

การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน Assessment of Inquiry Official Competency

นรนิติ โมงขุนทด (Noraniti Mongkhunthod)

ร้อยตำรวจเอก, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Pol. Capt., Master of Public Administration Program (M.P.A.),

Rajapruk University

อัมพร ปัญญา (Amphorn Panya)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Asst. Prof. Dr., Public Administration Program, Rajapruk University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณสมบัติส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน 2) ประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน และ 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 จำนวน 163 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุमान ผลการวิจัย ดังนี้

1) คุณสมบัติส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 พบว่า ด้านความรู้พื้นฐานในงานสอบสวน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

2) สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการควบคุมตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านความมั่นใจในตัวเอง

นรนิติ โมงขุนทด/ อัมพร ปัญญา

อยู่ในระดับมาก โดยด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และด้านการสืบเสาะหาข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง

3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินี้ของการปฏิบัติงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด ยกเว้นด้านเจตคติในการปฏิบัติงานกับด้านการบริการที่ดี

คำสำคัญ: สมรรถนะพนักงานสอบสวน, สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่, กองบังคับการตำรวจนครบาล6

Abstract

The objectives of the study were: 1) to assess personal characteristics in working of inquiry officials 2) to assess the inquiry officials' competency in working and 3) to find out the correlation between the personal characteristics from working and the competency of the inquiry officials. The research was conducted by survey research which gained the information from the samples who were 163 inquiry officials in Metropolitan Police Division 6. A research instrument was a questionnaire. The statistics for analysis data used Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Interferential Statistics. Results of the study

1) The findings of the personal characteristics assessment in working of inquiry officials found that background knowledge, attitude for working, systematic problem solving, and working behaviors were at a "Good" level.

2) The findings of the working competency of inquiry officials found that the working competency were at a "Very Good" level (two aspects), at a "Good" level (four aspects), and at a "Fair" level (two aspects) respectively.

3) The findings of the correlation between the factors of personal characteristics and working competency showed a positive correlation -- expect attitude for working and service mind.

Keywords: Competency of inquiry official, Working competency, Metropolitan Police Division 6

บทนำ

เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้อย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนที่เป็นทั้งคอมพิวเตอร์มินิแบบพกพา หรือแท็บเล็ต (Tablet) สิ่งเหล่านี้ได้เข้ามาเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในทุกด้านของชีวิต จนกลายเป็นสิ่งจำเป็นประจำวันของแต่ละบุคคลจนขาดไม่ได้ การติดต่อสื่อสารทำได้โดยง่าย และกว้างขวางขึ้น การสั่งซื้อสินค้าต่างๆ ในปัจจุบันได้ใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์เหล่านี้ทำการสั่งซื้อ โดยผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) การติดต่อทำธุรกรรมการเงินก็ใช้ระบบไอแบงก์กิ้ง (I-Banking) เอ็มแบงก์กิ้ง (M-Banking) ซึ่งเป็นการโอนเงินโดยใช้คอมพิวเตอร์หรือทางมือถือสมาร์ทโฟนทำการโอนเงินโดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคารเหมือนสมัยก่อน เป็นต้น สังคมในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ตจึงได้เข้ามาแทนที่การติดต่อกันแบบเฉพาะหน้า การใช้คอมพิวเตอร์โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนี้ แม้จะเข้ามาเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกสบายทุกอย่าง มีประโยชน์อย่างมากมายก็ตาม แต่กลับพบว่าในความสะดวกสบายเหล่านั้นก็ได้ซ่อนผลร้ายให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานอย่างมากมายด้วยเช่นกัน เช่น มีการก่อให้เกิดอาชญากรรมในรูปแบบใหม่ขึ้นมา ซึ่งอาชญากรรมในรูปแบบใหม่นี้ก็ได้นำเอาระบบการใช้งานทางเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ต ที่ทุกคนได้ใช้ในชีวิตประจำวันนั้น เข้ามาเป็นตัวช่วยในการกระทำความผิดด้วยเช่นกัน ซึ่งอาจจะส่งผลอย่างร้ายแรงมากกว่าการกระทำความผิดหรือการก่ออาชญากรรมในรูปแบบเดิมๆ ที่มีเพียงการลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฆาตกรรม ฆังคฆกรรม หรือฆ่ากันตายโดยการใช้อาวุธ เป็นการกระทำความผิดต่อกันแบบต่อหน้าต่อตากันเท่านั้น เป็นต้น แต่สำหรับการกระทำความผิด การก่ออาชญากรรมโดยใช้ระบบเทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ตมาใช้นี้ เพียงแต่ผู้กระทำความผิดนั้น นั่งอยู่ในมุมใดมุมหนึ่งของโลก ไม่ต้องมีการแสดงตัวตน ก็สามารถกระทำความผิดได้โดยง่ายเพราะเพียงแค่นิ้วมือไปสัมผัสกับคอมพิวเตอร์หรือมือถือแบบสมาร์ทโฟน ของตนเอง กดให้ทำงานแล้วสั่งให้ระบบ ปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ตนต้องการความเสียหายก็ย่อมเกิดขึ้นกับบุคคลอื่นได้โดยง่าย ผู้ได้รับความเสียหายไม่มีโอกาสได้เห็นหน้าว่าใครเป็นผู้กระทำความผิดต่อตน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ของตนเข้าไปเพื่อเจาะเอาข้อมูลส่วนตัวที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นเพื่อขโมยเอาข้อมูลส่วนตัวไปปลอมแล้วเบิกถอนเงินสดในบัญชีธนาคารที่เรียกว่าการเจาะเพื่อลักข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในคอมพิวเตอร์โดยไม่ได้รับอนุญาตโดยพวกแฮกเกอร์ (Hacker) ซึ่งเป็นอาชญากรรมที่สำคัญทางระบบคอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องสแกนเนอร์ไปติดที่ตู้ ATM ตรงช่องสอดบัตร หากผู้ใช้บริการใส่บัตรเข้าไปในช่องสอดบัตรข้อมูลในบัตรก็จะถูกดึงไปทันทีแล้วใช้กล้องรูเข็มส่องดูรหัสในขณะผู้ใช้บริการกรอรหัส จากนั้นไปทำการปลอมบัตรตามข้อมูลที่ได้มาแล้วไปกดเงินตามตู้ ATM ได้ทันที หรือการกดระเบิดโดยใช้สัญญาณ

