

ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
ในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
Core Competency for Preparation on ASEAN Economic Community
of Tourist Police Division

กฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์¹ และอัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสมรรถนะ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำนวน 233 คน ซึ่งได้จากวิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าอัตราส่วน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยแตกต่างกันรายคู่โดยวิธี Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม บริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี โดยทุกตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อเสนอแนะในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาษาและวัฒนธรรม ส่งเสริมทักษะทางภาษาของชาติสมาชิกในอาเซียนเพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษ ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจกับประเทศเพื่อนบ้าน ด้านการอบรมเพิ่มเติม ศึกษาข้อมูลด้านอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบ่อยในประเทศสมาชิกอาเซียน จัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายระบบราชการ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่บังคับใช้กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และด้านสวัสดิการ จัดเพิ่มกำลังพลให้เหมาะสมเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นในแต่ละพื้นที่ ปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก ตำรวจท่องเที่ยว ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Abstract

This research aimed to study the level of core competencies and factors, which correlated with the core competencies of police officers of the Tourist Police Division and propose guidelines, for preparation to enter the ASEAN Economic Community, to tourist police officers according to the core competencies. The sample group for this research consisted of 233 tourist police officers of Division 1 and Division 6 selected by purposive sampling. The research tool was questionnaires. Statistics of analysis were mean and standard deviation. Relationships were tested by One-Way ANOVA and the Scheffe method was used for testing paired difference means.

The research results showed that the level of the main competencies of tourist police officers was at the highest level. After considering each aspect, the researcher found that ethics had the highest mean, followed by teamwork, good service, achievement

motivation, and accumulation of professional expertise, respectively. The factors correlating with the main competencies were age, education, additional income, working period, current position, working period in the current position, language skill, and technological skill. Statistical significance level of every variable was 0.05.

Recommendations on the preparation to enter the ASEAN Economic Community were divided into three aspects as follows :
1. As for language and culture, apart from English, language skills of the ASEAN member countries should be promoted. And learning of the cultures of various countries should be promoted to bring about understanding on neighboring countries. 2) As for more training, there should be a study of the information on crime frequently occurring in the ASEAN member countries. And there should be the training in rules, the public sector systems, and various laws used in the ASEAN Economic Community. 3) As for the welfare, the number of staff should be suitably increased to sufficiently provide the services to more tourists in each area. Remuneration rates should be adjusted to the cost of living.

Keywords: core competency, tourist police, ASEAN Economic Community

บทนำ

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations : ASEAN) หรืออาเซียน ก่อตั้งขึ้นโดยปฏิญญากรุงเทพฯ (The Bangkok Declaration) ซึ่งลงนามโดยรัฐมนตรีกระทรวงต่างประเทศสมาชิก รวม 5 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย เมื่อวันที่

8 สิงหาคม พ.ศ. 2510 ต่อมาได้มีประเทศต่าง ๆ เข้าร่วมสมาชิกเพิ่มเติม ได้แก่ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา ได้เข้าเป็นสมาชิกตามลำดับ ทำให้อาเซียนมีสมาชิกรวมทั้งสิ้น 10 ประเทศ

ผลการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ได้มีการลงนามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียนฉบับที่ 2 (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) เพื่อประกาศการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ขึ้นภายในปี 2563 (ค.ศ. 2020) โดยประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political and Security Community-APSC) ประชาคมเศรษฐกิจ (ASEAN Economic Community-AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรม (ASEAN Socio-Cultural Community-ASCC) ต่อมาผู้นำชาติอาเซียนได้เห็นชอบให้เร่งรัดการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนให้เร็วขึ้นกว่าเดิม 5 ปี คือภายในปี 2558 (ค.ศ. 2015)

ในอนาคตปี 2558 ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผ่าน 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community: APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) และประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community: ASCC) โดยจะเริ่มจากเสาประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ก่อนเป็นลำดับแรก ดังนั้น ทุกหน่วยงานจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรตำรวจที่จำเป็นจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงานตำรวจที่ต้องทำงานในการติดต่อกับชาวต่างชาติเป็นหลักนั้น ยกตัวอย่างเช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองการต่างประเทศ เป็นต้น จากความจำเป็นที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความพร้อมในการเข้าสู่อาเซียนนั้น จึงควรมีมาตรการหรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากรหรือตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถและมีความพร้อมในการตอบสนองต่อภารกิจขององค์กร เครื่องมือในการบริหารงานบุคลากรรูปแบบหนึ่งที่ใช้กันมากในปัจจุบัน คือ สมรรถนะ (Competency)

เมื่อกล่าวถึงคำว่า สมรรถนะ ส่วนใหญ่มักจะกล่าวถึงศาสตราจารย์เดวิด แมคเคลแลน นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด จากบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” สะท้อนให้เห็นว่า การที่บุคคลจะทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับสมรรถนะซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (จิตพิสัย พิชญธาตพงศ์, 2549) ซึ่งในปัจจุบันแนวความคิดเรื่องสมรรถนะ ถือเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถในการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะหลัก (Core competency) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมความพร้อมสู่อาเซียน เนื่องมาจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีบทบาทและภารกิจหลากหลายกว่าสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกองการต่างประเทศทั้งในด้านการบริการนักท่องเที่ยวและปราบปรามอาชญากรรม อีกทั้งเป็นการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะของสำนักงาน ก.พ. ที่ใช้สำหรับข้าราชการพลเรือนมาปรับใช้ศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมุ่งศึกษาในประเด็นระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งการศึกษานี้ใช้การศึกษาผ่านตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัดในหน่วยงาน โดยถือว่าตำรวจท่องเที่ยวเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่เป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ตามแนวคิดที่ว่าถ้าองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสมรรถนะขององค์กร ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ (ธาริณี อภัยโรจน์, 2553)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยดำเนินงานที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสมรรถนะ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรณีศึกษาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการภาค 1 และภาค 6 จำนวน 233 นาย (ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2557) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เก็บตัวอย่างทั้งหมดจากประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 233 คน ในขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยเน้นศึกษาสมรรถนะหลัก โดยศึกษาผ่าน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งได้มาจากโมเดลสมรรถนะสำหรับพัฒนาข้าราชการพลเรือนไทย ของสำนักงาน ก.พ. โดยมีขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วง 1 พฤษภาคม 2557 ถึงวันที่ 30 มกราคม 2558

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีจำนวนประชากร 942 คน แบ่งเป็น 6 กองกำกับการ และ 1 กองอำนวยการ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 233 คน โดยเก็บตัวอย่างทั้งหมดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยวภาค 1 และภาค 6 ซึ่งเป็นที่รวมลักษณะของการท่องเที่ยวทุกประเภท สามารถเป็นสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกับการท่องเที่ยวในภาพรวม และสามารถสะท้อนการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวแทนได้ใกล้เคียงที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองพร้อมผู้ร่วมงานอีก 1 คน ซึ่งมีคุณวุฒิจบปริญญาตรีซึ่งมีความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องกระบวนการวิจัยและการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงทำความเข้าใจในแต่ละข้อคำถามของแบบสอบถามดีแล้วกับผู้ร่วมงาน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองและผู้ร่วมงานจำนวน 233 ฉบับ คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามทั้งหมด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเที่ยงตรงของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. การทดสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบหาความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ถูกต้องตามคุณสมบัติการวิจัยและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยโครงสร้างแบบสอบถามจะมุ่งเน้นประเด็นสมรรถนะหลักจากภาพรวมของสมรรถนะ 3 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การทำงานเป็นทีม และภาพรวมของสมรรถนะหลักที่มีลักษณะเฉพาะตามภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวประเมินตนเองตามการปฏิบัติ เพื่อต้องการพิจารณาเรื่องความพร้อม ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. การทดสอบความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน โดยมีช่วงเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-4 กันยายน 2557 เมื่อได้รับข้อมูลผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.70

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) 3) ทดสอบค่าเฉลี่ยแตกต่างกันรายคู่โดยวิธี Scheffe 4) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำนวน 233 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 82.4) มีอายุระหว่าง 41–50 ปี (ร้อยละ 48.9) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 65.7) มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วง 20,001–25,000 บาท (ร้อยละ 34.3) มีระยะเวลารับราชการเฉลี่ย 20.23 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลารับราชการอยู่ในช่วง 11–20 ปี (ร้อยละ 42.1) มีตำแหน่งอยู่ในระดับชั้นประทวน (ร้อยละ 75.1) มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 1–9 ปี (ร้อยละ 53.6) มีหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน คือ ท่องเที่ยว (ร้อยละ 50.6) และมีความสามารถทางภาษา 1 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 67.0)

2. ปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 โดยรวมพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีปัจจัยดำเนินงานทั้งสามด้านอยู่ในระดับสูง โดยมีทักษะทางเทคโนโลยี ร้อยละ 83.7 รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ร้อยละ 82.8 และทักษะทางภาษาร้อยละ 83.7 ซึ่งทั้งสามด้านมีคะแนนอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

3. สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุด อธิบายรายด้าน พบว่า สมรรถนะระดับสูงที่สุด ประกอบด้วย การบริการที่ดี จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะระดับสูง ประกอบด้วย ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

4. ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน

5. ความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 พบว่า ปัจจัยดำเนินการที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกรายด้าน

สมรรถนะหลัก	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับสมรรถนะ
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.18	0.64	สูง
2. บริการที่ดี	4.25	0.68	สูงที่สุด
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.17	0.66	สูง
4. จริยธรรม	4.36	0.71	สูงที่สุด
5. การทำงานเป็นทีม	4.32	0.66	สูงที่สุด
รวม	4.26	0.73	สูงที่สุด

วิจารณ์ บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในแต่ละด้าน มีทั้งอยู่ในระดับสูงและระดับ

สูงที่สุด โดยในภาพรวมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุด ค่ะแนวนเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.26$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D. = 0.73$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลสมรรถนะหลักในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีการกระจายตัวสูง สมรรถนะที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์และการส่งมอบความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สมรรถนะที่อยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ การบริการที่ดี จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม บริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการส่งมอบความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ตามลำดับ

สมรรถนะหลัก 5 ด้าน สามารถอธิบายตามลำดับได้ ดังนี้

1. สมรรถนะหลักด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่กล่าวว่า มุ่งนำอาเซียน ปกป้อง บริการ ประสานชุมชน สอดคล้องกับ ศุภชัย ยาวะประภาช (2548 : 122) ที่กล่าวว่า สมรรถนะหลัก คือ สิ่ง que ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อจะให้องค์กรสามารถดำเนินการปฏิบัติงานได้สำเร็จคล่องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงานและโครงการต่าง ๆ ขององค์กร และยังสอดคล้องกับ ธาธิณี อภัยโรจน์ (2553 : 13) ที่กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ หรือคุณลักษณะที่เป็นหลัก ซึ่งทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงาน และเป็นไปเพื่อการสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์องค์กรที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อธิบายได้ว่า ภารกิจหลักของตำรวจท่องเที่ยว คือ งานบริการ

การให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำต่าง ๆ รวมไปถึงอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในระดับปฏิบัติมีโอกาสน้อยที่จะได้เปลี่ยนไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อื่น ๆ จึงทำให้เกิดความคุ้นเคยในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับความช่วยเหลือ ตำรวจท่องเที่ยวมักเข้าถึงพื้นที่ได้เร็วและแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการบริการที่ดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

3. สมรรถนะหลักด้านสังคมความเชี่ยวชาญในงานวิชาชีพ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีความรู้และความสามารถในตำแหน่งหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อธิบายได้ว่า ลักษณะของการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวเป็นงานที่มุ่งเน้นการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการเป็นเจ้าหน้าที่พนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามีหน้าที่ในการปราบปราม จับกุม ผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ตนมีมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยในเชิงการบังคับใช้กฎหมายตามประมวลวิธีพิจารณาความอาญา อีกทั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ยังมีโครงการฝึกอบรมอยู่เสมอ เช่น โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “เทคนิคการสืบสวนสมัยใหม่” ข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการ 1-6 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 120 นาย และโครงการ “Contact & Cover” (ที่มา : เอกสารรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ, กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว) จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการสังคมความเชี่ยวชาญในงานวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

4. สมรรถนะหลักด้านจริยธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตระหนักและให้ความสำคัญกับการ

ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง และไม่ใช้หน้าที่ตนเอง ในการแสวงหาผลประโยชน์ และหากพิจารณาถึงภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่าภารกิจส่วนใหญ่นั้นเน้นไปที่งานบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้น โอกาสที่จะใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบจึงมีน้อย นอกจากนี้ กองบังคับตำรวจท่องเที่ยวยังมีการจัดกิจกรรม “พิชิตวายสัจย์ ปฏิญาณเพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน” (ที่มา : <http://www.touristpolice.go.th/2014/12/517/>, กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว) เพื่อเป็นการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม สอดคล้องกับ Blancero, Boroski and Dyer (1996, อ้างถึงใน พรชนก เกตุกัณฺฐร, 2551 : 104) ที่กล่าวว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับองค์กร คือ การทำให้บุคลากรในองค์กรมีจริยธรรมและความผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและควรที่จะมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานและยึดมั่นต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพอยู่เสมอ จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านจริยธรรมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

5. สมรรถนะหลักด้านทำงานเป็นทีม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณา รายชื่อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยข้อคำถาม ท่านสามารถเป็นผู้นำ และผู้ตามที่ดีได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม เพราะการทำงานเป็นทีมช่วยให้เกิดความสมบูรณ์ของงานได้มากกว่า สำหรับงานของตำรวจท่องเที่ยวที่มีขอบเขตภาระงานที่ค่อนข้างกว้าง คือ ดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว บริการอำนวยความสะดวกถาม-ตอบ แก้ปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรทุกภาคส่วน เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ตามพันธกิจ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าถ้าตำรวจท่องเที่ยวไม่มีการแบ่งภาระหน้าที่ออกไปตามภาคส่วนต่าง ๆ ย่อมทำให้การบริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในวงจำกัด ไม่ทั่วถึง ครอบคลุม นักท่องเที่ยวทุกพื้นที่ จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แบ่ง

ออกเป็น 6 กองกำกับการ และ 1 กองอำนวยการ โดยแต่ละกองกำกับการจะมีพื้นที่รับผิดชอบแตกต่างกัน และจะมีการแบ่งงานภายในกองกำกับการอีกที โดยแบ่งเป็นสายตรวจ สายสืบสวนสอบสวน สายอำนวยการ โดยทุกฝ่ายต้องทำงานร่วมกัน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบายในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการที่จะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2558 จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการดำเนินงานเป็นที่มียุทธศาสตร์และอยู่ในระดับสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยดำเนินงานที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกับสมรรถนะหลัก ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 เมื่อพิจารณาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ที่มีช่วงอายุระยะระหว่าง 41–50 ปี เป็นช่วงอายุที่มีระดับสมรรถนะสูงสุด เมื่อเทียบกับช่วงอายุอื่น ๆ โดยจากผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมื่อมีอายุมากขึ้น มีระดับบุคลิกภาพ มีประสบการณ์มากขึ้น ย่อมมีความเข้าใจในลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ดี (เตือนใจ พิทยาวัฒน์ชัย, 2548 อ้างถึงใน วิลาสินี ชวลิตดำรง 2552 : 76) ระดับการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2553) พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้พิเศษ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 25,001 บาทขึ้นไป มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้พิเศษในช่วง 20,001–25,000 บาท และในช่วงไม่เกิน 15,000 บาท สอดคล้องกับ สุมาลี แสงสว่าง (2550) ที่กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ระยะเวลารับราชการ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ

ห้องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 21–30 ปี มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการ 1–10 ปี สอดคล้องกับ วิลาสินี ขวลิตดำรง (2552) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพพระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งในช่วง 1–9 ปี มีระดับสมรรถนะหลักต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งในช่วง 10–18 ปี, 19–27 ปี และ 28–36 ปี สอดคล้องกับ สุกุลพร สังวรกาญจน์ (2529 อ้างถึงใน วิลาสินี ขวลิตดำรง 2552 : 77) ที่กล่าวว่า การที่พยาบาลวิชาชีพมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพมาก จะทำให้มีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจ ปัญหา มองปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบังคับการท่องเที่ยวมาก่อน จะมีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัดหน่วย ภ.จว. มาก่อน สอดคล้องกับ สุกุลพร สังวรกาญจน์ (2529 อ้างถึงใน วิลาสินี ขวลิตดำรง 2552 : 77) ที่กล่าวว่า การที่พยาบาลวิชาชีพมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพมาก จะทำให้มีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจปัญหา มองปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรปัจจัยดำเนินงานมีความแตกต่างกับสมรรถนะหลัก ได้แก่ ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ผลการทดสอบทักษะทางภาษา ในภาพรวมพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางภาษา ระดับสูงกว่าร้อยละ 70 มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางภาษาร้อยละ 40–69 แสดงให้เห็นว่าทักษะทางภาษามีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะที่สูงขึ้น เนื่องจากงานภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ การบริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถ

ในการติดต่อสื่อสารตรงความหมาย ในการถาม-ตอบ หรืออธิบายข้อมูลต่าง ๆ แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องได้ สามารถใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอาเซียนในการทำงานได้ รวมไปถึงสามารถแจ้งข้อกล่าวหากับพนักงานที่เกี่ยวข้องต่างชาติเมื่อพบการกระทำผิดกฎหมายได้ สรุปได้ว่าความสามารถทางภาษาในการติดต่อสื่อสารตรงความหมาย ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อระดับสมรรถนะหลักในการทำงาน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ (2557) ศึกษาการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว พบว่า นักศึกษาที่มีประสบการณ์เดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน มีระดับความพร้อมสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งในการเดินทางในการไปต่างประเทศทุกครั้ง การใช้ทักษะทางภาษาเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

ผลการทดสอบทักษะทางเทคโนโลยี ในภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางเทคโนโลยี ระดับสูงกว่าร้อยละ 70 มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางเทคโนโลยีร้อยละ 40-69 แสดงให้เห็นว่า ทักษะทางเทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะที่สูงขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาบทบาทในการทำงานมากขึ้น เช่น การสืบค้นข้อมูลต่างจากแหล่งต่าง ๆ การประชุมผ่านระบบ Video Conference ล้วนช่วยให้การทำงานเกิดความสะดวกสบายมากขึ้น ลดเวลา ขั้นตอนในการเดินทาง รวมไปถึงการติดต่อข้อมูลข่าวสารจากต่างประเทศในการรู้เท่าทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับ นนทิกกร กาญจนจิตตรา (2554) ที่กล่าวว่า ข้าราชการความเป็นกลุ่มคนแรก ๆ ที่ควรมีความตระหนักรู้ว่าผลกระทบจากการที่เข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีอะไรบ้างที่กระทบต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ ดังนั้น ทักษะทางเทคโนโลยีจึงมีความจำเป็นและส่งผลกระทบต่อภาพรวมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะ

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาษาและวัฒนธรรม ด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติม และด้านสวัสดิการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ด้านภาษาและวัฒนธรรม ส่งเสริมทักษะทางภาษาของชาติสมาชิกในอาเซียนและภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจกับประเทศเพื่อนบ้านและสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับ สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ในด้านเนื้อหาการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภาษาอังกฤษ และสอดคล้องกับนโยบายบริหารราชการตำรวจแห่งชาติในการเตรียมความพร้อมข้าราชการตำรวจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน คือ ผู้นำตำรวจทุกระดับต้องมีความรู้ ทักษะ ภาษาอังกฤษ ภาษาถิ่น และให้มีการทดสอบภาษาอังกฤษจากสถาบันที่ได้การรับรองมาตรฐาน

