

สมรรถนะของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง
ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Competency of police officers in the Transit Sub-Division,
Immigration Office, Suwannabhummi International Airport

กิตติธัช ผ่องพลีศาล
Kittithouch Pongpleesan

ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ผู้รับผิดชอบบทความ: kitthouch.pong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ได้รับเงินเดือนในปีงบประมาณ 2559 จำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดีและด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับมาก และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะ คือ ข้าราชการตำรวจมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับงานรับผิดชอบ ผู้ให้บริการขาดความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ ขาดเงินทุนในการศึกษาต่อเพิ่มเติม ขาดจริยธรรมเพราะเห็นแก่พวกพ้อง และการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานขาดความยุติธรรม 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน คือ การแต่งตั้งโยกย้าย จำเป็นต้องให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ หัวหน้างานควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ จัดทุนการศึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

คำสำคัญ: สมรรถนะตำรวจ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง

Abstract

The objectives of this research were: 1) to analyze the operation competency level of the police officers that work in Transit Sub-Division, Suwannabhummi International Airport; 2) to investigate problems regarded to the operation competencies of the police officers at Transit Sub-Division, Suwannabhummi International Airport; 3) to present the guideline to develop the operation competency of the officers for Transit Sub-Division, Suwannabhummi

International Airport. The population was the police officers of Transit Sub-Division, Suwannabhumi International Airport who had received salary in fiscal year of 2016 at the total of 89 officers. The research tools were questionnaires. The statistics used to analyze data included mean and standard deviation. The research findings contended that 1) the levels of operation competency of the police officer for good services and ethical rules were at the highest level Followed by the cooperation was at a high level, while the achievement and the accumulation of expertise in their careers were at a moderate level. 2) The problems concerning with competencies of the police officers were as follows: lack of knowledge and competencies for their operations; lack of knowledge and information for their services operation; lack of scholarship for extra training courses; lack of ethics because of the relationship between friends; and lack of justice for performance appraisal in their organization. 3) The ways to develop operation competencies of the police officers in Transit Sub-Division, Suwannabhumi International Airport were as follows: the appointment and migration must be appropriate to the knowledge and ability of the staff; the leaders should be good as a role model for providing services; the organization should allocate more scholarship; the operational practice have to follow disciplinary regulations strictly; and the performance appraisals of operation should be fair.

Keywords: police competencies; immigration police; Immigration Division

บทนำ

ข้าราชการถือเป็นกลไกสำคัญในฐานะผู้ปฏิบัติบริหารงานของแผ่นดินในการนำนโยบายของรัฐ และภารกิจของส่วนราชการไปปฏิบัติให้เกิดผลในพื้นที่ และโดยที่ประเทศไทยได้ประสบกับสภาวะวิกฤติทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมทั้งแรงกดดันจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเร่งปรับตัวในแต่ละด้านอย่างเร่งด่วน และเป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมา โดยมุ่งปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานภาครัฐไปสู่ “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ที่เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก ซึ่งเป็นการเปลี่ยนกระบวนการทำงานภาครัฐไปสู่การทำงานเพื่อประชาชน มีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ และวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของสังคม และประชาชน

ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในสังคมโลกปัจจุบันก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการเมือง เศรษฐกิจ การค้า และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบให้ภาคราชการจะต้องปรับตัว ปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการทำงาน โดยแสวงหาวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามา เพื่อให้องค์กรภาคราชการสามารถฝ่าฟันกับวิกฤติที่เผชิญอยู่ และพร้อมรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การบริหารทรัพยากรบุคคลในภาครัฐถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และท้าทายโดยมีโจทย์ที่สำคัญคือ ทำอย่างไรที่จะทำให้ข้าราชการมี

ความสุขในการทำงาน รวมทั้งสามารถรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงไว้ในระบบราชการ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และสร้างความเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับเป้าหมายของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีภารกิจในการรักษาความมั่นคงให้ประเทศชาติ และราชบัลลังก์ ดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคม และบ้านเมือง การรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบาย โดยการเร่งพัฒนาบุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในทุก ระดับ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความพร้อมต่อการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ได้อย่าง มั่นคงและมีศักดิ์ศรีปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะของบุคคล โดยพิจารณาสมรรถนะเป็นเกณฑ์ในการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาระบบราชการไทยในช่วง พ.ศ.2546-2550 คือ พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และประโยชน์สุขของประชาชน

การที่ข้าราชการตำรวจจะมีความสามารถบริการประชาชนในทุกองค์การนั้น ตำรวจจะต้องมีสมรรถนะที่พร้อม การศึกษาสมรรถนะจะส่งผลให้ผู้บริหารสำนักงาน ตระหนักถึงคุณค่า และความสำคัญของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาข้าราชการ ให้มีศักยภาพที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยที่การรับรู้ถึงสมรรถนะของข้าราชการตำรวจ จะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานสามารถประเมินสถานการณ์ และวางแผนงานในการแก้ปัญหา ให้ข้าราชการตำรวจมีสมรรถนะที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน โดยอาจออกมาในรูปแบบนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมในการพัฒนา และฝึกอบรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของสมรรถนะ

ซูซีย์ สมิทธีกร (2550, น. 26) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกในช่วงต้นปี ค.ศ. 1970 โดย David C. McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้พัฒนาแบบทดสอบบุคลิกภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำไปใช้ในการคัดเลือกบุคลากร

ที่มีประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ.1973 McClelland ได้ตีพิมพ์บทความเรื่อง “Testing for competency rather than for intelligence” ซึ่งกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่ดีเลิศ (excellent performer) กับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยระบุว่า การวัดเชาวน์ปัญญา (IQ) และการทดสอบบุคลิกภาพ เป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายผลการปฏิบัติงาน แต่องค์การควรพิจารณาบุคคลที่มีสมรรถนะมากกว่าผลคะแนนการทดสอบ (test scores) บทความนี้ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวาง ทั้งจากผู้ที่ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย และทำให้มีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะต่อเนื่องกันมาจนถึงทุกวันนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ในปี ค.ศ. 1982 Richard Boyatzis ได้เขียนหนังสือชื่อ “The competent manager: A model of effective performance” และเป็นคนแรกที่ใช้คำว่า “Competencies” โดยเน้นว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะภายในบุคคลซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (दनัย เทียนพุม, 2546) ต่อมาในปี ค.ศ. 1994 Gary Hamel และ C.K. Prahalad ได้นำคำว่า “Competencies” เข้ามาใช้ในแวดวงธุรกิจโดยกล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง “Competing for the future” ว่าสมรรถนะหลักของธุรกิจ (core competencies) เป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้ธุรกิจชนะในการแข่งขันและคู่แข่งไม่อาจลอกเลียนแบบได้

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็งได้อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็งโดยส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่ายคือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนั่นคือ องค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้ผิวน้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมดที่ได้รับเงินเดือนในปีงบประมาณ 2558 จำนวนทั้งสิ้น 89 นาย เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) มีลักษณะคำถามปลายปิดและปลายเปิดโดยการสอบถามแบบทั้งหมด 89 ฉบับที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และประยุกต์จากรายการสมรรถนะหลัก (core competency) ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เพื่อสอบถามข้อมูลและประเมินการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของข้าราชการตำรวจสังกัดด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตจากผู้กำกับฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อขอทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามแจกจ่ายให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 89 คน
3. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลที่ฝ่ายพิธีการเข้าเมืองด่าน ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืน 89 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
4. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในด้านต่าง ๆ ทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลของข้าราชการตำรวจ พบว่าข้าราชการตำรวจมากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย ข้าราชการตำรวจที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ข้าราชการตำรวจมีระดับชั้นยศ ร.ต.ต.-ร.ต.อ. มากที่สุด และรองลงมาเป็นข้าราชการตำรวจระดับชั้นยศ จ.ส.ต.-ต.ต. ข้าราชการตำรวจที่มีเงินเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นข้าราชการตำรวจที่มีเงินเดือน 25,001 บาท ขึ้นไป

ในด้านประสบการณ์ ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการระหว่าง 16-20 มีมากที่สุด รองลงมาเป็นช่วงอายุราชการ 11-15 ปี ข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่ฝ่ายพิธีการ เข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 6-10 ปี

2. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมืองด่านตรวจ คนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านต่าง ๆ

ในการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมืองงานตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระดับสมรรถนะด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 2.1 สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ ปานกลาง

2.2 สมรรถนะด้านการบริการที่ดี ข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มากที่สุด

2.3 สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ ปานกลาง

2.4 สมรรถนะด้านจริยธรรม ข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มากที่สุด

2.5 สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ ข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มาก

3. ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านต่าง ๆ ได้แก่

3.1 ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับงานที่รับผิดชอบ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานยังไม่เพียงพอกับความต้องการและไม่ทันสมัยเท่าที่ควร มีปัญหาขาดการควบคุมงานที่ดี ข้าราชการตำรวจยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้ภาระงานของข้าราชการตำรวจบางตำแหน่งมีมาก ทำให้การบริหารงาน และเวลาไม่มีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านการบริการที่ดี มีปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจผู้ให้บริการขาดความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ ข้าราชการตำรวจขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการ การขาดระบบการสอนงานเพื่อให้การบริการที่ดี ขาดแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ ตลอดจนปัญหาด้านสถานที่ไม่เอื้อต่อการให้บริการ มีความคับแคบ และไม่เป็นสัดส่วนเท่าที่ควร

