

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

คนนับเป็นปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญและทรงคุณค่ามากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ คนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ เพิ่มคุณค่าได้ และสามารถนำกลับมาใช้ได้อยู่เสมอ อีกทั้งจะยังมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะคนมีการสะสมความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่สามารถนำไปปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2535 : 54) องค์กรทุกแห่งมีการพัฒนาเพื่อให้ดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคล การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้จำกัดเฉพาะภาคธุรกิจเท่านั้น แต่ต้องมองไปถึงภาครัฐด้วย โดยเฉพาะแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในปี 2551 – 2555 ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ (สำนักพัฒนาระบบบริหาร กระทรวงการทองเที่ยวและกีฬา, 2550 : 15) หัวใจของการบริหารคือการบริหารคนอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จของการบริหารองค์กรใดก็ตามขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติทุกระดับตำแหน่ง องค์กรไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้ถ้าปราศจากบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานตามบทบาทในตำแหน่งต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดไว้ (สุรพงษ์ มาลี, 2546 : 25)

การบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จะต้องมีเครื่องมือที่สามารถแปลงกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การบริหารคน ให้เป็นไปอย่างมีทิศทางและมีความต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นระบบการสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การวัดและประเมินศักยภาพ การวางแผนอาชีพ เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด โดยยึดหลักสมรรถนะที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในมาตรฐานระดับสูง (Height Performance) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร (เสนห์ จุ้ยโต, 2548 : 11)

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) ทั้งนี้เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรให้ทำงานหรือผลิตผลงานที่

องค์การต้องการได้ และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้เร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นกัน สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการระบบบริหารงานบุคลากรในองค์กรได้เป็นอย่างดี (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547 : 16) การปฏิรูประบบราชการได้ก่อตัวและส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในภาครัฐทั้งในเชิงโครงสร้างการบริหารจัดการ วิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของตัวข้าราชการเอง แนวคิดเรื่องสมรรถนะเป็นแนวคิดใหม่แนวคิดหนึ่งซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้นำมาปรับใช้ในกระบวนการบริหารงานบุคคลของภาครัฐไทย ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อต้องการสร้างภาครัฐให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในสมรรถนะการแข่งขันของภาครัฐ เพื่อมุ่งพัฒนาให้ข้าราชการมีศักยภาพเหมาะสมสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศมากยิ่งขึ้น (จักรินทร์ กันวิสา, 2547 : 2) ในปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานที่ได้นำหลักการแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะไปใช้ เช่น กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำสมรรถนะหลักของบุคลากรกรมการแพทย์ได้ 4 สมรรถนะ ได้แก่ ความใฝ่รู้และถ่ายทอด การปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ การสร้างเครือข่ายพันธมิตรและใจรักในการวิจัยและพัฒนาแต่เนื่องจากกรมการแพทย์จำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักของบุคลากรกรมการแพทย์ตามระเบียบทางการปฏิบัติของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ ก.พ. กำหนดไว้ให้ข้าราชการพลเรือนไทยทุกคนทั่วประเทศจำเป็นต้องมีสมรรถนะ 5 ตัว คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรมและความร่วมแรงร่วมใจ (เขาวินี นาโควงษ์, 2551 : 3)

การบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุมในบางครั้ง มักประสบปัญหาเรื่องการขาดสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กรของตนเอง จึงจำเป็นต้องปรับระบบบริหารงานบุคคลให้มีทิศทางที่ชัดเจน การพัฒนาบุคคลจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนคนในองค์กรให้มีความสามารถตรงตามที่ต้องการ โดยมุ่งเน้นสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สนับสนุนต่อความสำเร็จต่อองค์กรและคุณลักษณะที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของงาน เนื่องจากกลไกสำคัญที่จะผลักดันให้กิจกรรมดังกล่าวบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานจะต้องมีระเบียบ กฎเกณฑ์เข้ามาเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดหรือขัดต่อกฎระเบียบ ย่อม

ส่งผลกระทบต่อการค้าในภาพรวมของสถานีตำรวจได้ (สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม, 2555 : 3)

ดังนั้น สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุมจึงจำเป็นต้องหาวิธีนำหลักการและแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยนำหลักสมรรถนะในการปฏิบัติงานมาใช้ภายในองค์กรซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม การทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 : 7)

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า การมีสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม หากนำหลักการและแนวทางปฏิบัติตามสมรรถนะที่เหมาะสมไปดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานภายในองค์กรจะทำให้เกิดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจของของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด คุ่มค่า มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ของทุกชุมชนในเขตของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม ได้ทันการณผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม จึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับชั้นตำแหน่ง อายุ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มี ระดับชั้นตำแหน่ง อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยศึกษาภายใต้ขอบเขต ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเจาะจง คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 145 นาย

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ ระหว่าง เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2557

3. พื้นที่การวิจัย ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัด

มหาสารคาม

4. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

4.1.1 ระดับชั้นตำแหน่ง

4.1.2 อายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย สมรรถนะ 5 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 : 7) ดังนี้

- 4.2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation)
- 4.2.2 การบริการที่ดี (Service Mind)
- 4.2.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- 4.2.4 จริยธรรม (Integrity)
- 4.2.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สมรรถนะ** หมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

2. **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ** หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร ซึ่งประกอบได้ด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ ดังนี้

2.1 **การมุ่งผลสัมฤทธิ์** หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่โดยต้องยึดถือเอากฎระเบียบวินัยและข้อบังคับ มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ทำงานตามที่ได้รับคำสั่ง หรือมอบหมายให้เสร็จได้ตามเวลา มีความอดทนต่อความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ลุแก่อำนาจหรือแสดงตนเป็นผู้มีอิทธิพลเสียเอง จะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ต้องมีความอดทนอดกลั้นและมีความรอบคอบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

2.2 **การบริการที่ดี** หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ให้ความสำคัญต่อประชาชนและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนตรงเวลา ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ ได้ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงวิธีป้องกันและแก้ไขเบื้องต้นต่อเหตุร้ายต่างๆที่จะเกิดขึ้น ให้ความเป็นกันและมีอัธยาศัยดี กับประชาชนทุกอาชีพ ทุกเพศ และให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ตรงตามด้วยทกกฎหมาย

2.3 การตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อตั้งสมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย ด้านยุทธวิธีตำรวจ อย่างสม่ำเสมอ มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชนและเพื่อนร่วมงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีไม่ใช้ความรุนแรง มีจิตวิญญาณในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี ต้องสร้างความสมานฉันท์ความปรองดองและความสมัครสมานสามัคคีให้แก่สังคม และให้ความสำคัญกับการศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานอย่างต่อเนื่อง

2.4 จริยธรรม หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้ง ตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมีมุ่งประโยชน์ ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มีความอดทน อดกลั้น หลีกเลี่ยงการปะทะคารมหรือโต้เถียงกับประชาชน ที่มาติดต่องาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละทุ่มเท มีการบังคับใช้กฎหมายโดยเคร่งครัดเสมอภาคและเป็นธรรม และมีความซื่อตรงต่อวินัย อุดมคติตำรวจ และจรรยาบรรณต่อหน้าที่

2.5 การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหน่วยงาน หรือองค์กร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกียรติ ยกย่อง ชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานด้วยความจริงใจและเต็มใจ สามารถทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สามารถจูงใจเพื่อนร่วมงาน ให้ร่วมมือทำงานเพื่อส่วนรวม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น มีทักษะในการปรับตัวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่มีการทำงานเป็นทีมและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. สถานีตำรวจ หมายถึง ที่ทำการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่ในการรักษาความยุติธรรมในสังคม รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ผู้รักษากฎหมายข้อบังคับของสังคมตลอดจนป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จากการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย และเป็นข้าราชการพล

เรือนที่ต้องรับผิดชอบในการรักษา กฎ ข้อบังคับ ของสังคมตลอดจนความปลอดภัยของสังคม การรักษากฎหมาย การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

5. สถานภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง คุณลักษณะตามสถานภาพจริงของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ระดับชั้นตำแหน่ง อายุ และระดับการศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อสนเทศที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY