

รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

A COMPETENCY MODEL FOR PERFORMANCE OF IMMIGRATION POLICE

ธัญชนก รมยานนท์^{1*}, วันชัย ปานจันทร์², อรไท ชั่วเจริญ³ และ เอกสิทธิ์ สนามทอง⁴

Tanchanok Rommayanont^{1*}, Wanchai Panchan², Orathai Chuacharoen³ and Ekasit Sanamthong⁴

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย^{1*}

คณะพัฒนทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย^{1*,2,4}

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย³

Doctor of Philosophy program students in Human Resource Development Ramkhamhaeng University,

Bangkok, Thailand^{1*}

Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University,

Bangkok, Thailand^{1*,2,4}

Faculty of Science, Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand³

Email: rommayanont2018@gmail.com^{1*}

Received: 2019-04-21

Revised: 2019-05-21

Accepted: 2018-05-22

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 2) สร้างรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และ 3) ประเมินรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ปีการศึกษา 2561 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 21 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง นักวิชาการ และนักพัฒนทรัพยากรมนุษย์ อีกจำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ และแบบประเมินรูปแบบ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลจากการทบทวนวรรณกรรมได้สมรรถนะที่เหมาะสมในการทำงานจำนวน 79 สมรรถนะ จากนั้นทำการพิจารณาสมรรถนะที่มีผู้นิยมศึกษา 3 รายขึ้นไปจะได้สมรรถนะที่น่าสนใจจำนวน 12 สมรรถนะดังนี้ (1) ความรู้ (2) ทักษะ (3) การรับรู้ตนเอง (4) คุณลักษณะนิสัย (5) แรงจูงใจ (6) การติดต่อสื่อสาร (7) ภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง (8) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (9) การบริการที่ดี (10) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (11) การยึดมั่นความถูกต้องคุณธรรมจริยธรรม และ (12) การทำงานเป็นทีม 2) รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เมื่อพิจารณาตามพันธกิจได้รูปแบบสมรรถนะที่สำคัญ ดังนี้ (1) ด้านการเพิ่มขีดความสามารถการควบคุมกระบวนการตรวจคนเข้าเมืองทั้งระบบ ประกอบด้วยสมรรถนะ ในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการรับรู้ตนเอง (2) ด้านการล้างแก้ปัญหอาชญากรรมข้ามชาติและคนต่างด้าวที่เป็นภัยต่อความสงบสุขของประเทศให้ปรากฏผลเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยสมรรถนะเกี่ยวกับ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (3) ด้านการแก้ปัญหาลักษณะความล่าช้าในการตรวจคนเข้าเมือง ด้าน ตม.ท่าอากาศยานสากล ประกอบด้วยสมรรถนะ ในด้านความรู้ ด้านทักษะ และภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง (4) ด้านการเร่งวางโครงสร้างกลไกขับเคลื่อนทุกด้านเพื่อเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วยสมรรถนะในด้าน ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ (5) ด้านการตอบสนองการจัดการควบคุมแรงงานต่างด้าวในภารกิจตรวจคนเข้าเมืองทั้งระบบ ประกอบด้วยสมรรถนะเกี่ยวกับด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และ 3) จากผลการประเมินรูปแบบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 60 ท่าน พบว่า รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และมีความเป็นไปได้ในการใช้งานอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: รูปแบบสมรรถนะ การปฏิบัติหน้าที่ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ABSTRACT

In this dissertation, the researcher examines (1) the performance competencies of immigration police personnel; describes and analyzes the construction (2) of a performance competencies model for these immigration police personnel and thence (3) the model constructed by the researcher is evaluated. The research and sample population included personnel working in the offices of the Immigration Bureau in the academic year 2018. Utilizing the purposive sampling method, the researcher selected a sample population consisting of 21 experts from those employed at the offices of

the Immigration Bureau and 60 immigration police officers, academics, and human resource development personnel. The research instruments consisted of a questionnaire administered to experts and an evaluation form for the model. Utilizing techniques of descriptive statistics, analysis of the data collected involved the basic techniques of percentage, mean (*M*) and standard deviation (*S.D.*).

Findings are as follows: 1. The results from the review of the literature showed that there are 79 appropriate competencies required in work performance. The competencies studied by three or more researchers were considered and twelve salient competencies were found as follows: (1) knowledge; (2) skills; (3) self-efficacy; (4) habits; (5) motivation; (6) communication; (7) leadership and change; (8) achievement motivation; (9) service mind; (10) expertise; (11) integrity; and (12) teamwork. 2. When considered by reference to its mission, the performance competency model for the immigration police displayed important competencies as follows: (1) The aspect of increasing capabilities for the control of immigration procedures in the whole system consisted of competencies in the aspects of knowledge, skills, and self-efficacy. (2) The aspect of solving problems appertaining to transnational crime and aliens posing concrete threats to the peace and order of the country consisted of competencies involving the aspects of knowledge, skills, and expertise. (3) The aspect of solving problems generated by the image of tardiness in immigration procedures at the country's borders and international airports consisted of competencies in the aspects of knowledge, skills, and leadership and change. (4) The aspect of speedily developing a structure for mobilizing mechanisms in all aspects in the lead up to Thailand 4.0 consisted of competencies in the aspects of knowledge, skills, and achievement motivation. (5) The aspect of responding to the control of alien workers as the mission of the whole system of immigration consisted of competencies in the aspects of knowledge, skills, and expertise. 3. Evaluation of the model by 60 experts showed that the model constructed by the researcher exhibited appropriateness at a high level and its feasibility for practical performance instantiation was also evinced at a high level.