3.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจขาดเงินทุนในการศึกษาต่อเพิ่มเติม การส่งเสริมพัฒนาความรู้ทักษะยังไม่เพียงพอ ข้าราชการตำรวจบางส่วนยังไม่กระตือรือร้นหาความรู้เพิ่มเติม ภาระงานที่รับผิดชอบมีมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาหาความรู้ความชำนาญเพิ่มเติม

3.4 ด้านจริยธรรม มีปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจบางคนยังทำงานโดยคำนึงถึงพวกพ้อง การรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านจริยธรรมยังไม่ดีเท่าที่ควร ขาดแบบอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรม การมีรายได้น้อยทำให้ขาดจริยธรรมในการทำงาน

3.5 ด้านความร่วมมือร่วมใจ มีปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ยังไม่พอใจในการประเมินการปฏิบัติงานที่ขาดความยุติธรรม การทำงานร่วมกันเป็นทีมยังไม่ดีเท่าที่ควร

4. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4.1 ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การแต่งตั้งโยกย้ายควรเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ควรประกาศหลักเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบให้มีความโปร่งใสและมีความยุติธรรม เพิ่ม

การฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน และการกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

4.2 ด้านการบริการที่ดี ได้แก่ ควรมีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางปฏิบัติในการให้บริการ จัดระบบการสอนงานเพื่อการให้บริการ การจัดสัมมนาระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีและวิธีการให้บริการที่ดีเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ

4.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ได้แก่ ควรมีการจัดทุนการศึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่ในการศึกษาต่อเพิ่มเติม และควรจัดการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งต่าง ๆ โดยให้มีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

4.4 ด้านจริยธรรม ได้แก่ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมการทำงานอย่างโปร่งใส สร้างความภาคภูมิใจให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่งถึงคุณค่าตนเอง

4.5 ด้านความร่วมมือร่วมใจ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับข้าราชการตำรวจทุกระดับเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีต่อการทำงาน ควรเพิ่มการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสามัคคีในองค์กรการทำงานเป็นทีม

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับชัยพงษ์ กองสมบัติ (2548) ศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดหนองคาย พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนจังหวัดหนองคายมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากคือ สมรรถนะด้านจริยธรรมสมรรถนะ ด้านการปฏิบัติงาน และสมรรถนะด้านความรู้ตามลำดับ ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนจังหวัดหนองคายมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้ความเข้าใจหลักการบริหารใน 3 อันดับแรกคือ หลักการบริหารคุณธรรมของผู้บริหาร และการเป็นผู้นำมีความรู้ด้านวิชาการของผู้บริหารสำหรับความต้องการในการพัฒนา สมรรถนะด้านวิธีการรูปแบบที่จะทำให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพนั้น ผู้บริหารมีความต้องการวิธีการ และรูปแบบในการพัฒนา 3 อันดับแรกคือ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การอบรมสัมมนา และการศึกษาดูงาน

เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่าระดับสมรรถนะด้านจริยธรรมด้านการบริการที่ดี มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสอดคล้องกับ จำนงค์ สายวงศ์ปัญญา (2551) ศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างสมรรถนะของข้าราชการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 นครสวรรค์ที่มีระดับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะด้านจริยธรรมอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ ความร่วมมือร่วมใจ และต่ำสุดคือ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสมรรถนะด้านจริยธรรมอยู่ในระดับสูงมาก ทั้งนี้ เนื่องจากข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบโปร่งใสเป็นธรรม ยึดมั่นในหลักการ และจรรยาบรรณของตำรวจ มีการปฏิบัติตามระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ ข้าราชการตำรวจยังมีจิตสำนึก และความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ ตำรวจในสังกัดฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงการเสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตน หรือของครอบครัว โดยมุ่งภารกิจในหน้าที่

สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ จึงส่งผลให้ข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีสมรรถนะในด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

ในด้านการบริการที่ดี มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน เนื่องจากฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานในการให้บริการการตรวจอนุญาตเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรแก่ผู้โดยสารเป็นหลัก โดยข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมืองสามารถให้บริการผู้โดยสารที่เดินทางมายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้อย่างดี โดยไม่มีปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องใด ๆ ดำเนินงานตรงตามนโยบายขององค์กร โดยยึดหลักนโยบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ “หลัก 6 ประการ” 1. ด้านรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร 2. ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม 3. ด้านการบริการคนเข้าเมือง 4. ด้านการอำนวยความสะดวก 5. ด้านการบริหาร 6. ด้านการรองรับประชาคมอาเซียน โดยมีการให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สิทธิในการรับบริการบริการเท่ากันหมด การให้บริการด้วยกิริยาที่สุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ Airport of Smiles หรือท่าอากาศยานแห่งรอยยิ้ม เป็นความภูมิใจของเจ้าหน้าที่พนักงานทุกคนที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่จะเป็นตัวแทนของคนไทยในการทำหน้าที่ต้อนรับ และส่งผู้โดยสารจากทั่วทุกมุมโลก ด้วยบริการด้วยรอยยิ้มอันเป็นเอกลักษณ์ของคนไทย เพื่อให้ทุกคนที่มาใช้บริการมีความสุข และประทับใจ นอกจากนี้ยังให้บริการ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็น หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ จึงส่งผลให้สมรรถนะด้านบริการที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกสร เกิดหล้า (2548) ที่พบว่าข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านสมรรถนะอยู่ในระดับสูง แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของกนกพร สีดอกไม้ (2549) ที่พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับผลการวิจัยของ ภูายิน วงศ์หงส์ (2550) ที่พบว่า นักปกครองระดับสูงสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงสุดในทุกด้าน

แม้ว่าผลจากการวิจัยพบว่าสมรรถนะทั้ง 2 ด้าน อันได้แก่ สมรรถนะ ด้านจริยธรรม และด้านการบริการที่ดีของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมืองมีความคิดเห็นว่า สมรรถนะทางด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ลำดับต่ำที่สุด และลำดับต่ำ รองลงมาคือ สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ในการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมให้มีระดับเพิ่มสูงขึ้นควรพัฒนาในสองด้านดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา เพ็งสุวรรณ (2549) ที่พบว่า ข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีความต้องการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ที่พบจากการวิจัยครั้งนี้ ก็เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับความสามารถของข้าราชการตำรวจฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระดับหนึ่ง ซึ่งระดับสมรรถนะดังกล่าว มีความใกล้เคียง และสอดคล้องกับระดับปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการ นำไปสู่ความต้องการที่จะพัฒนาสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาหลักที่นำไปสู่สมรรถนะในการทำงานที่ไม่เต็มประสิทธิภาพนั้น มาจากปัญหาจากตัวข้าราชการตำรวจ ไปจนถึงระดับผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ปัญหาข้าราชการตำรวจไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองส่งผลให้เกิดปัญหาอื่นๆ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การขาดการประสานงานที่ดี นอกจากนั้นภาระงานที่มีมากสำหรับข้าราชการตำรวจบางตำแหน่งงาน ทำให้การบริหารงานและเวลาไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นปัญหาจากผู้ให้บริการยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการบริการ และความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้าราชการตำรวจบางคนมาจากหน่วยงานภายนอกซึ่งได้รับการแต่งตั้งมาดำรงตำแหน่งใหม่ในฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ยังขาดความรู้ความสามารถในงานที่เกี่ยวข้อง หรือข้าราชการตำรวจบางคนซึ่งปฏิบัติงานที่ฝ่ายพิธีการเข้าเมืองมาได้ระยะหนึ่ง เมื่อถึงวาระการแต่งตั้งโยกย้ายก็ขอรับการแต่งตั้งไปยังตำแหน่งอื่น ในหน่วยงานอื่น ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง บุคลากรซึ่งเริ่มจะมีความรู้ความสามารถในงานของฝ่ายพิธีการเข้าเมืองโยกย้ายออกไป ทำให้เกิดความขาดแคลนข้าราชการตำรวจซึ่งมีความสามารถในการปฏิบัติงาน การเกิดความแตกแยกในหน่วยงานทำให้ไม่สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ ไม่มีระบบการควบคุมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ กำหนดแผนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน นอกจากนั้นพบว่า ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ขาดระบบการจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายพิธีการเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลเชิงประจักษ์อันทำให้ผู้วิจัยนำมาดำเนินการวิเคราะห์จนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร สีดอกไม้. (2549). *การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- เกสร เกิดหล้า. (2548). *ความพร้อมด้านสมรรถนะบุคลากรของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อรองรับการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายการพัฒนาและบริหารกำลังคน* (ปัญหาพิเศษ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จำนงค์ สายวงศ์ปัญญา. (2550). *แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะของข้าราชการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 นครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.

- ชัยพงษ์ กองสมบัติ. (2548). *สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดหนองคาย* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ภาณุ วรงค์ชัย. (2550). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของนักปกครองระดับสูง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาวิชารัฐศาสตร์คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ณัฐสุรีย์ หวังสกลิตวงศ์. (2547). *สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสำนักงานคณบดีในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2546). *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวิภา หอมเศรษฐี. (2549). *สมรรถนะของผู้บริหารระดับกลางในระบบราชการไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- รุจี จารุภาชน์. (2548). *การพัฒนารูปแบบการประเมินผลสมรรถนะของบุคลากรเพื่อการพัฒนา: กรณีศึกษา วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น* (รายงานการวิจัย). วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. สืบค้นจาก <http://ocsc.go.th/veform/PDF/competency.pdf>
- อนุชา เพ็งสุวรรณ. (2549). *การศึกษาค้นคว้าความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของ ข้าราชการสำหรับการรองรับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่: กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี.