

รูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*

Competency Model for the Administration of Police Superintendent in the Royal Thai Police

กฤษกร พลธีธัญวงศ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงผสมผสานนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการ (3) ปัจจัยคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการ ในภาพรวมและรายด้าน (4) เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางผลกระทบทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยคุณลักษณะที่มีต่อสมรรถนะการบริหาร และ (5) นำเสนอรูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 คน สุ่มจากประชากร 2,626 คน เป็นผู้บริหารระดับกลางคือ ข้าราชการตำรวจที่ดำรงตำแหน่งผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และได้สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงในสำนักงานตำรวจแห่งชาติแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 21 คน เพื่อสนับสนุนความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะและสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ และค่าวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีสมรรถนะการบริหารในภาพรวมในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในภาพรวม (3) ปัจจัยคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม (4) ปัจจัยคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติเชิงบวก (5) รูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามลำดับความสัมพันธ์ ประกอบด้วยปัจจัยคุณลักษณะด้านทัศนคติ แรงจูงใจ ความสามารถ ทักษะ และความรู้ ซึ่งสามารถสร้างเป็นรูปแบบในการศึกษาครั้งนี้ โดยให้ชื่อว่า รูปแบบสมรรถนะการบริหาร “A-MASK Model”

คำสำคัญ: สมรรถนะการบริหาร, ผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

¹นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ปีการศึกษา 2554

อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ. ประมต นันทิยะกุล

Abstract

The purposes of this mixed-method study are to (1) examine the competency for administration of the superintendents in the Royal Thai Police Office, (2) determine the relationship between personal characteristics and the competency for administration of the superintendents in the Royal Thai Police Office, (3) determine the factors influencing the competency of the superintendents in the Royal Thai Police Office in general and in specific areas, (4) determine the direct and/or indirect factors influencing the competency of the superintendents in the Royal Thai Police Office, and (5) propose the competency model for administration of the superintendents in the Royal Thai Police Office. Quantitative and qualitative methods were used to collect data. Twenty-one high-ranking administrative officers in the Royal Thai Police Office were interviewed. Their answers were analyzed and used as a guideline to construct the questionnaire collecting data from 405 superintendents, randomly selected from the population of 2,626 police officers holding medium rank. Statistical techniques used to analyze data were: average, standard deviation, t-test, F-test, Pearson Correlation and Multiple Regression Analysis, and path coefficient analysis. Findings showed, in general, that superintendents have a high competency for administration. There is no relationship between personal characteristics and the competency for administration and personal characteristics influencing the competency for administration consisted of 5 areas: knowledge, skill, ability, motivation, and attitude. The above five factors positively influence, both directly and indirectly, the competency of the superintendents. Therefore, the researcher proposes that the competency model for the administration of the superintendents in the Royal Thai Police consists of the five factors: attitude, motivation, ability, skill, and knowledge, respectively. This model is called “A-MASK Model.”

Keywords: competency for the administration, police superintendents in the Royal Thai Police office

ความนำ

ปัจจุบันประเทศไทยท่ามกลางกระแสการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ทำให้สถานการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่หลากหลาย ทำท่าย และเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากจากกระแสโลกาภิวัตน์ ยังผลให้ปัญหาอาชญากรรมได้พัฒนารูปแบบและมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทำให้มีคดีเข้าสู่

กระบวนการยุติธรรมเป็นจำนวนมากมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ สะท้อนได้จาก การสรุปผลในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ผ่านมา ในเขตรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีคดีเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและจากคดีต่างๆ ที่เกิดขึ้น ยังไม่สามารถจับกุมตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ ตามผลรายงานสถิติคดีอาญาที่ผ่านมามีผู้กระทำความผิด ฝ่าฝืนกฎหมายบ้านเมือง สามารถจับตัวดำเนินคดีได้เพียงประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น (ประสงค์ศิริโกศา, 2552, หน้า 1)

ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งก็คือ “ตำรวจ” มีบทบาทหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ การดำรงชีวิตของประชาชน อะไรมากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจต้องเข้าไปแก้ไขปัญหาตำรวจที่ดีมีคุณภาพที่ประชาชนต้องการจึงควรที่จะมีบุคลิกที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแล้วเป็นมิตรกับประชาชน มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักใช้ดุลยพินิจในการทำงานและตัดสินใจ มีความรู้ความสามารถ ต้องเป็นนักประชาสัมพันธ์ และมีหัวใจให้บริการ ต้องรักองค์กร จำเป็นจะต้องรักษาไว้ซึ่งความเสมอภาค ความเป็นธรรม คุณธรรม ภายใต้อำนาจมีมนุษยธรรมและที่สำคัญต้องมีจิตสำนึกจิตวิญญาณแห่งความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง (สุรทศน์ ช่วงงาม, 2549, หน้า 1-2)

ในความเป็นจริงของข้าราชการไทยในปัจจุบันมิได้ออกใช้เวลาของตนให้แก่ราชการ อย่างเต็มที่ รวมทั้งข้าราชการไทยในกรมหรือหน่วยงานหลายแห่งที่สามารถให้คุณให้โทษแก่ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการยังอาจรับสินน้ำใจ หรือทำตัวเป็นนายของประชาชน กดขี่ ข่มเหง และรีดไถประชาชน (กระมล ทองธรรมชาติ และพรศักดิ์ พ่องแผ้ว, 2551, หน้า 153-154)

ที่ผ่านมาประชาชนมีความพึงพอใจการทำหน้าที่ในการป้องกัน ควบคุม และแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในระดับหนึ่งเท่านั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งอาจมาจากการบริหารและสมรรถนะของผู้บริหารงานนั่นเอง โดยสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ ภาวะผู้นำและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 50 และธำรงค์ศักดิ์ คงสาส์น 2548, หน้า 28-34) สอดคล้องกับแนวคิดของบุคคลต่างๆ เช่น David C. McClelland (1973, p. 68) ที่กล่าวว่า สมรรถนะเป็นความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่จำเป็น

ในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม

ดังนั้น สมรรถนะถือเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและใช้ในการประเมินพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลได้ เนื่องจากผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีสมรรถนะที่เหมาะสมในการดำเนินการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุด เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะสูง และเหมาะสมในการบริการ ประชาชนให้มีความมั่นคงและปลอดภัย

เนื่องจาก ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทสำคัญ เป็นผู้รับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงที่กำกับให้ผู้บริหารระดับล่างและผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานถูกต้อง เห็นได้จากสถานีตำรวจที่หัวหน้าสถานีตำรวจเป็นผู้บริหารระดับกลางตำแหน่งผู้กำกับการมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในการกำหนดวางแผนการปฏิบัติงาน มอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น พิจารณาวินิจฉัยสั่งการในงานที่มีปัญหา ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ความประพฤติและระเบียบวินัย ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน จัดการฝึกอบรมให้กับข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจให้มีความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งทำหน้าที่หัวหน้าพนักงานสอบสวนโดยปฏิบัติงานตามที่กฎหมายระเบียบ คำสั่งหรือข้อบังคับกำหนด (คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 57/2553) แต่ความสามารถในการบริหารงานของผู้กำกับการที่ผ่านมายังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ดังที่ปรากฏตามสื่อมวลชน เช่น (พทยาคณินวิทย์, 2554, ออนไลน์)

“... 20 เม.ย.54 เต็งผู้กำกับ สก.โพธิ์แก้ว ช่วยราชการที่ตำรวจภูธร จ.นครปฐม หลังเจ้าหน้าที่ ปส.

บุคตรวจพับ ฟูลมุนพับ ในพื้นที่ ปล่อยให้เยาชนเข้าไป ใช้บริการเปิดเกินเวลาและใบอนุญาตหมดอายุพร้อมสั่ง ตั้งชุดสอบสวนตำรวจในพื้นที่ 20 นาย มีส่วนรู้เห็นหรือไม่ รับเงิน คนละ 500 บาท

21 เม.ย.54 เด็งผู้กำกับการ สน.ดอนเมือง เช่นคู้ม้า ช่วยงานราชการที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นเวลา 30 วัน หลังตำรวจกองปราบปรามบุกจับบ่อน การพนันคู้ม้าและร้านคารโอเกะ เปิดผิดกฎหมายในพื้นที่ ดอนเมือง รวม 4 จุด พร้อมทั้งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงภายใน 7 วัน”

สมรรถนะระดับผู้กำกับการ จึงควรมีความรู้ ทักษะ ประสพการณ์ วิธีการคิด พฤติกรรมในการทำงาน ที่จะสามารถผลักดันให้สามารถสร้างผลการปฏิบัติที่ดี ที่สุดในงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ตามตัวชี้วัดและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของ ประชาชน พันธกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้ง องค์การภายนอก (ผู้รับการฝึกอบรมหลักสูตรผู้กำกับการ รุ่นที่ 68, 2553, หน้า 5)

ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการ บริหารงานของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเลือกศึกษาเฉพาะ ข้าราชการตำรวจระดับผู้กำกับการ ซึ่งเป็นผู้รับนโยบายและเป็นหัวหน้ารับผิดชอบการบริหาร จัดการภายในหน่วยงานระดับกอง เพื่อกำหนดรูปแบบ สมรรถนะและพัฒนาความสามารถในการบริหารของ ผู้บริหารระดับผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการ ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน บุคคลกับสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจ

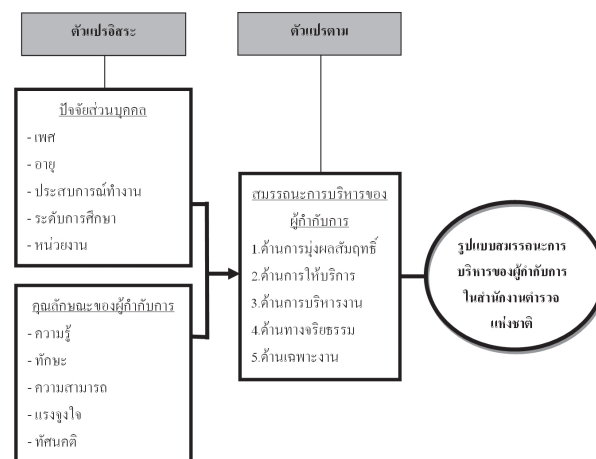
แห่งชาติในภาพรวมและรายด้าน

4. เพื่อศึกษาเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ผลกระทบทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยคุณลักษณะ ที่มีต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ

5. เพื่อนำเสนอรูปแบบสมรรถนะการบริหารของ ผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี นักวิชาการ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการ ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สามารถนำมาสู่การสร้างกรอบ แนวคิด ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของ บุคคลที่แสดงออกมาในรูปของผลงาน โดยพฤติกรรมนี้ เกิดมาจากคุณลักษณะภายในตัวของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ

การบริหารของผู้กำกับการ หมายถึง กระบวนการ ที่ข้าราชการตำรวจระดับผู้กำกับการกระทำ โดยครอบคลุม พฤติกรรมในงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารงาน ด้านทางจริยธรรมและด้านเฉพาะงาน

David C. McClelland (1973, p. 68) นิยาม สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใด

งานหนึ่ง (job roles) ให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม มากกว่าเพื่อนร่วมงาน ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและมีผลงานดีกว่าคนอื่น

Richard E. Boyatzis (1982, p. 123) ผู้ผลักดันให้แนวคิดสมรรถนะ (competency) อยู่ในสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้ความหมาย สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะภายในของบุคคลที่ทำให้ผู้นั้นมีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และหรือผลงานที่เหนือกว่าคนอื่น ประกอบด้วย (1) แรงจูงใจ (motives) (2) คุณลักษณะเฉพาะ (traits) (3) มุมมองที่มีต่อภาพลักษณ์ของตัวเอง (self-image) (4) บทบาททางสังคม (social roles) (5) องค์ความรู้ (knowledge) (6) ทักษะ (skills)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 17-50) แบ่งประเภทของสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งในภาคราชการพลเรือน 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก มี 5 สมรรถนะคือการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) การบริการที่ดี (service mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (expertise) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (integrity) และการทำงานเป็นทีม (teamwork)

2. สมรรถนะทางการบริหาร มี 6 สมรรถนะคือ สภาวะผู้นำ (leadership) วิสัยทัศน์ (visioning) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (strategic orientation) ศักยภาพเพื่อนำมาปรับเปลี่ยน (change leadership) การควบคุมตนเอง (self control) การสอนงานและการมอบหมายงาน (coaching and empowering others)

3. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มี 16 สมรรถนะ คือ การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking) การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking) การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (caring others) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (holding people accountable) การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (cultural sensitivity) ความเข้าใจผู้อื่น

(interpersonal understanding) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (organizational awareness) การดำเนินการเชิงรุก (proactiveness) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (concern for order) ความมั่นใจในตนเอง (self confidence) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication and Influencing) คุณภาพทางศิลปะ (aesthetic quality) ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (organizational commitment) และการสร้างสัมพันธภาพ (relationship building)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจที่ดำรงตำแหน่งผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจผู้ดำรงตำแหน่งผู้กำกับการและผู้บริหารระดับสูงในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งทำการศึกษาในช่วงเดือนพฤษภาคม 2554 - เดือน มกราคม 2555 โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการตำรวจผู้ดำรงตำแหน่งผู้กำกับการด้วยการคำนวณตามสูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 คน ส่วนผู้บริหารระดับสูงได้เลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 21 คน จากผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สูงด้านการบริหารจัดการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะของผู้บริหาร และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการ สำหรับการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะ สมรรถนะการบริหารและรูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรวจสอบความถูกต้อง วัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่มีค่ามากกว่า 0.80 ทุกข้อ หรือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.96 และผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.97

นำแบบสัมภาษณ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานบุคคลและผ่านงานวิจัยพิจารณาข้อคำถาม แล้วนำไปทดลองสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความน่าเชื่อถือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ยืนยันคำตอบด้วยตนเอง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้บริหารระดับผู้กำกับการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 คน กรอคำตอบแล้วรับคืนหรือส่งกลับทางไปรษณีย์ ได้ตอบกลับมาจำนวน 405 ตัวอย่างหรือ 100% ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เพื่อให้ได้รายละเอียดครบถ้วน 21 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

สถิติการวิเคราะห์ t-test (independent) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม จากกลุ่มตัวอย่างไม่เกิน 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และประสบการณ์ทำงาน

สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance หรือ ANOVA หรือ F-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม จากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงาน

สถิติ Pearson Correlation หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ค่า “สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient (r))” ใช้เป็นข้อเสนอแนะการวิจัยเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดที่สำคัญ

สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบง่าย (simple regression analysis) หรือการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (linear regression analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหนึ่งตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน (beta) ในการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis)

สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวขึ้นไปกับตัวแปรตามหนึ่งตัว เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณลักษณะมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สถิติการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรตามเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอิสระตัวแปรใดบ้าง และตัวแปรอิสระนั้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยจำแนก จัดหมวดหมู่ เชื่อมโยงข้อมูล วิเคราะห์ส่วนประกอบและสรุปผลสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

พบว่า ระดับการปฏิบัติด้านสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) โดยสมรรถนะการบริหารด้านจริยธรรมมีระดับการปฏิบัติมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารงาน ด้านเฉพาะงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยด้านที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ

ระดับการปฏิบัติด้านปัจจัยคุณลักษณะของผู้กำกับการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04)

ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม

ตัวแปรคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรด้านทัศนคติมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการมากที่สุด รองลงมาคือ ตัวแปรด้านแรงจูงใจ ด้านความสามารถ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามสมการทำนาย สมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม ดังนี้

Multiple Regression

$$\text{totalmanaA} = b_1 .350 (\text{adiA}) + b_2 .260 (\text{motiA}) + b_3 .161 (\text{abiA}) + b_4 .147 (\text{skilla}) + b_5 .092 (\text{knowA})$$

(R .852, R Square .726, Adjusted R Square .722, F 210.977*, P .000)