Keywords: a competencies model, performance, immigration police

บทนำ

สำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้ที่เดินทางเข้าออก ประเทศไทยและควบคุมดูแลแรงงานต่างด้าว อีกทั้งในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์จึงมีการกิจที่จะต้องให้บริการเกี่ยวกับการเข้าออกภายใน ประเทศและนอกประเทศเป็นจำนวนมาก ทั้งการเดินทางผ่านสนามบินผ่านด่านตามแนวชายแดน หรือน่านน้ำ การทำงานของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจึงต้องอาศัยผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีสมรรถนะทั้งความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงานสำนักงานตำรวจคนเข้าเมือง และประเทศจะได้ปรากฏแก่สายตาผู้ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย อีกทั้งเป็นการป้องกันและปราบปราม ผู้ที่กระทำการที่จะเกิดความเสียหาย เช่น การก่ออาชญากรรมทั้งในด้านเศรษฐกิจ ในด้านเทคโนโลยี และในด้านการก่อเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล เพราะหากผู้ให้บริการมีความสามารถโดยมีสมรรถนะในการให้บริการได้ไม่เต็มความสามารถที่ควรจะมีก็จะส่งผลในด้านคุณภาพการให้บริการ อันจะมีผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และเพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจที่ตั้งไว้จึงจำเป็นต้องหาสมรรถนะที่มาตอบสนองในแต่ละพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งวิสัยทัศน์

ในปัจจุบันภัยคุกคามข้ามชาติได้ขยาย

ตัวอย่างรวดเร็วตามสภาวะโลกาภิวัตน์ ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี และความมั่นคงของชาติโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบจากการก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติ ความเชื่อมโยงระหว่าง การก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติตามนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ มีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นและมีขีดความสามารถสูงขึ้นโดยคาดการณ์ว่าภัยคุกคามทั้งจากการก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติจะทวีความรุนแรงมากขึ้นหลังจากได้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียนในปี 2558 ดังจะเห็นได้ในการนำเสนอข่าวจากสื่อต่าง ๆ เช่น การค้าแรงงานผิดกฎหมาย การค้ามนุษย์ โสเภณี ยาเสพติด ลักทรัพย์ อาชญากรรมต่าง ๆ และอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ และการฉ้อโกง เป็นต้น เหตุผลที่ไทยมีอาชญากรรมข้ามชาติเพิ่มมากก็มีผลมาจากสาธารณูปโภคพื้นฐานสำหรับผู้กระทำผิดค่อนข้างจะสะดวก เช่น ยาเสพติดหาง่าย อาวุธหาง่าย พาสปอร์ต วิชาปลอม กฎหมายส่งเสริมการท่องเที่ยว ใช้เงินซื้อได้ทุกอย่าง ศูนย์กลางคมนาคม ที่พักและค่าครองชีพไม่แพง สืบเนื่องจากการเปิดเสรีด้านการเดินทาง การขยายการท่องเที่ยว การแพร่ขยายแนวความคิดหัวรุนแรงและการรวมกลุ่มบุคคลที่มีความคิดดังกล่าว ในขณะที่ประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายของประเทศสมาชิก ยังมีความแตกต่างกัน และการบูรณาการความร่วมมือด้านความมั่นคงเป็นไปอย่างล่าช้า นอกจากปัญหาการก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติแล้ว การเปิดเสรีด้านการเดินทางยังก่อ

ให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงภายในประเทศ จากการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ โดยการเข้าเมืองอย่างผิดกฎหมาย ส่งผลให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ปัญหาสาธารณสุข ปัญหาสถานะและสิทธิของบุคคลตามกฎหมาย ปัญหาการศึกษา ปัญหาความขัดแย้งกับชุมชนชาวไทย ตลอดจนปัญหาสมรรถนะใน การแข่งขันของประเทศไทยในระยะยาว นอกจากนี้การเคลื่อนย้ายแรงงานที่ใช้ประเทศไทยเป็นทางผ่านเพิ่มมากขึ้น ยังส่งผลกระทบในหลายด้านทั้งในด้านความมั่นคงของมนุษย์ ปัญหาการค้ามนุษย์ ปัญหาด้านสิทธิมนุษยชน และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ ทั้งในด้านการให้บริการในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศ โดยการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์มิให้เดินทางเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปแบบต่างๆ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเปรียบเสมือนผู้ที่สวมหมวก 2 ใบ ใบแรกคือหมวกตำรวจ ส่วนใบที่ 2 คือหมวกตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) ดังนั้นนอกจากจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองแล้ว ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองยังจะต้องรักษาและดำรงไว้ซึ่งวิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้วย การที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องมีสมรรถนะทั้ง 2 ด้านดัง ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2564 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ,

