสดงบทบาทและการสวมบทบาทนี้ อาจจะสอดคล้องหรือขัดแย้งกับความคาดหวังของสังคมก็ได้กล่าวโดยสรุปแล้ว บทบาทหมายถึง แบบแผนพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่และสิทธิ ซึ่งผูกพันอยู่กับสภาพหรือฐานะตำแหน่งทางสังคม โดยที่สังคมจะกำหนดหรือคาดหวังบทบาทและบุคคลในแต่ละสถานภาพ หรือฐานะตำแหน่งไว้เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในสถานภาพ หรือตำแหน่งนั้น ๆ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ธนาพร คล้ายกัน (2541 : 9) ให้ความหมายว่า บทบาทเป็นการกระทำ หรือแบบแผนของพฤติกรรมต่าง ๆ ตามสิทธิ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของสถานภาพทางสังคมของบุคคล

จักรรัช ธีระกุล (2542 : 45) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมอันเกี่ยวข้องกับสถานภาพหรือตำแหน่งทางสังคมบทบาทเป็นความเคลื่อนไหวของสถานภาพหรือหน้าที่ตามสถานภาพนั่นเอง (Role is Dynamic Aspect of Status) บทบาทกับสถานภาพเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ควบคู่กันคือ เมื่อมีสถานภาพเช่นไรก็จะต้องมีบทบาทตามนั้น เช่น มีสถานภาพเป็นอาจารย์มีบทบาทในการอบรมสั่งสอน มีสถานภาพเป็นตำรวจมีบทบาทในการรักษาความสงบเรียบร้อย

สนธยา พลศรี (2542 : 52) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง หน้าที่ของบุคคลตามสถานภาพหรือตำแหน่งฐานะที่ตนดำรงอยู่ บทบาทจึงเป็นกลไกอย่างหนึ่งของสังคมที่ทำให้คนที่อยู่ร่วมกันสามารถสร้างระบบความสัมพันธ์ต่อกันได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

วันเพ็ญ พวงพันธ์บุตร (2542 : 61) ให้ความหมายว่า บทบาท คือ การปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งหรือตามสถานภาพของแต่ละบุคคล

บัญญัติ คชเสนีย์ (2544 : 14) ให้ความเห็นว่า บทบาท หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่แสดงออกมาตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ ซึ่งการแสดงออกของบทบาทนั้น จะขึ้นอยู่กับตำแหน่ง และจะต้องเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับด้วย

พินิจ เพ็ชรคารา (2545 : 10) ให้ความหมายถึงบทบาท คือ พฤติกรรมการแสดงออกตามสถานภาพของแต่ละบุคคล ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 355) ได้ให้ความหมายคำว่า “บทบาท” (Role) คือ รูปแบบของพฤติกรรมที่คาดหวังของสมาชิก ซึ่งมีตำแหน่งเฉพาะภายในกลุ่มผู้บริหาร ได้กำหนดบทบาทต่าง ๆ ในองค์การ ประกอบด้วย

1. บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal)
2. บทบาทเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร (Information)
3. บทบาทการตัดสินใจในกลุ่มงานที่มีขนาดเล็ก สมาชิกอาจแสดงบทบาทคล้ายคลึงกัน

บทบาทบางบทบาทอาจถูกมอบหมายอย่างเป็นทางการ โดยองค์การ เช่น บทบาทนักวิเคราะห์ข้อมูล บทบาทที่ปรึกษาทั่วไป และบทบาทนักบริการบัญชี แต่สมาชิกจะได้รับบทบาทไม่เป็นการเพิ่มเติมอีกตามอิทธิพลของผลการปฏิบัติงานจากกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของบทบาท คือ การทำตามตามบท การทำตามบท โดยปริยายหมายความว่า การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 602)

สมคิด บางโม (2546 : 252) ได้อธิบายว่าบทบาท (Role) คือ ความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งในสิ่งที่อยากให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติทั้งเรื่องส่วนตัวและการทำงาน

ชาญวิทย์ เสถลภูมิ (2555 : 18 - 20) ได้กล่าวไว้ว่า คำหนึ่งที่มักใช้ในความหมายที่ใกล้เคียงกับคำว่า “บทบาท” ก็คือ “สถานภาพ” (Status) ซึ่งหมายถึงตำแหน่งของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม ซึ่งที่จริงแล้วเป็นมีความหมายที่แตกต่างจากคำว่าบทบาท (Role) เพราะบทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลถือว่าเป็นเช่นนั้น มีพฤติกรรมบางอย่างที่พึงกระทำ รวมทั้งถูกคาดหวังจากบุคคลอื่นว่าต้องกระทำด้วยการที่ต้อง “สวมบทบาท” นั้น ๆ มีผลให้ต้องมีการกระทำ การแสดงออกบางอย่างไปตามบทบาทในสังคมที่ตนสวมอยู่นั้น ผู้บริโภคนเพศชาย (บทบาทของความเป็นผู้ชายในสังคม) ย่อมเลือกดื่มใช้บริโภคน้ำดื่มที่มีภาพลักษณ์เป็นชาย และไม่ยอมใช้สินค้ายี่ห้อที่มีภาพลักษณ์เป็นของเพศหญิง หรืออ่อนนุ่ม อ่อนไหว หวาน แสดงออกถึงอารมณ์ หรือผู้สูงอายุก็จะตระหนักถึงบทบาทการเป็นผู้สูงอายุที่จะไม่เลือกสวมใส่เสื้อผ้าที่แบบเดียวกับวัยรุ่น หรือยอมโกรกผมสีตามสมัยนิยม แต่อย่างไรก็ตามบ่อยครั้งที่บทบาท (Role) เป็นสิ่งที่มักไปควบคู่กับสถานภาพ โดยที่บทบาทคือ สิ่งที่ถูกคาดหวังการแสดงออกของผู้ที่มีสถานภาพนั้น ๆ นั่นเอง อีกประการหนึ่งการมี “บทบาท” แตกต่างจากการมี “หน้าที่” เพราะการแสดง พฤติกรรมตามบทบาทเป็นสิ่งที่ไม่ได้มีการระบุแจ้งไว้อย่างชัดเจน

เหมือนการมีหน้าที่ แต่เป็นเพียงการแสดงพฤติกรรมตามที่บุคคลนั้น ๆ เลือกที่จะแสดงตามที่เขาเห็นว่าเหมาะสมสมควรหรือเป็นไปตามความคาดหวังของครอบครัวหรือสังคม

บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามหน้าที่และสิทธิของตนตามสถานภาพของตน สถานภาพคือ ตำแหน่ง ส่วนบทบาท คือ การกระทำตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ สถานภาพและบทบาทมักจะเป็นของคู่กัน ซึ่งเมื่อมีสถานภาพจะต้อง มีบทบาทด้วย เช่น นายคำกับนางสาวขาวแต่งงานกัน นายคำเป็นสามี นางสาวขาวเป็นภรรยา ความเป็นสามีของนายคำและความเป็นภรรยา ของนางขาวถือว่าเป็นสถานภาพ คือ ตำแหน่งทางสังคม นายคำ จะต้องปฏิบัติหน้าที่สามี เป็นต้นว่า ประกอบอาชีพการงาน หาเงินมาเลี้ยงดูครอบครัว จะต้องรัก ซื่อสัตย์ต่อนางขาวผู้เป็นภรรยา จะต้องให้ความคุ้มครองดูแลนางขาวผู้เป็นภรรยา ให้มีความสุขกาย สบายใจ นางขาวผู้เป็นภรรยาก็จะต้องปฏิบัติหน้าที่ความเป็นภรรยา ด้วยการซื่อสัตย์ต่อนายคำผู้สามี ดูแลทุกข์สุขของนายคำผู้สามีให้มีความสุขกาย สบายใจ ฯลฯ การปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้ เรียกว่า บทบาท การที่บุคคลมีบทบาทต่อสังคมและปฏิบัติตามหน้าที่ที่สังคมยอมรับ มีความสำคัญเป็นอันมาก เพราะทำให้การจัดระเบียบสังคมดีขึ้น เป็นการควบคุมสังคมให้เป็นระเบียบ ถ้าคนไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ ตามบทบาทของตนในสังคมให้สมกับสถานภาพที่ได้รับ ก็จะทำให้สังคมเสียระเบียบ ทำให้เกิดปัญหาและความยุ่งยากให้แก่สังคม

ความสำคัญของบทบาทในสังคมบทบาท เป็นสิ่งสำคัญที่กำหนดแนวทางให้บุคคลแสดง ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการแสดงพฤติกรรมในสังคม ในแต่ละสถานการณ์การแสดงออกของบุคคลมักต้องเป็นไปตาม บทบาทไม่ว่าเขาจะพึงพอใจที่จะแสดงหรือไม่ก็ตาม เช่น บทบาทของหัวหน้าที่ต้องมีการทักทาย ให้กำลังใจลูกน้อง บทบาทของผู้ปกครองที่ต้องการว่ากล่าวสั่งสอนลูกเมื่อเขาทำผิด บทบาทของพนักงานขายในร้านค้าที่ต้องทักทายลูกค้าด้วยอัธยาศัยที่ดีและพร้อมที่จะให้บริการ ฯลฯ และโดยอันที่จริงแล้ว ในสังคมที่เป็นอยู่เรามากัดสินบุคคลตามบทบาทของเขาถือตัดสินว่าเขาทำหน้าที่ตามบทบาทนั้น ๆ ได้ดีเพียงพอหรือไม่ หรือการแสดงบทบาทของเขาเป็นที่พึงพอใจแก่สังคมหรือไม่

รุจา ภูไพบูลย์ (2555 : 25) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ดังนี้ บทบาท หมายถึง กลุ่มของพฤติกรรมที่แสดงออกตามความคาดหวังของสังคม ตามสถานภาพของกลุ่มบุคคลนั้น ๆ หรือการปฏิบัติตามบทบาทของบุคคล บทบาทจะถูกนำมาใช้เพื่อสิ่งต่าง ๆ ที่ถูกตนและบุคคลอื่นกระทำ

สุชา จันทรเอน และสุรางค์ จันทรเอน (2555 : 41) อธิบายถึงความหมายของบทบาทไว้ว่า บทบาทที่ใกล้เคียงกับสถานภาพมาก บทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลในสถานภาพต่าง ๆ พึงกระทำ นั่นคือเมื่อสังคมกำหนดสิทธิและหน้าที่ให้สถานภาพโดยอย่างไรแล้ว บุคคลในสถานภาพนั้น ๆ จะต้องประพฤติหรือปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดไว้

โสภา ชูพิกุลชัย (2555 : 8) กล่าวว่า บทบาท คือ ลักษณะความคาดหวังที่บุคคลอื่นให้คนหนึ่งกระทำ เพื่อให้เครื่องมือวินิจฉัยตำแหน่งฐานะของคนคนนั้น

ขบวน พลตรี (2556 : 22) บทบาท คือ แบบแผนพฤติกรรมเกี่ยวเนื่องกับสถานภาพหรือตำแหน่งทางสังคม บทบาทเป็นการเคลื่อนไหวของสถานภาพ หรือหน้าที่ตามสถานภาพนั่นเอง จากความจำกัดความข้างต้น บทบาท คือ หน้าที่ที่บุคคลต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ได้รับทางสังคม และต้องแสดงออกตามความคาดหวังของสังคม แต่ในขณะเดียวกันทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา วัฒนธรรมและจิตวิทยา มีความเห็นว่าบทบาทเป็นเครื่องมือสำคัญในการวิเคราะห์สังคมศาสตร์

ชุต จิตพิทักษ์ (2556 : 61) มีความเห็นว่าบทบาทอาจพิจารณาได้ 2 ความหมาย คือ

1. พิจารณาในโครงการ โครงสร้างทางสังคม บทบาท หมายถึง ตำแหน่งทางสังคมที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ ซึ่งแสดงลักษณะ โดยคุณสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น
2. พิจารณาในโครงการการกระทำต่อกันหรือปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาทจึงหมายถึง ผลสืบเนื่องที่มีแบบแผนของการกระทำเกิดการเรียนรู้ของบุคคลที่อยู่ในสถานภาพการปฏิสัมพันธ์นั้น

วรลณี วิริยานันต์ (2556 : 31) ได้ให้ความหมายของบทบาทเพิ่มเติมว่า บทบาทที่แสดงออกจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับกระบวนการทางสังคม (Socialization) เพราะถ้าการคาดหวังในบทบาทของทุกฝ่ายไม่ตรงกันย่อมทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นมาได้ ผู้สวมบทบาทจึงต้องตระหนักถึงปัจจัยต่อไปนี้ในการสวมบทบาทในสังคมที่มีประสิทธิภาพ

- 1) ความเข้าใจในบทบาทที่ตนต้องแสดงหรือปฏิบัติ
- 2) ประสิทธิภาพของผู้ที่ต้องแสดงบทบาท

บุคลิกของผู้แสดงบทบาทนั้น จากคำจำกัดความข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การแสดงบทบาทที่ประสบผลสำเร็จต้องมีพื้นฐานความรู้ ประสิทธิภาพ ค่านิยม และแรงจูงใจของบุคคลประกอบ บทบาทหน้าที่ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเป็นบุคคลและเปรียบได้เสมือน “บท” ของตัวละครที่กำหนดให้ผู้แสดงในละครเรื่องนั้น ๆ เป็นตัว (ละคร) อะไร มีบทบาทต้องแสดงอย่างไร ถ้าแสดงผิดบทบาทหรือไม่สมบทก็อาจถูกเปลี่ยนตัวไม่ให้แสดงไปเลยในความหมายเช่นนี้ “บทบาท” ก็คือ การกระทำต่าง ๆ ที่ “บท” กำหนดไว้ให้ผู้แสดงต้องทำตราบใดที่อยู่ใน “บท” นั้น

สงวนศรี วิรัชชัย (2556 : 21 - 24) กล่าวว่าถ้าพิจารณาให้ลึกซึ้งจะพบบทบาทอยู่ 5 ลักษณะ คือ

1. บทบาทตามที่กำหนด หมายถึง บทบาทที่สังคม กลุ่ม หรือองค์การกำหนดไว้ว่าเป็นรูปแบบของพฤติกรรมประจำตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม กลุ่ม หรือองค์การนั้น ๆ

2. บทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง หมายถึง บทบาทหรือรูปแบบของพฤติกรรมที่ผู้เกี่ยวข้องคาดหวังว่าผู้อยู่ในตำแหน่งจะถือปฏิบัติ

3. บทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลผู้อยู่ในตำแหน่ง คิดและเชื่อว่าเป็นบทบาทของตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่

4. บทบาทที่ปฏิบัติจริง หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติหรือแสดงออกมาให้เห็น ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง

5. บทบาทที่ผู้อื่นรับรู้ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ผู้อื่นได้รับทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติบทบาทของผู้อยู่ในตำแหน่ง ซึ่งมักจะมีการเลือกรับรู้และรับรู้ที่ผิดไปจากความเป็นจริงได้

สุพัตรา สุภาพ (2556 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า บทบาท คือ การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ซึ่งมนุษย์แต่ละคนจะมีหลายบทบาท และแต่ละบทบาทจะมีความสมบูรณ์หรือสมดุลกันพอควร นอกจากนี้ยังได้กล่าวไว้ว่า บทบาทจะกำหนดความรับผิดชอบของงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของบทบาท

เบอร์โล (Berlo. 1966 : 153 ; อ้างถึงใน ยงยศ ชื่อสัตย์คมสัน. 2544 : 19 - 20) ได้จำแนกการแสดงบทบาทของบุคคลไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. บทบาทตามอุดมคติหรือบทบาทที่กำหนดไว้ (Role Prescription) เป็นบทบาทที่สังคมกำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องทำอะไรบ้าง เช่น เป็นครูต้องมีความรู้ มีจริยธรรม เป็นคนดีสมกับคำว่าปูชนียบุคคล เป็นต้น

2. บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Role Description) เป็นบทบาทที่บุคคลได้ปฏิบัติจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้น เช่น ครูต้องส่งใบลาล่วงหน้า เมื่อได้รับอนุญาตจึงหยุดได้ เป็นต้น

3. บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) เป็นบทบาทที่ถูกคาดหวังจากบุคคลอื่นว่าตนสมควรจะปฏิบัติอย่างไรในบทบาทนั้น เช่น คาดหวังว่าครูเป็นผู้นำทางประชาธิปไตย สามารถปลูกฝังความเป็นประชาธิปไตยให้นักเรียน เป็นต้น

บรูม และเซเลนิก (Broom and Selenick. 1974 : 34 ; อ้างถึงใน ณรงค์ศักดิ์ พิทักษ์ตันสกุล. 2545 : 11) ได้จำแนกบทบาทออกเป็น

1. บทบาทตามอุดมคติ (Ideal Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีตัวบทกฎหมาย ระเบียบ กำหนดให้กระทำกิจกรรมในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ

2. บทบาทที่เป็นจริง (Performed Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงซึ่งจะขึ้นกับการสังเคราะห์จากความเชื่อความหวังการรับรู้และประสบการณ์ของผู้ที่เข้ามาดำรงตำแหน่ง ทั้งยังต้องพิจารณาถึงความกดดัน ชีตจำกัดและโอกาสในแต่ละสังคม ในระยะเวลานั้น ๆ ด้วย

3. บทบาทที่ควรปฏิบัติ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่ง เชื่อหรือหวังว่า ควรกระทำตามตำแหน่งที่ได้รับ แต่ยังไม่ได้กระทำ ซึ่งอาจจะไม่เหมือนกับบทบาทในอุดมคติ (ไม่มีอยู่ในระเบียบ, กฎหมาย) และบทบาทที่กระทำจริง นอกจากนี้บทบาทที่ควรกระทำยังขึ้นกับความแตกต่างขององค์กรความคิดนึก ประสบการณ์และการรับรู้ของผู้ดำรงตำแหน่งแต่ละคนด้วย

ลินตัน (Linton. 1936 : 70 ; อ้างถึงใน ขงยศ ชื่อสัตย์คมสัน. 2544 : 18) ได้อธิบายว่า ลักษณะพื้นฐานเรื่องสถานภาพและบทบาทของสถานภาพนั้น เป็นเพราะสังคมตั้งอยู่บนรากฐานของการปฏิบัติตอบโต้ของคนในสังคมนั้น (Reciprocal Behavior) ถ้าหากคนไม่มีการกระทำตอบโต้แล้ว แนวคิดในเรื่องฐานะตำแหน่งและบทบาทจะไม่เกิดขึ้นและตำแหน่งหรือสถานภาพเป็นผู้กำหนดบทบาท ผู้ที่มีตำแหน่งจะปฏิบัติหน้าที่ได้สมบทบาทหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง เช่น บุคลิกภาพของผู้สวมบทบาท ลักษณะของสังคมตลอดจนขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมนั้นด้วย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2556 : 39) ได้สรุปแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. บทบาทที่เป็นจริง (Actual Role) เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง ซึ่งอาจจะ เป็นบทบาทหน้าที่ที่สังคมคาดหวัง หรือบทบาทที่ตนคาดหวัง หรืออาจไม่เป็นบทบาทที่ตนเอง หรือสังคมคาดหวังก็ได้

2. บทบาทตามความคาดหวัง (Expected Role) เป็นบทบาทหน้าที่ผู้อื่นคาดหวังว่า เจ้าของควรมีบทบาทเช่นไร

3. บทบาทตามลักษณะการรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทหน้าที่เจ้าของสถานภาพ รับรู้ว่าตนเองควรมีบทบาทเช่นไร

สงวนศรี วิรัชชัย (2556 : 21 - 24) กล่าวว่าถ้าพิจารณาให้ลึกซึ้งจะพบบทบาทอยู่ 5 ลักษณะ คือ

1. บทบาทตามที่กำหนด หมายถึง บทบาทที่สังคม กลุ่ม หรือองค์กรกำหนดไว้ว่าเป็น รูปแบบของพฤติกรรมประจำตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม กลุ่ม หรือองค์กรนั้น ๆ

2. บทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง หมายถึง บทบาทหรือรูปแบบของพฤติกรรมที่ผู้เกี่ยวข้อง คาดหวังว่าผู้อยู่ในตำแหน่งจะถือปฏิบัติ

3. บทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคล ผู้อยู่ในตำแหน่ง คิดและเชื่อว่าเป็นบทบาทของตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่

4. บทบาทที่ปฏิบัติจริง หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติหรือแสดงออกมา ให้เห็น ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง

5. บทบาทที่ผู้อื่นรับรู้ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ผู้อื่นได้รับทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติ บทบาทของผู้ที่อยู่ในตำแหน่ง ซึ่งมักจะมีการเลืกรับรู้และรับรู้ที่ผิดไปจากความเป็นจริงได้

ทิตยา สุวรรณะชญ (2552 : ไม่มีปรากฏเลขหน้า) ได้แสดงความคิดในเรื่องนี้ไว้ว่า บทบาทเป็นลักษณะพฤติกรรมที่กำหนดโดยฐานะตำแหน่ง และยังได้แบ่งหน้าที่ออกเป็น “บทบาทตามอุดมคติ” (Ideal Role) หรือบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่งทางสังคมควรปฏิบัติ และ “บทบาทที่เป็นจริง” โดยกล่าวว่า “บทบาทที่ปฏิบัติจริง” นี้เป็นผลรวมของ บทบาทตามอุดมคติ บุคลิกภาพของผู้ดำรงตำแหน่ง อารมณ์ขณะแสดงบทบาทและอุปกรณ์ของผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอยู่และปฏิกริยาของผู้ที่เกี่ยวข้อง

จากที่กล่าวมานี้ พอจะสรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามหน้าที่ตำแหน่งตามสถานภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ถ้าตำแหน่งหรือสถานภาพเปลี่ยนไป บทบาทก็เปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้นตำแหน่งและสถานภาพกับการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งและสถานภาพ จึงควบคู่กันเสมอ

การแสดงบทบาทของบุคคลนั้น ต้องเข้าใจความหมายของบทบาท 4 ประการ ได้แก่

1. ความคาดหวังในบทบาท (Role-expectation) คือ บทบาทที่มีอยู่ระบบสังคมเป็น บทบาทที่บุคคลในสังคมคาดหวังให้บุคคลอื่นปฏิบัติอยู่เมื่อดำรงตำแหน่งอยู่ในสังคม
2. การรับรู้บทบาท (Role-precipitation) คือ การที่บุคคลมองเห็นหรือคาดหวังว่าตนเองควรจะมีบทบาทเช่นไร ซึ่งอาจจะสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมหรือไม่ก็ได้
3. บทบาทของพฤติกรรมที่ปฏิบัติจริง (Actual Behavior) ของบุคคลซึ่งอยู่ในสถานะทางอาชีพหรือการเงิน (Zanden and Vander. 2000 : 47)
4. การยอมรับบทบาท (Role-acceptation) คือการที่บุคคลปฏิบัติตามความคิด โดยผ่านกระบวนการของบทบาททั้ง 3 ที่กล่าวมาแล้ว

ทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การสาธารณะ

ในการนำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การสาธารณะในที่นี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อย 3 หัวข้อ ดังนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การสาธารณะ และองค์ความรู้เกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การตรวจ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การสาธารณะ

ก่อนอื่นผู้วิจัยจะขอเสนอความหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การ นักรัฐประศาสนศาสตร์หลาย ๆ ท่าน ได้ให้คำนิยามของคำว่า องค์การ ที่แตกต่างกันหรือไม่เหมือนกันทีเดียว ดังนี้ (พิทยา บวรวัฒนา. 2541 : 2 - 5)

เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (Chester Barnard) กล่าวว่า องค์กร หมายถึง ระบบที่มีเจตนาจะประสานการกระทำของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป องค์กรอย่างเป็นทางการ หมายถึง การร่วมมือระหว่างคนที่เกิดขึ้นโดยเจตนาและมีจุดมุ่งหมาย

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) เป็นที่ยกย่องของนักวิชาการส่วนมาก ว่าเป็นปรมาจารย์ทางทฤษฎีองค์กร ได้เสนอความคิดรูปแบบการจัดองค์กรแบบระบบราชการในอุดมคติ (Ideal-type Bureaucracy) และได้ให้คำนิยามคำว่าองค์กรไว้ว่า หมายถึง ระบบของการกระทำเฉพาะเจาะจงที่มีจุดมุ่งหมาย และมีลักษณะต่อเนื่อง (A System of Continuous Purposive Activity of a Specific Kind)

ริชาร์ด ฮอลล์ (Richard Hall) คิดว่าคำนิยามดังกล่าวสั้นเกินไป จึงได้อำนาจนิยามของกลุ่มการร่วมมือ (หรือการรวมตัวของคนเป็นหมู่คณะ) (Cooperate Group) ของแมกซ์ เวเบอร์ มาอธิบายความหมายขององค์กร กลุ่มการร่วมมือ หมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมแบบหนึ่ง ซึ่งได้วางกฎเกณฑ์ไว้สำหรับการเข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่ม และมีสมาชิกบางคนในกลุ่มนั้นทำหน้าที่เป็นหัวหน้าและฝ่ายบริหาร ซึ่งคอยดูแลให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้ จากคำอธิบายเกี่ยวกับกลุ่มการร่วมมือดังกล่าว ริชาร์ด ฮอลล์ได้แยกองค์ประกอบขององค์กรไว้หกประการประกอบด้วย

ประการแรก องค์กรประกอบด้วย ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคน

ประการสอง องค์กรประกอบไปด้วย พรหมแดนที่แยกสมาชิกองค์กรออกจากคนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร

ประการสาม องค์กรประกอบด้วย ระเบียบกฎเกณฑ์ ซึ่งมีสมาชิกองค์กรกลุ่มหนึ่งทำหน้าที่ดูแลให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามกฎเกณฑ์นั้น ๆ

ประการสี่ องค์กรมีการจัดระเบียบความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์กร และมีการจัดโครงสร้างองค์กรขึ้น เช่น มีการแบ่งงานกันทำระหว่างสมาชิก มีการกำหนดหลักเกณฑ์ว่าใครมีอำนาจเหนือใคร หรือมีลำดับชั้นของอำนาจ

ประการห้า ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรมีลักษณะเป็นแบบสมาคม (Associative) มากกว่าที่จะเป็นแบบชุมชน (Communal) เหมือนเช่นที่เป็นอยู่ในครอบครัว

ประการหก การทำงานขององค์กรดำเนินการไปแบบต่อเนื่องและมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งการทำงานขององค์กรอาจดำเนินไปหลายชั่วอายุคนก็ได้ และมีสมาชิกเข้าออกตลอดระยะเวลาดังกล่าว

เอ็ดเวิร์ด กรอส และเอมิไท อิติซอ (Edward Gross และ Amitai Etzioni) อธิบายว่า องค์กร หมายถึง หน่วยทางสังคมหรือการรวมกลุ่มของมนุษย์ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อบรรลุเป้าหมายเฉพาะบางประการ ตัวอย่างองค์กร ได้แก่ บริษัท (Corporations) กองทหาร โรงเรียน โรงพยาบาล โบสถ์ และคุก องค์กรมีลักษณะที่สำคัญ กล่าวคือ

ประการแรก มีการจัดองค์การ เช่น การแบ่งงานกันทำ การจัดสรรอำนาจและการแบ่งความรับผิดชอบ

ประการสอง องค์การต้องมีศูนย์อำนาจ ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมประสานการทำงานของสมาชิกองค์การให้มุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ประการสาม องค์การจะทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานบุคคล โดยทำการโยกย้ายสมาชิกขององค์การที่ทำงานไม่ได้ผลดี และนำเอาคนที่เก่งกว่ามาทำหน้าที่แทน

จากลักษณะสามประการนี้ กรอส และอิชิโอะนิ จึงได้กล่าวว่า คำว่า องค์การ นั้นไม่ได้หมายถึง การรวมกลุ่มของมนุษย์ในทุกรูปแบบ เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน ชนเผ่า เป็นต้น

ในพจนานุกรมทางรัฐประศาสนศาสตร์ของ Ralph C. Chandler และ Jack C. Plano ได้ให้ความหมายขององค์การไว้ว่า หมายถึง กลุ่มคนซึ่งใช้การออกแบบโครงสร้างเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายบางสิ่งบางอย่างของกลุ่ม (A Goal - seeking Group of Individual Who Use a Structure Designed to Help Achieve Its Objectives)

ริชาร์ด สก็อตต์ (W. Richard Scott) นักสังคมวิทยาด้านองค์การ ได้ให้ความเห็นว่า องค์การเป็นคำที่สามารถนิยามได้สามแบบ ถ้ามององค์การในฐานะเป็นระบบที่สมเหตุสมผล (Rational System) องค์การ หมายถึง การรวมกลุ่ม (Collectivity) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุเป้าหมายบางสิ่งบางอย่างที่เฉพาะเจาะจง และเป็นการรวมกลุ่มที่มีโครงสร้างทางสังคมที่เป็นทางการค่อนข้างสูง ถ้ามององค์การในฐานะเป็นระบบธรรมชาติ (Natural System) องค์การ หมายถึง การรวมกลุ่มซึ่งโครงสร้างอย่างเป็นทางการหรือเป้าหมายทางการนั้น และถ้ามององค์การในฐานะระบบเปิด (Open System) องค์การ หมายถึง การจับมือกันระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งพยายามเจรจาตกลงกัน เพื่อแสวงหาเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

สตีเฟน พี. روبบินส์ (Stephen P. Robbins) นักวิชาการท่านสุดท้ายให้ความเห็นว่า องค์การหมายถึง การทำงานร่วมกัน (Collective Activities) ระหว่างสองคนขึ้นไป เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันบางประการที่ได้มีการวางแผนการประสานงานไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยมีคุณลักษณะขององค์การ ดังนี้

1. การวางแผน การประสานงาน เป็นหลักประกันว่าสมาชิกขององค์การจะทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืน และไม่เกิดการงานซ้ำซ้อนขึ้น
2. สมาชิกขององค์การมีกิจกรรมการทำงานของตนอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทำงานแปดโมงเช้าถึงสี่โมงเย็น
3. โครงสร้างอย่างเป็นทางการ องค์การมีการแบ่งงานและมอบหมายงานให้แก่สมาชิกองค์การทำ การมีลำดับชั้น หมายถึง การที่มีสมาชิกองค์การคนหนึ่งคุมการทำงานของลูกน้อง

4. เป้าหมายบางสิ่งบางอย่าง เป้าหมายขององค์กรมักเป็นเป้าหมายที่คน ๆ เดียวไม่สามารถทำได้ หรือถ้าทำได้ก็ทำด้วยความยากลำบากยิ่ง จึงเกิดความจำเป็นที่คนหลายคนต้องมาจับมือร่วมกันทานในองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว

ในองค์กรบางองค์กร การแบ่งงานกันรับผิดชอบจำเป็นต้องเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาภายหลัง ซึ่งจะต้องมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ไว้ชัดเจน เพราะต้องอาศัยคนที่มีความสามารถเฉพาะ ความไม่เสมอภาคระหว่างตำแหน่งจึงเกิดขึ้นในองค์กร ขนาดใหญ่ เกิดลำดับชั้นของหน้าที่หรือที่เรียกว่าลำดับชั้นของอำนาจ (Hierarchy of Authority) กลายเป็นส่วนประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของโครงสร้างองค์กรควบคู่กับการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor)

ส่วนองค์กรสาธารณะนั้นเป็นองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่แตกต่างจากองค์กรรูปแบบอื่น โดยมีลักษณะที่สำคัญดังนี้ คือ (พิทยา บวรวัฒนา. 2541 : 6 - 7)

1. องค์กรสาธารณะที่ทำหน้าที่บริการต่อประชาชน โดยตรง (Distributive Public Organizations) เช่น กระทรวงสาธารณสุขให้บริการด้านการสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการให้บริการการศึกษา กรมตำรวจป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและจัดระบบการจราจร การไฟฟ้านครหลวงจ่ายกระแสไฟฟ้าให้คนกรุงเทพมหานคร การประปาส่วนภูมิภาคจัดบริการน้ำประปาแก่คนไทย บางส่วนที่อยู่ส่วนภูมิภาค การรถไฟแห่งประเทศไทยให้บริการแก่ผู้โดยสารและการขนส่งสินค้า กองทัพอากาศทำหน้าที่ป้องกันประเทศตลอดจนการสงคราม ทกม. ทำหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยในกรุงเทพมหานคร กรมทางหลวงเป็นองค์กรหนึ่งซึ่งทำหน้าที่ในการสร้างถนน องค์กรสวนสัตว์จัดสถานที่พักผ่อนให้กับประชาชน การทางพิเศษแห่งประเทศไทยจัดการบริหารทางด่วนต่าง ๆ

2. องค์กรสาธารณะที่ทำหน้าที่ดูแลและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ของประชาชนในสังคม (Regulative Public Organizations) เช่น การควบคุมธุรกิจการค้าต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยเอกชน การควบคุมความประพฤติของประชาชน โดยทั่วไปแล้ว รัฐจะมีการออกกฎหมาย ระเบียบแบบแผนมากมายเพื่อดูแลควบคุมประชาชน เช่น ในประเทศไทยมีประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายอาญาเป็นหลักในการควบคุมความประพฤติของประชาชน การจัดบริการสินค้าต่าง ๆ โดยเอกชนเพื่อนำมาเสนอขายต่อประชาชนนั้น ถูกหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบควบคุมดูแลกำกับให้บริษัทเอกชนเหล่านั้นปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ได้วางไว้ เนื่องจากว่ากิจกรรมของประชาชนในสังคมมีมากมาย ดังนั้น รัฐจึงออกกฎหมายไว้อย่างกว้างขวางและมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ มากมายรับผิดชอบ เช่น เอกชนที่ทำธุรกิจด้านโรงแรม รัฐได้ออก พ.ร.บ. โรงแรม พ.ศ. 2479 กำหนดกฎเกณฑ์การดำเนินธุรกิจโรงแรม ตลอดจนมอบหมายให้ข้าราชการมีอำนาจและหน้าที่ในการดูแลให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมเป็นไปตามกฎหมายด้วย

3. องค์กรสาธารณะที่ทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรของบุคคลและกลุ่มบุคคลในสังคมเสียใหม่ (Redistributive Public Organizations) บางครั้งการดำเนินงานขององค์กรสาธารณะมีวัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมของประเทศ เช่น ในประเทศที่มีคนยากจนจำนวนมาก รัฐอาจมีนโยบายเก็บภาษีรายได้ ที่ดิน ทรัพย์สินต่างๆ จากคนรวยในอัตราที่สูงเพื่อนำเงินที่เก็บได้มากระจายให้กับ คนยากจนในประเทศไทย องค์กรในลักษณะนี้ ได้แก่ สำนักงานปฏิรูปที่ดินทำหน้าที่จัดหาที่ดินเพื่อจัดสรรให้กับเกษตรกรที่ยากจน การที่คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีนโยบายบางประการ ในการส่งเสริมอุตสาหกรรมบางประเภท ทำให้อุตสาหกรรมบางประเภทดังกล่าวก้าวหน้าเจริญเติบโตขึ้น และมีผลเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศในที่สุด และองค์กรสาธารณะที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น การไฟฟ้านครหลวงดำเนินการเก็บค่าบริการในอัตราก้าวหน้า คือ ใครใช้มากเกินขอบเขตที่ทางการกำหนดไว้ จะต้องเสียอัตราต่อหน่วยเพิ่มขึ้นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรสาธารณะ

ในการพิจารณาถึงลักษณะของ โครงสร้างองค์กร โดยทั่วไปว่าจะป็นรูปแบบใดนั้น เราจะพิจารณาถึงลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ (พิทยา บวรวัฒนา. 2541 : 89 - 102)

1. ความสลับซับซ้อนของโครงสร้างองค์กร (Complexity)

ความสลับซับซ้อนของ โครงสร้างองค์กร หมายถึง ระดับความแตกต่าง (Differentiation) ที่ปรากฏอยู่ใน โครงสร้างองค์กร ความแตกต่างดังกล่าวมี 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความแตกต่างตามแนวนอน (Horizontal Differentiation) หมายถึง ความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างหน่วยงานย่อย (Units) ตามแนวนอนในด้านลักษณะพื้นฐานของสมาชิก ลักษณะของงานที่ทำ การศึกษาและการฝึกอบรมของสมาชิก แสดงออกได้ 2 ลักษณะ

1.1.1 ลักษณะของความหลากหลายในความเชี่ยวชาญพิเศษในการทำงาน (Job Specialization) เหตุที่องค์กรยังนิยมแบ่งงานให้คนที่มีความชำนาญพิเศษทำ เป็นเพราะการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) มีประโยชน์หลายประการ คือ

ประการแรก การแบ่งงานเช่นนั้นเป็นวิธีเดียวที่จะทำให้องค์กรทำงานที่สลับซับซ้อนได้สำเร็จ

ประการสอง คน ๆ เดียวมีข้อจำกัดในการเรียนรู้งานที่ต้องใช้ความรู้ที่ก้าวหน้าหลาย ๆ อย่าง

ประการสาม การนำเอาคนที่มีความรู้เฉพาะเรื่องไปทำงานที่ไม่อาศัยความรู้มากนัก ย่อมเป็นการใช้ทรัพยากรแบบไม่มีประสิทธิภาพ

ประการสี่ การแบ่งงานกันทำ ทำให้คนสามารถพัฒนาทักษะในการทำงานนั้น ๆ สูงขึ้น เพราะมีประสบการณ์

1.1.2 ลักษณะของความหลากหลายของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Departmentation) เป็นวิธีการที่องค์กรใช้เพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีความแตกต่างกันในแนวนอน หลักการจัดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีอยู่ 6 หลัก คือ

- 1) ใช้จำนวนลูกจ้างหารด้วยจำนวนหัวหน้างานเป็นหลักว่าแต่ละกลุ่ม (หรือหน่วยงาน) ตามแนวนอนขององค์กรควรประกอบด้วยคนกี่คน วิธีนี้ง่าย รวดเร็ว และยุติธรรม แต่ในทางปฏิบัติต้องคำนึงถึงเหตุผลด้วยเพราะบางกลุ่ม (หน่วยงาน) อาจสำคัญกว่ากลุ่มอื่น (หน่วยงานอื่น)
- 2) แบ่งตามหน้าที่ (Function) เช่น แบ่งองค์กรเป็นฝ่ายตลาด วิจัย ประชาสัมพันธ์ เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับแยกผู้เชี่ยวชาญออกเป็นหมวดหมู่
- 3) แบ่งตามบริการหรือสินค้า (Service of Product) เช่น บริษัทยนตรกิจ แบ่งการขายเป็นแผนก Citroen, BMW เป็นวิธีแบ่งที่เหมาะสมสำหรับกรณีที่บริการ และสินค้าเปลี่ยนแปลง รวดเร็วและหลากหลาย
- 4) แบ่งตามลูกค้า (Client) เช่น องค์กรทหารผ่านศึก เหมาะสำหรับองค์กรที่ต้องการให้บริการกลุ่มลูกค้าใด โดยเฉพาะให้รวดเร็ว
- 5) แบ่งตามสถานที่ตั้ง (Geography) เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลในท้องถิ่น เพื่อจะได้ตัดสินใจได้เหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่น ๆ
- 6) แบ่งตามกระบวนการ (Process) เมื่อลูกค้าหรือสินค้าจำเป็นต้องผ่านขั้นตอนหลายหน่วยงาน

1.2 ความแตกต่างตามแนวตั้ง (Vertical Differentiation) หมายถึง ความลึกของโครงสร้างหรือจำนวนระดับ (Levels) ในลำดับชั้น (Hierarchy) อาจกล่าวได้ว่าความแตกต่างตามแนวตั้ง เกิดจากความจำเป็นที่ต้องประสานงานกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (หรือหน่วยงานย่อย) ต่าง ๆ ตามแนวนอนขององค์กร การทำงานของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำเป็นต้องอาศัยหัวหน้า ซึ่งจะคอยดูแล ให้งานที่กลุ่มของตนทำนั้น สอดคล้องกับงานของกลุ่มอื่นๆ ด้วย และตรงกับเป้าหมายส่วนรวมขององค์กร

องค์กรสององค์กรที่มีจำนวนสมาชิกเท่ากัน ไม่จำเป็นต้องมีระดับของความแตกต่างตามแนวตั้งเท่ากันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขอบข่ายการควบคุมลูกน้องที่ลูกพี่มีอยู่ สมมุติว่ามีองค์กร 2 องค์กร องค์กร ก. ลูกพี่มีขอบข่ายการควบคุมเท่ากับ 4 ส่วนองค์กร ข. ลูกพี่มีขอบข่ายการควบคุมเท่ากับ 8 จะพบว่าองค์กร ก. จะมีโครงสร้างสูง เพราะมีระดับ 7 ระดับ ส่วนองค์กร ข. จะมีโครงสร้างเตี้ยกว่า ก. เพราะมีระดับ 5 ระดับ และทั้งองค์กร ก. และ ข. ต่างก็มีจำนวนลูกน้องระดับล่างสุดเท่ากัน คือ 4,096

ระดับองค์การ	องค์การ ก.	องค์การ ข.
	สมาชิกแต่ละระดับ	
	ขอบข่ายการควบคุมสมมติ	ขอบข่ายการควบคุมสมมติ
	เท่ากับ 4	เท่ากับ 8
1	1	1
2	4	8
3	16	64
4	64	512
5	256	4,096
6	1,024	-
7	4,096	-
	สมาชิกองค์การ = 4,096 ฝ่ายจัดการ = 1,396 (ระดับ 1 - 6)	สมาชิกองค์การ = 4,096 ฝ่ายจัดการ = 585 (ระดับ 1 - 4)

ภาพประกอบ 2 ความแตกต่างตามแนวตั้งและขอบข่ายการควบคุม

1.3 การกระจายในลักษณะที่ตั้ง (Spatial Dispersion or Differentiation) ความสลับซับซ้อนขององค์การจากการกระจายลักษณะที่ตั้ง เกิดได้ 2 ลักษณะ

1.3.1 การกระจายที่ตั้งในเรื่องความแตกต่างตามแนวนอน เช่น โรงงานรถยนต์มีฝ่ายขายและฝ่ายผลิต องค์การที่มีฝ่ายขายและฝ่ายผลิตตั้งอยู่ในเมืองเดียวกัน จะมีความสลับซับซ้อนน้อยกว่าองค์การที่มีฝ่ายขายและฝ่ายผลิตตั้งอยู่คนละเมือง

1.3.2 การกระจายที่ตั้งในเรื่องความแตกต่างตามแนวตั้ง เช่น องค์การที่รวมสมาชิกทุกระดับ ฝ่ายจัดการ ฝ่าย Middle Management ฯลฯ อยู่ที่เดียวกัน จะมีความสลับซับซ้อนน้อยกว่าองค์การที่มีฝ่ายต่าง ๆ อยู่คนละเมือง

2. ความเป็นทางการ (Formalization)

ความเป็นทางการ หมายถึง องค์การมีมาตรฐาน (Standardization) การทำงานแต่ละงานมากน้อยแค่ไหน องค์การที่มีความเป็นทางการสูง หมายถึง องค์การที่ได้กำหนดรายละเอียดในการทำงานไว้อย่างดี คือ องค์การได้ออกกฎเกณฑ์การทำงานได้อย่างครอบคลุม จะทำให้สมาชิกองค์การทำงานไปตามหลักเกณฑ์สากลขององค์การ และสมาชิกองค์การจะมีโอกาสน้อยในการทำงานตามใจชอบ ทำให้สมาชิกองค์การไม่ต้องเสียเวลาคิดว่าจะทำงานอย่างไรถึงจะดี

ปกติแล้ว องค์การจะกำหนดมาตรฐานการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มาตรฐานการทำงานยังรวมไปถึงกฎเกณฑ์การทำงานที่ไม่ได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น อาจเป็นเรื่องความเห็นของคณงาน ประเพณีการทำงานซึ่งเป็นที่เข้าใจกันมาช้านานในหมู่สมาชิกขององค์การ

ระดับของความเป็นทางการอาจแตกต่างกันระหว่างองค์กรด้วยกัน และภายในองค์กรเดียวกันด้วย (เช่น มหาวิทยาลัย เวลานั่งทำงานของอาจารย์ และธุรการนั้นแตกต่างกัน ธุรการอาจต้องเซ็นต์ชื่อทำงาน 8:00 - 12:00, 13:00 - 16.00 น. ในขณะที่เวลามาทำงานของอาจารย์จะมีความยืดหยุ่นมากกว่า)

ในความเป็นจริงนั้น ความเป็นทางการอาจมีได้ 2 ลักษณะ

1. ภายนอกสมาชิกองค์กร เช่น กฎเกณฑ์การทำงานที่ฝ่ายบริหารกำหนดขึ้น
2. ภายในสมาชิกองค์กร เช่น กฎเกณฑ์การทำงานที่สายอาชีพกำหนดไว้ให้ล่วงหน้า

ก่อนเข้ามาทำงาน เช่น นายแพทย์จะเรียนวิธีรักษาคนไข้จากมหาวิทยาลัย

วิธีการสร้างมาตรฐานการทำงานมีหลายวิธี เช่น

1. การคัดเลือกคนเข้าทำงาน เลือกคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมทั้งด้านคุณวุฒิและมีบุคลิกที่เข้ากับบุคลิกของคนงานเก่าได้ดี

2. การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งอย่างหลวม ๆ หรือละเอียด

3. กฎ (Rules) ขั้นตอน (Procedures) นโยบาย (Policies)

กฎ คือ คำแถลงที่กำหนดว่าลูกจ้างทำอะไรได้ ทำอะไรไม่ได้

ขั้นตอน คือ ขั้นตอนต่างๆ ที่ลูกจ้างต้องปฏิบัติตาม

นโยบาย คือ แนวทางซึ่งเป็นข้อจำกัดขอบเขตการตัดสินใจของลูกจ้าง

4. การฝึกอบรม (Training) เพื่อปลูกฝังค่านิยม และพฤติกรรมการทำงานตามที่องค์กรปรารถนา

5. การกำหนดให้มีการพิสูจน์ตัวเองของสมาชิกใหม่ ว่าตนเป็นคนซื้อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

มีข้อสังเกต คือ คนงานแบบ Theory Y ซึ่งเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในงาน มีวิจรรย์ญาณที่ดีและควบคุมตนเองได้นั้น เหมาะที่จะเป็นคนที่ทำงานภายใต้โครงสร้างแบบมีความเป็นทางการน้อย ส่วนคนแบบ Theory X นั้น เป็นคนที่ไม่สามารถตัดสินใจ หาวิธีทำงานที่เหมาะสมได้ ฝ่ายจัดการต้องคิดหากฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อควบคุมความประพฤติ ดังนั้น จึงเป็นคนที่เหมาะกับโครงสร้างองค์กรที่ความเป็นทางการสูง

3. การรวมอำนาจ (Centralization)

การรวมอำนาจ หมายถึง ระดับความมากน้อยที่อำนาจอย่างเป็นทางการในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ภายในองค์กร ไปกระจุกตัวอยู่ในมือของคน ๆ เดียว หน่วยงาน ๆ เดียว หรือระดับ ๆ เดียวในลำดับชั้น ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีการรวมอำนาจน้อยหรือมีการกระจายอำนาจมากนั้น จะมีลักษณะเป็นองค์กรที่อำนาจการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญ ๆ นั้นไม่ได้ตกอยู่กับคน ๆ เดียว หน่วยงานใด

เพียงหน่วยงานเดียว หรือระดับใดระดับเดียวในลำดับชั้น หากแต่ว่าอำนาจการตัดสินใจนั้น กระจายไปอยู่ในมือของคนหลายคน หน่วยงานหลายหน่วยงาน หรือระดับหลายระดับในลำดับชั้น ลักษณะการรวมอำนาจของโครงสร้างองค์กรนั้น เกี่ยวข้องกับเรื่องการตัดสินใจ ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจ คือ

ขั้นแรก เป็นการเก็บข้อมูลและป้อนข้อมูลต่อผู้ตัดสินใจ

ขั้นสอง เป็นการตีความข้อมูลและให้ความเห็นเสนอแนะ

ขั้นสาม เป็นการตัดสินใจว่าจะทำอะไร

ขั้นสี่ เป็นการมอบหมายอำนาจให้คนอื่นดำเนินการตามนโยบายที่ตัดสินใจ

ขั้นห้า เป็นการปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายของนโยบาย



ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการตัดสินใจในองค์กร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั้งสามของโครงสร้างองค์กร

องค์กรที่มีโครงสร้างแบบกระจายอำนาจ มักเป็นองค์กรที่มีความสลับซับซ้อนของโครงสร้างที่สูง เช่น องค์กรที่มีตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญหลายตำแหน่ง จะทำให้มีความจำเป็นมากขึ้นที่จะใช้ความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องในการตัดสินใจภายในองค์กร

องค์กรที่มีโครงสร้างแบบเป็นทางการสูง อาจจะมีการรวมอำนาจของโครงสร้างที่สูงหรือกระจายอำนาจของโครงสร้างสูงก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องของลูกน้อง กล่าวคือ คนงานที่ไม่มีความรู้ความสามารถพิเศษ (Unskilled Labor) จะเหมาะสมที่จะอยู่ในองค์กรที่มีโครงสร้างแบบรวมอำนาจ ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีโครงสร้างแบบกระจายอำนาจ จะเหมาะสมสำหรับคนงานที่มีความรู้วิชาชีพเฉพาะเรื่อง แต่ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเรื่องที่ตัดสินใจด้วย ถ้าเป็นเรื่องนโยบายหลักขององค์กร องค์กรจะมีโครงสร้างแบบรวมอำนาจรองรับ แม้ว่าคนงานจะเป็นกลุ่มวิชาชีพก็ตาม เป็นต้น

นักวิชาการชื่อ เฮนรี มินท์เบิร์ก (Henry Mintzberg) ในหนังสือชื่อ The Structuring of Organizations ได้แบ่งประเภทของโครงสร้างองค์กรสาธารณะ โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณาว่า ส่วนประกอบ (Parts) ต่าง ๆ ขององค์กรมีลักษณะและส่วนผสมประการใด แยกออกเป็น 5 แบบ คือ (พิทยา บวรวัฒนา. 2541 : 161 - 174)

1. องค์กรราชการแบบเรียบง่าย (The Simple Structure)
2. องค์กรราชการแบบเครื่องจักร (The Machine Bureaucracy)
3. องค์กรราชการแบบวิชาชีพ (The Professional Bureaucracy)
4. องค์กรราชการแบบสาขา (The Divisionalized Form)
5. องค์กรราชการแบบโครงการ (The Adhocracy)

ตาราง 1 เปรียบเทียบลักษณะรูปแบบขององค์กร

ลักษณะ รูปแบบ	เรียบง่าย	จักรกล	วิชาชีพ	สาขา	โครงการ
กลไกการ ประสานงาน ที่สำคัญ	ควบคุม โดยตรง	สร้างมาตรฐาน กระบวนการ การทำงาน	สร้างมาตรฐาน ความรู้ความ สามารถ	สร้าง มาตรฐาน ปัจจัยนำออก	ต่างฝ่าย ต่างปรับตัว เข้าหากัน
ส่วนประกอบ ที่เป็นหัวใจ	นักบริหาร ระดับสูง	เจ้าหน้าที่ฝ่าย เสนาธิการ	ฝ่ายปฏิบัติงาน หลัก	นักบริหาร งานระดับ กลาง	ฝ่ายสนับสนุน และฝ่ายปฏิบัติ งานหลัก
ลักษณะ โครงสร้าง	รวมอำนาจ ยืดหยุ่น	รวมอำนาจ ในแนวตั้งและ การกระจาย อำนาจเล็ก น้อยใน แนวนอน	- การกระจาย อำนาจใน แนวตั้ง และแนวนอน	- จัดกลุ่ม ตามตลาด - การกระจาย อำนาจใน แนวตั้งเล็ก น้อย	- ยืดหยุ่น - กระจาย อำนาจบางจุด - ความชำนาญ พิเศษตาม แนวนอน - จัดกลุ่มตาม ตลาดและ หน้าที่
		เฉพาะในงาน - ฝ่ายปฏิบัติ งานหลักที่มี ขนาดใหญ่ - การจัดกลุ่ม ตามหน้าที่	เชี่ยวชาญ อบรม		

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะ รูปแบบ	เรียบง่าย	จักรกล	วิชาชีพ	สาขา	โครงการ
ปัจจัยภายนอก	- อายุน้อย - ขนาดเล็ก - ลักษณะการทำงานแบบง่าย - สภาพแวดล้อมที่เรียบง่ายและเปลี่ยนแปลง - ไม่เป็นที่นิยม	- อายุมาก - ขนาดใหญ่ - สภาพแวดล้อมที่เรียบง่ายและมีเสถียรภาพ - ไม่เป็นที่นิยม	- สภาพแวดล้อมที่สลับซับซ้อนและมีเสถียรภาพ - ไม่นั่นการควบคุมภายในมากมักเป็นที่นิยม	- ความหลากหลายของตลาด - อายุมาก - ขนาดใหญ่ - นักบริหารระดับกลาง - ต้องการอำนาจ	- สภาพแวดล้อมสลับซับซ้อน - อายุน้อย - เป็นที่นิยม

รูปแบบของค์การ

องค์การแบบเรียบง่าย (The Simple Structure)

เป็นลักษณะขององค์การที่ประกอบด้วยสองส่วนเป็นสำคัญ คือ ส่วนนักบริหารงานระดับสูงหรือฝ่ายบัญชาการสูงสุด และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานหลักเป็นสำคัญ นักบริหารงานระดับสูงจะทำหน้าที่เป็นผู้นำที่เข้มแข็งเข้าไปควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานหลักอย่างใกล้ชิดและยังเป็นผู้กำหนดนโยบาย และทำการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ขององค์การ

ในองค์การแบบเรียบง่าย นักบริหารระดับสูงจะมีบทบาทมาก ทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมและประสานงานโดยตรงกับลูกน้องในฝ่ายปฏิบัติงานหลัก การจัดแบ่งหน่วยงานภายในองค์การใช้หลักการแบ่งตามหน้าที่

ตัวอย่างองค์การแบบเรียบง่าย ได้แก่ กิจการค้าขายรายย่อยที่เจ้าของกิจการมักเข้าดำเนินการควบคุมลูกน้องฝ่ายปฏิบัติงานหลักเอง เช่น กรณีเจ้าของกิจการร้านอาหารที่เข้าไปดูแลควบคุมลูกน้อง (ฝ่ายทำอาหาร ฝ่ายเสิร์ฟอาหาร ฝ่ายล้างจาน ฝ่ายเก็บเงิน) ด้วยตัวเอง

องค์การระบบราชการแบบเครื่องจักร (The Machine Bureaucracy)

ตรงกับรูปแบบระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ ตัวอย่างองค์การรูปแบบระบบราชการแบบเครื่องจักรกล ได้แก่ โรงงานประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดใหญ่ กรมไปรษณีย์ เรือรบ กองทัพ เป็นต้น

เฮนรี มินท์เชอเบิร์ก ได้สรุปลักษณะโครงสร้างขององค์การระบบราชการแบบเครื่องจักรกลไว้ว่า

1. เป็นองค์การที่มีการแบ่งแยกแจกแจงหน้าที่ตามความชำนาญพิเศษอย่างมาก
2. เป็นองค์การที่งานในระดับปฏิบัติงานหลัก มีลักษณะที่ซ้ำซากจำเจ
3. เป็นองค์การที่ขั้นตอนในการทำงานในระดับปฏิบัติงานหลัก มีความเป็นทางการสูง
4. เป็นองค์การที่ระบบการติดต่อภายในถูกกำหนดโดยกฎระเบียบจำนวนมาก และมีความเป็นทางการ
5. เป็นองค์การที่ระดับปฏิบัติงานหลักมีขนาดใหญ่
6. เป็นองค์การที่มีการจัดกลุ่มของงานตามลักษณะหน้าที่
7. เป็นองค์การที่มีการรวมอำนาจในการตัดสินใจไว้อย่างค่อนข้างมาก
8. เป็นองค์การที่มีโครงสร้างส่วนบริหารงาน (ระดับนักบริหารงาน) ค่อนข้างสมบูรณ์ และมีการแยกฝ่ายงานหลักออกจากฝ่ายเสนาธิการ และฝ่ายงานสนับสนุนอย่างเด็ดขาด

หน้าที่สำคัญของนักบริหารระดับกลาง มี 3 ประการ คือ

ประการแรก นักบริหารระดับกลางมีหน้าที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการทำงานเป็นการเฉพาะเรื่อง

ประการสอง นักบริหารระดับกลางมีหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายเสนาธิการ (ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์และสร้างมาตรฐานให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก

ประการสาม นักบริหารระดับกลางมีหน้าที่สนับสนุนการทำงานในองค์การด้วยการแปลงแผนปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดมาจากเบื้องบนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลักทำ และนักบริหารระดับกลางมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของการทำงานในระดับล่างเพื่อนำส่งขึ้นไปตามลำดับชั้นให้นักบริหารระดับสูงได้ทราบ

ปกติแล้ว องค์การทั้งหลายที่มีลักษณะเป็นองค์การระบบราชการแบบเครื่องจักรกลจะเป็นองค์การที่เติบโตมานานแล้ว จนได้มีการจัดตั้งมาตรฐานของการทำงานขึ้น นอกจากนี้ องค์การระบบราชการแบบเครื่องจักรกลยังเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ซึ่งทำงานไม่ก็ประเภท แต่เป็นงานที่มีปริมาณมากและเป็นงานที่มีลักษณะการทำงานที่ซ้ำซาก รูปแบบขององค์การระบบราชการ

แบบเครื่องจักรกลเหมาะที่จะนำมาใช้กับองค์การที่มีสภาพแวดล้อมที่มีเสถียรภาพและเรียบง่าย ปราศจากคู่แข่งที่น่ากลัวที่คอยผลิตสินค้าและบริการอย่างเดียวกัน นอกจากนี้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีการผลิตสินค้าและบริการยังเป็นไปอย่างเชื่องช้าด้วย

องค์การระบบราชการแบบวิชาชีพ (The Professional Bureaucracy)

องค์การระบบราชการแบบวิชาชีพ หมายถึง องค์การที่มีลักษณะเป็นแบบระบบราชการ (Bureaucracy) เหมือนกับระบบราชการเครื่องจักรกล กล่าวคือ การทำงานภายในขององค์การเป็นไปตามมาตรฐาน (Standardization) ที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ความแตกต่างระหว่างองค์การระบบราชการแบบวิชาชีพและองค์การระบบราชการแบบเครื่องจักรกลอยู่ตรงที่ลักษณะของงานในองค์การ ระบบราชการแบบวิชาชีพมีความสลับซับซ้อนมากทำให้เกิดความจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการหลักที่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นเวลานานเป็นผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในขณะที่องค์การระบบราชการแบบเครื่องจักรกลมีการรวมอำนาจไว้ที่นักบริหารทั้งหลายนั้น องค์การระบบราชการแบบวิชาชีพกลับกระจายอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลัก ซึ่งล้วนแต่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องสูงมาก

ภายในองค์การระบบราชการแบบวิชาชีพ ส่วนประกอบขององค์การที่สำคัญที่สุดและพัฒนาเต็มที่ ได้แก่ ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการศึกษาและฝึกอบรมมาสำหรับทำงานนั้น โดยเฉพาะ เช่น หมอตามโรงพยาบาลจิตเวชศาสตร์บัณฑิต อาจารย์ผู้สอนรัฐประศาสนศาสตร์เรียนจบทางรัฐประศาสนศาสตร์ ในการทำงานนั้น ทั้งหมอและอาจารย์จะมีอิสระอย่างมากและเป็นตัวของตัวเองไม่ถูกนักบริหารท่านใดมาสั่งการ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดในเรื่องเนื้อหาและวิธีการสอน (กรณีของอาจารย์) หรือในการวินิจฉัยและรักษาโรครกภัยไข้เจ็บ (กรณีของหมอ) ในขณะเดียวกัน ทั้งหมอและอาจารย์ต่างก็ทำงานอย่างใกล้ชิดกับลูกค้า (คนไข้และนิสิต)

การประสานงานภายในขององค์การระบบราชการแบบวิชาชีพเกิดขึ้นได้ เพราะอาจารย์และหมอได้ผ่านการศึกษาและฝึกอบรมมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน จนกระทั่งอาจารย์และหมอได้เรียนรู้ถึงมาตรฐาน และค่านิยมการทำงานตามสายวิชาชีพของตน ดังนั้นถึงแม้ว่าอาจารย์และหมอจะทำงานเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเองก็ตาม แต่องค์การก็สามารถไว้วางใจได้ว่าการทำงานของอาจารย์และหมอจะได้มาตรฐานตามที่พวกเขาได้รับการอบรมฝึกฝนมา หมอที่ทำการผ่าตัดคนไข้ที่เชียงใหม่ จะใช้หลักเกณฑ์ในการผ่าตัดอันเดียวกันกับหมอที่ทำการผ่าตัดคนไข้ที่กรุงเทพฯ อาจารย์ที่สอนรัฐประศาสนศาสตร์ที่เชียงใหม่จะสอนองค์ความรู้อันเดียวกันกับอาจารย์ที่สอนรัฐประศาสนศาสตร์ที่กรุงเทพฯ เหล่านี้ เป็นต้น

นอกจากฝ่ายปฏิบัติงานหลักจะมีความสำคัญมากแล้ว ฝ่ายสนับสนุนยังได้รับการพัฒนาให้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญขององค์การระบบราชการแบบวิชาชีพด้วย อย่างไรก็ตาม

ฝ่ายสนับสนุนในที่นี้ทำหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก เป็นสำคัญ เช่น มหาวิทยาลัยจะมีห้องสมุด โรงพิมพ์ สสารอาจารย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ ห้องคอมพิวเตอร์ พิพิธภัณฑสถาน พิพิธภัณฑ์ เงินทุนวิจัย อาคารและบริเวณสนามที่สวยงาม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ สนับสนุนการทำงานของฝ่ายปฏิบัติงานหลักอีกที

สำหรับองค์การระบบราชการแบบวิชาชีพแล้ว ฝ่ายเสนาธิการและฝ่ายนักบริหาร ระดับกลางจะไม่ได้รับการพัฒนาเท่าใดนัก ไม่มีความจำเป็นที่จะมอบหมายให้ฝ่ายเสนาธิการคิดค้น มาตรฐานการทำงาน และให้ฝ่ายนักบริหารระดับกลางควบคุมดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานหลัก เพราะเหตุว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก (เช่น หมอและอาจารย์) ทำงานไปตาม มาตรฐานที่กลุ่มวิชาชีพของตนได้กำหนดไว้ เมื่อองค์การระบบราชการแบบวิชาชีพไม่มีความจำเป็น ในการใช้นักบริหารระดับกลางจำนวนมากเพื่อคอยควบคุมดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานหลักแล้ว จึงทำให้องค์การประเภทนี้สามารถมีฝ่ายปฏิบัติงานหลักที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนนักบริหารระดับกลางน้อยมาก และยังมีจำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายเสนาธิการน้อยมากหรือไม่มีเลย แต่กลับมีฝ่ายสนับสนุนที่มีขนาดใหญ่ และได้รับการพัฒนาอย่างละเอียดละออ

ในทางปฏิบัติ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลัก (เช่น หมอ และอาจารย์) นอกจากจะ ทำงานของตนเองอย่างอิสระแล้ว พวกเขายังพยายามเข้าไปควบคุมโครงสร้างการบริหารในองค์การด้วย เช่น หมอและอาจารย์จะเข้าไปดำรงตำแหน่งฝ่ายบริหารเสียเอง ในกระทรวงสาธารณสุข ตำแหน่งสูง ตั้งแต่ผู้อำนวยการกองถึงปลัดกระทรวง มักมีหมอเป็นผู้ดำรงตำแหน่งในมหาวิทยาลัยตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชา คณบดี อธิการบดี ก็จะมีบุคคลที่เป็นอาจารย์เข้าไปดำรงตำแหน่งเหล่านั้น นักบริหารงาน ระดับสูงในโรงพยาบาลและมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์การในการติดต่อกับบุคคล ภายนอก และยังทำหน้าที่แก้ไขปัญหาคความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ องค์กรใดก็ตามอำนาจ ของนักบริหารระดับสูงจะมีอยู่อย่างจำกัด และจะดำรงอยู่ในตำแหน่งได้ตราบเท่าที่นักปฏิบัติงานหลัก ทั้งหลายเห็นว่า นักบริหารงานระดับสูงผู้นั้น ได้ทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของนักปฏิบัติงานหลัก ได้อย่างสมเหตุสมผล ปกติแล้ว นักบริหารงานระดับสูงจะมีอำนาจควบคุมดูแลฝ่ายสนับสนุนของ องค์การระบบราชการแบบวิชาชีพ และโดยทั่วไปแล้ว ฝ่ายสนับสนุนดังกล่าวจะมีลักษณะ การจัดการที่เป็นลำดับชั้น ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ตรงกันข้ามกับ โครงสร้างแบบแนวราบในระดับ ปฏิบัติงานหลัก

องค์การแบบสาขา (The Divisionalized Form)

องค์การแบบสาขา หมายถึง องค์การที่มีการแบ่งแยกโครงสร้างในระดับกลาง (Middle Line) ออกเป็นองค์การย่อย ๆ (Divisions) หลายองค์การซึ่งผูกโยงไว้อย่างหลวม ๆ (“Loose-Coupled”) กับสำนักงานใหญ่ (Headquarters) องค์การย่อยเหล่านี้ทำงานอย่างอิสระเป็นตัวของ

ตัวเองเหมือนกับที่นักปฏิบัติงานหลักผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในองค์การระบบราชการแบบวิชาชีพ โครงสร้างขององค์การย่อยแตกต่างหากออกจากโครงสร้างของสำนักงานใหญ่ องค์การย่อยจะเกิดขึ้นในระดับนักบริหารชั้นกลางขององค์การ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้านักบริหารระดับกลางกับนักบริหารระดับสูงของฝ่ายบัญชาการในสำนักงานใหญ่ มีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงานขององค์การแบบสาขา

องค์การสาขาที่มักพบเห็น ได้แก่ องค์การที่แบ่งองค์การย่อยต่าง ๆ ตามลักษณะตลาดของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าผู้มารับบริการที่อยู่อาศัยกระจายตามจังหวัดต่าง ๆ ก็จำเป็นต้องสร้างองค์การย่อยประจำจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในแต่ละจังหวัด องค์การย่อยประจำจังหวัดจะทำงานค่อนข้างจะอิสระ เป็นตัวของตัวเองและมีความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาอาศัยสำนักงานใหญ่และองค์การย่อยประจำจังหวัดอื่นน้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าทางสำนักงานใหญ่จะได้กระจายอำนาจให้กับองค์การย่อยก็ตาม แต่การที่ทางสำนักงานใหญ่ได้กำหนดมาตรฐานของปัจจัยนำออกได้แล้วนั้น ทำให้การทำงานขององค์การสาขามีลักษณะที่ประสานกลมกลืนกัน

ตัวอย่างองค์การสาขา ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขาอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ บริษัทข้ามชาติ เช่น เป๊ปซี่ โคล่า บริษัทธุรกิจที่พยายามดำเนินกิจการหลาย ๆ ด้านพร้อมกันไป องค์การสาขาเหมาะกับสภาพแวดล้อมที่เรียบง่ายและมีเสถียรภาพ องค์การสาขาหลายองค์การวิวัฒนาการมาจากองค์การระบบราชการเครื่องจักรกล (The Machine Bureaucracy) องค์การที่มีขนาดใหญ่และมีอายุมากขึ้น จะมีแนวโน้มที่จะหันมาใช้การจัดองค์การแบบสาขา

องค์การแบบโครงการ (The Adhocracy หรือ The Project Structure)

องค์การบางประเภทมีสภาพแวดล้อมที่สลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงมาก ทำให้ต้องมีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้าความรู้ใหม่และสิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่ต้องใช้คนมีความรู้เฉพาะด้านหลาย ๆ ด้าน มาปรึกษาทำงานร่วมกัน (Sophisticated Innovation) ตัวอย่างองค์การประเภทนี้ ได้แก่ บริษัท ไอ บี เอ็ม หน่วยงานค้นคว้าประดิษฐ์อาวุธ หน่วยงานสำรวจอวกาศ องค์การแบบเรียบง่ายอาจจะสร้างสรรค์ได้บ้างแต่เป็นแค่ในเรื่องที่ไม่อาศัยความรู้ที่สลับซับซ้อน องค์การระบบราชการแบบเครื่องจักรกลและวิชาชีพเป็น โครงสร้างที่เน้นวิธีการทำงานตามมาตรฐานที่ได้วางไว้มากกว่าการคิดค้นวิธีการทำงานวิธีใหม่ ๆ ส่วนองค์การแบบสาขาก็เช่นกันให้ความสำคัญต่อการทำงาน เพื่อให้ได้ปัจจัยนำออกที่สอดคล้องกับมาตรฐานของสำนักงานใหญ่มากกว่าที่จะสนับสนุนให้มีการสร้างสรรค์

ดังนั้น องค์การที่มีวัตถุประสงค์จะคิดค้นความรู้ใหม่ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ จำเป็นต้องมีการใช้วิธีการจัดองค์การแบบใหม่ที่เรียกว่าแบบโครงการขึ้น องค์การแบบโครงการเป็นการรวมตัวกันชั่วคราวของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้สูงในสาขาอาชีพต่าง ๆ มาทำหน้าที่ค้นคิดผลผลิตใหม่ขององค์การ องค์การแบบโครงการจะพยายามจัดองค์การเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มีความรู้เหล่านั้นได้มา

รวมตัวกันและทำงานประดิษฐ์คิดค้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โครงสร้างขององค์การแบบโครงการ จะมีลักษณะที่มีเครือข่ายการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การที่มีคุณภาพสูง องค์การ จะพยายามใช้วิธีการประสานงานด้วยการจัดองค์การแบบแนวราบ เช่น ใช้คณะกรรมการ (เรียกกลไก การประสานงานนี้ว่า Lateral Coordinative Mechanisms) ซึ่งไม่ให้ความสำคัญต่อลำดับชั้นของ สายการบังคับบัญชา กฎระเบียบตามที่ยึดถือกันอย่างเคร่งครัดในองค์การแบบปิรามิด ข้อสังเกต อีกประการหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่เหล่านั้นทำงานด้วยความทุ่มเทและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

มินทซ์เบิร์กได้แบ่งองค์การแบบโครงการเป็น 2 ประเภท คือ

1. The Operation Adhocracy ซึ่งเป็นองค์การที่รวมเอาฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติงานหลัก เข้าด้วยกัน ต่างฝ่ายต่างทำงานร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียว นักบริหารงานระดับกลาง เจ้าหน้าที่ ฝ่ายสนับสนุน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก จะทำงานร่วมกันเป็นทีมของ โครงการ

2. The Administrative Adhocracy มีลักษณะการทำงานเป็นทีมตามโครงการต่าง ๆ เหมือนประเภทแรก แต่ฝ่ายปฏิบัติงานหลักขององค์การแบบสองนี้จะถูกตัดออกไปจากส่วนอื่นของ องค์การ และฝ่ายบริหารถูกจัดโครงสร้างเป็นโครงการ ๆ ไป บางครั้งองค์การอาจจ้างบุคคลภายนอก มาเป็นฝ่ายปฏิบัติงานหลักของโครงการเฉพาะ โครงการก็ได้

องค์ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรตำรวจ

กองบัญชาการตำรวจ สำนักงานตำรวจ (2555 ข : 7) กล่าวถึง โครงสร้างสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ดังนี้

ความสำคัญ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ผ่านมาได้กระจายอำนาจทางการบริหารให้ผู้บัญชาการ หน่วยต่าง ๆ ไปแล้วตามระเบียบคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ การปฏิบัติราชการของผู้บัญชาการในฐานะเป็นอธิบดี หรือแทนผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2551 แต่โครงสร้างเดิมยังไม่สามารถรองรับการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องสร้าง ความพร้อมและความเข้มแข็งให้ฝ่ายอำนาจการของกองบัญชาการต่าง ๆ โดยเพิ่มอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะเดียวกันไว้ด้วยกันเพื่อสร้างความชำนาญและ ความเป็นมืออาชีพ ยกฐานะกลุ่มงานด้านการสืบสวน สอบสวนและการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นไปอย่างคล่องตัว เป็นระบบเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อ 7 กันยายน 2552 ตาม พ.ร.บ. แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552

หลักการสำคัญ

เน้นการมีส่วนร่วมพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมกับภารกิจยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและแนวโน้มสถานการณ์ในอนาคต ด้วยความโปร่งใส โดยมีหลักการสำคัญคือ

1. จัดโครงสร้างส่วนราชการให้เอื้อต่อการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจ ลดการควบคุมจากส่วนกลาง และเพิ่มอิสระแก่หน่วยงาน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีเอกภาพ
2. กำหนดอำนาจหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของส่วนราชการให้มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และจัดหน่วยงานที่ภารกิจสอดคล้อง สัมพันธ์กันมาอยู่ในกองบัญชาการเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการบูรณาการยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. กำหนดขนาดส่วนราชการให้กระทัดรัด คล่องตัว และเอื้ออำนวยต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิผลโดยคำนึงถึง
 - 3.1 การจัดสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสม
 - 3.2 จัดกลุ่มงานที่มีลักษณะเฉพาะด้าน ซึ่งมีคุณภาพสูงมากและมีปริมาณงานพอสมควร ให้รองรับได้ตามความจำเป็น
 - 3.3 จัดโครงสร้างให้มีความสัมพันธ์กันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถบูรณาการการทำงาน ประหยัดทรัพยากร มีความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและการตัดสินใจ
4. จัดกลุ่มงานและแบ่งงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติ การควบคุม การพัฒนาบุคลากร การหมุนเวียนถ่ายเทกำลังคนและการปฏิบัติงานทดแทนกันได้

แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมของตำรวจ

จริยธรรมตำรวจเป็นภาษาบาลีและภาษาสันสกฤต คือคำหน้า “จริย” เป็นภาษาบาลี คำหลัง “ธรรม” เป็นภาษาสันสกฤต “จริยธรรมตำรวจ” แยกศัพท์ได้ดังนี้ “จริยธรรม” แปลว่า ธรรมที่ควรประพฤติ, ธรรมที่พึงประพฤติหรือหลักที่ควรปฏิบัติ “ตำรวจ” แปลว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีหน้าที่ ตรวจตราและรักษาความสงบ (พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530) จริยธรรม+ตำรวจ แปลว่า “หลักธรรมที่ควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีหน้าที่รักษาความสงบ” หรือ “หลักธรรมของตำรวจที่พึงปฏิบัติ” (วริยา ชินวรรณโณ และคณะ. 2546 : 99)

จริยธรรมตำรวจ คือ หลักคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย และการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งจะต้องมีหลักเกณฑ์และมีความหมายสูงกว่าจริยธรรมทั่วไป ประกอบกับ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในฐานะเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายนั้นมีความกว้างขวางและเป็น การติดต่อใกล้ชิดกับประชาชน ถ้าไม่มีหลักจริยธรรมในวิชาชีพแล้ว โอกาสที่จะตกไปอยู่ใต้อิทธิพล หรือภาวะ ล่อแหลมต่อการตัดสินใจให้ความเป็นธรรมเสมอหน้ากับคนในสังคม ย่อมมีได้มาก ด้วยเหตุนี้ ในองค์การตำรวจทุกระดับ จึงต้องเน้นถึงความสำคัญของจริยธรรมในอาชีพ เพื่อเป็นกลไก ส่งเสริมจิตใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบสอดคล้องกับค่านิยม วัฒนธรรม และศีลธรรม อันดีงามของสังคมต่อไป

การกำหนดโครงสร้างจริยธรรมและวิธีการเสริมสร้างจริยธรรมตำรวจ ด้วยสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติได้พิจารณาเห็นว่า ในปัจจุบันมีข้าราชการตำรวจได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ทั้งในด้าน วินัย ความประพฤติและการปฏิบัติงานจากบุคคลหลายวงการอย่างกว้างขวาง ทำให้ภาพพจน์ของ ตำรวจอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ ทั้งนี้เพราะงานตำรวจเป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถ ความกล้าหาญเสี่ยงต่อภัยอันตรายและความทรหอคอดทน ยกที่บุคคลอื่นจะเข้าใจได้ลึกซึ้งและ ถูกต้องโดยลักษณะของงาน ในอาชีพนี้แล้วเป็นงานที่มีการปฏิบัติกระทบต่อสิทธิเสรีภาพและ ผลประโยชน์ของประชาชน มักจะไปขัดขวางการกระทำต่าง ๆ ที่ละเมิดกฎหมายและระเบียบ หลักเกณฑ์ของสังคมที่อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะผู้มีอิทธิพลหรือผู้ต้องการอภิสิทธิ์แม้ว่าสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติจะได้พยายามกระทำทุกวิถีทางให้ข้าราชการตำรวจเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ในงานสาขาต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานก็มีการควบคุมยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและวินัยตำรวจอย่างเคร่งครัดในทุกระดับ จัดหลักสูตรฝึกอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจและ ให้เป็นผู้ที่สามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีการทดสอบ สมรรถภาพและประเมินผลอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าจะมีการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้วก็ตาม สำนักงานตำรวจแห่งชาติก็ยังไม่อาจบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและ ประชาชนนั้นมีมากมาย เช่น การรักษาความมั่นคงของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนสอบสวน การควบคุม แหล่งอบายมุข การให้บริการ แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น การที่จะให้งานต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นบรรลุผลสำเร็จ จำเป็นที่จะต้องได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และปฏิภาณไหวพริบแล้ว จะต้องเป็นผู้มี “จริยธรรมตำรวจ” เป็นเครื่องชี้แนะทาง ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ไปสู่เป้าหมายของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่แท้จริง (สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ. 2551 ข : 1)

คำว่า “จริยธรรมตำรวจ” นั้น ประกอบด้วยคำสามคำรวมกัน มีความหมายรวม ๆ กันว่า “ความประพฤติดีความประพฤติชอบ หรือกิจริยาที่ต้องประพฤติตามแบบธรรมเนียมที่ดีของ ข้าราชการตำรวจ หรือตามแบบฉบับที่ดีของผู้มีอาชีพเป็นข้าราชการตำรวจ” ซึ่งจริยธรรมตำรวจนี้

มีลักษณะเปรียบได้กับจรรยาแพทย์ หรือมารยาทนายความ มิใช่เป็นเพียงเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรม หรือการปฏิบัติตามหลักธรรมในทางศาสนาเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงหลักการสำคัญสำหรับ อาชีพตำรวจและข้อปฏิบัติตามสำหรับอาชีพตำรวจอันเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มีอาชีพนี้มีคุณธรรม มีวินัย มีมารยาท ประพฤติตนเหมาะสมและปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นที่นิยมเลื่อมใสศรัทธา ของ ประชาชน และเป็นที่ยึดถือไว้วางใจของรัฐบาล ซึ่งในเรื่องจริยธรรมตำรวจนี้ในบางประเทศ ที่มีกิจการตำรวจเจริญแล้ว ได้กำหนดโครงสร้างจริยธรรมตำรวจไว้เป็นที่แน่นอนชัดเจน แต่สำหรับ สำนักงานตำรวจแห่งชาติยังมีได้กำหนดให้ชัดเจนแน่นอนลงไป และยังไม่มีการกำหนดวิธีการ เสริมสร้างจริยธรรมตำรวจไว้เป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติและมีการประเมินผลกันอย่างจริงจัง

โดยความเป็นมาและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนด โครงสร้างจริยธรรมตำรวจ วิธีการเสริมสร้างจริยธรรมตำรวจและการประเมินผลไว้เพื่อเป็น หลักการสำหรับยึดถือและเป็นแนวทางปฏิบัติโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ ประชาชน และรักษาความมั่นคงให้แก่ประเทศด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรกำหนดโครงสร้างจริยธรรมตำรวจ ประกาศใช้วันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 ไว้ให้แน่นอน โดยแบ่งองค์ประกอบของโครงสร้าง จริยธรรมตำรวจออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คุณธรรมตำรวจ ส่วนที่ 2 ค่านิยมของตำรวจ ส่วนที่ 3 อุดมคติของตำรวจ ส่วนที่ 4 หลักการสำคัญสำหรับอาชีพตำรวจ และส่วนที่ 5 ข้อปฏิบัติ สำหรับ ตำรวจ ซึ่งข้าราชการตำรวจทุกคนต้องเรียนรู้ยึดถือและปฏิบัติตามดังนี้ (สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ. 2551 ก : 2 - 8)

ส่วนที่ 1 คุณธรรมตำรวจ

ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือและปฏิบัติตามคุณธรรม 4 ประการ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้พระราชทานพระบรมราโชวาทไว้ดังนี้

1. การรักษาความสัตย์ความจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ และเป็นธรรม

2. การรู้จักข่มใจตนเองฝึกใจตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความสัตย์ความดีนั้น

3. การอดทน อดกลั้น และอดออม ที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัตย์สุจริตไม่ว่าด้วยเหตุ

ประการใด

4. การรู้จักละวางความชั่วความทุจริต และรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง

ส่วนที่ 2 ค่านิยมของตำรวจ ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือและปฏิบัติตามค่านิยมของตำรวจ ตามที่รัฐบาลได้ประกาศไว้ดังนี้

1. การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
2. การมีจิตสำนึกที่ดีซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ
3. การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์

ทับซ้อน

4. การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นธรรม และถูกกฎหมาย
5. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยและไม่เลือกปฏิบัติ
6. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้องและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
7. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
8. การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
9. การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์การ

ส่วนที่ 3 อุดมคติของตำรวจ

ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือและปฏิบัติตามอุดมคติของตำรวจ 9 ประการ ตามที่สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติได้ประกาศไว้แล้วดังนี้

1. เคารพเอื้อเฟื้อต่อหน้าที่
2. กรุณาปรานีต่อประชาชน
3. อดทนต่อความเจ็บใจ
4. ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก
5. ไม่มั่งมากในลาภผล
6. มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชน
7. ดำรงตนในยุติธรรม
8. กระทำการด้วยปัญญา
9. รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

ส่วนที่ 4 หลักการสำคัญสำหรับอาชีพตำรวจ ให้ข้าราชการตำรวจได้มีความรู้ความเข้าใจ

ในหลักการสำคัญสำหรับผู้มีอาชีพตำรวจ ได้ยึดถือเป็นเครื่องสังวรณไว้มิให้คิดผิด พุคผิดและกระทำผิดรวม 11 ประการดังนี้

ลิขสิทธิ์ของกรมราชทัณฑ์ราชภัฏรำไพพรรณี

1. หลักการเกี่ยวกับสถาบันการปกครอง
2. หลักการเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
3. หลักการเกี่ยวกับประชาชน
4. หลักการเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม
5. หลักการเกี่ยวกับกฎหมาย

6. หลักการเกี่ยวกับการบริหารงาน
7. หลักการเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่
8. หลักการเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน้าที่
9. หลักการสร้างสรรค์ศิรัเกียรติยศและปลูกศรัทธาจากประชาชน
10. หลักการเสริมสร้างความสามัคคีของข้าราชการตำรวจ
11. หลักการประชาสัมพันธ์และการประสานงาน

ส่วนที่ 5 ข้อปฏิบัติสำหรับอาชีพตำรวจ ให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามข้อปฏิบัติสำหรับผู้มีอาชีพตำรวจ เพื่อผลความสำเร็จที่ดี ในการปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. การปฏิบัติตนในที่สาธารณะ
2. การปฏิบัติเมื่อเข้าจับกุมหรือระงับการกระทำผิดกฎหมาย
3. การปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวน
4. การรับของขวัญ รางวัล หรือให้อภิสิทธิ์
5. การเป็นประจักษ์พยาน
6. การปฏิบัติตนในฐานะผู้บังคับบัญชา
7. การปฏิบัติตนในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา
8. การปฏิบัติตนในฐานะเพื่อนร่วมงาน
9. การปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ
10. การเยี่ยมเยียนผู้ได้รับบาดเจ็บ
11. การปฏิบัติต่อเพื่อนบ้านใกล้เคียง เยาวชนและเด็ก

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยชาติเป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมือง และสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธี และพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืนองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลหลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2. หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3. หลักความโปร่งใส คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

4. หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ และขจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5. หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที

6. หลักความคุ้มค่า ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

กองบัญชาการศึกษากำหนดงานตำรวจ (2555 ก : 25 - 27) กล่าวถึง ก.ตร. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 ได้กล่าวถึงจรรยาบรรณของตำรวจไว้ในข้อ 16 - 21 ดังนี้

ข้อ 16 ข้าราชการตำรวจต้องสำนึกในการให้บริการประชาชนด้านอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธา ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

1) อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ กล่าวโทษ ขออนุญาตขอข้อมูลข่าวสาร หรือติดต่อราชการอื่น ด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ และรวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนเสียสิทธิหรือเสรีภาพตามกฎหมาย

2) สุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติประชาชนเพื่อให้เกิดความน่าเคารพยำเกรง ไม่ใช่ถ้อยคำ กริยา หรือท่าทาง ที่มีลักษณะหยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน

3) ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ต้องดำรงตนให้อยู่ในสภาพที่พร้อมและเหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ

4) พกพาอาวุธตามระเบียบแบบแผน ไม่จับหรือถืออาวุธ หรือเล็งอาวุธไปยังบุคคลโดยปราศจากเหตุอันสมควร

5) พกพาเอกสารหรือตราประจำตัว และแสดงเอกสารหรือตราประจำตัวเมื่อมีบุคคลร้องขอ

ข้อ 17 เมื่อเข้าจับกุมหรือระงับการกระทำผิด ข้าราชการตำรวจต้องยึดถือและปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

1) แสดงถึงการอุทิศตนและจิตใจให้แก่การปฏิบัติหน้าที่อย่างกล้าหาญและมีสติปัญญา

2) ยืนหยัดเจตนารมณ์ในการรักษากฎหมายให้ถึงที่สุด และดำเนินการตามกฎหมายต่อผู้กระทำความผิด ทั้งนี้ให้ระลึกเสมอว่า การใช้กฎหมายจะต้องคำนึงถึงหลักมนุษยธรรมด้วย

3) ไม่ใช้มาตรการรุนแรง เว้นแต่การใช้มาตรการปกติแล้ว ไม่เพียงพอที่จะหยุดยั้งผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องสงสัยได้

ข้อ 18 ข้าราชการตำรวจต้องตระหนักว่า การใช้อาวุธ ก่าลัง หรือความรุนแรงเป็นมาตรการที่รุนแรงที่สุด ข้าราชการตำรวจอาจใช้อาวุธ ก่าลัง หรือความรุนแรง ได้ต่อเมื่อมีความจำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบแบบแผน หรือเมื่อผู้กระทำความผิด หรือผู้ต้องสงสัยใช้อาวุธต่อสู้ขัดขวางการจับกุม หรือเพื่อช่วยบุคคลอื่นที่อยู่ในอันตรายต่อชีวิต เมื่อมีการใช้อาวุธ ก่าลัง หรือความรุนแรง ไม่ว่าจะมิผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตหรือไม่ ข้าราชการตำรวจต้องรายงานเป็นหนังสือต่อผู้บังคับบัญชาตามระเบียบแบบแผนทันที

ข้อ 19 ในการรวบรวมพยานหลักฐาน การสืบสวนสอบสวน การสอบปากคำ หรือการซักถามผู้กระทำความผิด ผู้ต้องหา ผู้ที่อยู่ในความควบคุมตามกฎหมาย ผู้เสียหาย ผู้รู้เห็นเหตุการณ์ หรือบุคคลอื่น ข้าราชการตำรวจต้องแสดงความเป็นมืออาชีพโดยใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ตำรวจ รวมทั้งใช้ปฏิภาณ ไหวพริบและสติปัญญา เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและชี้แจงไว้ซึ่งความยุติธรรม ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

1) ไม่ทำการทารุณหรือทารุณกรรมต่อบุคคล หรือต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลนั้น

2) ไม่ใช่ จ้าง วาน หรือยุงส่งเสริม หรือปล่อยปละละเลยให้มีการทารุณหรือทารุณกรรมต่อบุคคล หรือต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลนั้น

3) ไม่กระทำการข่มขู่หรือรังควาน หรือไม่ใช่อำนาจที่มีชอบ หรือแนะนำเลี่ยมสอนบุคคลให้ถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือปรักปรำผู้อื่น

4) ไม่กักขังหรือหน่วงเหนี่ยวบุคคลที่ยังไม่ได้ถูกจับกุมตามกฎหมาย เพื่อการสอบปากคำ

5) ไม่ใช่อำนาจที่มีชอบเพื่อให้ได้มาซึ่งพยานหลักฐาน

ข้อ 20 ข้าราชการตำรวจต้องควบคุมดูแลบุคคลที่อยู่ในการควบคุมของตนอย่างเคร่งครัดตามกฎหมายและมีมนุษยธรรม ซึ่งต้องประพฤติปฏิบัติ ดังนี้

1) ไม่ผ่อนปรนให้บุคคลนั้นมีสิทธิหรือได้ประโยชน์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและระเบียบแบบแผน

2) ไม่รบกวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับทนายความตามสิทธิแห่งกฎหมาย

3) จัดให้บุคคลได้รับการรักษาพยาบาลหรือการดูแลทางการแพทย์ตามสมควรแก่กรณี เมื่อบุคคลนั้นมีอาการเจ็บป่วยหรือร้องขอ

4) ไม่ควบคุมเด็กและเยาวชนร่วมกับผู้กระทำความผิดที่เป็นผู้ใหญ่ หรือไม่คุมขังผู้หญิงร่วมกับผู้ชาย เว้นแต่เป็นกรณีที่มีกฎหมายและระเบียบแบบแผนอนุญาต

ข้อ 21 ข้อมูลข่าวสารที่ข้าราชการตำรวจได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อ 19 หรือจากการปฏิบัติหน้าที่อื่น ข้าราชการตำรวจจะต้องรักษาข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นความลับอย่างเคร่งครัด เพราะอาจเป็นอันตรายต่อผลประโยชน์หรือชื่อเสียงของบุคคล หรืออาจเป็นคุณหรือเป็นโทษทั้งต่อผู้เสียหายหรือผู้กระทำความผิด

ข้าราชการตำรวจจะเปิดเผยข้อมูลนั้นได้ต่อเมื่อมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์ในราชการตำรวจที่ชอบด้วยกฎหมาย หรือเพื่อการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องวิจัยชิ้นนี้ ปรากฏว่ามีวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอยู่จำนวนน้อยมาก แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่พอจะใกล้เคียงโดยพอที่จะสรุปดังนี้

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2550 : 178 - 186) ได้ศึกษาบทบาทของข้าราชการตำรวจที่มีต่อประชาชนเป็นการศึกษาถึงกระบวนการทัศนคติและคุณลักษณะของข้าราชการตำรวจไทยการใช้