เมื่อ

A = AdiA หมายถึง ทัศนคติ

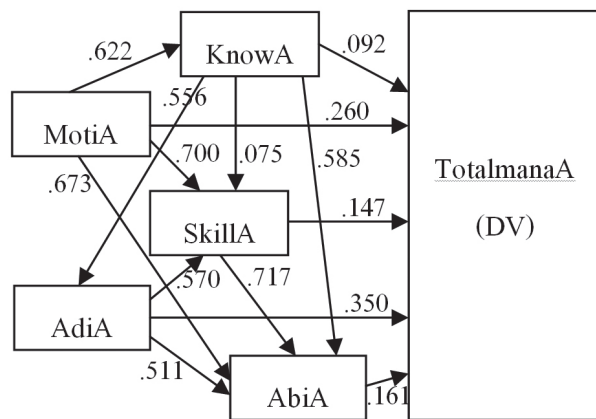
M = MotiA หมายถึง แรงจูงใจ

A = AbiA หมายถึง ความสามารถ

S = Skilla หมายถึง ทักษะ

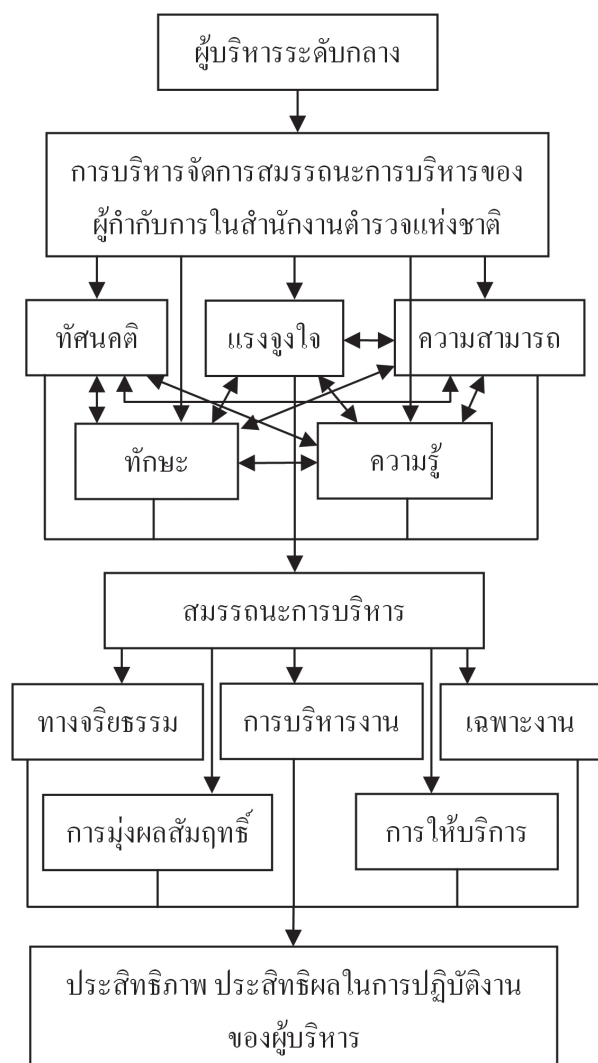
K = KnowA หมายถึง ความรู้

ส่วนการศึกษาเส้นทางความสัมพันธ์ปัจจัยคุณลักษณะ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการทั้งทางตรงและทางอ้อม และปัจจัยคุณลักษณะที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความสามารถ พบว่าส่งผลกระทบทางตรง โดยปัจจัยคุณลักษณะทุกตัวแปรส่งผลกระทบในเชิงบวก ดังนี้



ภาพ 2 ตัวแบบความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง

ในการวิจัยนี้ ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี ของนักวิชาการ องค์กรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำให้ได้รูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้



ภาพ 3 รูปแบบสมรรถนะการบริหาร “A-MASK Model”

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง รูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการณ์ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ระดับสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการณ์ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พบว่า โดยภาพรวมของสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการณ์ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ใน 5 ด้าน มีระดับสมรรถนะการบริหารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) แสดงว่า ผู้บริหารระดับผู้กำกับการณ์เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีสมรรถนะสูง ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1. การดำเนินการวิจัยรูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการณ์ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ทำไปอย่างเป็นขั้นตอน ถูกต้องครบถ้วน

2. สมรรถนะเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหาร และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถ รวมทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งถือเป็นหน่วยงานหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม มีหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิด อำนวยความยุติธรรม ให้การบริการที่ดีโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องมีสมรรถนะอยู่ในระดับที่สามารถทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ David C. McClelland (1973, p. 68) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ และมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม Boyatzis (1982, p.123) กล่าวว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ทำให้ผู้นั้นมีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการณ์ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับความสำคัญและการปฏิบัติในแต่ละด้านได้ดังนี้ (1) ด้านทางจริยธรรม (2) ด้านการบริหารงาน (3) ด้านเฉพาะงาน (4) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (5) ด้านการให้บริการ

ตอนที่ 2 ระดับที่ใช้ในการปฏิบัติงานของปัจจัยคุณลักษณะ

จากการศึกษาสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการณ์ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีระดับที่นำไปใช้ในการปฏิบัติของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ด้านความรู้ พบว่า ปัจจัยด้านความรู้มีผู้บริหารระดับผู้กำกับการณ์ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา บุคลากรในองค์กรต่างๆ จะต้องมีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนหรือเปลี่ยนแปลงสมรรถนะของบุคคล ซึ่งสอดคล้อง

กับแนวคิดของ Peter Michael Senge (1990, p. 97) กล่าวว่า การเรียนรู้ของบุคคลเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในตนเอง

2. ด้านทักษะ พบว่า ปัจจัยด้านทักษะ มีผู้บริหารระดับผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีการศึกษาในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert L. Katz.(1955, pp. 33-42) ที่กล่าวไว้ว่า ในการบริหารจัดการที่จะให้ประสพผลสำเร็จอย่างน้อยผู้บริหารต้องมีความทักษะด้านเทคนิค

3. ด้านความสามารถ พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถมีผู้บริหารระดับผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับผู้กำกับการเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะ มีแรงจูงในการปฏิบัติงาน ทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานออกมาดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harris and Lambert. (2003) กล่าวว่า ความสามารถทางภาวะผู้นำเป็นการแสดงออกถึงความรู้ และทักษะ ที่เกี่ยวข้อง กับภาวะผู้นำ ทำให้องค์การมีการพัฒนา

4. ด้านแรงจูงใจ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีผู้บริหารระดับผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานในระบบราชการที่มีเงินเดือน สวัสดิการด้านต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล ที่พักอาศัย อาหาร รวมทั้งมีความมั่นคงในอาชีพการงาน มีความก้าวหน้าได้รับยศได้รับตำแหน่ง มีผู้อื่นให้ความเคารพนับถือ ทำให้เกิดเป็นปัจจัยกระตุ้นการทำงานให้ประสพผลสำเร็จเป็นที่โดดเด่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Abraham H. Maslow (1943, pp. 370-396) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของคนเป็นผลของความต้องการ เมื่อมีความต้องการทางด้านร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว แต่จะมีความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปอีก ต้องการในลำดับขึ้นไป ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน

5. ด้านทัศนคติ พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติมี

ผู้บริหารระดับผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีความคิดเห็น ความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน ทำงานอย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ได้รับข้อมูล มีความเชื่อมั่นในการทำงาน ทำให้พฤติกรรมการทำงานที่ออกมาดี ซึ่งสอดคล้องกับที่ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2554) กล่าวว่า ทัศนคติ (attitude) เป็นผลของความคิดที่แสดงออกมาและถือเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความคิด ถ้าคิดดี (positive thinking) การแสดงออกต่อผู้คน สิ่งแวดล้อม หรือเหตุการณ์จะเป็นไปในทางที่ดี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวมและรายได้ 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความรู้เกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ได้ยินหรือประสบการณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับการปฏิบัติด้านความรู้สูง มีความเข้าใจขั้นตอนการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นและมีความรู้ในการวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยความรู้กับดัชนีชี้วัดที่พบว่า ความเข้าใจในงานที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความรู้มากที่สุด จึงส่งผลให้สมรรถนะการบริหารดังกล่าวมีการปฏิบัติในระดับมาก และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1977, p. 190) ที่กล่าวว่า ผลที่ได้จากการเรียนรู้ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการทำงาน สุรัชย์ พรหมพันธุ์ (2554, หน้า 189-190) กล่าวว่า การแสดงออกทางความรู้ (knowledge) เป็นองค์ประกอบหลักของสมรรถนะ งานต่างๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น สมใจ ถักตะ (2552, หน้า 247-256) กล่าวว่า การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจะประสพผลสำเร็จ

เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนพัฒนาองค์การ และส่งเสริมการพัฒนาตนของบุคลากรในองค์การ จากความรู้ ความคิด หลักการและแนวปฏิบัติตั้งแต่ต้น

พบว่า ปัจจัยด้านทักษะมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการให้บริการ และด้านเฉพาะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทักษะเป็นความชำนาญในการแสดงออกจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีสมรรถนะด้านคุณลักษณะทักษะเด่น มีความสามารถในการเป็นผู้นำและต้นแบบที่ดีในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนงานและมีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยทักษะกับดัชนีชี้วัดที่พบว่า ความสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนงานตามพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทักษะมากที่สุด จึงส่งผลให้สมรรถนะการบริหารดังกล่าวมีการปฏิบัติในระดับมาก และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ David C. McClelland (1973, p. 68) ที่ว่า ทักษะ (skills) เป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรมมากกว่าเพื่อนร่วมงาน ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและมีผลงานดีกว่าคนอื่น Boyatzis (1982, p. 123) กล่าวว่า คุณลักษณะของบุคคลด้านทักษะมีผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและหรือผลงานที่เหนือกว่าคนอื่น

พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร และด้านเฉพาะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความสามารถเป็นเรื่องที่อาศัยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งทางด้านสติปัญญาและกายภาพทำให้

เกิดพฤติกรรมแสดงออกมา จากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีสมรรถนะด้านคุณลักษณะความสามารถเด่น มีความสามารถในการวินิจฉัย เปลี่ยนแปลงการติดต่อสื่อสารส่งผลให้สมรรถนะการบริหารดังกล่าวมีการปฏิบัติในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่ วิลาส ทองสุทธิ (2552) กล่าวว่า ความสามารถ (ability) เป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในระดับบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลเป็นปัจจัยกำหนดถึงพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานในองค์การและมีอิทธิพลต่อการแสดงออกและประสิทธิผลในการทำงาน

พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร ด้านทางจริยธรรมและด้านเฉพาะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีความต้องการที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ให้เกิดการยอมรับของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และประชาชน จากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีสมรรถนะด้านแรงจูงใจเด่น มีความเข้าใจการสร้างแรงกระตุ้น สามารถพุดจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นความสำคัญของการทำงานได้ การสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาทุ่มเทการทำงาน ส่งผลให้สมรรถนะการบริหารดังกล่าวมีการปฏิบัติในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Frederick Herzberg (1967, pp. 72-74) กล่าวไว้ว่ามีปัจจัยจูงใจ (motivation factor) ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ มีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งจูงใจในวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน Richard E. Boyatzis (1982, p.123) กล่าวว่า แรงจูงใจ (motives) เป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมายเป็นตัวแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์

พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการให้บริการ ด้านการบริหาร ด้านทางจริยธรรมและด้านเฉพาะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ทักษคติเป็นเรื่องของความรู้สึก ความเข้าใจ ความคิด ความเชื่อที่อยู่ภายในตัวของบุคคล ถ้ามีความรู้สึกในต่อการทำงานต่อหน่วยงานในทางที่ดี ก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางที่ดี ในขณะเดียวกันถ้ามีความรู้สึกไม่พึงพอใจกับเรื่องใดเรื่องใด ก็จะแสดงพฤติกรรมสะท้อนในทางลบกับเรื่องนั้น จากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีสมรรถนะคุณลักษณะด้านทัศนคติเด่น โดยมีระดับการปฏิบัติในภาพรวมสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับคุณลักษณะด้านอื่น ๆ มีทัศนคติที่เปิดกว้าง เชื่อมั่นว่าบุคลากรมีความสำคัญ ปลูกฝังผู้ได้บังคับบัญชาให้เชื่อมั่นในการทำงานเป็นทีม จึงส่งผลให้สมรรถนะการบริหารดังกล่าวมีการปฏิบัติในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่ วิลาส ทองสุทธิ(2552,หน้า 157-158) สุรัชย์ พรหมพันธุ์(2554, หน้า 227) ณัฏฐพันธ์ เจริญนันท์(2551, หน้า 43-44) วันชัย มีชาติ(2551, หน้า 56) กล่าวว่า ความรู้สึก ความเข้าใจ ความคิดเป็นองค์ประกอบของทัศนคติที่สร้างพฤติกรรมให้แสดงออกมา และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิเชียร วิทย์อุดม (2551) ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล” ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ ทักษะและทัศนคติในการบริหารเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ตอนที่ 4 เส้นทางความสัมพันธ์

จากการศึกษากรอบแนวคิดที่ทำการวิเคราะห์ เส้นทางคือ ปัจจัยคุณลักษณะของผู้บริหารระดับผู้กำกับการพบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้บริหารระดับผู้กำกับการ ตัวแปรอิสระทุกตัว ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยนำตัวแปรทั้งหมดที่ได้มาสร้างตัวแบบวิเคราะห์เส้นทางเพื่อศึกษาเส้นทางอิทธิพลทางตรง

ทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม

จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน ผลกระทบรวมที่ได้มา แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรด้านแรงจูงใจและตัวแปรด้านทัศนคติเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน ผลกระทบรวม(total effect) มากที่สุด ซึ่งก็สอดคล้องกับการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณลักษณะมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่พบว่าตัวแปรด้านทัศนคติและตัวแปรด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยตัวที่ 1 ตัวที่ 2 ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการ และเมื่อพิจารณาทิศทางความสัมพันธ์ที่ตัวแปรด้านแรงจูงใจและตัวแปรด้านทัศนคติมีค่าเป็นบวก ก็แสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สามารถนำข้อเสนอแนะครั้งนี้ไปปรับปรุง รั่มดระวังปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในด้านต่าง ๆ และจัดกิจกรรมส่งเสริมให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีสมรรถนะการบริหารผู้กำกับการที่มากขึ้น ดังนี้

1. ควรระมัดระวังปัจจัยคุณลักษณะของผู้บริหารระดับผู้กำกับการ ดังนี้

ตัวแปรความรู้ พบว่าเป็นตัวแปรหนึ่งซึ่งมีระดับการปฏิบัติสูงที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในภาพรวมและด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และส่งผลกระทบทางตรงต่อสมรรถนะการบริหาร จากการศึกษาพบว่าดัชนีที่สำคัญที่สุดที่ต้องคำนึงของความรู้ก็คือ ความเข้าใจในงานที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นและความเข้าใจในงานหลายด้าน

ตัวแปรทักษะ ซึ่งมีระดับการปฏิบัติสูงที่มีอิทธิพล

ต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในภาพรวม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการให้บริการและด้านเฉพาะงาน และส่งผลกระทบทางตรงต่อสมรรถนะการบริหาร จากการศึกษาพบว่าดัชนีที่สำคัญที่สุดที่ต้องคำนึงของทักษะ คือ ความสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนงานตาม พฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคน

ตัวแปรความสามารถ ซึ่งมีระดับการปฏิบัติสูงที่มี อิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในภาพรวม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการให้บริการ ด้านทางจริยธรรม และด้านเฉพาะงาน และส่งผลกระทบทางตรงต่อสมรรถนะการบริหาร จากการศึกษาพบว่าดัชนีที่สำคัญที่สุดที่ต้อง คำนึงของความสามารถคือ การสื่อสารและเสนอการทำงาน เป็นภาษาต่างประเทศ

ตัวแปรแรงจูงใจ ซึ่งมีระดับการปฏิบัติสูงที่มี อิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน และส่งผลกระทบทั้งทางตรงทางอ้อม ต่อสมรรถนะการบริหาร จากการศึกษาพบว่าดัชนีที่สำคัญ ที่สุดที่ต้องคำนึงของแรงจูงใจคือ การสร้างแรงจูงใจและ การกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาทุ่มเทการทำงาน

ตัวแปรทัศนคติ ซึ่งมีระดับการปฏิบัติสูงที่สุดที่มี อิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน และส่งผลกระทบทางตรงทางอ้อม ต่อสมรรถนะการบริหาร จากการศึกษาพบว่าดัชนีที่สำคัญ ที่สุดที่ต้องคำนึงของทัศนคติคือ การปลูกฝังผู้ได้บังคับ บัญชาให้มีความเชื่อมั่นในการทำงานเป็นทีม

2. จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้บริหารระดับผู้กำกับการ ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีสมรรถนะการบริหาร ที่มากขึ้น ดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีสร้างแรงจูงใจและ การกระตุ้นให้ผู้บริหารระดับผู้กำกับการมีการปฏิบัติในเรื่อง การปรับปรุงวิธีการทำงาน การมองภาพองค์กรรวมให้เป็น รูปธรรมมากขึ้น มีความยืดหยุ่นผ่อนปรน ปรับแผนในการ ทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์เป็นที่โดดเด่น

ด้านการให้บริการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติชาติ เป็นหน่วยงานราชการมีพันธกิจต้องให้บริการที่ดีโดยยึด

ประชาชนเป็นศูนย์กลาง การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมทัศนคติ เพื่อสร้างความรู้สึกรู้สีกให้ผู้บริหารระดับผู้กำกับการซึ่งทำ หน้าที่หัวหน้าหน่วยงาน มีความมุ่งมั่นการให้ความช่วยเหลือ และบริการ มีความใส่ใจต่อความพึงพอใจของประชาชน เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ประชาชนกับหน่วยงานราชการ

ด้านการบริหารงาน ผู้บริหารระดับผู้กำกับการ มีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน การขับเคลื่อนการพัฒนา ในด้านต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญ ควรมีการวางแผนทางปฏิบัติ ในเรื่องการกระจายการมอบหมายงาน การมอบอำนาจ การตัดสินใจและเพิ่มวิสัยทัศน์ในการทำงาน

ด้านทางจริยธรรม ควรมีการสร้างจิตสำนึกด้าน ความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริตและให้ประพฤติปฏิบัติ ตามมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ อย่างต่อเนื่อง

ด้านเฉพาะงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานหลายด้าน โดยเฉพาะในงานที่อาศัย ความเชี่ยวชาญ ควรมีการจัดกิจกรรมหรือฝึกอบรมให้ ผู้บริหารเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้สามารถ คิดวิเคราะห์ปัญหาмаาประยุกต์เข้ากับการปฏิบัติงานให้ เกิดผลสำเร็จได้

3. ปัจจัยคุณลักษณะของผู้บริหารระดับผู้กำกับการ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการ ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในด้านต่างๆ เช่น ปัจจัย ด้านความรู้ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการบริหารของ ผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในด้านการให้ บริการ ด้านการบริหารงาน ด้านทางจริยธรรมและด้าน เฉพาะงาน ปัจจัยด้านทักษะไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ การบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในด้านการบริหารงานและด้านทางจริยธรรม เป็นต้น จะต้องไม่ละเลยความสำคัญของปัจจัยคุณลักษณะในทุก ตัวแปรเนื่องจากปัจจัยคุณลักษณะทุกตัวแปรมีอิทธิพล โดยตรงต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม ถึงแม้ว่าปัจจัย ด้านความรู้และด้านทักษะจะไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อ

ส่วนข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

- พัทธาเดลินิวส์. (2554). *เด็ง !! ผกก.เช่นความผิด ทางด่วนแก้ปัญหา วงการกาเกี*. 2 พฤษภาคม 2554. ค้นจาก <http://www.pattayadailynews.com/th/2011/05/02> 10 พฤษภาคม 2554.
- วันชัย มีชาติ. (2551). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิลาส ทองสุทธิ. (2552). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อินทภาษ.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2551). *สมรรถนะของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล*. ศูนย์นิพนธ์ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.
- สุรัชย์ พรหมพันธุ์. (2554). *ค่าและสมรรถนะเพื่อการพัฒนา Competency*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- สุรทัศน์ ช่วงงาม, พันตำรวจโท. (2549). *เรียงความเรื่อง ตำรวจที่ดีมีคุณภาพที่ประชาชนต้องการ*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *ความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง*. *คู่มือการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2553). *คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 57/2553 เรื่องกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานตำรวจ*. ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager*. New York: John Wiley & Sons.
- Bundura, A. (1977). *Social-cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice-Hall.
- Herzberg, F. (1967). *Work and the nature of man*. New York: The Word Publishing.
- McClelland, D. C. (1973). *Testing for competence rather than for "intelligence"*. American Psychologist. (January), 1-14.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*. 50, 370-396.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. London: Century Press.
- Harris, A., & Lambert, L. (2003). *Building leadership capacity for school improvement*. Maidenhead-Philadephia: Open University Press.
- Katz, R. L. (1955). *Skills of an effective administrator*. Harvard Business Review, January-February, 33-42.