Royal Thai Police, 2017) ได้วางแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพโดยมีองค์ประกอบที่สำคัญของการนำไปสู่การปฏิบัติดังนี้วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชน” คำว่า “ตำรวจมืออาชีพ” คือต้องเป็นข้าราชการตำรวจที่มีความรู้ ความสามารถ รู้ลึก รู้รอบ รู้จริงในงานที่ทำและต้องเป็นคนดีมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ ซื่อตรง อดทน เสียสละ ต้องขยัน และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ค่านิยมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ค่านิยม (Core Values) หมายถึง ความคิดหรือความเชื่อร่วมกันขององค์การซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วว่า มีคุณค่า มีประโยชน์ ถูกต้องเหมาะสมดีงาม สมควรยึดถือและประพฤติปฏิบัติตาม ได้แก่ (1) สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถที่มีในตัวเพื่อใช้ในการทำงานที่รับผิดชอบแล้วเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวังเช่น ความรู้ความสามารถ ความคิด ทักษะ และพฤติกรรมที่ยำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป (2) สุจริตเป็นธรรม (Overall Fairness) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสเสมอภาค เที่ยงธรรม สามารถตรวจสอบได้ (3) ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Oriented) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน อีกทั้งเกิดผลสมฤทธิ์ต่อพันธกิจของหน่วยงาน และ (4) บริการด้วยใจ (Service Mind) คือ การมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ

จากปัญหาด้านความมั่นคงที่กล่าวมา สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานสำคัญในการช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ถึงแม้ว่าการดำเนินงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจะมุ่งเน้นการรักษาความมั่นคงของชาติเป็นหลักแต่ก็มิอาจละเลยด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการได้ จะเห็นได้จากวิสัยทัศน์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ว่า “บริการด้วยมาตรฐานสากล ดูแลความมั่นคงด้วยใจ เพื่อให้ไทยเป็นมาตุภูมิที่มั่นคงปลอดภัย” ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

ดังนั้นสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในปัจจุบันหลาย ๆ ด้าน เพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลและสมรรถนะในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ทั้งการบริหารและการให้บริการจึงควรมีสมรรถนะในการบริหารและการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ สมรรถนะสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น ด้านความรู้ ทักษะ และพหุตินิสัย สุจริต เป็นธรรม การบริการด้วยใจ ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องคอยดูแลในการบริหารจึงต้องคอยศึกษาสมรรถนะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ และพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานอยู่เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถรองรับและรับมือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งความสงบสุขของประชาชน ภาพลักษณ์ของประเทศที่จะสร้างความน่าเชื่อถือและมั่นใจให้ต่างชาติกล้าที่จะเข้ามาลงทุน

หรือท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้น นั่นก็หมายถึงว่าการพัฒนาและการแข่งขันเชิงเศรษฐกิจในประเทศก็จะเติบโตเพิ่มขึ้นอีกด้วย

การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นไปในการรอบของการศึกษาสมรรถนะของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อนำสมรรถนะที่ได้ไปใช้อย่างมีรูปแบบที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อเกิดคุณประโยชน์แก่องค์กรและประเทศอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
2. เพื่อสร้างรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
3. เพื่อประเมินรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ใช้องค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การประเมินการทำงานเบื้องต้น
2. สามารถนำผลวิจัยรูปแบบสมรรถนะตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในสมรรถนะในปฏิบัติหน้าที่ ในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางอ้างอิงในการวิจัยที่มีลักษณะคล้ายกันให้เติมเต็มสมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไปได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยมีขอบเขต 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เช่น ระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2. ด้านเนื้อหา หลักการแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่นิยม

ในการทำงาน โดยทำการศึกษา 3 เรื่อง คือ (1) ศึกษาสมรรถนะที่นิยมใช้ในการทำงานในองค์กร และบริบทและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (2) ศึกษาองค์ประกอบการสร้างรูปแบบสมรรถนะ (3) หลักการและวิธีการประเมินรูปแบบ

3. ด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่ โดยใช้เวลาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2561 - มีนาคม 2562

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ประมวลได้ ดังนี้

1. ด้านการเพิ่มขีดความสามารถการควบคุม กระบวนการตรวจคนเข้าเมือง
2. ด้านล่างปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติและคนต่างด้าวที่เป็นภัยต่อความสงบสุขของประเทศให้ปรากฏเป็นรูปธรรม
3. ด้านการแก้ปัญหาภาพลักษณ์ความล่าช้าในการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสากล
4. ด้านการเร่งวางโครงสร้างกลไกขับเคลื่อนทุกด้านเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0
5. ด้านการตอบสนองการจัดระเบียบการควบคุมแรงงานต่างด้าวในภารกิจตรวจคนเข้าเมืองทั้งระบบ

สมรรถนะในการ
ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ
ตรวจคนเข้าเมือง

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบบผสม (mixed methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) สำหรับแสดงความคิดเห็นในการจัดลำดับความสำคัญสมรรถนะ และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) สำหรับประเมินรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยแบ่งวิธีการดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอนตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

การศึกษสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ดำเนินการศึกษาด้วยโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามปลายปิดเก็บข้อมูลด้วยการขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 21 คน เพื่อจัดเรียงความสำคัญสมรรถนะจาก 12 สมรรถนะ เพื่อคัดเลือกสมรรถนะที่สำคัญที่สุด 3 สมรรถนะ

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยใช้พันธกิจสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 5 ด้าน และสมรรถนะ 3 สมรรถนะจากขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 โดยผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง นักวิชาการ และนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งหมด 60 คน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบบผสม (mixed methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เพื่อศึกษาและสร้างรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 2) เพื่อสร้างรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และ 3) เพื่อประเมินรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ปีการศึกษา 2561 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 21 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจงเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเพื่อสอบถามความคิดเห็นในการจัดลำดับความสำคัญ และจากตำรวจตรวจคนเข้าเมือง นักวิชาการ และนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อีกจำนวน 60 คน เพื่อประเมินรูปแบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ และแบบประเมินรูปแบบ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งวิธีการดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสมรรถนะ

ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ขั้นตอนที่ 2 ร่างรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. จากการศึกษาสมรรถนะที่มีผู้นิยมใช้ในการการทำงาน ผลจากการทบทวนวรรณกรรมได้สมรรถนะที่เหมาะสมในการทำงานจำนวน 79 สมรรถนะ จากนั้นทำการพิจารณาสมรรถนะที่มีผู้นิยมศึกษา 3 รายขึ้นไป จะได้สมรรถนะที่น่าสนใจจำนวน 12 สมรรถนะ ดังนี้ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) การรับรู้ตนเอง 4) คุณลักษณะนิสัย 5) แรงจูงใจ 6) การติดต่อสื่อสาร 7) ภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง 8) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 9) การบริการที่ดี 10) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 11) การยึดมั่นความถูกต้องคุณธรรมจริยธรรม และ 12) การทำงานเป็นทีม แล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้ง 12 สมรรถนะไปสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดภายใต้พันธกิจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ทั้ง 5 ด้าน แต่ละด้านมี 12 สมรรถนะที่มีผู้นิยมเพื่อขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 21 คน ให้จัดเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยจะคัดเลือกสมรรถนะที่สำคัญที่สุด 3 ของพันธกิจแต่ละด้าน ด้านละ 3 สมรรถนะตามลำดับ

2. การสร้างรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยการพิจารณาตามพันธกิจ ได้รูปแบบสมรรถนะที่สำคัญ ดังนี้ 1) ด้านการเพิ่มขีดความสามารถการควบคุมกระบวนการตรวจคนเข้าเมือง

ทั้งระบบ ประกอบด้วยสมรรถนะ ในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการรับรู้ตนเอง 2) ด้านการล้างแก้ปัญหอาชญากรรมข้ามชาติ และคนต่างด้าวที่เป็นภัยต่อความสงบสุขของประเทศให้ปรากฏผลเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยสมรรถนะเกี่ยวกับ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 3) ด้านการแก้ปัญหาภาพลักษณ์ความล่าช้าในการตรวจคนเข้าเมือง ด้านตามท่าอากาศยานสากล ประกอบด้วยสมรรถนะ ในด้านความรู้ ด้านทักษะ และภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง 4) ด้านการเร่งวางโครงสร้างกลไกขับเคลื่อนทุกด้านเพื่อเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วยสมรรถนะในด้าน ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 5) ด้านการตอบสนองการจัดการควบคุมแรงงานต่างด้าวในภารกิจตรวจคนเข้าเมืองทั้งระบบ ประกอบด้วยสมรรถนะเกี่ยวกับด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

3. ดำเนินการประเมินรูปแบบโดยผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง นักวิชาการ และนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมจำนวน 60 คน พบว่า รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และมีความเป็นไปได้ในการใช้งานอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะที่นิยมใช้ในการทำงาน จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยและผู้เรียบเรียงความรู้ได้ทั้งหมด 79 สมรรถนะ หลังจากนั้นจึงได้จัดลำดับความนิยมในการใช้ทำงาน โดยใช้ความนิยมตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป

จะได้สมรรถนะ 12 สมรรถนะ ได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) การรับรู้ตนเอง 4) คุณลักษณะนิสัย 5) แรงจูงใจ 6) การติดต่อสื่อสาร 7) ภาวะผู้นำ และการเปลี่ยนแปลง 8) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 9) การบริการที่ดี 10) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 11) การยึดมั่นความถูกต้องคุณธรรม จริยธรรม และ 12) การทำงานเป็นทีม

2. รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ได้รูปแบบสมรรถนะที่สำคัญ(ตามภาพที่ 2) โดยพิจารณาตามพันธกิจ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ การควบคุมกระบวนการตรวจคนเข้าเมือง ทั้งระบบ ประกอบด้วยสมรรถนะ ในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการรับรู้ตนเอง

