

การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมาย
พนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง*

The competency development on performance of Governing Officer in
Governing Officer's Law Enforcement Operation Center, Department of
Provincial Administration.

ศุทธวีร์ ไชยชมภู**

Suttawee Chaichompoo

6614830002@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวม 6 คน ซึ่งเป็นข้าราชการที่มีหน้าที่ในการบริหารและกำกับดูแลการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานปกครองภายในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าพนักงานปกครอง มีการพัฒนาสมรรถนะ ดังนี้ 1) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอไม่ให้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่เคยปฏิบัติมา 2) ส่งเสริมการอบรมจัดทำสื่อเพื่อนำไปเผยแพร่บริการให้ประชาชนทราบ 3) แบ่งงานตามความถนัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม 4) การคัดสรรบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานโดยพิจารณาจริยธรรมของบุคคลนั้นเป็นสำคัญ 5) การฝึกอบรม สัมมนา การเสวนา และการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติจริง จากการวิจัยยังพบปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ คือ 1) ขาดการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เจ้าพนักงานปกครองไปอบรมในแต่ละครั้ง 2) เจ้าพนักงานปกครองมีจำนวนไม่เพียงพอกับภารกิจงานที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน 3) งบประมาณที่ใช้สำหรับการฝึกอบรมยังไม่เพียงพอ 4) เจ้าพนักงานปกครองที่ย้ายมาใหม่ยังขาดความเข้าใจในเรื่องของทักษะการเป็นผู้นำและการสื่อสารภายในทีม และ 5) เจ้าพนักงานปกครองบางคนละเลยที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่นอกเหนือไปจากงานที่ตน

คำสำคัญ: สมรรถนะ; เจ้าพนักงานปกครอง; ศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง
กรมการปกครอง

Keywords: Competency; Governing Officer; Governing Officer's Law Enforcement Operation Center,
Department of Provincial Administration

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญต่อองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้นำในแต่ละองค์การจะต้องให้ความสำคัญและศึกษาอย่างละเอียด แนวคิดดังกล่าวเป็นการยอมรับว่ามนุษย์ในองค์การเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงที่สุดขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้บริหารล้วนต้องหาวิธีดึงศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งกระตุ้นให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย เจ้าพนักงานปกครอง นอกจากจะเป็นตำแหน่งของข้าราชการประเภทวิชาการตามสายงานปฏิบัติการปกครอง ตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ ก.พ. กำหนดไว้แล้ว ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบูรณาการภารกิจด้านการบังคับใช้กฎหมายตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย ที่มอบหมายให้กรมการปกครองรับผิดชอบการปฏิบัติและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงมีอำนาจเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน อันเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม

ในปัจจุบันเป็นโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กลุ่มผู้กระทำความผิดเองได้พัฒนาการก่ออาชญากรรมในรูปแบบใหม่ โดยเฉพาะอาชญากรรมการค้ามนุษย์ การลักลอบเล่นการพนัน โดยผิดกฎหมายตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน การกระทำผิดตามกฎหมายสถานบริการหรือสถานประกอบการอื่นที่คล้ายสถานบริการ รวมไปถึงอาชญากรรมทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาชญากรรมเหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งประเทศ และอาชญากรรมเหล่านี้ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านความมั่นคงและความเชื่อมั่นของประเทศไทยในสายตาของเวทีโลกอีก เจ้าพนักงานปกครองซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการบังคับใช้กฎหมายจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ให้มีองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ให้มีประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ของยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552 – 2556 ที่มีเป้าหมายให้ข้าราชการในส่วนราชการต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานตามความจำเป็นและคุ้มค่า

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานปกครองผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการบังคับใช้กฎหมาย ในสังกัดกรมการปกครอง และเคยปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลเรื่องการบริหารบุคคลในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง มีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาสมรรถนะ เจ้าพนักงานปกครอง ในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการบุคลากรของศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง แบ่งออกเป็นฝ่ายบริหาร และผู้ปฏิบัติงาน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล 2567, หน้า 45) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จากข้าราชการบุคลากรของศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหาร กำกับดูแล การพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง จำนวน 6 คน ดังนี้ 1) ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง 2) หัวหน้ากลุ่มงานปฏิบัติการพิเศษสืบสวนสอบสวน 3) หัวหน้ากลุ่มงานฝึกยุทธวิธีสืบสวนสอบสวน และปราบปราม 4) หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป 5) เจ้าพนักงานปกครองระดับชำนาญการ 6) เจ้าพนักงานปกครองระดับปฏิบัติการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 62) จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็จะใช้คำถามรูปแบบเดียวกัน จะทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล รูปแบบของคำถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) ผู้วิจัยได้กำหนดนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกและบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตให้ผู้สัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง

จากการศึกษาวิจัยพบว่า เจ้าพนักงานปกครองเป็นข้าราชการพลเรือนสายงานปฏิบัติการปกครอง การพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง จึงอยู่ในหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่กำกับดูแลข้าราชการพลเรือน โดยกำหนดสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนไว้ 5 สมรรถนะหลัก ดังนี้

1. สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH) มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่เคยปฏิบัติมา มีการนำเสนอผลงานด้วยวิธีการที่หลากหลายเปิดกว้างทางความคิดและใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน นอกจากนี้ยังมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการจับกุมและดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดและสร้างมาตรฐานงานด้านสืบสวน

สอบสวนให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมทั้งมีการทดสอบสมรรถนะทั้งในด้านร่างกายและจิตใจของเจ้าพนักงานปกครองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พร้อมต่อการฝึกอบรมทางด้านยุทธวิธี

2. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี (Service Mind-SERV) มีการอบรมความรู้ ทักษะ ด้านการสื่อสาร และการจัดทำสื่อ เพื่อเผยแพร่ผลงานและความรู้ทางกฎหมายที่อยู่ในอำนาจ ให้ประชาชนรวมไปถึงหน่วยงานภายนอกได้ทราบ นอกจากนี้หากมีเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กรมการปกครอง เจ้าพนักงานปกครอง จะดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นทันที หากพบว่าข้อมูลความจริง จะดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายต่อไป และจะมีการแจ้งประชาชนผู้ร้องทุกข์ได้ทราบถึงกระบวนการดำเนินคดีทุกครั้ง นอกจากงานนี้ ยังมีการจัดการอบรมเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการบังคับใช้กฎหมายและด้านยุทธวิธีการสืบสวน สอบสวน และปราบปรามให้กับบุคลากรของกรมการปกครองในส่วนภูมิภาค เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้ได้มีทักษะและความรู้ในการนำไปปฏิบัติทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้

3. สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork-TW) มีแนวทางในการปฏิบัติงานด้วยการจัดแบ่งภารกิจงานให้ทุกคนได้มีโอกาสทำงานในกลุ่มงานที่ตนเองมีความสามารถโดดเด่นในด้านนั้น ส่งผลให้ทุกคนในทีมสามารถดึงศักยภาพของตนออกมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมได้เกิดประโยชน์สูงสุด สูงสุด มีการเคารพการตัดสินใจซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลที่ดียุ่เสมอ และแบ่งงานหน้าที่ ภายในกันอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปิดรับความคิดที่หลากหลายในการทำงาน ร่วมกันหาทางออกเมื่อเกิดความเห็นต่างในการปฏิบัติงาน และมีการพูดคุยเพื่อแบ่งปันความคิดเห็นทุกครั้งหลังจากปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาการทำงานต่อไป

4. สมรรถนะด้านจริยธรรม (Integrity-ING) มีการคัดกรองเจ้าพนักงานปกครองที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง โดยพิจารณาทั้งคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ จริยธรรมและทัศนคติในการปฏิบัติงานด้วย มีการรอบการปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานตามหลักสากลเป็นสำคัญ เช่น หลักสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ หากพบว่ามีเกิดการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่จริง จะมีการดำเนินการทางวินัยและให้ออกจากการปฏิบัติหน้าที่ในทันที

5. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP) มีการจัดส่งให้เจ้าพนักงานปกครองได้รับการฝึกอบรม สัมมนา การเสวนาในเวทีการประชุมระดับนานาชาติ และการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติจริง (Learning by doing) เพื่อพัฒนาความสามารถของเจ้าพนักงานปกครองให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนคดี อย่างสม่ำเสมอเพื่อทบทวนและเพิ่มเติมทักษะของตนให้มีมากขึ้นในระดับที่ชำนาญเพียงพอในการนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงและสามารถนำไปถ่ายทอดให้กับบุคลากรของกรมการปกครองที่อยู่ในส่วนภูมิภาคได้

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง มีดังนี้

1. สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เจ้าพนักงานปกครองยังขาดการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการอบรมของแต่ละครั้ง ส่งผลให้ไม่ทราบว่าความรู้หรือทักษะที่เจ้าพนักงานปกครองอบรมมานั้นเพียงพอและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ และปัจจุบันยังไม่ได้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในการทำงานมากเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ยังมีจำนวนที่น้อย เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานอาจล่าช้ากว่าปกติในบางครั้ง นอกจากนี้ยังพบปัญหาว่า ในปัจจุบันการฝึกยุทธวิธีด้านการสืบสวน สอบสวน และปราบปราม ยังเป็นไปในลักษณะเชิงรับมากกว่าเชิงรุก จากการที่เรื่องของงบประมาณที่ยังไม่เพียงพอต่อการฝึกฝนในแต่ละห้วงปีอันเป็นอุปสรรคให้ขาดความต่อเนื่องในการฝึกฝนและอาจไม่เพียงพอต่อการรับอาชญากรรมในการปฏิบัติงานจริง ทั้งยังส่งผลให้เจ้าพนักงานปกครองที่ย้ายเข้ามาใหม่บางส่วน อาจขาดโอกาสที่จะได้รับการฝึกฝนทักษะในด้านยุทธวิธีได้เทียบเท่ากับเจ้าพนักงานปกครองที่เคยอยู่มาก่อน

2. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี ในปัจจุบันยังพบปัญหาว่าข้อร้องเรียนบางส่วนเป็นข้อร้องเรียนที่ขาดมูลความจริงหรือข้อเท็จจริงไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ส่งผลให้กระทบต่อการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียนอื่นๆ เกิดความล่าช้าตามมา และยังพบว่าการดำเนินการสืบสวนสอบสวนในบางคดีพบว่า เป็นคดีที่มีความซับซ้อน จึงต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงที่ค่อนข้างนานกว่าคดีปกติทั่วไป ประชาชนผู้ร้องเรียนอาจเกิดความรู้สึกว่าปัญหาของตนเองนั้นได้รับการแก้ไขอย่างล่าช้า นอกจากนี้ยังพบว่าห้วงเวลาที่เจ้าพนักงานปกครองใช้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรกรมการปกครองในภูมิภาคนั้นยังน้อยไป

3. สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ เจ้าพนักงานปกครองที่เข้ามาปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง ระยะแรกยังขาดความเข้าใจกระบวนการในการทำงานเป็นทีม เนื่องจากไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงาน ประกอบกับยังขาดการฝึกฝนทักษะในด้านยุทธวิธี ที่ยังไม่เพียงพอ และบางคนยังขาดทักษะภาวะผู้นำและการสื่อสารภายในองค์กร

4. สมรรถนะด้านจริยธรรม รูปแบบภารกิจของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง เป็นการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการยุติธรรมอาญา ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิของประชาชนทั่วไปได้ในบางครั้ง หากปฏิบัติพลัดผิดขั้นตอนย่อมอาจเกิดการฟ้องร้องต่อตัวเจ้าหน้าที่ได้ง่าย จึงต้องมีการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังและตั้งอยู่บนหลักสิทธิมนุษยชนเสมอ

5. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ เจ้าพนักงานปกครองบางส่วนจะเลยที่จะศึกษาหาความรู้และพัฒนาทักษะที่นอกเหนือไปจากงานที่ตนต้องรับผิดชอบ และยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรมกับบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้านที่เพียงพอ ประกอบกับยังมีเจ้าพนักงานปกครองที่เข้ามาปฏิบัติงานใน

ช่วงแรกยังไม่เข้าใจรูปแบบและโครงสร้างในการทำงานมากเท่าใดนัก ส่งผลให้ยังไม่ค้นพบความสามารถโดดเด่นที่ซ่อนไว้อยู่ในและไม่รู้แนวทางที่จะต่อยอดทักษะของตน นอกจากนี้ในปัจจุบันหน่วยงานมีภารกิจที่เพิ่มขึ้นมากขึ้น ส่งผลให้ระยะเวลาการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้มีน้อยลง

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง

1. สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีการเปิดรับบุคลากรและขยายอัตรากรอบกำลังคนของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง เพื่อให้ปริมาณบุคลากรกับปริมาณภารกิจมีสัดส่วนที่เหมาะสม และส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความทันสมัยมากขึ้น และในทุกครั้งที่ส่งเจ้าพนักงานไปฝึกอบรมจะต้องมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการวัดผลสัมฤทธิ์ของความรู้และทักษะที่เจ้าพนักงานปกครองได้จากการอบรมมา ว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการนำมาใช้ปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่ รวมไปถึงสร้างรางวัลตอบแทนมอบให้กับเจ้าพนักงานปกครองที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานออกมาดี เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เจ้าพนักงานปกครองได้มีแรงเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรจะต้องให้ความสำคัญของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินคดีในเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับเชิงปริมาณด้วย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานต่อไป

2. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี ควรจัดทำแบบสอบถามให้ประชาชนที่รับบริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน และนำมาศึกษาในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป และควรส่งเสริมทักษะการเรียนรู้เรื่องการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ในส่วนของการบริการด้านการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของกรมการปกครองในส่วนภูมิภาค ควรดำเนินการจัดอบรมในรูปแบบเชิงรุกให้มากขึ้น เช่น จัดการสอนแบบออนไลน์ นอกจากนี้ ควรเพิ่มมาตรการในการคัดกรองเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาด้วยการบูรณาการการทำงานร่วมกับบุคลากรกรมการปกครองที่อยู่ในพื้นที่ร้องเรียนนั้นช่วยตรวจสอบในอีกช่องทาง เพื่อป้องกันความล่าช้าในการทำงาน

3. สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ ควรเพิ่มห้วงเวลาในการฝึกอบรมกิจกรรมสันทนาการร่วมกัน นอกเหนือไปจากเวลางานปกติ ระหว่างเจ้าพนักงานปกครองภายในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน และควรจัดให้มีการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์จำลองร่วมกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้เกิดทักษะความรู้ด้านการสื่อสารความเป็นผู้นำ และการทำงานเป็นทีม และจะต้องมีการถอดบทเรียนหลังจากการปฏิบัติงานทุกครั้ง เพื่อให้ทราบถึงจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นร่วมกันและสามารถนำไปแก้ไขในครั้งต่อไป นอกจากนี้เห็นควรสร้างระบบการสอนงานแบบพี่เลี้ยงขึ้นมา สำหรับเจ้าพนักงานปกครองที่ย้ายเข้ามาใหม่ ให้เข้าใจถึงโครงสร้างของการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อลดปัญหาช่องว่างในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมไปถึงการผลักดันให้เจ้าพนักงานปกครองทุกคนได้มีโอกาสเป็นผู้บริหารงานทางคดีที่ไม่มีความซับซ้อนนัก ซึ่งมีเจ้าพนักงานปกครองที่มีประสบการณ์คอยกำกับ เพื่อสร้างทักษะการเป็นผู้นำและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในทีม

4. สมรรถนะด้านจริยธรรม ควรมีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนอย่างเหมาะสมให้กับเจ้าพนักงานปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม นอกจากจะเป็นการเชิดชูคุณงามความดีของบุคคลนั้นแล้ว ยังเป็นแรงจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้อีกด้วย หากพบว่าบุคคลใดมีแนวโน้มที่ปฏิบัติงานส่อไปในทางที่ขัดต่อจริยธรรม ให้คนในหน่วยงานทำการตักเตือนโดยเร็ว และชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่ตามมาหากไม่มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในส่วนของการทำงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่การปฏิบัติหน้าที่ในบางครั้งอาจมีการกระทบต่อสิทธิของผู้อื่น จึงต้องสร้างการตระหนักรู้ถึงการปฏิบัติงานทุกครั้งต้องดำเนินการอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและมีจริยธรรมเป็นตัวกำกับ รวมไปถึงคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนเป็นที่ตั้ง เพื่อเป็นเกราะป้องกันในการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ให้เกิดการฟ้องร้องตามมา

5. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ ควรขยายกรอบอัตรากำลังคนของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ให้เพิ่มมากขึ้น ให้ปริมาณงานและปริมาณคนมีสัดส่วนที่เหมาะสม รวมไปถึงการสร้างตารางแผนงานการทำงานกับการฝึกอบรมให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าพนักงานปกครองในแต่ละกลุ่มงาน สามารถปฏิบัติงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันก็จะต้องไม่พลาดโอกาสที่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ของตนเองอีกด้วย และควรมีการหมุนเวียนสลับตำแหน่งการทำงานภายในหน่วยงานตามแต่ช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เจ้าพนักงานปกครองได้มีโอกาสเรียนรู้งานในกลุ่มงานที่หลากหลายขึ้น นอกจากนี้ควรส่งเสริมเจ้าพนักงานปกครองที่ย้ายเข้ามาใหม่ได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมด้านการสืบสวนสอบสวนซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของหน่วยงานให้มากขึ้น ในขณะทำงานด้านยุทธวิธีสืบสวน สอบสวน และปราบปราม ต้องส่งเสริมให้เจ้าพนักงานปกครองมีโอกาสได้รับการฝึกฝนในด้านยุทธวิธีแบบเชิงรุกมากขึ้น เช่น การชี้แจงถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานทางยุทธวิธีกับหน่วยงานที่ดูแลด้านงบประมาณ รวมทั้งอาจมีการส่งตัวแทนเพื่อพูดคุยกับหน่วยงานอื่นสำหรับโอกาสในการฝึกอบรมร่วมกัน เพื่อเกิดทักษะและมุมมองของการทำงานที่หลากหลายมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะหลักตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดไว้ มาอภิปรายผลตามกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย ดังนี้

การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง

จากการศึกษาพบว่าเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง มีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ดังนี้

1. สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่เคยปฏิบัติมา มีการนำเสนอผลงานด้วยวิธีการที่หลากหลายเปิดกว้างทางความคิด

และใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน นอกจากนี้ยังมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการจับกุมและดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดและสร้างมาตรฐานงานด้านสืบสวนสอบสวนให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมทั้งมีการทดสอบสมรรถนะทั้งในด้านร่างกายและจิตใจของเจ้าพนักงานปกครองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พร้อมต่อการฝึกอบรมทางด้านยุทธวิธี สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2556, อ้างถึงใน ฐานีศรี มณีนารถ, 2564, หน้า 12-14) ที่กล่าวว่า “สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ความตั้งใจและความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานในราชการให้ดีและเกิดประสิทธิผล หรือปฏิบัติงานให้มากกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนั้นอาจเทียบเคียงหรือวัดผลได้จากผลการปฏิบัติงานของตนในครั้งก่อน หรืออาจหมายถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผล สัมฤทธิ์ที่กำหนดขึ้นโดยส่วนราชการก็ได้ นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังหมายรวมถึงการสร้างสรรคการพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายอีกด้วย” และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สโรชา ศรีสุวรรณ (2566) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาจะเชิงเทรา พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจะเชิงเทรา มีรูปแบบและวิธีการพัฒนาตามสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการฝึกอบรม โดยให้บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนเอง ในการพัฒนาทักษะและความรู้ มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและความเป็นไปได้ รวมถึงการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะอย่างเหมาะสม

2. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี มีการอบรมความรู้ ทักษะ ด้านการสื่อสาร และการจัดทำสื่อ เพื่อเผยแพร่ผลงานและความรู้ทางกฎหมายที่อยู่ในอำนาจ ให้ประชาชนรวมไปถึงหน่วยงานภายนอกได้ทราบ นอกจากนี้หากมีเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กรมการปกครอง เจ้าพนักงานปกครองจะดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นทันที หากพบว่ามีความจริง จะดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายต่อไป และจะมีการแจ้งประชาชนผู้ร้องทุกข์ได้ทราบถึงกระบวนการดำเนินการคดีทุกครั้ง นอกจากนี้ยังมีการจัดการอบรมเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการบังคับใช้กฎหมายและด้านยุทธวิธีการสืบสวน สอบสวน และปราบปรามให้กับบุคลากรของกรมการปกครองในส่วนภูมิภาค เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้ได้มีทักษะและความรู้ในการนำไปปฏิบัติทุกข้บารุงสุขให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2556, อ้างถึงใน ฐานีศรี มณีนารถ, 2564, หน้า 12-14) ที่กล่าวว่า “สมรรถนะด้านบริการที่ดี คือ ความตั้งใจ ความมุ่งมั่น และความพยายามของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่ตนเกี่ยวข้องในการให้บริการกับผู้รับบริการ การบริการที่ดีนั้นต้องเป็นการกระทำที่ไม่เลือกข้างและกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นผู้รับบริการที่มาติดต่อราชการทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการเป็นการให้บริการในหลายรูปแบบ โดยเกิดจากจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่ดี”

3. สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ มีแนวทางในการปฏิบัติงานด้วยการจัดแบ่งภารกิจงานให้ทุกคนได้มีโอกาสทำงานในกลุ่มงานที่ตนเองมีความสามารถโดดเด่นในด้านนั้น ส่งผลให้ทุกคนในทีมสามารถดึงศักยภาพของตนออกมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมได้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการเคารพการตัดสินใจซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลที่ดีอยู่เสมอ และแบ่งงานหน้าที่ภายในกันอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปิดรับความคิดที่หลากหลายในการทำงาน ร่วมกันหาทางออกเมื่อเกิดความเห็นต่างในการปฏิบัติงาน และมีการพูดคุยเพื่อ

แบ่งปันความคิดเห็นทุกครั้งหลังจากปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาการทำงานต่อไป สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2556, อ้างถึงใน ฐานิศร์ มณีนารถ, 2564, หน้า 12-14) ที่กล่าวว่า “สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม คือ ความพร้อมความตั้งใจในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ ซึ่งผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก โดยไม่จำเป็นที่จะต้อง อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ว่าความเป็นสมาชิกในทีม นั้น หมายความว่า ความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในทีมด้วย” และสอดคล้องกับผลงานวิจัย อัญชลี กองแก้ว (2561) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารเทศบาลตำบลบางละมุง จังหวัด ชลบุรี ที่พบว่า ด้านสมรรถนะในการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมเป็นการประสานความร่วมมือของ สมาชิกในทีม และสร้างความเชื่อมั่นต่อกัน มีการรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีมและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงาน ร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. สมรรถนะด้านจริยธรรม มีการคัดกรองเจ้าพนักงานปกครองที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง โดยพิจารณาทั้งคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถ จริยธรรมและทัศนคติในการปฏิบัติงานด้วย มีการอบรมการปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมายและมาตรฐานการ ปฏิบัติงานตามหลักสากลเป็นสำคัญ เช่น หลักสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและเท่าเทียม ไม่มีการเลือก ปฏิบัติต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ หากพบว่ามีการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่จริง จะมีการ ดำเนินการทางวินัยและให้ออกจากการปฏิบัติหน้าที่ในทันที ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน (2556, อ้างถึงใน ฐานิศร์ มณีนารถ, 2564, หน้า 12-14) ที่กล่าวว่า “สมรรถนะด้านการยึด มั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คือ การถือมั่นในจริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรม กล่าวคือ เพื่อรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียง ภาพลักษณ์ เกียรติยศ และศักดิ์ศรีของการเป็นข้าราชการที่ดี จึงต้องมีการประพฤติ ปฏิบัติและดำรงตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นกรอบของคุณธรรม จริยธรรม กฎหมาย และจรรยาบรรณของวิชาชีพ ” และสอดคล้องกับแนวคิดของ เดช อุณหะจิรังรักษ์ (2567, หน้า 14) กล่าวว่า “การพัฒนาคนให้เป็นคนที่มีคุณภาพ มีความเกี่ยวข้องกับมิติด้านทัศนคติหรือคุณธรรม เป็นมิติที่เกี่ยวกับ ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกของคน”

5. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ มีการจัดส่งให้เจ้าพนักงานปกครองได้รับการ ฝึกอบรม สัมมนา การเสวนาในเวทีการประชุมระดับนานาชาติ และการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติจริง (Learning by doing) เพื่อพัฒนาความสามารถของเจ้าพนักงานปกครองให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิด ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการ บังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในหน้าที่ รวมไปถึงการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนคดี อย่างสม่ำเสมอเพื่อ ทบทวนและเพิ่มเติมทักษะของตนให้มีมากขึ้นในระดับที่ชำนาญเพียงพอในการนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงและ สามารถนำไปถ่ายทอดให้กับบุคลากรของกรมการปกครองที่อยู่ในส่วนภูมิภาคได้ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2556, อ้างถึงใน ฐานิศร์ มณีนารถ, 2564, หน้า 12-14) ที่กล่าวว่า “สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความใฝ่รู้ สนใจที่จะส่งเสริมความรู้ความสามารถของ ตน โดยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาดตนเองอย่างสม่ำเสมอ จนสามารถนำองค์ความรู้ด้านวิชาการและ เทคโนโลยีต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของทางราชการจนเกิดประโยชน์สูงสุด” และสอดคล้องกับ

ผลการวิจัยของปวีณา วิริยาภาพ (2565) เรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า วิธีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ จัดการสัมมนาการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนมีส่วนร่วม ประกอบกับมีวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาทุกคน

ปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง

จากการศึกษาพบว่าเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง มีปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ดังนี้

1.สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เจ้าพนักงานปกครองยังขาดการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการอบรมของแต่ละครั้ง ส่งผลให้ไม่ทราบว่าคุณค่าหรือทักษะที่เจ้าพนักงานปกครองอบรมมานั้นเพียงพอและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ และปัจจุบันยังไม่ได้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในการทำงานมากเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ยังมีจำนวนที่น้อย เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานอาจล่าช้ากว่าปกติในบางครั้ง นอกจากนี้ยังพบปัญหาว่า ในปัจจุบันการฝึกยุทธวิธีด้านการสืบสวน สอบสวน และปราบปราม ยังเป็นไปในลักษณะเชิงรับมากกว่าเชิงรุก จากการที่เรื่องของงบประมาณที่ยังไม่เพียงพอต่อการฝึกฝนในแต่ละห้วงปีอันเป็นอุปสรรคให้ขาดความต่อเนื่องในการฝึกฝนและอาจไม่เพียงพอต่อการรับอาชญากรรมในการปฏิบัติงานจริง ทั้งยังส่งผลให้เจ้าพนักงานปกครองที่ย้ายเข้ามาใหม่บางส่วน อาจขาดโอกาสที่จะได้รับการฝึกฝนทักษะในด้านยุทธวิธีได้เทียบเท่ากับเจ้าพนักงานปกครองที่เคยอยู่มาก่อน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิรินททิพย์ แสงมิ่ง (2562) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรในสำนักนโยบายและแผนการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่พบว่า ปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ บุคลากรขาดสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ ความหลากหลาย และขาดนวัตกรรมใหม่ ๆ บุคลากรขาดทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน และบุคลากรยังขาดความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบสารสนเทศต่าง ๆ บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ยังบุคลากรขาดความแม่นยำในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานที่มีมากเกินไป ทั้งงานประจำและงานเร่งด่วน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของนัชชา สรรเสริญ (2566) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรบริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ได้แก่ 1) บริษัทฯ ยังขาดแผนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ชัดเจน 2) พนักงานมีภาระงานมาก 3) พนักงานขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้น 4) มีข้อจำกัดด้านงบประมาณทั้งในเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการสนับสนุนด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี ในปัจจุบันยังพบปัญหาว่าข้อร้องเรียนบางส่วนเป็นข้อร้องเรียนที่ขาดมูลความจริงหรือข้อเท็จจริงไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ส่งผลให้กระทบต่อการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียนอื่นๆ เกิดความล่าช้าตามมา และยังพบว่าการดำเนินการสืบสวนสอบสวนในบางคดีพบว่า เป็นคดีที่มีความซับซ้อน จึงต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงที่ค่อนข้างนานกว่าคดีปกติทั่วไป ประชาชนผู้ร้องเรียนอาจเกิดความรู้สึกว่าปัญหาของตนนั้นได้รับการแก้ไขอย่างล่าช้า นอกจากนี้ยังพบว่า หน่วยงานที่เจ้าพนักงานปกครองใช้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรกรมการปกครองในภูมิภาคนั้นยังน้อยไป ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 กล่าวว่า "...เจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง มีการบริการที่ดีตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับมา และดำเนินการปฏิบัติอย่างไม่ล่าช้า แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังพบว่าข้อร้องเรียนบางส่วนก็ไม่มีมูลความจริงที่จะสามารถพิสูจน์ได้ ส่งผลให้กระทบต่อการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียนอื่นๆ เกิดความล่าช้า" (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการศูนย์บังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 มกราคม 2568)

3. สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ เจ้าพนักงานปกครองที่เข้ามาปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง ระยะแรกยังขาดความเข้าใจกระบวนการในการทำงานเป็นทีม เนื่องจากไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงาน ประกอบกับยังขาดการฝึกฝนทักษะในด้านยุทธวิธี ที่ยังไม่เพียงพอ และบางคนยังขาดทักษะภาวะผู้นำและการสื่อสารภายในองค์กร ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า "...เมื่อมีการผลัดเปลี่ยนอัตรากำลังคนในกรมการปกครอง ส่งผลให้มีเจ้าพนักงานปกครองที่เข้ามาใหม่ในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครองที่ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอาจจะยังไม่มากพอเมื่อเทียบกับเจ้าพนักงานปกครองที่เคยปฏิบัติงานมานาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานในบางครั้งเกิดปัญหาในการสื่อสารและความไม่เข้าใจที่ตรงกันบางประการ" (ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568) และดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า "...เนื่องจากขาดความต่อเนื่องในการฝึกฝนด้านยุทธวิธี ทำให้เจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ที่ย้ายเข้ามาใหม่ อาจขาดการฝึกฝนทักษะในด้านยุทธวิธีที่ยังไม่เท่ากับเจ้าพนักงานปกครองที่ปฏิบัติงานมาก่อน ส่งผลให้เกิดความเคลื่อนไหวในแนวทางปฏิบัติงานในบางครั้ง" (หัวหน้ากลุ่มงานฝึกยุทธวิธีสืบสวน สอบสวน และปราบปราม ศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2568)

4. สมรรถนะด้านจริยธรรม รูปแบบภารกิจของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง เป็นการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการยุติธรรมอาญา ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิของประชาชนทั่วไปได้ในบางครั้ง หากปฏิบัติพลาดผิดขั้นตอนย่อมอาจเกิดการฟ้องร้องต่อตัวเจ้าหน้าที่ได้ง่าย จึงต้องมีการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังและตั้งอยู่บนหลักสิทธิมนุษยชนเสมอ ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 กล่าวว่า "...เจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ไม่มีปัญหาด้านจริยธรรมในการปฏิบัติงาน แต่ในบางภารกิจเป็นงานทางด้านความมั่นคงซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิของประชาชนทั่วไป จึงต้องมีการปฏิบัติงานด้วยความ

ระมัดระวังยิ่งกว่าวิญญูชนคนธรรมดา" (หัวหน้ากลุ่มงานปฏิบัติการพิเศษสืบสวนสอบสวน ศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

5. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ เจ้าพนักงานปกครองบางส่วนเลยที่จะศึกษาหาความรู้และพัฒนาทักษะที่นอกเหนือไปจากงานที่ตนต้องรับผิดชอบ และยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรมกับบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้านที่เพียงพอ ประกอบกับยังมีเจ้าพนักงานปกครองที่เข้ามาปฏิบัติงานในช่วงแรกยังไม่เข้าใจรูปแบบและโครงสร้างในการทำงานมากเท่าใดนัก ส่งผลให้ยังไม่ค้นพบความสามารถโดดเด่นที่ซ่อนไว้อยู่ภายในและไม่รู้แนวทางที่จะต่อยอดทักษะของตน นอกจากนี้ในปัจจุบันหน่วยงานมีการกักตุนเพิ่มขึ้นมากขึ้น ส่งผลให้ระยะเวลาการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้ที่น้อยลง ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 กล่าวว่า "...เจ้าพนักงานปกครอง ในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง บางคนยังขาดความกระตือรือร้น เนื่องจากยังไม่เคยผ่านการฝึกภาคยุทธวิธีมาก่อนและไม่เคยได้รับการฝึกอบรมกับบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้านจากหน่วยงานอื่น ส่งผลให้เกิดการละเลยในส่วนนี้ไปและมองไม่เห็นข้อบกพร่องของตนที่จะต้องได้รับการพัฒนาฝึกฝนต่อไป" (หัวหน้ากลุ่มงานฝึกยุทธวิธีสืบสวน สอบสวน และปราบปราม ศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2568)

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง มีดังนี้

1.สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีการเปิดรับบุคลากรและขยายอัตรากรอบกำลังคนของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง เพื่อให้ปริมาณบุคลากรกับปริมาณภารกิจมีสัดส่วนที่เหมาะสม และส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความทันสมัยมากขึ้น และในทุกครั้งที่ส่งเจ้าพนักงานไปฝึกอบรมจะต้องมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการวัดผลสัมฤทธิ์ของความรู้และทักษะที่เจ้าพนักงานปกครองได้จากการอบรมมา ว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการนำมาใช้ปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่ รวมไปถึงสร้างรางวัลตอบแทนมอบให้กับเจ้าพนักงานปกครองที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานออกมาดี เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เจ้าพนักงานปกครองได้หมั่นเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรจะต้องให้ความสำคัญของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินคดีในเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับเชิงปริมาณด้วย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานต่อไป ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า "...ในอนาคตอาจจะต้องทำการเปิดรับบุคลากรและขยายอัตรากรอบกำลังคนของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ให้มีมากขึ้นกว่าที่มี เพื่อให้ปริมาณงานและปริมาณคนมีความสอดคล้องไปด้วยกัน เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ" (ผู้อำนวยการศูนย์

ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568) และตั้งผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 กล่าวว่า “...นอกเหนือจากการมุ่งผลสัมฤทธิ์งานด้วยวิธีการตามปกติแล้ว ควรส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความทันสมัยมากขึ้น” (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2568)

2. สมรรถนะด้านการบริการที่ดี ควรจัดทำแบบสอบถามให้ประชาชนที่รับบริการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน และนำมาศึกษาในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป และควรส่งเสริมทักษะการเรียนรู้เรื่องการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ในส่วนของการบริการด้านการจัดอบรมให้ความรู้แก่นักบุคลากรของกรมการปกครองในส่วนภูมิภาค ควรดำเนินการจัดอบรมในรูปแบบเชิงรุกให้มากขึ้น เช่น จัดการสอนแบบออนไลน์ นอกจากนี้ ควรเพิ่มมาตรการในการคัดกรองเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาด้วยการบูรณาการการทำงานร่วมกับบุคลากรกรมการปกครองที่อยู่ในพื้นที่ร้องเรียนนั้นช่วยตรวจสอบในอีกช่องทาง เพื่อป้องกันความล่าช้าในการทำงาน ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 กล่าวว่า “...เห็นควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์การในช่องทางที่หลากหลายขึ้น นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ อาจจัดให้มีการประชาสัมพันธ์โดยลงพื้นที่ที่เห็นว่าจะมีความเสี่ยงที่จะเกิดการกระทำความผิดสูง โดยจัดกิจกรรมในรูปแบบ Corporate social responsibility (CSR) เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักรู้ถึงปัญหาและผลกระทบที่ตามมาหากปล่อยให้เกิดการกระทำความผิดนั้น” (ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2568)

3. สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ ควรเพิ่มชั่วโมงในการฝึกอบรมกิจกรรมสันติภาพร่วมกัน นอกเหนือไปจากเวลางานปกติ ระหว่างเจ้าพนักงานปกครองภายในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน และควรจัดให้มีการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์จำลองร่วมกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้เกิดทักษะความรู้ด้านการสื่อสารความเป็นผู้นำ และการทำงานเป็นทีม และจะต้องมีการถอดบทเรียนหลังจากการปฏิบัติงานทุกครั้ง เพื่อให้ทราบถึงจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นร่วมกันและสามารถนำไปแก้ไขในครั้งต่อไป นอกจากนี้เห็นควรสร้างระบบการรายงานแบบพีเลียงขึ้นมา สำหรับเจ้าพนักงานปกครองที่ย้ายเข้ามาใหม่ ให้เข้าใจถึงโครงสร้างของการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อลดปัญหาช่องว่างในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมไปถึงการผลักดันให้เจ้าพนักงานปกครองทุกคนได้มีโอกาสเป็นผู้บริหารงานทางคดีที่ไม่มีความซับซ้อนนัก ซึ่งมีเจ้าพนักงานปกครองที่มีประสบการณ์คอยกำกับ เพื่อสร้างทักษะการเป็นผู้นำและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพภายในทีม ดังผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 กล่าวว่า “...ควรมีการสร้างระบบการรายงานแบบพีเลียงขึ้นมา เพื่อคอยสอนงานเจ้าพนักงานปกครองที่ย้ายเข้ามาใหม่ ให้เข้าใจถึงโครงสร้างของการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อลดปัญหาในการทำงานร่วมกัน ” (หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง, 2568, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2568)

4. สมรรถนะด้านจริยธรรม ควรมีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนอย่างเหมาะสม ให้กับเจ้าพนักงานปกครองที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม นอกจากจะเป็นการเชิดชูคุณงามความดีของ

บุคคลนั้นแล้ว ยังเป็นแรงจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้อีกด้วย หากพบว่าบุคคลใดมีแนวโน้มที่ปฏิบัติงานส่อไปในทางที่ขัดต่อจริยธรรม ให้คนในหน่วยงานทำการตักเตือนโดยเร็ว และชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่ตามมาหากมีไม่มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในส่วนของการทำงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่การปฏิบัติหน้าที่ในบางครั้งอาจมีการกระทบต่อสิทธิของผู้อื่น จึงต้องสร้างการตระหนักรู้ถึงการปฏิบัติงานทุกครั้งต้องดำเนินการอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและมีจริยธรรมเป็นตัวกำกับ รวมไปถึงคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนเป็นที่ตั้ง เพื่อเป็นเกราะป้องกันในการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่ให้เกิดการฟ้องร้องตามมา สอดคล้องกับผลการวิจัยของกฤติกา รัชยาแก้ว (2566) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า มีการนำเสนอสมรรถนะหลักของสำนักงาน ก.พ. 5 ด้านมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ เพื่อให้บุคลากรมีคุณลักษณะพึงประสงค์และพฤติกรรมการทำงานตามแนวทางที่สถาบันมุ่งหวัง โดยมีข้อเสนอแนะในการวิจัย ได้แก่ หน่วยงานควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้งภายในและภายนอกแรงจูงใจภายใน เช่น มอบความก้าวหน้าให้แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่องค์กรต่อไป ส่วนแรงจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัล

5. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ ควรขยายกรอบอัตรากำลังคนของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ให้เพิ่มมากขึ้น ให้ปริมาณงานและปริมาณคนมีสัดส่วนที่เหมาะสม รวมไปถึงการสร้างตารางแผนงานการทำงานกับการฝึกอบรมให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าพนักงานปกครองในแต่ละกลุ่มงาน สามารถปฏิบัติงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันก็จะไม่พลาดโอกาสที่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ของตนเองอีกด้วย และควรมีการหมุนเวียนสลับตำแหน่งการทำงานภายในหน่วยงานตามแต่ช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เจ้าพนักงานปกครองได้มีโอกาสเรียนรู้งานในกลุ่มงานที่หลากหลายขึ้น นอกจากนี้ควรส่งเสริมเจ้าพนักงานปกครองที่ย้ายเข้ามาใหม่ได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมด้านการสืบสวนสอบสวนซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของหน่วยงานให้มากขึ้น ในขณะที่ยังงานด้านยุทธวิธีสืบสวน สอบสวน และปราบปราม ต้องส่งเสริมให้เจ้าพนักงานปกครองมีโอกาสได้รับการฝึกฝนในด้านยุทธวิธีแบบเชิงรุกมากขึ้น เช่น การชี้แจงถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานทางยุทธวิธีกับหน่วยงานที่ดูแลด้านงบประมาณ รวมทั้งอาจมีการส่งตัวแทนเพื่อพูดคุยกับหน่วยงานอื่นสำหรับโอกาสในการฝึกอบรมร่วมกัน เพื่อเกิดทักษะและมุมมองของการทำงานหลากหลายมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริทิพย์ แสงมิ่ง (2562) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรในสำนักนโยบายและแผนการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า แนวทางพัฒนารูปแบบและวิธีการในการพัฒนาสมรรถนะ ได้แก่ การส่งบุคลากรไปอบรมหลักสูตรเฉพาะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสถาบันการอบรมที่ได้รับการรับรองคุณภาพ การจัดทำแผนการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรรายบุคคล ให้สอดคล้องกับการจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) การส่งบุคลากรไปอบรมทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม หรือไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาดูงานยังต่างประเทศ การจัดให้มีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) และการมอบหมายให้มีทีมพี่เลี้ยงผู้อาวุโสและมีประสบการณ์ช่วยสอนการปฏิบัติงานให้แก่รุ่นน้องที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรส่งเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมในหลักสูตรด้านการสืบสวนสอบสวนที่มีความทันสมัยและมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสืบสวนออนไลน์ ให้มากขึ้น เพื่อสร้างสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความชำนาญในอาชีพที่ติดตัวและนำมาประยุกต์ใช้ในงานด้านการสืบสวนสอบสวนคดีให้มีประสิทธิภาพที่ดี เพื่อรับมือกับรูปแบบอาชญากรรมที่ซับซ้อนขึ้น

2. ควรส่งเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง เข้ารับการฝึกอบรมในส่วนของงานยุทธวิธีที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างสมรรถนะให้แก่ตัวเจ้าพนักงานปกครองในการมีความชำนาญในด้านอาชีพของตน รวมไปถึงมีการประสานเพื่อฝึกพร้อมกับหน่วยงานข้างเคียงให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงาน

3. ควรส่งเสริมให้เจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมในส่วนของการคัดกรองคัดแยกผู้เสียหายในคดีค่านุश्य ให้มีความรู้และความเข้าใจมากขึ้น โดยเฉพาะขั้นตอนของกลไกการส่งต่อระดับชาติ (National Referral Mechanism) ที่กรมการปกครองถือเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการดังกล่าว

4. ควรส่งเสริมให้เจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ได้มีโอกาสเข้ารับการศึกษาค้นคว้าในระดับปริญญาโทเพิ่มเติมในหลักสูตรต่างประเทศ นอกเหนือไปจากการอบรม สัมมนา ภายในประเทศ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้รับการศึกษาต่อมาพัฒนาเพื่อให้เกิดนวัตกรรมและแนวคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง ครั้งนี้เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาสมรรถนะของเจ้าพนักงานปกครองที่ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง เพื่อให้เกิดการวิจัยที่ครอบคลุมขึ้น เห็นควรมีการศึกษาไปยังบุคลากรในสังกัดสำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง ที่มีการปฏิบัติงานร่วมกันในบางภารกิจด้วย

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ในครั้งต่อไปเห็นควรจัดทำในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านเครื่องมือในการวิจัยด้วยแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทางสถิติ ซึ่งมีจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า ซึ่งจะส่งผลให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น

.....

เอกสารอ้างอิง

- กฤติกา ระย้าแก้ว. (2566). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐานิษฐ์ มณีนาถ. (2564). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เดช อุณหะจิรัรักษ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- นัชชา สรรเสริญ. (2566). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปวีณา วิริยาภพ. (2565). การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศรินทิพย์ แสงมิ่ง. (2562). การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรในสำนักนโยบายและแผนการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สโรชา ศรีสุวรรณ. (2566). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 15 เชียงใหม่. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัญชลี กองแก้ว. (2561). การพัฒนาสมรรถนะการบริหารของผู้บริหารเทศบาลตำบลบางละมุง จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สัมภาษณ์ส่วนบุคคล

1. ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง สัมภาษณ์วันที่ 10 มกราคม 2568
2. หัวหน้ากลุ่มงานปฏิบัติการพิเศษสืบสวนสอบสวน ศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง สัมภาษณ์วันที่ 10 มกราคม 2568
3. หัวหน้ากลุ่มงานฝึกอบรมวิธีสืบสวน สอบสวน และปราบปราม ศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง สัมภาษณ์วันที่ 17 มกราคม 2568
4. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง สัมภาษณ์วันที่ 17 มกราคม 2568

5. เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการศูนย์ปฏิบัติการบังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง สัมภาษณ์วันที่ 20 มกราคม 2568

6. เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการศูนย์บังคับใช้กฎหมายพนักงานฝ่ายปกครอง กรมการปกครอง สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2568