



รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรม กรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

The Competency Development Model for Royal Thai Police working in Multicultural Society: A Case Study of Southern Border Provinces

สุทธาทิพย์ นววิธากาญจน์^{1*} วิชัย นภาพงศ์¹ กร ศรเลิศล้ำวานิช¹ ชิดชนก เชิงเชาว์¹

Suthatip Nawawithakarn^{1*}, Wichai Napapongs¹, Korn Sornlertlamvanich¹, Chidchanok Chengchao¹

(Received: March 9, 2021; Revised: April 26, 2021; Accepted: May 17, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 3) เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรม กรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ตัวแทนประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า และแบบประเมินรูปแบบ วิธีการจัดเก็บข้อมูล จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยนำแบบสอบถามไปแจกกับประชาชนทั่วไปโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive interview) รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการสนทนากลุ่ม (ออนไลน์) แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษาสภาพและสมรรถนะของข้าราชการตำรวจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 โดยรวมระดับมาก 2) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การบริการด้วยใจ (2) สติปัญญา (3) คุณธรรมและจริยธรรม (4) ความเป็นมิตร และ (5) ทักษะภาษา และ 3) ประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ โดยรวมเหมาะสมและภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

¹มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

¹Prince of Songkla University

*Corresponding author. E-mail: suthatip67@gmail.com



คำสำคัญ: รูปแบบ การพัฒนาสมรรถนะ ข้าราชการตำรวจ จังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

The aims of this study were 1) to study the condition and competencies of the Royal Thai Police in a Multicultural Society: Case Study of Southern Border Provinces. 2) To create a model for competency development of the Royal Thai Police in a Multicultural Society: Case Study of Southern Border Provinces. And 3) to evaluate the model for competency development of the Royal Thai Police in a Multicultural Society: Case Study of Southern Border Provinces. The samples of this research were four hundred of representatives of the people living in the three southern border provinces. The instrument used in the study was a rating scale questionnaire and model for competency development Evaluation form. The collection data were collecting quantitative and qualitative data, the questionnaires were distributed to sample by interactive interview, including expert interviews and evaluating the competency model by expert with online focus group. The data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation.

The results were found as follows: 1) the study results of the condition and competencies of the Royal Thai Police found that the mean was 3.54 and the standard deviation was 0.79, with an overview of the high level. 2) The model for competency development of the Royal Thai Police in a Multicultural Society: Case Study of Southern Border Provinces consisted of 5 competencies which were 1) Service Mind 2) Smart 3) Morality and Ethics 4) Friendly, and 5) Language Skill. Lastly, 3) the evaluation of the model for competency development of the Royal Thai Police in a Multicultural Society: Case Study of Southern Border Provinces was at the most appropriate level with an overview of the high level, with the mean of 4.08 and the standard deviation of 0.74.

Keywords: Model, competency development, Police officer, Southern Border Provinces

บทนำ

โลกในศตวรรษที่ 21 มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้มีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) นอกจากนี้การแข่งขันของสังคมโลก



นับวันยิ่งสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้แต่ละประเทศต้องเร่งพัฒนาคนในประเทศของตนให้มีความพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งสิ่งที่จะช่วยได้นั้นก็คือ การศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2559) การพัฒนาสมรรถนะของบุคคลย่อมมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อโลกในยุคปัจจุบันภายใต้การแข่งขันที่สูงและเทคโนโลยีที่ทันสมัยหากองค์กรหรือหน่วยงานใดไม่ได้เตรียมความพร้อมเพื่อการรองรับในการพัฒนาคนหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรย่อมเสียเปรียบในเชิงการแข่งขันนอกจากนี้ “อนาคตของชาติอยู่ที่การศึกษา การศึกษาสร้างอาชีพสร้างรายได้ มีงานทำ นักวิจัยที่มีความรู้ นำองค์ความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาเพิ่มศักยภาพให้นักลงทุนหน้าใหม่และที่สำคัญจะต้องเกิดความสุขกับสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีภายใต้วิสัยทัศน์เดียวกันคือ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” นโยบายไทยแลนด์ 4.0” (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2559)

ข้าราชการตำรวจเป็นบุคคลที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ต้องปฏิบัติงานในการบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การบริการด้านการจราจรการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เป็นผู้ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นพิเศษในการปฏิบัติหน้าที่ ที่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น งานสืบสวน งานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม งานจราจร (เรืองศักดิ์ จริตเอก, 2549) ในเมื่อสถานการณ์ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีต่าง ๆ ข้าราชการตำรวจจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและมีศักยภาพที่สูงขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานตามภารกิจที่รับมอบหมายประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้นั้นเอง สภาพปัญหาทุกวันนี้การปฏิบัติงานของตำรวจมักจะถูกตำหนิจากพี่น้องประชาชน และไม่คอยได้รับการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควร (สิริพงศ์ วงศ์สรรพชญ, 2560) ซึ่งปัจจัยหลักที่เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละสถานที่โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการประชาชน โดยสาเหตุหลัก ๆ ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ความไม่เข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน ความหวาดระแวงระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน การไม่ได้รับการบริการที่ดีจากภาครัฐ ความไม่ยุติธรรมในสังคม และการมีความเข้าใจข้อมูลทางประวัติศาสตร์ที่ไม่เหมือนกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่รัฐส่วนใหญ่ถูกส่งมาจากส่วนกลางไม่ใช่คนในพื้นที่ จึงขาดความรู้ความเข้าใจสภาพปัญหาหลักของสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่นของชุมชนที่ตนเองรับผิดชอบ ประกอบกับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชนไม่เข้าใจกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำชุมชนที่ไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน จึงนำมาซึ่งความขัดแย้งในการทำงาน การกำหนดนโยบาย



ของรัฐให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ โดยจัดหน่วยปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความเข้าใจ การเข้าถึง และสามารถคุ้มครองป้องกันอันตรายของคนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน คือ การมีความรู้ ทักษะ ความสามารถและ บุคลิกลักษณะเฉพาะตรงตามตำแหน่งที่กำหนด เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามที่คาดหวังไว้ การปรับตัวและพัฒนาตนเองเกี่ยวกับทักษะในด้านต่าง ๆ จึงสอดคล้องตามการศึกษาในศตวรรษที่ 21 นั้น เน้นความสำคัญของทักษะการคิดขั้นสูงควบคู่กับเนื้อหาผสมผสาน สถานการณ์จริงและประสบการณ์ จากอดีต การพัฒนาสมรรถนะในการทำงานจะต้องไม่กำหนดตายตัวเกินไป แต่ควรเพิ่มให้องค์กร มีอิสระในการออกแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง และที่สำคัญคือ การเน้นเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งแนวคิดข้างต้นจะส่งเสริมให้องค์กรนั้น ๆ มีทักษะใหม่ ๆ สอดคล้องกับสภาพความต้องการแรงงาน ไทยในปัจจุบัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2559) นอกจากนี้ในยุคศตวรรษที่ 21 นั้น ควรจะมีความสามารถในการสื่อสาร ความรู้สึกและทัศนคติของตนเอง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและสังคม รวมทั้งการเจรจาต่อรอง เพื่อขจัดและลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ การเลือกรับหรือไม่รับข้อมูลข่าวสาร ด้วยหลักเหตุผลและความถูกต้อง ตลอดจนการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการคิดเป็นความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การคิดสังเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการคิดเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้เพื่อการตัดสินใจ เกี่ยวกับตนเองและสังคมได้อย่างเหมาะสม และความสามารถในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เผชิญได้อย่างถูกต้องเหมาะสมบนพื้นฐานของหลักเหตุผล คุณธรรม เข้าใจความสัมพันธ์และการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม แสวงหาความรู้ ประยุกต์ความรู้มาใช้ในการป้องกันและ แก้ไขปัญหา และมีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม และเน้นความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต (วิจารณ์ พานิช, 2556) ซึ่งสมรรถนะข้าราชการ ดำรงในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรที่จะมีสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม (ได้แก่ ความตระหนักรู้และ เข้าใจ และทักษะภาษา) สมรรถนะหลัก (การพัฒนาตนเอง การบริการ จริยธรรม ทำงานเป็นทีม คิด แก้ไขปัญหา และมุ่งผลสัมฤทธิ์) และสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีดำรง (การหาข้อมูล ความ ยืดหยุ่น และการควบคุมตนเอง) (นภัสนันท์ ผาสุข, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในแต่ละสถานที่โดยเฉพาะเรื่อง การให้บริการประชาชน โดยสาเหตุหลัก ๆ ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ความไม่เข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน ความหวาดระแวงระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน การไม่ได้รับการบริการที่ดีจากภาครัฐ ความไม่ยุติธรรมในสังคม สิ่งเหล่านั้นก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อข้าราชการ



ตำรวจ ดังนั้น การพัฒนารูปแบบสมรรถนะในการทำงานของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตในกระบวนการทำงานส่งผลต่อการพัฒนาคน และการพัฒนาประเทศ หากการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของข้าราชการตำรวจยังไม่พัฒนาและมีความล้าหลัง ไม่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลก ย่อมทำให้ประเทศนั้น ๆ ไม่สามารถแข่งขันในเวทีโลกได้อย่างภาคภูมิ

วัตถุประสงค์การวิจัย

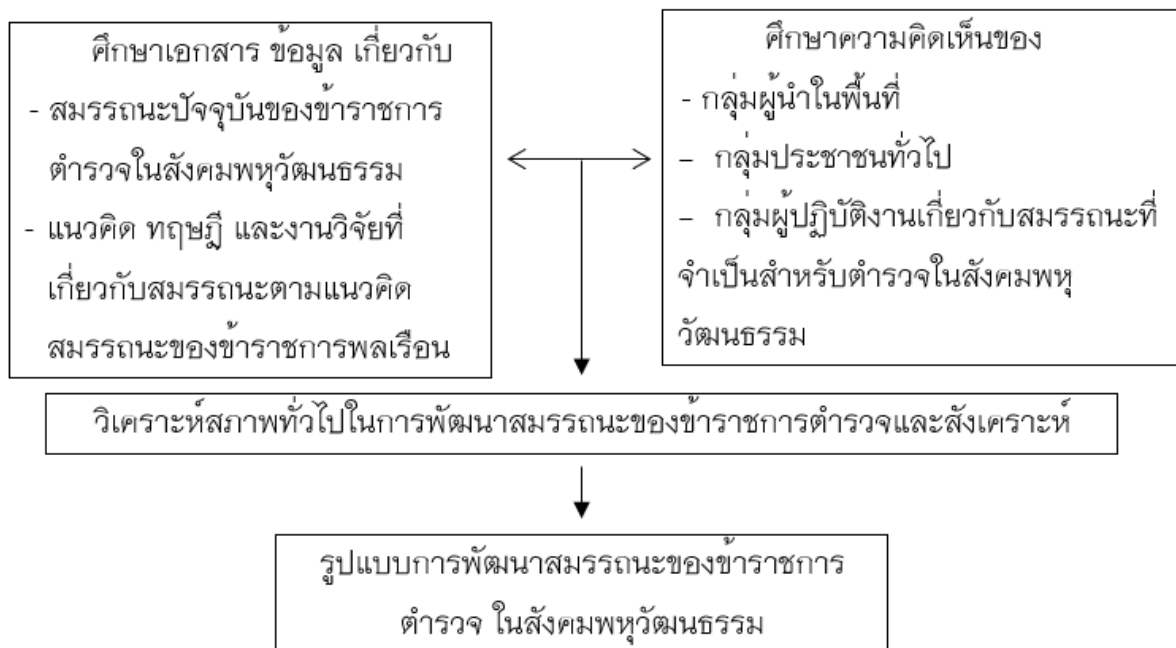
1. เพื่อศึกษาสภาพและสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบและการพัฒนารูปแบบ
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ สมรรถนะข้าราชการพลเรือนและตำรวจ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับสังคมพหุวัฒนธรรม
- 4) สมรรถนะ 5 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การบริการด้วยใจ (Service mind) (2) สติปัญญา (Smart) (3) คุณธรรมและจริยธรรม (Morality and ethics) (4) ความเป็นมิตร (Friendly) และ (5) ทักษะภาษา ซึ่งผู้วิจัยได้บูรณาการจากแนวคิดของสมรรถนะข้าราชการพลเรือน

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรม กรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี คือรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกับวิจัยเชิงคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีจำนวน 400 คน (จังหวัดปัตตานี จำนวน 134 คน จังหวัดยะลาและนราธิวาส จำนวน 133 คน) มีหลักการคำนวณประชากรตัวอย่างตามวิธีของยามานะ (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562)

1.2 **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่พึงประสงค์ของประชาชนในสังคมพหุวัฒนธรรม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา แล้วนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยการวิเคราะห์ค่า IOC ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ แล้วพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.60 ขึ้นไป โดยกำหนดคะแนนพิจารณาตัดสินโดยผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นและให้คะแนน (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2550)



1.3 วิธีการจัดเก็บข้อมูล ได้นำแบบสอบถามไปแจกกับประชาชนทั่วไปโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive interview) มีการจัดบันทึกใช้เครื่องบันทึกเสียงกล้องถ่ายภาพดิจิทัลแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Percentage) และค่าร้อยละ ส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่คำนวณตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546)

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 กลุ่มตัวอย่าง ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน จังหวัดละ 10 คน แบ่งเป็นตัวแทนข้าราชการตำรวจ 6 คน นักวิชาการ 6 คน ผู้นำชุมชน 6 คน ผู้นำศาสนา 6 คน และตัวแทนประชาชน 6 คน **ผู้ทรงคุณวุฒิ** จำนวน 9 คน แบ่งเป็นตัวแทนข้าราชการตำรวจระดับผู้บังคับบัญชา 4 คน นักวิชาการ 2 คน และตัวแทนประชาชน 3 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรม
- รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ โดยสมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การบริการด้วยใจ (Service mind) 2) สติปัญญา (Smart) 3) คุณธรรมและจริยธรรม (Morality and ethics) 4) ความเป็นมิตร (Friendly) และ 5) ทักษะภาษา (Language skill) โดยเฉพาะภาษามลายู
- แบบประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ

2.3 วิธีการจัดเก็บข้อมูล ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความคิดเห็นความต้องการและแนวทางของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ โดยสมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การบริการด้วยใจ (Service mind) 2) สติปัญญา (Smart) 3) คุณธรรมและจริยธรรม (Morality and ethics) 4) ความเป็นมิตร (Friendly) และ 5) ทักษะภาษา (Language skill) โดยเฉพาะภาษามลายู นำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ ที่ได้ไปตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (รูปแบบออนไลน์) และประเมินรูปแบบ Rating scale

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



ผลการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ มีรายละเอียด ผลการวิจัย ดังนี้

1.1. การศึกษาสภาพและสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37 และเพศชาย จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ช่วงอายุส่วนใหญ่ วัยทำงานมีอายุระหว่าง 20-60 ปี พบว่ามีมากถึง 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80 สถานภาพในชุมชนส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มในชุมชน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29 สถานภาพในครอบครัวเป็นสมาชิกในครอบครัว จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65 อาชีพส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19 รายได้ของครอบครัวส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 77 และระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่ของชุมชน โดยอาศัยอยู่ในพื้นที่ของชุมชนมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 86

1.2 ผลการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่พึงประสงค์ในสังคมพหุวัฒนธรรม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเป็นเบี่ยงมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่พึงประสงค์ในสังคมพหุวัฒนธรรม

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
สมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่พึงประสงค์ของประชาชนในสังคมพหุวัฒนธรรม			
1. ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม	3.63	1.04	มาก
2. ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตามหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	3.73	1.04	มาก
3. ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นปฏิบัติราชการที่ดีมีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชนที่ดี	3.72	1.04	มาก
4. ข้าราชการตำรวจมีความร่วมแรงร่วมใจสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับประชาชนเพื่อช่วยเหลือประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม	3.64	1.05	มาก
5. ข้าราชการตำรวจสามารถควบคุมตนเองอดทนอดกลั้นและสามารถระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสม	3.65	1.08	มาก



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเป็นเบี่ยงมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่พึงประสงค์ในสังคมพหุวัฒนธรรม (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
สมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่พึงประสงค์ของประชาชนในสังคมพหุวัฒนธรรม			
6. ข้าราชการตำรวจมีการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายปฏิบัติงาน	3.62	1.05	มาก
7. ข้าราชการตำรวจสามารถรับฟังและเข้าใจทั้งความหมายตรงและความหมายแฝง	3.61	1.05	มาก
8. ข้าราชการตำรวจมีความเห็นใจมีจิตสำนึกในการเป็นตำรวจอาชีพเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีคุณธรรมและจริยธรรม	3.61	1.01	มาก
9. ข้าราชการตำรวจมีบุคลิกภาพทัศนคติค่านิยมที่ดีต่อประชาชนมีความสุภาพอ่อนโยนต่อประชาชนทั่วไป	3.65	1.07	มาก
10. ข้าราชการตำรวจมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนเดือดร้อนและขอความช่วยเหลือมีการปรับตัวเข้ากับสังคมที่เป็นอยู่ได้ด้วยดี	3.49	2.29	ปานกลาง
11. ข้าราชการตำรวจมีทักษะสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตำรวจด้วยสติปัญญาอย่างมีวิจารณญาณและไม่เลือกปฏิบัติ	3.34	1.12	ปานกลาง
12. ข้าราชการตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่ใช้อำนาจโดยทุจริตมีความยุติธรรมมีความเป็นกลางรักษาความไม่ประมาทในการปฏิบัติหน้าที่และการดำรงชีวิต	3.27	1.22	ปานกลาง
13. ข้าราชการตำรวจมีมนุษยธรรมมีธรรมแห่งความเป็นมนุษย์มีจิตใจเมตตากรุณาเป็นพื้นฐานแก่บุคคลทั่วไป	3.36	1.14	ปานกลาง
14. ข้าราชการตำรวจมีอารมณ์ขันมีความฉลาดทางอารมณ์และมีความสามารถในการคิดบวก	3.39	1.17	ปานกลาง
15. ข้าราชการตำรวจมีความอ่อนน้อมถ่อมตนเป็นมิตรกับประชาชนมีความสามัคคีในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานมีความน่าเชื่อถือมีความรับผิดชอบในหน้าที่มีจิตสำนึกและศักดิ์ศรีของความเป็นตำรวจ	3.39	1.19	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54	0.79	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาเพื่อศึกษาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่พึงประสงค์ของประชาชนในสังคมพหุวัฒนธรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79



แสดงว่าคุณลักษณะสมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่พึงประสงค์ในสังคมพหุวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีหัวข้อการประเมินที่มีระดับความคิดเห็นมากเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติตามหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ข้าราชการตำรวจมีความมุ่งมั่นปฏิบัติราชการที่ดีมีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชนที่ดีและเหมาะสม มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานมีลักษณะที่เป็นระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน และมีการสื่อสารเจรจาต่อรองเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ข้าราชการตำรวจสามารถควบคุมตนเองอดทนอดกลั้น และสามารถระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเมื่อเผชิญความไม่เป็นมิตรหรือทำงานภายใต้สภาวะความเครียดและความกดดันของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ข้าราชการตำรวจมีความร่วมแรงร่วมใจสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับประชาชนเพื่อช่วยเหลือประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม ข้าราชการตำรวจมีการประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ข้าราชการตำรวจมีการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายปฏิบัติงานโดยการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบระเบียบเปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุและผลที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้ ข้าราชการตำรวจสามารถรับฟังและเข้าใจทั้งความหมายตรงและความหมายแฝง ตลอดจนสภาวะอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วยหรือประชาชนที่มาใช้บริการ หรือสามารถตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากประชาชนอย่างถูกต้อง และข้าราชการตำรวจมีความเห็นใจมีจิตสำนึกในการเป็นตำรวจอาชีพเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์มีคุณธรรมและจริยธรรม

ผลการประเมินความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนเดือดร้อนและขอความช่วยเหลือ มีการปรับตัวเข้ากับสังคมที่เป็นอยู่ได้ด้วยดี ข้าราชการตำรวจมีอารมณ์ขันมีความฉลาดทางอารมณ์ และมีความสามารถในการคิดบวก ข้าราชการตำรวจมีความอ่อนน้อมถ่อมตนเป็นมิตรกับประชาชน มีความสามัคคีในหน่วยงาน ข้าราชการตำรวจมีมนุษยธรรม มีธรรมแห่งความเป็นมนุษย์ มีจิตใจเมตตากรุณาเป็นพื้นฐานแก่บุคคลทั่วไป ระหว่างหน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีจิตสำนึกและศักดิ์ศรีของความเป็นตำรวจ ข้าราชการตำรวจมีทักษะสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตำรวจด้วยสติปัญญาอย่างมีวิจารณญาณ และไม่เลือกปฏิบัติ ข้าราชการตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่ใช้อำนาจโดยทุจริต มีความยุติธรรม มีความเป็นกลางรักษาความไม่ประมาทในการปฏิบัติหน้าที่และการดำรงชีวิต

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดผลการวิจัย ดังนี้

2.1 จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ สัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรม พบว่า



“ตำรวจ ให้ความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคของตำรวจอาวูโส คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน แต่ในตรงกันข้ามจะไม่มีปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษามลายู”

“นักวิชาการ ให้ความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจในปัจจุบันตามที่ได้รับประสบการณ์ จะมีปัญหาเรื่องสติปัญญา กล่าวคือ พวกเขาบกพร่องทางด้านการให้ความรู้ที่แม่นยำแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ อีกทั้งยังเห็นว่าตำรวจที่ปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรที่จะมีทักษะในการสื่อสารภาษามลายูเช่นเดียวกัน”

“ผู้นำศาสนาพุทธ (อาวูโส) จะสามารถสื่อสารภาษามลายูได้ เนื่องจากเป็นผู้นำที่อาวูโส แล้ว แต่ให้ความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจที่ให้บริการประชาชน ควรที่จะมีใจรักในการบริการ ไม่แบ่งแยกผู้รับบริการ ว่าเป็นคนต่างศาสนา เพราะเคยมีประสบการณ์ที่รับบริการที่แย่ ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ต่อการบริการของข้าราชการตำรวจ”

“ผู้นำศาสนาอิสลาม (อาวูโส) จะมีปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาไทย จึงทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนไม่ตรงต่อความต้องการที่แท้จริง เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นกัน จึงให้ความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจควรมีความเป็นมิตร รวมทั้งมีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด”

“ผู้นำชุมชน ได้ให้ความเห็นว่า การมีคุณธรรม จริยธรรม โดยเฉพาะเรื่องสติปัญญา อันเนื่องพื้นที่ที่ตนเป็นผู้นำ จะเกิดปัญหาเรื่องความไม่สงบบ่อยครั้ง ประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครอง จะมีปัญหาเรื่องดังกล่าวมามากมาย แต่เมื่อไปขอคำปรึกษากลับได้รับคำปรึกษาที่ไม่ตรงสักคน อีกทั้งบางข้อมูลยังมีผิดพลาด เกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก ดังนั้น สติปัญญาสำหรับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงสำคัญ”

“ประชาชน ได้ให้ความเห็นว่า ข้าราชการตำรวจควรพัฒนาทักษะภาษามลายู เนื่องจากกลุ่มประชาชน (อิสลาม) ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ในตรงกันข้ามประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า 60 ปี สามารถสื่อสารภาษาไทยได้”

2.2 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยได้บูรณาการจากแนวคิดสมรรถนะของข้าราชการพลเรือน โดยสมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้เป็นตำรวจที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน 2) สติปัญญา (Smart) ให้เป็นตำรวจที่มีความรู้ความสามารถทางด้านอาชีพ ในการระงับพฤติกรรมอันไม่เหมาะสม 3) คุณธรรมและจริยธรรม (Morality and ethics) ให้เป็นตำรวจที่มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดั่งามในการปฏิบัติหน้าที่ 4) ความเป็นมิตร (Friendly) ให้เป็นตำรวจที่มีบุคลิกที่เป็นกันเอง อ่อนน้อม ถ่อมตน เข้าใจและเข้าถึงประชาชน และ

5) ทักษะภาษา (Language skill) ให้เป็นตำรวจที่มีความสามารถในการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษามลายู
 ดังภาพที่ 2

Competency of SBP Police Model



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังกัดพระวจนธรรมฯ

2.3 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังกัดพระวจนธรรมกรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า

“ตัวแทนประชาชน ได้ให้ความเห็นว่า ในรายละเอียดของแต่ละด้าน ให้เพิ่มความเชื่อมโยงกับพื้นที่พิเศษและอัตลักษณ์เฉพาะที่สำคัญ อาทิ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน รวมทั้งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่สอดคล้องกับบริบทของคนในพื้นที่”

“ตัวแทนนักวิชาการ ได้ให้ความเห็นว่า สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ครอบคลุมทุกมิติแล้ว เพียงแต่ให้นำสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ไปบูรณาการกับการให้บริการของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการปรับปรุงรายละเอียดของขั้นตอนการนำไปใช้ที่เป็นเงื่อนไขความสำเร็จว่า ในแต่ละสมรรถนะให้ข้าราชการตำรวจเป็นคนเลือกบูรณาการให้สอดคล้องกับตนเอง”

“ตัวแทนตำรวจ ได้ให้ความเห็นว่า ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีลักษณะเฉพาะ มีความเป็นพหุวัฒนธรรม ดังนั้น ในการนำไปใช้ในแต่ละสมรรถนะ ควรคำนึงถึงความแตกต่างของตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นตำรวจหรือว่าประชาชนก็ตาม นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงสมรรถนะทางด้านภาษามลายู ในส่วนของเนื้อหา ควรเพิ่มความรู้เรื่องคดีความที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น”



2.4 ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคม
พหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา: พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการประเมินรูปแบบการ
พัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ส่วนนำ			
1. หลักการของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ	4.00	0.82	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ	4.33	0.67	มากที่สุด
3. เป้าหมายของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ	3.89	0.74	มากที่สุด
ส่วนเนื้อหา			
1. สมรรถนะทางการบริการ	4.33	0.82	มากที่สุด
2. สมรรถนะทางด้านสติปัญญา	4.22	0.79	มากที่สุด
3. สมรรถนะทางด้านทักษะภาษา (มลายู)	3.78	0.63	มากที่สุด
4. สมรรถนะทางด้านความเป็นมิตร	4.33	0.67	มากที่สุด
5. สมรรถนะทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม	3.78	0.79	มากที่สุด
ส่วนการนำไปใช้			
1. เจือ้นไขสู่ความสำเร็จ	4.22	0.63	มากที่สุด
2. ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้รูปแบบฯ	3.89	0.87	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	0.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคม
พหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และเมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่า
ทุกรายการมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มี 3 รายการ
คือ วัตถุประสงค์ของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะฯ, สมรรถนะทางการบริการ และสมรรถนะ
ทางด้านความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน
มีความคิดเห็นพ้องต้องกันว่า รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรม
กรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความเหมาะสม นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังแนะนำทักษะ
ทางด้านภาษามลายู เนื่องจาก 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่สื่อสารเป็นภาษามลายู ดังนั้น



ตำรวจที่ต่างภูมิลำเนา ไม่มีทักษะทางด้านดังกล่าว จึงมีปัญาในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการเข้าใจถึงความเป็นพหุวัฒนธรรมของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

อภิปรายผลการวิจัย

รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. การศึกษาสภาพและสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับข้าราชการตำรวจในพื้นที่ไม่ค่อยเข้าใจวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นในพื้นที่ และไม่เข้าใจในความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม อัตลักษณ์ วิถีชีวิต และศาสนา วิถีชีวิตของคนในพื้นที่ ภาษาที่ใช้ในพื้นที่ และการเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของอุทิศ สังขรัตน์ (2559) ที่ได้วิจัยทัศนคติและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติในด้านลบที่มองว่าเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทั้งทางด้านศาสนา ภาษา และความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ การทำความเข้าใจกับสังคมพหุวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงสำคัญ รวมทั้งการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจให้มีความเป็นมืออาชีพ เข้าถึง เข้าใจประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนภัสนันท์ ผาสุข (2559) ที่ได้วิจัยเรื่องสมรรถนะระดับบุคคลและระดับองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ : การวิเคราะห์โมเดลพหุระดับแบบพหุกลุ่ม พบว่าตัวแปรทำนายในระดับบุคคลที่ส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเชิงวัฒนธรรม โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.362 และ 0.511 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรทำนายในระดับองค์การที่ส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือสมรรถนะด้านการบริหาร โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.039 ทั้งนี้ชุดของตัวแปรทำนายระดับบุคคลสามารถอธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะของตำแหน่งงานในสถานีตำรวจได้ร้อยละ 71.10 79.20 และ 88.20 ตามลำดับ ส่วนชุดตัวแปรทำนายระดับองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ สมรรถนะด้านการบริหาร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะของหัวหน้างานในสถานีตำรวจได้ร้อยละ 0.20 84.40 87.30 และ 69.20 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับประโยชน์ของประชาชนและประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์



ของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิชา สาราจันทร์ และยุภาพร ยุภาศ (2560) วิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์ ในระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบ ธรรมและจริยธรรมด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีม แสดงให้เห็นว่าการทำงานควรมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย การทำงานที่ชัดเจนร่วมกัน ส่งเสริมการให้ความรู้เรื่องการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ และเพิ่มการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่พึงประสงค์ในสังคมพหุวัฒนธรรม ผลการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 1) ข้าราชการตำรวจมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ที่ประชาชนเดือดร้อนและขอความช่วยเหลือ มีการปรับตัวเข้ากับสังคมที่เป็นอยู่ได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของพิสิฐ โมกขาว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหา ด้วยบทเรียนแสงสว่างบนเว็บที่มีการเสริมศักยภาพทางการเรียนวิชาการเขียนโปรแกรมเบื้องต้น สำหรับ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบรปือ ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ การพัฒนา ความสามารถในการคิดแก้ปัญหา จนให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ 2) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ จริยธรรมตำรวจ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับยุทธวิธีตำรวจ จิตสำนึกของ การเป็นตำรวจ ความเข้าใจและเข้าถึงผู้อื่น การมีส่วนร่วมกับองค์การ การยืดหยุ่นอดทนต่อความ กดดันความเป็นผู้นำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีจริยธรรม และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อริยา คูหา และหริรักษ์ แก้วกับทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะความเป็นครูของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะความเป็นครู ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การบริการที่ดี การพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครูของนักศึกษา ข้อมูลพบว่า นักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีสมรรถนะความเป็นครูโดยสามารถเรียงตามลำดับ จากสูงที่สุด คือ สมรรถนะจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู (9.25) รองลงมา คือสมรรถนะการ ทำงานเป็นทีม (4.21) สมรรถนะการบริการที่ดี (4.16) สมรรถนะการมุ่งสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (4.03) และต่ำที่สุด คือ สมรรถนะการพัฒนาตนเอง (3.96) การที่นักศึกษามีความคิดเห็นและรับรู้สมรรถนะ ความเป็นครูของตนเองภายหลังจากที่ได้ผ่านการได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 1 ปี ว่าอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน สะท้อนให้เห็นถึงการประสบความสำเร็จในการสร้างรากฐานที่มั่นคงแข็งแรงบังเกิดทั้งใน



ส่วนรวม กล่าวคือองค์การคณะศึกษาศาสตร์ที่ผลิตนักศึกษา ส่งผลให้นักศึกษารับรู้ว่าตนเองเป็นผู้มีความสามารถทำความเข้าใจเรียนรู้ ศึกษา ทั้งภาคทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ สู่การจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษามีความรู้สามารถสร้างองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถ อีกทั้งได้ผ่านการฝึกฝนอบรมเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ จากการที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ และโครงการต่าง ๆ ของคณะผ่านการสอน ผ่านทุกสิ่งทั้งในด้านบวกและด้านลบตามศักยภาพและความพร้อมของนักศึกษา ตลอดเวลา 4 ปีที่ผ่านมาในแต่ละหลักสูตรที่ได้หล่อหลอมทั้งจิตวิญญาณความเป็นครู ปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของสังคม สังเกตได้จากการที่นักศึกษาต่างมีความคิดเห็นและให้ความสำคัญต่อสมรรถนะจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูมากที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรายการ"เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น" และ "รักษาสีทิมประโยชน์ของตนเองและไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น" สมดังการเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่เน้นปลูกฝังเรื่องการตระหนักรู้ในการเสียสละ เห็นแก่ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เหตุนี้"มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" ในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นขุมปัญญาของประเทศอันมีคณะศึกษาศาสตร์เป็นหน่วยงานทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตครูในภาคใต้ จึงบรรลुพระราชปณิธานของสมเด็จพระราชบิดาที่ได้ทรงดำรัสไว้ว่า "ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัว เป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง" และสอดคล้องกับค่านิยม "คุณธรรมนำความรู้"

2. การสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการด้วยใจ 2) ด้านสติปัญญา 3) คุณธรรมและจริยธรรม 4) ความเป็นมิตร และ 5) ทักษะภาษา โดยเฉพาะภาษามลายู และเป็นทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนาสอดคล้องกับงานวิจัยมณัสสรณ์ เสถียรบุตร (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปางเขต 1 เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน พบว่าสมรรถนะทางการสื่อสารที่จำเป็นต้องพัฒนา คือ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษามลายู ซึ่งด้านการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้เป็นตำรวจที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน ที่ได้ 5 สมรรถนะเป็นเพราะว่าผู้วิจัยได้มีการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาสภาพและสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามประชาชน และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ รวบรวมข้อมูลทำการวิเคราะห์ นำรูปแบบสมรรถนะของข้าราชการตำรวจฯ จนได้สมรรถนะ 5 ด้าน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับงานวิจัยของกิตติพัทธ์ โทนา (2562) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในยุคประเทศไทย 4.0 พบว่า รูปแบบการพัฒนา



สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในยุคประเทศไทย 4.0 มีองค์ประกอบสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในยุคประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ 2) ความรู้ 3) บุคลิกภาพ 4) การพัฒนาทีมงาน 5) การบริหารการเปลี่ยนแปลง 6) การบริหารบุคคล และสอดคล้องกับอรรถวน สุพรรณภพ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบสมรรถนะเชิงวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับการพยาบาลในอนาคต สังกัดกรมแพทยทหารเรือ พบว่า มีสมรรถนะ 9 ด้าน ได้แก่ 1) การดูแลที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง 2) เวชศาสตร์ทางทะเลและเวชศาสตร์ทหาร 3) ความเป็นมืออาชีพ 4) ภาวะผู้นำ 5) การปฏิบัติพยาบาลเชิงระบบ 6) การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 8) การประสานงานและการทำงานเป็นทีม 9) การปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์

3. การประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรม
กรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า มีส่วนประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำ ส่วนเนื้อหา และส่วนการนำไปใช้มีความเหมาะสม และโดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรมกรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นผ่านกระบวนการสร้างตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน และนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชองกษาพัชญ์ โทนา (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในยุคประเทศไทย 4.0 ที่ได้มีการพัฒนารูปแบบสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในยุคประเทศไทย 4.0 ที่มีส่วนประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำ ส่วนเนื้อหา และส่วนการนำไปใช้ที่มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในภาพรวมในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในสังคมพหุวัฒนธรรม กรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่พัฒนาขึ้นมานี้ เมื่อได้ดำเนินการสอบถามความคิดเห็นของประชาชน พบว่าประชาชนยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อข้าราชการตำรวจ ยังไม่ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่ ยังคงไม่สามารถที่จะปรับทัศนคติของประชาชนในเร็ววันได้ รวมทั้งจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ยังคงให้ความคิดเห็นในทางที่ต้องปรับปรุงอีกมาก ดังนั้น หน่วยงานข้าราชการตำรวจหรือที่เกี่ยวข้อง อาจจะต้องใช้เวลาในการปรับปรุงแก้ไข จากสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน (1) การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้เป็นตำรวจที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน (2) สติปัญญา (Smart) ให้เป็นตำรวจที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านอาชีพ ในการระงับพฤติกรรมอันไม่เหมาะสม (3) คุณธรรมและ



จริยธรรม (Morality and ethics) ให้เป็นตำรวจที่มีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดั่งามในการปฏิบัติหน้าที่ (4) ความเป็นมิตร (Friendly) ให้เป็นตำรวจที่มีบุคลิกที่เป็นกันเอง อ่อนน้อม ถ่อมตน เข้าใจและเข้าถึงประชาชน และ (5) ทักษะภาษา (Language skill) ให้เป็นตำรวจที่มีความสามารถในการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษามลายู

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย ทำให้ได้สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ที่หน่วยงานข้าราชการตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ไปปรับใช้เพื่อวางแผนการดำเนินงานสำหรับการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบสมรรถนะของข้าราชการตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะในประเด็นการสื่อสารภาษามลายู ที่ยังคงเป็นประเด็นสำคัญสำหรับสมรรถนะของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ดังกล่าว ควรมีทักษะการสื่อสารภาษามลายู

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาและเข้าใจบริบทของพื้นที่เฉพาะในสังคมพหุวัฒนธรรม เนื่องจากผู้วิจัยได้รับผลกระทบจากทัศนคติของคนในพื้นที่ ทำให้บางข้อคำถามยังไม่ได้ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

2.2 ควรที่การศึกษาวิจัยเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ในการพัฒนาข้าราชการตำรวจและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้ดีขึ้น

รายการอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2559). *สภาวะการศึกษาไทย ปี 2557/2558 จะปฏิรูปการศึกษาไทยให้ทันโลกในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างไร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- กิตาพัชญ์ โหนา. (2562). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในยุคประเทศไทย 4.0* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- นภัสนันท์ ผาสุก. (2559). *สมรรถนะระดับบุคคลและระดับองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้: การวิเคราะห์โมเดลพระระดับแบบพหุกลุ่ม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.



- ปณิชา สาราจันทร์, และยุภาพร ยูภาศ. (2560). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์. *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2* (หน้า 1565-1572). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิสิฐ โมกขาว. (2561). *การส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหาด้วยบทเรียนแสงวุ้นบนเว็บไซต์* การเสริมศักยภาพทางการเรียนวิชาการเขียนโปรแกรมเบื้องต้น สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบรบือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- พิชิต ฤทธิจรรณ. (2550). หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: แฮสส์ ออฟ เคอร์มิสส์.
- มณีสสรณ์ เสถียรบุตร. (2558). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดยะลา เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- เรืองศักดิ์ จริตเอก. (2549). *สำรวจเร่งพัฒนาศูนย์บริการประชาชนเพิ่มขีดความสามารถตำรวจพิทักษ์รักใช้ประชาชนทั่วประเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2562). การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของทาโร ยามาเนและเครจซี่-มอร์แกน. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 6(1), 26-58.
- สิริพงศ์ วงศ์สรเพชญ. (2560). ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจดีเด่น ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 2(2), 113-122.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). *ปฏิรูปการศึกษาเพื่ออนาคตประเทศไทย มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน นโยบายด้านการศึกษาของนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เซ็นจูรี.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *ข้อมูลสถิติจากการสำมะโน/สำรวจ/รายงานสถิติ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส. จังหวัด/สำรวจพิเศษ*. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก <http://www.nesdb.go.th>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11*. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก <http://www.nesdb.go.th>.



- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12*. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560, จาก <http://www.nesdb.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552. *คู่มือสมรรถนะหลัก: คำอธิบายและตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.สียู จำกัด.
- อรรณพ สุพรรณภพ. (2560). *การพัฒนารูปแบบสมรรถนะเชิงวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับการพยาบาลในอนาคต สังกัดกรมแพทยทหารเรือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- อุทิศ สังขรัตน์. (2559). ทักษะและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารสงขลานครินทร์*, 22(3), 27-67.
- อริยา คูหา, และหริรักษ์ แก้วกับทอง. (2559). *สมรรถนะความเป็นครูของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.