โทรศัพท์ที่เป็นข่าวประจำทางภาคใต้ เป็นต้น การกระทำคามผิดเหล่านี้ ถือเป็น การก่อการร้ายต่อสังคมที่มีผลกระทบต่อสังคมเป็นวงกว้าง เป็นการก่ออาชญากรรมในรูปแบบใหม่ ที่นำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นตัวช่วยในการกระทำคามผิด ดังนั้น ตำรวจผู้มีหน้าที่พิทักษ์สันติราษฎร์ โดยเฉพาะส่วนของพนักงานสอบสวนที่มีหน้าที่ต้องรวบรวมหาข้อมูล หาพยานหลักฐานเพื่อเอาตัวผู้กระทำคามผิดมาฟ้องลงโทษตามกระบวนการทางกฎหมาย นั้น จำเป็นต้องมีการปรับตัว อาจทำโดยการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทางสังคมของการเกิดอาชญากรรมใหม่ๆ หรือทันต่อการก่อการร้ายที่เข้ามาในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้กระทำคามผิดได้นำเทคโนโลยีที่ควรจะมีแต่ประโยชน์มากกว่าเหล่านั้น มาปรับใช้ในการก่ออาชญากรรมในสังคมด้วยเช่นกัน

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 1(6) (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2560) ให้คำนิยามของ “พนักงานสอบสวน” หมายความว่า เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน

การจะเป็นพนักงานสอบสวนได้นั้น มี 3 ช่องทาง ดังนี้

1. บุคคลธรรมดา ต้องเป็นผู้ที่เรียนจบการศึกษาในระดับไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางด้านนิติศาสตร์ สมัครสอบในช่วงเวลาที่มีการประกาศรับสมัครในตำแหน่ง รองสารวัตร (สอบสวน) และเข้ารับการทดสอบ ซึ่งต้องสอบให้ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร แต่งตั้งยศเป็นที่ร้อยตรี ดำรงตำแหน่งรองสารวัตร (สอบสวน) ตามสถานีตำรวจต่างๆ ทั่วประเทศ

2. ผู้ที่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ถ้าหากเรียนต่อจนจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางด้านนิติศาสตร์แล้ว สามารถสมัครสอบในช่วงเวลาที่มีการประกาศรับสมัครในตำแหน่งพนักงานสอบสวนเฉพาะข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และเข้ารับการทดสอบ ซึ่งต้องสอบให้ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร แต่งตั้งยศเป็นที่ร้อยตำรวจตรีและดำรงตำแหน่งรองสารวัตร (สอบสวน) ตามสถานีตำรวจต่างๆ ทั่วประเทศ

3. นักเรียนนายร้อยตำรวจ ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน ซึ่งเมื่อจบการศึกษาแล้วต้องมาดำรงตำแหน่งรองสารวัตร (สอบสวน) ตามสถานีตำรวจต่างๆ ทั่วประเทศ ตามที่ตนได้เลือกไว้

ส่วนหน้าที่ในการสอบสวนนั้นประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 1 (11) (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2560) ได้ให้นิยามคำว่า “การสอบสวน” หมายความว่า การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้

ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องโทษ จากคำนิยามของกฎหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเป็นบทบาทที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง เพราะถือว่าเป็นต้นทางของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ในการที่จะค้นหาความจริงจากพยานหลักฐานนั้นเพื่อเอาคนกระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย เมื่อพนักงานสอบสวนนั้น มีหน้าที่สำคัญในการแสวงหารวบรวมข้อมูลพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อนำมาพิสูจน์ให้ทราบว่า การกระทำที่มีการกล่าวอ้างนั้นเป็นความผิดจริงหรือไม่และเพื่อความชัดเจน รอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ เพราะจะต้องเป็นความผิดจริงโดยมีพยานหลักฐานมายืนยันด้วยว่ามีการกระทำความผิดเช่นนั้นจริง จึงจะเอาตัวผู้กระทำความผิดนั้นมาฟ้องโทษ ตามกฎหมายได้ ซึ่งขั้นตอนและกระบวนการทำงานของพนักงานสอบสวนนั้น การกระทำบางอย่างอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพโดยตรงของผู้ถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้กระทำความผิด ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนเพื่อรวบรวมค้นหาพยาน หลักฐานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง แต่ทั้งนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนแต่ละคนนั้น จะมีประสิทธิภาพ เพียงใด ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนของแต่ละคนด้วยว่ามีเพียงใด

การที่ผู้ศึกษาเลือกที่จะศึกษาในเรื่องประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 นั้น เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางของความเจริญในด้านต่างๆ การก่ออาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ รวมถึงที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยนั้น ก็มักจะเกิดตามมากกว่าในพื้นที่ชนบท การเสริมสร้างสมรรถนะ ของพนักงานสอบสวนจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจเพราะนอกจากเป็นการวัดผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ว่ามีสมรรถนะเพียงใด และยังทราบว่า การจะเป็นพนักงานสอบสวนในยุคใหม่นั้น ควรจะมีคุณลักษณะอย่างไร หรือควรมีการจัดการปรับปรุงแก้ไขระบบการปฏิบัติงาน การพัฒนาพนักงานสอบสวนในแนวทางใดบ้าง เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนนั้นสัมฤทธิ์ผล และทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาพสังคมปัจจุบัน และสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนให้แก่ประชาชน ทั้งยังสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตำรวจกับประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณสมบัติส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน
2. เพื่อประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินับบุคคลในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน

ทบทวนวรรณกรรม (แนวคิด ทฤษฎี)

1. ความหมายของสมรรถนะ

David C. McClelland นักจิตวิทยาในมหาวิทยาลัย ฮาวาร์ด เผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมิน เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งแมคเคลแลนด์ ได้เรียกแบบประเมินชนิดใหม่นี้ว่า สมรรถนะ (Competency) ซึ่งความหมายที่ McClelland กล่าวถึงแบบประเมินสมรรถนะ คือ บุคลิกที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล โดยสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นๆ สร้างผลงานหรือปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ในงานที่ตนมีความรับผิดชอบ

McClelland ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 5 ส่วน และได้อธิบายองค์ประกอบสมรรถนะไว้ดังนี้

1. ทักษะ (Skill) หมายถึงสิ่งที่บุคคลทำได้ดี และสามารถแสดงให้เห็นได้ถึง ความชำนาญ เช่น ความสามารถในการนำเสนอ (Presentation) ความสามารถในการเจรจาต่อรอง (Negotiation) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นต้น

2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลที่บุคคลสะสมไว้จนเกิดความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน เช่น ความรู้ด้านการวางแผน ความรู้ด้านการบริหารงานบุคคล ความรู้ด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศ ฯลฯ

3. อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ได้แก่ การมีเจตคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับตนเองหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น การมองตนเองว่าเป็นคนซื่อสัตย์ กล้าหาญ รับผิดชอบ ฯลฯ

4. ลักษณะนิสัย (Trait) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคลที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นเห็นได้ เช่น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความยืดหยุ่น ความเมตตากรุณา ฯลฯ

5. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง ความคิดที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม เช่น คนที่คาดหวังในความสำเร็จสูงจะเกิดแรงขับเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ หรือคนที่ไม่ดีเพื่อนและต้องการเพื่อนอย่างมาก ก็จะเกิดแรงขับเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น

2. ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ได้จัดทำรูปแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2544 ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) และความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) สมรรถนะประจำกลุ่มงานมีทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness) ความถูกต้องของงาน (Concern for order) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) ความยืดหยุ่นอ่อนน้อมปรน (Flexibility) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing) สภาวะผู้นำ (Leadership) สุนทรียภาพทางศิลปะ

(Aesthetic Quality) วิสัยทัศน์ (Visioning) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership) การควบคุมตนเอง (Self-Control) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

3. การประเมินสมรรถนะ

การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) หมายถึง กระบวนการในการประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งนั้นๆ ว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ควรมีลักษณะ ดังนี้ ประเมินอย่างเป็นระบบ (Systematic) มีวัตถุประสงค์ในการ

นรนิติ โมงขุนทด/ อัมพร ปัญญา

ประเมินอย่างชัดเจน (Objective) เป็นกระบวนการที่สามารถวัดประเมินได้ (Measurable) เครื่องมือมีความเที่ยง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

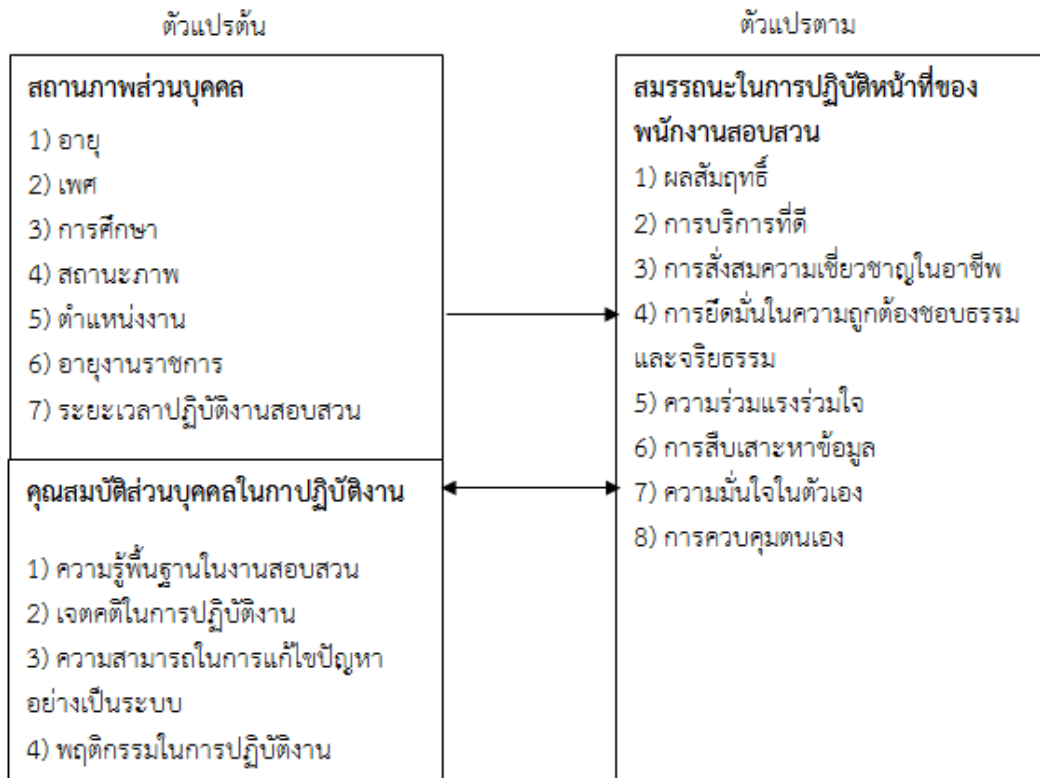
ระบบการประเมินสมรรถนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้วัดระดับความสามารถที่มีอยู่จริงของบุคลากร เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งนี้ การประเมินสมรรถนะของแต่ละองค์กรนั้น อาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำระบบสมรรถนะมาใช้ และความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนทรัพยากรและเวลาวิธีการประเมินระบบการประเมินสมรรถนะ อาจแบ่งได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment)
2. การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา (Self and Boss Assessment)
3. การประเมินโดยใช้แบบทดสอบ (Test: Knowledge and Skill)
4. การประเมินพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญ (Critical Incident)
5. การเขียนเรียงความ (Written Essay)
6. การประเมินโดยการสัมภาษณ์ (Interview)
7. การประเมินโดยใช้แบบสอบถาม (Rating Scale)
8. การประเมินจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Behaviorally Anchored Rating: BARS)
9. การประเมินแบบสามร้อยหกสิบองศา (360 Evaluation)
10. การประเมินแบบศูนย์ทดสอบ (Assessment Center)

จากแนวทางการประเมินสมรรถนะทั้ง 10 แนวทางข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) โดยผู้บังคับบัญชา มาประเมินทำการศึกษา

กรอบแนวคิดการทำวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการรวบรวม แนวคิดของ David C. McClelland (1973) คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาปรับเป็นแนวคิดในการวิจัยเรื่องสมรรถนะของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 พ.ศ. 2560 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560) จำนวน 163 คน

โดยนำประชากรทุกคนมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานสอบสวนแผนกทะเบียนพล กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 สัปดาห์วันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2560 มีจำนวนพนักงานสอบสวน ดังนี้

1. กลุ่มงานสอบสวน	มีจำนวนพนักงานสอบสวน	3 นาย
2. จักรวรรดิ	มีจำนวนพนักงานสอบสวน	13 นาย
3. บางรัก	มีจำนวนพนักงานสอบสวน	25 นาย
4. ปทุมวัน	มีจำนวนพนักงานสอบสวน	33 นาย
5. พระราชวัง	มีจำนวนพนักงานสอบสวน	15 นาย
6. พลับพลาไชย 1	มีจำนวนพนักงานสอบสวน	21 นาย

นรนิติ โมงขุนทด/ อัมพร ปัญญา

- | | | |
|-----------------|----------------------|--------|
| 7. พลัปลลาไชย 2 | มีจำนวนพนักงานสอบสวน | 16 นาย |
| 8. ยานนาวา | มีจำนวนพนักงานสอบสวน | 23 นาย |
| 9. | | |

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ การใช้แบบสอบถาม แบบถาม - ตอบ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุงานราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวน

ตอนที่ 2 คุณสมบัติส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 เนื้อหาจะประกอบไปด้วย ด้านความรู้พื้นฐานในงานสอบสวน ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 เนื้อหาจะประกอบไปด้วย ผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความเชี่ยวชาญในอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ การสืบเสาะ ความมั่นใจในตัวเอง การควบคุมตนเอง โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 จะวัดค่าจากแบบสอบถามในลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา นำแบบสอบถามไปเสนอคณะกรรมการ อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาของข้อความในแต่ละข้อว่าตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาหรือไม่ และนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. การหาความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะศึกษาจากพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 จำนวน 30 ฉบับ

3. นำผลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม ปรับปรุงให้เรียบร้อย สมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายที่กำหนด

การวิเคราะห์ผลข้อมูล

1. การแจกแจงค่าความถี่ และร้อยละ
2. การหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean)
3. การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะส่วนบุคคลกับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation)

เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีดังนี้ (อัมพร ปัญญา, 2556, หน้า 39)

0.80 – 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ ในระดับสูงมากในทิศทางบวก
0.61 – 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ ในระดับสูงในทิศทางบวก
0.41 – 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลางในทิศทางบวก
0.21 – 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำในทิศทางบวก
0.01 – 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำมากในทิศทางบวก

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศแล้ว พบว่า ส่วนมากของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการ 6 เป็นเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 91.41 และเป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.59

พนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกองบังคับการ 6 นี้ส่วนมากจะมีอายุอยู่ในระหว่าง 30 - 40 ปี มากที่สุดคือ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 และช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.15 และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52

นรนิติ โมงขุนทด/ อัมพร ปัญญา

ด้านการศึกษากองพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการ 6 นั้น วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดคือ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25

ด้านสถานภาพการสมรส ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการ 6 นั้น ส่วนมากสมรสแล้วเป็นจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมาคือ โสด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41.72 น้อยที่สุดคือ หย่าร้าง และแยกกันอยู่ในจำนวนที่เท่าๆ กัน คือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84

ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการ 6 นั้น ส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งในระดับรอง สว. สอบสวน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 89.57 รองลงมาคือ รอง ผกก.สอบสวน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52 สว.สอบสวน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และน้อยที่สุดคือ ตำแหน่ง ผกก.สอบสวน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.61

ด้านอายุงานราชการ ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการ 6 นั้น ส่วนใหญ่มีอายุราชการในระหว่าง 5 – 15 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 48.47 รองลงมาคือ อายุงานราชการน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99 และอายุงานราชการมากกว่า 26 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.72 และน้อยที่สุดคือ อายุงานราชการ 16 – 25 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82

ด้านระยะเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการ 6 นั้น ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานสอบสวน 5 – 15 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 62.58 รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 และ 16 – 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 และน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานสอบสวนมากกว่า 26 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ดังนี้

1. ด้านความรู้พื้นฐานในงานสอบสวน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยและสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 3.65, S.D = .679)

2. ด้านเจตนาคติในการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมระดับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 4.24, S.D = .670)

3. ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับ “มาก” 1 ข้อ คือ รับผิดชอบในงานคดีเป็นจำนวนมากในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.98$) และอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 1 ข้อ คือ ในหนึ่งปี มีงานคงค้าง ($\bar{X} = 2.13$)

4. ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า สมรรถนะอยู่ในระดับ “มาก” 1 ข้อ ($\bar{X} = 3.77$) และอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 1 ข้อ ($\bar{X} = 3.56$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ได้แก่ ตรงต่อเวลารับผิดชอบในงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.94$) กำหนดมาตรฐานของงาน เป้าหมายในการปฏิบัติงานของตน ($\bar{X} = 3.89$) สอบสวนข้อเท็จจริงจากผู้ต้องหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.85$) วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและหลักฐานที่ได้มาจากการสอบสวน ($\bar{X} = 3.85$) และปฏิบัติหน้าที่ได้โดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพลใดๆ ($\bar{X} = 4.02$)

2. ด้านการบริการที่ดี พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” 1 ข้อ คือ บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความสุภาพและให้เกียรติประชาชน ($\bar{X} = 4.41$) และอยู่ในระดับ “มาก” 4 ข้อ คือ ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือประชาชนในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นผู้ต้องสงสัย หรือผู้กระทำความผิด ($\bar{X} = 4.25$) มีความเข้าใจถึงจุดประสงค์หรือความต้องการที่แท้จริงของ ผู้เข้ามาให้ช่วยเหลือใน สน. ($\bar{X} = 3.71$) ให้บริการโดยไม่มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.72$) อธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่างๆ ข้อมูลทางคดีให้ทราบและเข้าใจได้อย่างง่ายดาย ($\bar{X} = 3.90$)

3. ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มีความเชี่ยวชาญในอาชีพในระดับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ “ปานกลาง” ($\bar{X} = 3.62$, S.D = .816)

4. ด้านจริยธรรม พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ มีจิตสำนึก ยึดมั่นในวิชาชีพและมีความภูมิใจในวิชาชีพของตนเอง ($\bar{X} = 4.44$) มีมนุษยธรรม และสามารถควบคุมตนเองได้ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.49$) ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามหลักกฎหมาย ด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.50$) มีจริยธรรม และระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.51$) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ($\bar{X} = 4.31$) ดำรงตนไม่ให้เกิดมลทินมัว

นรนิติ โมงขุนทด/ อัมพร ปัญญา

หมองต่อตำแหน่งหน้าที่ เช่น ไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุข ($\bar{X} = 4.36$) ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ของตน แสวงหาประโยชน์อันมิควรได้แก่ตนเองหรือผู้อื่น ($\bar{X} = 4.56$)

5. ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความร่วมมือร่วมใจ ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .685)

6. ด้านการสืบเสาะ พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับ “มาก” 3 ข้อ ได้แก่ สามารถรวบรวมพยานหลักฐานในงานคดีที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.77$) สอบปากคำผู้เสียหาย ผู้ต้องหาหรือพยานได้อย่างครบถ้วนทุกขั้นตอนของการกระทำความผิดนั้นๆ ($\bar{X} = 3.82$) สืบหาประวัติ ข้อเท็จจริงต่างๆ ภูมิหลังของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานคดีได้ ($\bar{X} = 3.73$) และอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 1 ข้อ ได้แก่ สามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการแสวงหาพยานหลักฐานได้ เช่น การใช้เครื่องติดตาม การใช้ GPS เป็นต้น ($\bar{X} = 3.29$)

7. ด้านความมั่นใจในตัวเอง พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับ “มาก” 4 ข้อ ได้แก่ ความยินดีที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานทุกงานคดีโดยไม่อึดอัดที่จะรับ ($\bar{X} = 3.71$) ทำงานที่รับมาแม้มีความยากเพียงใด ก็สามารถปฏิบัติได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่ตั้งไว้เสมอ ($\bar{X} = 3.73$) มีความคิดสร้างสรรค์กล้าคิด กล้าปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.65$) ทำงานคนเดียวได้ในกรณีที่ไม่ได้ทำเป็นคณะทำงาน ($\bar{X} = 3.95$)

8. ด้านการควบคุมตนเอง พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” 4 ข้อ ได้แก่ มีความละเอียด และเกรงกลัวในการกระทำความผิดต่อหน้าที่ ตำแหน่งการงานของตนเองในเวลาที่จะอกกับสิ่งเร้าต่างๆ ($\bar{X} = 4.48$) มีความอดทนต่อความยากลำบาก และอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่สอบสวนของตนเอง ($\bar{X} = 4.38$) มีสามารถอดทนในการที่จะต้องเจอกับผู้เสียหาย ผู้ต้องหาแต่ละคนในรูปแบบต่างๆ ที่เข้ามาได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.28$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลในด้าน ความรู้พื้นฐานในงานสอบสวน ด้านเจตนา คดี ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน กับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ในด้าน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านจริยธรรมด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านการสืบเสาะ ความมั่นใจในตัวเองและด้านการ

ควบคุมตนเอง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณสมบัติส่วนบุคคลกับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มากที่สุดคือ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานกับความมั่นใจในตัวเองซึ่งอยู่ในระดับสูงในทิศทางบวก ($r=0.645$) รองลงมาคือ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานกับความเชี่ยวชาญในอาชีพ ($r=0.573$) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($r=0.569$) และด้านการสืบเสาะ ($r=0.515$) นั้นจะอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ และน้อยที่สุดอยู่ในระดับต่ำ คือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานกับการควบคุมตนเอง ($r=0.394$) การบริการที่ดี ($r=0.275$) ความร่วมแรงร่วมใจ ($r=0.239$) ตามลำดับ

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ผู้ศึกษาจะอภิปรายผลการศึกษาวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ประเด็นคุณสมบัติส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน พบว่า

1.1 ด้านความรู้พื้นฐานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มีความรู้พื้นฐานในระดับความเป็นจริงที่ระดับ “มาก” ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานสอบสวนจะมีความรู้ในวิชากฎหมายอาญา วิชากฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งอยู่ในระดับความจริง “มาก” ซึ่งความรู้เหล่านี้พนักงานสอบสวนแต่ละนาย ได้รับการศึกษามาในระดับปริญญาตรี เพราะพนักงานสอบสวนทุกคนจะต้องได้รับปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำ จึงจะเข้ามาอยู่ในสายงานตำแหน่งพนักงานสอบสวนได้ส่วนความรู้ในงานด้านการสอบสวนก็อยู่ในลำดับมาก เช่นกันเพราะพนักงานสอบสวนทุกคนย่อมได้รับการฝึกอบรมในงานด้านสอบสวน แต่สำหรับความรู้ในวิชาจิตวิทยาในการทำงานและความรู้ในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงาน จะอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เนื่องจากเป็นความรู้ที่ไม่มีในแบบการเรียนการสอน พนักงานสอบสวนจะต้องได้รับการฝึกอบรมเป็นต่างหากจากวิชาที่เรียนมา

1.2 ด้านเจตคติ ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 นั้นมีเจตคติในระดับความเป็นจริงระดับ “มาก” ซึ่งเมื่อพิจารณา เจตคติของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 แล้ว พบว่า มีความรู้สึกอยากช่วยเหลือผู้อื่นอย่างแท้จริง มีความรู้สึกอยากพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองตลอดเวลาเพื่อประโยชน์ในการทำงาน และมีความภาคภูมิใจและรักในงานที่ทำอยู่

1.3 ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ส่วนใหญ่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ

ในระดับความเป็นจริง “มาก” โดยเฉพาะในเรื่องของการรับงานคดีเข้ามาซึ่งจะเห็นได้ว่า ใน 1 ปี พนักงานสอบสวนจะรับผิดชอบในงานคดีเป็นจำนวนมาก แต่มีงานคงค้าง แค่ในระดับ “ปานกลาง”

1.4 ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 นั้น มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในระดับความเป็นจริง “มาก” โดยหากถูกรบกวนโดยบุคคลใดๆ ก็ตามในเวลาที่กำลังปฏิบัติหน้าที่นั้น พนักงานสอบสวนส่วนมากสามารถขจัดปัญหาที่รบกวนได้ และหากได้รับมอบหมายงานให้ทำ สามารถทำงานได้ภายในกำหนดระยะเวลาทำงาน

2. ประเด็นสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 นั้น พบว่า

2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของ พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ส่วนใหญ่มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในระดับความเป็นจริง “มาก” โดยพนักงานสอบสวนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยไม่เกรงกลัวต่ออิทธิพลใดๆ ที่มาขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ ตรงต่อเวลารับผิดชอบต่องานที่ทำด้วยความกระตือรือร้น มานะอดทน มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สามารถกำหนดมาตรฐานของงาน กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี สามารถสอบสวนข้อเท็จจริงจากผู้ต้องหา ผู้กล่าวหา พยานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถวิเคราะห์ข้อเท็จจริงและหลักฐานที่ได้มาจากการสอบสวนเพื่อทราบรายละเอียดของความผิดได้เป็นอย่างดี ซึ่งอยู่ในระดับความเป็นจริง “มาก” ตามลำดับ

2.2 ด้านการบริการที่ดี ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มีการบริการที่ดี ในระดับความเป็นจริง “มาก” พนักงานสอบสวนกองบัญชาการ 6 นี้ สามารถให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความสุภาพและให้เกียรติประชาชน ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือประชาชนในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นผู้ต้องสงสัย หรือผู้กระทำความผิด สามารถอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่างๆ ข้อมูลทางคดีให้ทราบและเข้าใจได้อย่างง่ายดาย มีความคล่องตัวให้บริการโดยไม่มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน และมีความเข้าใจถึงจุดประสงค์หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้เข้ามาให้ช่วยเหลือในสถานีตำรวจ

2.3 ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มีความเชี่ยวชาญในอาชีพ ในระดับความเป็นจริง “ปานกลาง” เพราะหมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ จึงสามารถสรุปการสอบสวน การรวบรวมพยาน การตรวจ สอบข้อมูล โดยใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างครบถ้วน และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลพยานหลักฐานที่ได้มาได้อย่างแม่นยำ มีความรู้ความเข้าใจในวิธีการเก็บและรวบรวมพยานหลักฐาน โดยสามารถแยกประเภท จัดหมวดหมู่และลำดับความสำคัญของข้อมูลและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเข้าสู่กระบวนการสอบสวนได้อย่างแม่นยำ มีความรู้และ

ความเข้าใจในวิธีการเก็บและรวบรวมวัตถุดิบในที่เกิดเหตุ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการช่วยสอบสวนค้นหาพยาน หลักฐานต่างๆ ได้แค่ในระดับ “ปานกลาง” ซึ่งตรงกับลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีที่พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่จะใช้เทคโนโลยีแค่ในระดับ “ปานกลาง” เช่นกัน

2.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มีจริยธรรม ในระดับความเป็นจริง “มากที่สุด” โดยพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ของตนแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้แก่ตนเองหรือผู้อื่น และมีจริยธรรม มีระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามหลักกฎหมาย ด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีมนุษยธรรมและสามารถควบคุมตนเองได้ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีจิตสำนึก ยึดมั่นในวิชาชีพและมีความภูมิใจในวิชาชีพของตนเอง ดำรงตนไม่ให้เกิดมลทินมัวหมองต่อตำแหน่งหน้าที่ เช่น ไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุข สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

2.5 ด้านความร่วมมือร่วมใจ ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มีความร่วมมือร่วมใจ ในระดับความเป็นจริง “มาก” โดยพนักงานสอบสวนสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ รับฟังความคิดเห็นของคณะทำงาน ประสานงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และสามารถสร้างความสามัคคี และให้กำลังใจกันในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดีได้ สามารถติดต่อประสานงาน หรือขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี

2.6 ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มีการสืบเสาะ ในระดับความเป็นจริง “ปานกลาง” โดยพนักงานสอบสวนสามารถสอบปากคำผู้เสียหาย ผู้ต้องหาหรือพยานได้อย่างครบถ้วนทุกขั้นตอนของการกระทำความผิดนั้นๆ สามารถรวบรวมพยานหลักฐานในงานคดีที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว สามารถสืบหาประวัติข้อเท็จจริงต่างๆ ภูมิหลังของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานคดีได้ และสามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการแสวงหาพยานหลักฐานได้ เช่น การใช้เครื่องติดตาม การใช้ GPS เป็นต้น

2.7 ด้านความมั่นใจในตัวเอง ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 มีความมั่นใจในตัวเอง ในระดับความเป็นจริง “มาก” โดยสามารถทำงานคนเดียวได้ในกรณีที่ไม่ได้ทำเป็นหมู่คณะทำงาน สามารถทำงานที่รับมาแม้มีความยากเพียงใด ก็สามารถปฏิบัติได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่ตั้งไว้เสมอ มีความยินดีที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานทุกงานคดีโดยไม่อึดอัดที่จะรับ มีความคิดสร้างสรรค์กล้าคิด กล้าปฏิบัติงานในรูปแบบลักษณะใหม่ เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

2.8 ด้านการควบคุมตนเอง ส่วนใหญ่พนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ควบคุมตนเอง ในระดับความเป็นจริง “มากที่สุด” โดยมีความละเอียด และเกรงกลัวในการกระทำความผิดต่อหน้าที่ ตำแหน่งการงานของตนเองในเวลาที่เจอกับสิ่งเร้าต่างๆ มีความอดทนต่อความยากลำบาก และอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่สอบสวนของตนเอง มีสามารถอดทนในการที่จะต้องเจอกับผู้เสียหาย ผู้ต้องหาแต่ละคนในรูปแบบต่างๆ ที่เข้ามาได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งนี้ จากการศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1) พนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ต้องรับผิดชอบประชาชนที่อยู่ภายในเขตพื้นที่ ซึ่งเป็นประชากรจำนวนมากหากเทียบกับปริมาณของพนักงานสอบสวนเพียงแค่ 163 นายที่เป็นประชากรในการตอบแบบสอบถามทั้งหมดนี้ ซึ่งจากการสอบถามจะเห็นว่าพนักงานสอบสวนได้รับมอบหมายงานในจำนวนมากในแต่ละปี แต่พนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ยังมีงานค้างค้ำในแต่ละปีของการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งงานแต่ละปีนั้นควรจะให้ค้ำในระดับที่น้อยที่สุดจึงจะเป็นการบริการที่ฉับไว รวดเร็ว ดังนั้น จึงเห็นควรให้เพิ่มอัตราของพนักงานสอบสวนเข้ามาอีก เพื่อให้มีความสมดุลกับงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละปี

2) พนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงที่มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ มากมาย ความรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ของพนักงานสอบสวนจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรมีไว้เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งจากการสอบถามพนักงานสอบสวนจะมีความรู้และการทำงานแค่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงเห็นควรจัดให้มีการฝึกอบรม หรือเพิ่มในวิชาการเรียนรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ให้กับพนักงานสอบสวนทุกคน

รายการอ้างอิง

- กองบัญชาการตำรวจนครบาล. (2560). *คู่มือการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกในคดีอาญาเล่มที่ 2*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2560). *แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2560*. วันที่ค้นข้อมูล 30 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan60.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 30 พฤษภาคม 2560, จาก <http://tsumis.tsu.ac.th>
- อัมพร ปัญญา. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในวิทยาลัยราชพฤกษ์. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(2), 180-190.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather than for Intelligence. *American Psychologists*, 28, 1-14.