ด้านการฝึกอบรม ศึกษาข้อมูลด้านอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบ่อยในประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อปรับปรุงใช้ในเขตรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จัดอบรมเกี่ยวกับกฎระบบราชการ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่บังคับใช้กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สอดคล้องกับ สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ด้านวิธีการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรม (เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน) รองลงมาคือ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ และในส่วนของเนื้อหาการพัฒนา ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เทคนิคการสืบสวนคดีอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยว และทักษะในการติดต่อประสานงาน

ด้านสวัสดิการ จัดเพิ่มกำลังพลให้เหมาะสมเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นในแต่ละพื้นที่ และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับ

ค่าครองชีพของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน สอดคล้องกับ สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุดได้แก่ ด้านงบประมาณ รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการ และด้านครุภัณฑ์สถานที่

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะโดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงมากแต่เป็นสมรรถนะที่มีลักษณะเฉพาะเอื้ออำนวยต่อการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ดังนั้นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงควรพิจารณานำเอาหลักสมรรถนะด้านอื่น ๆ ที่จะเสริมสร้างสมรรถนะหลักที่จำเป็นในลักษณะตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น เรื่องคุณลักษณะพลเมืองอาเซียน สิทธิมนุษยชนครอบคลุมเรื่องเพศสภาพ ทักษะอาเซียนในด้านของการติดต่อสื่อสาร ภาษาของชาติสมาชิกอาเซียนเพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษ เป็นต้น โดยปรับใช้กับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวด้วยการประยุกต์เพิ่มเข้าไปกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านของสำนักงาน ก.พ. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงควรให้การส่งเสริมในด้านการลำดับความเชี่ยวชาญในวิชาชีพตำรวจที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรมและควรมีแนวทางการพัฒนาวิชาชีพตำรวจ เช่น วิทยาการตำรวจ ความรู้ด้านกฎหมาย สิทธิมนุษยชน ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนเชิงลึก

2. จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านอายุเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุในช่วง 41-50 ปี มีระดับสมรรถนะสูงที่สุด ดังนั้น การส่งเสริมเพิ่มเติมศักยภาพ

ในการทำงานจึงควรมีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่อายุยังน้อย คือ ในช่วง 20-30 ปี และ 31-40 ปี ที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการซึ่งมีโอกาสน้อยกว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระดับนโยบาย ในการส่งไปอบรม/ดูงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่อายุยังน้อยมีจิตใจเปิดรับต่อการเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ มากกว่า

3. จากการศึกษาพบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วน ร้อยละ 24 ซึ่งคิดเป็นเกือบหนึ่งในสี่ของจำนวนทั้งหมดมีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ดังนั้น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวควรมีการสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจกลุ่มนี้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนตามนโยบายบริหารราชการตำรวจแห่งชาติ และ 4 ยุทธศาสตร์ 10 ภารกิจ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยศึกษาแบบเจาะจงเฉพาะกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 เท่านั้น เนื่องจากเป็นการจำกัดของการวิจัยตามกรอบการศึกษาสำนักงานตำรวจหรือผู้สนใจควรทำการศึกษากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวทั้งหมด 6 กองกำกับการ เพื่อให้ทราบถึงของระดับสมรรถนะหลักโดยรวมทั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพรวมสมรรถนะหลักชัดเจนมากขึ้นหรืออาจศึกษาสมรรถนะหลักในหน่วยอื่น ๆ ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาสมรรถนะหลักเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อหาข้อเด่น ข้อด้อย และเพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในพัฒนาสมรรถนะหลักของกองบังคับการท่องเที่ยวต่อไป

3. ออกแบบการวิจัยให้มีเนื้อหาสาระครบถ้วนของประชาคมอาเซียนทั้ง 3 มิติ

4. ควรมีการศึกษาในส่วนของคุณคตินักท่องเที่ยวผู้มารับบริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพราะงานของตำรวจท่องเที่ยวเน้นที่การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเป็นหลัก สมรรถนะหลักควรได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมประชาสัมพันธ์, สำนักนายกรัฐมนตรี. (2552). **ประเทศไทยกับอาเซียน**. กรุงเทพมหานคร : เปเปอร์เฮาส์.
- กระทรวงการต่างประเทศ, กรมอาเซียน. (2553). **แผนงานการจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (พ.ศ. 2552-2558)**. กรุงเทพมหานคร : เพจเมคเกอร์.
- กระทรวงการต่างประเทศ, กรมอาเซียน. (2556). **ASEAN in Brief**. กรุงเทพมหานคร : เพจเมคเกอร์.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). **สร้างคนสร้างผลงาน**. กรุงเทพมหานคร : ก.พลพิมพ์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก Competency กันเถอะ**. กรุงเทพมหานคร : เอช. อาร์. เซนเตอร์.
- ธาริณี อภัยโรจน์ (2553). **การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นรินทร์ ชัยวิฑูรย์. (2552). **ความคิดเห็นเกี่ยวสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้าธนบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ. 2551.
- พรชนก เกตุกัณฺธ. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมรรถนะหลักของเทศบาลนครนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2555). **คุณลักษณะพลเมืองอาเซียน**. เอกสารประกอบการสอนรหัสวิชา 200011 วิชาอาเซียนศึกษา (ASEAN Studies). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

- วิริยาภรณ์ เปรมโพธิ์. (2547). ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ต่อการนำระบบบริหาร
มุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงาน
ปลัดกระทรวงแรงงาน. สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ
มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิลาสินี ขวลิขิตดำรง. (2552). สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ
โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน ก.พ. (2554). การเตรียมความพร้อม
ข้าราชการไทยสู่ประชาคมอาเซียน : มิติใหม่ที่ท้าทาย. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์เทพปัญญาวิสัย.
- สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์. (2554). ประชาคมอาเซียน 2558 :
อนาคตและการปรับกระบวนทัศน์ประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษา
ยุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย.
กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2553). ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียม
ความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558. กรุงเทพมหานคร :
บางกอกบัสติก.
- สุกัญญา รัตมิตธรรมโชติ. (2549). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency.
กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- สมชาย สรรประเสริฐ. (2552). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการ
ตำรวจท่องเที่ยวสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์. (2556). การศึกษการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้า
สู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาสาขาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์, แก้วภูธร หาทาลง. (2557) การศึกษาการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุมาลี แสงสว่าง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2547). Career development in practice. กรุงเทพฯ : เอช. อาร์. เซนเตอร์.

ภาษาอังกฤษ

Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager*. New York : McGraw-Hill.

McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*. 28, 1-14.

Spencer, M and Spencer, M.S. (1993). *Competence at work : Models for Superior Performance*. New York : John Wiley & Sons.

ออนไลน์

กรมอาเซียน. (2555). พัฒนาการของประชาคมอาเซียน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/other-20121128-164101-429003.pdf> (วันที่ค้นข้อมูล : 2 เมษายน 2556)

ขจรศักดิ์ ศิริมัย. เรื่องนำรู้เกี่ยวกับสมรรถนะ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf> (วันที่ค้นข้อมูล : 2 เมษายน 2556)

ชูชัย สมितिไกร. (2550). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213> (วันที่ค้นข้อมูล : 2 เมษายน 2556)

ทศพนธ์ นรทัศน์. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) กับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://thaingo.org/web/2011/06/21/แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ/#_ftn1 (วันที่ค้นข้อมูล : 2 เมษายน 2556)

- เทียน ทองแก้ว. (2550). **สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.competency.mju.ac.th/knowledge.php> (วันที่ค้นข้อมูล : 2 เมษายน 2556)
- สถาบันดำรงราชานุภาพ, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. **Competency : เครื่องมือในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b19_53.pdf (วันที่ค้นข้อมูล : 2 เมษายน 2556)
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2554). **ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://rtpstrategy.police.go.th/web2013> (วันที่ค้นข้อมูล : 2 เมษายน 2556)