ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

กฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2558

Copyright© by Mahidol University
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องท่องเที่ยว ในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

.....กฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์.....

นายกฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์

ผู้วิจัย

.....

รองศาสตราจารย์อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์,

สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

.....

อาจารย์สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์,

ปร.ด. (การบริหารสังคม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฐนันดร์ศักดิ์ บวรนันทกุล,

ปร.ด. (อาชญาวิทยา การบริหารงานยุติธรรม และสังคม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

ศาสตราจารย์พัชรีย์ เลิศฤทธิ์

พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์,

สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องท่องเที่ยว ในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)
วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2558

.....กฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์.....
นายกฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์
ผู้วิจัย

.....
รองศาสตราจารย์อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์,
สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
รศ.พ.ต.อ.นพรุจ ศักดิ์ศิริ,
ปร.ด. (บริหารการศึกษา)
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
อาจารย์สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์,
ปร.ด. (การบริหารสังคม)
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฐนันดร์ศักดิ์ บวรนันทกุล,
ปร.ด. (อาชญาวิทยา การบริหารงานยุติธรรม และสังคม)
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
ศาสตราจารย์พัชรีย์ เลิศฤทธิ์
พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
รองศาสตราจารย์วริยา ชินวรรณโณ, Ph.D
คณบดี
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ช่วยให้คำแนะนำ ตรวจสอบ ตลอดจนข้อคิดเห็นในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ อีกทั้งเป็นผู้เปิดมุมองทางการศึกษาของผู้วิจัยในเรื่องกระบวนการวิจัยเริ่มตั้งแต่การบรรยายในห้องเรียนจนกระทั่งทำเล่มวิทยานิพนธ์จนแล้วเสร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.พ.ต.อ.ดร. นพรุจ ศักดิ์ศิริ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และได้ให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดแก่ผู้วิจัยในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในอนาคต ตลอดจนผู้ช่วยศาสตราจารย์ฐนันดร์ศักดิ์ บวรนันทกุล และอาจารย์สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และคอยติดตามความคืบหน้าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ธุรการกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านการติดต่อประสานงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกติดตามเรื่องให้คำแนะนำและแจ้งเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นตลอดระยะเวลาการศึกษา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวของผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนางสาวธัญสินี ศรีสุขใจสำราญ ผู้ที่ให้การสนับสนุนผู้วิจัยทุกรูปแบบ ทั้งกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยความรักและความอบอุ่นเสมอมา ทำให้ผู้จัยมีกำลังใจสามารถฝ่าฟันปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ มาได้จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์

Copyright by Mahidol University

ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

CORE COMPETENCY FOR PREPARATION ON ASIAN ECONOMIC COMMUNITY OF TOURIST POLICE DIVISION

กฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์ 5236897 SHCJ/M

ศศ.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์, สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม), ฐนันดร์ศักดิ์ บวรนันทกุล, ปร.ด. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม), สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์, ปร.ด. (การบริหารสังคม)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแก่เจ้าหน้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสมรรถนะ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำนวน 233 คน ซึ่งได้จากวิธีสุ่มแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าอัตราส่วน ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม บริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการสั่งสมความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี โดยทุกตัวแปรทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

Copyright by Mahidol University

คำสำคัญ : สมรรถนะหลัก / ตำรวจท่องเที่ยว / ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

185 หน้า

CORE COMPETENCY FOR PREPARATION ON ASIAN ECONOMIC COMMUNITY OF TOURIST POLICE DIVISION

KRISADA LERTSATITPIROTE 5236897 SHCJ/M

M. A. (CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ATCHARAPAN JARASWATANA, M.A. (CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE), TANANSAK BORWORNNUNTAKUL, Ph.D. (CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE) SOMSAK AMORNSIRIPONG, Ph.D. (SOCIAL ADMINISTRATION)

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.

KEY WORDS: CORE COMPETENCY / TOURIST POLICE / ASEAN ECONOMIC COMMUNITY

185 pages

Copyright by Mahidol University

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ค**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ง**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**จ**
สารบัญตาราง		**ฌ**
สารบัญแผนภูมิ		**ฐ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
	1.3 สมมติฐานของการวิจัย	4
	1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
	1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
	1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	7
	1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
บทที่ 2	**ทบทวนวรรณกรรม**	**9**
	2.1 พัฒนาการของอาเซียนสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน	9
	2.2 คุณลักษณะพลเมืองอาเซียน	22
	2.3 ยุทธศาสตร์และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	27
	2.4 แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะ	31
	2.5 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจ	46
	2.6 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	52
	2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
	2.8 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	63

Copyright by Mahidol University

สารบัญ(ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	**68**
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
	3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	71
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	**73**
	ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	74
	ส่วนที่ 2 ปัจจัยดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	77
	ส่วนที่ 3 ระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	81
	ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	88
	ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	113
	ส่วนที่ 6 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะ	121

Copyright by Mahidol University

สารบัญ(ต่อ)

		หน้า
บทที่ 5	**การอภิปรายผล**	**123**
	5.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	123
	5.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	127
	5.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะ	131
	5.4 ข้อสรุปสำคัญ	132
บทที่ 6	**สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ**	**135**
	6.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	135
	6.2 สมมติฐานการวิจัย	135
	6.3 ระเบียบวิธีวิจัย	135
	6.4 สรุปผลการวิจัย	137
	6.5 ข้อเสนอแนะ	139
	6.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	140
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย		**141**
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ		**155**
บรรณานุกรม		**170**
ภาคผนวก		**174**
ประวัติผู้วิจัย		**185**

Copyright by Mahidol University

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวน ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน	74
4.2	จำนวนร้อยละและระดับของปัจจัยดำเนินการของตำรวจท่องเที่ยวกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกรายด้าน	77
4.3	จำนวน ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวจำแนกตาม ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี จำแนกรายข้อ	78
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ จำแนกรายด้าน	82
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ	83
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ	84
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ	85
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ	86
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ	87

Copyright© by Mahidol University

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.10	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	89
4.11	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	90
4.12	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	91
4.13	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	92
4.14	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	94
4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้พิเศษกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	96
4.16	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้พิเศษกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	97
4.17	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลารับราชการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	100

Copyright by Mahidol University

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.18	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลารับราชการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ6	101
4.19	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ6	103
4.20	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	104
4.21	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	105
4.22	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	108
4.23	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	109
4.24	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านความสามารถทางภาษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	112
4.25	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านความรู้ความเข้าใจในอาเซียนกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	111

Copyright by Mahidol University

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.26	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านทักษะทางภาษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	114
4.27	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านทักษะทางภาษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	116
4.28	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านทักษะทางเทคโนโลยีกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	118
4.29	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านทักษะทางเทคโนโลยีกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6	119
4.30	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำนวน 20 คน	121

Copyright by Mahidol University

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	8
2.1	แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)	32
2.2	ตัวอย่างแบบประเมิน Likert scale	42
2.3	ตัวอย่างมาตรวัดแบบ BARS	43
2.4	โครงสร้างของ บก.ทท.	55

Copyright by Mahidol University

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations: ASEAN) หรือ อาเซียน ก่อตั้งขึ้นโดยปฏิญญากรุงเทพฯ (The Bangkok Declaration) ซึ่งลงนามโดยรัฐมนตรีกระทรวงต่างประเทศสมาชิกรวม 5 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510ต่อมาได้มีประเทศต่าง ๆ เข้าร่วมสมาชิกเพิ่มเติม ได้แก่ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา ได้เข้าเป็นสมาชิกตามลำดับ ทำให้อาเซียนมีสมาชิกรวมทั้งสิ้น 10 ประเทศโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการก่อตั้ง คือ เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงของภูมิภาค ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างอาเซียนกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศ(สำนักงาน ก.พ., 2555: 15)

ผลการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ได้มีการลงนามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียนฉบับที่ 2 (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) เพื่อประกาศการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ขึ้นภายในปี 2563 (ค.ศ. 2020) โดยประกอบด้วย 3 เสาหลักคือประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political and Security Community – APSC) ประชาคมเศรษฐกิจ (ASEAN Economic Community – AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรม (ASEAN Socio-Cultural Community – ASCC) ต่อมาผู้นำชาติอาเซียนได้เห็นชอบให้เร่งรัดการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนให้เร็วขึ้นกว่าเดิม 5 ปี คือ ภายในปี 2558 (ค.ศ. 2015) เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีระหว่างประเทศ รวมไปถึงความสามารถในการรับมือกับสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ซึ่งเป็นปัญหาระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อภูมิภาค

จากการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในปี 2558 สิ่งที่จะเกิดขึ้น คือ การเดินทางของผู้คนทั้ง 10 ประเทศจะง่ายขึ้น มีการเคลื่อนย้ายคน สิ่งของ และยานพาหนะมากและรวดเร็วขึ้น ประกอบกับเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงถึงกัน ส่งผลดีทางด้านเศรษฐกิจ คือ ตลาดสินค้าและบริการมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนกันได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นตลาดการค้าภายในอาเซียนมีขนาดใหญ่

Copyright by Mahidol University

ขึ้นแต่สิ่งตามมาที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้อันเนื่องมาจากการย้ายเข้า-ออกของกลุ่มคนที่เพิ่มขึ้นคือ ปัญหาในเรื่องของอาชญากรรมข้ามชาติ ขบวนการค้ามนุษย์ ยาเสพติด ภัยคุกคามทั้งรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่และในฐานะที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนโยบายเปิดเสรีเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศในแต่ละปีมีเป็นจำนวนมาก โดยสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ของกรมการท่องเที่ยวแสดงให้เห็นว่า ปี 2553 – 2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาจำนวน15,936,400 คน19,230,470 คน22,353,903 คน และ26,546,725คน ตามลำดับ (ที่มา: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) ดังนั้นทำให้นักอาชญากรรมบางรายใช้ช่องว่างจากนโยบายการท่องเที่ยวเดินทางปะปนเข้ามากับนักท่องเที่ยวรายอื่น กล่าวได้ว่ายิ่งนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวดึงดูดคนให้เข้ามามากขึ้นเท่าไหร่ ประเทศไทยย่อมเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาอาชญากรรมมากขึ้นเท่านั้น

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาพ.ศ. 2541 มีบทบาทเป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว สร้างความเชื่อมั่นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนรวมไปถึงขจัดปัญหาการหลอกหลวง เอารัดเอาเปรียบแก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ตำรวจถือว่าเป็นเจ้าหน้าที่รัฐผู้มีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายตามอำนาจในประมวลกฎหมายพิธีพิจารณาความอาญา ในการจับกุม ควบคุมตัว และนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษ จึงกล่าวได้ว่าตำรวจท่องเที่ยวเป็นที่พึ่งหลักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยในการให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา ดูแลรักษาความเรียบร้อยปลอดภัยในภาพรวม อีกทั้งเฝ้าระวังกลุ่มมิจฉาชีพที่เดินทางแฝงตัวเข้ามาในคราบนักท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเข้ามาก่ออาชญากรรมทั้งต่อคนไทยเองและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว คือ มุ่งนำสู่อาเซียน ปกป้อง บริการ ประสานชุมชน

ในปลายปี 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 ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงมีจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรตำรวจที่จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงานตำรวจที่ต้องทำงานในการติดต่อกับชาวต่างชาติเป็นหลักนั้น ยกตัวอย่างเช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองการต่างประเทศ เป็นต้น จากความจำเป็นที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความพร้อมในการเข้าสู่อาเซียนนั้น จึงควรมีมาตรการหรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากร

Copyright by Mahidol University

หรือตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถและมีความพร้อมในการตอบสนองต่อภารกิจขององค์กร เครื่องมือในการบริหารงานบุคลากรรูปแบบหนึ่งที่ใช้กันมากในปัจจุบัน คือ สมรรถนะ (Competency)

เมื่อกล่าวถึงคำว่า สมรรถนะ ส่วนใหญ่มักจะกล่าวถึงศาสตราจารย์เดวิด แมคเคลแลน นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด กับบทความของเขาเรื่อง “Testing for competence rather than for intelligence” บทความนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่า การที่บุคคลจะทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับสมรรถนะซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (ฐิติพันธ์ พิชญธาดาพงศ์, 2549) ซึ่งในปัจจุบันแนวความคิดเรื่อง สมรรถนะ ถือเป็นเครื่องที่มีความสำคัญในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถในการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ปัจจุบันองค์การเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารมากขึ้น มีการสำรวจพบว่า 708 บริษัททั่วโลกนำ Core Competency เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก Coporate Code of Ethics และ Strategic Planning (เทื้อน ทองแก้ว, 2550 อ้างในพสุ เดชะรินทร์ 2546 : 13) แสดงให้เห็นว่า Core Competency มีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ สำหรับประเทศไทยแนวคิดเรื่องสมรรถนะหลักเกิดขึ้นมาจาก แผนงานปฏิรูประบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนตามแผนการปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคล ของสำนักงาน ก.พ. กล่าวคือ ระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ที่ปรับปรุงใหม่นี้เป็นระบบที่มีการนำเอาสมรรถนะมาใช้ในการบริหารผลงานข้าราชการ โดยภาครัฐเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชน และถือว่าเป็นกลไลที่มีประสิทธิภาพในการปรับคุณภาพของข้าราชการ โครงการดังกล่าวเป็นการศึกษาของสำนักงาน ก.พ. ร่วมกับบริษัทเฮย์กรุ๊ป ในการจัดทำโมเดลสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ซึ่งประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน โดยสมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม สมรรถนะประจำกลุ่มงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานก.พ., 2548 : 43)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะหลัก (Core competency) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่อาเซียน เนื่องมาจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีบทบาทและภารกิจหลากหลายกว่าสำนักงานตรวจคน

Copyright by Mahidol University

เข้าเมืองและกองการต่างประเทศทั้งในด้านการบริการนักท่องเที่ยวและปราบปรามอาชญากรรม อีกทั้งเป็นการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะของสำนักงานก.พ. ที่ใช้สำหรับข้าราชการพลเรือนมาปรับใช้ศึกษากับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมุ่งศึกษาในประเด็นระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาผ่านตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัดในหน่วยงาน โดยถือว่าตำรวจท่องเที่ยวเป็นทุนมุนษย์ (Human Capital) ที่เป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ตามแนวคิดที่ว่าถ้าองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสมรรถนะขององค์การ ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ (ธาริณี อภัยโรจน์,2553)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
3. เสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรฐกิจอาเซียนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสมรรถนะหลัก

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่อาเซียน ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดกรณีศึกษาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพฯ มีสถานที่ท่องเที่ยวน่าสนใจหลายแห่งที่นักท่องเที่ยวเข้ามา

Copyright by Rangsit University

เยี่ยมชม อีกทั้งเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวและความเจริญในทุกด้านของประเทศไทย ทั้งนี้ในปี 2013 กรุงเทพฯ ได้รับรางวัล ที่สุดของเมืองท่องเที่ยวระดับโลกจาก 3 องค์กรชั้นนำ ได้แก่ มาสเตอร์การ์ด เวิลด์วายด์ ทริปแอดไวเซอร์ และนิตสารแทรเวล แอนด์ เลชเชอร์ ของประเทศสหรัฐอเมริกา (ที่มา: หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ 22 กรกฎาคม 2556) และในปี 2014 กรุงเทพก็ยังได้แชมป์อันดับหนึ่งในด้านเมืองที่เป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกอีกด้วย (ที่มา: หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ 16 กรกฎาคม 2557) สำหรับพื้นที่ท่าอากาศสุวรรณภูมิ เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวถือว่าเป็นประตูหน้าด่านของประเทศไทยในการต้อบรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก พิจารณาจากสถิติการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่า ปี 2553 – 2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาจำนวน15,936,400 คน19,230,470 คน22,353,903 คน และ26,546,725 คน ตามลำดับ ซึ่งมีแนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นทุกปี จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ทั้งพื้นที่ทั้งเขตกรุงเทพฯ และพื้นที่ท่าอากาศสุวรรณภูมิ มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก ส่งผลให้ตำรวจท่องเที่ยวต้องมีภารกิจมากขึ้นตามจำนวนนักท่องเที่ยว จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาพื้นที่ทั้งสองแห่ง สำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป ขอบเขตด้านประชากรประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการภาค 1 และภาค 6 จำนวน 233 นาย (ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2557) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง เก็บตัวอย่างทั้งหมดจากประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 233 คน ในขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยเน้นศึกษาสมรรถนะหลัก โดยศึกษาผ่าน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งได้มาจากโมเดลสมรรถนะสำหรับพัฒนาข้าราชการพลเรือนไทย ของสำนักงาน ก.พ. โดยมีขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วง 1 พฤษภาคม 2557 ถึงวันที่ 30 มกราคม 2558

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมาสู่อาเซียน มีดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ทุกกลุ่มงาน ที่จำเป็นต้องมี ซึ่งแสดงออกให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ เพื่อสนับสนุนให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่

Copyright by Mahidol University

กำหนดซึ่งสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ มีความพยายามในการปฏิบัติงานให้ดี สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน และสามารถตัดสินใจได้แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

บริการที่ดี ได้แก่ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ ให้บริการที่เกินความคาดหวังแม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก สามารถเข้าใจและบริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่กับผู้รับบริการ

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ได้แก่ มีความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตหรือที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีในสาขาอาชีพของตน สามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนการปฏิบัติงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ

จริยธรรม ได้แก่ มีความสุจริต มีสัจจะเชื่อถือได้ ยึดมั่นในหลักการ ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

การทำงานเป็นทีม ได้แก่ ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม สนับสนุนและช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลาการดำรงแหน่งในปัจจุบันหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน และความสามารถทางด้านภาษา

รายได้พิเศษ หมายถึง รายที่ได้ที่นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ อันเกิดขึ้นจากการหารายได้เสริมนอกเวลาราชการ

ความสามารถทางด้านภาษา หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในรูปแบบของการฟัง การพูดและเขียนในภาษาต่าง ๆ โดยอาจมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้หลายภาษา

Copyright by Mahidol University

ปัจจัยดำเนินงาน หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาคมอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี

ความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาคมอาเซียน หมายถึง การรับรู้และเกิดความเข้าใจในประชาคมอาเซียนในประเด็นต่อไปนี้ คือ จุดกำเนิดอาเซียน กฎบัตรอาเซียน ประชาคมอาเซียน 3 เสาหลัก และอัตลักษณ์ของประชาคมอาเซียน

ทักษะทางภาษา หมายถึงความสามารถในการฟัง พูด อ่าน ในภาษานั้น ๆ

ทักษะทางเทคโนโลยี หมายถึง ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมไปถึงแท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน

องค์กร หมายถึง กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเจ้าพนักงานที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย

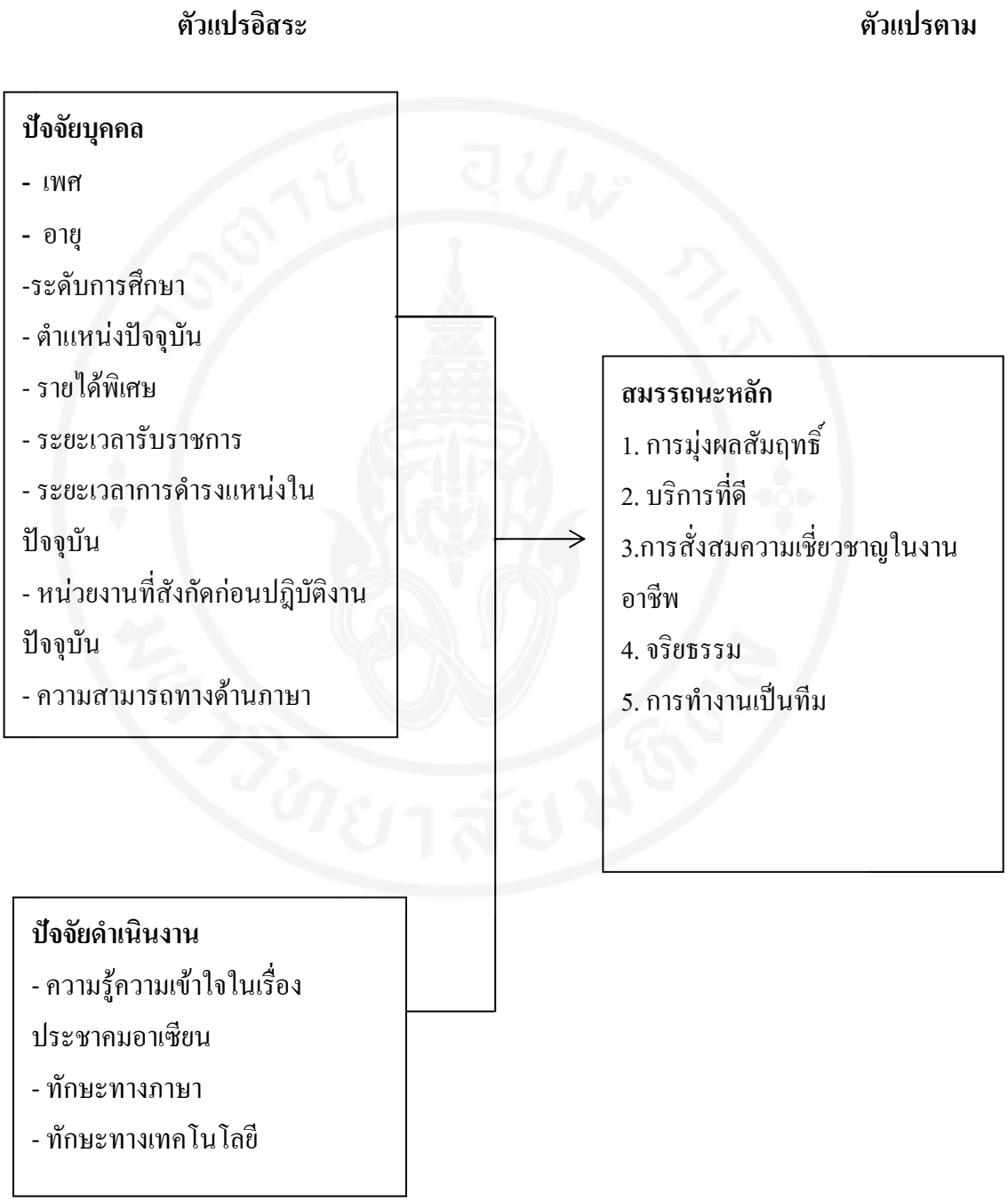
ตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่สังกัดกองบังคับการท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2. ได้ทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
3. ได้ทราบแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสมรรถนะหลัก

Copyright by Mahidol University

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

Copyright by Mahidol University

บทที่ 2
ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นพื้นฐานกรอบแนวความคิดของการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนต่าง ๆดังนี้

2.1 พัฒนาการของอาเซียนสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน
2.2 คุณลักษณะพลเมืองอาเซียน
2.3 ยุทธศาสตร์และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
2.4 แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะ
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจและอำนาจหน้าที่ของตำรวจ
2.6 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.8 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

2.1 พัฒนาการของอาเซียนสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southest Asian Nations: ASEAN) หรือ อาเซียน ก่อตั้งขึ้นโดยปฏิญญากรุงเทพฯ (The Bangkok Declaration) ซึ่งลงนามโดยรัฐมนตรีกระทรวงต่างประเทศสมาชิกรวม 5 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510 และในเวลาต่อมาได้มีประเทศต่าง ๆ เข้าร่วมสมาชิกเพิ่มเติม ได้แก่ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา เป็นสมาชิกตามลำดับ ทำให้อาเซียนมีสมาชิกรวมทั้งสิ้น 10 ประเทศ

Copyright by Mahidol University

ปฏิญญากรุงเทพ ฯ ได้ระบุวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 7 ประการของการจัดตั้งอาเซียน (สำนักงาน ก.พ. 2555: 12)

1. ส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทางเศษรฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์และการบริการ

2. ส่งเสริมสันติภาพและความมั่งคงส่วนภูมิภาค

3. เสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ พัฒนาการทางวัฒนธรรมในภูมิภาค

4. ส่งเสริมให้ประชาชนในอาเซียนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี

5. ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในรูปของการฝึกอบรมและการวิจัย และส่งเสริมการศึกษาด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

6. เพิ่มประสิทธิภาพของการเกษตรและอุตสาหกรรม การขยายการค้า ตลอดจนการปรับปรุงการขนส่งและการคมนาคม

7. เสริมสร้างความร่วมมืออาเซียนกับประเทศภายนอก องค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาคอื่น ๆ และองค์การระหว่างประเทศ

แม้ว่าในปฏิญญากรุงเทพฯ ที่ก่อตั้งอาเซียน เมื่อปี 2510 มีการระบุวิสัยทัศน์และวางรากฐานสำหรับการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน แต่ความคิดที่ที่ร่วมมือกันอย่างจริงจังยังไม่เป็นไปในทางปฏิบัติ เพราะการดำเนินงานในช่วงแรกของอาเซียนนั้น เป็นการดำเนินงานในลักษณะปรับเปลี่ยนทัศนคติเพื่อหลีกเหลี่ยงการขัดแย้งระหว่างกัน สถานการณ์ในช่วงปีพ.ศ. 2510 ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความตึงเครียดและขัดแย้งกันในทางอุดมการณ์ระหว่างประเทศที่สนับสนุนอุดมการณ์เสรีนิยมประชาธิปไตยกับประเทศที่ยึดมั่นในอุดมการณ์สังคมนิยมคอมมิวนิสต์ งานในช่วงแรกสมาคมอาเซียนจึงเน้นเรื่องของการเมืองและความมั่นคงเป็นหลัก ต่อมาเมื่อสงครามเย็นสิ้นสุดลง ประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคหันจึงหน้าเข้าหันและร่วมมือกันแนวคิดที่จะมีการรวมตัวกันได้รับการฟื้นฟูขึ้นมาอีกครั้ง เกิดกลไกความร่วมมือทางเศรษฐกิจใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อริเริ่มของท่านอดีตนายกรัฐมนตรีอานันท์ ปันยารชุน ในการจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน หรือ ASEAN Free Trade Area (AFTA) ขึ้นเมื่อปี 2535 นับเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการรวมตัวเป็นเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(ที่มา: ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 2015: 12)โดยทุกประเทศจะได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมจากการรวมกลุ่มกันในภูมิภาค และมุ่งพัฒนาสู่การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในท้ายที่สุด

Copyright by Mahidol University

พัฒนาการสำคัญของอาเซียนที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเริ่มจากความพยายามหันหน้าเข้าหากันเพื่อที่จะสร้างกลุ่มเศรษฐกิจภายในอาเซียน เพื่อให้เกิดอำนาจในการแข่งขันต่อรองกับภูมิภาคอื่นและสามารถรับมือกับสถานการณ์ระหว่างประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 4 ที่สิงคโปร์ เมื่อปีพ.ศ. 2535 ผู้นำรัฐบาลอาเซียนได้ตัดสินใจจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียนขึ้น เพื่อให้อาเซียนมีความเป็นปึกแผ่นทั้งในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน

ต่อมาผู้นำรัฐบาลอาเซียนได้เห็นชอบต่อเอกสารวิสัยทัศน์อาเซียน ค.ศ. 2020 (ASEAN Vision 2020) ในการประชุมสุดยอดอาเซียนอย่างไม่เป็นทางการครั้งที่ 2 ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ โดยประเทศไทยเป็นผู้ริเริ่มให้ผู้นำแต่ละประเทศรับรองเอกสาร ในโอกาสครบรอบ 30 ปีในการจัดตั้งอาเซียนในปีพ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดทิศทางและเป้าหมายของการดำเนินความร่วมมือทั้งในอาเซียนและนอกภูมิภาค เพื่อให้อาเซียนเป็นวงสมานฉันท์แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (A Concert of Southeast Asia Nations) หุ้นส่วนในการพัฒนาอย่างมีพลวัตร (A Partnership in Dynamic Development) ชุมชนแห่งสังคมที่เอื้ออาทร (A Community of Caring Societies) และภูมิภาคอาเซียนที่มุ่งปฏิสัมพันธ์กับภายนอก (An Outward-Looking ASEAN)

เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์อาเซียนดังกล่าว ที่ประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 6 ในปีพ.ศ. 2541 ณ กรุงฮานอย ได้ให้การรับรองแผนปฏิบัติการเพื่อการดำเนินการตามวิสัยทัศน์อาเซียน ค.ศ. 2020 หรือแผนปฏิบัติการฮานอย (Hanoi Action Plan) เพื่อใช้เป็นกรอบความร่วมมือของอาเซียนในการดำเนินความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการมีความมั่นคงทางการเมือง การรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงความร่วมมือด้านสังคมหรือความร่วมมือเฉพาะด้าน (Functional Cooperation) ซึ่งเป็นความร่วมมือด้านอื่น นอกเหนือไปจากด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ได้แก่ การพัฒนาสังคม ความมั่นคงทางสังคม วัฒนธรรมและสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน โดยแผนปฏิบัติการดังกล่าวจะมีผลบังคับใช้เป็นระยะเวลา 5 ปี คือ ในช่วง พ.ศ. 2542 - 2547

ต่อมาในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ได้มีการลงนามใน Bali Concord II ที่กำหนดให้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ขึ้นภายในปี ค.ศ. 2020 โดยประกอบด้วย สามเสาหลัก ซึ่งเปรียบเสมือนสามประชาคมย่อย ได้แก่

- ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) มุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันจะทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้ เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน

Copyright by Mahidol University

- ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community: APSC) มุ่งให้ประเทศในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติ มีระบบแก้ไขความขัดแย้งระหว่างกันได้ด้วยดี มีเสถียรภาพอย่างรอบด้าน มีกรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง

- ประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community: ASCC) เพื่อให้ประชาชนแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมที่เอื้ออาทร มีสวัสดิการทางสังคมที่ดีและมีความมั่นคงทางสังคม (Social security)

และในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 12 ณ เมืองเซบู ประเทศฟิลิปปินส์ ในปีพ.ศ. 2550 ได้มีการเห็นชอบให้เลื่อนเวลาในการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนให้เร็วขึ้นเป็นภายในปี ค.ศ. 2015 เพื่อให้อาเซียนสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นและทันต่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 13 ณ ประเทศสิงคโปร์ ผู้นำอาเซียนได้ให้การรับรองกฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) เพื่อเป็นกลไลปรับปรุงการทำงานของอาเซียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีกรอบการทำงานที่ชัดเจนและสามารถปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านสัง เศรษฐกิจและการเมือง กฎบัตรอาเซียนเปรียบเสมือนธรรมนูญของอาเซียนที่วางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กรจัดระบบการทำงานและบริหารกลไกความร่วมมือระหว่างกันในการที่จะรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนภานในปี ค.ศ. 2015

นอกจากนี้ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 13 ได้มีการลงนามในคำประกาศร่วมแผนการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Declaration on the ASEAN Economic Community Blueprint: AEC Blueprint) เพื่อใช้กำหนดทิศทางด้านเศรษฐกิจในการรวมอาเซียน 10 ประเทศ เป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกันบนพื้นฐานของความเท่าเทียม การไม่เลือกปฏิบัติ และการได้รับประโยชน์ร่วมกันอันจะนำไปสู่การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี ค.ศ. 2015 ในท้ายที่สุดสำหรับแผนงานการจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคง (ASEAN Political-Security Community Blueprint: APSC Blueprint) และแผนงานการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community Blueprint: ASCC Blueprint) ได้รับรองรองและลงนามในการประชุมสุดยอดอาเซียนคั้งที่ 14 ที่ชะอำ-หัวหิน ประเทศไทย เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552

Copyright by Mahidol University

ประชาคมอาเซียนในปัจจุบัน

จากการที่ผู้นำอาเซียนได้ร่วมลงนามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน ฉบับที่ 2 (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) เพื่อประกาศจัดตั้งประชาคมอาเซียน หรือ ASEAN Community ภายในปี 2563 (ค.ศ. 2020) ภายใต้คำขวัญ หนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งเอกลักษณ์ หนึ่งประชาคม ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงจาการ์ตา ประเทศอินโดนีเซีย โดยสนับสนุนการรวมตัวและความร่วมมืออย่างรอบด้าน ซึ่งประกอบด้วยความร่วมมือ 3 เสาหลัก

1. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)
2. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community: APSC)
3. ประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community: ASCC)

ทั้งนี้ผู้นำชาติอาเซียนได้เห็นชอบให้เร่งรัดการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนให้เร็วขึ้นกว่าเดิม 5 ปี คือภายในปี 2558 โดยอาศัยกรอบการดำเนินงานจากพิมพ์เขียวเพื่อจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Blueprint) ซึ่งมีสาระสำคัญเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้ชัดเจนตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดจนบรรลุเป้าหมายร่วมกันของประเทศสมาชิกอาเซียนในปี 2558

สัญลักษณ์อาเซียนคือ ดวงตราอาเซียน เป็นรูปรวงข้าวสีเหลือง 10 รวงมัดรวมกัน หมายถึง ตัวแทนของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทั้ง 10 ประเทศ อยู่ในพื้นที่วงกลมสีแดง สีขาว และสีน้ำเงิน ซึ่งแสดงถึงความเป็นเอกภาพ มีตัวอักษรคำว่า asean สีน้ำเงินอยู่ใต้ภาพแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกันเพื่อความมั่นคง สันติภาพ เอกภาพ ความก้าวหน้าของประเทศสมาชิกอาเซียน (ที่มา: กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ)

ประเทศสมาชิกอาเซียน

ประเทศสมาชิกอาเซียนประกอบด้วยประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย มาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ราชอาณาจักรไทย บรูไน ดารุสซา-ลาม สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สหภาพพม่า และราชอาณาจักรกัมพูชา ข้อมูลพื้นฐานของประเทศสมาชิกอาเซียนมีดังนี้

Copyright by Mahidol University

ประเทศสมาชิกอาเซียน	ข้อมูลพื้นฐานสำคัญ				
	พื้นที่ (ตารางกิโลเมตร)	ประชากร (ล้านคน)	ภาษาราชการ	ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) (พันล้านดอลลาร์สหรัฐ)	ดัชนีการพัฒนามนุษย์ (HDI)
สาธารณรัฐอินโดนีเซีย	5,193,250	245.5 (ปี 50)	อินโดนีเซีย	423.9	0.728
มาเลเซีย	329,758	27.73 (ปี51)	มาเลย์	211.8	0.811
สาธารณรัฐฟิลิปปินส์	298,170	91 (ปี50)	ฟิลิปิโน อังกฤษ	142.3	0.771
สาธารณรัฐสิงคโปร์	699.4	4.6 (ปี50)	อังกฤษ จีนกลาง, มลายู ทมิฬ	147.5	0.922
ราชอาณาจักรไทย	514,000	63 (ปี51)	ไทย	272.13	0.781
บรูไน ดารุสซาลาม	5765	0.381371 (ปี51)	มาเลย์	13.54	0.984
สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	331,690	87 (ปี51)	เวียดนาม	73.5	0.733
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	236,880	6 (ปี51)	ลาว	3.94	0.601
สหภาพพม่า	657,740	48.8 (ปี50)	พม่า	9.3	0.587
ราชอาณาจักรกัมพูชา	181,035	14.45 (ปี50)	เขมร	8.63	0.598

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

Copyright by Mahidol University

หลักการพื้นฐานของความร่วมมือ

ประเทศสมาชิกอาเซียนได้ยอมรับในการปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยปรากฏอยู่ในสนธิสัญญาไมตรีและความร่วมมือในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Treaty of Amity and Cooperation in Southeast Asia หรือ TAC) ซึ่งประกอบด้วย

- การเคารพซึ่งกันและกันในเอกราช อธิปไตย ความเท่าเทียม บูรณาการแห่งดินแดนและเอกลักษณ์ประจำชาติของทุกชาติ
- สิทธิของทุกรัฐในการดำรงอยู่โดยปราศจากการแทรกแซง การโค่นล้มอธิปไตยหรือการบีบบังคับจากภายนอก
- หลักการไม่แทรกแซงกิจการภายในซึ่งกันและกัน
- ระงับความแตกต่างหรือข้อพิพาทโดยสันติวิธี
- การไม่ใช้การขู่บังคับหรือการใช้กำลัง แต่ควรมีความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพระหว่างประเทศสมาชิก

อาเซียนยึดถือหลักการฉันทามติเป็นพื้นฐานของกระบวนการตัดสินใจและกำหนดนโยบายมาตลอด ตั้งแต่ก่อนที่จะมีกฎบัตรอาเซียนบังคับใช้ ซึ่งการที่อาเซียนยึดมั่นในหลักการดังกล่าว โดยเฉพาะหลัก ฉันทามติ และ การไม่แทรกแซงกิจการภายในซึ่งกันและกัน หรือที่เรียกว่าวิถีทางของอาเซียน (ASEAN's Way) นั้นถือเป็นข้อดี เพราะทำให้ประเทศสมาชิกที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของระบบการเมือง วัฒนธรรมและฐานะทางเศรษฐกิจ มีความสะดวกใจในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกและดำเนินความร่วมมือในกรอบอาเซียน

กฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter)

กฎบัตรอาเซียน คือ ธรรมนูญหรือกฎหมายสูงสุดของอาเซียน ที่ให้นิติฐานะแก่อาเซียนและเป็นกรอบการดำเนินการตามกฎหมายสำหรับประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการให้แก่อาเซียน และเป็นพื้นฐานในการสร้างประชาคมอาเซียนที่มีกฎเกณฑ์ กติกาที่ชัดเจนและมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-centred ASEAN)

สาระสำคัญของกฎบัตรอาเซียน

Copyright by Mahidol University

กฎบัตรอาเซียนจัดทำขึ้นเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 ตามที่ผู้นำได้ตกลงไว้ อีกทั้งต้องการให้อาเซียนเป็นองค์การระหว่างรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ มีสถานะทาง

กฎหมายเป็นนิติบุคลและสร้างประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง กฎบัตรอาเซียนประกอบด้วยบทบัญญัติ 13 หมวด รวม 55 ข้อย่อย ซึ่งมีสารัตถะเกี่ยวกับความเป็นมาของเซียน เหตุผลในการจัดทำกำบัตรอาเซียน ตลอดจนเจตนารมณ์ในการสร้างประชาคมอาเซียน ซึ่งอาจสรุปบทบัญญัติที่ที่สำคัญได้ ดังนี้ (กรมประชาสัมพันธ์ 2552: 64-67)

หมวดที่ 1 เป้าหมายและหลักการ หมวดนี้ระบุเป้าหมายและหลักการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างรัฐสมาชิก อาทิ เป้าหมายการส่งเสริมสันติภาพ เสถียรภาพ ความสามารถในการแข่งขันของภูมิภาค ความกินดีอยู่ดีของประชาชน การลดช่องว่างของการพัฒนา การเคารพสิทธิมนุษยชน การส่งเสริมประชาธิปไตย การส่งเสริมความร่วมมือทางการเมืองและความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และการสร้างความรู้สึกร่วมกันในความเป็นอาเซียน ส่วนหลักการได้แก่ การเคารพอำนาจอธิปไตย การไม่แทรกแซงกิจการภายใน และการเคารพในความแตกต่างของกันและกัน

หมวดที่ 4 องค์กรอาเซียน ระบุถึงหน้าที่ขององค์กรต่าง ๆ ของอาเซียน อาทิ

1. ที่ประชุมสุดยอดอาเซียน ซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดในการกำหนดนโยบาน จัดการประชุมปีละ 2 ครั้ง

2. คณะรัฐมนตรีประสานงานอาเซียน ซึ่งมีรัฐมนตรีต่างประเทศของแต่ละประเทศเป็นสมาชิก มีหน้าที่ประสานระหว่างเสาหลักทั้ง 3 ของการจัดตั้งประชาคมอาเซียน

3. คณะมนตรีประชาคมอาเซียนมีหน้าที่ประสานงานและติดตามการดำเนินงาน เพื่อจัดตั้งประชาคมอาเซียนในแต่ละเสาหลัก

4. เลขาธิการอาเซียน มีบทบาทเพิ่มขึ้นในการติดตามรายงานการปฏิบัติงานตามความตกลงของประเทศสมาชิกและสนับสนุนให้มีการติดต่อระหว่างองค์กรของอาเซียนกับภาคประชาสังคม

5. คณะผู้แทนถาวรประจำอาเซียน ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะมนตรีประชาคมอาเซียน

6. องค์กรสิทธิมนุษยชนของอาเซียนทำหน้าที่ปกป้องและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของประเทศสมาชิก

หมวดที่ 5 องค์กรที่มีความสัมพันธ์อาเซียน ตัวอย่าง เช่น องค์กรรัฐสภาอาเซียน องค์กรภาคธุรกิจ องค์กรภาคประชาสังคมที่ได้รับการรับรองโดยอาเซียน กลุ่มนักวิชาการและองค์กรด้านการศึกษา

Copyright by Mahidol University

หมวดที่ 7 กระบวนการตัดสินใจ หลักทั่วไป คือ ฉันทามติ แต่มีข้อยกเว้นในกรณีที่ไม่สามารถหาฉันทามติได้ ต้องส่งเรื่องให้ผู้นำตัดสินใจต่อไป

หมวดที่ 8 ระงับข้อพิพาท กำหนดรายละเอียดของกลไกการระงับข้อพิพาท ในระดับต่าง ๆ อาทิ การปรึกษาหารือและเจรจาระหว่างคู่พิพาทเป็นอันดับแรก การให้ประธานอาเซียนหรือเลขาธิการอาเซียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย หากคู่พิพาทร้องขอและการให้ที่ประชุมสุดยอดเป็นผู้หาข้อยุติกรณีพิพาท

หมวดที่ 11 อัตลักษณ์และสัญลักษณ์ของอาเซียน ให้อาเซียนส่งเสริมความรู้สึกของประชาชนในการเป็นเจ้าของอาเซียนร่วมกัน หรือที่เรียกว่า อัตลักษณ์ของอาเซียน และกำหนดรายละเอียดของสัญลักษณ์ของอาเซียน อาทิ ธงและเพลงอาเซียน

หมวดที่ 12 ความสัมพันธ์ภายนอก ระบุถึงหลักการและกลไกในการดำเนินความสัมพันธ์กับประเทศภายนอกภูมิภาคอาเซียน เช่น กำหนดให้อาเซียนเป็นผู้ผลักดันหลักในการรวมกลุ่มระดับภูมิภาคที่อาเซียนริเริ่มขึ้น และกำหนดหน้าที่ของผู้ประสานงานกับประเทศคู่เจรจา

สรุปได้ว่ากฎบัตรอาเซียน เป็นกรอบทางกฎหมายที่จะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับความร่วมมือของอาเซียน โดยจะช่วยวางรากฐานที่เข้มแข็งให้อาเซียน สำหรับพัฒนาไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในที่สุด

ปฏิญญาชะอำ หัวหินว่าด้วยแผนงานสำหรับประชาคมอาเซียน ปี 2552-2558

ในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งที่ 14 ที่ชะอำ-หัวหิน ประเทศไทย เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 ได้มีการลงนามในแผนงานการจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคง (ASEAN Political-Security Community Blueprint: APSC Blueprint) และแผนงานการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community Blueprint: ASCC Blueprint) พร้อมทั้งได้ประกาศปฏิญญาชะอำ หัวหิน ว่าด้วยแผนงานสำหรับประชาคมอาเซียน พ.ศ. 2552-2558 (Cha-Am Hua Hin Declaration on the Roapmap fpr an ASEAN Community 2009-2015) ที่ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน โดยยึดแผนการจัดตั้งประชาคมทั้งสามที่ผู้นำเห็นชอบร่วมกันในการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นประชาคนอาเซียน

แผนงานการจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคง (APSC Blueprint) โดยเน้นใน 3 ประการ คือ(ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ 2554: 53-56)

1. ประชาคมที่มีกฎเกณฑ์และมีการพัฒนาค่านิยมและบรรทัดฐานร่วมกัน ครอบคลุมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะร่วมกันทำเพื่อสร้างความเข้าใจในระบบสังคม วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ที่แตกต่างของประเทศสมาชิก ส่งเสริมพัฒนาการทางการเมืองไปในทิศทางเดียวกัน เช่น หลักการ

Copyright by Mahidol University

ประชาธิปไตย การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม การต่อต้านการทุจริต การส่งเสริมหลักนิติธรรมและหลักธรรมาภิบาล

1.1 ความร่วมมือด้านพัฒนาการทางการเมืองและความมั่นคง อาทิ

- ส่งเสริมความเข้าใจ การยอมรับระบอบการเมือง วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของสมาชิก
- อำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยเสรี เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- ส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล
- ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
- ป้องกันและปราบรามการทุจริต

1.2 การสร้างและแบ่งปันกฎเกณฑ์ร่วมกัน ส่งเสริมบรรทัดฐานแนวปฏิบัติที่ดีในระดับภูมิภาค อาทิ

- ปรับกรอบสถาบันของเซียนให้เป็นไปตามกฎบัตรอาเซียน
- เสริมสร้างความร่วมมือภายในสนธิสัญญามิตรภาพและความร่วมมือในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (TAC)

2. ประชาคมที่ทำให้ภูมิภาคที่เป็นปึกแผ่น มีความสงบสุข พร้อมทั้งรับผิดชอบร่วมกันในการแก้ไขปัญหาความมั่นคงที่ครอบคลุมทุกมิติ เป็นความร่วมมือเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้น ภายใต้มาตรการการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจและการระงับข้อพิพาทโดนสันติ เพื่อป้องกันสงคราม และให้ประเทศสมาชิกอยู่ร่วมกันโดยสันติ สงบสุข ปราศจากความหวาดระแวง และขยายความร่วมมือเพื่อต่อต้านภัยคุกคามรูปแบบใหม่ เช่น การต่อต้านการก่อการร้าย อาชญากรรมข้ามชาติต่าง ๆ เช่น ยาเสพติด การค้ามนุษย์ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันและจัดการภัยพิบัติและภัยธรรมชาติ

2.1 ป้องกันความขัดแย้งและสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจ เพื่อลดความตึงเครียด อาทิ

- เสริมสร้างมาตรการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจ โดยการแลกเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ทางความมั่นคงเพื่อแบ่งปันข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิก ในการส่งข้อมูลต่อทะเบียนอาวุธตามแบบของสหประชาชาติ
- ส่งเสริมความโปร่งใส และความเข้าใจในโนบายทางความมั่นคง โดยพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้า

Copyright by Mahidol University

- เสริมสร้างความร่วมมือด้านการป้องกันทางความมั่นคงและเสริมสร้างความมั่นคงของอาเซียน โดยพัฒนาโครงการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทางความมั่นคงระหว่างประเทศ

2.2 แก้ไขความขัดแย้งและการระงับข้อพิพาทโดยสันติ เพื่อให้เกิดสันติภาพและความสงบสุขในภูมิภาค ระงับการใช้กำลัง อาทิ

- พัฒนารูปแบบการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีเพิ่มเติม โดยจัดตั้งกลไกระงับข้อพิพาท

- เสริมสร้างกิจกรรมการค้นคว้าวิจัยเรื่องสันติภาพ การจัดการและการแก้ไขความขัดแย้ง

- ส่งเสริมความร่วมมือในภูมิภาคเพื่อธำรงไว้ซึ่งสันติภาพและเสถียรภาพ

2.3 สร้างสันติภาพหลังความขัดแย้ง เพื่อวางพื้นฐานการสมานฉันท์และสร้างความมั่นใจว่าจะไม่เกิดความรุนแรงในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ อาทิ ความช่วยเหลือทางมุนษยธรรม

2.4 ตอบสนองภัยคุกคามทุกรูปแบบ ทั้งอาชญากรรมข้ามชาติ และความท้าทายข้ามพรมแดน

- เสริมสร้างความร่วมมือการต่อต้านอาชญากรรมข้ามชาติ โดย

1. การให้สัตยาบันสนธิสัญญาว่าด้วยความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในเรื่องของอาชญากรรมระหว่างประเทศ และการมุ่งยกระดับให้เป็นสนธิสัญญาอาเซียน
2. เสริมสร้างความยุติธรรมทางอาญาต่ออาชญากรค้ามนุษย์
3. เสริมสร้างให้อาเซียนปราศจากยาเสพติดภายในปี 2558
4. ควบคุมการแพร่ขยายของอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์

2.5 ความร่วมมือในการจัดการภัยพิบัติ และการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

2.6 การตอบสนองต่อประเด็นเร่งด่วน หรือสถานการณ์วิกฤติที่ส่งผลกระทบต่ออาเซียน

3. ประชาคมที่ทำให้ภูมิภาคที่มีพลวัตรและมองไปยังโลกภายนอกที่มีการรวมตัว และลักษณะพึ่งพาซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรและเป็นประโยชน์ร่วมกันกับประเทศภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าประชาชนและรัฐประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ในสภาวะที่มีความยุติธรรม เป็นประชาธิปไตยและปรองดอง นอกจากนี้อาเซียนจะยังคงมองไปยังภายนอก และดำเนินบทบาทที่สำคัญในเวทีระดับภูมิภาคและ

Copyright by Mahidol University

ในระดับระหว่างประเทศ เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ร่วมกันของอาเซียน ทั้งนี้ก้าวแรกของการขยายความร่วมมือนอกกรอบอาเซียน ต่อเนื่องมาจากการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งที่ 14 ที่จัดขึ้นในประเทศไทย สิ่งที่สำคัญสำหรับการประชุมครั้งนี้ คือ ได้มีการเชิญผู้นำอาเซียนขึ้นเวทีสนทนาโลกอาเซียน โดยมีตัวแทนจากหน่วนงานต่าง ๆ เช่น องค์การสหประชาชาติ กองทุนกู้ยืมเงินระหว่างประเทศ องค์การการค้าโลก เข้าร่วมประชุมด้วย ซึ่งเป็นที่จับตามองของชาวต่างชาติไม่เพียงแต่ประเทศในกลุ่มอาเซียนหรือภูมิภาคเอเชียเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงประเทศในกลุ่มยุโรปด้วย ทั้งนี้การมีพลวัตรและปฏิสัมพันธ์กับโลกภายนอก มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.1 ส่งเสริมอาเซียนให้เป็นศูนย์กลางในความร่วมมือระดับภูมิภาคและการสร้างประชาคม

3.2 ส่งเสริมความสัมพันธ์กับประเทศภายนอก

3.3 เสริมสร้างความร่วมมือในประเด็นพหุพาคีที่เป็นความกังวลร่วมกัน

แผนการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC Blueprint)เน้นการบูรณาการด้านเศรษฐกิจ 4 ด้าน

1. การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (Single market ad productive base) โดยจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน และแรงานมีฝีมืออย่างเสรี และจะมีการเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้น

2. การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน โดยให้ความสำคัญกับประเด็นนโยบายที่จะช่วยส่งเสริมการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ เช่น นโยบายภาษี การคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

3. การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค ให้มีการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และการเสริมสร้างขีดความสามารถผ่านโครงการต่าง ๆ

4. การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก เน้นการปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจของอาเซียนกับประเทศภายนอกภูมิภาค

แผนการจัดตั้งประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASCC Blueprint) เน้นให้ประชาคมอาเซียนมีสภาพความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับโอกาสและเข้าถึงการพัฒนาในทุกด้าน และมีความมั่นคงทางสังคม ประกอบด้วยความร่วมมือ 6 ด้าน (ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ 2554: 60-61)

Copyright by Mahidol University

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เน้นการบูรณาการด้านการศึกษา สร้างสังคมความรู้ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริมการจ้างงานที่เหมาะสม และส่งเสริมไอซีที

2. การคุ้มครองและส่งเสริมสวัสดิการสังคม เน้นขจัดความยากจน สร้างเครือข่ายความปลอดภัยทางสังคม ส่งเสริมความมั่นคงและความปลอดภัยด้านอาหาร การควบคุมโรคติดต่อ เป็นการเสริมสร้างโครงการด้านการเตรียมความพร้อมสำหรับสังคมที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ต่อต้านการค้ามนุษย์ และส่งเสริมบทบาทของภาคประชาสังคม

3. ความยุติธรรมและการคุ้มครองสิทธิ เน้นคุ้มครองสิทธิผู้ด้อยโอกาส แรงงานย้ายถิ่นฐาน ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ เป็นการฝึกอบรมในเรื่องการสร้างศักยภาพแก่องค์กรท้องถิ่นในการบริการจัดการในเรื่องการพัฒนาชนบทและการขจัดความยากจน/การจัดการด้านที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ยากจน/โครงการด้านการเสริมสร้างรายได้

4. ส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม เน้นการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมของโลก ปัญหามลพิษทางสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ ส่งเสริมการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โดยส่งเสริมความร่วมมือใน 10 สาขา หลัก ดังนี้

- ความตกลงพหุภาคีด้านสิ่งแวดล้อม
- ไฟบนดินและไฟป่า และมลพิษจากหมอกควัน
- สิ่งแวดล้อมทางทะเลและชายฝั่ง
- การจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน
- การจัดการพื้นที่คุ้มครอง
- ทรัพยากรน้ำ
- การเสริมสร้างความสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งแวดล้อมศึกษา
- การส่งเสริมเทคโนโลยีที่ไม่เป็นภัยต่อสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีสะอาด
- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในเมือง
- รายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อม และการปรับปรุงฐานข้อมูลให้สอดคล้องกัน

5. การสร้างอัตลักษณ์อาเซียน เน้นสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของในการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของอาเซียน ส่งเสริมการสร้างสรรค์ด้านวัฒนธรรม เพื่อลดช่องว่างในการพัฒนา

6. การลดช่องว่างทางการพัฒนา เพื่อให้เกิดความทัดเทียมกัน ไม่เอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน

เห็นได้ว่าอาเซียนมีการพัฒนามาเป็นลำดับจากเมื่อ 40 ปี ที่แล้ว จนกระทั่งจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 โดยที่ความร่วมมือในช่วงแรก ๆ จะเน้นความร่วมมือด้านการเมืองความมั่นคง และหลังจากนั้นได้ขยายไปสู่ความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรม และในช่วง 10

Copyright by Mahidol University

กว่าปีที่ผ่านมากระแสโลกาภิวัฒน์ทำให้ประเทศต่าง ๆ ต้องปรับตัวและแข่งขันกันสูงขึ้น อีกทั้งต้องเผชิญภัยคุกคามทั้งรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ ทำให้อาเซียนต้องปรับตัว เพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาและความท้าทายใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคของความร่วมมือ ไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัฒน์ อีกทั้งเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีการแลกเปลี่ยนกันอย่างรวดเร็วและไร้พรมแดน ดังนั้นเพื่อสร้างโอกาสและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ต่อรอง ของอาเซียน จำเป็นต้องวางรากฐานที่มั่นคงสำหรับการประชาคมอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย 3 เสาหลัก ดังที่กล่าวไปแล้วนั้น ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจะได้นำมาใช้เพื่อประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยต่อไป

2.2 คุณลักษณะพลเมืองอาเซียน

แพรภัทร ยอดแก้ว (2555) ได้ให้ความหมายของคำว่าพลเมืองอาเซียน คือ ชาวประเทศทั้ง 10 ประเทศ ซึ่งอยู่ภายใต้กฎกติกาของประชาคมอาเซียน มีสิทธิและหน้าที่ตามกรอบกฎกติกาของประชาคมอาเซียน แตกต่างจากชาวต่างด้าวเข้าเมืองซึ่งเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศเพียงชั่วคราว นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณลักษณะของพลเมืองอาเซียน ประกอบด้วย 4 ลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้ความเข้าในเกี่ยวกับอาเซียน คุณลักษณะประการแรกที่เป็นประตูสู่ความเป็นพลเมืองอาเซียนที่ดี คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาเซียน โดยเฉพาะการรับรู้จนเกิดความเข้าใจในประเด็นต่อไปนี้

1.1 จุดกำเนิดอาเซียน พลเมืองอาเซียนสามารถบอกเล่าถึงความเป็นมาความจำเป็นที่ต้องมีประชาคมอาเซียนและการเกิดประชาคมอาเซียนได้

1.2 กฎบัตรอาเซียน พลเมืองอาเซียนสามารถบอกสาระสำคัญของกฎบัตรอาเซียน ซึ่งถือว่าเป็นรัฐธรรมนูญของอาเซียนที่รับรองโดยผู้นำประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศ และสามารถบอกวัตถุประสงค์และหลักการสำคัญของกฎบัตรได้

1.3 สัญลักษณ์อาเซียน พลเมืองอาเซียนจะต้องรู้จักสัญลักษณ์อาเซียน และสามารถอธิบายได้ว่าสัญลักษณ์นั้น คืออะไร หมายถึงอะไร และสะท้อนความเป็นอาเซียนอย่างไร

1.4 ประชาคมอาเซียน พลเมืองอาเซียนสามารถบอกเล่าถึงประเทศสมาชิกและองค์ประกอบของประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะ 3 เสาหลักของประชาคมอาเซียน คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community: APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)ประชาสังคมและวัฒนธรรม

Copyright by Mahidol University

อาเซียน(ASEAN Socio-Cultural Community: ASCC)พร้อมทั้งมีความรู้และความเข้าใจถึงความมุ่งหมายของประชาคมทั้ง 3 ได้

1.5 ความสัมพันธ์กับภายนอกอาเซียน พลเมืองอาเซียนสามารถบอกได้ว่าอาเซียนมีความสัมพันธ์กับประเทศต่าง ๆ และประชาคมอื่น ๆ ภายนอกอาเซียนอย่างไร เช่น การขยายกลุ่มอาเซียนเป็นอาเซียน plus 3 ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้หรือการขยายเป็นอาเซียน plus 6 โดยเพิ่มประเทศอินเดีย ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ เป็นต้น

2. มีทักษะในการสื่อสาร เนื่องจากความเป็นภูมิภาคอันหนึ่งอันเดียวกันของอาเซียนย่อมนำไปสู่ความสัมพันธ์อันใกล้ชิดไร้พรมแดนมากขึ้น โอกาสในการที่จะต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและประเทศย่อมมีมากขึ้น รูปแบบการสื่อสารที่สำคัญที่สุด คือการติดต่อสื่อสารกันด้วยภาษา ทั้งในรูปของภาษาพูดและภาษาเขียน ดังนั้นความพร้อมด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษากลางของโลกและภาษากลางของอาเซียนจึงมีความสำคัญมาก พลเมืองอาเซียนทุกคนต้องมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ (แพรภัทร ยอดแก้ว, 2555: 4 อ้างจาก สุรินทร์ พิศสุวรรณ, 2555 : ออนไลน์) เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคในการอยู่ร่วมกันหรือมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน นอกจากนี้ภาษาของประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียนด้วยกัน ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ควรเรียนรู้ให้สามารถสื่อสารได้ โดยเฉพาะประเทศที่มีขอบเขตประเทศติดกัน

3. มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ไอที หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟแวร์และฮาร์ดแวร์ ในการติดต่อสื่อสาร บริหาร ดำเนินงาน รวมไปถึงเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจการค้า การพัฒนาคุณภาพชีวิต คุณภาพประชาชนในสังคม ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการพัฒนาประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจและสังคม ช่วยให้มนุษย์สามารถมองเห็นโลกที่อยู่รอบตัวได้มากขึ้น ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและทำให้มนุษย์เข้าใจในข้อมูลเหล่านั้นและช่วยส่งผลให้มนุษย์สามารถสร้างสรรค์วิธีในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้รวมถึงสามารถจัดการและควบคุมชีวิตสภาพแวดล้อมและงานตัวเองหรือแม้แต่สังคมและเศรษฐกิจของโลกได้

4. มีความภาคภูมิใจในความเป็นพลเมืองอาเซียน ความภาคภูมิใจ หมายถึง ความรู้สึกว่ามีเกียรติยศหรือความรู้สึกพึงใจ เป็นแรงบันดาลใจสำคัญที่จะนำไปสู่การกระทำที่เกิดสัมฤทธิผลในทุกด้าน หากพลเมืองอาเซียนมีความภาคภูมิใจในตนเอง ตระหนักว่าการเป็นพลเมืองอาเซียนมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ความรู้สึกเช่นย่อมมีแนวโน้มไปสู่พฤติกรรมที่สร้างสรรค์ต่อองค์การหรือในฐานะ

Copyright© by Mahidol University

เป็นพลเมืองอาเซียน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะรวมพลังกันสร้างความเข้มแข็งในภูมิภาคอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของความเอื้ออาทรระหว่างกัน

ดร. สุรินทร์ พิศสุวรรณ (2554) เลขาธิการอาเซียนได้ให้ทรรศนะในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สามารถสรุปประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1. ภาคธุรกิจต้องเปลี่ยนทัศนคติเพื่อพร้อมออกไปหาโอกาสแสวงหาการลงทุนในเศรษฐกิจเพื่อนบ้านเป็นโอกาสของธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางที่ต้องไปลงทุนหากลับเข้ามาในไทย ซึ่งปัจจุบันเศรษฐกิจของทุกประเทศถูกบังคับให้เพิ่มพูนความสามารถในการแข่งขัน ความสามารถในการแข่งขันจะต้องสูงขึ้น ดีขึ้น ไม่เช่นนั้นจะแข่งกับประเทศเพื่อนบ้านไม่ได้

2. ต้องมีทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร อาเซียนใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสารEnglish is the working language of ASEAN (สุรินทร์ พิศสุวรรณ, 2554) ภาษาต่างประเทศจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมากในเวทีอาเซียนและเวทีโลก ต้องพูดให้ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีน้ำหนัก และสามารถโน้มน้าวผู้อื่นได้

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญหน่วยงานที่ดูแลเรื่องทรัพยากรบุคคลของประเทศ คือ สำนักงาน ก.พ. ต้องมีบทบาทหลักในการดูแลเรื่องความสามารถในการแข่งขันของระบบราชการไทย โดยต้องเป็นไปในลักษณะเฉลี่ยและเกลี่ยโอกาสให้เท่าเทียมกันในสังคม กล่าวคือ ต้องมีความเสมอภาคในสังคมและความเสมอภาคในระบบเศรษฐกิจ

นนทิกร กาญจนจิตรา (2554) เลขาธิการ ก.พ. ได้ให้ทรรศนะในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สามารถสรุปประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1. ส่วนราชการต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของสังคมวัฒนธรรมของทุกประเทศที่เราจะเข้าไปติดต่อหรือเจรจาการค้า ลงนามความสัมพันธ์ต่าง ๆเพื่อให้เกิดความร่วมมือต่าง ๆ ในลักษณะของผลประโยชน์ร่วมกัน

2. ในเรื่องของภาษาและคอมพิวเตอร์ ราชการควรมีการเตรียมความพร้อมเรื่องภาษาเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร เจรจาการค้ารวมไปถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะสามารถพัฒนาร่วมกันได้

3. ความตระหนักรู้ ข้าราชการควรเป็นกลุ่มคนแรก ๆ ที่ควรมีความตระหนักรู้ว่าผลกระทบจากการที่เข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีอะไรบ้างที่กระทบต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศอย่างไร และเมื่อรู้ว่ามีผลกระทบอย่างไร ต้องมีตื่นตัวหามาตรการรองรับเพื่อไม่ให้ประเทศเสียเปรียบ และเพื่อให้ประเทศสามารถเข้าร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งของการรวมกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Copyright by Mahidol University

ในด้านของทักษะทางเทคโนโลยี **สุรศักดิ์ ปาเฮ (2555)** ได้ให้ความหมายของคำว่า Computer literacy ไว้ว่า เป็นสมรรถนะหรือความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี

คอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นกับเอกัตบุคคล ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามศักยภาพและความพร้อม และความแตกต่างดังกล่าวสามารถจำแนกออกไปเป็นสมรรถนะที่เป็นความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ในระดับที่แตกต่างกัน นับตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนก้าวสู่ระดับเชิงวิชาชีพ

สมาคมมาตรฐานทางสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสำหรับนักดรียนแห่งมลรัฐแมรี่แลนด์ (The Maryland Technology Literacy Standards for Students)ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดมาตรฐานทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy Skills) โดยกำหนดเป็นผลลัพธ์ทางการเรียนที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ(สุรศักดิ์ ปาเฮ, 2555: ออนไลน์ อ้างถึง MTLSS, 2012: online)

1. ระดับพื้นฐาน (Basic) เป็นทักษะเชิงสมรรถนะพื้นฐานด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

2. ระดับกลาง (Intermediate) เป็นสมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการพัฒนาต่อจากระดับพื้นฐาน

3. ระดับเชี่ยวชาญ (Professional) เป็นสมรรถนะระดับสูงที่สามารถปรับหรือประยุกต์ใช้งานต่าง ๆ ได้

MECC (Minnesota Education Computing Consortiumองค์กรที่ได้รับการยอมรับเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ ได้ทำการศึกษาความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานที่บุคคลทั่วไปต้องมีเกี่ยวกับทักษะคอมพิวเตอร์ว่าต้องครอบคลุม 3 ประเด็นหลัก คือ(สุรศักดิ์ ปาเฮ, 2555: ออนไลน์ อ้างถึง สุกรี รอดโพธิ์ทอง, 2543)

1. เข้าใจระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์

2. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้

3. นำความรู้และทักษะมาใช้กับกระบวนการทำงานได้

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2554) ได้ทำการศึกษาใน โครงการเตรียมความพร้อมผู้นำสู่การรวมตัวประชาคมอาเซียน 2015 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ หาความจำเป็นในการพัฒนาเพื่อกำหนดรูปแบบแนวทางการพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็น และพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อเตรียมความพร้อมผู้นำและข้าราชการสู่การรวมตัวประชาคมอาเซียน โดยได้ทำการสำรวจทางผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์ การระดมสมองกลุ่มย่อย รวมถึงการวิเคราะห์จากการออกแบบสอบถามในกลุ่มข้าราชการส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในข้าราชการที่ปฏิบัติภารกิจอยู่ในจังหวัดชายแดนที่มีพื้นที่เชื่อมต่อกับประเทศสมาชิกอาเซียน ทั้งในระดับบริหารและปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรภาครัฐไทยกว่าร้อยละ 82.11 มีความตระหนักรู้ในการรวมตัวของประชาคมอาเซียน โดยพบว่าบุคลากรเคยมีประสบการณ์เป็นตัวแทนหน่วยงานเข้าประชุมกับอาเซียนเพียงร้อยละ 14.35 ในขณะที่อีกร้อยละ 85.64 ไม่เคยเป็นตัวแทนหน่วยงานในการเข้าประชุมกับอาเซียน และมีเพียงร้อยละ 2.58 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ที่ได้เคยเป็นตัวแทน

Copyright by Mahidol University

หน่วยงานไปประจำการในประเทศอาเซียน อย่างไรก็ตาม บุคลากรภาครัฐในกลุ่มตัวอย่างได้มีการข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐเพื่อรองรับการรวมตัวของประชาคมอาเซียน โดยวิเคราะห์ว่า จุดอ่อนที่สำคัญของบุคลากรภาครัฐในประเทศไทย ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ทักษะในด้านภาษา ประสิทธิภาพของระบบราชการไทย และกฎระเบียบของระบบราชการ สอดคล้องกับผลการประชุมกลุ่มย่อยของข้าราชการผู้เชี่ยวชาญด้านอาเซียน ที่ชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนของข้าราชการไทย ในด้านความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับประชาคมอาเซียน ทั้งในแง่โครงสร้างและหน่วยงาน สนธิสัญญาและข้อตกลงทางกฎหมาย รวมถึงวิธีการปฏิบัติของประเทศสมาชิกในอาเซียน จุดอ่อนในแง่ของภาษา บุคลาการภาครัฐไม่เพียงมีจุดอ่อนทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อการเจรจาในเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ยังขาดเนื้อหาเชิงยุทธศาสตร์ ในการกำหนดทิศทางในการประชุมที่สะท้อนผลประโยชน์ของประเทศอีกด้วย และในแง่ของประสิทธิภาพของระบบราชการไทย ที่ประชุมได้สะท้อนให้เห็นว่า ภาครัฐไทยมีจุดอ่อนในแง่ของการประสานงานและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการนำประเทศไทยไปสู่การเล่นบทบาทผู้นำในประชาคมอาเซียนได้

สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาสาขาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับความร่วมมือประชาคมอาเซียนเฉลี่ยทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เฉลี่ยทั้ง 3 ด้านในระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีปัจจัยบุคคลแตกต่างกันมีระดับความรับรู้ความร่วมมือของประชาคมอาเซียนและระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยว่า จำเป็นจะต้องเตรียมความพร้อมนักศึกษาสาขาเวชระเบียนในด้านต่าง ๆ ทั้งทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาเพื่อบ้านอาเซียน ทักษะวิชาชีพเวชระเบียน และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดตามที่เสนอข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่าการเตรียมพร้อมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ ตำรวจท่องเที่ยวต้องความพร้อมใน 3 ปัจจัยหลัก คือ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาคมอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการศึกษาต่อไป

Copyright by Mahidol University

2.3 ยุทธศาสตร์และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 255-2559) ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์ ที่ใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเสาประชาคมการเมืองและความมั่นคงไว้ คือ ยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและความมั่นคงในภูมิภาคในส่วนที่ให้ความสำคัญกับ การมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างสังคมนานาชาติ ป้องกันภัยจากการก่อการร้ายและอาชญากรรม ยาเสพติด ภัยพิบัติและการแพร่ระบาดของโรคภัยที่ส่งผลต่อสภาวะทางเศรษฐกิจในระยะยาวจากผลกระทบในด้านความมั่นคงแห่งชีวิต เศรษฐกิจ ความเป็นอยู่เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภูมิภาค โดย

1. พัฒนาศักยภาพและความพร้อมในการป้องกันและแก้ปัญหาข้ามชาติด้านการก่อการร้ายปัญหายาเสพติด และการหลบหนีเข้าเมืองทั้งระบบเพื่อลดผลกระทบจากการเปิดเสรีและสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการปรับปรุงระบบการเข้าเมือง การจัดระเบียบชายแดน การจัดระบบแรงงานต่างด้าว และการแก้ไขปัญหาสถานะและสิทธิของบุคคลที่ชัดเจนตลอดจนการรักษาผลประโยชน์ของชาติ ทั้งทางบกและทางทะเล

2. เตรียมพร้อมรับภัยพิบัติทางธรรมชาติและเหตุฉุกเฉินโดยพัฒนาศักยภาพและความร่วมมือภายในภูมิภาคเพื่อพร้อมรับต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและภัยทางธรรมชาติโดยการสร้างความยืดหยุ่นทางธุรกิจเร่งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อปกป้องธุรกิจ การค้าและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3. ร่วมมือในการป้องกันการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของโรคภัยประเภทที่เกิดขึ้นใหม่ในโลก โดยสร้างศักยภาพในการเตรียมความพร้อมรับการดูแลด้านสาธารณสุขรวมทั้งการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่และโรคระบาดซ้ำ

ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564 ถูกจัดทำขึ้นในสมัยที่พลตำรวจเอกเพรียวพันธ์ ดามาพงษ์ เป็นผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีทิศทางในการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดโดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน คือ ยุทธศาสตร์ยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติภารกิจหลักเพื่อตอบสนอง

Copyright by Mahidol University

นโยบายรัฐบาล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองต่อภารกิจตามนโยบายรัฐบาล โดยมุ่งเน้นภารกิจสำคัญ ดังนี้

1. ปกป้อง เทิดทูน พิทักษ์รักษาสถาบันพระมหากษัตริย์
2. ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
3. แก้ไขปัญหาความมั่นคงในจังหวัดชายแดนภาคใต้
4. ควบคุมปราบปรามแรงงานต่างด้าว
5. ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่มีลักษณะเฉพาะทาง
6. ปฏิบัติการด้านต่าง ๆ ที่กระทบต่อความมั่นคง
7. เตรียมความพร้อมขององค์การเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
8. รักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน

นโยบายบริหารราชการตำรวจแห่งชาติ

นโยบายบริหารราชการของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ในสมัยพลตำรวจเอกอดุลย์ แสงสิงแก้ว ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นไปตามคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภาและยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช) เพื่อให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดต่าง ๆ ทราบถึงนโยบายการบริหารราชการและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการกล่าวถึงนโยบายในการเตรียมความพร้อมของข้าราชการตำรวจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนี้

1. จัดระบบแลกเปลี่ยนข่าวสารและร่วมมือกันเจ้าหน้าที่ผู้รักษากฎหมายในต่างประเทศเพื่อตัดวงจรและหยุดยั้งภัยคุกคามจากอาชญากรรมข้ามชาติทุกรูปแบบ
2. ปรับโครงสร้างการจัดหน่วยตำรวจที่เกี่ยวข้องให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานสอดรับกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
3. เตรียมความพร้อมบุคลากร สถานที่ ยานพาหนะ ขั้นตอนการปฏิบัติและเอกสารประชาสัมพันธ์ โดยใช้ภาษาอังกฤษและภาษาถิ่นเพื่อการอำนวยความสะดวกและการบริการประชาชนและนักท่องเที่ยว
4. ผู้นำของตำรวจทุกระดับต้องมีความรู้ ทักษะ ภาษาอังกฤษ ภาษาถิ่น และให้มีการทดสอบภาษาอังกฤษจากสภาบันที่ได้การรับรองมาตรฐาน
5. ยกระดับหน่วยพิสูจน์หลักฐานให้มีความพร้อม มีมาตรฐานสามารถตรวจพิสูจน์วัตถุพยานได้ทุกประเภทและสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการตรวจพิสูจน์กับหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ

Copyright© by Mahidol University

6. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน

7. ส่งเสริมความร่วมมือและพัฒนาความสัมพันธ์กับตำรวจในอาเซียนและนานาประเทศ

8. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน ประชาชนและชุมชนในพื้นที่ตามแนวชายแดน

9. ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานตำรวจให้เป็นไปตามระบบมาตรฐานสากลและเป็นไปตามกฎบัตรอาเซียน

4 ยุทธศาสตร์ 10 ภารกิจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตั้งคณะทำงานขึ้นมาเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยคณะทำงาน 2 ชุด คือ คณะกรรมการอำนวยการเตรียมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนปี 2558 และ คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิบัติเพื่อเตรียมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนปี 2558 โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนเป็นผู้กำหนดกำหนดยุทธศาสตร์ และได้จัดทำยุทธศาสตร์และภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่จะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ 10 ภารกิจดังนี้(ฝ่ายกิจการต่างประเทศ, 2555)

ยุทธศาสตร์ที่ 1. คือการบริหารจัดการชายแดนและแก้ไขปัญหาภัยคุกคามทุกรูปแบบเพื่อความมั่นคงของประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2. การสร้างความเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยว การบริการและการลงทุนกับประเทศในสมาชิกอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 3. การสร้างความร่วมมือด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทั้งในและนอกอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 4. ด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กร

10 ภารกิจ

1) การเฝ้าระวังตามแนวชายแดนและคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง

2) การพัฒนาศักยภาพการตรวจคนเข้าเมืองเพื่อรองรับความเชื่อมโยงระบบคมนาคมขนส่ง การเปิดเสรีทางการค้าและการท่องเที่ยว

3) การรักษาความปลอดภัยระบบโครงข่ายคมนาคมขนส่งในพื้นที่ชั้นใน

4) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่างๆ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

5) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

6) การให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว

Copyright by Mahidol University

7) การพัฒนากลไกความร่วมมือกับหน่วยงานตำรวจในอาเซียนและหน่วยงานความมั่นคงอื่น

8) การพัฒนาโครง สร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

9) การศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับอาเซียนและการพัฒนาทักษะข้าราชการตำรวจ

10) การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและการอำนวยการยุติธรรม

จากยุทธศาสตร์และนโยบายที่กล่าวมาข้างต้นตั้งแต่ยุทธศาสตร์ระดับชาติ ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จนกระทั่งมาสู่นโยบายบริหาราชการของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จะเห็นได้ว่า ยุทธศาสตร์ทุกระดับให้ความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สำหรับในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะเน้นหนักในเรื่องของความพร้อมในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติทุกรูปแบบที่อาจกระทบต่อความมั่นคงของชาติ และเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนภายในประเทศ นอกจากนี้มีส่วนเพิ่มเติมในนโยบายบริหารราชการของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ คือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีความจำเป็นเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพราะภาษาอังกฤษถูกกำหนดเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในประชาคมอาเซียน และจากผลดัชนีความสามารถด้านภาษาอังกฤษของสถาบัน EF Education First ของผู้ใหญ่ในประเทศต่าง ๆ ที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ โดยสำรวจในช่วง พ.ศ.2550-2552 พบว่าผลการทดสอบของประเทศเอเชียออกมาต่ำเกินคาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยได้อันดับที่ 42 จาก 44 และเป็นรองประเทศสมาชิกในเอเซียนหลายประเทศ เช่น มาเลเซีย อินโดนีเซีย และเวียดนาม (ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีความสำคัญมากประการหนึ่งเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการกล่าวให้โอวาทและนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเนื่องในวันตำรวจว่า “ในอนาคตอันใกล้นี้ สังคมและประเทศชาติของเราจะเป็นหนึ่งในสมาชิกประชาคมอาเซียนซึ่งมีขึ้นเพื่อสร้างสันติภาพ เสถียรภาพทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติก็จะต้องพัฒนาด้วยขอให้พี่น้องข้าราชการตำรวจทุกคนขยันหมั่นเพียรศึกษาพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ประชาคมอาเซียนต่อไป”(อภิณ์รัตน์ สารากรบริรักษ์, 2555)

Copyright by Mahidol University

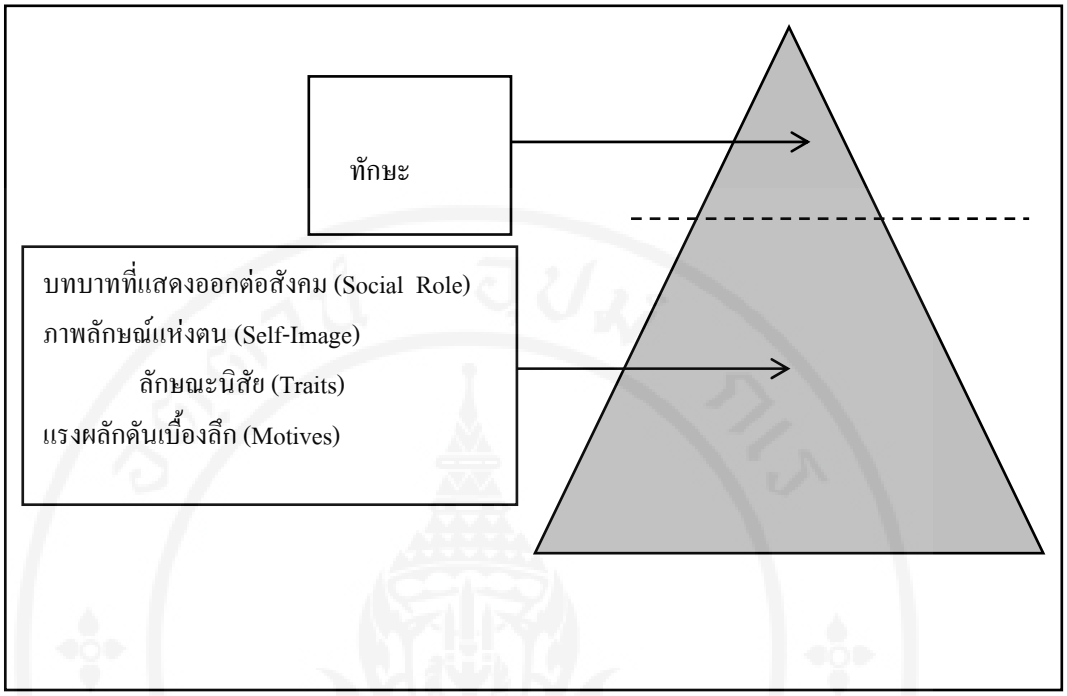
2.4 แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะ

แนวคิด

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) เกิดจากความคิดของศาสตราจารย์เดวิด แมคเคลแลน (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งได้ตั้งข้อสังเกตว่า วิธีการทดสอบความรู้และทัศนคติแบบเดิมไม่สามารถทำนายความสำเร็จทางอาชีพได้ ดังนั้นจึงพยายามหาวัดอื่นที่จะนำมาใช้ในการทำนายคุณลักษณะที่แท้จริงที่ส่งผลให้คนทำงานประสบความสำเร็จ ในปี ค.ศ. 1973 แมคเคลแลนได้เขียนบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร American Psychologist (เทื้อน ทองแก้ว, 2550) เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavior Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคล เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) นักวิชาการที่ศึกษาเรื่อง Competency มักให้คำจำกัดความที่แตกต่างกัน เช่น บางท่านแปลว่า “ขีดความสามารถ” บางท่านแปลว่า “สมรรถนะ” หรือบางท่านแปลว่า “ศักยภาพ” อย่างไรก็ตาม นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ มักจะอ้างอิงถึงนิยามของ David C. McCleland ที่กล่าวว่า Competency คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ความสามารถตามกรอบแนวคิดเรื่องขีดความสามารถ (เอกสารความรู้สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2553) อีกทั้งยังได้นิยามว่าสมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Abilities) ของมนุษย์ที่แสดงผ่านพฤติกรรม (Attributes) ในความเป็นจริงแล้ว ความสามารถของมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถซ่อนเร้น (Talents) มีอยู่อย่างมหาศาล เพียงแต่ว่ายังไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายปัจจัย อาทิ ทัศนคติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ดังต่อไปนี้

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ อธิบายให้เข้าใจง่ายด้วยทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model of Competencies) ซึ่งอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลเปรียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)

Copyright by Mahidol University



แผนภูมิที่ 2.1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)
ที่มา: ชูชัย สมิทธิไกร (2550 : 29)

จากแผนภูมิที่ 2.1 สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง ที่มีทั้งส่วนที่มองเห็นได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ความรู้ (Knowledge) และทักษะ ซึ่งง่ายต่อการสังเกตและวัดได้ง่าย และส่วนที่อยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่ยากต่อการสังเกตและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์ปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้ (อธิพงศ์ ฤทธิชัย, 2547)

Copyright by Mahidol University

ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

แมคเคลแลนด์ (David Mc C. Clelland, 1973: 14) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

โบแยธซิส (Richard Boyatzis, 1982: 58)ได้ให้ความหมายสมรรถนะว่า สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

สเปนเซอร์ (Spencer, 1993 : 9) ได้ให้ความหมายสมรรถนะว่า คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) แนวคิดของตนเอง (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง

สก็อต บี พารี (Scott B. Parry, 1998 อ้างถึงในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 16)ได้ให้ความหมายสมรรถนะว่า กลุ่มความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะและคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการอบรมและการพัฒนา

อธิพงศ์ ฤทธิชัย(2547) สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธิคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์การได้กำหนดไว้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548: 4)ได้ให้ความหมาย สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดนเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ให้ความหมาย สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และพฤตินิสัยที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2549: 17) ได้ให้ความหมายสมรรถนะว่า ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic or Attributes) ที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น

Copyright by Mahidol University

เทื้อน ทองแก้ว (2550) สรุปได้ว่า สมรรถนะ เป็นความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

สุมาลี แสงสว่าง (2550 : 14) สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในผลงาน โดยมีความรู้ ทักษะ ทัศนคติ บุคลิกภาพ รวมถึงแรงจูงใจที่จะเป็นส่วนผลักดันให้มีการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งมีผลต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือผลการทำงานที่เป็นเลิศขององค์กร และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

องค์ประกอบของสมรรถนะ

ตามหลักแนวคิดของ แมคเคิลแลนด์(David C. McClelland : 1973) องค์ประกอบของสมรรถนะ มี 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม แลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นเช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives /Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

ประเภทของสมรรถนะ

สำหรับการจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547: 10)ได้แบ่ง สมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท คือ

Copyright by Mahidol University

1. Core Competency หมายถึง สมรรถนะหลัก ที่ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนทำให้องค์กรนั้นไปสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ขององค์กร

2. Job Competency หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุความสำเร็จตามที่กำหนดได้ เช่น ความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านวิชาการ เป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3. Personal Competency เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เช่น ความสามารถในการเจรจาต่อรอง การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้

จิรประภา อัครบวร (2549 : 68)กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์การต้องมีเพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์การ

2. สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์การทุกคนจำเป็นต้องมีใน การทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์การ

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

Copyright by Mahidol University

ความหมายสมรรถนะหลัก (Core competency)

ธาริณี อภัยโรจน์ (2553 : 13 อ้างจาก ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2548 : 122) อธิบายสมรรถนะหลักไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงานและโครงการต่าง ๆ ขององค์กร สมรรถนะหลักนี้จะผูกโยงเข้ากันกับสมรรถนะหลักขององค์กรเอง องค์กรแต่ละองค์กรจะมีบุคลิกลักษณะที่เป็นเสมือนแก่นหรือหลักขององค์กร สมรรถนะหลักขององค์การจะถ่ายทอดลงไปที่บุคลากรและกลายเป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมีสอดคล้องกับ **อาภารณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2547)** กล่าวว่า ความสามารถหลักเป็นความสามารถที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด หรือหมายถึงลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคลากรทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการ และ**ธาริณี อภัยโรจน์ (2553)** ได้ให้ความหมายไปในทางเดียวกันคือ สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ หรือคุณลักษณะที่เป็นหลัก ซึ่งทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีต่อการปฏิบัติงาน เป็นการสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์และคุณลักษณะเฉพาะขององค์กร เพื่อสนับสุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยสัยทัศน์องค์กรที่กำหนดไว้

เพ็ญจันทร์ แสนประสานและคณะ (2547 อ้างถึงใน พรชนก เกตุกัณฑร, 2553 : 26) กล่าวว่าสมรรถนะหลักเป็นสมรรถนะขององค์กรที่ทุกหน่วยงายต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เช่น

1. ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement Orientation) คือ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้เงื่อนไขเวลาและงบประมาณที่กำหนด

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) คือ การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติ หรือการปฏิบัติงานต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและหน่วยงาน

4. การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ (Customer Focus) คือ ยึดผู้มารับบริการเป็นจุดศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้พึงพอใจสูงสุด

5. ความซื่อสัตย์ (Integrity) ถือเป็นสมรรถนะที่สำคัญที่สุดของบุคลากรในองค์กรที่ต้องมีจริยธรรม คุณธรรม ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน่วยงานและองค์กร

Copyright by Mahidol University

6. การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) เป็นการคิดเชิงระบบที่จะเรียนรู้ได้จากประสบการณ์ เพื่อนำมาคิดสู่การตัดสินใจที่เป็นการคิดแบบเป็นเหตุเป็นผล หรือความคิดรวบยอด

7. การทำงานเป็นทีม (Team Work) คือ การที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นผู้นำและผู้ตามที่เหมาะสมเพื่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ทุกกลุ่มงาน ที่จำเป็นต้องมี ซึ่งแสดงออกให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

ความสำคัญของสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลักมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินกิจกรรมขององค์กรด้วยเหตุผลต่างๆ (ธาริณี อภัยโรจน์, 2553 : 14 อ้างจาก วัฒนา พัฒนาพงศ์, 2546 : 90-92)

1. Core Competency เป็นที่มาของข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน กิจการขององค์กรต้องมี Core Competency ของตนเอง Core Competency แม้ว่าเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถใช้เพื่อการพัฒนาสู่ Core Products เพื่อหน่วยธุรกิจ และนำไปพัฒนาต่อเป็น End Products ที่ประสบความสำเร็จได้

2. Core Competency เป็นทรัพย์สินที่เพิ่มมูลค่า เมื่อองค์กรนำ Core Competency มาใช้ดำเนินการภายในองค์กรจะได้รับผลสำคัญ คือ

2.1 ได้ฐานความรู้สะสมเพิ่มขึ้น (Accumulated Knowledge)

2.2 ได้ประสบการณ์มากขึ้น (Experience)

2.3 ได้ความเฉลียวฉลาดในการบริหารมากขึ้น (Wisdom)

3. Core Competency ช่วยให้องค์กรมีแนวทางในการพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ ได้อย่างถูกทิศทางอยู่บนรากฐานและได้เปรียบคู่แข่งขัน ไม่ใช่แค่พิจารณาตลาดที่จะเข้าไปมีความน่าสนใจ โดยไม่สอดคล้องกัย Core Competency นอกจากนั้น Core Competency จะช่วยให้องค์กรมีต้นทุนที่ต่ำกว่าและมีรายได้ที่สูงกว่าในกลุ่มองค์กรธุรกิจที่ขยายไป

4. การสร้าง Core Competency จะเป็นงานของผู้บริหารระดับสูง เป็นเรื่องของการวางยุทธศาสตร์ในระดับองค์กร ทำให้องค์กรโดยรวมมีเครื่องมือที่จะแข่งขัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง Core Competency จะเป็นศูนย์กลางของแนวคิดในการสร้างกลยุทธ์ระดับองค์กร

Copyright by Mahidol University

5. ความรู้ความเข้าใจใน Core Competency จะช่วยให้สามารถมองคู่แข่งขันได้อย่างทะลุขึ้น มิได้มองแต่ราคาและผลการใช้งานของ End Products เท่านั้น จะสามารถเข้าใจถึงความแข็งแกร่งและรากฐานของคู่แข่งขันได้ดี ทำให้วางแผนตอบโต้การแข่งขันได้เหมาะสมขึ้น

6. ความเข้าใจใน Core Competency จะทำให้องค์กรตระหนักได้ว่า วิธีการ Outsourcing และ/หรือ การจัดการจาก Suppliers ภายนอก โดยคำนึงถึงหลักของความเป็นศูนย์ต้นทุนที่จะทำให้ประหยัดต้นทุนได้ดีกว่าการทำงานเองนั้น เป็นความคิดที่ผิดเพราะจะทำให้การสูญเสียความรู้ ความสามารถในการแข่งขันได้ในระยะยาว หมายความว่า ในกิจกรรมหลักขององค์กรนั้น องค์กรต้องทำเอง ถ้าต้องการมี Outsourcing บ้าง ต้องเป็นระยะสั้นเท่านั้น

ประโยชน์ของสมรรถนะหลัก

ประโยชน์ของสมรรถนะหลัก (ธาริณี อภัยโรจน์, 2553 : 18 อ้างจาก วัฒนา พัฒนาพงศ์, 2546 : 94-95) แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ระดับบุคลากร

1.1 มีความชัดเจนในเรื่องลำดับการเรียนรู้ การถ่ายทอดทักษะมูลค่า และศักยภาพของความก้าวหน้าในอาชีพ

1.2 มีการกำหนดเป้าหมายให้เป็นตามจุดมุ่งหมายของความก้าวหน้าในอาชีพบุคลากรในองค์กร

1.3 ช่วยทำให้ทางเลือกในการเปลี่ยนหน้าที่หรืออาชีพชัดเจนขึ้น โดยผู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนหน้าที่หรืออาชีพใหม่สามารถเปรียบเทียบระหว่างความสามารถที่พวกเขามีอยู่กับความสามารถที่จำเป็นสำหรับอาชีพใหม่

1.4 เพิ่มความสามารถให้บุคลากรในการถ่ายทอดทักษะและฝึกฝนให้มีทักษะที่เป็นไปตามมาตรฐานของตลาด

1.5 มีการประเมินวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนตามสมรรถนะที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน และเป็นการเตรียมการที่จะกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้พยายามฝึกฝนตนเองให้เข้ากับมาตรฐานระดับนานาชาติ

2. ระดับองค์กร

2.1 ทำให้สามารถจัดความสามารถที่มีอยู่กับความสามารถที่ต้องการในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง

Copyright by Mahidol University

2.2 ช่วยให้การปรับปรุงประสิทธิภาพของการรับสมัครบุคลากรด้วยการเปรียบเทียบความสามารถที่ต้องใช้ในงานกับความสามารถที่ผู้สมัครแต่ละคนมีอยู่

2.3 ทำให้องค์กรสามารถที่จะมุ่งฝึกอบรมเพื่อลดช่องว่างทางทักษะแทนด้วยการฝึกอบรมเฉพาะทักษะที่จำเป็นตามลักษณะงานซึ่งทำให้เกิดความคุ้มค่าทั้งในด้านเวลาและงบประมาณ

2.4 ช่วยในการประเมินทั้งการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรม

2.5 ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงสะดวกขึ้น โดยกำหนดความสามารถที่ต้องการไปยังผู้จัดการที่ต้องการเปลี่ยนแปลงโดยตรง

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญแก่บุคลากรว่าเป็นทรัพยากรขององค์กรที่สามารถพัฒนาและเพิ่มศักยภาพได้ จึงมีการนำเอาระบบสมรรถนะมาใช้เป็นพื้นฐานเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อองค์กร ดังต่อไปนี้ (วิลาสินี ชวลิตดำรง, 2552 : 17)

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ในองค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร

3. นำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นมาตรฐานแก่บุคลากรในการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน

4. เป็นแนวทางในการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลในองค์กร เช่น การสรรหา และการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

การนำสมรรถนะไปใช้ในระบบการบริหารทรัพยากรบุคล

การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เชื่อว่าจะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถนำสมรรถนะไปใช้ในกระบวนการต่าง ๆ ได้ ดังนี้

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

ในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน สมรรถนะ (Competency) จะเป็นส่วนที่ช่วยพิจารณาได้ว่าบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งนั้น ควรจะมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะอย่างไร ถึงจะเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ การวัดความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่สำคัญต่อการทำงานนั้นเป็นส่วนที่เน้นในการะบวนการคัดเลือก นอกจากนี้แล้วยังมีการนำคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมมาใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกด้วย เพราะพฤติกรรมในอดีตใช้

Copyright by Mahidol University

ทำนายพฤติกรรมในอนาคตได้ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่คล้ายกัน เช่น การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาว่าผู้สมัครมีพฤติกรรมในอดีตคล้ายกับพฤติกรรมที่ตำแหน่งต้องการหรือไม่ อาจกล่าวได้ว่าระบบการคัดเลือก เน้นที่ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น ประสบการณ์ ส่วนสมรรถนะ (คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม) เป็นส่วนที่เสริมเข้ามาเพื่อช่วยให้เลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาและฝึกอบรม

เดิมการพัฒนาบุคคลจะเน้นเพียงเรื่องความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน แต่ในปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มขึ้น มีการฝึกอบรมให้ข้าราชการมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่องค์กรต้องการ จัดการอบรมได้ตรงตามความต้องการขององค์กรมากขึ้น จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม ทำให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้าง และช่องว่างระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลต่อไป

การบริหารผลงาน(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548 : 16)

การคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพเป็นเพียงองค์ประกอบของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ หากการคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสมเข้ามาทำงาน แต่ขาดการบริหารผลงานที่ เช่น ค่าตอบแทนไม่จูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม บรรยากาศทำงานไม่ดี และขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย หน่วยงานอาจจะไม่สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ การบริหารผลงานในที่นี้เน้นเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับสมรรถนะเท่านั้น ซึ่งไม่รวมไปถึงการบริหารผลงานในส่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ คือ กระบวนการประเมิน

เมื่อมีการประเมินพฤติกรรมในการทำงานแล้ว (รวมกันการประเมินงานที่มอบหมาย) การจ่ายค่าตอบแทนควรทำให้สัมพันธ์กัน เป็นการใช้ค่าตอบแทนเพื่อเป็นแรงเสริมของการมีพฤติกรรมในการทำงานที่พึงประสงค์ ซึ่งหลักการของการบริหารงานคือ บุคคลที่มีผลงานดีกว่ามากกว่า ควรได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าด้วย

การประเมินสมรรถนะ

การแยกคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมออกมาวัดต่างหากจากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นการขยายขอบเขตการประเมินผลการปฏิบัติให้ครอบคลุมมากขึ้น กล่าวคือ นอกจากข้าราชการจะต้องทำงานให้ได้ผลงานตามที่ได้รับมอบหมายแล้ว ยังต้องแสดงพฤติกรรมในการทำงานที่พึงประสงค์อีกด้วย ซึ่งในการบริหารผลงาน สมรรถนะคือส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงาน และ

Copyright by Mahidol University

สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังนั้นการประเมินสมรรถนะ คือ การประเมินพฤติกรรมนั่นเอง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548 : 46)

ธาริณี อภัยโรจน์ (2553 : 32 อ้างจาก ฐิติพันธ์ พิชญธาดาพงศ์, 2549) ให้ความหมายของการประเมินสมรรถนะ หมายถึง กระบวนการในการประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้น เปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้น ๆ ว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

การประเมินสมรรถนะ จึงเป็นกระบวนการตัดสิน ตีค่า หาคุณค่าจากความรู้ความสามารถ ทัศนคติและบุคลิกลักษณะของบุคคล ที่แสดงออกทางพฤติกรรมและการปฏิบัติ เพื่อเป็นข้อมูลนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากไม่ประเมินสมรรถนะด้วยการสังเกต จะสามารถประเมินด้วยวิธี การจำแนกพฤติกรรมในแต่ละระดับสมรรถนะ ออกเป็นข้อ ๆ แล้วให้ผู้บังคับบัญชาตอบว่า ข้าราชการที่ถูกประเมินมีพฤติกรรมเช่นนั้น อยู่ในระดับใด และที่สำคัญไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการประเมินแบบไหน ถ้าผู้ประเมินไม่ได้ประเมินอย่างตรงไปตรงมา ผลการประเมินก็จะไม่เที่ยงตรงเนื่องจากสมรรถนะ เป็นการประเมินพฤติกรรมในการทำงาน สิ่งที่ประเมินจึงไม่ใช่ความสามารถที่ดีที่สุด แต่เป็นการประเมินดูพฤติกรรมที่แสดงในการทำงานที่แสดงออกเป็นประจำ ดังนั้นการดูพฤติกรรมจึงต้องหมั่นสังเกตอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลารวมไปถึงทำการจดบันทึกเพื่อป้องกันการลืม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548 : 51)

การวัดหรือประเมินพฤติกรรมสามารถสามารถทำได้โดย

การสังเกตพฤติกรรม ในการสังเกตพฤติกรรมนั้นมีสมมติฐาน 2 ประการที่จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้อง กล่าวคือ ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมาและต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้นั้น ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมิน สมรรถนะของข้าราชการ โดยผู้บังคับบัญชาจะทำความเข้าใจกับความหมายและระดับของสมรรถนะที่ประเมิน และประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมของข้าราชการผู้นั้นตรงกับระดับสมรรถนะที่ระดับใด ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นสังเหตและบันทึกพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ถูกประเมินไว้เป็นระยะ เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันในกรณีที่ผู้ถูกประเมินมีความเห็นต่าง ซึ่งในทางปฏิบัติก็มักจะเป็นเช่นนั้น

การบันทึกพฤติกรรม เป็นกิจกรรมที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอ ส่วนใหญ่มักพบความผิดพลาด คือ ผู้ที่ประเมินมักจะคิดว่าการบันทึกเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เวลามาก ทำให้ไม่มีเวลาทำอย่างอื่น และมักจะบันทึกพฤติกรรมในช่วงใกล้ ๆ เวลาประเมิน ซึ่งทั้งหมดอาจนำไปสู่ความผิดพลาดในการประเมินได้

Copyright by Mahidol University

การประเมินโดยใช้แบบประเมิน สามารถทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย คือ มาตรการประเมินแบบใช้ความถี่ในการกำหนดคะแนน (Likert scale) คือ กำหนดพฤติกรรมที่ต้องการประเมินออกเป็นระดับความถี่ 5 ระดับ ตัวอย่างเช่น

พฤติกรรมรายการในการทำงาน	**ระดับพฤติกรรมในการทำงาน**				
	น้อยมาก	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**
1. แสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง					
2. มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา					
3. มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา					
4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น					
5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า					

แผนภูมิที่ 2.2 ตัวอย่างแบบประเมิน Likert scale
ที่มา: สำนักงาน ก.พ., 2548

น้อย หมายถึง มีพฤติกรรม 0-20% ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม
น้อยมาก หมายถึง มีพฤติกรรม 21-40% ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม
ปานกลาง หมายถึง มีพฤติกรรม 41-60% ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม
มาก หมายถึง มีพฤติกรรม 61-80% ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม
มากที่สุด หมายถึง มีพฤติกรรม 81-100% ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม

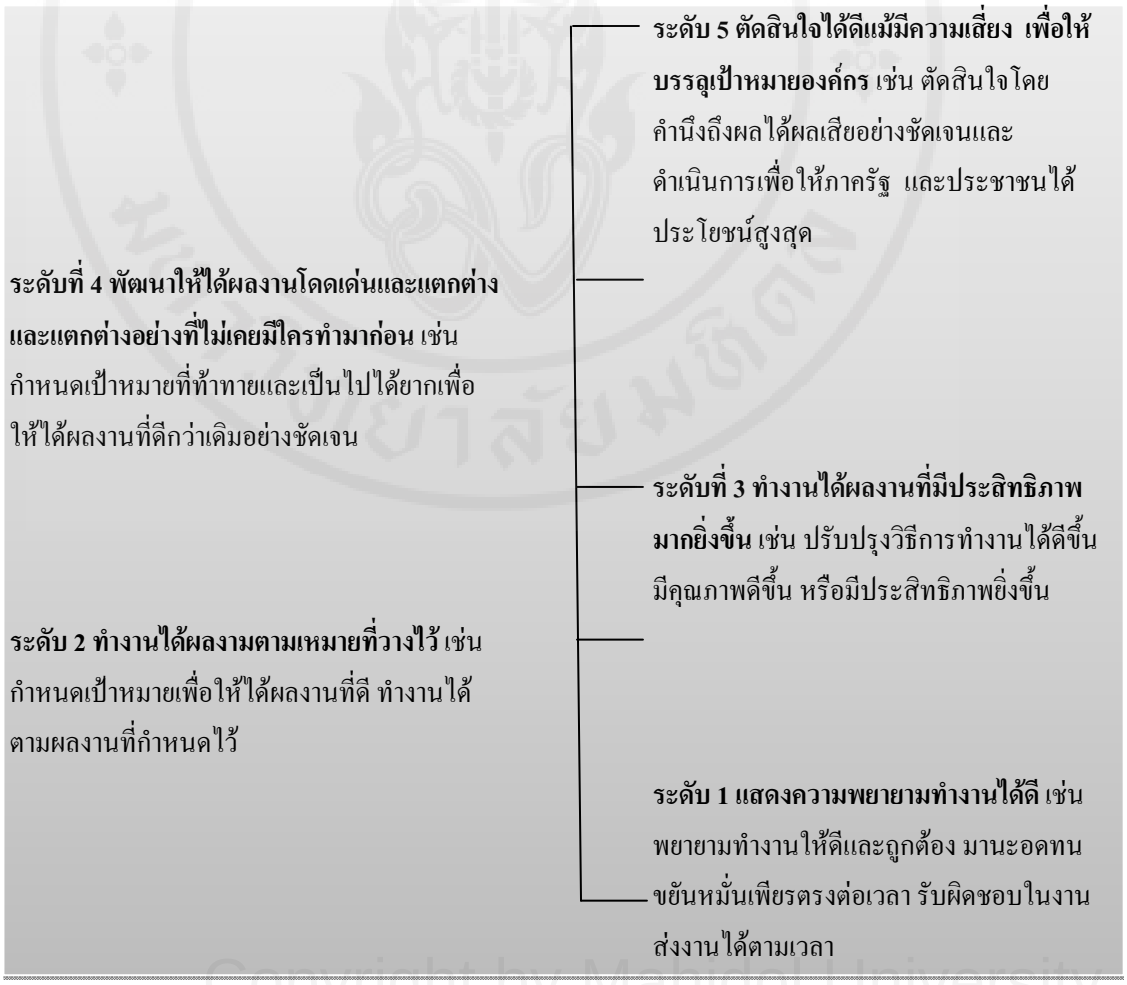
ข้อดี คือ สร้างได้ง่าย และใช้งานง่าย

Copyright by Mahidol University

ข้อเสีย คือมีความเป็นอัตนัยสูง ต้องมีมาตรแยกแต่ละระดับชั้นงาน เกิดความผิดพลาดจากการประเมินได้ง่าย

การประเมินแบบใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับ (Behaviorally Anchored Rating Scales หรือ BARS Scale) คือ การจัดกลุ่มพฤติกรรมที่บรรยายไว้ออกเป็นประเภทต่าง ๆ แล้วประเมิน เหมือนวิธีสร้างบัญชีสำหรับตรวจสอบ (Checklist) การวิจัยในทศวรรษที่ 1970 ให้ความสำคัญในการประเมินรูปแบบนี้ ในการที่จะปรับปรุงวิธีการประเมินตามมาตราส่วนให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยการให้คำจำกัดความเกณฑ์พฤติกรรมที่มีความชัดเจนมากขึ้น และใช้ตัวอย่างพฤติกรรมของผลงานแต่ละระดับในมาตรวัดแทนการใช้ตัวเลขหรือคำวิเศษณ์ เกณฑ์ที่ใช้ คือ มิติของงาน (Job dimension) ซึ่งครอบคลุมระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ และกิจกรรมของงานที่มีความแตกต่างกัน มาตรการประเมินแบบใช้พฤติกรรมกำหนดระดับจะได้รับการพัฒนาโดยกระบวนการที่ประกอบด้วยการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบและการให้ความสำคัญในการปรึกษาหารือกับผู้ใช้ (วิลาสีนี ชวลิตดำรง, 2552 : 21 อ้างจากCarroll and Schnerier, 1982; Smith and Kendall, 1963:6)

แสดงตัวอย่างมาตรวัดแบบ BARS



Copyright by Mahidol University

แผนภูมิที่ 2.3 ตัวอย่างมาตรวัดแบบ BARS

ที่มา: สำนักงาน ก.พ., 2548

ข้อดี คือ มาตรเดียวใช้กับข้าราชการทุกคน มีการระบุตัวอย่างพฤติกรรม ทำให้มีความชัดเจนในการประเมิน

ข้อเสีย สร้างยาก อีกทั้งต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดของพฤติกรรมอย่างถ่องแท้

ตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลัก

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลักไว้ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ มีความพยายามในการปฏิบัติงานให้ดี สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน และสามารถตัดสินใจได้แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2. บริการที่ดี ได้แก่ มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความสามารถให้ผู้รับบริการที่ต้องการได้ มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ มีการให้บริการที่เกินความความคาดหวังในระดับทั่วไปแม้ต้องใช้หรือพยายามอย่างมาก สามารถเข้าใจและบริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ได้แก่ มีความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน/ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีในสาขาอาชีพของตน สามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนการปฏิบัติงานของคนในองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ

4. จริยธรรม ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีสัจจะเชื่อถือได้ ยึดมั่นในหลักการธำรงความถูกต้อง และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม

5. การทำงานเป็นทีม ได้แก่ ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม สนับสนุนและช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมคนอื่น ๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จและสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ

องค์การอนามัยโลก (1983, อ้างถึงในจันทร์เพ็ญ พาหงส์, 2548) ได้กล่าวถึงตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลัก ที่บุคลากรในองค์การควรมีไว้ดังต่อไปนี้

Copyright by Mahidol University

1. มีความรู้ความเข้าใจและความมุ่งมั่นมีมโนทัศน์อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ

2. มีความสามารถที่จะมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิผลในการกำหนดนโยบายขององค์การ

3. มีความสามารถที่จะดำเนินงานด้วยความมั่นใจ

4. มีความสามารถถ่วงดุลในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ และเป็นสมาชิกของสหวิชา

5. มีความสามารถในการแปลความหมาย มีความสามารถในการใช้ข้อค้นพบทางวิจัยมาใช้ประโยชน์และสามารถระบุถึงการวิจัยที่สอดคล้องกับการกำหนดนโยบายได้

6. มีความสามารถในการใช้ระบบข้อมูลข่าวสาร โดยสามารถระบุถึงความไม่เพียงพอของระบบข้อมูลข่าวสารได้ และริเริ่มปฏิบัติในการจัดทำข้อมูลใหม่เท่าที่จำเป็น

7. มีความสามารถในการเตรียมการ และสามารถนำเสนอข้อมูลที่ใช้ข้อมูลสถิติมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน

8. มีความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญของโครงการต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์ที่เชื่อถือได้

9. มีความสามารถในการประมาณทรัพยากรที่ต้องการ

10 มีความสามารถในการแปลนโยบายไปสู่กลยุทธ์ในการปฏิบัติ

11. มีความสามารถในการกำหนดสัตถุประสงค์และเป้าหมาย

12. มีความสามารถในการระบุค่าใช้จ่ายของแผนงานเพื่อการจัดทำงบประมาณ

13. มีความสามารถในการแปลผลงานไปเป็นแผนปฏิบัติการ

14. มีความสามารถในการหาแหล่งทรัพยากรด้านบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในการกำหนดกระบวนการ การจัดการและจัดระบบองค์กร

15. มีความสามารถในในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรักษาสมดุลในทีมงานและการบริหารบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

16. มีความสามารถในการบริหารโครงการ

17. มีความสามารถในการพัฒนานโยบายโดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดและปรับปรุงนโยบายให้ทันสมัย

18. มีความสามารถนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้ในการวางแผนต่อไป

19. มีความสามารถในการปรับปรุงแผนงานใหม่บนพื้นฐานจากการประเมินผลงานที่ผ่านมา

20. มีความสามารถในการกำหนดข้อมูลที่ต้องการในการสนับสนุนบทบาทหน้าที่ในการจัดการต่าง ๆ และมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

Copyright by Mahidol University

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยดัดแปลงข้อคำถามมาจากสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจ

ความหมายของตำรวจ

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (2551: 7) ให้ความหมายไว้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้รวมทั้งพัศดี เจ้าพนักงานกรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมเจ้าท่า พนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าพนักงานอื่น ๆ ในเมื่อทำการอันเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2525: 349) ให้ความหมายไว้ว่า ตำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจสันติบาล ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจรถไฟ ตำรวจน้ำ ตำรวจป่าไม้

สมิธ (Smith, 1949 อ้างถึงในปกรวรรธน์ ศรีล่า 2541: 6) กล่าวว่า ตำรวจ หมายถึง องค์การซึ่งประกอบด้วยข้าราชการพลเรือนที่คัดเลือกมาจากประชาชนมีหน้าที่ปราบปรามอาชญากรรม ความวุ่นวายของมวลชน และควบคุมความเรียบร้อยในการใช้ถนนหนทาง นอกจากนี้แล้วยังได้มีการวิเคราะห์ความหมายขอตำรวจแยกเป็นรายตัวอักษร โดยพระเจ้าชาร์ลสที่ 5 แห่งฝรั่งเศส ได้ทรงวิเคราะห์ศัพท์แยกเป็นรายอักษร ดังนี้

P มาจาก Politeness	หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อย
O มาจาก Obedience	หมายถึงเชื่อฟังคำสั่ง
L มาจาก Legal Knowledge	หมายถึงรู้กฎหมาย
I มาจาก Investigation	หมายถึงการสืบสวนสอบสวน
C มาจาก Cooperation	หมายถึงความร่วมมือสามัคคีในหน้าที่
E มาจาก Energy	หมายถึงความเข้มแข็งต่อการงานในหน้าที่

Copyright by Mahidol University

สรุปได้ว่า ความหมายของคำว่า ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานของรัฐผู้ที่กฎหมายได้ให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

หลักการตำรวจ

เซอร์ โรเบอร์ท พีล (Sir Robert Pee, 1822 อ้างถึงในปกรวรรธน์ ศรีล่า 2541: 7) ได้กำหนดหลักการสำหรับวิชาชีพตำรวจไว้ในปี ค.ศ. 1882 โดยใช้เป็นหลักสากล ดังนี้

หลักการข้อที่ 1 การป้องกันอาชญากรรมเป็นภารกิจพื้นฐานของตำรวจ ในฐานะตำรวจเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบสุข ประชาชนปลอดภัยจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ตำรวจมีขั้นตอนการปฏิบัติ 3 ประการ ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรม ตำรวจจะต้องเป็นแกนกลางในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมประชาชนให้เคารพต่อกฎหมายบ้านเมือง ดำเนินชีวิตให้ถูกต้องตามหลักทำนองคลองธรรม เป็นผู้ให้ข่าวสารอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รู้เพื่อหาทางช่วยกันป้องกัน

2. การยับยั้งอาชญากรรม เป็นการปฏิบัติของตำรวจในด้านจิตวิทยาให้เป็นที่เกรงขามของอาชญากร ให้ยับยั้งชั่งใจไม่กล้าที่จะประกอบอาชญากรรม การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจที่มีลักษณะตอบสนองต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นโดยฉับพลันต่อเหตุการณ์แล้ว ย่อมมีผลในการยับยั้งอาชญากรรม ดังนั้นตำรวจจึงมีเครื่องแบบและเครื่องหมายโดยเฉพาะ อันเป็นสัญลักษณ์ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์

3. การจับกุมและการรวบรวมพยานหลักฐาน การจับกุมผู้กระทำผิดเพื่อดำเนินการต่อไปตามขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมนั้น ตำรวจต้องรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้กระทำผิดได้กระทำผิดจริงตามข้อกล่าวหา สำหรับพยานหลักฐานแห่งคดีนั้นถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการกับผู้กระทำผิด ตำรวจจะต้องมีความรู้พื้นฐานในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน บางกรณีจำเป็นต้องอาศัยการพิสูจน์ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ด้วย

หลักการข้อที่ 2ตำรวจต้องได้รับความเคารพอย่างแท้จริงจากประชาชน

สมรรถภาพของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ ย่อมขึ้นอยู่กับการยอมรับของประชาชนในขีดความสามารถ การประพฤติปฏิบัติ การวางตัวของตำรวจ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเคารพเชื่อถือจากประชาชน หลักการข้อนี้สอดคล้องกับปรัชญาตำรวจพื้นฐานว่า งานของตำรวจจะสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน ถ้าปราศจากความร่วมมือของประชาชนแล้ว การทำงานของตำรวจย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ฉะนั้นการที่ตำรวจจะได้มาซึ่งความร่วมมือจากประชาชนในสังคม ตำรวจต้องได้รับความเคารพเชื่อถืออย่างแท้จริงจากประชาชนก่อน ซึ่งหลักการอันนี้นักวิชาการตำรวจสมัยใหม่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในกิจการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ (Police Communicational Relations)

Copyright by Mahidol University

หลักการข้อที่ 3การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมายเท่ากับเป็นการสร้างความเคารพศรัทธาของประชาชนที่มีต่อตำรวจ

การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้น จะต้องแสวงหาแนวทางและการปฏิบัติตนเป็นแบบฉบับให้ประชาชนร่วมมือในการเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และเสถียรภาพของสังคม อันจะก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติเป็นส่วนรวม และหากขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความเจริญให้แก่ประเทศ

ในภาวะสังคมปัจจุบันซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ตำรวจต้องพยายามรักษาความสงบเรียบร้อยไว้ให้ได้ เพื่อความสอดคล้องกับการพัฒนาสังคมในสาขาอื่น ๆ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากมีภาวะสังคมหลายประการที่แสดงให้เห็นว่าอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายในสังคมได้ ไม่ว่าจะเป็นกรณีพิพาทแรงงานก็ดี การเคลื่อนไหวทางการเมือง การเรียกร้องของกลุ่มชนในสังคม เป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวในหลายกรณีอาจจะเพิกเฉยต่อการเคารพกฎหมาย ข้อบังคับของสังคมลักษณะที่เรียกว่า กฎหมู่อยู่เหนือกฎหมาย เป็นต้น การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมายจึงถือได้ว่า เป็นหัวใจของทุกสังคมที่จะต้องสร้างจิตสำนึกนี้ให้แก่ประชาชนทุกคน เพราะต้องยอมรับกันว่ากฎหมายนั้นเป็นกติกาการปกครองของสังคม หากทุกคนปฏิบัติตาม ความสงบสุขย่อมเกิดขึ้นในสังคม การอยู่ร่วมกันในสังคมจึงก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และตำรวจเองก็ทำหน้าที่ในการรักษากฎหมาย ฉะนั้น การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย จึงเท่ากับเป็นการเคารพให้เกียรติตำรวจในฐานะผู้รักษากฎหมาย

หลักการข้อที่ 4 ความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนจะน้อยลง เมื่อความรุนแรงของตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น

ระดับความร่วมมือหรือสนับสนุนของประชาชนจะมีสูงหรือต่ำนั้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ และหากเจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กำลังกายหรืออาวุธ ตลอดจนใช้ความรุนแรงโดยปราศจากเหตุผลอันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ย่อมส่งผลให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่น้อยลง ตรงกันข้าม หากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความละมุนละม่อม สุภาพ ให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความจริงใจ หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การขู่กรรโชก ระดับความร่วมมือที่จะได้รับจากประชาชนมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจึงจำเป็นต้องใช้ความสุขุมรอบคอบ หนักแน่น อดทนแก้ไขเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงความสงบสุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

Copyright by Mahidol University

หลักการข้อที่ 5 ตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายด้วยความยุติธรรม

ในการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้น มีหลักการพื้นฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ ดำเนินการด้วยความยุติธรรม โดยไม่เลือกเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม มีความเสมอภาคต่อประชาที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

หลักการข้อที่ 6 ตำรวจใช้กำลังในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

ในการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจนั้น มีบางกรณีที่ตำรวจอาจจำเป็นต้องใช้กำลังกายหรืออาวุธในการเข้าระงับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อนำความสงบสุขกลับคืนสู่สังคม เป็นต้นว่า กรณีคนร้ายมีอาวุธปืนยิงต่อสู้ ขัดขืนการจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตำรวจอาจจำเป็นต้องใช้อาวุธปืนเพื่องป้องกันชีวิตทรัพย์สินของผู้อื่น อย่างไรก็ดี ตำรวจเองต้องนึกอยู่เสมอว่า การใช้กำลังไม่ว่ากำลังกายหรือกำลังอาวุธนั้น เป็นการเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของผู้อื่นได้ อีกทั้งเกี่ยวกับการถูกกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนในชุมชนได้ จึงจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจโดยรอบคอบและใช้เมื่อจำเป็นต่อการควบคุมสถานการณ์ให้เกิดความสงบสุขเรียบร้อย และเป็นกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เท่านั้น

หลักการข้อที่ 7 ตำรวจก็คือประชาชน ประชาชนก็คือตำรวจ

เป็นการชี้ให้เห็นสัมพันธภาพระหว่างตำรวจกับประชาชน เป็นสิ่งที่ต้องมีเป็นพื้นฐานและปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ระดับความร่วมมือของประชาชนที่ตำรวจได้รับการธำรงรักษาไว้ ซึ่งสัมพันธภาพอันดีอย่างสม่ำเสมอของตำรวจกับประชาชนนั้น ย่อมนำไปสู่ความเป็นจริงในจารีตประเพณีว่า ตำรวจก็คือประชาชน และประชาชนก็คือตำรวจ และต่อมาภายหลังประชาชนได้รับมอบหมายหน้าที่สมาชิกในสังคมบางคนทำหน้าที่ตำรวจ จึงเห็นได้ว่าตำรวจกับประชาชนมีความใกล้ชิดกันมากเป็นพื้นฐานมาแต่เดิม ดังนั้นแม้ว่ากิจการตำรวจในปัจจุบันจะได้รับการพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้ามากน้อยเพียงใดก็ตาม หลักการดังกล่าวข้างต้นยังทันสมัย และจำเป็นที่ตำรวจต้องธำรงรักษาไว้ แต่หากตำรวจยิ่งพัฒนาและยิ่งแยกตนเองห่างเหินออกจากประชาชนแล้ว นั่นย่อมหมายความว่า ความร่วมมือของประชาชนที่จะให้กับตำรวจย่อมลดน้อยลง ความสำเร็จในการทำงานของตำรวจก็ย่อมจะลดน้อยลงไปด้วย

หลักการข้อที่ 8 ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย

ในฐานะที่ตำรวจเป็นตัวแทนของสังคมที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชน ตำรวจจะต้องบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปตามเจตนารมณ์และหลักแห่งกฎหมาย ปราศจากอคติแต่อย่างใด ๆ ทั้งสิ้น ต้องมีความรอบคอบในการวินิจฉัยเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจปฏิบัติการ เพราะต้องพึงระลึกอยู่เสมอว่า ในการบังคับใช้กฎหมายนั้น ย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่มากก็น้อย เป็นต้นว่า การ

Copyright by Mahidol University

จับกุมตัวมาควบคุม ดังนั้นตำรวจจึงต้องมีความเป็นธรรมและเป็นกลางในการบังคับใช้กฎหมาย หลีกเลี่ยงการปฏิบัติการในลักษณะที่ตั้งตนเป็นผู้พิพากษาเสียเอง โดยไม่มีอำนาจตามกฎหมายจะทำได้ ในลักษณะที่ว่า “ศาลเตี้ย” แม้ว่างานของตำรวจจะต้องใช้ความฉับพลัน และต้องรีบตัดสินใจให้ทันท่วงทีในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือบางกรณีอาจจะต้องเสี่ยงชีวิตในการบังคับใช้กฎหมายก็ตาม

หลักการข้อที่ 9 ความปลอดภัยจากอาชญากรรมและความยุ่งเหยิง เป็นการทดสอบถึงและสิทธิภาพของตำรวจ

ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และความสงบเรียบร้อยในสังคมเป็นประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สำหรับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้น โดยทั่วไปแล้วจะยึดถืออาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นหลัก โดยเฉพาะสถิติอาชญากรรมของทางราชการ โดยตำรวจเป็นผู้รวบรวมจัดทำขึ้น เป็นที่รู้จักกันในนามสถิติอาชญากรรม ซึ่งตำรวจถือว่าเป็นสถิติที่ดีที่สุดที่มีอยู่ในบรรดาสถิติอาชญากรรมของราชการ อย่างไรก็ตาม สถิติอาชญากรรมของตำรวจนั้นเป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างอาชญากรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมด กล่าวคือเป็นส่วนหนึ่งของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจริงเท่านั้น เนื่องจากข้อจำกัดของสถิติอาชญากรรมไม่สามารถบอกถึงอาชญากรรมที่เกิดขึ้นจริงในสังคมได้ จึงได้มีการพยายามจะพัฒนาเครื่องชี้ภาวะอาชญากรรมเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นต้นว่า การวิจัยถึงผู้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรม เพื่อให้ทราบถึงอาชญากรรมที่น่าจะเกิดขึ้นจริงในสังคม และทัศนคติที่แท้จริงของประชาชนที่มีต่ออาชญากรรม โดยหลักความเป็นจริงแล้ว ความรู้สึกของประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนั้น มีการแสดงออกมาในรูปต่าง ๆ อยู่แล้ว เช่น ความมั่นคงแข็งแรงของรั้วบ้าน ประตูหน้าต่างของอาคารบ้านเรือน การใช้เครื่องสัญญาณเตือนภัยกันขโมย การมีอาวุธปืนและการพกพาอาวุธปืน ตลอดจนข่าวสารอาชญากรรมที่ปรากฏโดยสื่อมวลชน ซึ่งทั้งหมดอาจกล่าวได้ว่าเป็นเครื่องชี้วัดอาชญากรรมระดับพื้นฐาน เป็นสิ่งหนึ่งที่ชี้ถึงประสิทธิภาพของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้เป็นอย่างดี

แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของตำรวจ

วิลสันและแมคลาเรน (Wilson and Mclaren อ้างถึงในปกรวรรธน์ ศรีล่า 2541: 10) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการมีตำรวจ เพื่อ

1. รักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อย
2. ป้องกันชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน

Copyright by Mahidol University

3. บังคับให้มีการปฏิบัติตามตัวบทกฎหมายที่มีโทษทางอาญา ตลอดจนควบคุมความประพฤติของบุคคลในสังคม

วิลสันและคลินตัน (Wilson and Clinton, 1972 ปกรวรรธน์ ศรีล่า 2541: 11) กล่าวไว้ว่า หน้าที่ของตำรวจ คือ

1. ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม

2. การปราบปรามอาชญากรรม

3. จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย ติดตามให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินที่สูญหาย และรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด

4. รักษาระเบียบกฎเกณฑ์และข้อบังคับอื่น ๆ

เบย์เลอร์ (Bayler, 1965: 9) นักอาชญาวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ในการบังคับใช้ฎำหมาย เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้รักษากฎหมายของรัฐ โดยการจับกุมผู้กระทำความผิด และสืบสวนสอบสวนการกระทำผิด

2. หน้าที่ในการป้องกันและการละเมิดกฎหมาย การปฏิบัติหน้าที่นี้เน้นในเรื่องการเ) นตำรวจสายตรวจในเขตความรับผิดชอบ

3. หน้าที่ในการประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เรื่องลุกลามใหญ่โตต่อไป เช่น การแก้ปัญหาข้อพิพาทในครอบครัว ควบคุมฝูงชนมิให้ก่อการจราจล เป็นต้น

4. หน้าที่ในการออกกฎควบคุมสังคม ดำเนินการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ออกคำสั่งต่าง ๆ และคอยตรวจจราสิ่งอำนายความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยปกติตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่นี้โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของทางราชการ

5. หน้าที่ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ทางสังคม เช่น ให้ความช่วยเหลือด้านการแพทย์ในภาวะฉุกเฉิน ช่วยเหลือคนไร้ญาติขาดมิตร เป็นที่ปรึกษาแก่เยาวชน ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้สอบถาม เป็นต้น

หน้าที่ทั้ง 5 ประการนี้ Bayler ได้สรุปเหลือเพียง 2 ประการ คือ หน้าที่ด้านการบังคับใช้กฎหมาย (Enforcement tasks) และหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย (Non enforcement tasks) การสรุปหน้าที่ของตำรวจเหลือเพียง 2 ประการเช่นนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์ความเกี่ยวพันกับปัญหาอื่น ๆ ในสังคม โดยเฉพาะปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น อาจวิเคราะห์ได้ว่าคนในสังคมมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นกันเอง ไม่คุ้นเคยกัน ไม่เอาใจใส่กัน ทำให้แนวโน้มในการเกิดอาชญากรรมค่อนข้างสูง ตำรวจจึงต้องเน้นหนักในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ส่วนคนในชนบทมีความสัมพันธ์แบบเป็นกันเอง มีความคุ้นเคยกันดี เอาใจใส่ซึ่งกัน

Copyright by Mahidol University

และคอยป้องกันเหตุร้ายให้แก่กันและกัน ทำให้แนวโน้มในการเกิดอาชญากรรมค่อนข่างต่ำ ในสถานการณ์เช่นนี้ ตำรวจก็ทำหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายมากขึ้น

คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ (2550: 19) กล่าวว่า ตำรวจเป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายหลักของรัฐ มีอำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมายทั้งกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา หน้าที่พื้นฐานของตำรวจ ได้แก่

1. การป้องกันอาชญากรรม
2. การปราบปรามอาชญากรรม
3. การจับกุมผู้กระทำความผิด
4. การค้นหาบุคคลและทรัพย์สินที่สูญหาย
5. การพิสูจน์บุคคล การแสวงหาและรวบรวมพยานหลักฐาน
6. การควบคุมพฤติกรรมของบุคคลทั่วไป
7. ดารคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน
8. การให้บริการประชาชน

จะเห็นได้ว่า อำนาจหน้าที่ของตำรวจตามทัศนะของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น ไม่แตกต่างกันมากนัก ในปัจจุบันมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจเฉพาะเจาะจงเด่นชัดมากขึ้น ซึ่งอำนาจหน้าที่หลักของตำรวจ คือ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม นำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ รวมไปถึงการรักษาความสงบและความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในประเทศ

2.6 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ประวัติ(ที่มา: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว)

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นทุกปีสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมากในขณะเดียวกันอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นมาเป็นเงาตามตัว รัฐบาลจึงได้จัดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนอกเหนือไปจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่

โดยแรกเริ่มในปี พ.ศ.2519 ธุรกิจเอกชนร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ อ.ส.ท. ในขณะนั้นได้ประสานความร่วมมือให้กรมตำรวจพิจารณาดำเนินการให้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษกรมตำรวจจึงได้จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (ศอ.นท.) ขึ้นในสังกัดกองปราบปรามมีกำลังพล

Copyright© by Mahidol University

ประมาณ 60 นายทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและตรวจตราให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยในย่านชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งในการปฏิบัติงานครั้งนั้นธุรกิจเอกชนได้ร่วมกันบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์การสื่อสารให้ไว้ในการปฏิบัติภารกิจในช่วงเวลาเดียวกันนั้นเองกรมตำรวจได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวโดยคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบและอนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ.2519 แต่ติดขัดเรื่องงบประมาณ

ต่อมารัฐบาลได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2523 เป็นปีท่องเที่ยวและให้กรมตำรวจกระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบภารกิจอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวโดยจัดให้ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องกรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้ร่วมกันปรับปรุง ศอ.นท. เป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศช.นท.) ขึ้นเพื่อบริการนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคำร้องทุกข์ กรณีประสบปัญหาอาชญากรรมการเอารัดเอาเปรียบโดยขยายความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในความนิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันได้แก่ เมืองเชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และหาดใหญ่

ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงได้จัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ ๘ สังกัดกองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525

อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้นและจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่กระจายไปทั่วประเทศ ทำให้โครงสร้างตำรวจท่องเที่ยวในระดับกองกำกับการไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้ยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้นให้เป็น กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) วันที่ 26พฤศจิกายน พ.ศ. 2534

หลังจากที่มีการขยายขึ้นเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเมื่อได้มีการปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนด้านกำลังพลที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึงกรมตำรวจซึ่งต่อมามีพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2541โอนจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2541

Copyright by Mahidol University

ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2542ซึ่งมีผลให้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 1 ฝ่ายอำนวยการ และ 6กองกำกับการ ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งมีผลบังคับใช้ 7 กันยายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป

วิสัยทัศน์: มุ่งนำอาเซียน ปกป้อง บริการ ประสานชุมชน

มุ่งนำสู่อาเซียน คือ การทำให้องค์กรมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านเพื่อเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนได้อย่างสมบูรณ์ตามนโยบายของรัฐบาล

ปกป้องคือ การปฏิบัติภารกิจในการดูแลรักษาความปลอดภัย ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

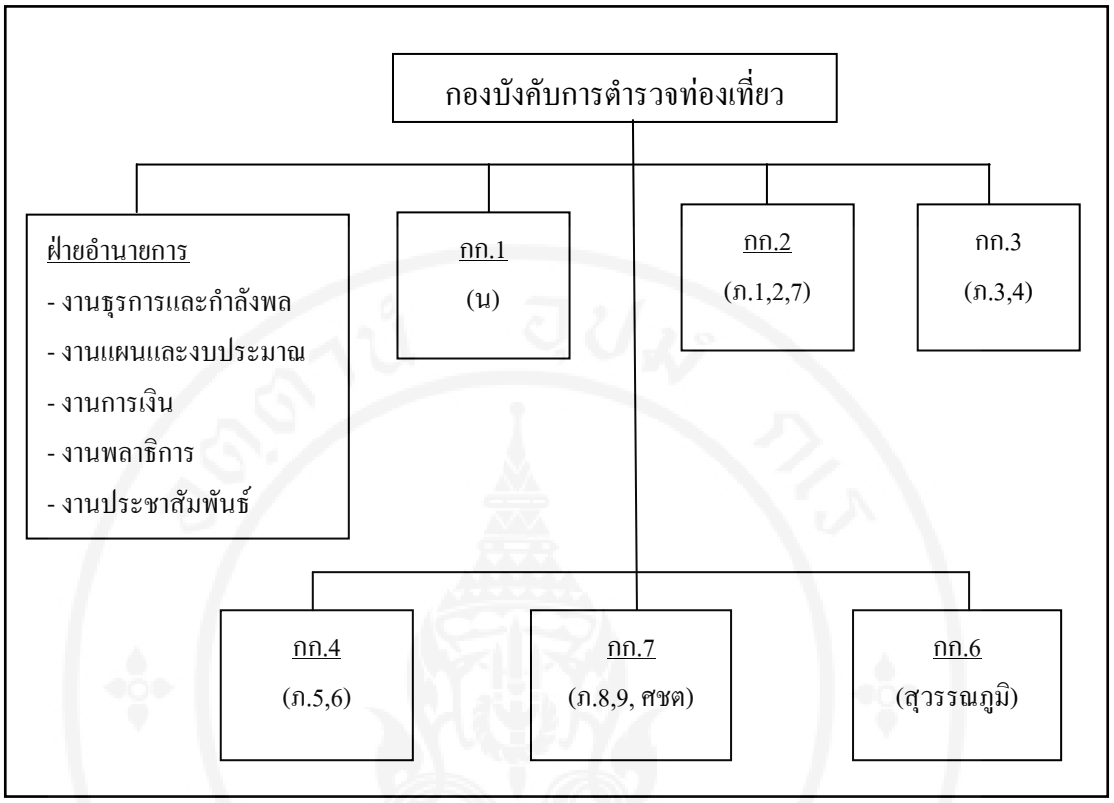
บริการคือ การให้บริการ อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

ประสานชุมชนคือ ใช้วิธีการทำงานร่วมกับชุมชนโดยหลักการ “ประชาชนคือตำรวจคนแรก” เพื่อให้เกิดความสงบสุขของชุมชน

พันธกิจ

1. ถวายความปลอดภัยองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะและรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ
2. สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยว
3. สร้างความพึงพอใจในการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
4. ขจัดปัญหาการหลอกลวง เอารัดเอาเปรียบ และ คุ้มครองผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว
5. สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรทุกภาคส่วน เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว
6. ขจัดปัญหาการทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม เสียหาย ไร้ระเบียบ

Copyright by Mahidol University



แผนภูมิที่ 2.4 โครงสร้างของ บก.ทท.
(ที่มา: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว)

อำนาจหน้าที่(ที่มา: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว)

1. ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะรวมทั้งรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญอื่นๆ

2. รักษาความสงบเรียบร้อย ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทั่วราชอาณาจักร

3. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาทั่วราชอาณาจักรทั้งในกรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นคนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อการอื่นตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองหรือในกรณีที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและความผิดอื่นที่เกี่ยวเนื่อง

4. ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

Copyright by Mahidol University

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิริยาภรณ์ เปรมโพธิ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ใช้ในหน่วนงานภาครัฐ : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน” มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความพร้อมในการนำระบบดังกล่าวมาใช้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จำนวน 83 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ประมาณ 3 ใน 4 มีความพร้อมด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติค่อนข้างบวกต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในหน่วยงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นค่อนข้างมากในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์และทัศนคติต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ อายุ ส่วนความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ ตำแหน่ง และระยะเวลารับราชการ

เกษร เกิดหล้า (2548) ศึกษาความพร้อมด้านสมรรถนะของบุคลกรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบปฏิรูปราชการตามนโยบายการพัฒนาและบริหารกำลังคนในด้านการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบความพร้อมด้านสมรรถนะของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง จำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบความพร้อมด้านสมรรถนะของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพบว่า ข้าราชการที่มี อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพร้อมสมรรถนะในการทำงานแตกต่างกัน และเมื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เรื่องกฎหมายแรงงาน การใช้กฎหมายแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

บรรจง ครอบบัวบาน (2550) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน บุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลชัยภูมิ ปี 2549 นำนวน 391 คน และผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยใน 330 คน และประเภทผู้ป่วยนอก จำนวน 350 คน

Copyright by Mahidol University

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากแบบประเมินสมรรถนะหลักตามต้นแบบของสำนักงานข้าราชการพลเรือน เฉพาะสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลชัยภูมิมีสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายข้อและรายด้านพบว่า มีระดับพฤติกรรมให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเป็นธรรมในการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความทั่วถึงของการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมที่มีกับระดับพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังพบว่า ส่วนใหญ่ผ่านระดับที่องค์กรคาดหวัง และพบว่าด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ เป็นด้านที่บุคลากรพยาบาลไม่ผ่านระดับที่องค์การคาดหวังมากที่สุด ระดับสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลชัยภูมิ ในมุมมองของผู้ป่วยในมีความคิดเห็นว่าบุคลากรพยาบาลส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมให้บริการอยู่ในระดับมากทั้งรายข้อและรายด้าน แต่ในมุมมองของผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอก มีความคิดเห็นว่าบุคลากรพยาบาลส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยความต่อเนื่องของการให้บริการเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีของบุคลากรพบว่า การประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลชัยภูมิและผู้มีส่วนได้เสีย ได้ทราบระดับสมรรถนะด้านการบริการที่ดีของบุคลากร และความไม่ครอบคลุมของของการบริการที่ดีอีกทั้งวิเคราะห์ศักยภาพขององค์การ กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีของบุคลากร ได้ประเด็นการพัฒนา คือ การพัฒนาสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีของบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริการภายใต้ 5 โครงการ ได้แก่ 1. โครงการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีของบุคลากรพยาบาล 2. โครงการสอนงานฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน 3. โครงการติดตามและประเมินสมรรถนะด้านการบริการที่ดีของบุคลากรพยาบาล 4. โครงการคัดเลือกบุคลากรตัวอย่างด้านการให้บริการที่ดี 5. โครงการทบทวนระบบบริการเพื่อลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนของงาน

สุมาลี แสงสว่าง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์” มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์ตามสมรรถนะสำหรับผู้ถือครองตำแหน่ง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์ ตลอนจนศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อการเกิดสมรรถนะหลักของบุคคลในกรมราชทัณฑ์ การวิจัยเรื่องนี้ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการระดับ 6-7 ของกรมราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 235 คน ผลการวิจัย พบว่า 1. บุคลากรกรมราชทัณฑ์มีสมรรถนะหลัก (ระดับที่ 3) ตามมาตรฐานสมรรถนะสำหรับผู้ถือครองตำแหน่งโดย

Copyright© by Mahidol University

รวมอยู่ในระดับสูง 2. กรมราชทัณฑ์มีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มากที่สุด 3. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด คือ ระดับตำแหน่ง (ระดับ 7) 4. ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดสมรรถนะหลัก ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย แผนการดำเนินงานที่ชัดเจนขององค์การ การสร้างสภาพแวดล้อมและระบบแรงจูงใจในหน่วยงาน การส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และ 5. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเกิดสมรรถนะหลัก ได้แก่ องค์การมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่ยึดถือกฎระเบียบโดยเคร่งครัด และแผนการดำเนินงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอ ทั้งด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ นอกนี้ การที่ผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรในทุกระดับชั้นได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสมอภาค รวมถึง การที่บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ในหน้าที่ความรับผิดชอบ

พรชนก เกตุกัณฑร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ และสมรรถนะหลักของเทศบาลนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำในองค์กรของเทศบาลนนทบุรี 2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในองค์กรของเทศบาลนนทบุรี และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมรรถนะหลักในองค์กรของเทศบาลนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ระดับ 3-6 จำนวน 10 หน่วยงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 210 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 2. ภาวะผู้นำ ได้แก่ มีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัยและมุ่งสู่ความสำเร็จ มีความรอบรู้ ริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน บุคลิกภาพที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และการสร้างบรรยากาศองค์กรที่สนับสนุนความสำเร็จขององค์กร 3. การประเมินสมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมแรงร่วมใจ ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาวะผู้นำของนายกเทศมนตรีเทศบาลนครนนทบุรีโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 2. สมรรถนะหลักของเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และ 3. ภาวะผู้นำและสมรรถนะหลักของเทศบาลนครนนทบุรี มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05

นรีนุช ชัยวิฑูรย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด” มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงาน 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงาน ตามสถานภาพส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ

Copyright by Mahidol University

พัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในพนักงานบริษัทโตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 252 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัท ที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านการบริหารเชิงยุทธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานบริษัท ที่มีการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัท ที่มีอายุงานต่างกัน มีสมรรถนะด้านการวางแผนและบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานบริษัทที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานบริษัทที่มีการศึกษาเพิ่มเติมตามสายอาชีพต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 2) ศึกษาความจำเป็นทางกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 3)สร้างกล-ยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติสูงสุด ได้แก่ ด้านการประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รองลงมา คือ ด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำหรับปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมและรายด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุด ได้แก่ ด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการ และด้านครุภัณฑ์ สถานที่ สำหรับด้านความต้องการพัฒนานั้น ในด้านวิธีการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรม (เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน) รองลงมา คือ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการสัมมนา ในด้านเนื้อหาการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภาษาอังกฤษ รองลงมา คือ การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว หลักในการให้บริการที่ดี เทคนิคการสืบสวนคดีอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยว ทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงาน และการพัฒนาบุคลิกภาพ ในด้านระยะเวลา

Copyright by Mahidol University

ของการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลา 1-2 วัน และอยู่ในช่วงเวลาวันจันทร์-ศุกร์ (ในเวลาราชการ)

2. การวิเคราะห์ความจำเป็นทางกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เหตุผลความจำเป็น ประการแรก คือ ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วนยังไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ โดยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย ทั้งในเรื่องของการป้องกันปราบปราม การสืบสวน และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ประการที่สอง ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน กำหนดให้มีการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนในทุกส่วนราชการ โดยยึดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ของส่วนราชการบนพื้นฐานของสมรรถนะ และกล-ยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กำหนดกลยุทธ์ส่วนหนึ่งไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว ประการที่สาม ความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่คาดหวังว่าตำรวจท่องเที่ยวควรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง จึงทำให้ต้องมีกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3. กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 ประเด็นกลยุทธ์ ได้แก่ (1) สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา (2) ฒนาระบบประเมินผลการพัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม (3) พัฒนาระบบสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพไว้ (4) พัฒนาเครือข่ายและส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐเอกชน ทั้งในและต่างประเทศในการแลกเปลี่ยนและช่วยเหลือทางวิชาการในการพัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว (5) สร้างบรรยากาศการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน และ (6) พัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความสามารถที่พึงประสงค์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

วิลาสินี ชวลิตดำรง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อประเมินสมรรถนะของพยายาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บรรยากาศองค์การกับสมรรถนะของพยายาลวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการมีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี เมื่อนำตัวแปรอิสระมาหาความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพ และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกใน

Copyright by Mahidol University

ระดับต่ำ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติทางบวกในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบคือ สมรรถนะด้านทักษะการวิจัยและพัฒนาทางการพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ ข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ส่งเสริมการวิจัยของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ หรือการทดลองพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ ๆ อันเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างหน่วยงานให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และเป็นแนวทางในการลดความผิดพลาดในการทำงานและยังช่วยลดความรู้สึกที่มุ่งแต่จะให้งานในความรับผิดชอบเสร็จโดยไม่สนใจผู้อื่นของตัวพยาบาลวิชาชีพลงได้

ธาริณี อภัยโรจน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา” มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร 2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของสมรรถนะหลักในบุคลากรที่ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน 3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะหลักในปัจจุบันกับสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร 4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะหลักของบุคลากรในปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักของบุคลากรตามความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกับค่าเฉลี่ยสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4. แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมตามช่องว่างของสมรรถนะหลัก (Core Competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ 1. หลักสูตรการพัฒนาความคิดเชิงวิเคราะห์ 2. หลักสูตรการสร้างบุคลากรที่มีศักดิ์ศรีและจริยธรรมที่พึงประสงค์ และ 3. หลักสูตรการสร้างสรรค์ความคิดเชิงนวัตกรรม

พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด” มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการทำงานความคิดเห็นของพนักงานขายในประเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของพนักงานขาย ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักขององค์กรพนักงานขาย โดยความสามารถ

Copyright by Mahidol University

ด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออกมีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด” มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท มอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัท มอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 26-30 ปี มีเชื้อชาติไทย และสัญชาติไทย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะการปฏิบัติงานระหว่าง 14-16 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานขาย / ตลาด ปฏิบัติงานประจำภาคเหนือ ความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทฯ โดยรวมพบว่า สมรรถนะหลักทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความเชี่ยวชาญในงาน และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การบริการที่ดี และการพัฒนาตนเอง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทฯ ที่มีต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ (2557) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว” มีวัตถุประสงค์การวิจัย 5 ข้อ ได้แก่ เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความร่วมมือของประชาคมอาเซียน เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความร่วมมือของประชาคมอาเซียน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมและสร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ผลการวิจัย พบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับความร่วมมือประชาคมอาเซียนเฉลี่ยทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เฉลี่ยทั้ง 3 ด้านในระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ประสบการณ์เดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน และภาควิชา แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ความร่วมมือของประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน แต่นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วน

Copyright by Mahidol University

บุคคลด้านชั้นปี และภูมิลำเนา แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ความร่วมมือของประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ชั้นปี และภาควิชา แตกต่างกัน มีระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิลำเนา และประสบการณ์เดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน แตกต่างกัน จะมีระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.8 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เพศ

สุมาลี แสงสว่าง (2551: 107) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์ พบว่า เพศชายมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักมากกว่าเพศหญิง โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลัก

พูลพงส์ สุขสว่าง (อ้างในสุมาลี แสงสว่าง 2551: 107) พบว่า เพศส่งผลต่อระดับความสามารถในการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครู ในโรงเรียนเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเพศ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

อายุ

วิริยาภรณ์ เปรมโพธิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ใช้ในหน่วนงานภาครัฐ : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์และทัศนคติต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ อายุ

เกษร เกิดหล่ำ (2548) ศึกษาความพร้อมด้านสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบปฏิรูปราชการตามนโยบายการพัฒนาและบริหารกำลังคน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบความพร้อมด้านสมรรถนะของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพบว่า ข้าราชการที่มี อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพร้อมสมรรถนะในการทำงานแตกต่างกัน

Copyright by Mahidol University

นรีนุช ชัยวิฑูรย์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัดผลการศึกษาพบว่า เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัทที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านการบริหารเชิงยุทธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านอายุ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา(2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกษร เกิดหล้า (2548)ศึกษาความพร้อมด้านสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบปฏิรูปราชการตามนโยบายการพัฒนาและบริหารกำลังคนพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพร้อมสมรรถนะในการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านระดับการศึกษา จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

รายได้พิเศษ

สุมาลี แสงสว่าง (2550) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

พูลพงศ์ สุขสว่าง (อ้างถึงในสุมาลี แสงสว่าง 2550: 108) พบว่า เงินเดือนส่งผลต่อระดับความสามารถในการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านรายได้พิเศษ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า รายได้พิเศษที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

ระยะเวลารับราชการ

Copyright by Mahidol University

วิลาสินี ชวลิตดำรง (2552) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานใน

ฐานะพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ

พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา(2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ จำกัด พบว่าพนักงานขายที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นรีนุช ชัยวิฑูรย์ (2552)ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้านนนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัท ที่มีอายุงานต่างกัน มีสมรรถนะด้านการวางแผนและบริหารจัดการแตกต่าง

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านระยะเวลารับราชการ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ระยะเวลารับราชการที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน

สุมาลี แสงสว่าง (2551: 107) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด คือ ระดับตำแหน่ง

วิริยาภรณ์ เปรมโพธิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ใช้ในหน่วนงานภาครัฐ : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ผลการศึกษาพบว่าความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ ตำแหน่ง

นรีนุช ชัยวิฑูรย์ (2552)ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้านนนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด พบว่า เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัทที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

Copyright by Mahidol University

ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน

นรีนุช ชัยวิฑูรย์ (2552)ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้านนนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัท ที่มีอายุงานต่างกัน มีสมรรถนะด้านการวางแผนและบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สกุลพร สังวรกาญจน์ (อ้างถึงใน วิลาสีนี ชวลิตดำรง 2552: 77) กล่าวว่า การที่พยาบาลวิชาชีพมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพมาก จะทำให้มีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจปัญหา มองปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

หน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน

สกุลพร สังวรกาญจน์ (อ้างถึงใน วิลาสีนี ชวลิตดำรง 2552: 77) กล่าวว่า การที่พยาบาลวิชาชีพมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพมาก จะทำให้มีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจปัญหา มองปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า หน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

ความสามารถทางภาษา

สุรินทร์ พิศสุวรรณ (2554) ได้ให้ทรรศนะในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน คือ ต้องมีทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร อาเซียนใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสาร การพูด ต้องพูดให้ชัดเจน น่าเชื่อถือ มีน้ำหนัก และสามารถโน้มน้าวผู้อื่นได้

สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ (2557) ศึกษาการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว พบว่า นักศึกษาที่มีประสบการณ์เดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน มีระดับความพร้อมสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน

Copyright© by Mahidol University

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านความสามารถทางภาษา จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ความสามารถทางภาษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาคมอาเซียน

แพรภัทร ยอดแก้ว (2555) กล่าวถึงคุณลักษณะของพลเมืองอาเซียน ประกอบด้วย 4 ลักษณะ โดยในส่วนของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาเซียน ได้อธิบายไว้ว่า พลเมืองอาเซียนต้องมีความรู้จนเกิดความเข้าใจในประเด็นต่อไปนี้ กำเนิดอาเซียน กฎบัตรอาเซียน สัญลักษณ์อาเซียน และประชาคมอาเซียน

นนทิกร กาญจนจิตรา (2554) ให้ทรรศนะในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไว้ว่า ส่วนราชการต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของสังคมวัฒนธรรมของทุกประเทศที่เราจะเข้าไปติดต่อหรือเจรจาการค้า อีกทั้งข้าราชการควรเป็นกลุ่มคนแรก ๆ ที่ควรมีความตระหนักรู้ว่าผลกระทบจากการที่เข้าสู่ประชาคมอาเซียนมีอะไรบ้าง เพื่อให้ประเทศสามารถเข้าร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งของการรวมกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาคมอาเซียน จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาคมอาเซียนที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

ทักษะทางภาษา

สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ (2557) ศึกษาการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว พบว่า นักศึกษาที่มีประสบการณ์เดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน มีระดับความพร้อมสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านทักษะทางภาษา จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ทักษะทางภาษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

ทักษะทางเทคโนโลยี

สุมาลี แสงสว่าง (2551: 107) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์ พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดสมรรถนะหลัก ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านทักษะทางเทคโนโลยี จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ทักษะทางเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

Copyright by Mahidol University

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีจำนวนประชากร 942 คนในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 233 คน โดยเก็บตัวอย่างทั้งหมดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว ภาค 1 และภาค 6

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทั้งสามท่านแก้ไขความสมบูรณ์ของเนื้อหาแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามมีทั้งแบบปลายปิด ซึ่งได้กำหนดคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ และปลายเปิดซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามอิสระ

Copyright by Mahidol University

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งรายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการระยะเวลาการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน และความสามารถทางด้านภาษา ลักษณะคำถามมีทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงาน ประกอบไปด้วย ความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาคมอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด 2 ตัวเลือก เลือกตอบใช่หรือไม่ใช่โดยมีข้อคำถามจำนวน 30ข้อ และมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อคำถามทางบวก

ใช่	=	1	คะแนน
ไม่ใช่	=	0	คะแนน

ข้อคำถามทางลบ

ใช่	=	0	คะแนน
ไม่ใช่	=	1	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวใช้วิธีอิงเกณฑ์ในการแปลข้อมูลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

สูงกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป	หมายถึง ระดับสูง
ระหว่างร้อยละ 40 – 69	หมายถึง ระดับปานกลาง
ต่ำกว่าร้อยละ 40	หมายถึง ระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก โดยดัดแปลงข้อคำถามมาจากสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด 5 ตัวเลือก คือ 1 ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมากที่สุด/ปฏิบัติ 81-100% ของการทำงานโดยรวม2 ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมาก/ปฏิบัติ 61-80% ของการทำงานโดยรวม3. ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง/ปฏิบัติ 41-60% ของการทำงานโดยรวม4. ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อย/ปฏิบัติ 21-40% ของการทำงานโดยรวม5. ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อยที่สุด/ปฏิบัติ 0-20% ของการทำงานโดยรวมมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ การให้คะแนน ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

Copyright by Mahidol University

เกณฑ์ในการเลือกคำตอบ	คะแนน
ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมากที่สุด/ปฏิบัติ 81-100%	5
ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมาก/ปฏิบัติ 61-80%	4
ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง/ปฏิบัติ 41-60%	3
ท่านข้อความนั้นน้อย/ปฏิบัติ 21-40%	2
ท่านข้อความนั้นน้อยที่สุด/ปฏิบัติ 0-20%	1

เกณฑ์ในการแปลคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ใช้วิธีการอิงเกณฑ์ในการแปลความข้อมูลออกเป็น 5ระดับ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง ใช้การพิจาณาดังนี้

$$\frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด – ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงระดับคะแนน}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	สมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุด
3.41 – 4.20	สมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	สมรรถนะหลักอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	สมรรถนะหลักอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	สมรรถนะหลักอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของหน่วยงานอย่างอิสระ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บไปข้อมูลไปยังผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองพร้อมผู้ร่วมงานอีก 1 ท่าน ซึ่งมีคุณวุฒิจบปริญญาตรี โดยผู้วิจัยได้ชี้แจ้งทำความเข้าใจในแต่ละข้อคำถาม

Copyright by Mahidol University

ของแบบสอบถามดีแล้วกับผู้ร่วมงาน จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล เมื่อทำการเก็บข้อมูลเสร็จ ได้รวบรวมแบบสอบถามกลับไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2557 ถึงวันที่ 30 มกราคม 2558

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

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 เพื่อต้องการพิจารณาเรื่อง ความพร้อม ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2 การทดสอบความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดอยุธยา จำนวน 30 คน โดยมีช่วงเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-4 กันยายน 2557 เมื่อได้รับข้อมูลผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSSและได้ค่าสัมประสิทธิ์ไม่ต่ำกว่า 0.70

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ทำการจัดระเบียบและจัดกลุ่มข้อมูล หลังจากนั้นนำข้อมูลมาตรวจให้คะแนนลงรหัส (Coding) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

Copyright by Mahidol University

1. ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นกลุ่ม) กับตัวแปรตาม 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) ใช้การวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (*t*-test)

3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) กับตัวแปรตาม 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) ใช้การวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (F-test)

4. ทดสอบค่าเฉลี่ยแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe

5. กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ที่ระดับ0.05

Copyright by Mahidol University

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะจากกลุ่มตัวอย่างตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกองกำกับการ 1 พื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร และกองกำกับการ 6 สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 233 นายซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยและอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ส่วนที่ 2 ปัจจัยดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ส่วนที่ 3 ระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ส่วนที่ 6 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะ

Copyright by Mahidol University

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ตางรางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 233)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	192	82.4
หญิง	41	17.6
อายุ		
20 - 30 ปี	11	4.7
31 - 40 ปี	56	24.1
41 – 50 ปี	114	48.9
51 – 60 ปี	52	22.3
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	24.0
ปริญญาตรี	163	65.7
สูงกว่าปริญญาตรี	24	10.3
รายได้พิเศษ		
ไม่เกิน 15,000 บาท	63	27.0
15,001 – 20,000 บาท	36	15.5
20,001 – 25,000 บาท	80	34.3
25,001 บาทขึ้นไป	54	23.2
ระยะเวลารับราชการ		
1 – 10 ปี	34	14.6
11 – 20 ปี	98	42.1
21 – 30 ปี	75	32.2
31 – 40 ปี	26	11.1

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 233)	ร้อยละ
ตำแหน่งปัจจุบัน		
ชั้นประทวน	175	75.1
ชั้นสัญญาบัตร	58	24.9
ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน		
1 – 9 ปี	125	53.6
10 – 18 ปี	70	30.0
19 – 27 ปี	26	11.2
28 – 36 ปี	12	5.2
หน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน		
บช.ก.	50	21.5
ภ.จว.	19	8.2
ตชด.	20	8.6
กองปราบ	7	3.0
ทท.	118	50.6
อื่น ๆ	19	8.1
ความสามารถทางภาษา		
มี 1 ภาษา (ภาษาอังกฤษ)	156	67.0
มี 2 ภาษา	55	23.5
มี 3 ภาษา	10	4.3
มี 4 ภาษา	12	5.2

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ได้ดังต่อไปนี้

Copyright by Mahidol University

1.1 เพศพบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 82.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 17.6

1.2 อายุ พบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีอายุเฉลี่ย 44.64 ปี อายุสูงสุด 59 ปี อายุต่ำสุด 22 ปี มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41- 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมา คือช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.1 และกลุ่มที่มีน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.7

1.3 ระดับการศึกษา พบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.0 ส่วนที่เหลือจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 10.3

1.4 รายได้พิเศษ พบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดมีรายได้พิเศษอยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมามีรายได้พิเศษอยู่ในช่วงไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.0 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.5

1.5 ระยะเวลารับราชการ พบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีค่าเฉลี่ยระยะเวลารับราชการที่ 20.23 ปี มีระยะเวลารับราชการนานที่สุด 40 ปี น้อยที่สุด 1 ปี กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดมีระยะเวลารับราชการอยู่ในช่วง 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมามีระยะเวลารับราชการ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.2 และกลุ่มที่มีน้อยสุด มีระยะเวลารับราชการ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.1

1.6 ตำแหน่งปัจจุบันพบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นประทวน ร้อยละ 75.1 และระดับชั้นสัญญาบัตร ร้อยละ 24.9

1.7 ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันพบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันอยู่ที่ 9.69 ปี กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันอยู่ในช่วง 1 – 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมามีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันอยู่ในช่วง 10- 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน 28- 36 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.2

1.8 หน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันพบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 สังกัด ทท. มาก่อนมากที่สุดร้อยละ 50.6 รองลงมา คือ สังกัดบช.ก. มาก่อนร้อยละ 21.5 สังกัด ตชด. มาก่อน ร้อยละ 8.6 สังกัด ภ.จว. มาก่อน ร้อยละ 8.2 และสังกัดที่อื่น ๆ มาก่อนร้อยละ 8.1 ตามลำดับ น้อยที่สุด คือ สังกัดกองปราบมาก่อน ร้อยละ 3.0

1.9 ความสามารถทางภาษาพบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6ส่วนใหญ่มีความสามารถทางภาษา 1 ภาษา (ภาษาอังกฤษ) คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมา มี

Copyright by Mahidol University

ความสามารถทางภาษา 2 ภาษาคิดเป็นร้อยละ 23.5 มีความสามารถทางภาษา 4 ภาษา คิดเป็นร้อยละ 5.2 กลุ่มที่มีน้อยที่สุด คือ มีความสามารถทางภาษา 3 ภาษา คิดเป็นร้อยละ 4.3

ส่วนที่ 2 ปัจจัยดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ผลการวิจัยในส่วนของปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

สูงกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป หมายถึง ระดับสูง
ระหว่างร้อยละ 40 – 69 หมายถึง ระดับปานกลาง
ต่ำกว่าร้อยละ 40 หมายถึง ระดับต่ำ

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละและระดับของปัจจัยดำเนินการของตำรวจท่องเที่ยวกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกรายด้าน

ปัจจัยดำเนินการ	ระดับ					
	ต่ำ		ปานกลาง		สูง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน	6	2.6	34	14.6	193	82.8
2. ทักษะทางภาษา	7	3.0	42	18.0	184	79.0
3. ทักษะทางเทคโนโลยี	11	4.7	27	11.6	195	83.7

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6โดยรวมพบว่าตำรวจท่องเที่ยวมีปัจจัยดำเนินงานทั้งสามด้านอยู่ในระดับสูง โดยมีทักษะทางเทคโนโลยี ร้อยละ 83.7 รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ร้อยละ 82.8 และทักษะทางภาษาร้อยละ 83.7 ซึ่งทั้งสามด้านมีคะแนนอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวจำแนกตาม ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี จำแนกรายข้อ

ข้อคำถาม	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน				
1. ท่านทราบคำว่า ASEAN ย่อมาจาก Association of Southeast Asian Nations	228	97.9	5	2.1
2. ท่านทราบว่าอาเซียนเริ่มก่อตั้งครั้งแรกประกอบด้วยสมาชิก 5 ประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย	219	94.0	14	6.0
3. ท่านทราบว่าอาเซียนปัจจุบันประกอบด้วยชาติสมาชิก 10 ประเทศ	222	95.3	11	4.7
4. ท่านทราบว่า ติมอร์-เลสเต เป็นสมาชิกลำดับที่ 10 ของอาเซียน	97	33.9	154	66.1
5. ท่านทราบว่าประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (APSC) ประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) และประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASCC)	203	87.1	30	12.9
6. ท่านทราบว่าภาษาราชการของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ	220	94.4	13	5.6
7. ท่านทราบว่า คำขวัญอาเซียน คือ หนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งเอกลักษณ์ หนึ่งประชาคม	198	85.0	35	15.0
8. ท่านทราบว่าวันอาเซียนคือวันใด	139	59.7	94	40.3

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9. ท่านทราบว่าสำนักงานใหญ่ของอาเซียนตั้งอยู่ที่ประเทศใด	151	64.8	82	35.2
10. ท่านทราบว่ากฎบัตรอาเซียน คือ กฎหมายสูงสุดของอาเซียน	172	73.8	61	26.2
ทักษะทางภาษา				
11. ท่านมีความสามารถทางภาษาในการติดต่อสื่อสารตรงความหมายทั้งการฟังและพูดในระดับดี อย่างน้อย 2 ภาษา	206	88.4	27	11.6
12. ท่านมีความสามารถทางภาษาในการติดต่อสื่อสารตรงความหมายทั้งการฟังและพูดในระดับดี อย่างน้อย 3 ภาษา	70	30.0	163	70.0
13. ท่านสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานได้	224	96.1	9	3.9
14. ท่านสามารถใช้ภาษาอาเซียนในการทำงานได้	72	30.9	161	69.1
15. ท่านสามารถบอก/อธิบาย ทิศทางแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้	224	96.1	9	3.9
16. ท่านสามารถตอบคำถามแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้	219	94.0	14	6.0
17. ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติได้	224	96.1	9	3.9
18. ท่านสามารถพิมพ์เอกสารต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษได้	179	76.8	54	23.2
19. ท่านสามารถอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษได้	168	72.1	65	27.9
20. ท่านสามารถแจ้งข้อกล่าวหากับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ เมื่อพบการกระทำที่ผิดกฎหมาย	197	84.5	36	15.5
ทักษะทางเทคโนโลยี				
21. ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารได้	200	85.8	33	14.2

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี จำแนกรายข้อ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ตอบใช่		ตอบไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
22. ท่านสามารถใช้สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ในการติดต่อสื่อสารได้	211	90.6	22	9.4
23. ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้ (Word, Power Point, Excel)	186	79.8	47	20.2
24. ท่านสามารถจัดการไฟล์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น จัดเก็บ คัดลอก ลบออก	207	88.8	26	11.2
25. ท่านสามารถรับ-ส่ง e-mail ได้	205	88.0	28	12.0
26. ท่านสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้โดยการสืบค้นผ่านอินเตอร์เน็ต	219	94.0	14	6.0
27. ท่านมีการประชุมผ่านระบบ Video conference (Skype)	174	74.7	59	25.3
28. ท่านสามารถดาวโหลด application มาใช้งานได้	200	85.8	33	14.2
29. ท่านสามารถติดต่อประสานงานผ่าน Application ต่าง ๆ ได้ (Line, Whatsapp, wechat)	210	90.1	23	9.9
30. ท่านสามารถลบ Application ที่ท่านไม่ต้องการได้	210	90.1	23	9.9

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี จำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

2.1 ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ข้อที่ตอบใช่มากที่สุด คือ ท่านทราบคำว่า ASEAN ย่อมาจาก Association of Southeast Asian Nations ร้อยละ 97.9 รองลงมาท่านทราบว่าอาเซียนปัจจุบันประกอบด้วยชาติสมาชิก 10 ประเทศ ร้อยละ 95.3 ส่วนข้อมูลที่ตำรวจท่องเที่ยวตอบใช่น้อยที่สุด คือ ท่านทราบว่าวันอาเซียนคือวันใด ร้อยละ 59.7 สำหรับข้อคำถามทางลบซึ่งถ้าตอบ ไม่ใช่ จะแสดงผลในทางบวกคือ ท่านทราบว่า ติมอร์-เลสเต เป็นสมาชิกลำดับที่ 10 ของอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 66.1 แสดงให้เห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลำดับประเทศสมาชิกในอาเซียนมากถึงร้อยละ 66.1

Copyright by Mahidol University

2.2 ทักษะทางภาษาข้อที่ตอบใช่มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.1 มีสามข้อคำถามตามลำดับ ดังนี้ ท่านสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานได้ท่านสามารถบอก/อธิบายทิศทางแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้ และท่านสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติได้รองลงมาท่านสามารถตอบคำถามแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้คิดเป็นร้อยละ 94.0 ส่วนข้อมูลทักษะทางภาษาที่ตำรวจท่องเที่ยวตอบใช่น้อยที่สุด คือ ท่านมีความสามารถทางภาษาในการติดต่อสื่อสารตรงความหมายทั้งการฟังและพูดในระดับดี อย่างน้อย 3 ภาษา คิดเป็นร้อยละ 30.0

2.3 ทักษะทางเทคโนโลยีข้อที่ตอบใช่มากที่สุด คือ ท่านสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้โดยการสืบค้นผ่านอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 94.0 รองลงมา คือ ท่านสามารถใช้สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ในการติดต่อสื่อสารได้ ร้อยละ 90.6 ส่วนข้อมูลที่ตำรวจท่องเที่ยวตอบใช่น้อยที่สุด คือ ท่านมีการประชุมผ่านระบบ Video conference (Skype) ร้อยละ 74.7

ส่วนที่ 3 ระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ผลการวิจัยในส่วนสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ผู้วิจัยได้นำคะแนนสมรรถนะมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง2.61 – 3.40 หมายถึง มีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง1.00 – 1.80 หมายถึง มีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับต่ำที่สุด

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ จำแนกรายด้าน (N = 233)

สมรรถนะหลัก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับสมรรถนะ
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.18	0.64	สูง
2. บริการที่ดี	4.25	0.68	สูงที่สุด
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	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

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x}$= 4.26) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$= 4.36) รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม ($\bar{x}$= 4.32) ต่อมา คือ ด้านบริการที่ดี ($\bar{x}$= 4.25) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{x}$= 4.17)

นอกจากนี้ จากตารางดังกล่าวพบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.71) และด้านที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุด คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (S.D. = 0.64)

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ (N = 233)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับสมรรถนะ
1. ท่านพยายามปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง	4.30	0.83	สูงที่สุด
2. ท่านมีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา	4.22	0.76	สูงที่สุด
3. ท่านมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน	4.30	0.78	สูงที่สุด
4. ท่านมีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	4.20	0.75	สูง
5. ท่านให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานเสมอ	4.32	0.74	สูงที่สุด
6. ท่านมีการทดลองวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่คาดว่าจะทำให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นมากกว่าการทำงานแบบเดิม	4.05	0.76	สูง
7. ท่านพัฒนาขั้นตอนวิธีการทำงานใหม ๆ ที่ไม่มีใครเคยทำมาก่อน	3.97	0.83	สูง
8. ท่านกำหนดเป้าหมายการทำงานที่สูงขึ้นและท้าท้าย เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด	4.09	0.81	สูง
รวม	4.18	0.64	สูง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$= 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานเสมอ ($\bar{x}$= 4.32) รองลงมา คือ ท่านพยายามปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง และท่านมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}$= 4.30) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านพัฒนาขั้นตอนวิธีการทำงานใหม ๆ ที่ไม่มีใครเคยทำมาก่อน ($\bar{x}$= 3.97)

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ (N = 233)

บริการที่ดี	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับสมรรถนะ
1. ท่านให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างสุภาพและเป็นมิตร	4.41	0.75	สูงที่สุด
2. ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่นักท่องเที่ยวได้	4.30	0.75	สูงที่สุด
3. ท่านแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่	4.21	0.77	สูงที่สุด
4. ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	4.17	0.83	สูง
5. ท่านมีระบบการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวผู้มาขอรับบริการ	4.29	0.76	สูงที่สุด
6. ท่านให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาและความพยายามอย่างมาก	4.13	0.81	สูง
7. ท่านมีการสอบถามความต้องการหรือความจำเป็นของนักท่องเที่ยวก่อนที่จะให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือ	4.27	0.78	สูงที่สุด
8. ท่านให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว	4.25	0.78	สูงที่สุด
รวม	4.25	0.65	สูงที่สุด

Copyright by Mahidol University

จากตารางที่ 4.6พบว่าระดับสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x}$= 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{x}$= 4.41) รองลงมา คือ ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่นักท่องเที่ยวได้ ($\bar{x}$= 4.30) ต่อมา คือ ท่านมีระบบการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวผู้มาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$= 4.29) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาและความพยายามอย่างมาก ($\bar{x}$= 4.13)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ (N = 233)

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับสมรรถนะ
1. ท่านมีการศึกษาหาความรู้ใหม ๆ เพื่อการพัฒนาในสายงานของตนอยู่เสมอ	4.15	0.78	สูง
2. ท่านมีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.18	0.78	สูง
3. ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.19	0.81	สูง
4. ท่านติดตามเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสายงานของท่านอย่างต่อเนื่อง	4.12	0.77	สูง
5. ท่านมีความรู้และความสามารถในตำแหน่งหน้าที่เป็นอย่างดี	4.23	0.77	สูงที่สุด
6. ท่านนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมใช้ในการปฏิบัติงาน	4.18	0.73	สูง
7. ท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง	4.19	0.77	สูง
8. ท่านพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในงานหลาย ๆ ด้าน	4.17	0.73	สูง
รวม	4.17	0.66	สูง

Copyright by Mahidol University

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$= 4.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับสูง ยกเว้นสมรรถนะ ท่านมีความรู้และความสามารถในตำแหน่งหน้าที่เป็นอย่างดี ที่อยู่ในระดับสูงที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ($\bar{x}$= 4.23)สมรรถนะรองลงมา คือ ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}$= 4.19) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านติดตามเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสายงานของท่านอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$= 4.12)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ (N = 233)

จริยธรรม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับสมรรถนะ
1. ท่านทำงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.35	0.79	สูงที่สุด
2. ท่านปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถโดยไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง	4.41	0.79	สูงที่สุด
3. ท่านไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง	4.43	0.74	สูงที่สุด
4. ท่านกล้าที่ยอมจะรับความผิด หากเกิดความผิดพลาดขึ้น	4.40	0.75	สูงที่สุด
5. ท่านให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	0.89	สูงที่สุด
6. ท่านยึดมั่นในจรรยาวิชาชีพ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน	4.33	0.81	สูงที่สุด
7. ท่านยอมเสียสละ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ	4.36	0.79	สูงที่สุด
8. ท่านปฏิบัติราชการงานเพื่อความถูกต้อง แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์	4.34	0.73	สูงที่สุด
รวม	4.36	0.71	สูงที่สุด

Copyright by Mahidol University

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x}$= 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยที่ท่านไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$= 4.43) รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถโดยไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง มีค่าเฉลี่ยต่างกันเพียงเล็กน้อย ($\bar{x}$= 4.41) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$= 4.29)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำแนกตามรายข้อ (N = 233)

การทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับสมรรถนะ
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับคนอื่น ๆ จนสำเร็จ	4.33	0.75	สูงที่สุด
2. ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม	4.37	0.74	สูงที่สุด
3. ท่านให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมได้ดี	4.38	0.72	สูงที่สุด
4. ท่านสามารถเป็นผู้นำและเป็นผู้ตามที่ดีได้	4.39	0.70	สูงที่สุด
5. ท่านรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น	4.32	0.75	สูงที่สุด
6. ท่านสามารถวางแผนร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม	4.26	0.77	สูงที่สุด
7. ท่านให้กำลังใจและส่งเสริมให้ทีมทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย	4.33	0.75	สูงที่สุด
8. ท่านเป็นตัวกลางในการคลี่คลายปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมได้	4.24	0.78	สูงที่สุด
รวม	4.32	0.66	สูงที่สุด

Copyright by Mahidol University

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x}$= 4.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยที่ท่านสามารถเป็นผู้นำและเป็นผู้ตามที่ดีได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$= 4.39) รองลงมา คือ ท่านให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมได้ดี และท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่างกันเพียงเล็กน้อย ($\bar{x}$= 4.38 และ $\bar{x}$= 4.37) ตามลำดับ) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านเป็นตัวกลางในการคลี่คลายปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมได้มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$= 4.24)

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ในส่วนที่ 4 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน หน่วนงานที่สังกัดมาก่อน และความสามารถทางด้านภาษากับสมรรถนะหลัก 5 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ชาย	192	4.21	0.63	1.50	0.13
	หญิง	41	4.04	0.65		
2. บริการที่ดี	ชาย	192	4.29	0.68	2.10	0.03*
	หญิง	41	4.05	0.66		
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ชาย	192	4.20	0.66	1.47	0.14
	หญิง	41	4.04	0.64		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
4. จริยธรรม	ชาย	192	4.38	0.73	0.79	0.43
	หญิง	41	4.29	0.61		
5. การทำงานเป็นทีม	ชาย	192	4.34	0.67	0.72	0.46
	หญิง	41	4.26	0.61		
รวม	**ชาย**	**192**	**4.28**	**0.64**	**1.46**	**1.47**
	หญิง	**41**	**4.13**	**0.57**		

จากตารางที่ 4.10 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีระดับสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 ด้านการบริการที่ดี มีระดับสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศชายมีระดับสมรรถนะสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศหญิง ส่วนในข้ออื่น ๆ พบว่ามีระดับสมรรถนะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	4.50	3	1.50	3.76	0.01*
	ภายในกลุ่ม	91.33	229	0.39		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	3.19	3	1.06	2.30	0.07
	ภายในกลุ่ม	105.81	229	0.46		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญ	ระหว่างกลุ่ม	5.88	3	1.96	4.63	0.00*
ในงานอาชีพ	ภายในกลุ่ม	96.97	229	0.42		
	ทั้งหมด	102.85	232			
4. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.38	3	0.79	1.55	0.20
	ภายในกลุ่ม	117.26	229	0.51		
	ทั้งหมด	119.64	232			
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	4.61	3	1.53	3.57	0.01*
	ภายในกลุ่ม	98.40	229	0.43		
	ทั้งหมด	103.01	232			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**3**	**3**	**1.30**	**3.37**	**0.01***
	ภายในกลุ่ม	**88.74**	**229**	**0.38**		
	ทั้งหมด	**92.66**	**232**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีอายุต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในรายด้าน พบว่า ค่า sig น้อยกว่า 0.05 จำนวน 3 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และการทำงานเป็นทีม จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่4.12

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
การมุ่งผลสัมฤทธิ์		4.19	4.41	4.13	4.03
20-30 ปี	4.19		0.33	0.61	0.15
31-40 ปี	4.41			0.28	0.38*
41-50 ปี	4.13				0.09
51-60 ปี	4.03				
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ		4.22	4.45	4.08	4.08
20-30 ปี	4.22		0.22	0.14	0.14
31-40 ปี	4.45			0.37*	0.37*
41-50 ปี	4.08				0.00
51-60 ปี	4.08				
การทำงานเป็นทีม		4.23	4.57	4.23	4.26
20-30 ปี	4.23		0.33	0.00	0.03
31-40 ปี	4.57			0.33*	0.30
41-50 ปี	4.23				0.03
51-60 ปี	4.26				
ภาพรวมสมรรถนะ		4.22	4.49	4.19	4.16
20-30 ปี	4.22		0.26	0.33	0.58
31-40 ปี	4.49			0.29*	0.32
41-50 ปี	4.19				0.02
51-60 ปี	4.16				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

จากตารางที่ 4.12ผลทดสอบสมรรถนะในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับอายุ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 31 -40 ปี มีสมรรถนะหลักในภาพรวมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 41 -50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบรายได้ ดังนี้

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับอายุ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับอายุ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และ51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีมพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับอายุ จำนวน 1 คู่ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	8.15	2	4.07	10.69	0.00*
	ภายในกลุ่ม	87.68	230	0.38		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	6.76	2	3.38	7.61	0.00*
	ภายในกลุ่ม	102.24	230	0.44		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	4.54	2	2.27	5.31	0.00*
	ภายในกลุ่ม	98.31	230	0.42		
	ทั้งหมด	102.85	232			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.01	2	1.51	2.97	0.05
	ภายในกลุ่ม	116.62	230	0.50		
	ทั้งหมด	119.64	232			
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	5.96	2	2.98	7.06	0.00*
	ภายในกลุ่ม	97.05	230	0.42		
	ทั้งหมด	103.01	232			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**		**2**	**2.71**	**7.17**	**0.00***
	ภายในกลุ่ม		**230**	**0.37**		
	ทั้งหมด		**232**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
การมุ่งผลสัมฤทธิ์		3.89	4.23	4.54
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.89		0.33*	0.64*
ปริญญาตรี	4.23			0.31
สูงกว่าปริญญาตรี	4.54			
บริการที่ดี		3.97	4.31	4.52
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.97		0.34*	0.55*
ปริญญาตรี	4.31			0.21
สูงกว่าปริญญาตรี	4.52			
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ		3.97	4.20	4.48
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.97		0.22	0.50*
ปริญญาตรี	4.20			0.28
สูงกว่าปริญญาตรี	4.48			
การทำงานเป็นทีม		4.06	4.38	4.57
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.06		0.32*	0.51*
ปริญญาตรี	4.38			0.18
สูงกว่าปริญญาตรี	4.57			
ภาพรวมสมรรถนะ		4.01	4.31	4.52
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.01		0.29	0.51*
ปริญญาตรี	4.31			0.21
สูงกว่าปริญญาตรี	4.52			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14ผลทดสอบสมรรถนะในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มี

Copyright by Mahidol University

สมรรถนะหลักในภาพรวมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบรายได้ ดังนี้

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีมพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 2 คู่ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้พิเศษกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	11.58	3	3.86	10.50	0.00*
	ภายในกลุ่ม	84.25	229	0.36		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	9.65	3	3.21	7.41	0.00*
	ภายในกลุ่ม	99.35	229	0.43		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญ	ระหว่างกลุ่ม	9.64	3	3.21	7.89	0.00*
ในงานอาชีพ	ภายในกลุ่ม	93.21	229	0.40		
	ทั้งหมด	102.85	232			
4. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	7.79	3	2.59	5.31	0.00*
	ภายในกลุ่ม	111.85	229	0.48		
	ทั้งหมด	119.64	232			
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	6.28	3	2.09	4.95	0.00*
	ภายในกลุ่ม	96.73	229	0.42		
	ทั้งหมด	103.01	232			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**8.57**	**3**	**2.85**	**7.78**	**0.00***
	ภายในกลุ่ม	**84.09**	**229**	**0.36**		
	ทั้งหมด	**92.66**	**232**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีรายได้พิเศษต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

Copyright© by Mahidol University

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้พิเศษกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,0001 บาทขึ้นไป
การมุ่งผลสัมฤทธิ์		3.96	4.30	4.44	3.96
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.96		0.33	0.48*	0.00
15,000 - 20,000 บาท	4.30			0.14	0.33
20,001 - 25,000 บาท	4.44				0.47*
25,0001 บาทขึ้นไป	3.96				
บริการที่ดี		4.09	4.34	4.49	4.02
ไม่เกิน 15,000 บาท	4.09		0.25	0.40*	0.07
15,000 - 20,000 บาท	4.34			0.15	0.32
20,001 - 25,000 บาท	4.49				0.47*
25,0001 บาทขึ้นไป	4.02				
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ		3.98	4.17	4.44	4.00
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.98		0.18	0.46*	0.02
15,000 - 20,000 บาท	4.17			0.27	0.16
20,001 - 25,000 บาท	4.44				0.43*
25,0001 บาทขึ้นไป	4.00				
จริยธรรม		4.25	4.54	4.54	4.11
ไม่เกิน 15,000 บาท	4.25		0.28	0.28	0.14
15,000 - 20,000 บาท	4.54			0.00	0.43*
20,001 - 25,000 บาท	4.54				0.42*
25,0001 บาทขึ้นไป	4.11				

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้พิเศษกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,0001 บาทขึ้นไป
การทำงานเป็นทีม		4.21	4.43	4.50	4.11
ไม่เกิน 15,000 บาท	4.21		0.21	0.29	0.09
15,000 - 20,000 บาท	4.43			0.07	0.31
20,001 - 25,000 บาท	4.50				0.39*
25,0001 บาทขึ้นไป	4.11				
ภาพรวมสมรรถนะ		4.10	4.35	4.48	4.04
ไม่เกิน 15,000 บาท	4.10		0.25	0.38*	0.05
15,000 - 20,000 บาท	4.35			0.12	0.31
20,001 - 25,000 บาท	4.48				0.44*
25,0001 บาทขึ้นไป	4.04				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16ผลทดสอบสมรรถนะในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับรายได้พิเศษ จำนวน 2คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วงไม่เกิน 15,000 บาท มีสมรรถนะหลักในภาพรวมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 20,001 – 25,000 บาท และเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาทมีสมรรถนะหลักในภาพรวมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 25,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบรายได้ ดังนี้

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับรายได้พิเศษ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วงไม่เกิน 15,000 บาท มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 20,001 – 25,000 บาท และเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท มีสมรรถนะหลักด้าน

Copyright by Mahidol University

การมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 25,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับรายได้พิเศษ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้พิเศษอยู่ในช่วงไม่เกิน 15,000 บาท มีสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 20,001 – 25,000 บาท และเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท มีสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 25,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับรายได้พิเศษ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วงไม่เกิน 15,000 บาท มีสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 20,001 – 25,000 บาท และเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท มีสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 25,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จริยธรรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับรายได้พิเศษ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วง 25,001 บาทขึ้นไป มีสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 15,000 – 20,000 บาท และในช่วง 20,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีมพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับรายได้พิเศษ จำนวน 1 คู่ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 20,001 – 25,000 บาท มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษอยู่ในช่วง 25,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลารับราชการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	4.59	3	1.53	3.84	0.01*
	ภายในกลุ่ม	91.24	229	0.39		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	6.08	3	2.02	4.51	0.00*
	ภายในกลุ่ม	102.92	229	0.44		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5.83	3	1.94	4.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	97.02	229	0.42		
	ทั้งหมด	102.85	232			
4. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.23	3	1.41	2.79	0.04*
	ภายในกลุ่ม	115.41	229	0.50		
	ทั้งหมด	119.64	232			
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	5.75	3	1.91	4.51	0.00*
	ภายในกลุ่ม	97.26	229	0.42		
	ทั้งหมด	103.01	232			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**4.95**	**3**	**1.65**	**4.31**	**0.00***
	ภายในกลุ่ม	**87.71**	**229**	**0.38**		
	ทั้งหมด	**92.66**	**232**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีระยะเวลารับราชการต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.18

Copyright© by Mahidol University

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลารับราชการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ6

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	1-10 ปี	11 - 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี
การมุ่งผลสัมฤทธิ์		4.50	4.16	4.09	4.06
1-10 ปี	4.50		0.33	0.41*	0.44
11 - 20 ปี	4.16			0.07	0.10
21 - 30 ปี	4.09				0.29
31 - 40 ปี	4.06				
บริการที่ดี		4.60	4.27	4.11	4.13
1-10 ปี	4.60		0.32	0.49*	0.46
11 - 20 ปี	4.27			0.16	0.13
21 - 30 ปี	4.11				0.02
31 - 40 ปี	4.13				
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ		4.49	4.21	4.00	4.13
1-10 ปี	4.49		0.27	0.48*	0.35
11 - 20 ปี	4.21			0.21	0.07
21 - 30 ปี	4.00				0.13
31 - 40 ปี	4.13				
จริยธรรม		4.66	4.34	4.31	4.17
1-10 ปี	4.66		0.31*	0.34*	0.49*
11 - 20 ปี	4.34			0.31	0.17
21 - 30 ปี	4.31				0.14
31 - 40 ปี	4.17				

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลารับราชการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ6 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	1-10 ปี	11 - 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี
การทำงานเป็นทีม		4.62	4.37	4.14	4.27
1-10 ปี	4.62		0.25	0.47*	0.35
11 - 20 ปี	4.37			0.22	0.10
21 - 30 ปี	4.14				0.12
31 - 40 ปี	4.27				
ภาพรวมสมรรถนะ		4.57	4.27	4.13	4.15
1-10 ปี	4.57		0.30	0.44*	0.42
11 - 20 ปี	4.27			0.14	0.11
21 - 30 ปี	4.13				0.02
31 - 40 ปี	4.15				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18ผลทดสอบสมรรถนะในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลารับราชการ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 1 – 10 ปี มีสมรรถนะหลักในภาพรวมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบรายได้ ดังนี้

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลารับราชการ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 1 – 10 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลารับราชการ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 1 – 10 ปี มีสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลารับราชการ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 1 – 10 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จริยธรรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลารับราชการ จำนวน 3 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 1 – 10 ปี มีสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการอยู่ในช่วง 11 – 20 ปี 21 -30 ปี และ 31 -40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีมพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลารับราชการ จำนวน 1 คู่ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 1 – 10 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 21 -30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ6

สมรรถนะหลัก	ตำแหน่ง	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ชั้นประทวน	175	4.17	0.61	0.44	0.65
	ชั้นสัญญาบัตร	58	4.21	0.72		
2. บริการที่ดี	ชั้นประทวน	175	4.23	0.67	0.63	0.52
	ชั้นสัญญาบัตร	58	4.30	0.71		
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ชั้นประทวน	175	4.15	0.63	1.00	0.31
	ชั้นสัญญาบัตร	58	4.26	0.75		
4. จริยธรรม	ชั้นประทวน	175	4.34	0.73	0.90	0.36
	ชั้นสัญญาบัตร	58	4.43	0.66		
5. การทำงานเป็นทีม	ชั้นประทวน	175	4.30	0.66	1.01	0.31
	ชั้นสัญญาบัตร	58	4.40	0.68		
รวม	**ชั้นประทวน**	**175**	**4.24**	**0.61**	**0.85**	**0.39**
	ชั้นสัญญาบัตร	**58**	**4.32**	**0.66**		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

จากตารางที่ 4.19 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีระดับสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	8.21	3	2.73	7.15	0.00*
	ภายในกลุ่ม	87.63	229	0.38		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	8.65	3	2.88	6.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	100.35	229	0.43		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5.74	3	1.91	4.51	0.00*
	ภายในกลุ่ม	97.11	229	0.42		
	ทั้งหมด	102.85	232			
4. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	10.68	3	3.56	7.48	0.00*
	ภายในกลุ่ม	108.96	229	0.47		
	ทั้งหมด	119.64	232			
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	8.96	3	2.98	7.27	0.00*
	ภายในกลุ่ม	94.05	229	0.41		
	ทั้งหมด	103.01	232			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**8.23**	3	**2.74**	**7.44**	**0.00***
	ภายในกลุ่ม	**84.43**	229	**0.36**		
	ทั้งหมด	**92.66**	232			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

จากตารางที่ 4.20 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	1 -9 ปี	10 -18 ปี	19- 27 ปี	28 - 36 ปี
การมุ่งผลสัมฤทธิ์		4.34	4.03	4.04	3.68
1 -9 ปี	4.34		0.31*	0.29	0.65*
10 -18 ปี	4.03			0.01	0.34
19- 27 ปี	4.04				0.36
28 - 36 ปี	3.68				
บริการที่ดี		4.41	4.13	4.01	3.76
1 -9 ปี	4.41		0.27	0.40*	0.65*
10 -18 ปี	4.13			0.12	0.37
19- 27 ปี	4.01				0.25
28 - 36 ปี	3.76				
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ		4.31	4.07	4.00	3.77
1 -9 ปี	4.31		0.23*	0.31*	0.54*
10 -18 ปี	4.07			0.07	0.30
19- 27 ปี	4.00				0.22
28 - 36 ปี	3.77				
จริยธรรม		4.55	4.19	4.06	3.98
1 -9 ปี	4.55		0.36*	0.49*	0.56
10 -18 ปี	4.19			0.12	0.20
19- 27 ปี	4.06				0.07
28 - 36 ปี	3.98				

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	1 -9 ปี	10 -18 ปี	19- 27 ปี	28 - 36 ปี
การทำงานเป็นทีม		4.49	4.20	4.04	3.88
1 -9 ปี	4.49		0.28*	0.45*	0.60*
10 -18 ปี	4.20			0.16	0.32
19- 27 ปี	4.04				0.15
28 - 36 ปี	3.88				
ภาพรวมสมรรถนะ		4.42	4.12	4.03	3.81
1 -9 ปี	4.42		0.29*	0.38*	0.60*
10 -18 ปี	4.12			0.09	0.31
19- 27 ปี	4.03				0.21
28 - 36 ปี	3.81				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21ผลทดสอบสมรรถนะในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 1 -9 ปี มีสมรรถนะหลักในภาพรวมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 10 -18 ปี 19 – 27 ปี และ 28 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบรายได้ ดังนี้

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 1 – 9 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 10 – 18 ปี และ 28 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

บริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 1 – 9 ปี มีสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 19 – 27 ปี และ 28 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันจำนวน 3 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 1 – 9 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 10 – 18 ปี 19 – 27 ปี และ 28 -36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จริยธรรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันจำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 1 – 9 ปี มีสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 10– 18 ปี และในช่วง 19 – 27 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีมพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน จำนวน 3 คู่ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 1- 9 ปี มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันในช่วง 10 – 18 ปี 19 – 27 ปี และ 28 – 36 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	12.38	5	2.47	6.73	0.00*
	ภายในกลุ่ม	83.45	227	0.36		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	9.35	5	1.87	4.26	0.00*
	ภายในกลุ่ม	99.65	227	0.43		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	10.29	5	2.05	5.05	0.00*
	ภายในกลุ่ม	92.56	227	0.40		
	ทั้งหมด	102.85	232			
4. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.46	5	1.09	2.17	0.05
	ภายในกลุ่ม	114.18	227	0.50		
	ทั้งหมด	119.64	232			
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	6.01	5	1.20	2.81	0.01*
	ภายในกลุ่ม	97.00	227	0.42		
	ทั้งหมด	103.01	232			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**7.71**	**5**	**1.54**	**4.12**	**0.00***
	ภายในกลุ่ม	**84.94**	**227**	**0.37**		
	ทั้งหมด	**92.66**	**232**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.23

Copyright© by Mahidol University

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	บช.ก.	ภ.จว.	ตชด.	กองปราบ	ท่องเที่ยว	อื่น ๆ
การมุ่งผลสัมฤทธิ์		4.36	4.77	3.92	3.71	4.10	4.03
บช.ก.	4.36		0.41	0.44	0.65	0.26	0.33
ภ.จว.	4.77			0.85*	1.06*	0.67*	0.74*
ตชด.	3.92				0.21	0.17	0.10
กองปราบ	3.71					0.38	0.31
ท่องเที่ยว	4.10						0.07
อื่น ๆ	4.03						
บริการที่ดี		4.41	4.80	4.13	3.91	4.15	4.19
บช.ก.	4.41		0.39	0.27	0.49	0.25	0.21
ภ.จว.	4.80			0.67	0.89	0.65*	0.61
ตชด.	4.13				0.22	0.21	0.59
กองปราบ	3.91					0.24	0.28
ท่องเที่ยว	4.15						0.03
อื่น ๆ	4.19						
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ		4.36	4.69	4.10	3.64	4.09	4.00
บช.ก.	4.36		0.32	0.26	0.71	0.27	0.35
ภ.จว.	4.69			0.59	1.04*	0.60*	0.68
ตชด.	4.10				0.45	0.00	0.09
กองปราบ	3.64					0.44	0.36
ท่องเที่ยว	4.09						0.08
อื่น ๆ	4.00						

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	บช.ก.	ภ.จว.	ตชด.	กองปราบ	ท่องเที่ยว	อื่น ๆ
การทำงานเป็นทีม		4.38	4.82	4.18	4.41	4.25	4.26
บช.ก.	4.38		0.43	0.20	0.02	0.12	0.11
ภ.จว.	4.82			0.64	0.41	0.56*	0.55
ตชด.	4.18				0.22	0.71	0.81
กองปราบ	4.41					0.15	0.14
ท่องเที่ยว	4.25						0.00
อื่น ๆ	4.26						
ภาพรวมสมรรถนะ		4.38	4.78	4.11	4.04	4.17	4.16
บช.ก.	4.38		0.39	0.27	0.33	0.20	0.22
ภ.จว.	4.78			0.67*	0.73	0.60*	0.62
ตชด.	4.11				0.06	0.06	0.05
กองปราบ	4.04					0.13	0.11
ท่องเที่ยว	4.17						0.01
อื่น ๆ	4.16						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลทดสอบสมรรถนะในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานที่สังกัด ภ.จว. มาก่อน มีสมรรถนะหลักในภาพรวมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานสังกัด ตชด. และ ท่องเที่ยว มาก่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

สรุปผลการทดสอบรายได้ ดังนี้

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานสังกัด ภ.จว. มาก่อน มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีมีหน่วยงานสังกัด ตชด. กองปราบ ท่องเที่ยว และอื่น ๆ มาก่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานสังกัด ภ.จว. มาก่อน มีสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานสังกัดท่องเที่ยวมาก่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานสังกัด ภ.จว. มาก่อน มีสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานสังกัดกองปราบ และท่องเที่ยวมาก่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีมพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันจำนวน 1 คู่ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานสังกัด ภ.จว. มาก่อน มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานสังกัดก่องเที่ยวมาก่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านความสามารถทางภาษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.25	0.85
	ภายในกลุ่ม	95.52	229	0.41		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	0.76	3	0.25	0.53	0.65
	ภายในกลุ่ม	108.24	229	0.47		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญ	ระหว่างกลุ่ม	1.76	3	0.58	1.33	0.26
ในงานอาชีพ	ภายในกลุ่ม	101.09	229	0.44		
	ทั้งหมด	102.85	232			
4. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.96	3	0.32	0.62	0.60
	ภายในกลุ่ม	118.67	229	0.51		
	ทั้งหมด	119.64	232			
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.43	3	0.14	0.32	0.80
	ภายในกลุ่ม	102.58	229	0.44		
	ทั้งหมด	103.01	232			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.36**	3	**0.12**	**0.30**	**0.82**
	ภายในกลุ่ม	**92.29**	229	**0.40**		
	ทั้งหมด	**92.66**	232			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีความสามารถทางภาษาต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

ในส่วนที่ 5 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยีกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านความรู้ความเข้าใจในอาเซียนกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	0.97	2	0.48	1.17	0.31
	ภายในกลุ่ม	94.87	230	0.41		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	0.81	2	0.40	0.86	0.42
	ภายในกลุ่ม	108.19	230	0.47		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.52	2	1.26	2.89	0.05
	ภายในกลุ่ม	100.33	230	0.43		
	ทั้งหมด	102.85	232			
4. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.26	2	0.13	0.25	0.77
	ภายในกลุ่ม	119.38	230	0.51		
	ทั้งหมด	119.64	232			
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.25	2	0.12	0.28	0.74
	ภายในกลุ่ม	102.76	230	0.44		
	ทั้งหมด	103.01	232			

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านความรู้ความเข้าใจในอาเซียนกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.48**	**2**	**0.24**	**0.60**	**0.54**
	ภายในกลุ่ม	**92.17**	**230**	**0.40**		
	ทั้งหมด	**92.66**	**232**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีความรู้ความเข้าใจในอาเซียนต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านทักษะทางภาษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	4.95	2	2.47	6.27	0.00*
	ภายในกลุ่ม	90.88	230	0.39		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	7.84	2	3.92	8.91	0.00*
	ภายในกลุ่ม	101.16	230	0.44		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	6.83	2	3.41	8.18	0.00*
	ภายในกลุ่ม	96.02	230	0.41		
	ทั้งหมด	102.85	232			

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านทักษะทางภาษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. จริยธรรม	ระหว่าง	5.06	2	2.53	5.07	0.00*
	กลุ่ม	114.58	230	0.49		
	ภายในกลุ่ม	119.64	232			
	ทั้งหมด					
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่าง	5.10	2	2.55	5.99	0.00*
	กลุ่ม	97.91	230	0.42		
	ภายในกลุ่ม	103.01	232			
	ทั้งหมด					
รวม	**ระหว่าง**	**5.81**	**2**	**2.90**	**7.70**	**0.00***
	กลุ่ม	**86.84**	**230**	**0.37**		
	ภายในกลุ่ม	**92.66**	**232**			
	ทั้งหมด					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีทักษะทางภาษาต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.27

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านทักษะทางภาษากับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	ต่ำกว่าร้อยละ 40	ร้อยละ 40 - 69	สูงกว่าร้อยละ 70
การมุ่งผลสัมฤทธิ์		4.17	3.87	4.25
ต่ำกว่าร้อยละ 40	4.17		0.30	0.07
ร้อยละ 40 – 69	3.87			0.38*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.25			
บริการที่ดี		3.98	3.88	4.34
ต่ำกว่าร้อยละ 40	3.98		0.09	0.36
ร้อยละ 40 – 69	3.88			0.46*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.34			
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ		4.08	3.81	4.26
ต่ำกว่าร้อยละ 40	4.08		0.27	0.17
ร้อยละ 40 – 69	3.81			0.44*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.26			
จริยธรรม		4.44	4.05	4.43
ต่ำกว่าร้อยละ 40	4.44		0.39	0.01
ร้อยละ 40 – 69	4.05			0.38*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.43			
การทำงานเป็นทีม		4.26	4.01	4.40
ต่ำกว่าร้อยละ 40	4.26		0.25	0.13
ร้อยละ 40 – 69	4.01			0.38*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.40			
ภาพรวมสมรรถนะ		4.19	3.92	4.33
ต่ำกว่าร้อยละ 40	4.19		0.26	0.14
ร้อยละ 40 – 69	3.92			0.41*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.33			

Copyright by Mahidol University

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลทดสอบสมรรถนะในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางภาษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาร้อยละ 40 – 69 มีสมรรถนะหลักในภาพรวมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบรายได้ ดังนี้

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางภาษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาร้อยละ 40 – 69 มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางภาษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาร้อยละ 40 – 69 มีสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางภาษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาร้อยละ 40 – 69 มีสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จริยธรรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางภาษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาร้อยละ 40 – 69 มีสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีมพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางภาษา จำนวน 1 คู่ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาร้อยละ 40 – 69 มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางภาษาสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านทักษะทางเทคโนโลยีกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	7.71	2	3.85	10.07	0.00*
	ภายในกลุ่ม	88.12	230	0.38		
	ทั้งหมด	95.84	232			
2. บริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	11.14	2	5.57	13.09	0.00*
	ภายในกลุ่ม	97.86	230	0.42		
	ทั้งหมด	109.01	232			
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	8.10	2	4.05	9.83	0.00*
	ภายในกลุ่ม	94.75	230	0.41		
	ทั้งหมด	102.85	232			
4. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.95	2	2.97	6.01	0.00*
	ภายในกลุ่ม	113.69	230	0.49		
	ทั้งหมด	119.64	232			
5. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	8.46	2	4.23	10.28	0.00*
	ภายในกลุ่ม	94.55	230	0.41		
	ทั้งหมด	103.01	232			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**8.11**	**2**	**4.05**	**11.04**	**0.00***
	ภายในกลุ่ม	**84.54**	**230**	**0.36**		
	ทั้งหมด	**92.66**	**232**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่าในภาพรวมตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ที่มีทักษะทางเทคโนโลยีต่างกัน มีระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.29

Copyright© by Mahidol University

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยดำเนินการด้านทักษะทางเทคโนโลยีกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6

สมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	ต่ำกว่าร้อยละ 40	ร้อยละ 40 - 69	สูงกว่าร้อยละ 70
การมุ่งผลสัมฤทธิ์		3.68	3.81	4.26
ต่ำกว่าร้อยละ 40	3.68		0.12	0.57*
ร้อยละ 40 – 69	3.81			0.45*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.26			
บริการที่ดี		3.65	3.80	4.35
ต่ำกว่าร้อยละ 40	3.65		0.14	0.69*
ร้อยละ 40 – 69	3.80			0.54*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.35			
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ		3.65	3.80	4.25
ต่ำกว่าร้อยละ 40	3.65		0.14	0.60*
ร้อยละ 40 – 69	3.80			0.45*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.25			
จริยธรรม		3.79	4.12	4.43
ต่ำกว่าร้อยละ 40	3.79		0.32	0.63*
ร้อยละ 40 – 69	4.12			0.30
สูงกว่าร้อยละ 70	4.43			
การทำงานเป็นทีม		3.75	3.96	4.40
ต่ำกว่าร้อยละ 40	3.75		0.21	0.65*
ร้อยละ 40 – 69	3.96			0.44*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.40			
ภาพรวมสมรรถนะ		3.70	3.90	4.34
ต่ำกว่าร้อยละ 40	3.70		0..19	0.63*
ร้อยละ 40 – 69	3.90			0.44*
สูงกว่าร้อยละ 70	4.34			

Copyright by Mahidol University

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลทดสอบสมรรถนะในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางเทคโนโลยีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีต่ำกว่าร้อยละ 40 และร้อยละ 40 – 69 มีสมรรถนะหลักในภาพรวมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบรายได้ ดังนี้

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางเทคโนโลยีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีต่ำกว่าร้อยละ 40 และร้อยละ 40 - 69 มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บริการที่ดี พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางเทคโนโลยี จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีต่ำกว่าร้อยละ 40 และร้อยละ 40 - 69 มีสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางเทคโนโลยีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีต่ำกว่าร้อยละ 40 และร้อยละ 40 - 69 มีสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีสูงกว่าร้อยละ 70อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จริยธรรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางเทคโนโลยี จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีต่ำกว่าร้อยละ 40 มีสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทำงานเป็นทีมพบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับระดับทักษะทางเทคโนโลยี จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีต่ำกว่าร้อยละ 40 และร้อยละ 40 - 69 มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับทักษะทางเทคโนโลยีสูงกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ส่วนที่ 6 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะ

ในส่วนที่ 6 นี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยได้มาจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่าง มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 233 คน สามารถแบ่งประเด็นจากข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำนวน 20 คน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน) N = 20	ร้อยละ
<u>ด้านภาษาและวัฒนธรรม</u> เช่น ส่งเสริมทักษะทางภาษาของชาติสมาชิกในอาเซียนและภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจกับประเทศเพื่อนบ้านและสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	14	70
<u>ด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติม</u> เช่น ศึกษาข้อมูลด้านอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบ่อยในประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อปรับปรุงใช้ในเขตรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว และจัดอบรมเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระบบราชการ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่บังคับใช้กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3	15
<u>ด้านสวัสดิการ</u> เช่น จัดเพิ่มกำลังพลให้เหมาะสมเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นในอนาคต ปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน	3	15

Copyright by Mahidol University

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ข้อเสนอแนะในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนกิจอาเซียนของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มากที่สุด คือ ด้านภาษาและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา คือ ด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติมและด้านสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 15

Copyright by Mahidol University

บทที่ 5
การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในแต่ละด้าน มีทั้งอยู่ในระดับสูงและระดับสูงที่สุด โดยในภาพรวมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุด คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$= 4.26)) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.73)ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลสมรรถนะหลักในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีการกระจายตัวสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$= 4.36) และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$= 4.17)นอกจากนี้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของสมรรถนะหลัก พบว่า ด้านจริยธรรมมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.71)และด้านที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุด คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (S.D. = 0.64)ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระดับสมมรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงที่สุด สอดคล้องกับ พรชนก เกตุกัณฑร (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและสมรรถนะหลักของเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า สมรรถนะหลักของเทศบาลนครนนทบุรีอยู่ในระดับสูง และเกษร เกิดหล่ำ (2548) ศึกษาความพร้อมด้านสมรรถนะของบุคลกรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบปฏิรูปราชการตามนโยบายการพัฒนาและบริหารกำลังคนพบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านสมรรถนะอยู่ในระดับสูง และเป็นไปในแนวทางเดียวกับ ธาริณี อภัยโรจน์ (2553) ศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน

Copyright© by Mahidol University

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ผลการศึกษารายด้านสามารถแบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ระดับ คือ สมรรถนะที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และสมรรถนะที่อยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ การบริการที่ดี จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม บริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการสั่งสมความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ 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 ยาวะประภาษ (2548: 122)ที่กล่าวว่า สมรรถนะหลักคือ สิ่งที่ทุกคนในองค์การต้องมีเพื่อจะทำให้องค์การสามารถดำเนินการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงานและโครงการต่าง ๆ ขององค์การ และยังสอดคล้องกับ ธาริณี อภัยโรจน์ (2553: 13)ที่กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ หรือคุณลักษณะที่เป็นหลัก ซึ่งทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีต่อการปฏิบัติงาน และเป็นไปเพื่อการสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์องค์กรที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539: 21-23 อ้างถึงใน ธาริณี อภัยโรจน์ 2553: 135)กล่าวว่า บุคลากรทุกคนรู้ว่างานที่องค์การคาดหวังคืออะไร ทุกคนในองค์การจะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์การได้อย่างไร อีกทั้งยังสอดคล้องกับ

พรชนก เกตุกัณฑร (2551:135)ศึกษาระดับภาวะผู้นำและระดับสมรรถนะหลักในองค์การของเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลนครนนทบุรีอยู่ในระดับสูงเช่นกัน และสอดคล้องกับ เกษร เกิดหล้า (2548: 41)ที่พบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนใหญ่มีความพร้อมอยู่ในระดับสูง

Copyright by Mahidol University

2. สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การ

ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอธิบายได้ว่าภารกิจหลักของตำรวจท่องเที่ยว คือ งานบริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำต่าง ๆ รวมไปถึงอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในระดับปฏิบัติมีโอกาสน้อยที่จะได้เปลี่ยนไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อื่น ๆ จึงทำให้เกิดความคุ้นเคยในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับความช่วยเหลือ ตำรวจท่องเที่ยวมักเข้าถึงพื้นที่ได้เร็วและแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันถ่วงที จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการบริการที่ดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชนก เกตุกัณฑร (2551) พบว่า สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดีของเทศบาลนครนนทบุรี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ในทางกลับกันผลการศึกษาครั้งนี้มีความขัดแย้งกับผลการศึกษาของ บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2554) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัท มอนซานโต้ ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทฯ ต่อสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับปานกลางและบรรจง ครอบบัวบาน (2550) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลชัยภูมิ พบว่า บุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลชัยภูมิมีสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

3. สมรรถนะหลักด้านสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานวิชาชีพ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีความรู้และความสามารถในตำแหน่งหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอธิบายได้ว่าลักษณะของการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวเป็นงานที่มุ่งเน้นการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการเป็นเจ้าหน้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีหน้าที่ในการปราบปราม จับกุม ผู้กระทำผิดตามกฎหมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ตนมีมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยในเชิงการบังคับใช้กฎหมายตามประมวลวิธีพิจารณาความอาญา อีกทั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ยังมีโครงการฝึกอบรมอยู่เสมอ เช่น โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “เทคนิคการสืบสวนสมัยใหม่” ข้าราชการตำรวจสังกัด กองกำกับการ 1-6 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 120 นาย และโครงการ “Contact & Cover” (ที่มา: เอกสารรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ, กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว) จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

Copyright by Mahidol University

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ สุมาลี แสงสว่าง (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์ พบว่า บุคลากรกรมราชทัณฑ์มี

สมรรถนะหลักด้านการทำงานแบบมืออาชีพอยู่ในระดับสูง และของพรชนก เกตุกัณฑร (2551) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและสมรรถนะหลักของเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า สมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และของบดินทร์ อินทร์พันธ์ (2554) ที่พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อสมรรถนะหลักในด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อยู่ในระดับมาก

4. สมรรถนะหลักด้านจริยธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในการแสงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตระหนักและให้ความสำคัญกับการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง และไม่ใช่หน้าที่ตนเองในการแสวงหาผลประโยชน์ และหากพิจารณาถึงภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่าภารกิจส่วนใหญ่นั้นเน้นไปที่งานบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นโอกาสที่จะใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบจึงมีน้อย นอกจากนี้กองบังคับตำรวจท่องเที่ยวยังมีการจัดกิจกรรม “พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณเพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน” (ที่มา: http://www.touristpolice.go.th/2014/12/517/,กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว) เพื่อเป็นการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม สอดคล้องกับ Blancero, Boroski and Dyer (1996, อ้างถึงใน พรชนก เกตุกัณฑร, 2551: 104) ที่กล่าวว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับองค์การ คือ การทำให้บุคลากรในองค์การมีจริยธรรมและความผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและควรที่จะมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานและยึดมั่นต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพอยู่เสมอจึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านจริยธรรมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาริณี อภัยโรจน์ (2553) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า ระดับสมรรถนะหลักด้านความยึดมั่นในคุณธรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชนก เกตุกัณฑร (2551) ที่พบว่า สมรรถนะหลักด้านจริยธรรมของเทศบาลนครนนทบุรี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

5. สมรรถนะหลักด้านทำงานเป็นทีม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยข้อคำถาม ท่านสามารถเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม เพราะการทำงาน

Copyright© by Mahidol University

เป็นทีมช่วยให้เกิดความสมบูรณ์ของงานได้มากกว่า สำหรับงานของตำรวจท่องเที่ยวที่มีขอบเขตภาระงานที่ค่อนข้างกว้าง คือ ดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว บริการอำนวยความสะดวก ถาม-ตอบ แก้ปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรทุกภาคส่วน เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ตามพันธกิจ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าถ้าตำรวจท่องเที่ยวไม่มีการแบ่งภาระหน้าที่ออกไปตามภาคส่วนต่าง ๆ ย่อมทำให้การบริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในวงจำกัด ไม่ทั่วถึง ครอบคลุม นักท่องเที่ยวทุกพื้นที่จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แบ่งออกเป็น 6 กองกำกับการ และ 1 กองอำนวยการ โดยแต่ละกองกำกับการจะมีพื้นที่รับผิดชอบแตกต่างกัน และจะมีการแบ่งงานภายในกองกำกับการอีกที โดยแบ่งเป็น สายตรวจ สายสืบสวนสอบสวน สายอำนวยการ โดยทุกฝ่ายต้องทำงานร่วมกัน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบายในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการที่จะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2558จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชนก เกตุกัณฑร (2551) พบว่า สมรรถนะหลักด้านความร่วมแรงร่วมใจของเทศบาลนครนนทบุรี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และ ธารีณี อภัยโรจน์ (2553) พบว่า ระดับสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

5.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

5.2.1 ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 โดยอภิปรายผล ดังนี้

อายุ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบในภาพรวมพบว่า ช่วงอายุระยะ 41 – 50 ปี เป็นช่วงอายุที่มีระดับสมรรถนะสูงสุด เมื่อเทียบกับช่วงอายุอื่น ๆ โดยจากผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมื่อมีอายุมากขึ้น มีระดับวุฒิภาวะ มีประสบการณ์มากขึ้น ย่อมมีความเข้าใจในลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ดี (เตือนใจ พิทยาวัฒนชัย, 2548 อ้างถึงใน วิลาสินี ชวลิตดำรง 2552: 76) อย่างไรก็

Copyright© by Mahidol University

ตามผลการศึกษาตัวแปรอายุ มีความขัดแย้งกับผลการศึกษาของ สุมาลี แสงสว่าง (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก เนื่องจากในปัจจุบันองค์การภาครัฐได้หันมาให้ความสำคัญกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความรู้ เพื่อเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่ง

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบในภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา(2553) พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับ เกษร เกิดหล่ำ (2548) ที่พบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพร้อมสมรรถนะในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามการผลการศึกษาครั้งนี้มีความขัดแย้งกับ สุมาลี แสงสว่าง (2550) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะ เนื่องจากลักษณะงานของกรมราชทัณฑ์เป็นงานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ การที่บุคลากรจะมีความรู้ความสามารถ และสมรรถนะหลักมากน้อยเพียงใด น่าจะขึ้นอยู่กับการพัฒนาตนเองและสอดคล้องกับความต้องการขององค์การมากกว่าระดับการศึกษา

รายได้พิเศษมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีรายได้พิเศษแตกต่างกัน ส่งผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 20,001 - 25,000บาทสอดคล้องกับ สุมาลี แสงสว่าง (2550) ที่กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ พูลพงศ์ สุขสว่าง (2545 อ้างถึงในสุมาลี แสงสว่าง 2550: 108) ที่พบว่า เงินเดือนส่งผลต่อระดับความสามารถในการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนเขตกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลารับราชการมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีระยะเวลารับราชการแตกต่างกัน ส่งผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 21 – 30 ปี มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการ 1 – 10 ปี สอดคล้องกับวิลาสินี ชวลิตดำรง (2552)ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของ

Copyright by Mahidol University

พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ และพรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา(2553) พบว่าพนักงานขายที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเป็นไปในแนวทางเดียวกับ นรีนุช ชัยวิฑูรย์ (2552)ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้านนนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัท ที่มีอายุงานต่างกัน มีสมรรถนะด้านการวางแผนและบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05อธิบายได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน ส่งผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งในช่วง 1 – 9 ปี มีระดับสมรรถนะหลักต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งในช่วง 10 – 18 ปี, 19 – 27 ปี และ 28 – 36 ปี สอดคล้องกับ สกุลพร สังวรกาญจน์ (2529 อ้างถึงใน วิลาสีนี ชวลิตดำรง 2552: 77) ที่กล่าวว่า การที่พยาบาลวิชาชีพมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพมาก จะทำให้มีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจปัญหา มองปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05อธิบายได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสังกัดหน่วยงานก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันแตกต่างกัน ส่งผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบังคับการท่องเที่ยวมาก่อน จะมีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัดหน่วย ภ.จว. มาก่อนสอดคล้องกับ สกุลพร สังวรกาญจน์ (2529 อ้างถึงใน วิลาสีนี ชวลิตดำรง 2552: 77) ที่กล่าวว่า การที่พยาบาลวิชาชีพมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพมาก จะทำให้มีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจปัญหา มองปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

5.2.2 ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรปัจจัยดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก ได้แก่ ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 โดยอภิปรายผล ดังนี้

Copyright by Mahidol University

ทักษะทางภาษามีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยงมีทักษะทางภาษาแตกตางกัน ส่งผลต่อระดับ

สมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบในภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางภาษา ระดับสูงกว่าร้อยละ 70 มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางภาษาร้อยละ 40 – 69 แสดงให้เห็นว่าทักษะทางภาษามีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะที่สูงขึ้น เนื่องจากงานภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ การบริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารตรงความหมาย ในการถาม – ตอบ หรืออธิบายข้อมูลต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวได้ สามารถใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอาเซียนในการทำงานได้ รวมไปถึงสามารถแจ้งข้อกล่าวหากับนักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อพบการกระทำผิดกฎหมายได้ สรุปได้ว่าความสามารถทางภาษาในการติดต่อสื่อสารตรงความหมาย ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักในการทำงาน อีกทั้งยังส่งผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ (2557) ศึกษาการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว พบว่า นักศึกษาที่มีประสบการณ์เดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน มีระดับความพร้อมสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งในการเดินทางในการไปต่างประเทศทุกครั้ง การใช้ทักษะทางภาษาเป็นเรื่องที่หลีกเหลี่ยงไม่ได้

ทักษะทางเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีทักษะทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบในภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางเทคโนโลยี ระดับสูงกว่าร้อยละ 70 มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางเทคโนโลยีร้อยละ 40 – 69 แสดงให้เห็นว่า ทักษะทางเทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะที่สูงขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาบทบาทในการทำงานมากขึ้น เช่น การสืบค้นข้อมูลต่างจากแหล่งต่าง ๆ การประชุมผ่านระบบ Video Conference ล้วนช่วยให้การทำงานเกิดความสะดวกสบายมากขึ้น ลดเวลา ขั้นตอนในการเดินทางลง รวมไปถึงการติดต่อข้อมูลข่าวสารจากต่างประเทศในการรู้เท่าทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับ นนทิกร กาญจนจิตรา (2554) ที่กล่าวว่า ข้าราชการควรเป็นกลุ่มคนแรก ๆ ที่ควรมีความระหนักรู้ว่าผลกระทบจาการที่เข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีอะไรบ้างที่กระทบต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ และ สุมาลี แสงสว่าง (2551: 107) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์ พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดสมรรถนะหลัก ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานดังนั้นทักษะทางเทคโนโลยีจึงมีความจำเป็นต่อภาพรวมใน

Copyright by Mahidol University

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

5.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะ

เพื่อเสนอแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาษาและวัฒนธรรม ด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติม และด้านสวัสดิการซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ด้านภาษาและวัฒนธรรม

ส่งเสริมทักษะทางภาษาของชาติสมาชิกในอาเซียนและภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางที่ใช้เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจกับประเทศเพื่อนบ้านและสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นสอดคล้องกับ สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ในด้านเนื้อหาการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภาษาอังกฤษ และสอดคล้องกับนโยบายบริหารราชตำรวจแห่งชาติในการเตรียมความพร้อมข้าราชการตำรวจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ข้อ 4) คือ ผู้นำตำรวจทุกระดับต้องมีความรู้ ทักษะ ภาษาอังกฤษ ภาษาถิ่น และให้มีการทดสอบภาษาอังกฤษจากสถาบันที่ได้การรับรองมาตรฐาน

ด้านการฝึกอบรม

ศึกษาข้อมูลด้านอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบ่อยในประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อปรับปรุงใช้ในเขตรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว และจัดอบรมเกี่ยวกับกฎระบบราชการ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่บังคับใช้กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสอดคล้องกับ สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ด้านวิธีการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรม (เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน) รองลงมาคือ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ และในส่วนของเนื้อหาการ

Copyright by Mahidol University

พัฒนา ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เทคนิคการสืบสวนคดีอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยว และทักษะในการติดต่อประสานงาน

ด้านสวัสดิการ

จัดเพิ่มกำลังพลให้เหมาะสมเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นในอนาคต และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน สอดคล้องกับ สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุด ได้แก่ ด้านงบประมาณ รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการ และด้านครุภัณฑ์สถานที่

5.4 ข้อสรุปสำคัญ

ระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุดแต่เป็นสมรรถนะที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งอธิบายได้ว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวซึ่งภารกิจส่วนใหญ่เน้นหนักไปที่บริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวรวมไปถึงการเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ตำรวจท่องเที่ยวมีการทำงานอย่างสุจริต เชื่อถือได้ ปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558ในส่วนของระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี แสดงให้เห็นว่า กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีระบบสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการอย่างเหมาะสม เพราะในการคัดเลือกบุคคลเข้ารับตำแหน่งใด ๆ ตามแนวคิดสมรรถนะนั้น สมรรถนะจะเป็นส่วนที่ช่วยพิจารณาได้ว่า บุคคลที่จะเข้ามารับตำแหน่งนั้น ควรจะมีความรู้ ทักษะ ความสามารถอย่างไร ถึงจะเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งจากประกาศรับสมัครบุคคลเข้ารับราชการของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวนั้น มีการระบุถึงคุณวุฒิทางการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยจะต้องสำเร็จวิชากฎหมายไทยอย่างน้อย 3 วิชา คือ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายลักษณะพยาน และต้องเป็นผู้มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษโดยการทดสอบความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษต้องดำเนินการโดยมหาวิทยาลัยที่มีความน่าเชื่อถือจึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีระดับสมรรถนะหลักอยู่

Copyright by Mahidol University

ในระดับสูง แต่มีข้อสังเกตจากผลการศึกษา คือ พบว่ามีเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วนซึ่งคิดเป็นเกือบหนึ่งในสี่ของจำนวนทั้งหมดมีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยอาจจะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวรุ่นเก่าที่เข้ารับราชการนานมาแล้วและในสมัยก่อนยังไม่มีระบบการคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการที่เป็นมาตรฐานเหมือนในปัจจุบัน ดังนั้นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวควรมีการสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจกลุ่มนี้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมตาม 4 ยุทธศาสตร์ 10 ภารกิจ ของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิบัติเพื่อเตรียมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนปี 2558 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในประเด็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว การศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับอาเซียนการพัฒนาทักษะข้าราชการตำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และเพื่อเป็นการยกระดับสมรรถนะหลักของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวไปสู่ระดับที่สูงมากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

สำหรับทักษะทางภาษานับว่ามีความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษที่ถูกกำหนดใช้เป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสารในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีทักษะทางภาษาในระดับดี มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างตรงความหมายได้ อย่างไรก็ตามจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า ยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนต้องการเข้ารับการอบรมในส่วนของทักษะทางภาษาทั้งภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนรวมไปถึงการศึกษาวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อให้เกิดความเข้าใจกับประเทศเพื่อนบ้านและสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นแสดงให้เห็นว่ายังมีเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วนที่ยังมีความไม่มั่นใจในความสามารถทางภาษาอังกฤษของตนเอง ดังนั้นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวควรมีการสนับสนุนการจัดอบรมทางด้านภาษาอังกฤษเพิ่มเติม เพื่อเสริมความมั่นใจแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในการติดต่อประสานงาน ช่วยเหลือ ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และเป็นไปตามนโยบายบริหารราชการตำรวจแห่งชาติในการเตรียมความพร้อมของข้าราชการตำรวจเข้าสู่ประชาคมอาเซียน การเตรียมความพร้อมบุคลากร สถานที่ ยานพาหนะ ขั้นตอนการปฏิบัติและเอกสารประชาสัมพันธ์โดยใช้ภาษาอังกฤษและภาษาถิ่นเพื่อการอำนวยความสะดวกและการบริการของประชาชนและนักท่องเที่ยว และผู้นำของตำรวจทุกระดับต้องมีความรู้ ทักษะ ภาษาอังกฤษภาษาถิ่น และให้มีการทดสอบภาษาอังกฤษจากสถาบันที่ได้การรับรองมาตรฐาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี โดยตัวแปรทุกตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Copyright by Mahidol University

ข้อเสนอแนะในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยรวบรวมจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาษาและวัฒนธรรม ด้านการอบรมเพิ่มเติม และด้านสวัสดิการ

Copyright by Mahidol University

บทที่ 6
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3) เสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะหลัก

6.2 สมมติฐานการวิจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน

6.3 ระเบียบวิธีวิจัย

Copyright by Mahidol University

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีจำนวนประชากร 942 คน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

จำนวน 233 คน โดยเก็บตัวอย่างทั้งหมดจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว ภาค 1 และภาค 6

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวแปรด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน และความสามารถทางภาษา ลักษณะคำถามมีทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงานประกอบด้วยสาระด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาคมอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด 2 ตัวเลือก เลือกตอบใช่หรือไม่ใช่ มีข้อคำถามจำนวน 30ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม โดยดัดแปลงข้อคำถามมาจากสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด 5 ตัวเลือกคือ 1 ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมากที่สุด/ปฏิบัติ 81-100% ของการทำงานโดยรวม2 ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมาก/ปฏิบัติ 61-80% ของการทำงานโดยรวม3. ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง/ปฏิบัติ 41-60% ของการทำงานโดยรวม4. ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อย/ปฏิบัติ 21-40% ของการทำงานโดยรวม5. ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อยที่สุด/ปฏิบัติ 0-20% ของการทำงานโดยรวมมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมเข้าสู่อาเซียนของหน่วยงานอย่างอิสระโดยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ แนวทางในการเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยขอหนังสือทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บไปข้อมูลไปยังผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยวและผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองพร้อมผู้ร่วมงานอีก 1 ท่าน ซึ่งมีคุณวุฒิจบปริญญาตรีซึ่งมีความเข้าใจและประสบการณ์เรื่อง

Copyright by Mahidol University

กระบวนการวิจัยและการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ชี้แจ้งทำความเข้าใจในแต่ละข้อคำถามของแบบสอบถามดีแล้วกับผู้ร่วมงาน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองและผู้ร่วมงานจำนวน 233 ฉบับ คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ

1. ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นกลุ่ม) กับตัวแปรตาม 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) ใช้การวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (*t*-test)

3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) กับตัวแปรตาม 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) ใช้การวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (F-test)

4. ทดสอบค่าเฉลี่ยแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe

5. กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ที่ระดับ0.05

6.4 สรุปผลการวิจัย

1. ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าระดับสมมรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด คะแนนเฉลี่ย ($\overline{x}$= 4.26)) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.73) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ตามสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ คือ1. ปัจจัยส่วนบุคคลของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกันผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันและปัจจัยดำเนินที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับ

Copyright by Mahidol University

สมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ข้อ

2. ลักษะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 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) 6 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)

3. ปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 โดยรวมพบว่าตำรวจท่องเที่ยวมีปัจจัยดำเนินงานทั้งสามด้านอยู่ในระดับสูง โดยมีทักษะทางเทคโนโลยี ร้อยละ 83.7 รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ร้อยละ 82.8 และทักษะทางภาษาร้อยละ 83.7 ซึ่งทั้งสามด้านมีคะแนนอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

4. สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุด อธิบายรายด้าน พบว่าสมรรถนะระดับสูงที่สุด ประกอบด้วย การบริการที่ดี จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะระดับสูง ประกอบด้วยได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดำเนินการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 พบว่า ปัจจัยดำเนินที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี

Copyright by Mahidol University

6.5 ข้อเสนอแนะ

6.5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะโดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงมากแต่เป็นสมรรถนะที่มีลักษณะเฉพาะเอื้ออำนวยต่อการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ดังนั้นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงควรพิจารณานำเอาหลักสมรรถนะด้านอื่น ๆ ที่จะเสริมสร้างสมรรถนะหลักที่จำเป็นในลักษณะตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น เรื่องคุณลักษณะพลเมืองอาเซียน สิทธิมนุษยชนครอบคลุมเรื่องเพศสภาพ ทักษะอาเซียนในด้านของการติดต่อสื่อสารภาษาของชาติสมาชิกอาเซียนเพิ่มเติมจากภาษอังกฤษ เป็นต้น โดยปรับใช้กับกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวด้วยการประยุกต์เพิ่มเข้าไปกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านของสำนักงาน ก.พ. ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

6.5.2 ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

1) จากการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงควรให้การส่งเสริมในด้านการลำดับความเชี่ยวชาญในวิชาชีพตำรวจที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรมและควรมีแนวทางการพัฒนาวิชาชีพตำรวจ เช่น วิทยาการตำรวจ ความรู้ด้านกฎหมาย สิทธิมนุษยชนความรู้เกี่ยวกับอาเซียนเชิงลึก

2) จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านอายุ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุในช่วง 41 – 50 ปี มีระดับสมรรถนะสูงที่สุด ดังนั้นการส่งเสริมเพิ่มเติมเต็มศักยภาพในการทำงานจึงควรมีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่อายุยังน้อย คือ ในช่วง 20 – 30 ปีและ 31 – 40 ปี ที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการซึ่งมีโอกาสน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระดับนโยบาย ในการส่งไปอบรม/ดูงานอีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่อายุยังน้อยมีจิตใจเปิดรับต่อการเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ มากกว่า

3) จากการศึกษาพบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วน ร้อยละ 24 ซึ่งคิดเป็นเกือบหนึ่งในสี่ของจำนวนทั้งหมดมีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ดังนั้นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวควรมีการสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจกลุ่มนี้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนตามนโยบายบริหารราชการตำรวจแห่งชาติ และ 4 ยุทธศาสตร์ 10 ภารกิจ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Copyright by Mahidol University

6.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยศึกษาแบบเจาะจงเฉพาะกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 เท่านั้น เนื่องจากเป็นจำกัดของการวิจัยตามกรอบการศึกษาในการศึกษาระดับมหาบัณฑิต สำนักงานตำรวจหรือผู้สนใจควรทำการศึกษากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวทั้งหมด 6 กองกำกับการ เพื่อทำให้ทราบถึงของระดับสมรรถนะหลักโดยรวมทั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพรวมสมรรถนะหลักชัดเจนมากขึ้นหรืออาจศึกษาสมรรถนะหลักในหน่วยอื่น ๆ ต่อไป

2) ควรมีการศึกษาสมรรถนะหลักเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อหาข้อเด่น ข้อด้อย และเพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในพัฒนาสมรรถนะหลักของกองบังคับการท่องเที่ยวต่อไป

3) ออกแบบการวิจัยให้มีเนื้อหาสาระครบถ้วนของประชาคมอาเซียนทั้ง 3 มิติ

4) ควรมีการศึกษาในส่วนของทัศนคติของนักท่องเที่ยวผู้มารับบริการ ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพราะงานของตำรวจท่องเที่ยวเน้นที่การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเป็นหลัก สมรรถนะหลักควรได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุด

Copyright by Mahidol University

ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

CORE COMPETENCY FOR PREPARATION ON ASEAN ECONOMIC COMMUNITY OF TOURIST POLICE DIVISION

กฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์ 5236897 SHCJ/M

ศศ.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์, สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม), ฐนันดร์ศักดิ์ บวรนันทกุล, ปร.ด. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม), สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์, ปร.ด. (การบริหารสังคม)

บทสรุปแบบสมบูรณ์

1. บทนำ (Introduction)

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations: ASEAN) หรือ อาเซียน ก่อตั้งขึ้นโดยปฏิญญากรุงเทพฯ (The Bangkok Declaration) ซึ่งลงนามโดยรัฐมนตรีกระทรวงต่างประเทศสมาชิกรวม 5 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510ต่อมาได้มีประเทศต่าง ๆ เข้าร่วมสมาชิกเพิ่มเติม ได้แก่ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา ได้เข้าเป็นสมาชิกตามลำดับ ทำให้อาเซียนมีสมาชิกรวมทั้งสิ้น 10 ประเทศ

ผลการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ได้มีการลงนามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียนฉบับที่ 2 (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) เพื่อประกาศการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ขึ้นภายในปี 2563 (ค.ศ. 2020) โดยประกอบด้วย 3 เสาหลักคือประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political and Security Community – APSC) ประชาคมเศรษฐกิจ (ASEAN Economic Community – AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรม (ASEAN Socio-Cultural Community – ASCC) ต่อมา

Copyright by Mahidol University

ผู้นำชาติอาเซียนได้เห็นชอบให้เร่งรัดการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนให้เร็วขึ้นกว่าเดิม 5 ปี คือ ภายในปี 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 ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงมีจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรตำรวจที่จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงานตำรวจที่ต้องทำงานในการติดต่อกับชาวต่างชาติเป็นหลักนั้น ยกตัวอย่างเช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองการต่างประเทศ เป็นต้น จากความจำเป็นที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความพร้อมในการเข้าสู่อาเซียนนั้น จึงควรมีมาตรการหรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากรหรือตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถและมีความพร้อมในการตอบสนองต่อภารกิจขององค์กร เครื่องมือในการบริหารงานบุคลากรรูปแบบหนึ่งที่ใช้กันมากในปัจจุบัน คือ สมรรถนะ (Competency)

เมื่อกล่าวถึงคำว่า สมรรถนะ ส่วนใหญ่มักจะกล่าวถึงศาสตราจารย์เดวิด แมคเคลแลน นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด กับบทความของเขาเรื่อง “Testing for competence rather than for intelligence” บทความนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่า การที่บุคคลจะทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับสมรรถนะซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (ฐิติพันธ์ พิชญธาดาพงศ์, 2549) ซึ่งในปัจจุบันแนวความคิดเรื่อง สมรรถนะ ถือเป็นเครื่องที่มีความสำคัญในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถในการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะหลัก (Core competency) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมความพร้อมสู่อาเซียน เนื่องมาจากกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีบทบาทและภารกิจหลากหลายกว่าสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกองการต่างประเทศทั้งในด้านการบริการนักท่องเที่ยวและปราบปรามอาชญากรรม อีกทั้งเป็นการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะของสำนักงานก.พ. ที่ใช้สำหรับข้าราชการพลเรือนมาปรับใช้ศึกษากับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมุ่งศึกษาในประเด็นระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาผ่านตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัดในหน่วยงาน โดยถือว่าตำรวจท่องเที่ยวเป็นทุนมนุษย์ (Human

Copyright by Mahidol University

Capital) ที่เป็นหัวใจสำคัญขององค์กร ตามแนวคิดที่ว่าถ้าองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสมรรถนะขององค์การ ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ (ธาริณี อภัยโรจน์,2553)

2. บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแก่เจ้าหน้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสมรรถนะ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 จำนวน 233 คน ซึ่งได้จากวิธีสุ่มแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าอัตราส่วน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม บริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการสั่งสมความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี โดยทุกตัวแปรทุกตัวมีนัยวำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

Copyright by Mahidol University

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective)

3.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรฐกิจอาเซียนแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตามหลักสมรรถนะ

4. ขอบเขตของการวิจัย (Scope of Research

ในการศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่อาเซียน ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดกรณีศึกษาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ขอบเขตด้านประชากรประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการภาค 1 และภาค 6 จำนวน 233 นาย (ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2557) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง เก็บตัวอย่างทั้งหมดจากประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 233 คน ในขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยเน้นศึกษาสมรรถนะหลัก โดยศึกษาผ่าน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งได้มาจากโมเดลสมรรถนะสำหรับพัฒนาข้าราชการพลเรือนไทย ของสำนักงานก.พ. โดยมีขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วง 1 พฤษภาคม 2557 ถึงวันที่ 30 มกราคม 2558

5. ระเบียบวิธีวิจัย (Research Method)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวแปรด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน และความสามารถทางภาษา ลักษณะคำถามมีทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ

Copyright© by Mahidol University

ส่วนที่ 2แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงานประกอบด้วยสาระด้านความรู้ความเข้าใจในประชาคมอาเซียน ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด 2 ตัวเลือก เลือกตอบใช่หรือไม่ใช่ มีข้อคำถามจำนวน 30ข้อโดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีมโดยดัดแปลงข้อคำถามมาจากสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด 5 ตัวเลือกคือ 1 ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมากที่สุด/ปฏิบัติ 81-100% ของการทำงานโดยรวม2 ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมาก/ปฏิบัติ 61-80% ของการทำงานโดยรวม3. ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง/ปฏิบัติ 41-60% ของการทำงานโดยรวม4. ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อย/ปฏิบัติ 21-40% ของการทำงานโดยรวม5. ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อยที่สุด/ปฏิบัติ 0-20% ของการทำงานโดยรวมมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

ส่วนที่ 4ข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมเข้าสู่อาเซียนของหน่วยงานอย่างอิสระโดยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ แนวทางในการเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยขอหนังสือทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บไปข้อมูลไปยังผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยวและผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองพร้อมผู้ร่วมงานอีก 1 ท่าน ซึ่งมีคุณวุฒิจบปริญญาตรีซึ่งมีความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องกระบวนการวิจัยและการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ชี้แจ้งทำความเข้าใจในแต่ละข้อคำถามของแบบสอบถามดีแล้วกับผู้ร่วมงาน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองและผู้ร่วมงานจำนวน 233 ฉบับ คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ

1)ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2)ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นกลุ่ม) กับตัวแปรตาม 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) ใช้การวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (*t*-test) 3)ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) กับตัวแปรตาม 1 ตัว (ระดับการวัดเป็นช่วง) ใช้การวิเคราะห์

Copyright by Mahidol University

การผันแปรทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (F-test) 4) ทดสอบค่าเฉลี่ยแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe5)กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ที่ระดับ0.05

6. ผลการวิจัย (Result)

6.1 ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 2 ข้อ กล่าวคือ วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าระดับสมมรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$= 4.26)) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.73) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ตามสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ คือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักที่แตกต่างกันผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบันและปัจจัยดำเนินที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ข้อ

6.2 ลักษะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 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) 6 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)

6.3ปัจจัยดำเนินงานของตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 โดยรวมพบว่าตำรวจท่องเที่ยวมีปัจจัยดำเนินงานทั้งสามด้านอยู่ในระดับสูง โดยมีทักษะทางเทคโนโลยี ร้อยละ 83.7 รองลงมา คือ ความรู้ความเข้าใจในอาเซียน ร้อยละ 82.8 และทักษะทางภาษาร้อยละ 83.7 ซึ่งทั้งสามด้านมีคะแนนอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

Copyright© by Chiang Mai University

6.4สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุด อธิบายรายด้าน พบว่า สมรรถนะระดับสูงที่สุด ประกอบด้วย การบริการที่ดี จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะระดับสูง ประกอบด้วยได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน

6.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดำเนินการกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 พบว่า ปัจจัยดำเนินที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี

7. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

ผลการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

7.1<u>วัตถุประสงค์ข้อที่ 1</u> เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 ในแต่ละด้าน มีทั้งอยู่ในระดับสูงและระดับสูงที่สุด โดยในภาพรวมเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุดคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$= 4.26)) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.73) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลสมรรถนะหลักในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีการกระจายตัวสูงสมรรถนะที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สมรรถนะที่อยู่ในระดับสูงที่สุด ได้แก่ การบริการที่ดี จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม บริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการสั่งสมความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ตามลำดับ

Copyright by Mahidol University

สมรรถนะหลัก 5 ด้าน สามารถอธิบายตามลำดับได้ ดังนี้

1. สมรรถนะหลักด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่กล่าวว่า มุ่งนำอาเซียน ปกป้อง บริการ ประสานชุมชน สอดคล้องกับ สุภชัย ยาวะประภาษ (2548: 122)ที่กล่าวว่า สมรรถนะหลัก คือ สิ่งที่ทุกคนในองค์การต้องมีเพื่อจะทำให้องค์การสามารถดำเนินการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงานและโครงการต่าง ๆ ขององค์การ และยังสอดคล้องกับ ธาริณี อภัยโรจน์ (2553: 13)ที่กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ หรือคุณลักษณะที่เป็นหลัก ซึ่งทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีต่อการปฏิบัติงาน และเป็นไปเพื่อการสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์องค์กรที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2. สมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี ผลการศึกษาพบว่า พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอธิบายได้ว่า ภารกิจหลักของตำรวจท่องเที่ยว คือ งานบริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำต่าง ๆ รวมไปถึงอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในระดับปฏิบัติมีโอกาสน้อยที่จะได้เปลี่ยนไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อื่น ๆ จึงทำให้เกิดความคุ้นเคยในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับความช่วยเหลือ ตำรวจท่องเที่ยวมักเข้าถึงพื้นที่ได้เร็วและแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันถ่วงที จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการบริการที่ดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

3. สมรรถนะหลักด้านสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานวิชาชีพ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีความรู้และความสามารถในตำแหน่งหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอธิบายได้ว่า ลักษณะของการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวเป็นงานที่มุ่งเน้นการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการเป็นเจ้าหน้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีหน้าที่ในการปราบปราม จับกุม ผู้กระทำผิดตามกฎหมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ตนมีมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยในเชิงการบังคับใช้กฎหมายตามประมวลวิธีพิจารณาความอาญา อีกทั้งกองบังคับการ

Copyright by Mahidol University

ตำรวจท่องเที่ยว ยังมีโครงการฝึกอบรมอยู่เสมอ เช่น โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “เทคนิคการสืบสวนสมัยใหม่” ข้าราชการตำรวจสังกัด กองกำกับการ 1-6 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 120 นาย และโครงการ “Contact & Cover” (ที่มา: เอกสารรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ, กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว) จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

4. สมรรถนะหลักด้านจริยธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในการแสงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวตระหนักและให้ความสำคัญกับการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง และไม่ใช่หน้าที่ตนเองในการแสวงหาผลประโยชน์ และหากพิจารณาถึงภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่าภารกิจส่วนใหญ่นั้นเน้นไปที่งานบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นโอกาสที่จะใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบจึงมีน้อย นอกจากนี้กองบังคับตำรวจท่องเที่ยวยังมีการจัดกิจกรรม “พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณเพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน” (ที่มา: http://www.touristpolice.go.th/2014/12/517/,กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว) เพื่อเป็นการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม สอดคล้องกับ Blancero, Boroski and Dyer (1996, อ้างถึงใน พรชนก เกตุกัณฑร, 2551: 104) ที่กล่าวว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับองค์การ คือ การทำให้บุคลากรในองค์การมีจริยธรรมและความผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและควรที่จะมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานและยึดมั่นต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพอยู่เสมอ จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านจริยธรรมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

5. สมรรถนะหลักด้านทำงานเป็นทีม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยข้อคำถาม ท่านสามารถเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม เพราะการทำงานเป็นทีมช่วยให้เกิดความสมบูรณ์ของงานได้มากกว่า สำหรับงานของตำรวจท่องเที่ยวที่มีขอบเขตภาระงานที่ค่อนข้างกว้าง คือ ดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว บริการอำนวยความสะดวก ถาม-ตอบ แก้ปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์กรทุกภาคส่วน เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ตามพันธกิจ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าถ้าตำรวจท่องเที่ยวไม่มีการแบ่งภาระหน้าที่ออกไปตามภาคส่วนต่าง ๆ ย่อมทำให้การบริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในวงจำกัด ไม่ทั่วถึง ครอบคลุม นักท่องเที่ยวทุกพื้นที่จากการทบทวน

Copyright by Mahidol University

วรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้แบ่งออกเป็น 6 กองกำกับการ และ 1 กองอำนวยการ โดยแต่ละกองกำกับการจะมีพื้นที่รับผิดชอบแตกต่างกัน และจะมีการแบ่งงานภายในกองกำกับการอีกที โดยแบ่งเป็น สายตรวจ สายสืบสวนสอบสวน สายอำนวยการ โดยทุกฝ่ายต้องทำงานร่วมกัน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบายในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการที่จะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2558 จึงส่งผลให้ภาพรวมของสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด

7.2 <u>วัตถุประสงค์ข้อที่ 2</u> เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้พิเศษ ระยะเวลารับราชการ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1เมื่อพิจารณาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ที่มีช่วงอายุระยะระหว่าง 41 – 50 ปี เป็นช่วงอายุที่มีระดับสมรรถนะสูงสุด เมื่อเทียบกับช่วงอายุอื่น ๆ โดยจากผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเมื่อมีอายุมากขึ้น มีระดับวุฒิภาวะ มีประสบการณ์มากขึ้น ย่อมมีความเข้าใจในลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ดี (เตือนใจ พิทยาวัฒนชัย, 2548 อ้างถึงใน วิลาสีนี ชวลิตดำรง 2552: 76)<u>ระดับการศึกษา</u> พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา **(2553)** พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 <u>รายได้พิเศษ</u> พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีรายได้พิเศษในช่วง 25,001 บาทขึ้นไป มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้พิเศษในช่วง 20,001 – 25,000 บาท และในช่วงไม่เกิน 15,000 บาท สอดคล้องกับ สุมาลี แสงสว่าง (2550) ที่กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น <u>ระยะเวลารับราชการ</u> พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการในช่วง 21 – 30 ปี มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลารับราชการ 1 – 10 ปี สอดคล้องกับ วิลาสีนี ชวลิตดำรง (2552) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ <u>ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน</u> พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ

Copyright by Mahidol University

ท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งในช่วง 1 – 9 ปี มีระดับสมรรถนะหลักต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่งในช่วง 10 – 18 ปี, 19 – 27 ปี และ 28 – 36 ปี สอดคล้องกับ สกุลพร สังวรกาญจน์ (2529 อ้างถึงใน วิลาสีนี ชวลิตดำรง 2552: 77) ที่กล่าวว่า การที่พยาบาลวิชาชีพมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพมาก จะทำให้มีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจปัญหา มองปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบังคับการท่องเที่ยวมาก่อน จะมีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัดหน่วย ภ.จว. มาก่อน สอดคล้องกับ สกุลพร สังวรกาญจน์ (2529 อ้างถึงใน วิลาสีนี ชวลิตดำรง 2552: 77) ที่กล่าวว่า การที่พยาบาลวิชาชีพมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพมาก จะทำให้มีโอกาสเรียนรู้ ทำความเข้าใจปัญหา มองปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น ทำให้เกิดทักษะและเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรปัจจัยดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก ได้แก่ ทักษะทางภาษา และทักษะทางเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการทดสอบทักษะทางภาษา ในภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางภาษา ระดับสูงกว่าร้อยละ 70 มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางภาษาร้อยละ 40 – 69 แสดงให้เห็นว่าทักษะทางภาษามีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะที่สูงขึ้น เนื่องจากงานภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ การบริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารตรงความหมาย ในการถาม – ตอบ หรืออธิบายข้อมูลต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวได้ สามารถใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอาเซียนในการทำงานได้ รวมไปถึงสามารถแจ้งข้อกล่าวหากับนักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อพบการกระทำผิดกฎหมายได้ สรุปได้ว่าความสามารถทางภาษาในการติดต่อสื่อสารตรงความาหมาย ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อระดับสมรรถนะหลักในการทำงาน อีกทั้งยังส่งผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ (2557) ศึกษาการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว พบว่า นักศึกษาที่มีประสบการณ์เดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน มีระดับความพร้อมสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีประสบการณ์ในการเดินทางไปประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งในการเดินทางในการไปต่างประเทศทุกครั้ง การใช้ทักษะทางภาษาเป็นเรื่องที่หลีกเหลี่ยงไม่ได้

Copyright by Mahidol University

ผลการทดสอบทักษะทางเทคโนโลยี ในภาพรวมพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีทักษะทางเทคโนโลยี ระดับสูงกว่าร้อยละ 70 มีระดับสมรรถนะหลักสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ท่องเที่ยวที่มีทักษะทางเทคโนโลยีร้อยละ 40 – 69 แสดงให้เห็นว่า ทักษะทางเทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีสมรรถนะที่สูงขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาบทบาทในการทำงานมากขึ้น เช่น การสืบค้นข้อมูลต่างจากแหล่งต่าง ๆ การประชุมผ่านระบบ Video Conference ล้วนช่วยให้การทำงานเกิดความสะดวกสบายมากขึ้น ลดเวลา ขั้นตอนในการเดินทางลง รวมไปถึงการติดต่อข้อมูลข่าวสารจากต่างประเทศในการรู้เท่าทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับ นนทิกร กาญจนจิตรา (2554) ที่กล่าวว่า ข้าราชการความเป็นกลุ่มคนแรก ๆ ที่ควรมีความระหนักรู้ว่าผลกระทบจาการที่เข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีอะไรบ้างที่กระทบต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ ดังนั้นทักษะทางเทคโนโลยีจึงมีความจำเป็นและส่งผลต่อภาพรวมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

7.3 <u>วัตถุประสงค์ข้อที่</u> 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะ

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาษาและวัฒนธรรม ด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติม และด้านสวัสดิการซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

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

ด้านการฝึกอบรมศึกษาข้อมูลด้านอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบ่อยในประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อปรับปรุงใช้ในเขตรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จัดอบรมเกี่ยวกับกฎระบบราชการ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่บังคับใช้กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสอดคล้องกับ สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ด้านวิธีการพัฒนา ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรม (เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน) รองลงมาคือ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ และใน

Copyright by Mahidol University

ส่วนของเนื้อหาการพัฒนา ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เทคนิคการสืบสวนคดีอาชญากรรมที่เกิดกับนักท่องเที่ยว และทักษะในการติดต่อประสานงาน

ด้านสวัสดิการจัดเพิ่มกำลังพลให้เหมาะสมเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นในแต่ละพื้นที่ และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน สอดคล้องกับ สมชาย สรรประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุด ได้แก่ ด้านงบประมาณ รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการ และด้านครุภัณฑ์สถานที่

8. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

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

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

1. จากการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยวจึงควรให้การส่งเสริมในด้านการลำดับความเชี่ยวชาญในวิชาชีพตำรวจที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรมและควรมีแนวทางการพัฒนาวิชาชีพตำรวจ เช่น วิทยาการตำรวจ ความรู้ด้านกฎหมาย สิทธิมนุษยชนความรู้เกี่ยวกับอาเซียนเชิงลึก

Copyright by Mahidol University

2. จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านอายุเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีอายุในช่วง 41 – 50 ปี มีระดับสมรรถนะสูงที่สุด ดังนั้นการส่งเสริมเพิ่มเติมเต็มศักยภาพในการทำงานจึงควรมีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่อายุยังน้อย คือ ในช่วง 20 – 30 ปีและ 31 – 40 ปี ที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการซึ่งมีโอกาสน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระดับนโยบาย ในการส่งไปอบรม/ดูงานอีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่อายุยังน้อยมีจิตใจเปิดรับต่อการเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ มากกว่า

3. จากการศึกษาพบว่า มีเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วน ร้อยละ 24 ซึ่งคิดเป็นเกือบหนึ่งในสี่ของจำนวนทั้งหมดมีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ดังนั้นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวควรมีการสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจกลุ่มนี้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนตามนโยบายบริหารราชการตำรวจแห่งชาติ และ 4 ยุทธศาสตร์ 10 ภารกิจ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว โดยศึกษาแบบเจาะจงเฉพาะกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 6 เท่านั้น เนื่องจากเป็นจำกัดของการวิจัยตามกรอบการศึกษาสำนักงานตำรวจหรือผู้สนใจควรทำการศึกษากองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวทั้งหมด 6 กองกำกับการ เพื่อทำให้ทราบถึงของระดับสมรรถนะหลักโดยรวมทั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพรวมสมรรถนะหลักชัดเจนมากขึ้นหรืออาจศึกษาสมรรถนะหลักในหน่วยอื่น ๆ ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาสมรรถนะหลักเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อหาข้อเด่น ข้อด้อย และเพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในพัฒนาสมรรถนะหลักของกองบังคับการท่องเที่ยวต่อไป

3. ออกแบบการวิจัยให้มีเนื้อหาสาระครบถ้วนของประชาคมอาเซียนทั้ง 3 มิติ

4. ควรมีการศึกษาในส่วนของทัศนคติของนักท่องเที่ยวผู้มารับบริการ ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพราะงานของตำรวจท่องเที่ยวเน้นที่การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเป็นหลัก สมรรถนะหลักควรได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุด

Copyright by Mahidol University

CORE COMPETENCY FOR PREPARATION ON ASIAN ECONOMIC COMMUNITY OF TOURIST POLICE DIVISION

KRISADA LERTSATITPIROTE 5236897 SHCJ/M

M. A. (CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ATCHARAPAN JARASWATANA, M.A. (CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE), TANANSAK BORWORNNUNTAKUL, Ph.D. (CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE) SOMSAK AMORNSIRIPONG, Ph.D. (SOCIAL ADMINISTRATION)

EXTENDED SUMMARY

1. Introduction

Association of Southeast Asian Nations: ASEAN was founded by The Bangkok Declaration signed by Ministry of Foreign Affairs of five member countries consisting of Indonesia, Malaysia, The Philippines, Singapore, and Thailand on 8th August 1967. Later, Brunei, Vietnam, Laos, Myanmar, and Cambodia joined membership of ASEAN, making ASEAN have 10 member countries.

In the ASEAN Leaders Summit organized at Bali Island, Indonesia, there was signature in Declaration of ASEAN Concord II or Bali Concord II to proclaim establishment of ASEAN Community within 2020 consisting of three core pillars: ASEAN Political and Security Community (APSC), ASEAN Economic Community (AEC), and ASEAN Socio-Cultural Community (ASCC). Later, ASEAN country leaders approved acceleration in combination as ASEAN Community within 2015.

In 2015, Thailand will enter ASEAN Community through three core pillars consisting of ASEAN Political-Security Community (APSC), ASEAN Economic Community (AEC), and ASEAN Socio-Cultural Community (ASCC) by

Copyright© by Mahidol University

starting from ASEAN Economic Community (AEC). Every organization has to, therefore, adjust itself to changes, especially, police organizations which have to adjust themselves to bring about readiness to perform duties. Police organizations which have to mainly contact with foreigners consist of Immigration Office, Tourist Police Division, and Foreign Affairs Division. As it is necessary for the organizations to adjust themselves to be ready to enter ASEAN, there should be measures or guidelines of developing staffs or police officers to enable organizational staffs to have knowledge and capability and be prepared to respond to organizational missions. A tool for personnel management considerably used in the present time is competency. When the term "competency" was mentioned, Professor David Mackellan, a psychologist of Harward University was mainly mentioned. His article "Testing for competence rather than for intelligence" reflected that people's efficient work depended on competency which was an indicator of work success (Thitiphan Phitchayathadaphong, 2006). At present, the concept of competency is an important tool used as guidelines of developing organizational staffs to have knowledge and capability to bring about organizational success.

The researcher was interested to study the core competencies of police officers of Tourist Police Division to prepare readiness to enter ASEAN due to the following reasons: Tourist Police Division has more roles and missions than Immigration Office and Foreign Affairs Division both on provision of services to tourists and crime suppression. And the researcher adjusted the concept of competency of Office of the Civil Service Commission used for civil servants by focusing on the study of the level of the core competencies of police officers of Tourist Police Division. This researcher studied tourist police of the organization. Tourist police are considered as human capital which is organizational heart. Any organizations have human capital with quality and attributes suitable for organizational competency, they are able to achieve success (Tharinee Aphairoj, 2010).

Copyright by Mahidol University

2. 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.

Copyright by Mahidol University

3. Research objectives

3.1 To study the level of the core competencies of tourist police of Tourist Police Division.

3.2 To study factors correlating with the core competencies of tourist police of Tourist Police Division.

3.3 To propose guidelines of preparing readiness of tourist police to enter ASEAN Economic Community according to the core competencies

4. Scope of research

As for scope of areas of the research on The Core Competencies of Tourist Police of Tourist Police Division to Prepare Readiness to Enter ASEAN Economic Community, the case study of this research determined by the researcher was tourist police in Bangkok and Suvarnabhumi Airport. Populations for this research were 233 tourist police of Division 1 and Division 6 (as of 8th July 2014) so that the researcher was able to get the complete data. The researcher used purposive sampling method to collect all samples from research populations. As for scope of contents, the researcher focused on the study of five core competencies consisting of achievement motivation, good services, accumulation of professional expertise, ethics, and teamwork derived from competency model for development of Thai civil servants of Office of the Civil Service Commission. As for scope of duration, the researcher collected data during 1st May 2014 – 30th January 2015.

5. Research method

This was the quantitative research. Data were collected using the questionnaires created by revision of documents, textbooks, and researches. The questionnaires consisted of four parts as follows

Part 1 was the questionnaires on personal data consisting of variables on gender, age, educaton, additional incomes, working period, current position, period of

Copyright by Mahidol University

taking the current position, previous organization before current work, and language capability. There were nine close-ended and open-ended questions.

Part 2 was the questionnaires on implementation factors consisting of knowledge and understanding of ASEAN Community, language skill, and technological skill. There were 30 close-ended questions with two choices. The questionnaire reliability was 0.91.

Part 3 was the questionnaires on five core competencies consisting of achievement motivation, good services, accumulation of professional expertise, ethics, and teamwork. The researcher adjusted the questions from the core competencies of Office of the Civil Service Commission. The close-ended questions had five choices as follows: 1) You most considerably complied with that message (81-100%). 2) You considerably complied with that message (61-80%). 3) You occasionally complied with that message (41-60%). 4) You slightly complied with that message (21-40%). 5) You most slightly complied with that message (0-20%). There were 40 questions with the reliability of 0.98.

Part 4 was recommendations which were open-ended questions allowing respondents to express opinions about preparation of readiness of independent organizations to enter ASEAN. The important recommendation was guidelines of preparing readiness of police tourists to enter ASEAN Economic Community.

As for data collection, the researcher asked for a letter of The Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University to ask permission from Tourist Police Commander to collect data. The researcher collected data with a coworker graduating with bachelor degree with understanding and experience on research process and data collection. The researcher clearly explained each question to the co-worker. 233 questionnaires were completely returned to the researcher and the co-worker (100%).

As for data analysis, the researcher used SPSS for statistical analysis. 1) Statistics used were percentage, mean, and standard deviation. 2) The researcher tested relationship between an independent variable (nominal scale) and a dependent variable (interval scale) by One-way ANOVA and t-test. 3) The researcher tested relationship between an independent variable (interval scale) and a dependent variable (interval

Copyright by Mahidol University

scale) by One-way ANOVA and f-test. 4) The researcher used Scheffe's method to test paired difference mean. 5) The researcher determined statistical significance for analysis at the level of 0.05.

6. Research results

6.1 The answer to two research objectives. As for the first objective, the researcher found that tourist police of Division 1 and Division 6 had the highest core competencies with the mean ($\bar{x}$ = 4.26) and standard deviation (S.D. = 0.73). As for the second objective, the researcher found that factors which correlated with the core competencies of tourist police of Division 1 and Division 6 according to two research hypotheses were as follows: 1) Different personal factors of tourist police affected different core competencies. 2) Different implementation factors of tourist police affected different core competencies. The research results showed that different personal factors significantly affecting different levels of the core competencies at the level of .05 were age, education, additional incomes, working period, period of taking the current position, and the previous organization before current work. Different implementation factors significantly affecting different levels of the core competencies at the level of 0.05 were language skill and technological skill. These were consistent with the hypotheses of two objectives.

6.2 As for general characteristics of the sample group, the researcher found that 82.4% of 233 tourist police of Division 1 and Division 6 were male. 48.9% of the sample group were 41 – 50 years old. 65.7% of the sample group graduated with bachelor degree. 34.3% of the sample group received additional incomes of 20,001 – 25,000 baht. Average working period of the sample group was 20.23 years. Working period of 42.1% of the sample group was 11 – 20 years. 75.1% of the sample group were non-commissioned police officers. Period of taking the current position of 53.6% of the sample group was 1 - 9 years. 50.6% of the sample group used to work in the tourism organization. 67.0% of the sample group had capability in English.

Copyright by Mahidol University

6.3 As for implementation factors of tourist police of Division 1 and Division 6, the researcher found that three implementation factors of tourist police at a high level consisted of technological skill by 83.7%, knowledge and understanding of ASEAN by 82.8%, and language skill by 83.7%. These three factors had considerable scores.

6.4 Tourist police of Division 1 and Division 6 had the highest core competencies. The highest competencies consisted of good services, ethics, and teamwork. The high competencies consisted of achievement motivation and accumulation of professional expertise.

6.5 As for relationship between personal factors and the core competencies of tourist police of Division 1 and Division 6, the researcher found that different personal factors significantly affecting different levels of the core competencies at the level of 0.05 consisted of age, education, additional incomes, working period, period of taking the current position, and previous organization before current work.

6.6 As for relationship between implementation factors and the core competencies of tourist police of Division 1 and Division 6, the researcher found that different implementation factors significantly affecting different levels of the core competencies at the level of 0.05 were language skill and technological skill.

7. Discussion of the research results

The above research results could be used for discussing the results according to research objectives and hypotheses as follows:

7.1 Objective 1: To study the level of the core competencies of tourist police of Tourist Police Division

The research results showed that tourist police of Division 1 and Division 6 had the core competencies at a high level and the highest level. Tourist police had the highest core competencies with the mean ($\bar{x}$ = 4.26) and standard deviation (S.D. = 0.73). This indicated that data on the core competencies of tourist police considerably distributed. High competencies consisted of achievement motivation and accumulation of professtional expertise. The highest competencies consisted of good

Copyright by Mahidol University

services, ethics, and teamwork. After considering each aspect, the researcher found that ethics had the highest mean, followed by teamwork, good services, achivement motivation, and accumulation of professional expertise, respectively.

Five core competencies could be explained as follows:

1) The research results showed that tourist police of Division 1 and Division 6 had high competency on achievement motivation. After considering each article, the researcher found that the issue on giving importance to duties to bring about achievement of organizational missions and goals had the highest mean. This indicated that tourist police were aware and gave importance to their duties to bring about achievement of organizational goals and vision of Tourist Police Division. This was consistent with Supphachai Yawapraphart (2005: 122) saying that core competencies are what everybody in the organizationa should have to enable the organization to successfully work according to organizational vision, mission, goals, plans, and projects. And it was consistent with Tharinee Aphairoj (2010:13) saying that competency means skill, knowledge, or core characteristics which everybody in the organization should have to encourage the organization to achieve its goals, missions, and vision, making the competency on achievement motivation have the highest mean.

2) The research results showed that tourist police of Division 1 and Division 6 had the highest competency on good services. After considering each article, the researcher found that the issue on friendly provision of the services to tourists had the highest mean. This indicated that main missions of tourist police were services, giving the information and advices, and provision of convenience to tourists. As most of tourist police in the operation level had few opportunities to work in other areas, they were well familiar with their responsible areas. When tourists wanted assistance, tourist police were able to quickly access the area and immediately solve the problems, making the competency on good services have the highest mean.

3. The research results showed that tourist police of Division 1 and Division 6 had high competency on accumulation of professional expertise. After considering each article, the researcher found that the issue on having good knowledge and capability in duties had the highest mean. This indicated that work characteristics

Copyright by Mahidol University

of tourist police focused on provision of services and convenience to tourists. According to Code of Criminal Procedure, tourist police had to legally suppress and arrest the culprits. As most of tourist police were in the operation level, they were able to use their knowledge and capability in their work. Moreover, Tourist Police Division always organized the training projects such as "Modern Investigation Techniques" Workshop for 120 police officers of Division 1 - 6 and "Contact & Cover" Project (Source: Performance Report according to work certification, Tourist Police Division), making the competency on accumulation of professional expertise have the highest mean.

4. The research results showed that tourist police of Division 1 and Division 6 had the highest competency on ethics. After considering each article, the researcher found that the issue on no use of authority to seek benefits for themselves had the highest mean. This indicated that tourist police were aware and gave importance to work with honesty without seeking benefits for themselves. As for missions of tourist police, the researcher found that most of missions focused on services and provision of convenience to toursists. So, tourist police had few opportunities to use authority to seek benefits. Moreover, Tourist Police Division organized the activity of oath taking ceremony to be good civil servants and power of the kingdom (Source: http://touristpolice.go.th/2014/12/517), Tourist Police Division) to instil ethics of tourist police and related officers to work honestly and fairly. This was consistent with Blancero, Boroski, and Dyer (1996, cited in Pornchanok Gateganthorn, 2008: 104) saying that the competency necessary for the organization was that staffs were developed to be ethical, responsible, and enthusiastic to efficiently work, making the competency on ethics have the highest mean.

5. The research results showed that tourist police of Division 1 and Division 6 had the highest competency on teamwork. After considering each article, the researcher found that every article was at the highest level. The question stipulating that "you are able to be a good leader and a good follower" had the highest mean. This indicated that most of tourist police were aware of importance of teamwork because teamwork could bring about more complete work. Work of tourist police with wide scope of mission was to protect tourists' safety, provide various

Copyright by Mahidol University

convenience, solve various problems, and create good cooperation between the organization of every sector to most efficiently protect tourists' benefits. According to the abovementioned missions, if tourist police did not perform duties in various sectors, they could not provide services to tourists in every area. According to literature review, the researcher found that Tourist Police Division, Royal Thai Police consists of six divisions and a directing division. Responsible areas of each division are different. Work divided by the division consists of patrol work, investigation work, and directing work. Operation officers and policy officers have to work together to achieve the organization vision on the entry into ASEAN Economic Community within 2015, making the competency on teamwork have the highest mean.

7.2 Objective 2: To study factors correlating with the core competencies of tourist police of Tourist Police Division.

The research results showed that the variables on personal factors significantly correlating with the core competencies at the level of 0.05 were age, education, additional incomes, working period, period of taking the current position, and the previous organization before current work. This was consistent with the first hypothesis. The researcher found that tourist police aged 41-50 had the highest competencies. This indicated that older tourist police with more experience could well understand characteristics of working environment (Tuanjai Phitthayawatthanachai, 2005 cited in Wilasinee Chaowalitdamrong 2009:76). As for education, the researcher found that tourist police graduating higher than bachelor degree had higher core competencies than tourist police graduating lower than the bachelor degree. This was consistent with the research of Pornpan Itsarangkoon Na Ayutthaya (2010) finding that education significantly and differently affected the core competency on working at the level of 0.05. As for additional incomes, the researcher found that tourist police with additional incomes over 25,001 baht had higher core competencies than tourist police with additional incomes of 20,001 – 25,000 baht and additional incomes not over 15,000 baht. This was consistent with Sumalee Saengsawang (2007) saying that enough remunerations enabled staffs to feel satisfied and have encouragement to work, bringing about more efficient work. As for working period, the researcher found that tourist police with working period of 21-30 years had higher core competencies than

Copyright by Mahidol University

tourist police with working period of 1-10 years. This was consistent with Wilasinee Chaowalitdamrong (2009) who did a research on The Competencies of Operation Professional Nurses of Hospitals under Responsibility of Medical Department, Bangkok. The research results showed that working period as professional nurses positively correlated with the competencies of operation professional nurses at a low level. As for period of taking the current position, the researcher found that tourist police with period of taking the current position for 1-9 years had lower core competencies than tourist police with the period of taking the current position during 10-18 years, 19-27 years, and 28-36 years. This was consistent with Sakunporn Sangwornkarn (1986, cited in Wilasenee Chaowalitdamrong 2009:77) saying that professional nurses with considerable working period had opportunities to learn and more clearly and correctly understood problems, bringing about skill and good attitudes toward work. As for the previous organization before current work, the researcher found that tourist police who used to be under responsibility of Tourist Police Division had higher core competencies than tourist police who used to be under responsibility of Provincial Police Organization. This was consistent with Sakunporn Sangwornkarn (1986, cited in Wilasinee Chaowalitdamrong 2009:77) saying that professional nurses with considerable working period had opportunities to learn and more clearly and correctly understood the problems, bringing about skill and good attitudes toward work.

The variables on implementation factors significantly correlating with the core competencies at the level of 0.05 were language skill and technological skill. This was consistent with the second hypothesis.

The results of testing language skill showed that tourist police with language skill over 70% had higher competencies than tourist police with language skill by 40-69%. This indicated that language skill enabled tourist police to have higher competencies. Most of the missions of tourist police were to provide convenience to tourists. If tourist police had capability to efficiently communicate with tourist, were able to use English or ASEAN languages in their work, and could report accusation of foreign tourists when finding illegal action, this could be concluded that capability to efficiently communicate enabled tourist police to be

Copyright by Mahidol University

confident to work, afffected the level of the core competencies on working, and affected readiness to enter ASEAN Economic Community. This was consistent with Somsak Amornsiriphong (2014) who did a research on Perception of Cooperation and Readiness of Students of the Faculty of Social Sciences, Laos National University to Enter ASEAN Community. The research results showed that students who used to travel to ASEAN countries had more readiness than students who did not use to travel to ASEAN countries because language skill had to be used when travelling to foreign countries every time.

The results of testing technological skill showed that tourist police with technological skill over 70% had higher competencies than tourist police with technological skill by 40-69%. This indicated that technological skill enabled tourist police to have higher competencies because technology currently plays more roles in working such as retrieving data from various sources and video conference bringing about easier work and reduction in time and steps of working and being able to ask for the information from abroad to keep up with the changing situation. This was consistent with Nonthikorn Karnjanajittra (2011) saying that civil servants should be aware of the impacts of the entry into ASEAN Community on country's social condition, economy, culture, and security. Technological skill was, therefore, necessary and affected more efficient operation of tourist police, affecting the core competency on working and readiness to enter ASEAN Economic Community.

7.3 The third objective: To propose guidelines of preparing readiness to enter ASEAN Economic Community according to the core competencies.

The researcher concluded the research results into three aspects consisting of language and culture, additional training, and welfare which could be explained as follows:

Language and culture: Language skill of ASEAN member countries and English should be promoted in case of the entry into ASEAN Economic Community. Learning of culture of various countries should be promoted to enable tourist police to understand neighboring countries and work more easily. This was consistent with Somchai Sanprasert (2009) who did a research on Human Resources Development Strategy of Tourist Police Division, Royal Thai Police. The research

Copyright by Mahidol University

results showed that the development contents most considerably needed were English. And it was consistent with National Policy on Police Administration on preparation of readiness of police officers to enter ASEAN Community stipulating that police leaders at all levels had to have knowledge and skill on English and local languages and there should be English test of accredited institutes.

Training: The information on crimes frequently occurring in ASEAN member countries should be studied and adjusted for use in the responsible areas of tourist police. There should be the training in public sector system and legal provisions enforced with ASEAN Economic Community. This was consistent with Somchai Sanprasert (2009) who did a research on Human Resources Development Strategy of Tourist Police Division, The Royal Thai Police. The research results showed that the development method most considerably needed was the training, followed by study tour and further study. Development contents consisted of protection of tourists' safety, techniques of investigating crime cases occurring to tourists, and coordination skill.

Welfare: There should be more staffs to sufficiently provide the services to increasing tourists in each area. Remunerations should be adjusted to the cost of living of ASEAN member countries. This was consistent with Somchai Sanprasert (2009) who did a research on Human Resources Development Strategy of Tourist Police Division, the Royal Thai Police. The research results showed that human resources development problems of Tourist Police Division were at a moderate level. The highest mean of the problem was budget, followed by human resources, management, and durable articles.

8. Research recommendations

Policy recommendations

1. The research results showed that tourist police had very high competencies with specific characteristics beneficial to current duties. Tourist Police Division should, therefore, consider use of other competencies to create necessary core

Copyright by Mahidol University

competencies to respond to the world changes such as characteristics of ASEAN people, human right covering gender, condition, ASEAN skill on language communication of ASEAN member countries, besides English. Tourist Police Division should add the abovementioned information in five core competencies of Office of the Civil Service Commission consisting of achievement motivation, good services, accumulation of professional expertise, ethics, and teamwork.

Action recommendations

1. The research results showed that the core competency on accumulation of professional expertise had the lowest mean. Tourist Police Division should, therefore, promote professional expertise sequence because this is the origin of justice process. And there should be guidelines of developing police profession such as forensic science, knowledge of human right law, in-depth knowledge of ASEAN.

2. According to the research results, as for the variable on age, tourist police aged 41-50 had the highest competencies. To increase working potential, Tourist Police Division should support tourist police who are 20-30 years old and 31-40 years old, work in the operation level, and have less opportunities than operation officers on policy by sending these staffs to receive the training because these staffs are more enthusiastic to learn new knowledge.

3. The research results showed that 24% of tourist police were educated lower than the bachelor degree. Tourist Police Division should, therefore, support these police to continue their study in the higher level. Tourist Police Division should increasingly organize the training in the issue on preparation of readiness to enter ASEAN Community according to National Policy on Police Administration and four strategies and 10 missions of the Royal Thai Police.

Recommendations for future research

1. This research studied Tourist Police Division. The researcher specifically studied Division 1 and Division 6 because it was limitation of the research according to study framework. The Royal Thai Police or the interested should do a research on six Tourist Police Divisions to know the level of the core competencies of

Copyright by Mahidol University

Tourist Police Division and more clearly see the core competencies or they may study the core competencies of other organizations.

2. There should be the study the core competencies compared to other organizations of the Royal Thai Police to find strength and weaknesses and use the results as guidelines of developing the core competencies of Tourist Police Division.

3. The research should be designed to have complete contents of ASEAN Community in three dimensions.

4. There should be the study of tourists' attitudes on satisfaction level because tourist police's work focuses on provision of convenience to tourists. The core competencies should be always improved to make tourists most satisfied.

Copyright by Mahidol University

บรรณานุกรม

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.

กระทรวงยุติธรรม, คณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ. (2550). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับตำรวจต่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พุทธศาสนาแห่งชาติ.

จิรประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก Competency กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซนเตอร์.

ธาริณี อภัยโรจน์ (2553). การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

นรีนุช ชัยวิฑูรย์. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท โตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิยาลัยรามคำแหง.

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ. 2551

พรชนก เกตุกัณฑร. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมรรถนะหลักของเทศบาลนครนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

แพรภัทร ยอดแก้ว. (2555). คุณลักษณะพลเมืองอาเซียน. เอกสารประกอบการสอน รหัสวิชา 2000111 วิชาอาเซียนศึกษา (ASEAN Studies). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

Copyright by Mahidol University

วิริยาภรณ์ เปรมโพธิ์. (2547). ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิลาสินี ชวลิตดำรง. (2552). สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, สำนักงานก.พ. (2554) การเตรียมความพร้อมข้าราชการไทยสู่ประชาคมอาเซียน : มิติใหม่ที่ท้าทาย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เทพเพ็ญวานิสย์.

สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์. (2554). ประชาคมอาเซียน 2558: อนาคตและการปรับกระบวนทัศน์ประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ : พี.เอ.4 ลีฟวิ่ง.

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2553). ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558. กรุงเทพมหานคร: บางกอกบล๊อก.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.

สมชาย สรรประเสริฐ. (2552). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐ-ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์. (2556). การศึกษาการรับรู้ความร่วมมือและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษาสาขาเวชระเบียน คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

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

Copyright by Mahidol University

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

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

ภาษาอังกฤษ

Boyatizis, 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 Superiors 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. เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf (วันที่ค้นข้อมูล: 2 เมษายน 2556)

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

ทศพนธ์ นรทัศน์. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙) กับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://thaingo.org/web/2011/06/21/แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสัง/#_ftn1 (วันที่ค้นข้อมูล: 2 เมษายน 2556)

เทื้อน ทองแก้ว. (2550). สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.competency.mju.ac.th/knowledge.php (วันที่ค้นข้อมูล: 2 เมษายน 2556)

Copyright by Mahidol University

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)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ. (2555). การเตรียมความพร้อมของประเทศไทยสู่ประชาคมอาเซียน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จากhttp://www.nic.go.th/gsic/uploadfile/ASEAN-Community.pdf (วันที่ค้นข้อมูล: 2 เมษายน 2556)

สุรศักดิ์ ปาเฮ (2555) COMPUTER LITERACY: ความสามารถในการใช้แท็บเล็ตเพื่อการเรียนรู้. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จากhttp://www.addkutec3.com/wp-content/uploads/2012/08/COMPUTER-LITERACY.pdf (วันที่ค้นข้อมูล 14 สิงหาคม 2557)

อธิพงศ์ ฤทธิชัย. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213 (วันที่ค้นข้อมูล: 2 เมษายน 2556)

Copyright by Mahidol University



ภาคผนวก

Copyright by Mahidol University

ภาคผนวก ก
จริยธรรมการวิจัยในคน

COA.No.	2014/268.3009

Documentary Proof of The Committee for Research Ethics (Social Sciences)

Title of Project:	Police Competency of Tourist Police Division for Asian Economic Community
Principal Investigator:	Mr. Krisada Lertsatitpirote
Name of Institution:	Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University
Approval includes:	1) MU-SSIRB Submission form version received date 23 September 2014 2) Participant Information sheet version date 27 August 2014 3) Informed Consent form version date 27 August 2014 4) Questionnaire received date 23 September 2014

The Committee for Research Ethics (Social Sciences) is in full compliance with International Guidelines of Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Date of Approval:	30 September 2014
Date of Expiration:	29 September 2015

Signature of Chairman:.....
(Emeritus Professor Santhat Sermsri)

Signature of Head of the Institute:.....
(Assoc.Prof.Dr.Wariya Chinwanno)
Dean of Faculty of Social Sciences and Humanities

Office of The Committee for Research Ethics (Social Sciences), Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University
Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon District, Nakhon Pathom 73170. Tel.(662) 441 9180 Fax.(662) 441 9181

Copyright© by Mahidol University

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
๒๕/๒๕ ถ.พุทธมณฑลสาย ๔ ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐๒-๘๐๐-๒๘๔๐-๗๘ ต่อ ๑๐๐๐
โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๙๗๓๘

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๑๒/ ๗๔๓๕
วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๗
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

เรียน ผู้บังคับการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

ด้วย นายกฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน" โดยมี รองศาสตราจารย์อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการ ๑ และกองกำกับการ ๖ โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในวันที่ ๒๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๗ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการดังกล่าวด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ
ปฏิบัติงานแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ติดต่อนักศึกษา นายกฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์ โทรศัพท์ ๐๘๒ - ๕๘๕ - ๕๕๔๔

Copyright by Mahidol University

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายกฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาอาชญาวิทยาและบริหารงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลังดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง “ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” เพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ในหลักสูตรสาขาอาชญาวิทยาและและบริหารงานยุติธรรม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้มาผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อคำถาม เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์อย่างครบถ้วน และนำข้อมูลที่ได้เสนอเป็นแนวทางในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามหลักสมรรถนะแก่หน่วยงานของท่านต่อไป

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

กฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์

ผู้วิจัย

Copyright by Mahidol University

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย □ ลงใน ☐หน้าตัวเลือกที่ต้องการและกรุณากรอกรายละเอียดลงในช่องว่าง

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 ปัจจุบันท่านอายุ..... ปี..... เดือน

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ ปวช. ☐ มัธยมศึกษา/ ปวช.
☐ ปวส. / อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

1.4 รายได้พิเศษ (รายได้ที่นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ)

☐ 5,000 – 10,000 ☐ 10,001 – 15,000
☐ 15,001 – 20,000 ☐ 20,001 – 25,000
☐ 25,001 – 30,000 ☐ 30,001 ขึ้นไป

1.5 ระยะเวลารับราชการ ..... ปี..... เดือน

1.6 ตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน .....

1.7 ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน..... ปี..... เดือน

1.8 หน่วยงานที่สังกัดก่อนปฏิบัติงานปัจจุบัน .....

1.9 ความสามารถทางด้านภาษาของท่าน

☐ ภาษาอังกฤษ ☐ ภาษาเวียดนาม ☐ภาษาเขมร
☐ภาษาพม่า ☐ ภาษาลาว ☐ ภาษามลายู
☐ ภาษาอินโดนีเซีย (บาฮาซา) ☐ ภาษาตากาล็อก

Copyright by Mahidol University

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบโดยทำเครื่องหมาย □ ลงในช่องว่าง

ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1.	**<u>ความรู้ความเข้าใจในประชาคมอาเซียน</u>** ท่านทราบคำว่า ASEAN ย่อมาจาก Association of Southeast Asian Nations		
2.	ท่านทราบว่าอาเซียนเริ่มก่อตั้งครั้งแรกประกอบด้วยสมาชิก 5 ประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย		
3.	ท่านทราบว่าอาเซียนปัจจุบันประกอบด้วยชาติสมาชิก 10 ประเทศ		
4.	ท่านทราบว่า ติมอร์-เลสเต เป็นสมาชิกลำดับที่ 10 ของอาเซียน		
5.	ท่านทราบว่าประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (APSC) ประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) และประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASCC)		
6.	ท่านทราบว่าภาษาราชการของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ		
7.	ท่านทราบว่า คำขวัญอาเซียน คือ หนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งเอกลักษณ์ หนึ่งประชาคม		
8.	ท่านทราบว่าวันอาเซียนคือวันใด		
9.	ท่านทราบว่าสำนักงานใหญ่ของอาเซียนตั้งอยู่ที่ประเทศใด		
10.	ท่านทราบว่ากฎบัตรอาเซียน คือ กฎหมายสูงสุดของอาเซียน		
11.	**<u>ทักษะทางภาษา</u>** ท่านมีความสามารถทางภาษาในการติดต่อสื่อสารตรงความหมายทั้งการฟังและพูดในระดับดี อย่างน้อย 2 ภาษา		

Copyright by Mahidol University

ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
12.	ท่านมีความสามารถทางภาษาในการติดต่อสื่อสารตรงความหมายทั้งการฟังและพูดในระดับดี อย่างน้อย 3 ภาษา		
13.	ท่านสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานได้		
14.	ท่านสามารถใช้ภาษาอาเซียนในการทำงานได้		
15.	ท่านสามารถบอก/อธิบาย ทิศทางแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้		
16.	ท่านสามารถตอบคำถามแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้		
17.	ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติได้		
18.	ท่านสามารถพิมพ์เอกสารต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษได้		
19.	ท่านสามารถอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษได้		
20.	ท่านสามารถแจ้งข้อกล่าวหากับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ เมื่อพบการกระทำที่ผิดกฎหมาย		
21.	**<u>ทักษะทางเทคโนโลยี</u>** ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารได้		
22.	ท่านสามารถใช้สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ในการติดต่อสื่อสารได้		
23.	ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปได้ (Word, Power Point, Excel)		
24.	ท่านสามารถจัดการไฟล์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น จัดเก็บ คัดลอก ลบออก		
25.	ท่านสามารถรับ-ส่ง e-mail ได้		
26.	ท่านสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้โดยการสืบค้นผ่านอินเตอร์เน็ต		
27.	ท่านมีการประชุมผ่านระบบ Video conference (Skype)		
28.	ท่านสามารถดาวโหลด application มาใช้งานได้		
29.	ท่านสามารถติดต่อประสานงานผ่าน Application ต่าง ๆ ได้ (Line, Whatsapp, wechat)		
30.	ท่านสามารถลบ Application ที่ท่านไม่ต้องการได้		

Copyright by Mahidol University

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบโดยทำเครื่องหมาย □ ลงในช่องว่าง

เกณฑ์ในการพิจารณาคำตอบมีดังนี้

1 หมายถึง ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อยที่สุด/ปฏิบัติ 0-20% ของการทำงานโดยรวม

2 หมายถึง ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นน้อย/ปฏิบัติ 21-40% ของการทำงานโดยรวม

3 หมายถึง ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง/ปฏิบัติ 41-60% ของการทำงานโดยรวม

4 หมายถึง ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมาก/ปฏิบัติ 61-80% ของการทำงานโดยรวม

5หมายถึง ท่านปฏิบัติตามข้อความนั้นมากที่สุด/ปฏิบัติ 81-100% ของการทำงานโดยรวม

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		1	2	3	4	5
1.	**<u>การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)</u>** ท่านพยายามปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง					
2.	ท่านมีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา					
3.	ท่านมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน					
4.	ท่านมีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ					
5.	ท่านให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานเสมอ					
6.	ท่านมีการทดลองวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่คาดว่าจะทำให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นมากกว่าการทำงานแบบเดิม					
7.	ท่านพัฒนาขั้นตอนวิธีการทำงานใหม ๆ ที่ไม่มีใครเคยทำมาก่อน					
8.	ท่านกำหนดเป้าหมายการทำงานที่สูงขึ้นและท้าท้ายเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด					
9.	**<u>บริการที่ดี(Service Mind)</u>** ท่านให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างสุภาพและเป็นมิตร					
10.	ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่นักท่องเที่ยวได้					

Copyright by Mahidol University

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		1	2	3	4	5
11.	ท่านแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่					
12.	ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว					
13.	ท่านมีระบบการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวผู้มาขอรับบริการ					
14.	ท่านให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาและความพยายามอย่างมาก					
15.	ท่านมีการสอบถามความต้องการหรือความจำเป็นของนักท่องเที่ยวก่อนที่จะให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือ					
16.	ท่านให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว					
17.	**<u>การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)</u>** ท่านมีการศึกษาหาความรู้ใหม ๆ เพื่อการพัฒนาในสายงานของตนอยู่เสมอ					
18.	ท่านมีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
19.	ท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
20.	ท่านติดตามเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสายงานของท่านอย่างต่อเนื่อง					
21.	ท่านมีความรู้และความสามารถในตำแหน่งหน้าที่เป็นอย่างดี					
22.	ท่านนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมใช้ในการปฏิบัติงาน					
23.	ท่านมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง					

Mahidol University

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		1	2	3	4	5
24.	ท่านพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในงานหลาย ๆ ด้าน					
25.	**<u>จริยธรรม(Integrity)</u>** ท่านทำงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต					
26.	ท่านปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถโดยไม่เห็นแก่อามิสสินจ้าง					
27.	ท่านไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง					
28.	ท่านกล้าที่ยอมจะรับความผิด หากเกิดความผิดพลาดขึ้น					
29.	ท่านให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ					
30.	ท่านยึดมั่นในจรรยาวิชาชีพ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน					
31.	ท่านยอมเสียสละ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ					
32.	ท่านปฏิบัติราชการงานเพื่อความถูกต้อง แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์					
33.	**<u>การทำงานเป็นทีม(Teamwork)</u>** ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับคนอื่น ๆ จนสำเร็จ					
34.	ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม					
35.	ท่านให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมได้ดี					
36.	ท่านสามารถเป็นผู้นำและเป็นผู้ตามที่ดีได้					
37.	ท่านรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น					
38.	ท่านสามารถวางแผนร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม					

Copyright by Mahidol University

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		1	2	3	4	5
39.	ท่านให้กำลังใจและส่งเสริมให้ทีมทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย					
40.	ท่านเป็นตัวกลางในการคลี่คลายปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมได้					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

โปรดเสนอแนะแนวทางในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright by Mahidol University

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายกฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์
วัน เดือน ปี เกิด	29 พฤษภาคม 2530
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2548 – 2551 ศศ.บ. (ศาสนศึกษา) มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2552 -2558 ศศ.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม)
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้	102/220 หมู่บ้านพฤกษาการ์เด้นโฮม 2 ซ.วัดพระเงินต.บางม่วง อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี 11140

Copyright by Mahidol University