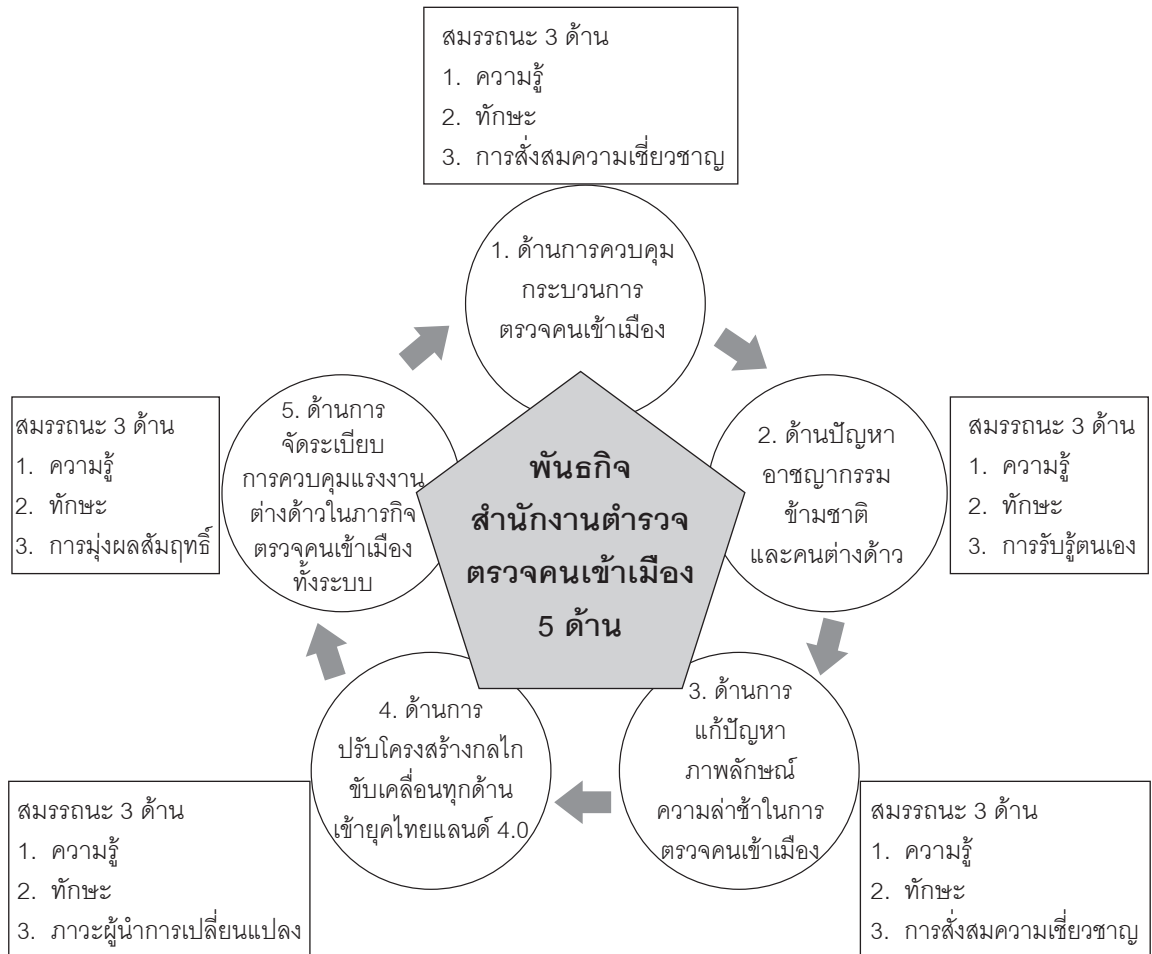
2.2 ด้านการล้างแก้ปัญหอาชญากรรมข้ามชาติและคนต่างด้าวที่เป็นภัยต่อความสงบสุขของประเทศให้ปรากฏผล

เป็นรูปธรรม ประกอบด้วยสมรรถนะเกี่ยวกับด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

2.3 ด้านการแก้ปัญหาภาพลักษณ์ความล่าช้าในการตรวจคนเข้าเมือง ด้าน ตม.ท่าอากาศยานสากล ประกอบด้วยสมรรถนะ ในด้านความรู้ ด้านทักษะ และภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง

2.4 ด้านการเร่งวางโครงสร้างกลไกขับเคลื่อนทุกด้านเพื่อเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วยสมรรถนะในด้าน ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.5 ด้านการตอบสนองการจัดการควบคุมแรงงานต่างด้าวในภารกิจตรวจคนเข้าเมืองทั้งระบบ ประกอบด้วยสมรรถนะเกี่ยวกับด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ



ภาพที่ 2 รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

กล่าวอธิบายโดยสรุปของสมรรถนะที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่จากพันธกิจทั้ง 5 ด้านสามารถสรุปได้สมรรถนะทั้ง 6 สมรรถนะที่สำคัญดังนี้

ด้านความรู้ ในการทำงานจำเป็นต้องมีความรู้ในหน้าที่ของตนที่รับผิดชอบจึงจะสามารถคิดและวางแผนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมรรถนะในด้านความรู้นั้นก็สามารถพัฒนาได้หลากหลายทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและองค์กรจะมีแนวทาง

อย่างไร เช่น การพัฒนาความรู้ของตนเองโดยการอ่านการฟังจากการอบรมหรือสัมมนา การพูดการถ่ายทอดความรู้ในตัวให้ผู้อื่นฟัง การคิดการวิเคราะห์การการไตร่ตรองบนพื้นฐานความถูกต้องและเหมาะสมแล้วสังเคราะห์เพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงาน การฝึกสรุปข้อมูลความรู้เพื่อสร้างและเขียนออกมาเป็นองค์ความรู้เพราะการเรียนรู้ในรูปแบบอย่างที่ดีจากประสบการณ์นั้นสามารถที่จะพัฒนาความรู้ได้รวดเร็วและครอบคลุม สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ กฤษกร พลธิ์ญญวงศ์ (Phlithanyawong, 2011) ที่ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยบางข้อพบว่า รูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามลำดับความสัมพันธ์ ประกอบด้วยปัจจัยคุณลักษณะด้านทัศนคติ แรงจูงใจ ความสามารถ ทักษะ และความรู้ เช่นเดียวกับอาภรณ์ ภุวิตยาพันธ์ (Bhuvittayaphan, 2012) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ซึ่งสมรรถนะเป็นการกระทำหรือการแสดงออกของบุคลากรในองค์กรโดยมีความเชื่อว่า สมรรถนะจะส่งผลต่อผลลัพธ์ความสามารถของบุคลากรในปัจจุบันและการเตรียมความพร้อมของพนักงานในอนาคตด้วยเช่นกัน เปรียบเทียบสมรรถนะกับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ คือส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจนสามารถวัดและประเมินค่าได้ง่าย ประกอบไปด้วยความรู้ (Knowledge) ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้จากห้องเรียนประสบการณ์หรือการอบรม และ David C. McClelland (1973) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะเป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นตัวผลักดันให้สามารถปฏิบัติงานสูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก็คือ สมรรถนะด้านความรู้ และ Spencer and Spencer (1993) ได้กำหนดคุณลักษณะของ สมรรถนะของบุคคลที่อยู่ในเบื้องลึกและฝังแน่นเป็นแนวพฤติกรรม แนวความคิดที่จะนำไปใช้ ความรู้ (Knowledge) เป็น ข้อมูลหรือองค์ความรู้ อย่างเฉพาะเจาะจง ที่บุคคลนั้น ๆ มีความรู้

เป็นสมรรถนะที่ซับซ้อน และ Gomez Mejia, Balkin, and Cardy (2007) กล่าวไว้ว่า สมรรถนะเป็นแนวคิดที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านบวกและด้านลบในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ประกอบของสมรรถนะจะประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ การบริหารงาน ความมุ่งมั่น และคุณลักษณะ ซึ่งสมรรถนะจะเป็นการประเมินผลงานรวมทั้งแจ้งงาน การอบรมและการส่งเสริมบุคลากร สมรรถนะจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่อองค์กรในการทำงานทุกประเภท และ Marrelli, Tondora, and Hoge (2005) กล่าวไว้ว่าสมรรถนะเป็นสมรรถนะของบุคคลที่สามารถวัดได้ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคล

ด้านทักษะ ในการทำงานก็เช่นกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะฝึกฝนและพัฒนาทักษะอยู่เสมอ เพราะงานตำรวจคนเข้าเมืองนั้นเป็นการให้บริการแก่ผู้ที่ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดไม่ว่าจะเป็น ด้านการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนตรงกัน ด้านเวลาที่ใช้ให้บริการก็ต้องแข่งขันกับเวลาสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษกร พลธิ์ญญวงศ์ (Phlithanyawong, 2011) ที่ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยบางข้อพบว่า ทักษะเป็นสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่นเดียวกับแนวคิดของ พิบูล ธิปปาล (Thipapal, 2012) ได้แบ่งทักษะออกเป็น 3 อย่าง คือ ทักษะทางเทคนิค ทักษะทางด้าน

บุคคล และทักษะด้านความคิด ทั้งสามทักษะนี้ เพื่อที่จะใช้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ อารณ ภูววิทยาพันธุ์ (Bhuvittayaphan, 2012) สมรรถนะ หรือ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ซึ่งสมรรถนะเป็นการ กระทำหรือการแสดงออกของบุคลากรใน องค์กร โดยมีความเชื่อว่า สมรรถนะจะส่งผล ต่อผลลัพธ์ความสามารถของบุคลากรใน ปัจจุบัน และการเตรียมความพร้อมของ พนักงานในอนาคตด้วยเช่นกัน เปรียบเทียบ สมรรถนะกับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ คือส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจนสามารถวัดและ ประเมินค่าได้ง่าย ประกอบไปด้วยทักษะ (Skill) ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน ฝึกปฏิบัติจนมีความ ชำนาญในเรื่องนั้น ทั้งนี้ทักษะจะประกอบ ไปด้วยทักษะด้านบริหาร (Managerial Skill) และทักษะในงานเฉพาะด้านหรือในเชิงเทคนิค (Technical Skill) และ David C. McClelland (1973) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ เป็นลักษณะ ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นตัวผลักดันให้ สามารถปฏิบัติงานสูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สมรรถนะที่สำคัญ อย่างหนึ่งก็คือ ทักษะ Spencer and Spencer (1993) ได้กำหนดคุณลักษณะของ สมรรถนะ ของบุคคล ที่อยู่ในเบื้องต้น และฝังแน่น เป็นแนวพฤติกรรม แนวความคิดที่จะนำไปใช้ ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมี ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการทำงาน เป็นต้น และ Gomez Mejia, Balkin, and Cardy (2007) กล่าวว่าไว้ว่าสมรรถนะเป็นแนวคิดที่ใช้ในการ อธิบายพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในด้าน ต่าง ๆ ทั้งด้านบวกและด้านลบในการปฏิบัติงาน

ซึ่งองค์ประกอบของสมรรถนะจะประกอบไป ด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ การบริหารงาน ความมุ่งมั่น และคุณลักษณะ ซึ่งสมรรถนะ จะเป็นการประเมินผลงานรวมทั้งแจ้งงานการ อบรมและการส่งเสริมบุคลากร สมรรถนะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่อองค์กรในการ ทำงานทุกประเภท และ Marrelli, Tondora, and Hoge (2005) กล่าวว่าไว้ว่าสมรรถนะเป็น สมรรถนะของบุคคลบางข้อประกอบไปด้วย ทักษะ

ด้านการรับรู้ตนเอง ก็จะเป็นเองเกี่ยวกับ เรื่องของ ทศนคติ ค่านิยม คุณลักษณะ และ ภาพลักษณ์ของบุคคลแต่ละคนที่มีความ แตกต่างกันไป แต่ในการปฏิบัติหน้าที่นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้เหมาะสม กับการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับ David C. McClelland (1973) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ เป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นตัวผลักดันให้สามารถปฏิบัติงานสูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น ทศนคติ ค่านิยม และความเห็นที่เกี่ยวกับ ภาพลักษณ์ของตน บุคลิกลักษณะประจำตัว และ Gomez Mejia, Balkin, and Cardy (2007) กล่าวว่าไว้ว่าสมรรถนะเป็นแนวคิดที่ใช้ ในการอธิบายพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา ในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านบวกและด้านลบในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ประกอบของสมรรถนะ บางอย่างประกอบด้วยคุณลักษณะเป็นสมรรถนะ ที่จำเป็นและสำคัญต่อองค์กรในการทำงาน ทุกประเภท และ Marrelli, Tondora, and Hoge (2005) กล่าวว่าไว้ว่าสมรรถนะเป็นสมรรถนะ

ของบุคคลที่สามารถวัดได้ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะ ส่วนบุคคล สอดคล้องกับ อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์ (Phuwitthanyawong, 2011) สมรรถนะที่นำมาใช้ในการจัดทำแฟ้มสะสมงานโดยทั่วไปแล้วจะได้แก่ Functional Competency บางตัวที่กำหนดขึ้นได้แก่คุณสมบัติส่วนบุคคล (Personal Attribute)

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ การทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานนั้นก็ควรที่จะต้องมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่และอาชีพของตนโดยเฉพาะในการทำงานเกี่ยวกับอาชญากรรมข้ามชาติ และการที่จะต้องควบคุมแรงกดดันต่างต่าง แล้ว ต้องมีความเชี่ยวชาญพิเศษ เช่น ภาษาในการสื่อสาร การเข้าใจวัฒนธรรมประเพณี จิตวิทยา เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัย อุดมพร บางท่าไม้ (Bangthamai, 2013) ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558” ผลการวิจัยบางข้อพบว่า การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) เป็นสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุทัศน์ ครำโนเมือง (Kramnaimueng, 2010) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหาร เพื่อส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ผลการวิจัยบางข้อพบว่า สมรรถนะด้านวิชาชีพประกอบด้วย การพัฒนาสมรรถนะด้านหน้าที่การบริหารจัดการ ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี และด้าน

การจัดการความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกันกับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (Office of the Civil Service Commission, 2010) กล่าวถึงสมรรถนะปฏิบัติงานควรทำความเข้าใจและใช้ประกอบ การกำหนดสมรรถนะหลักได้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน คือการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพหมายถึงความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมคือการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติ อย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณ ข้าราชการเพื่อรักษาคำสัตย์ต่อความเป็น ข้าราชการ

ด้านภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง การทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากความต้องการให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถแล้วยังมีความต้องการภาวะผู้นำในการทำงาน เช่น ภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ที่จะเข้ามาในอนาคต ภาวะผู้นำ กล้าคิดกล้าทำ ภาวะผู้นำในเชิงสร้างสรรค์ ที่มีประโยชน์ต่อการทำงานทั้งต่อตัวเองและต่อหน่วยงานด้วย ภาวะผู้นำจะนำพาองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ดีแล้วตัวผู้นำก็ต้องประกอบไปด้วยความเก่งและความดีของตัวผู้นำด้วย เช่น มีความเก่งฉลาดและความรอบรอบ เป็นคนดีบนพื้นฐานของความพอดีโดยยึด

ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และสอดคล้องกับ McShane and Von Glinow (2005) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลที่จะกระตุ้น จูงใจ และทำให้ผู้อื่นพยายามทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประสิทธิผล และความสำเร็จ ขององค์กร และ พิบูล ธิปปาล (Thipapal, 2012) กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นการใช้ศิลปะ ความเป็นผู้นำในการโน้มน้าวบุคคลอื่นซึ่งเป็นผู้ตามให้เกิดการคล้อยตามที่จะทุ่มเทพยายาม อย่างเต็มที่เพื่อให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ ตามที่วางไว้ เช่นเดียวกับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (Office of the Civil Service Commission, 2010) ได้กล่าวถึง สมรรถนะปฏิบัติงานควรทำความเข้าใจและ ใช้ประกอบการกำหนดสมรรถนะหลักได้อย่าง ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน คือ การ ทำงานเป็นทีม เป็นความตั้งใจและความพร้อม ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือเป็นส่วนหนึ่งของ ทีมหน่วยงานหรือส่วนราชการโดยผู้ปฏิบัติ มีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียง ตำแหน่งเดียวความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว หมายความว่ารวมถึงความสามารถในการสร้าง และรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วย เกณฑ์ระดับคะแนนตัวชี้วัดด้านพฤติกรรมหรือ สมรรถนะและแบบบันทึกพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสมรรถนะ

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานใด ๆ ก็ตามควรคำนึงถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้และหา วิธีการที่ดีและเหมาะสมในการทำงานให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ ที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่ดีที่สุด การทำงานในลักษณะนี้จะต้องมี

เป้าหมายที่ชัดเจน มีการกำกับดูแลและเอาใจใส่ อย่างจริงจังและจริงจังอย่างต่อเนื่อง โดยการ วางโครงสร้างและสร้างกลไกในการทำงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัย อุดมพร บางท่าไม้ (Bangthamai, 2013) ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะ หลักที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคน เข้าเมือง เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคม อาเซียนในปี พ.ศ. 2558” ผลการวิจัยบางข้อ พบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) เป็นสมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เช่น เดียวกับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน (Office of the Civil Service Commission, 2010) กล่าวถึงสมรรถนะ ปฏิบัติงานควรทำความเข้าใจและใช้ประกอบ การกำหนดสมรรถนะหลักได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ราชการให้ดีให้มีประสิทธิผลหรือให้สูงเกินกว่า มาตรฐานที่มีอยู่คำว่า “มาตรฐาน” ดังกล่าวนั้น อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของ ตนเองที่ผ่านมาหรืออาจหมายถึงมาตรฐาน ตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนด ขึ้นก็ได้นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังหมาย รวมถึงการรังสรรค์การพัฒนาผลงานหรือการ ปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายอีกด้วย

3. การประเมินรูปแบบ โดยผู้ที่ ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง นักวิชาการ และนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมจำนวน 60 คน พบว่า รูปแบบสมรรถนะ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และมีความเป็นไปได้ในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ในการประเมินรูปแบบสมรรถนะที่จะนำไปปรับใช้กับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองนั้น ได้มีการประเมินจากผู้ปฏิบัติหน้าที่และประสบการณ์ทำงานจริงในสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเพื่อที่จะแสดงความคิดเห็นได้ดีที่สุด และจากมุมมองของนักวิชาการก็จะเป็นการมองในเชิงวิชาการ เนื้อหาองค์ความรู้ตามหลักแนวคิดและทฤษฎีเพื่อการยืนยันในความน่าเชื่อถือ และจากมุมมองของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสบการณ์ในวิธีการ กระบวนการ และความสัมพันธ์ของข้อมูลและการปฏิบัติว่ามีความเหมาะสมหรือเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

สามารถนำรูปแบบสมรรถนะนี้ไปใช้เป็นแนวทางการสร้างสมรรถนะของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้สอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่

1.2 การที่จะนำรูปแบบสมรรถนะไปใช้ควรต้องทำความเข้าใจอย่างละเอียดก่อนนำไปใช้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาสมรรถนะโดยการสัมภาษณ์เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะแล้วนำไปทดลองเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบ

2.2 ศึกษาสมรรถนะและสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความรู้และทักษะผ่านระบบออนไลน์เพื่อที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้สะดวก

2.3 ศึกษาสมรรถนะแต่ละหน่วยงานย่อยตามลักษณะโครงสร้างในเชิงลึกเพื่อเกิดประสิทธิภาพ

REFERENCES

- Bangthamai, U. (2013). **Desirable core competencies of immigration police to support the ASEAN community liberalization in 2015**. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Bhuvittayaphan, A. (2012). **Competency-base: Training Road Map**. Bangkok: Pimdee Printing Company Limited. (in Thai)
- Gomez-Mejia, L.R., Balkin, D.B. & Cardy, R.L. (2007). **Managing human resource**. (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.
- Kramnaimueng, S. (2010). **The development of executive competency model to promote the quality of education of the Border Patrol Police School**. Bangkok: Educational Administration (Doctor of Philosophy). Eastern Asia University. (in Thai)
- Marrelli, A.F., Tondora, J. & Hoge, M.A. (2005). Strategies for developing competency model. **Administration and Policy in mental Health**. 32, 533-560.
- McClelland, C. David. (1973). **"Testing for competence rather than for intelligence"**. NY: American Psychologist.
- McShane, Steven L. and Von Glinow, Mary Ann. (2005). **Organization Behavior**. 3d ed. NY: McGraw-Hill Co.
- Office of the Civil Service Commission. (2010). **Indicating Manual for competency of the Civil Service: Core Competency Handbook**. Bangkok: Author. (in Thai)
- Phlithanyawong, K. (2011). **Competency Model for the Administration of Police Superintendent in the Royal Thai Police**. Bangkok: Public Administration (Doctor of Philosophy), Eastern Asia University. (in Thai)
- Royal Thai Police. (2017). **Royal Thai Police Strategy, 2012-2021**. Retrieved March 15, 2019, from <http://finance.police.go.th/filedownload/> Royal Thai Police Strategy. (in Thai)
- Spencer and Spencer. (1993). **Competency at Work: Model for Superior Performance**. NY: Wiley & Sons.
- Thipapal, P. (2012). **Modern organizational behavior**. Bangkok: Amorn Printing. (in Thai)