กรอบความคิดเรื่องการปฏิรูประบบข้าราชการตำรวจไทย ทฤษฎีพัฒนาองค์การ และแนวคิดเรื่องกระบวนการทัศน์สำหรับองค์การในศตวรรษที่ 21 รวมทั้งความคิดเห็นของนายกรัฐมนตรีและนักวิชาการสำคัญ ๆ อีกหลายท่านมากำหนดตัวแปรในการศึกษา และใช้การสำรวจประเมินความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจไทย แบบ 360° คือ ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในแบบสำรวจเดียวกัน กระบวนทัศน์ที่คณะผู้ศึกษาได้กำหนดในการสำรวจมี 12 ด้าน ได้แก่

1. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) หมายถึง การเลือกที่จะอยู่เฉยเมื่อเผชิญปัญหา เพราะไม่ต้องการให้เกิดการขัดแย้งหรือคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถหรือไม่กล้าตัดสินใจ
2. การเอื้ออำนวย (Accommodating) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมและทรัพยากร ตลอดจนบรรยากาศเพื่อให้การปฏิบัติงานปราศจากการขัดแย้ง อุปสรรค
3. การประนีประนอม (Compromising) หมายถึง การวางตัวเป็นกลาง รับฟังข้อมูลจากทุกฝ่ายและแสวงหาแนวร่วม
4. การแข่งขัน (Competing) หมายถึง การกระตุ้นให้พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงสุด โดยใช้การเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน
5. การร่วมมือ (Collaborating) หมายถึง การแสวงหาแนวทางให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างวิสัยทัศน์ร่วมและให้กรอบแนวคิดเพื่อร่วมมือกันในการแก้ปัญหา
6. การประยุกต์ (Practical) หมายถึง เน้นการนำทุกอย่างไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม
7. การวินิจฉัย (Diagnostic) หมายถึง การสังเกต เก็บข้อมูล พิจารณา หาเหตุผล อารมณ์ ความหมายเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ในการปฏิบัติงาน
8. การทบทวน (Reflective) หมายถึง พิจารณาโดยการทำซ้ำมากกว่าสองครั้งขึ้นไป โดยคำนึงถึงอดีต ปัจจุบัน และอนาคตก่อนตัดสินใจหรือลงมือปฏิบัติงาน
9. การวิพากษ์ (Critical) หมายถึง พิจารณาตัดสินใจโดยทำให้ชัดเจน ถูกต้อง ตรงเผง มองกว้าง มองลึกเห็นความเกี่ยวเนื่อง และความสัมพันธ์อย่างสมเหตุสมผล
10. การคัดสรร (Selective) หมายถึง พิจารณาทุกเรื่อง ทุกองค์ประกอบ และเลือกปฏิบัติตามความเหมาะสม โดยใช้เกณฑ์ความสำคัญเร่งด่วน นโยบายความต้องการของหน่วยงาน เป็นต้น
11. การปฏิสัมพันธ์ (Interactive) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง โดยการรับฟัง การโต้แย้งและหาข้อสรุปร่วมกันตลอดกระบวนการปฏิบัติงานนั้นๆ
12. การเปลี่ยนผ่าน (Transformational) หมายถึง ปรับกระบวนการทำงาน โดยการแก้กฎ ระเบียบ กฎหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้เอื้ออำนวยต่อพลังผลักดันที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานทุก ๆ ด้าน เช่น การมือง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา เทคโนโลยี เป็นต้น

เกรียงศักดิ์ คงศิริ (2553) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร คอยสะเท็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนฯ ส่วนใหญ่มีทักษะคติต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรฯ ในอันดับแรกในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ด้านบุคคลคือ ความมีอัธยาศัยไมตรี การพูดจาแสดงกริยาท่าทาง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกต่อประชาชน ด้านการจัดการ คือ การขอรับบริการของประชาชนไม่ซับซ้อน และสับสนในวิธีขอรับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ การประชาสัมพันธ์ ให้ข่าวสาร ข้อมูล เพื่อที่ประชาชนผู้มาติดต่อให้ได้เข้าใจอย่างชัดเจนและมาใช้บริการอย่างถูกต้อง และด้านสถานที่ คือความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในอันดับแรกในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ด้านการให้บริการทั่วไป คือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรี มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา คือ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวน สอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่นการระงับเหตุ การจับกุมคนร้าย เป็นต้น ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม คือการดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีตำรวจ ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การจัดตั้งตำรวจชุมชนประจำตำบลคอยสะเท็ด โดยมีอาสาสมัครร่วมปฏิบัติงานด้วยนั้น ทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามและมีผลการปฏิบัติดี

สนธิชัย สุวรรณสร (2553) ได้ศึกษา การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารเพื่อควบคุมอาชญากรรมและการจราจร กรณีศึกษา : ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ในช่วงแรกที่ได้มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร เพื่อควบคุมอาชญากรรมและการจราจรมาใช้นั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเหมือนเป็นระบบที่มาจับผิดการปฏิบัติหน้าที่ของตน อีกทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกอึดอัดที่มีการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว จึงเกิดความต่อต้านในใจของผู้ปฏิบัติงานเกิดขึ้น แต่หลังจากที่ได้มีการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้อย่างสมบูรณ์ ทักษะคติ ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ต่อการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวได้เปลี่ยนไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นระบบที่ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถทราบข้อมูลได้อย่างเป็นปัจจุบันถูกต้อง แม่นยำในการจับกุมคนร้าย หรือสกัดจับคนร้าย กรณีที่เกิดเหตุ การสั่งการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงที่เกิดเหตุเป็นไปด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งในการปฏิบัติหน้าที่สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติได้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่มีขวัญกำลังใจที่ดี ในส่วนของผู้บังคับบัญชา มีข้อมูลในการตัดสินใจในการพิจารณาความดีความชอบได้อย่างถูกต้อง เป็นธรรม

มนัส วงศ์สีใส (2551) ได้ศึกษา ขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี อยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามรายด้านต่างๆที่เรียงความสำคัญ ได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในงาน ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี เป็นอันดับที่ 1 ด้านโอกาสความก้าวหน้า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี เป็นอันดับที่ 2 ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี เป็นอันดับที่ 3 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี เป็นอันดับที่ 4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี เป็นอันดับที่ 5 ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี เป็นอันดับที่ 6 ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี เป็นอันดับที่ 7 ด้านความเพียงพอของรายได้ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจจันทบุรี เป็นอันดับที่ 8

ประจักษ์ พึ่งอุบล (2550 : 88) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษา : สถานีตำรวจภูธรอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุมและจัดการจราจรและด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภายใต้โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

3. สำหรับข้อเสนอแนะ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวก เป็นต้น

อนุพล ชมพูนุช (2546 : 77) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุมและจัดการจราจรและด้านการบริการทั่วไป

2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สำหรับข้อเสนอแนะ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น ควรปรับปรุงระบบการ ติดต่อสื่อสารควบคุมสั่งการ โดยให้เจ้าหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุให้เร็วที่สุดเป็นต้น

พงษ์ศธร คำใจสู้ (2543) ทศนคติของประชาชนเชียงใหม่ต่อ โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สรุปได้ว่า ในประเด็นการบริหารงานทั่วไปที่อยู่ในการบังคับบัญชาต่อนายกรัฐมนตรี การให้ประชาชนมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและการตรวจสอบการบริหารงานของตำรวจในรูปแบบ คณะกรรมการ ระดับชาติ ระดับกรุงเทพมหานคร และระดับจังหวัด การกระจายอำนาจการบริหาร ไปยังหน่วยงานปฏิบัติระดับพื้นที่อย่างเบ็ดเสร็จ มีเอกภาพในการปกครอง และอำนวยความสะดวก อย่างแท้จริง และการตัดทอนภารกิจที่ไม่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการอำนวยความสะดวกไปให้ส่วนราชการอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงว่าจะสามารถทำให้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้การบริการ ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสนองตอบความต้องการของประชาชน ได้มากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน เชียงใหม่มีทัศนคติที่ดีต่อหลักการ โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้ง 4 ด้านดังกล่าว จะสามารถทำให้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้บริการ ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง และ ถูกแทรกแซงจากอำนาจภายนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติน้อยลง

วาสนา สุขนิรันดร์ (2547) ได้ศึกษา บทบาทของตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในการ ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม : กรณีศึกษาอำเภอเวียง จันทวนราชวาส ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนและมวลชนสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ ชาวบ้านเห็นความสำคัญให้ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันอาชญากรรมด้วยการเข้าพบกับชาวบ้าน ในบทบาทต่าง ๆ กัน ได้แก่ 1) การตรวจเยี่ยมชาวบ้านอย่างสม่ำเสมอ 2) การให้ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายต่าง ๆ ใกล้ตัว 3) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน 4) การให้ความรู้ในการระวัง ป้องกันภัยจากอาชญากรรมทางทรัพย์สินและความปลอดภัยในชีวิต โดยเจ้าหน้าที่มีลักษณะการสื่อสาร กับชาวบ้านแบบแนวระนาบ เป็นการสื่อสารสองทางและมีการสื่อสารหลากหลายระดับตาม วัตถุประสงค์และเนื้อหาของสารที่จะสื่อ สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร คือ การเข้าพบกับผู้นำ

ทางศาสนาและผู้นำชุมชน ใช้รูปแบบการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสร้างความเข้าใจในสารก่อนและให้ช่วยถ่ายทอดหรือสร้างความเข้าใจแก่ชาวบ้าน ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนฯ นั้นสอดคล้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานตำรวจชุมชนฯ คนในชุมชนอำเภอเวียงให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดีโดยให้ความร่วมมือ 3 ด้าน คือ 1) การให้ความร่วมมือระดมสมอง 2) การเข้าร่วมประกอบกิจกรรมที่จัดขึ้น 3) การให้ข้อมูลข่าวสารหรือเบาะแสที่เป็นประโยชน์แก่รูปคดี ชาวบ้านอำเภอเวียงมีความรักใคร่นับถือเจ้าหน้าที่ตำรวจมาก ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการป้องกันอาชญากรรม คือ 1) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 2) การปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3) ลักษณะทางประชากรของเจ้าหน้าที่ตำรวจและคนในชุมชนมีความคล้ายคลึงกันมาก ในอนาคตนั้นพบว่าลักษณะการสื่อสารยังคงเน้นใช้ลักษณะอย่างที่ผ่านมาเนื่องจากมีประสิทธิภาพสูงแต่จะมีการพัฒนาในเรื่องของสื่อพิเศษและสื่อกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมและทันสมัยขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชาวบ้านและเจ้าหน้าที่ตำรวจและสันติสุขในอำเภอเวียงต่อไป

ธวัชชัย พันธุ์พิกุล (2545) ได้ศึกษา ความคิดเห็นประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรตำบลภูผิงคราชนิเวศน์ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับการติดต่อกับพนักงานสอบสวนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน แต่ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการ เช่น ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ บุคลากรไม่เพียงพอ เป็นต้น สำหรับแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และข้อเสนอได้แก่การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในปัจจุบันจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขและต้องมีพัฒนาระบบการสอบสวนใหม่ ตลอดจนการบริหารงานด้านการสอบสวนต้องสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคม ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบเก่า ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารงานสอบสวนต้องสำนึกถึงการมีส่วนร่วม และการตรวจสอบจากประชาชนตลอดเวลาด้วย

ศิริวัฒน์ เมนะเสวต (2543) ได้ศึกษา การเมืองกับการปรับโครงสร้างกรมตำรวจเป็นสำนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ได้มีความพยายามที่จะปรับโครงสร้างของกรมตำรวจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 เรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ. 2541 จึงสามารถปรับโครงสร้างจากกรมตำรวจเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง โดยอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ แต่การปรับโครงสร้างจากศูนย์อำนาจไว้ในส่วนกลางให้กระจายอำนาจไปยังส่วนภูมิภาค ถึงหน่วยระดับสถานีตำรวจ ไม่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีปัจจัยทางการเมืองเข้ามาแทรกแซง อำนาจการบริหารของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

รังสรรค์ วรรณศรี (2541) ได้ศึกษา ทักษะคิดของคํารวจสันติบาลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ต่อการสืบสวนหาข่าว พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะนำเอาอุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการสืบสวนหาข่าว เป็นการอำนวยความสะดวกให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว และทันต่อเวลา ช่วยเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการสืบสวนหาข่าวให้สูงขึ้น สำหรับอุปสรรคต่อการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ วิทยุติดตามตัวและวิทยุสื่อสาร พบว่า จะไม่เกิดปัญหาเมื่อนำเครื่องมืออุปกรณ์ดังกล่าวมาใช้ในการสืบสวนหาข่าว สำหรับเครื่องดักฟังโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าจะมีปัญหาเกิดขึ้นเมื่อนำมาใช้ ส่วนเครื่องจับเท็จและอุปกรณ์ติดตามผู้ต้องสงสัยและพาหนะผู้ต้องสงสัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่แน่ใจว่าจะมีปัญหาก่อเกิดขึ้นหรือถ้าจะนำมาใช้ในการสืบสวนหาข่าว ทั้งนี้เนื่องจากอุปกรณ์ดังกล่าวยังไม่เป็นที่รู้จัก จึงยังไม่เคยใช้และไม่ทราบหรือมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ดังกล่าว

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี