

สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้
New Normal: กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Impact of Core Competency on Work Efficiency under the New Normal Standard
Operating Procedures (SOP): A Case Study of Thai Immigration Police, Immigration
Division 2



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตาม
รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal:
กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับ
การตรวจคนเข้าเมือง 2

โดย

ร.ต.อ.หญิงภาวไล เสมพูน

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพัชร ศักดิ์วิทย์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนพันธ์ ไส้ประกอบทรัพย์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาวไล เสมพูน : สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามรูปแบบ
มาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal: กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจตรวจ
คนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2. (The Impact of Core Competency
on Work Efficiency under the New Normal Standard Operating Procedures
(SOP): A Case Study of Thai Immigration Police, Immigration Division 2) อ.ที่
ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และเพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม
รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้า
เมือง ผ่านการวิจัยแบบผสม ซึ่งเป็นการใช้วิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร ระดับ
หัวหน้างาน และวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามให้ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณก่อนเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสถิติ และเพื่อให้ทราบถึง
ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ไปหาข้อมูลเชิงคุณภาพ
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์จากมุมมองของระดับผู้บริหารและหัวหน้างาน

ผลจากการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง 2 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ภายใต้ New Normal
โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการ
ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ภายใต้
New Normal แตกต่างกัน โดยพบว่า ด้านอายุ ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน และด้านการเข้ารับการ
อบรมฯ ที่แตกต่างกัน ประทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่าง
กัน สมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP)
ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
แตกต่างกัน โดยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบ
มาตรฐาน (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวก
โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ค่อนข้างสูง ($r = 0.688$)

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสารนิพนธ์ ที่คอยให้คำปรึกษาคำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ รวมถึงคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านในภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ผ่านมามากมายตลอดทั้งหลักสูตร ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ อีกทั้งขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำและข้อแก้ไขในการตรวจตราความถูกต้องเรียบร้อยของข้อมูลต่างๆ และข้าราชการตำรวจสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น IMM 1/55 ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่สำหรับข้อมูลที่สำคัญในสารนิพนธ์ฉบับนี้ ทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ตามที่ตั้งใจ

ภาวไล เสมพูน



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 คำถามการวิจัย.....	4
1.4 สมมุติฐานของการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2	7
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก	7

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	10
3. รายละเอียดเกี่ยวกับโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	12
2.2 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	16
2.3 รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ภายใต้ New Normal ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.....	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	46
2.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	46
บทที่ 3	47
วิธีการดำเนินการวิจัย	47
3.1 รูปแบบการวิจัย	47
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	49
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.5 การทดสอบเครื่องมือ	54
3.6 การรวบรวมข้อมูล.....	55
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	56
บทที่ 4	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	58
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะส่วนบุคคลของ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง.....	58
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้า เมือง.....	61

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง 2.....	67
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	71
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	80
ส่วนที่ 5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาระดับผู้บริหาร.....	80
บทที่ 5.....	84
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	85
5.2 อภิปรายผล.....	89
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	94
บรรณานุกรม.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	98

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	59
ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสมรรถนะหลัก 5 ด้านของข้าราชการ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จำแนกตามรายด้าน	61
ตารางที่ 3 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้	62
ตารางที่ 4 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการบริการที่ดี ดังนี้	63
ตารางที่ 5 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ดังนี้.....	64
ตารางที่ 6 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม ดังนี้.....	65
ตารางที่ 7 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการทำงานเป็นทีม ดังนี้.....	66
ตารางที่ 8 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) จำแนกตามรายด้าน ดังนี้.....	67
ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ โดยพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)	68
ตารางที่ 10 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation).....	69

ตารางที่ 11 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความถูกต้องแม่นยำ โดยพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) 70

ตารางที่ 12 แสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำแนกตามรายด้าน 71

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการ เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ 72

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการ เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง 73

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการ เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านการเข้ารับการอบรมฯ 73

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการ เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ 74

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการ เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา 75

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการ เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน 75

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ 76

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน 77

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เปรียบเทียบความสัมพันธ์เป็นรายด้าน.....	78
---	----



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ที่มา : เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	17
ภาพที่ 2 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 4).....	23
ภาพที่ 3 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 6).....	24
ภาพที่ 4 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 8).....	26
ภาพที่ 5 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 10)	27
ภาพที่ 6 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 12)	29
ภาพที่ 7 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 14)	31
ภาพที่ 8 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 15)	32
ภาพที่ 9 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 17)	33
ภาพที่ 10 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 20)	35
ภาพที่ 11 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 22)	38
ภาพที่ 12 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 24)	40
ภาพที่ 13 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 26)	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) พบครั้งแรก ที่สาธารณรัฐประชาชนจีน ช่วงปลายเดือนธันวาคม 2562 และพบผู้ป่วย ในหลายประเทศทั่วโลก จนกระทั่งเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคที่มีการระบาดใหญ่ไปทั่วโลก (Pandemic) ประมาณกลางเดือนมกราคม 2563 เริ่มพบผู้ติดเชื้อโรคนี้ในประเทศไทย และมีการแพร่ระบาดจน จำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้น ราชกิจจานุเบกษาจึงได้ออกประกาศกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อประโยชน์ในการ เฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และมาตรการเร่งด่วนในการจัดการสถานการณ์การแพร่ ระบาด โดยให้คณะกรรมการอำนวยการเตรียมความพร้อม ป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่อ อุบัติใหม่แห่งชาติและศูนย์ข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติด เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปฏิบัติ หน้าที่ภายใต้ศูนย์ดังกล่าว ประมาณมีนาคม 2563 สำนักนายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ บริหารสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Center for COVID-19 Situation Administration – CCSA) หรือศูนย์ บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) ขึ้น รัฐบาลได้ดำเนินการออกมาตรการคัดกรองผู้เดินทางเข้า-ออกประเทศ ณ ด่านควบคุมโรคติดต่อ ระหว่างประเทศ ได้แก่ ท่าอากาศยาน ท่าเรือ และด่านพรมแดนทางบก ขณะเดียวกัน ในสถานพยาบาลมีการคัดกรองบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้ที่มีไข้และอาการระบบทางเดินหายใจอย่างใด อย่างหนึ่ง ร่วมกับมีประวัติเสี่ยงผู้ป่วยปอดอักเสบที่เข้าข่ายสงสัยติดเชื้อโควิด-19 และผู้ป่วยติดเชื้อ ระบบทางเดินหายใจแบบที่มีความเชื่อมโยงกันทางระบาดวิทยา มีการเฝ้าระวังในชุมชน โดยให้ความรู้ แก่ประชาชน หากพบผู้เดินทางมาจากเขตโรคติดต่ออันตราย หรือพื้นที่ เสี่ยงตามประกาศ ของคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด มีอาการป่วยเข้าข่ายกลุ่มเสี่ยง ให้แจ้งบุคลากรสาธารณสุข ในพื้นที่ หรือสายด่วนกรมควบคุมโรค รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครเข้า ตรวจสอบหรือเข้มงวด ในการกักกันตนเอง และปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2563)

รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2558 ตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม 2563 โดยมีคำสั่งให้ระงับการใช้ช่องทางด่านตรวจคนเข้าเมือง

ทั่วประเทศ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของรุนแรงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อการทำงาน การดำรงชีวิต โดยปกติของประชาชน และทำให้วิถีการดำรงชีวิตปกติต้องเปลี่ยนแปลงไปหรือเรียกว่า New Normal สำหรับการทำงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองยังต้องเพิ่มความปลอดภัยในการเฝ้าระวังและควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกๆ ขั้นตอน เนื่องจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานที่เปรียบเสมือนประตูเข้าออกของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีมาตรการรองรับและควบคุมการแพร่ระบาดนี้ ถ้าหากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หละหลวมขาดความระมัดระวังในการป้องกันโรค อาจทำให้เกิดการแพร่กระจายในวงกว้างหรืออาจเป็นแหล่งที่ทำให้เกิดการแพร่กระจายเชื้อโรคขนาดใหญ่ หรือที่เรียกกันว่าเหตุการณ์ Super Spreader คือมีผู้ป่วยติดเชื้อเพิ่มจำนวนมากจากการรับบริการตรวจคนเข้าเมืองต่างๆ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงเล็งเห็นความสำคัญของหลักการปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ต้องมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน และทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงกำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแต่ละสายงานไว้ว่าจะต้องปฏิบัติตนอย่างไร ภายใต้ New Normal เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้ปฏิบัติหน้าที่ ในทุกภารกิจของงานตรวจคนเข้าเมืองได้อย่างปลอดภัย ลดอัตราความเสี่ยงในการสัมผัสโรค ตามมาตรการทางสาธารณสุขเรื่องการเว้นระยะห่างจากสังคม (Social Distancing) และเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติให้แก่ข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อมและภารกิจ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเทียบเท่ากองบัญชาการ มีหน้าที่ในการการดำเนินการตามพระราชบัญญัติตรวจคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการค้าเด็กและสตรี ซึ่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้กำหนดให้ด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดต่าง ๆ มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจบุคคลหรือพาหนะที่เดินทางเข้า - ออกราชอาณาจักรให้เป็นไปตามกฎหมายพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองถือเป็นหน่วยงานที่เปรียบเสมือนประตูเข้า-ออกของประเทศ มีหน้าที่สำคัญในการต้อนรับการให้บริการ ควบคู่กับการคัดกรองผู้เดินทางทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านเข้าออกราชอาณาจักรทั้งทางบก ทางน้ำและทางอากาศ ตลอดจนติดตามการควบคุมคนต่างด้าวภายในราชอาณาจักร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองก็เป็นส่วนสำคัญในการช่วยป้องกันและช่วยรองรับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 เนื่องจากพฤติกรรมการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นรูปแบบการช่วยป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคตามแบบมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการกำหนดหลักและขั้นตอนการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน แต่การปฏิบัติจะเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดก็ต่อเมื่อข้าราชการแต่ละคนปฏิบัติตามรูปแบบเหล่านั้นอย่างเคร่งครัดด้วยความตระหนักรู้และใส่ใจ ซึ่งอาจปรากฏได้จากการแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของตน และสมรรถนะหลักที่สำนักงาน ก.พ.ได้กำหนดให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของข้าราชการไทยทุกคน ก็มีส่วนสะท้อนถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเช่นกันและอาจเป็นตัวสะท้อนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ข้าพเจ้าจึงสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลและสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New normal กรณีศึกษา กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 (ตม.2) ข้าพเจ้าเลือกที่จะศึกษาหน่วยงานนี้เนื่องจาก ตม.2 เป็นหน่วยงานที่เปรียบเสมือนประตูของประเทศ ชาวต่างชาติทุกคนที่โดยสารเครื่องบินจะต้องผ่านด่านการตรวจคนเข้าเมืองจากหน่วยงานนี้ และแน่นอนว่าเมื่อมีการเปิดประเทศให้มีการเดินทางเข้าออกกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 คือหน่วยงานที่ควบคุมกำกับดูแลสนามบินนานาชาติทั้ง 5 แห่งทั่วประเทศ ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่งนี้จะเป็นจุดที่ต้องระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 ไม่ให้แพร่กระจายจากชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่ประเทศไทย ข้าพเจ้าจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อช่วยให้ทราบถึงทิศทางการนำรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำมาใช้พัฒนาทักษะงานตรวจคนเข้าเมืองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลและสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการนำรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มาใช้พัฒนาทักษะงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อรองรับสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ให้กับข้าราชการในสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3 คำถามการวิจัย

1. ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal อยู่ในระดับใด
2. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal แตกต่างหรือไม่ อย่างไร
3. สมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal แตกต่างหรือไม่ อย่างไร

1.4 สมมุติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal โดยรวมอยู่ในระดับดี
2. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal แตกต่างกัน
3. สมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal แตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรกลุ่มตัวอย่าง : ข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา : การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal ศึกษาถึงสมรรถนะหลัก (อ้างอิงมาจาก สำนักงาน ก.พ.)

ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal รวมถึงศึกษาแนวทางในการนำรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal มาใช้พัฒนาทักษะงานตรวจคนเข้าเมืองเพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ให้กับข้าราชการในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา : ระยะเวลาในการวิจัยประมาณ 5 เดือน (มกราคม - พฤษภาคม 64)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ในเชิงนโยบาย ผลจากการศึกษาวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กร และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกำหนดทิศทางการเพิ่มพูนทักษะงานตรวจคนเข้าเมืองในทุกๆ ด้าน และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

ในเชิงการปฏิบัติ การศึกษาวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงศักยภาพและสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และทราบถึงสมรรถนะที่ส่งผลต่อการเพิ่มทักษะงานตรวจคนเข้าเมืองตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้และค่า และการเข้ารับการฝึกอบรม

สมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการทั้งระบบ ประกอบด้วย 1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2.การบริการที่ดี 3.การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4.การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5.การทำงานเป็นทีม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจในรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ และความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติตามขั้นตอนตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) รวมไปถึงการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจและหลักปฏิบัตินั้นให้บุคคลอื่นรับรู้ ซึ่งอาจส่งผลต่อการช่วยป้องกันและยับยั้งการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19

รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP)

รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) หมายถึง กรอบแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ที่ผู้บัญชาการกำหนดออกมา เพื่อรองรับสถานการณ์ และป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

New Normal

New Normal หมายถึง วิธีการดำเนินชีวิตที่เป็นปกติที่เปลี่ยนไป

ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ลักษณะส่วนบุคคลและสมรรถนะหลักที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New normal กรณีศึกษา : กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้ศึกษาทำการศึกษา ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. รายละเอียดเกี่ยวกับโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

2.2 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2.3 รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ., 2548) ได้จัดทำสมรรถนะต้นแบบ (Competency Model) สำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ซึ่งวิเคราะห์มาจากข้อมูล 3 ส่วน ได้แก่ 1) แบบสรุปลักษณะงาน 2) ข้อมูลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเก็บข้อมูลประสบการณ์ในการทำงานของข้าราชการ และ 3) ข้อมูลจากฐานข้อมูลของบริษัทที่ปรึกษา โดย ก.พ.ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทยทุกคน และ 2) สมรรถนะประจำกลุ่มสำหรับแต่ละกลุ่มงาน สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคนหรือเรียกว่า สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทุกคนที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้สำหรับกำหนดค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ประกอบไปด้วย สมรรถนะหลัก 5 ประการ คือ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2552)

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation - ACH)
2. การบริการที่ดี (Service Mind - SERV)

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise - EXP)
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity - ING)
5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork - TW)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation - ACH)

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น และยังรวมถึงการสร้างสรรค์ พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายในแบบที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

จากคำจำกัดความของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ สามารถอธิบายได้ถึงคุณลักษณะหลายอย่าง ที่สัมพันธ์กันซึ่งแสดงถึงการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การพยายามปรับปรุงงาน (Striving for Improvement) การทำงานได้ตามเป้าหมาย (Results Orientation) การทำงานได้ดีกว่าคนอื่น ๆ (Competitiveness) และการทำงานที่ยากท้าทายซึ่งอาจไม่เคยมีใครทำมาก่อน (Innovation)

การบริการที่ดี (Service Mind - SERV)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน รวมไปถึงข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

การบริการที่ดีเป็นสมรรถนะที่มักกำหนดไว้สำหรับลักษณะของงานที่ต้องให้บริการ หรือให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งงานในราชการพลเรือนเป้าหมายหลักอย่างหนึ่งคือ การให้บริการประชาชน ซึ่งจะมีข้าราชการพลเรือนบางกลุ่มที่ให้บริการกับข้าราชการด้วยกัน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การบริการที่ดีจึงกำหนดไว้เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนทุกคน

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise - EXP)

คำจำกัดความ : ความสนใจใฝ่รู้รวมถึงการสั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ ให้เข้ากับการปฏิบัติราชการจนเกิดผลสัมฤทธิ์

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นสมรรถนะในชุดของกระบวนการคิด (Cognitive) หรือความฉลาด แต่สมรรถนะนี้ไม่ได้วัดความฉลาดหรือ IQ โดยตรง แต่เป็นการวัดแนวโน้มของข้าราชการที่จะใช้ความฉลาดของตนเองให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ กล่าวคือเป็นการวัดทั้งความสามารถและแรงจูงใจทั่วไป สมรรถนะการวิเคราะห์และการมองภาพรวมจะสัมพันธ์โดยตรงกับความฉลาดมากกว่าสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แต่จาก

งานวิจัยมีการสนับสนุนว่าความฉลาดมีความสัมพันธ์กับความรู้ในงาน เพราะบุคคลที่มีความฉลาดจะสามารถเรียนรู้และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ได้งานได้ดี

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1. ความรู้เชิงเทคนิควิชาการ หรือการจัดการ
2. แรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้น
3. ใช้ความรู้ในงาน
4. สอนความรู้ให้กับบุคคลอื่นๆ ด้วย

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity - ING)

คำจำกัดความ : คือการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติตน ในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ศักดิ์ศรี ชื่อเสียงและเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม มาจากคำว่า Integrity ที่มีนัยของการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด ซึ่งคำพูดที่ว่าเป็นค่านิยมของบุคคลนั้นๆ สิ่งที่เราเห็นว่าดีและค่านิยมนี้อาจมาจากหน่วยงานหรือค่านิยมองค์กร สังคม หรือหลักทางด้านศีลธรรมของบุคคล อย่างไรก็ตาม ก็ดีการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมในโมเดลสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไม่ได้เน้นแค่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูดแต่เน้นกลุ่มพฤติกรรมตั้งแต่มีความสุจริตไปจนถึงการอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม

การทำงานเป็นทีม (Teamwork - TW)

คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นจะต้องอยู่ในฐานะหรือดำรงตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าวหมายถึงความรวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วย

สมรรถนะการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจอย่างแท้จริงที่จะร่วมมือทำงานกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีม และทำงานร่วมกัน คำว่าทีมอาจไม่จำเป็นต้องเป็นทีมที่ตั้งอย่างเป็นทางการ แต่เป็นบุคคลที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน และมาจากส่วนงานต่างๆ ที่มาทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาหรือทำงานโครงการด้วยกัน บทบาทของการทำงานเป็นทีม ไม่จำเป็นต้องเป็นหัวหน้าทีมหรือผู้มีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ คนที่มีอำนาจอย่างเป็นทางการแต่ร่วมมือทำงานหรือทำหน้าที่เป็นผู้ประสานทีม ก็แสดงสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารที่เก่งๆ จะแสดงทั้งสมรรถนะการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำด้วย

โดยสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดระดับขั้นของสมรรถนะไว้ 5 ระดับ โดยยิ่งบุคคลนั้น ๆ ดำรงตำแหน่งสูงเพียงใด ยิ่งจำเป็นต้องมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง โดย ก.พ. ใช้แบบประเมิน Behaviorally Anchored Rating Scale (BARS) หรือ แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับที่ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับของสมรรถนะ โดยมีเกณฑ์ดังนี้ (อุดมพร บางท่าไม้, 2556)

ระดับสมรรถนะ	รายละเอียดของพฤติกรรม
ระดับที่ 0	ไม่แสดงพฤติกรรม หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ 1	แสดงความพยายามในการปฏิบัติงานที่ดี เช่น มีความพยายามขยันหมั่นเพียร
ระดับที่ 2	สามารถทำงานได้ให้บรรลุผลงานตามเป้าหมายที่กำหนด
ระดับที่ 3	สามารถปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานใหม่ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
ระดับที่ 4	สามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่าง
ระดับที่ 5	กล้าตัดสินใจแม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะหมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการทำให้ถูกต้อง (Doing the Right Things) และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)” ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ

1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) ซึ่งประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึงความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย

2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้ มุ่งที่การกระทำในรูประบบซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายองค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดย

อาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรนอกจากนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปหรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้มันดีแค่ไหน อย่างไรก็ตาม ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคม อาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับการที่จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานกับโครงสร้างการปฏิบัติงานสำหรับในเรื่องของคนปฏิบัติงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

1. ความฉับไว หมายถึงการใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึงการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ตลอดจนไม่เผลอเผลอจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ

3. ความรู้ หมายถึงการมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ดังเช่น “พวกน้ำไม่เต็มแก้ว” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้ให้ “รู้จริง และรู้แจ้ง” และนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึงการรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักเรียนมานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า ” ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน ” คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควร

ที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึงการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ๆ มุมมองแปลกใหม่มาใช้ในองค์กร เช่น คิระบบการให้บริการใหม่ๆ ที่ลดขั้นตอน คิระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิววิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิวปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี “วิสัยทัศน์” ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์การพิจารณาความีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้เป็นกรอบหรือทิศทางในการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดี ความชอบ หรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี

การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือกระบวนการพิสูจน์ความสามารถ ความดีงาม และมีอุดมการณ์ที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในชีวิตการทำงาน การเรียนรู้เทคนิคหรือกลยุทธ์ในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขในการทำงาน เป็นกุญแจที่จะนำไปสู่ความหวังและพลังในการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ เมื่อองค์กรมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะอยู่รอด เติบโตและก้าวหน้าจะนำไปสู่ความยั่งยืนในการพัฒนาองค์กร (บงกชชกรณัณ แซมสีม่วง, 2556)

3. รายละเอียดเกี่ยวกับโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

โรค COVID-19 คือ โรคติดเชื้อจากไวรัสชนิดหนึ่ง ซึ่งพบการระบาดในช่วงปี 2019 ที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน โดยในตอนนั้นเราจะรู้จักกันโรคนี้ในชื่อว่า ไวรัสอู่ฮั่น ก่อนที่ภายหลังจะระบุชื่อก่อโรคได้ว่าเป็นเชื้อในตระกูลโคโรนาไวรัส แต่เป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ดังนั้นทางองค์การอนามัยโลก จึงได้ตั้งชื่อโรคติดต่อชนิดนี้ใหม่อย่างเป็นทางการ โดยมีชื่อว่า COVID-19 เพื่อไม่ให้เกิดรอยมลทินกับพื้นที่ที่เกิดการระบาดของโรค (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, 2563)

โคโรนาเป็นเชื้อไวรัสที่ก่อให้เกิดโรคทางเดินระบบหายใจ มีมานานกว่า 60 ปีแล้ว และจัดเป็นเชื้อไวรัสตระกูลใหญ่ที่มีอยู่หลายสายพันธุ์ โดยชื่อโคโรนาก็มีที่มาจากลักษณะของเชื้อไวรัสที่รูปร่างคล้ายมงกุฎ (Corona เป็นภาษาละตินที่แปลว่ามงกุฎ) เนื่องจากเชื้อไวรัสชนิดนี้มีสารพันธุกรรมเป็น RNA มีเปลือกหุ้มด้านนอกที่ประกอบไปด้วยโปรตีนคลุมด้วยกลุ่มคาร์โบไฮเดรตไขมันเป็นปุ่ม ๆ ยื่นออกไปจากอนุภาคไวรัส มีลักษณะเป็นเชื้อไวรัสที่มีหนามอยู่รอบตัว จึงสามารถ

เกาะตัวอยู่ในอวัยวะที่เป็นเป้าหมายของเชื้อไวรัสได้ โครนาไวรัสเป็นเชื้อที่ก่อโรคได้ทั้งในคนและสัตว์ เนื่องจากตัวไวรัสมีสารพันธุกรรม RNA ซึ่งมีโอกาสกลายพันธุ์สูง สามารถติดเชื้อข้ามสายพันธุ์ได้ โดยเฉพาะในสถานที่ที่มีการรวมตัวของสัตว์อย่างหนาแน่น เช่น ตลาดค้าสัตว์ เป็นต้น ดังนั้นต้นตอการแพร่ระบาดของโรคก็อาจจะมาจากสัตว์ปีก เช่น นก ค้างคาว ไก่ หรือสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม เช่น ม้า วัว แมว สุนัข กระต่าย หนู อูฐ รวมไปถึงสัตว์เลื้อยคลานอย่างงู เป็นต้น

โคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า SARS-CoV-2 เป็นเชื้อไวรัสลำดับที่ 7 ในตระกูล coronaviruses lineage B จี นัส betacoronavirus ที่ ก่อให้เกิดโรคในคน จากการศึกษาทางพันธุกรรมของไวรัส และการเรียงลำดับของรหัสแต่ละตัวทำให้พบต้นตอของเชื้อ SARS-CoV-2 ว่า ไวรัสสายพันธุ์ใหม่ชนิดนี้มีจำนวนนิวคลีโอไทด์ที่เหมือนกันถึงร้อยละ 89.1 ของเชื้อ SARS-like coronaviruses ในค้างคาวที่เคยพบในประเทศจีน และในภายหลังก็มีข้อมูลที่ยืนยันว่า ต้นตอของโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 เกิดจากการผสมสารพันธุกรรมระหว่างโคโรนาไวรัสของค้างคาวกับโคโรนาไวรัสในงูเห่า กลายพันธุ์เป็นโคโรนาไวรัส สายพันธุ์ SARS-CoV-2 ที่แพร่เชื้อจากงูเห่ามายังคนได้

โคโรนาไวรัสเป็นเชื้อที่ไม่สามารถอยู่เดี่ยว ๆ ได้ แต่จะแฝงตัวอยู่ในละอองฝอยจากการไอ จาม และสารคัดหลั่งอย่างน้ำมูก น้ำลาย หรืออุจจาระ ดังนั้นการแพร่เชื้อโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ ผู้ที่อยู่ใกล้ก็จะต้องได้รับเชื้อผ่านการสูดดมละอองฝอยขนาดใหญ่และละอองฝอยขนาดเล็ก ในอากาศ รับเชื้อเข้าไปในทางเดินหายใจ หรือใครที่อยู่ใกล้ผู้ป่วยในระยะ 1-2 เมตร ก็อาจจะติดเชื้อจากการสูดดมละอองขนาดใหญ่ และฝอยละอองขนาดเล็กจากการไอ จาม รดกันโดยตรง หรือหากอยู่ห่างจากผู้ติดเชื้อในระยะ 2 เมตรขึ้นไป ก็อาจติดเชื้อจากการสูดดมละอองขนาดเล็กได้ นอกจากนี้โคโรนาไวรัส สายพันธุ์ใหม่ ยังอาจแพร่เชื้อโดยการสัมผัสได้ เช่น การจับของใช้สาธารณะร่วมกัน แล้วมาสัมผัสเยื่อบุต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ขยี้ตา สัมผัสปาก หรือหยิบของกินเข้าปาก เป็นต้น การที่เชื้อไวรัสจะก่อโรคในร่างกายเราได้ เราต้องได้รับเชื้อไวรัสดังกล่าวผ่านเยื่อบุต่าง ๆ จนนำไปสู่การติดเชื้อที่ระบบทางเดินหายใจส่วนบน เช่น เซลล์เยื่อหุ้มหลอดลม ซึ่งไวรัสจะใช้ผิวเซลล์ของไวรัสจับกับเอนไซม์ที่ผิวเซลล์มนุษย์ จากนั้นไวรัสจะค่อย ๆ เพิ่มจำนวนเชื้อในตัวเรา ซึ่งหากภูมิคุ้มกันของเราไม่สามารถจัดการกับเชื้อไวรัสนี้ได้ จำนวนเชื้อไวรัสก็จะเพิ่มมากขึ้น และกระจายไปยังเซลล์ข้างเคียง ทำลายเซลล์ในหลอดลมและปอด ทำให้ปอดอักเสบและเกิดภาวะทางเดินหายใจล้มเหลวได้ กรมควบคุมโรคเคยให้ข้อมูลไว้ว่า มีเพียง 15-20% ที่เชื้อลงปอดแล้วทำให้เป็นปอดอักเสบ แต่เมื่อลงปอดไปแล้วจะก่อความรุนแรงแค่ไหน ขึ้นอยู่กับภูมิคุ้มกันร่างกายของแต่ละคน ขณะที่ข้อมูล

ผู้ติดเชื้อในประเทศจีนพบว่า การลงปอดมักเกิดขึ้นในสัปดาห์ที่สองหลังจากได้รับเชื้อแล้ว แต่มีผู้ติดเชื้อประมาณ 80% ที่เชื้อไม่ลงปอด เป็นเพียงไข้หวัดธรรมดา กรณีเชื้อไวรัสลงปอดจะเกิดขึ้นเมื่อเชื้อไวรัสเข้าสู่ร่างกายแล้วจะแบ่งตัวและเจริญเติบโตในเซลล์มนุษย์ เช่น เซลล์ของเยื่อหุ้มหลอดลม จึงจะก่อโรคได้ และเซลล์มนุษย์ที่ติดเชื้อจะเพิ่มจำนวนและปล่อยเชื้อไวรัสออกนอกเซลล์เพื่อไปก่อโรคในเซลล์ข้างเคียง เมื่อเชื้อไวรัสเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จะทำลายเซลล์มนุษย์ในหลอดลม ถุงลม และเนื้อปอด รวมทั้งเซลล์ข้างเคียงด้วย หากภูมิคุ้มกันของร่างกายไม่แข็งแรงพอ หรือสร้างภูมิต้านทานขึ้นมาช้า เพราะเม็ดเลือดขาวเพิ่งพบกับเชื้อไวรัสเป็นครั้งแรก ทำให้ภูมิต้านทานทำลายเชื้อไม่ทัน ผู้ป่วยจะมีอาการปอดอักเสบ และเมื่อเซลล์ที่ติดเชื้อจำนวนมากตาย จะถูกทดแทนด้วยพังผืดในเวลา 2-3 สัปดาห์หลังการเจ็บป่วย มีข้อมูลว่าผู้ป่วยที่มีอาการปอดอักเสบส่วนใหญ่ เนื้อปอดจะถูกทำลายไปราว 20% ซึ่งหากเนื้อปอดถูกทำลายไม่ถึง 50% ร่างกายฟื้นฟูเองได้ตามสภาพ แต่ละคน ทว่าจะมีผู้ป่วยราว 5% ที่เนื้อปอดถูกทำลาย 70-80% กรณีนี้ถือว่า วิกฤต ร่างกายอาจฟื้นตัวไม่ไหว หรือแพทย์อาจต้องใช้เครื่อง ECMO หรือเครื่องหัวใจ-ปอดเทียมแบบเคลื่อนย้ายมาทำงานแทนหัวใจและปอดของผู้ป่วย ซึ่งหากช่วยไม่ไหว สุดท้ายแล้วระบบหายใจจะล้มเหลวและเป็นเหตุให้ผู้ติดเชื้อโคโรนาไวรัสเสียชีวิต โดยทั่วไปหากเป็นคนที่มีภูมิต้านทานแข็งแรง ไม่มีโรคประจำตัว ไม่มีปัญหาที่ปอด ส่วนใหญ่จะสามารถทนต่อการก่อโรคของเชื้อโคโรนาไวรัส สายพันธุ์ใหม่ที่ค่อย ๆ เพิ่มจำนวนขึ้น พร้อมกันนั้นภูมิคุ้มกันของร่างกายก็จะพยายามต่อสู้กับเชื้อไวรัสได้ทันกาล ก่อนที่ปอดจะเสียหายหนัก สำหรับคนที่มีภูมิต้านทานไม่แข็งแรง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่มีโรคประจำตัว ผู้ที่ได้รับยากดภูมิคุ้มกัน ทำให้ร่างกายผลิตเซลล์เม็ดเลือดขาวมาสู้โรคได้ไม่ทัน หรือผู้ที่มีโรคปอดเรื้อรังอยู่แล้ว รวมทั้งคนที่สูบบุหรี่บ่อย ๆ ก็อาจทำให้ปอดติดเชื้ออย่างรุนแรงและรวดเร็วขึ้น

ข้อมูลจากแพทย์เผยว่า เชื้อโคโรนาไวรัสจะมีชีวิตอยู่ได้ที่อุณหภูมิประมาณ 20-40 องศาเซลเซียส โดยสามารถอยู่บนพื้นผิวได้นานถึง 20 วัน ในสภาพอากาศเย็น และในสภาพอากาศร้อน เชื้อไวรัสจะอยู่ได้ 3-9 วัน เชื้อไวรัสตัวนี้ไม่ทนความร้อน ดังนั้นเมื่อเจออุณหภูมิ 70 องศาเซลเซียส ก็ทำให้เชื้อตายได้ นอกจากนี้เชื้อไวรัสตัวนี้ยังจะตายได้ง่าย ๆ ด้วยแอลกอฮอล์ที่มีความเข้มข้น 70% และการทำความสะอาดด้วยสบู่อย่างเหมาะสม กล่าวคือ ล้างมือด้วยสบู่เป็นระยะเวลา 15-30 วินาที รวมไปถึงสารลดแรงตึงผิวต่าง ๆ เช่น ผงซักฟอก สารฟอกขาว (Sodium hypochlorite) ที่ความเข้มข้น 0.1-0.5% โพลีโด ไอโอดีน 1% หรือไฮโดรเจน เพอร์ออกไซด์ 0.5-7.0% เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แหละที่โคโรนาไวรัสจะไม่ทน เพราะไวรัสชนิดนี้มีไขมันหุ้มอยู่ด้านนอก ดังนั้น หากใช้สารลดแรงตึงผิวทำลายไขมันที่หุ้มอยู่ได้ ก็จะฆ่าไวรัสได้ (แพทยสภา, 2563)

การแพร่เชื้อ โควิด-19 นี้ โดยหลักแล้ว แพร่จากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจาก จมูกหรือปากที่ ขับออกมาเมื่อผู้ป่วย ไอหรือจาม รับเชื้อได้จากการหายใจเอาฝอยละอองเข้าไป จากผู้ป่วย หรือจากการเอามือไปสัมผัสพื้นผิวที่มีฝอยละอองเหล่านั้นแล้วมาจับตามใบหน้า ระยะเวลา นับจากการติดเชื้อและการแสดงอาการ (ระยะฟักตัว) มีตั้งแต่ 1-14 วัน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5-6 วัน เกิน 97% ของผู้ป่วยเริ่มมีอาการ ภายใน 14 วัน

กลุ่มเสี่ยงติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด-19

1. เด็กเล็ก (แต่อาจไม่พบอาการรุนแรงเท่าผู้สูงอายุ)
2. ผู้สูงอายุ
3. คนที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคหัวใจ เบาหวาน โรคปอดเรื้อรัง
4. คนที่ภูมิคุ้มกันผิดปกติ หรือกินยากดภูมิต้านทานโรคอยู่
5. คนที่มีน้ำหนักเกินมาตรฐานมาก (คนอ้วนมาก)
6. ผู้ที่เดินทางไปในประเทศเสี่ยงติดเชื้อ เช่น จีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ไต้หวัน ฮองกง มาเก๊า สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม อิตาลี อิหร่าน ฯลฯ
7. ผู้ที่ต้องทำงาน หรือรักษาผู้ป่วย ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด-19 อย่าง ใกล้ชิด
8. ผู้ที่ทำอาชีพที่ต้องพบปะชาวต่างชาติจำนวนมาก เช่น คนขับแท็กซี่ เจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ลูกเรือสายการบินต่าง ๆ เป็นต้น

วิธีป้องกันโควิด-19 เราสามารถป้องกันการติดเชื้อโควิด-19 ได้ ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการอยู่ในพื้นที่ที่มีการระบาดของโรค
2. สวมหน้ากากอนามัย ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงในการสูดดมละอองฝอยขนาดใหญ่ได้ถึง 80%
3. อยู่ห่างจากผู้ป่วย หรือผู้ที่มีอาการไอ จาม อย่างน้อย 2 เมตร
4. ล้างมือบ่อย ๆ โดยเฉพาะหลังจับหรือใช้ของสาธารณะ หลังเข้าห้องน้ำและก่อน รับประทานอาหาร
5. หลีกเลี่ยงการเอามือสัมผัสใบหน้า และดวงตา
6. กินอาหารปรุงร้อน สดใหม่ และใช้ช้อนกลางทุกครั้ง

2.2 ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง คือ หน่วยงานหนึ่งในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจในการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักร เปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่ และเป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ประเทศไทยมีพรมแดนที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน 4 ประเทศ โดยติดต่อกับราชอาณาจักรกัมพูชา 798 กิโลเมตร สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 1,810 กิโลเมตร และสหพันธรัฐมาเลเซีย 547 กิโลเมตร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีหน่วยงานตั้งอยู่ 68 จังหวัด มีช่องทางอนุญาตทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศที่บุคคลใช้สัญจรข้ามแดน 118 ช่องทางอนุญาต

บริบทงานตรวจคนเข้าเมือง

ภารกิจหลัก : สกัดกั้นและป้องกันปราบปรามบุคคลไม่พึงประสงค์ ที่เป็นภัยต่อความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยในประเทศไม่ให้เข้ามาในราชอาณาจักร

ภารกิจรอง : สนับสนุนการอำนวยความสะดวกด้านพิธีการคนเข้าเมืองตามกฎหมายแก่ชาวต่างชาติ ในการเดินทางเข้า – ออก และการพำนักในราชอาณาจักรตามนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยไม่ขัดต่อหลักความมั่นคงของประเทศ

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรด้านความมั่นคงที่น่าสมัย มีประสิทธิภาพและมาตรฐานสากลได้รับความเชื่อมั่นจากนานาชาติรองรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

พันธกิจ

1. เพิ่มขีดความสามารถในการตรวจคัดกรอง การควบคุมคนต่างด้าว เพื่อสกัดกั้นภัยคุกคามด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของประเทศทั้งระบบ
2. ส่งเสริมการอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการระบบงานตรวจคนเข้าเมืองเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยว การลงทุนภายใต้บริบทของความมั่นคง
3. ยกระดับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในการควบคุมและบริการคนต่างด้าว เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสถานการณ์ของสังคมโลก
4. พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และการปฏิบัติวิถีใหม่ (New Normal)



ภาพที่ 1 ที่มา : เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ทั้งนี้สำหรับงานวิจัยที่ต้องการศึกษา คือ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องสัมผัสกับประชาชน คนต่างด้าว และนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่จำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างมากในการปฏิบัติงานภายใต้รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ภายใต้ New Normal ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้วิจัยจึงขออธิบายลักษณะการทำงานของหน่วยงาน ดังนี้

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแล ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติ 5 แห่งทั่วประเทศ ได้แก่

- 1) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานดอนเมือง
- 3) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่

4) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต

5) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานหาดใหญ่

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก ของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติ รวมทั้งงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย (นภัทร พุ้ยน้อย, 2556) ประกอบด้วย

1. ฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง แบ่งเป็นฝ่ายตรวจลงตราขาเข้า ฝ่ายพิธีการเข้าเมือง และ ฝ่ายตรวจลงตรา โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- 1) งานตรวจลงตราให้กับต่างด้าว ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน นานาชาติ
- 2) งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักรด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติ
- 3) งานตรวจบุคคลและพาหนะที่จะออกไปนอกราชอาณาจักร
- 4) งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและยานพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร
- 5) งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้ามและคนที่อพยพเข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร
- 6) งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานตัวของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้า มาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว
- 7) งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง
- 8) งานตรวจเอกสารที่ส่วนราชการต่างมอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาหรือออกไปนอกราชอาณาจักร
- 9) งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กในเขตรับผิดชอบ
- 10) งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้คุมพาหนะนำคนต่างด้าวที่ต้องห้าม เข้ามาในราชอาณาจักรออกไปนอกราชอาณาจักร
- 11) ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
- 12) การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร
- 13) งานการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
- 14) งานตรวจสอบใบสำคัญถิ่นที่อยู่

- 15) งานขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักร
- 16) งานดำเนินการขออนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก
- 17) งานตรวจตราและการเปลี่ยนประเภทงานตรวจลงตรา
- 18) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. กลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจลง ตรางานการ อนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก งานขอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวของคนต่าง ด้าว และงานสงวนสิทธิ์เพื่อกลับเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักร รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- 1) งานตรวจลงตราประเภทคนเข้าเมืองนอกกำหนดจำนวนคนต่างด้าวซึ่งจะเข้ามา มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
- 2) งานจัดทำสลักแข็งหลังออกไปนอกราชอาณาจักรและกลับเข้ามาอีก
- 3) งานตรวจลงตราและการเปลี่ยนประเภทงานตรวจลงตรา
- 4) งานดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามาในราชอาณาจักร
- 5) งานดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาตให้คนต่างด้าวเข้ามาใน ราชอาณาจักร
- 6) งานดำเนินการเกี่ยวกับการขอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวของ คน ต่างด้าวที่ได้รับการตรวจลงตราประเภทต่างๆ
- 7) งานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลตามข้อ 1) – 6)

3. กลุ่มงานตรวจบุคคล

- 1) งานตรวจผู้โดยสารขาเข้า (Arrival Inspection)

งานตรวจผู้โดยสารขาเข้า (ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า) มีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ มีผู้กำกับเป็นหัวหน้าฝ่ายงานตรวจผู้โดยสารขาเข้า มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ตรวจบุคคล และพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเมืองท่าอากาศยาน นานาชาติ งานตรวจผู้โดยสารขาเข้า แบ่งงานออกเป็น 4 ชุดตรวจ แต่ละชุดตรวจมี ผู้บังคับบัญชาระดับสารวัตรควบคุมการปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง

2) งานตรวจผู้โดยสารขาออก (Departure Inspection)

งานตรวจผู้โดยสารขาออก (ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาออก) มีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ มีผู้กำกับเป็นหัวหน้าฝ่าย งานตรวจผู้โดยสารขาออก มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจบุคคล และพาหนะที่ออกนอกราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติ รวมทั้งงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา งานตรวจผู้โดยสารขาออก แบ่งงานออกเป็น 4 ชุดตรวจ แต่ละชุดตรวจมีผู้บังคับบัญชาระดับสารวัตร ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง ในช่วงตั้งแต่เวลา 09.00 น. – 17.00 น. และช่วงเย็น ตั้งแต่เวลา 17.00 น. – 09.00 น. (ของวันรุ่งขึ้น)

3) งานตรวจลงตรา (Visa on Arrival)

งานตรวจลงตรา ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากองกำกับการ โดยมีผู้กำกับเป็นหัวหน้าในการควบคุม กำกับและดูแลมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาตรวจอนุญาตให้กับคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อการท่องเที่ยวไม่เกิน 15 วัน ตามสัญชาติของประเทศที่รัฐมนตรีกำหนด โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมืองตามที่รัฐมนตรีกำหนด การตรวจลงตราประเภทนี้เรียกว่า “Visa on Arrival”

4) งานพิธีการเข้าเมือง

งานพิธีการเข้าเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร งานตรวจบุคคลและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกนอกราชอาณาจักร และงานพิธีการเข้าเมือง เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก รวมทั้งงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

5) กลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง (Visa Extension and Residence Applying Service)

กลุ่มงานบริการคนเข้าเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจลงตรา งานอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก งานขอยืดอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

4. งานสืบสวนและปราบปราม (Investigation and Suppression) มีหน้าที่รับผิดชอบใน 2 ลักษณะ คือ

- 1) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสืบสวนปราบปราม และดำเนินคดีเกี่ยวกับผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.2522 และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง ตลอดจนความผิดอาญาอื่นใดที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง รวมทั้งงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
- 2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.3 รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ภายใต้ New Normal ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน การดำรงชีวิตโดยปกติของประชาชน ซึ่งทำให้วิถีการดำรงชีวิตปกติต้องเปลี่ยนแปลงไป หรือเรียกว่า New Normal ดังนั้นเพื่อให้การทำงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความปลอดภัย และเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงให้มีการกำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแต่ละสายงานว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร ภายใต้ New Normal เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติให้แก่ข้าราชการตำรวจในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์โดยมีรายละเอียดการปฏิบัติงาน ดังนี้ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2563)

1. งานตรวจบุคคลและพาหนะทางอากาศ

1. เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถุงมือตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ กรณีมีการรับตัวบุคคลที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ ให้สวมชุดป้องกัน (PPE) ขณะปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนและหลังการปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง
2. ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรต้องแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้องตามเงื่อนไขที่รัฐบาลกำหนด และผ่านการคัดกรองโรคตามมาตรฐานของกรมควบคุมโรค โดยกำหนดเงื่อนไข สัญลักษณ์การผ่านการคัดกรองตามที่กรมควบคุมโรค หรือรัฐบาลกำหนด

3. กรณีผู้โดยสารต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ไม่สามารถแสดงเอกสารครบถ้วนตามเงื่อนไขที่รัฐบาลกำหนด หรือไม่ผ่านการคัดกรองโรคตามมาตรฐานของกรมควบคุมโรค ให้งานตรวจบุคคลและพาหนะเข้าและพิธีการเข้าเมือง/งานตรวจลงตรา ไม่ประทับตราตรวจอนุญาตให้กับผู้โดยสาร โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 12 (5) หรือ (7) แห่ง พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 ประกอบ พ.ร.บ.โรคติดต่อ พ.ศ.2558 และอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

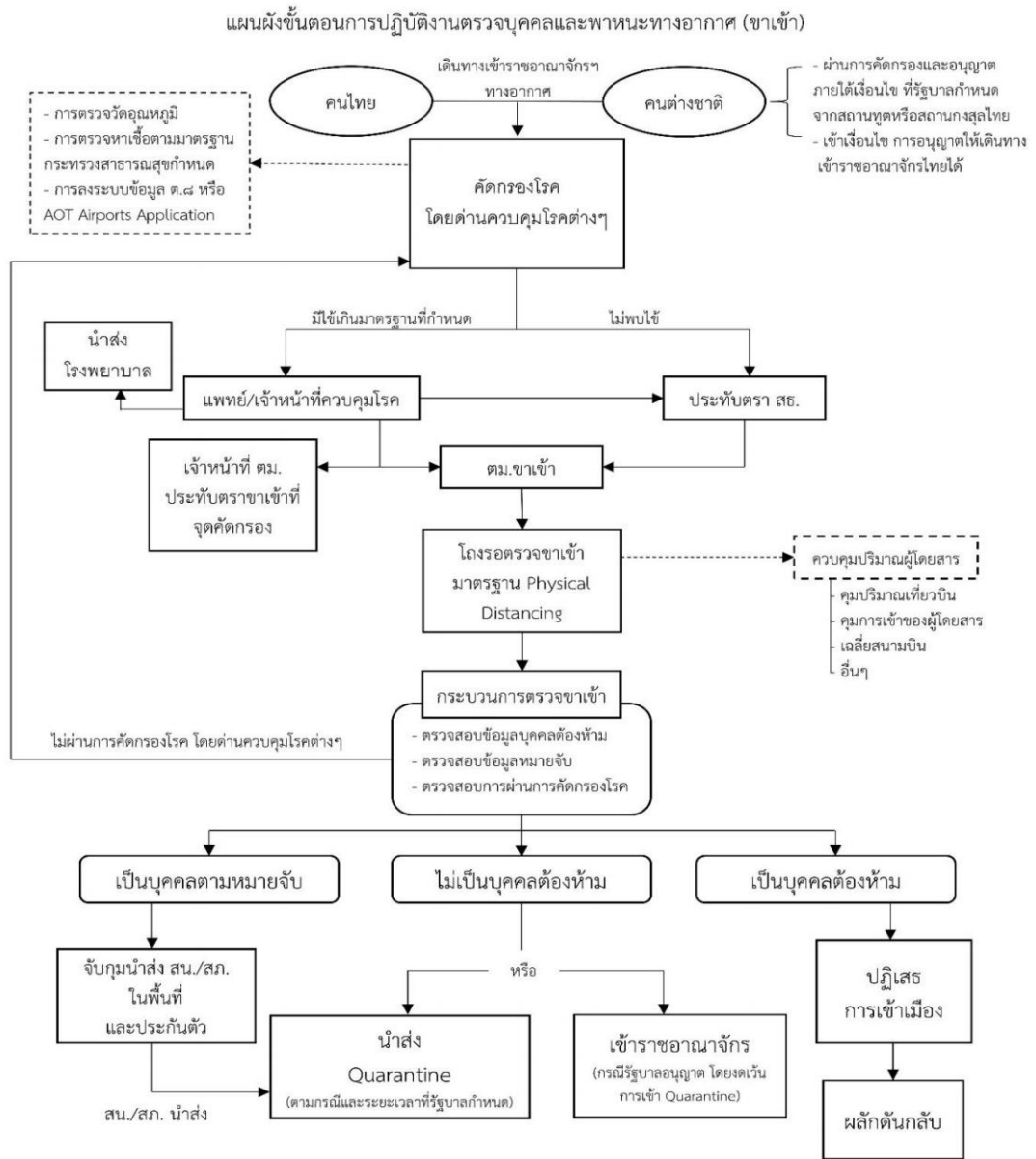
4. กำหนดจุดให้ผู้โดยสารยื่นเข้าแถวรอรับการตรวจหนังสือเดินทาง โดยเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ไม่น้อยกว่า 1 เมตร และต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในขณะที่เข้าแถวรอรับการตรวจหนังสือเดินทาง

5. เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้โดยสาร ตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลของผู้โดยสาร และตรวจประทับตราลงในหนังสือเดินทาง อนุญาตให้เข้าในราชอาณาจักร แล้วเข้าสู่กระบวนการของกรมควบคุมโรคติดต่อ ในการนำไปยัง State Quarantine หรือ Local Quarantine ที่รัฐบาลกำหนด 14 วัน หรือกระบวนการอื่นใดตามที่รัฐบาลกำหนด

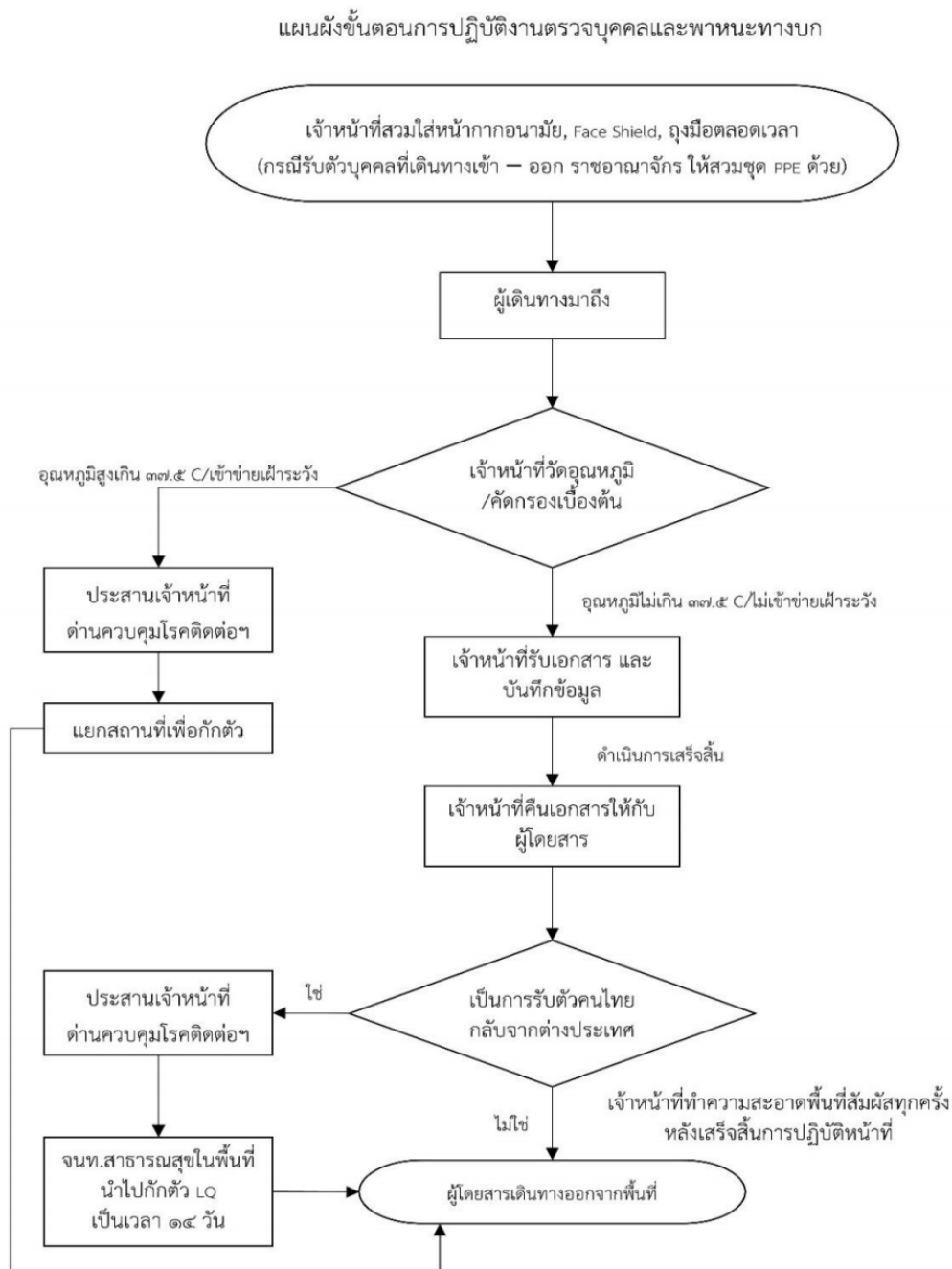
6. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยึดถือมาตรฐานการรักษาความสะอาด สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ ปฏิบัติงานและรักษาอนามัย ในการปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะช่องตรวจหนังสือเดินทาง ห้องทำงาน ห้องรับประทานอาหาร รวมถึงการจัดวางเจลแอลกอฮอล์ในพื้นที่ตามความเหมาะสม

7. การตรวจอนุญาตเข้า - ออกราชอาณาจักรต้องพิจารณาภายใต้เงื่อนไขการยกเว้นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ชาวต่างชาติ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ที่กำหนดไว้

8. กรณีพบว่าผู้เดินทางเข้าราชอาณาจักรมีหมายจับคดีอาญาและรัฐบาลยังคงมาตรการกักตัวเพื่อเฝ้าดูอาการ (Quarantine) ให้เจ้าหน้าที่จับกุมตัวและนำตัวส่งสถานีตำรวจในเขตรับผิดชอบ เพื่อให้ดำเนินการประกันตัว และให้สถานีตำรวจที่รับตัวนำส่ง Quarantine ที่รัฐบาลกำหนดต่อไป ภายใต้เงื่อนไขที่ ตร. หรือ สตม. สั่งการ



ภาพที่ 2 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 4)



ภาพที่ 3 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 6)

2. งานตรวจบุคคลและพาหนะทางบก

ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดผ่านแดน การตรวจผู้โดยสารหรือคนประจำพาหนะเดินทางเข้า – ออก รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

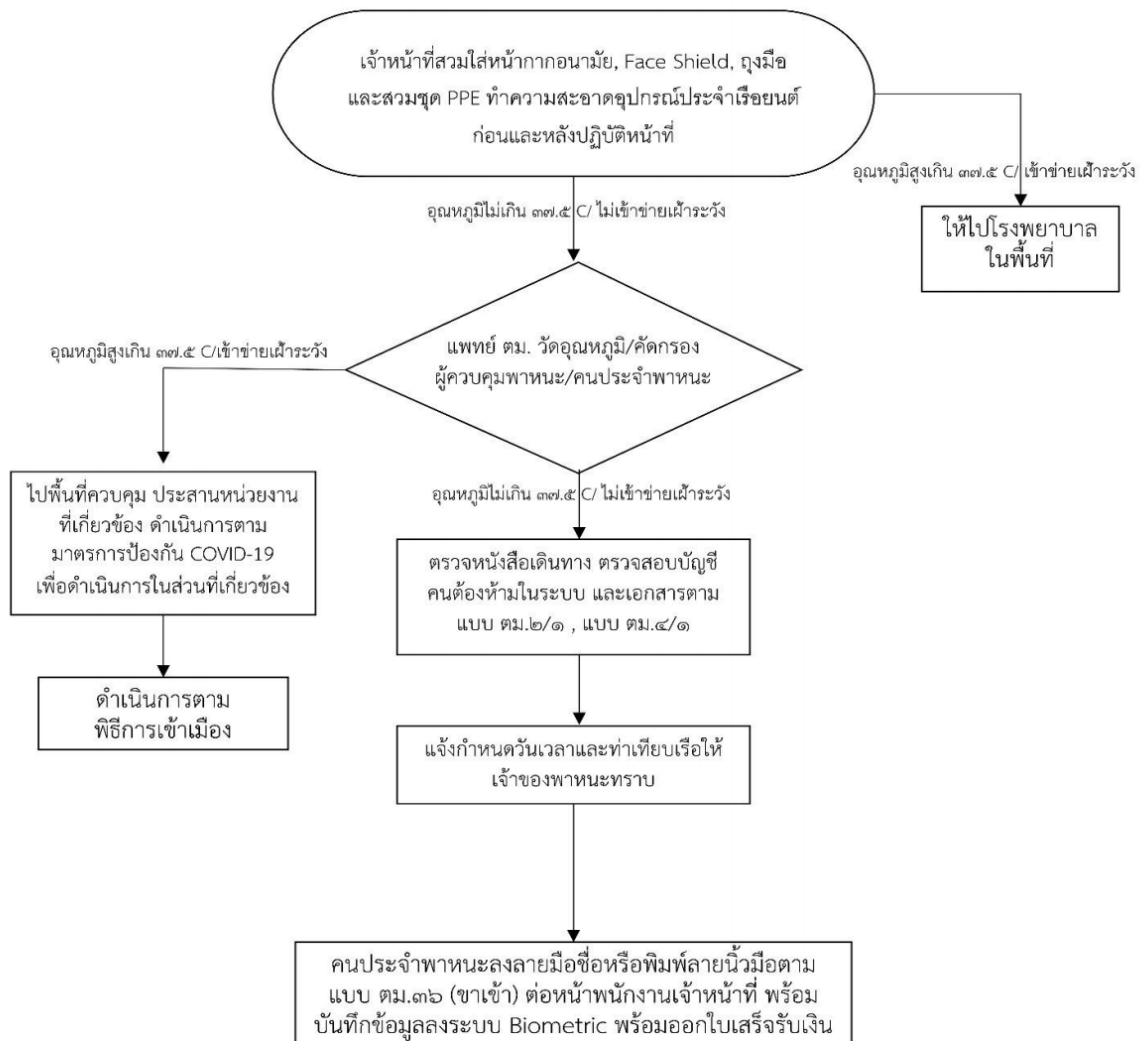
1. เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถุงมือ ตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ กรณีมีการรับตัวคนไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ ให้สวมชุดป้องกัน (PPE) ขณะปฏิบัติหน้าที่

2. เจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายผู้เดินทางหรือคนประจำพาหนะและคัดกรองเบื้องต้น หากพบว่ามียุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้ประสานบูรณาการการปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดผ่านแดนนั้น เพื่อแยกกักตัวในบริเวณที่กำหนดและนำส่งโรงพยาบาลในพื้นที่ต่อไป

3. กำหนดจุดให้ผู้โดยสารยืนเข้าแถวรอรับการตรวจหนังสือเดินทาง โดยเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ไม่น้อยกว่า 1 เมตร และต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในขณะที่เข้าแถวรอรับการตรวจหนังสือเดินทาง

4. เจ้าหน้าที่รับบัตรผ่านแดน หนังสือเดินทาง และเอกสารอื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือรับรองแพทย์ เอกสารยืนยันการซื้อประกันชีวิตก่อนเข้าราชอาณาจักรไทย (กรณีป่วยฉุกเฉินในประเทศไทย) เป็นต้น และทำการบันทึกข้อมูลผ่านระบบบันทึกข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกำหนด

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจบุคคลและพาหนะทางน้ำ



ภาพที่ 4 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 8)

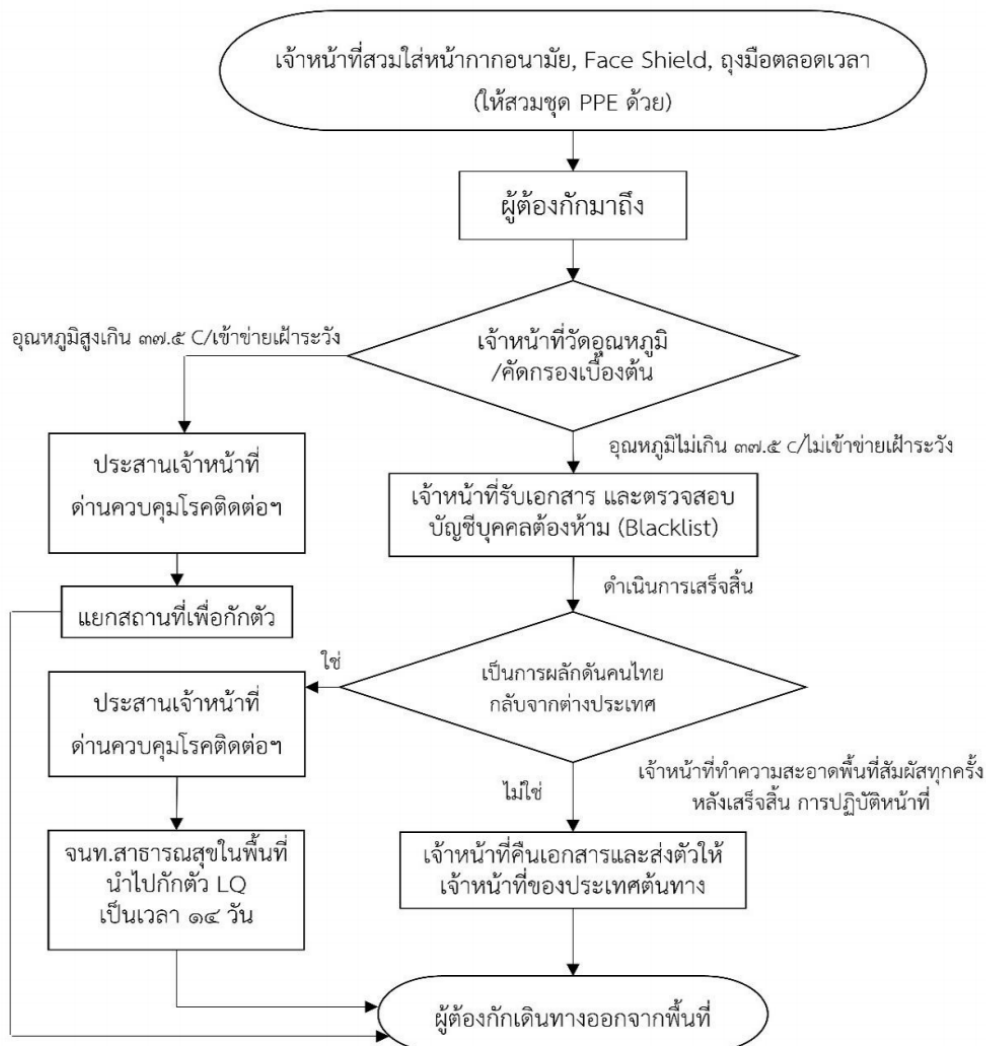
3. งานตรวจบุคคลและพาหนะทางน้ำ

รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ต้องสวมชุดป้องกันตนเองตามมาตรการที่กำหนด กำชับให้หัวหน้าชุดเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ ชี้แจงขั้นตอนก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ ทำความสะอาดชุดอุปกรณ์ประจำเรือยนต์ตรวจการณ์ก่อนและหลังปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง โดยเฉพาะเครื่อง E-finger print พร้อมบันทึกข้อมูลลงเรือตามแบบ ตม.33 ก่อนพิจารณาอนุญาตให้ลงจากพาหนะ

2. นำผู้ควบคุมพาหนะมาผ่านจุดตรวจคัดกรองที่รัฐกำหนด และต้องมีเอกสารรับรองจากแพทย์ (ตราประทับของด่านควบคุมโรคติดต่อ) โดยแนะนำให้ลงทะเบียนแพลตฟอร์ม “ไทยชนะ” พร้อม Check in
3. ตรวจสอบหนังสือเดินทาง ตรวจสอบบัญชีคนต้องห้ามในระบบ และเอกสารตามแบบ ตม.2/1, แบบ ตม.4/1
4. แจ้งกำหนดวันเวลาและทำเทียบเรือให้เจ้าของพาหนะทราบ
5. คนประจำพาหนะลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือตามแบบ ตม.36 (ขาเข้า) ต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ พร้อมบันทึกข้อมูลลงระบบ Biometric พร้อมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จค่าธรรมเนียมในการตรวจบุคคลและพาหนะ ค่าล่วงเวลา แล้วแต่กรณี

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการตรวจผู้โดยสารที่ได้มีการผลักดันส่งกลับเข้ามาหรือออกไปนอกราชอาณาจักร

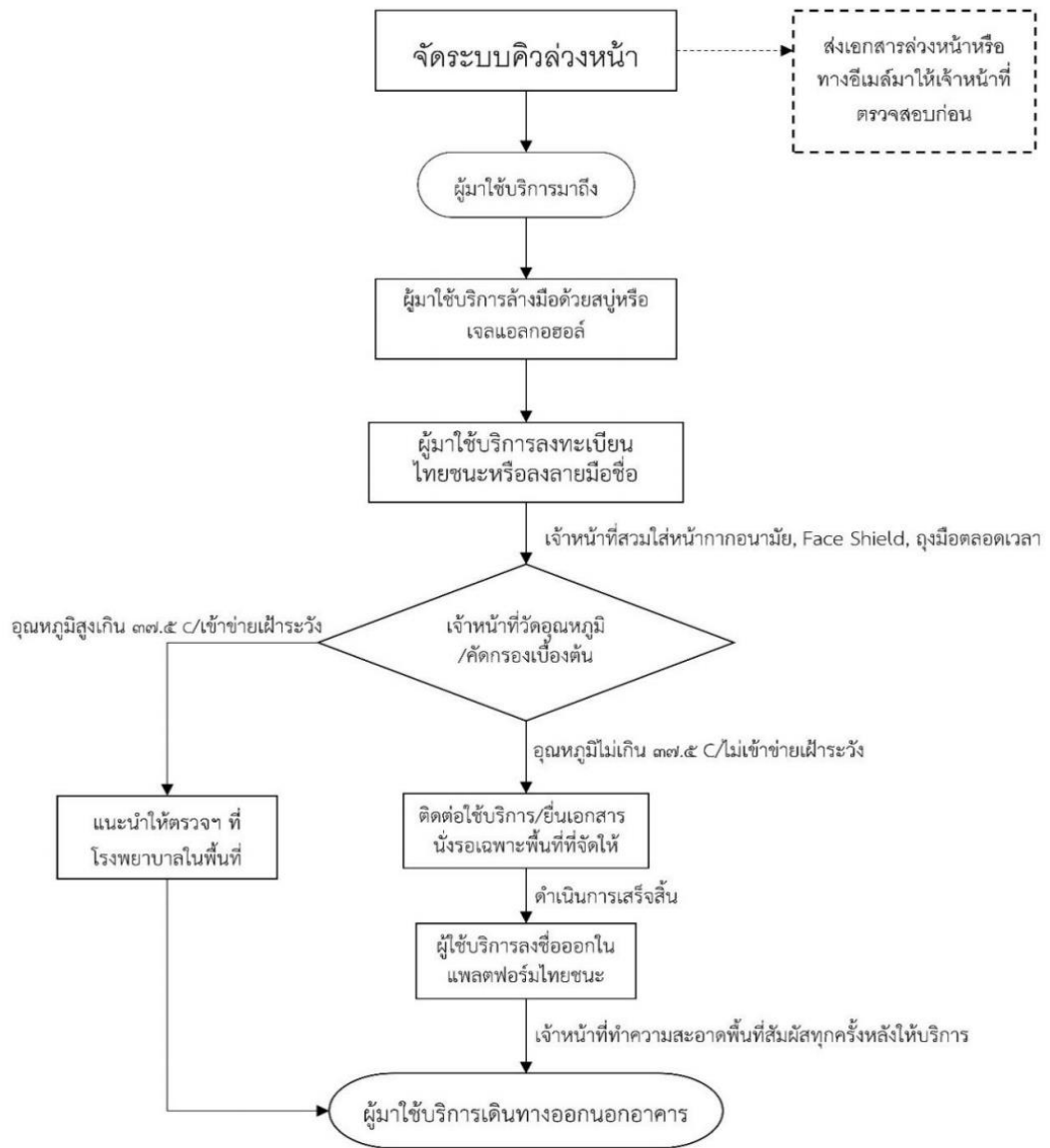


ภาพที่ 5 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 10)

4. การตรวจผู้โดยสารที่ได้มีการผลักดันส่งกลับเข้ามาหรือออกไปนอกราชอาณาจักร รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถุงมือ ตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่
2. เจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายผู้โดยสารและคัดกรองเบื้องต้น หากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้ประสานบูรณาการการปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดผ่านแดนถาวรนั้น เพื่อแยกกักตัวในบริเวณที่กำหนดและนำส่งโรงพยาบาลในพื้นที่ต่อไป
3. เจ้าหน้าที่รับเอกสารตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จากนั้นดำเนินการตรวจสอบข้อมูลบุคคลต้องห้าม ที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกำหนด
4. ส่งตัวให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
5. ภายหลังเสร็จสิ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดบริเวณเคาน์เตอร์และพื้นที่ผิวสัมผัสบ่อย เช่น ลูกบิด ประตู ลิฟต์ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคหรือแอลกอฮอล์

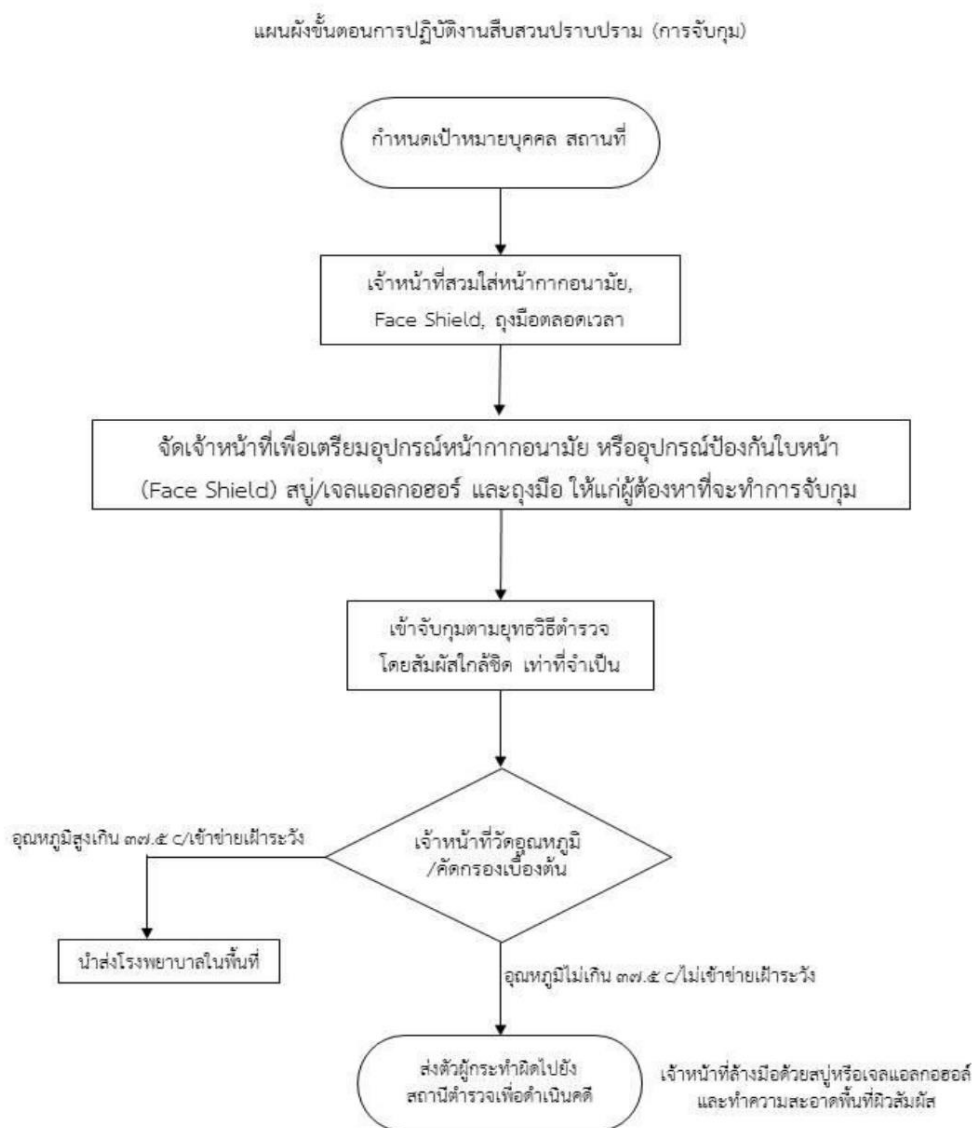
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการคนต่างด้าว



ภาพที่ 6 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 12)

5. งานบริการคนต่างด้าว รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. พัฒนาระบบการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้การลงทะเบียนรับบริการล่วงหน้า (คิวออนไลน์) เพื่อลดความคับคั่ง เพื่อควบคุมปริมาณผู้ให้บริการ
2. พัฒนาการให้บริการการตรวจความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารแบบคำร้องที่ใช้ใบอนุญาตต่าง ๆ ล่วงหน้า นอกเวลาราชการ โดยให้ส่งเอกสารล่วงหน้าทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบก่อน
3. ให้ผู้มาใช้บริการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ก่อนเข้าพื้นที่อาคาร และต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาขณะใช้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายผู้มาใช้บริการและคัดกรองเบื้องต้น จากนั้นให้ผู้มาใช้บริการลงทะเบียนในแพลตฟอร์มไทยชนะ หรือกรอกข้อมูลลงในตารางรายละเอียดผู้มาใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และงดมือตลอดเวลาที่ให้บริการหากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้แนะนำให้ไปทำการตรวจคัดกรองโรคฯ กับโรงพยาบาลในพื้นที่
5. ติดต่อขอใช้บริการและยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ โดยปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะทางสังคม (Social Distancing) และนั่งรอ ณ เก้าอี้ที่เจ้าหน้าที่จัดไว้ให้เท่านั้น โดยคำนึงถึงมาตรการเว้นระยะทางสังคมในการกำหนดพื้นที่นั่งรอ
6. หากผู้ให้บริการ ขอรับบริการเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ลงชื่อออกในแพลตฟอร์มไทยชนะ หรือกรอกข้อมูลลงในตารางรายละเอียดผู้มาใช้บริการ
7. เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่สัมผัสบริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการ และอุปกรณ์ที่สัมผัสกับผู้มาใช้บริการทุกครั้งหลังจากให้บริการแล้วเสร็จ



ภาพที่ 7 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 14)

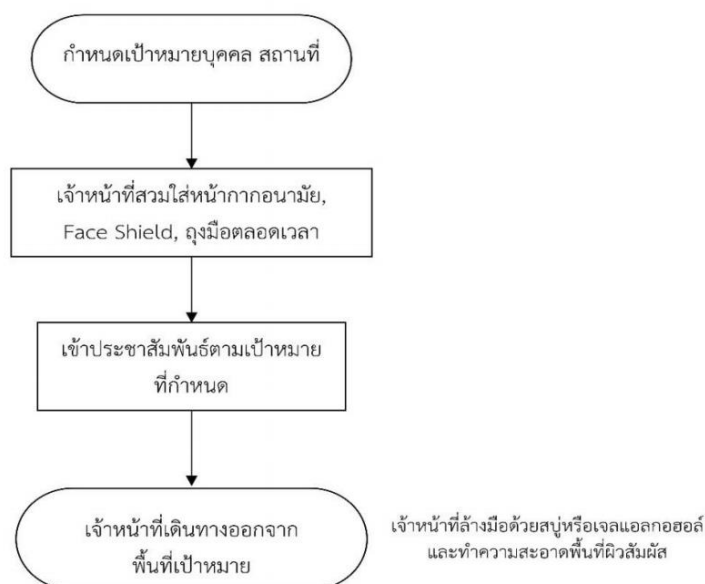
6. งานสืบสวนปราบปราม รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การจับกุม

- 1) กำหนดเป้าหมายบุคคล สถานที่
- 2) เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถุงมือตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่
- 3) จัดเจ้าหน้าที่เพื่อเตรียมอุปกรณ์หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) สบู่/เจลแอลกอฮอล์ และถุงมือ ให้แก่ผู้ต้องหาที่จะทำการจับกุม

- 4) เข้าจับกุมตามยุทธวิธีตำรวจ โดยสัมผัสตัวผู้กระทำผิดเท่าที่จำเป็น และปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะทางสังคม (Social Distancing) ระหว่างปฏิบัติหน้าที่กับผู้อื่น
- 5) เจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายผู้กระทำผิด หากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้นำผู้กระทำผิดไปทำการตรวจคัดกรองโรคฯ กับโรงพยาบาลในพื้นที่
- 6) ส่งตัวผู้กระทำผิดไปยังสถานีตำรวจเพื่อดำเนินคดี
- 7) ให้เจ้าหน้าที่ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งหลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน

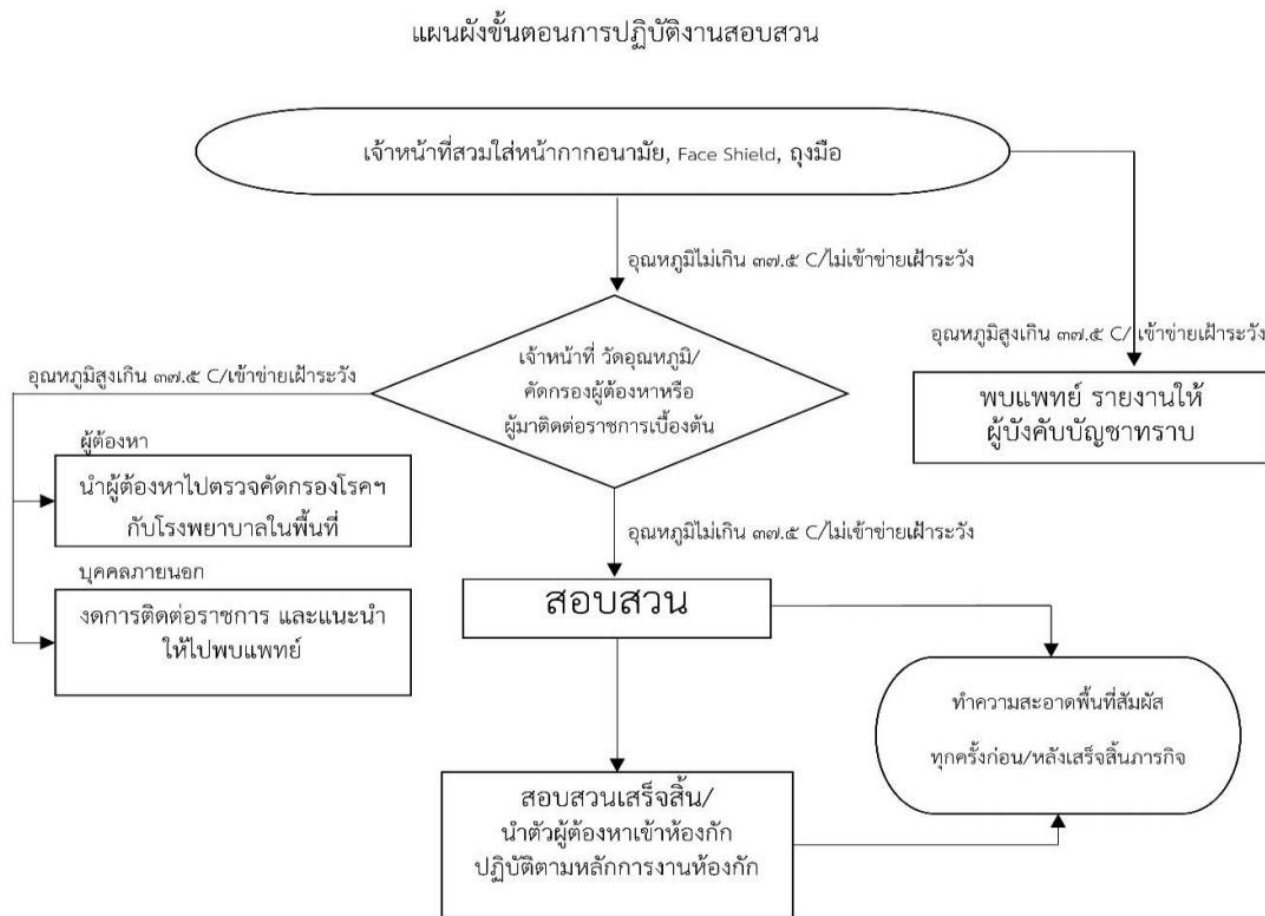
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปราม (การประชาสัมพันธ์)



ภาพที่ 8 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 15)

2. การประชาสัมพันธ์

- 1) กำหนดเป้าหมาย/สถานที่
- 2) เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถุงมือตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่
- 3) เข้าประชาสัมพันธ์ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)
- 4) ให้เจ้าหน้าที่ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งหลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 9 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 17)

7. งานสอบสวน รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อมีการจับกุมผู้ต้องหาหรือผู้มาติดต่อราชการ ดังนี้

1) การคัดกรองอุณหภูมิ ข้าราชการตำรวจ เจ้าหน้าที่องค์กร เจ้าหน้าที่นำส่งผู้ต้องหา พนักงาน ลูกจ้างประจำที่ทำงานสอบสวน ต้องผ่านการคัดกรองอุณหภูมิทุกวันก่อนปฏิบัติหน้าที่

- กรณีเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานภายใน หากวัดไข้แล้วพบว่ามิใช่ตั้งแต่ 37.5 องศาเซลเซียสขึ้นไป ให้ไปพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาและวินิจฉัยอาการเจ็บป่วย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

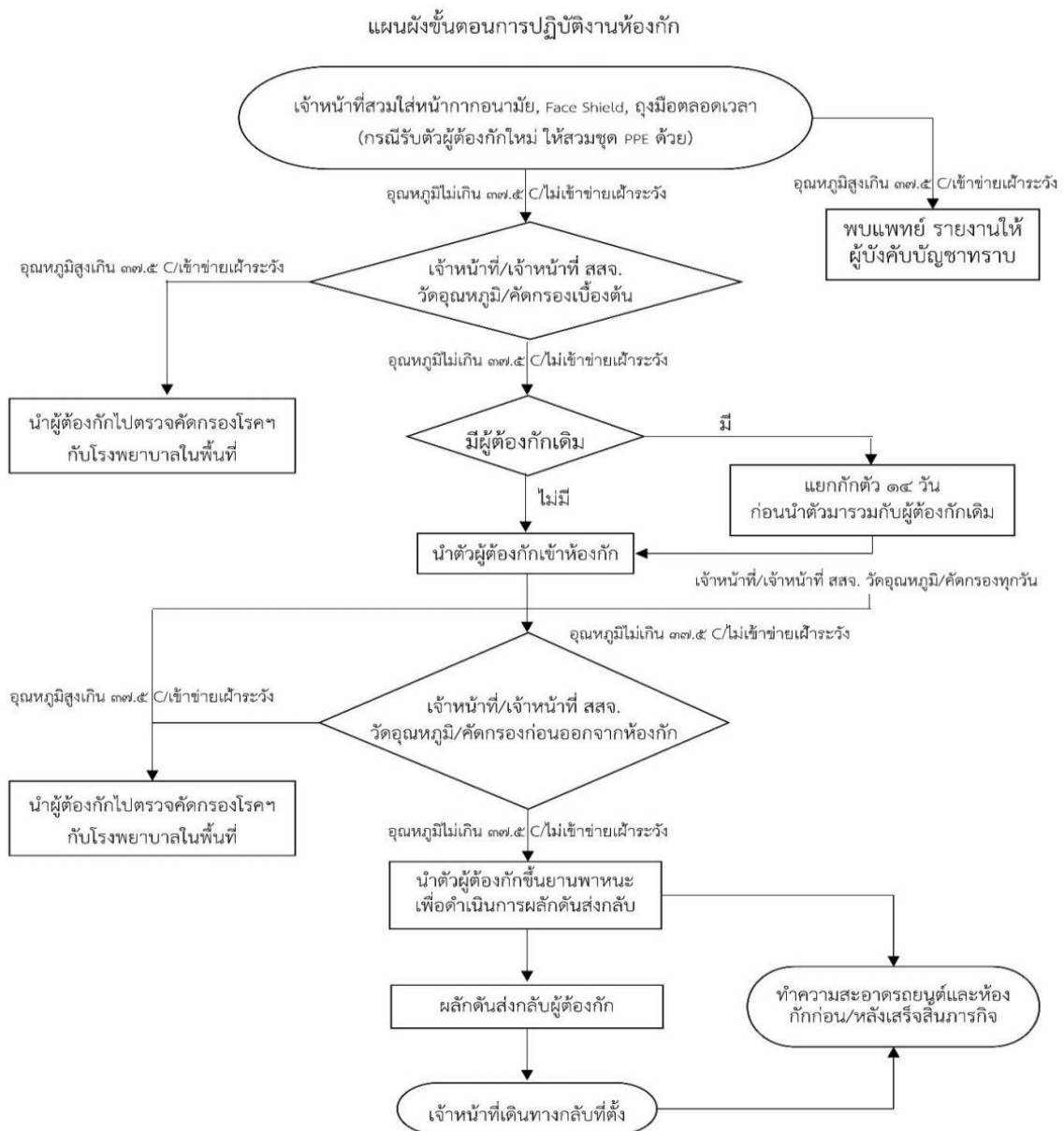
- กรณีบุคคลภายนอก หากคัดกรองวัดไข้แล้ว พบว่ามิใช่ตั้งแต่ 37.5 องศาเซลเซียสขึ้นไป ให้แจ้งการติดต่อราชการ และแนะนำให้ไปพบแพทย์

- เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และพนักงานสอบสวนต้องสวมถุงมือ เมื่อจำเป็นต้องสัมผัส วัตถุพยาน หรือผู้ต้องหาเท่าที่จำเป็นในการตรวจสอบ

2) เจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและคัดกรองเบื้องต้นผู้ต้องหา หากพบว่ามีความผิดปกติของร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้นำผู้ต้องหาไปทำการตรวจคัดกรองโรคฯ กับโรงพยาบาลในพื้นที่ หรือประสานสาธารณสุขจังหวัดในการคัดกรองผู้ต้องหาก่อนทำการสอบสวน ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันฯ อย่างเคร่งครัด ล้างมือด้วยสบู่ 7 ขั้นตอนหรือล้างเจลแอลกอฮอล์ 70 %

3) ระหว่างการสอบสวนพนักงานสอบสวนต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา โดยผู้ต้องหาหรือผู้มาติดต่อราชการนั่งห่างจากพนักงานสอบสวน ไม่น้อยกว่า 2 เมตร ทั้งนี้ผู้ต้องหาหรือผู้มาติดต่อราชการต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในขณะที่ทำการสอบสวน หรือติดต่อราชการ พร้อมมีฉากกั้นพลาสติกใสในระหว่างสอบสวน

4) พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนเสร็จสิ้น ส่งตัวผู้ต้องหาเข้าห้องกักตามหลักปฏิบัติของงานห้องกัก ทำความสะอาดพื้นที่สัมผัสทุกครั้ง ก่อนและหลังเสร็จสิ้นการสอบสวนและทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสบ่อย เช่น ลูกบิด ประตู ลิฟต์



ภาพที่ 10 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 20)

8. งานห้องกัก รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานสถานกักตัวคนต่างด้าว ดังนี้

1) การคัดกรองอุณหภูมิ ข้าราชการตำรวจ เจ้าหน้าที่องค์กร เจ้าหน้าที่นำส่งผู้ต้องกัก พนักงานลูกจ้างประจำ ที่ทำงานภายในห้องกัก ต้องผ่านการคัดกรองอุณหภูมิทุกวันก่อนปฏิบัติหน้าที่ และลงทะเบียนการปฏิบัติหน้าที่ของเวรแต่ละผลัดเป็นฐานข้อมูลทางเอกสาร หรือควบคุมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แอปพลิเคชัน ไทยชนะ

- กรณีเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานภายในห้องกัก หากวัดไข้แล้วพบว่ามิใช่ตั้งแต่ 37.5 องศาเซลเซียสขึ้นไป ให้ไปพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาและวินิจฉัยอาการเจ็บป่วย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- กรณีบุคคลภายนอก หากคัดกรองวัดไข้แล้ว พบว่ามีไข้ตั้งแต่ 37.5 องศาเซลเซียสขึ้นไป ให้งดการเข้าทำกิจกรรมภายในห้องกัก และอาคารที่ทำการ เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถุงมือตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติที่ใกล้ชิดกับผู้ต้องกัก ได้แก่ การรับตัวผู้ต้องกักใหม่ ให้เจ้าหน้าที่สวมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) ด้วย

2) เจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและคัดกรองเบื้องต้นผู้ต้องกัก หากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้นำผู้ต้องกักไปทำการตรวจคัดกรองโรคฯ กับโรงพยาบาลในพื้นที่ หรือประสานสาธารณสุขจังหวัดในการคัดกรองผู้ต้องกักก่อนรับตัวเข้าห้องกัก

3) นำผู้ต้องกักเข้าพักในห้องกัก

- ให้การจัดให้ผู้ต้องกักสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา และปฏิบัติตามมาตรการป้องกันฯ อย่างเคร่งครัด ล้างมือด้วยสบู่ 7 ขั้นตอนหรือล้างเจลแอลกอฮอล์ 70 %

- เจ้าหน้าที่ควรสัมผัสตัวรวมถึงสิ่งของสัมภาระของผู้ต้องกักให้น้อยที่สุด

- ทำการฆ่าเชื้อสัมภาระผู้ต้องกัก ที่นำติดตัวมาและจัดเก็บไว้เป็นสัดส่วน ไม่นอญญาติให้นำเข้าห้องกัก

- ควรมียกล่องหรือชั้นวางของ สำหรับเก็บสิ่งของหรือสัมภาระติดตัวของผู้ต้องกักแยกเป็นรายบุคคล

- จัดพื้นที่ในอาคารห้องกัก เป็นโซน เพื่อลดการสัมผัส และโอกาสการเข้าพื้นที่เสี่ยงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยให้จัดท าแผนผังเป็นโซนและข้อกำหนดในการใช้อุปกรณ์ป้องกันในแต่ละโซนให้ชัดเจน

- หากมีผู้ต้องกักเดิมอยู่แล้ว ให้แยกกักตัวผู้ต้องกักที่รับใหม่ เพื่อสังเกตอาการ 14 วัน ก่อนนำตัวมารวมกับผู้ต้องกักเดิม เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดฯ

4) กำชับเวรควบคุมผู้ต้องกัก

- หมั่นตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและคัดกรองเบื้องต้นผู้ต้องกักทุกวัน หากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจ

ลำบาก เป็นต้น ให้นำผู้ต้องกักไปทำการตรวจคัดกรองโรคฯ กับโรงพยาบาลในพื้นที่ หรือประสาน
สาธารณสุขจังหวัดในการคัดกรองผู้ต้องกัก

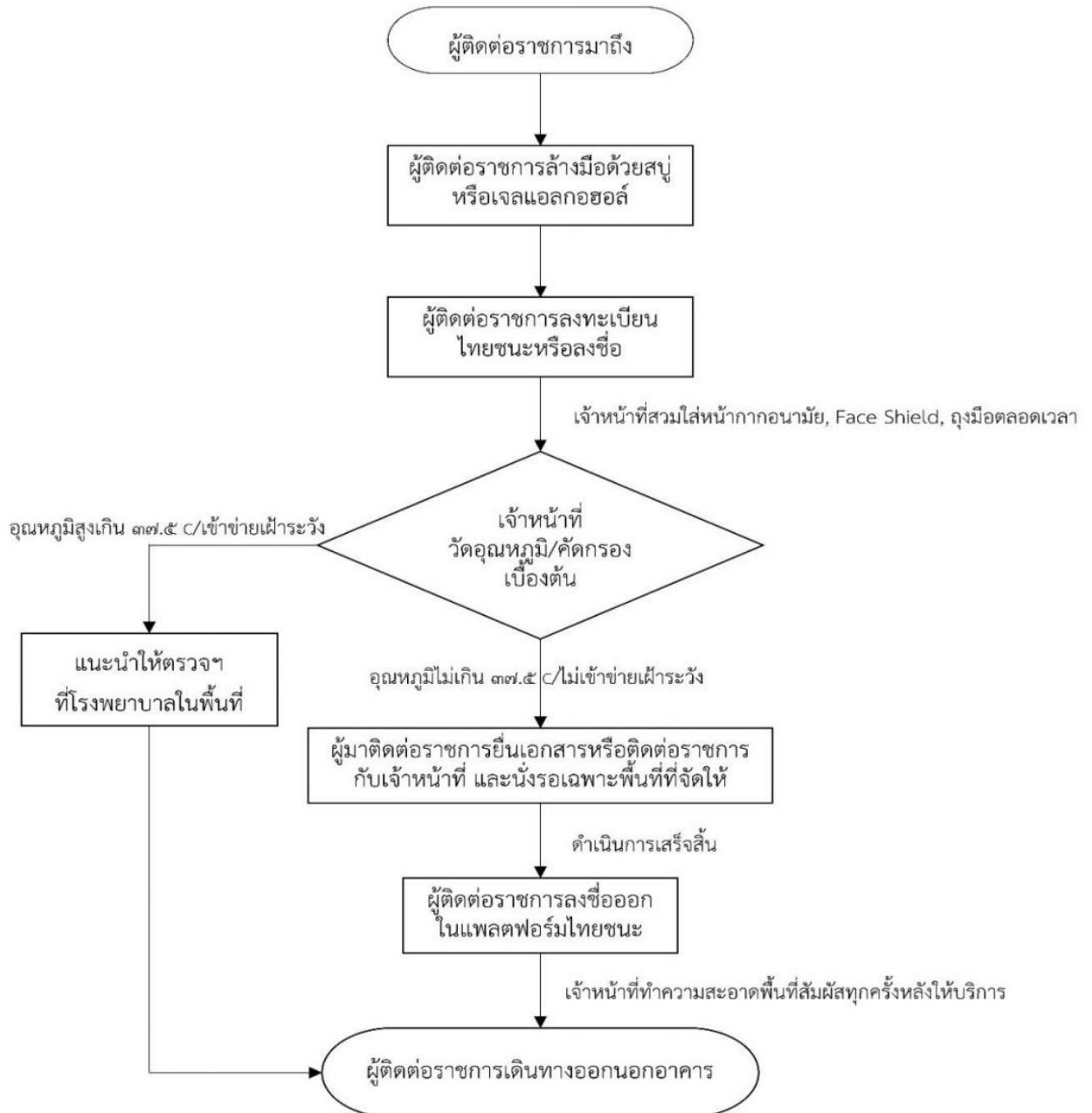
- ทำความสะอาดจุดสัมผัสบ่อย ร่วมกัน เช่น ลูกบิด ประตู ลิฟต์
- หมั่นทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรคห้องกักทุกวัน
- จัดอาหารให้ผู้ต้องกักโดยใส่ถาดแยกเฉพาะ ในลักษณะแยกเป็นรายบุคคล
- กรณีต้องควบคุมผู้ต้องกักออกนอกสถานที่ ด้วยเหตุแห่งความจำเป็นกรณีต่าง ๆ เจ้าหน้าที่

ผู้ควบคุมต้องให้ผู้ต้องกักสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งและเมื่อนำตัวกลับเข้าห้องกักให้ปฏิบัติตาม
หลักการในข้อ 2)

5) ก่อนออกจากห้องกัก เพื่อนำตัวผลักดันส่งกลับ ให้เจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและ
คัดกรองเบื้องต้นผู้ต้องกัก หากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้อง
สงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้นำผู้ต้องกักไปทำการตรวจคัดกรอง
โรคฯ กับโรงพยาบาลในพื้นที่ หรือประสานสาธารณสุขจังหวัดในการคัดกรองผู้ต้องกักก่อนออกจาก
ห้องกัก

- 6) ทำความสะอาดรถยนต์และห้องกักให้สะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคหรือแอลกอฮอล์
- 7) ดำเนินการผลักดันส่งกลับผู้ต้องกัก โดยปฏิบัติตามมาตรการป้องกันฯ อย่างเคร่งครัด
- 8) ทำความสะอาดรถยนต์และพื้นที่สัมผัสด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคหรือแอลกอฮอล์
- 9) ให้จัดทำเอกสารแบบรายงานการปฏิบัติการควบคุม นำส่ง และรับมอบผู้ต้องกักระหว่าง
ด่านต้นทาง และปลายทาง (Checklist)

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและสนับสนุน



ภาพที่ 11 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 22)

9. งานอำนวยความสะดวกและสนับสนุน รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) หลีกเลียงการมาติดต่อราชการรายบุคคล ให้ประสานการปฏิบัติด้วยการใช้โทรศัพท์โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทน

2) หากมีความจำเป็นต้องติดต่อราชการรายบุคคล ให้ผู้มาติดต่อราชการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ก่อนเข้าพื้นที่อาคาร และต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาขณะติดต่อราชการ

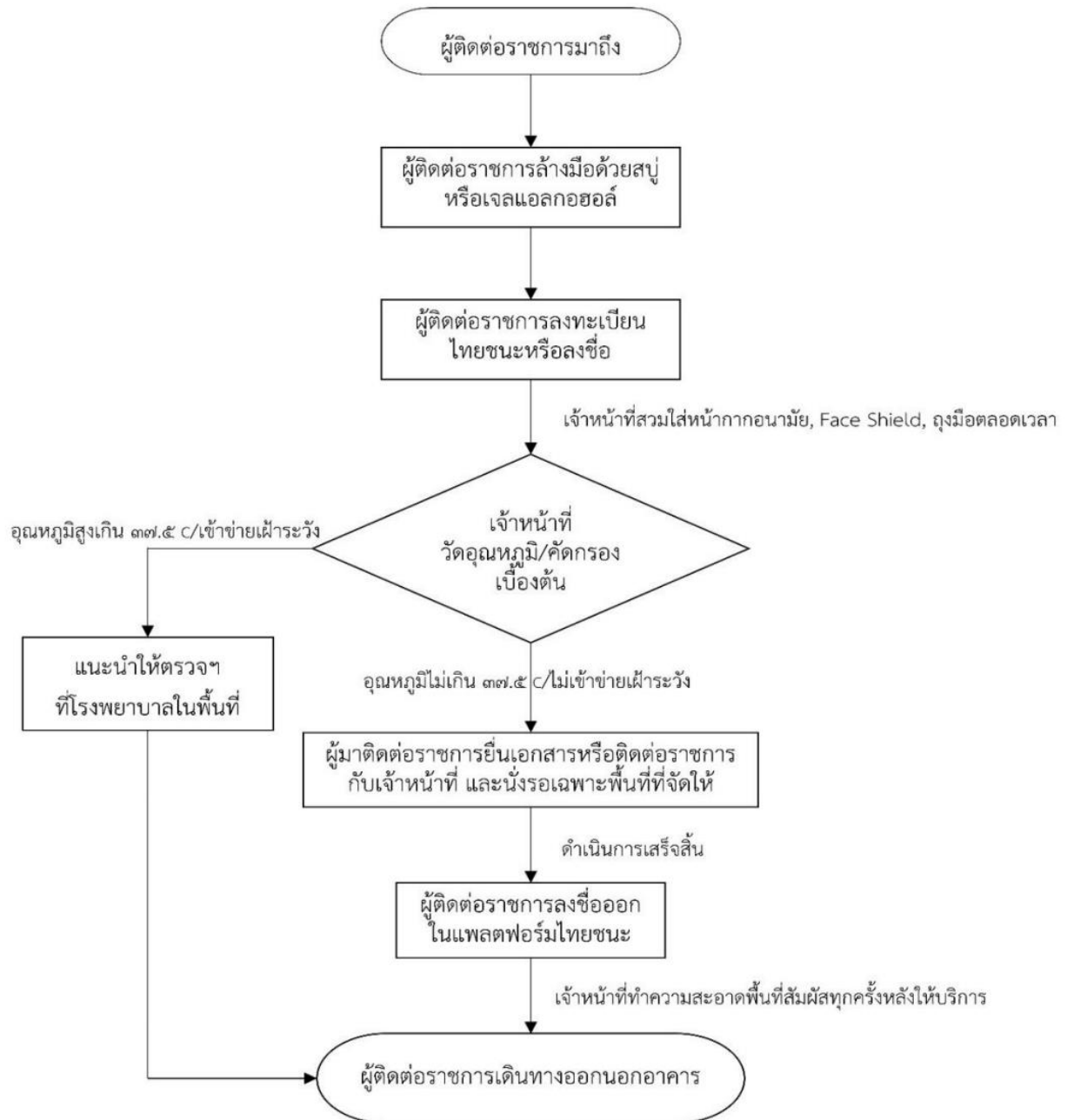
3) ให้ผู้มาติดต่อราชการลงทะเบียนในแพลตฟอร์มไทยชนะ หรือกรอกข้อมูลลงในตารางรายละเอียดผู้มาใช้บริการ จากนั้นเจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายผู้มาใช้บริการ และคัดกรองเบื้องต้น หากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้แนะนำไปทำการตรวจคัดกรองโรคฯ กับโรงพยาบาลในพื้นที่ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถุงมือตลอดเวลา

4) ผู้มาติดต่อราชการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่ หากเป็นกรณีเร่งด่วนหรือสามารถรอการปฏิบัติได้ ให้ผู้ติดต่อราชการนั่งรอ ณ เก้าอี้ที่เจ้าหน้าที่จัดไว้ให้เท่านั้น โดยคำนึงถึงมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ในการกำหนดพื้นที่นั่งรอ

5) หากผู้มาติดต่อราชการได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ลงชื่อออกในแพลตฟอร์ม ไทยชนะ หรือกรอกข้อมูลลงในตารางรายละเอียดผู้มาใช้บริการ

6) เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่สัมผัสบ่อย เช่น ประตู ลูกบิด ลิฟต์ และอุปกรณ์ที่สัมผัสกับผู้มาติดต่อราชการทุกครั้งหลังจากการติดต่อราชการแล้วเสร็จ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศตรวจคนเข้าเมือง



ภาพที่ 12 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 24)

10. งานเทคโนโลยีสารสนเทศตรวจคนเข้าเมือง รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) หลีกเลี่ยงการมาติดต่อราชการรายบุคคลให้ประสานการปฏิบัติด้วยการใช้โทรศัพท์โทรสาร โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทน

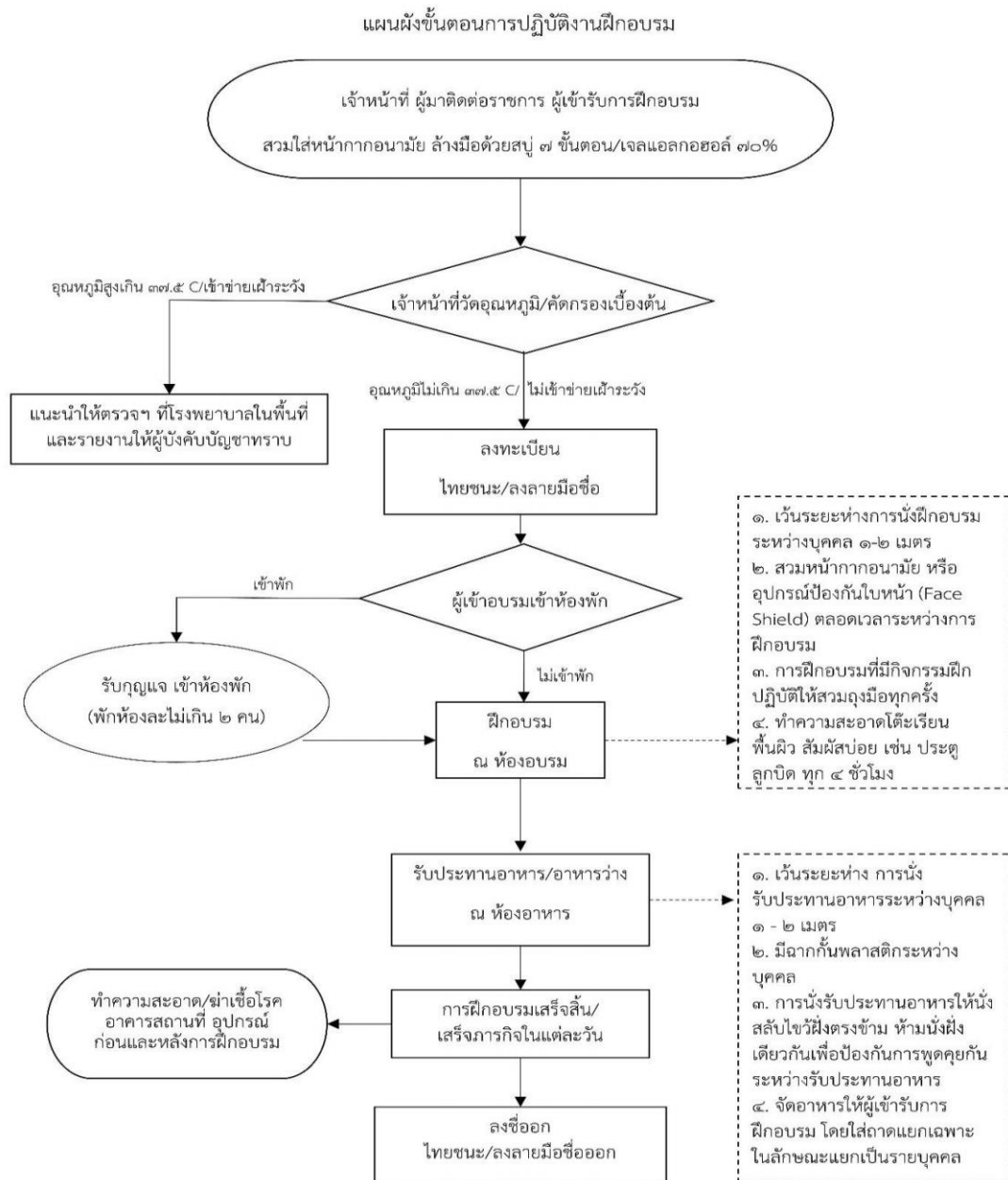
2) หากมีความจำเป็นต้องติดต่อราชการรายบุคคล ให้ผู้มาติดต่อราชการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ก่อนเข้าพื้นที่อาคาร และต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาขณะติดต่อราชการ

3) ให้ผู้มาติดต่อราชการลงทะเบียนในแพลตฟอร์มไทยชนะ หรือกรอกข้อมูลลงในตารางรายละเอียดผู้มาใช้บริการ จากนั้นเจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายผู้มาใช้บริการ และคัดกรองเบื้องต้น หากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง วิงเวียนศีรษะ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้แนะนำไปทำการตรวจคัดกรองโรคฯ กับโรงพยาบาลในพื้นที่ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถุงมือตลอดเวลา

4) ผู้มาติดต่อราชการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่ หากเป็นกรณีเร่งด่วนหรือสามารถขอการปฏิบัติได้ ให้ผู้ติดต่อราชการนั่งรอ ณ เก้าอี้ที่เจ้าหน้าที่จัดไว้ให้เท่านั้น โดยคำนึงถึงมาตรการเว้นระยะทางสังคมในการกำหนดพื้นที่นั่งรอ

5) หากผู้มาติดต่อราชการได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ลงชื่อออกในแพลตฟอร์มไทยชนะ หรือกรอกข้อมูลลงในตารางรายละเอียดผู้มาใช้บริการ

6) เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่สัมผัสบ่อย เช่น ประตู ลูกบิด ลิฟต์ และอุปกรณ์ที่สัมผัสกับผู้มาติดต่อราชการทุกครั้งหลังจากการติดต่อราชการแล้วเสร็จ



ภาพที่ 13 ที่มา : รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สตม. (2563: 26)

11. งานฝึกอบรม รายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ ผู้มาติดต่อราชการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สวมใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยสบู่ 7 ขั้นตอน/เจลแอลกอฮอล์ 70%
- 2) เจ้าหน้าที่ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายผู้มาใช้บริการและคัดกรองเบื้องต้น หากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเกิน 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการต้องสงสัย เช่น ไอแห้ง ไข้หวัด ไข้หวัดใหญ่ หรือหายใจลำบาก เป็นต้น ให้แนะนำให้ไปทำการตรวจคัดกรองโรคฯ กับโรงพยาบาล

ในพื้นที่ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถุงมือตลอดเวลา

3) ลงทะเบียนในแพลตฟอร์มไทยชนะ หรือกรอกข้อมูลลงในตารางรายละเอียดผู้เข้ารับการอบรม

4) ผู้เข้ารับการอบรม กรณีพักที่ ศฝร.ตม. ให้รับกุญแจเข้าพักห้องละไม่เกิน 2 คน

5) ห้องฝึกอบรม

- เว้นระยะห่างการนั่งฝึกอบรมระหว่างบุคคล 1 - 2 เมตร

- สวมหน้ากากอนามัย หรือ อุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield)

ตลอดเวลาระหว่างการฝึกอบรม

- การฝึกอบรมที่มีกิจกรรมฝึกปฏิบัติให้สวมถุงมือทุกครั้ง

- ทำความสะอาดโต๊ะเรียน พื้นผิวสัมผัสบ่อย เช่น ประตู ลูกบิด ทุก 4 ชั่วโมง

6) ห้องรับประทานอาหาร

- เว้นระยะห่าง การนั่งรับประทานอาหารระหว่างบุคคล 1-2 เมตร

- มีฉากกั้นพลาสติกระหว่างบุคคล

- การนั่งรับประทานอาหารให้นั่งสลับไขว้ฝั่งตรงข้าม ห้ามนั่งฝั่งเดียวกัน

เพื่อป้องกันการพูดคุยกันระหว่างรับประทานอาหาร

- จัดอาหารให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใส่ถาดแยกเฉพาะ ในลักษณะ

แยกเป็นรายบุคคล

7) เมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้น/เสร็จภารกิจในแต่ละวันให้ทำความสะอาด/ฆ่าเชื้อโรคอาคารสถานที่ อุปกรณ์ ก่อนและหลังการฝึกอบรม และผู้เข้ารับการอบรมให้ล้างมือด้วยสบู่/เจลล้างมือ

8) ผู้มาติดต่อราชการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่ หากเป็นกรณีเร่งด่วนหรือสามารถรอการปฏิบัติได้ ให้ผู้ติดต่อราชการนั่งรอ ณ เก้าอี้ที่เจ้าหน้าที่จัดไว้ให้เท่านั้น โดยคำนึงถึงมาตรการเว้นระยะทางสังคมในการกำหนดพื้นที่นั่งรอ

9) หากผู้มาติดต่อราชการได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ล้างมือออกในแพลตฟอร์มไทยชนะ หรือกรอกข้อมูลลงในตารางรายละเอียดผู้มาใช้บริการ

10) เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดพื้นที่สัมผัสบ่อย เช่น ประตู ลูกบิด ลิฟต์ และอุปกรณ์ที่สัมผัสกับผู้มาติดต่อราชการทุกครั้งหลังจากการติดต่อราชการแล้วเสร็จ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(จาริณี อภัยโรจน์, 2553) ศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร ความแตกต่างของสมรรถนะหลักในบุคลากรที่ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะหลักในปัจจุบันกับสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร และเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น ดังนี้ (1) หน่วยงานของบุคลากร (2) สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยมหิดล (3) แนวทางการพัฒนาบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา จำนวน 233 คน ใช้แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Sample t- test Paired - Sample t- test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรในปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักของบุคลากรตามความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด, ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามช่องว่างของสมรรถนะหลัก (Core Competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ (1) หลักสูตรการพัฒนาความคิดเชิงวิเคราะห์ (2) หลักสูตรการสร้างบุคลากรที่มีศักดิ์ศรีและจริยธรรมที่พึงประสงค์ และ (3) หลักสูตรการสร้างสรรคความคิดเชิงนวัตกรรม อ้างถึงใน (ชัชริย์ เกตุงาม, 2558)

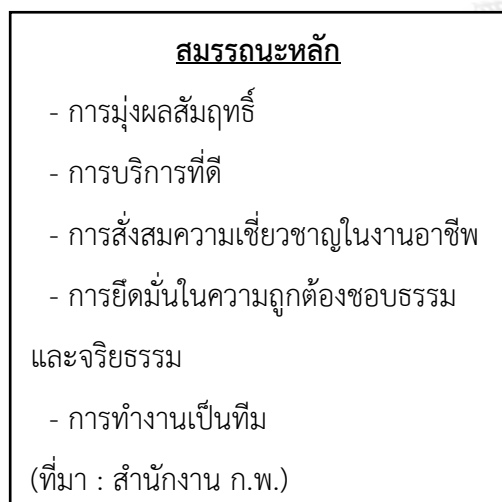
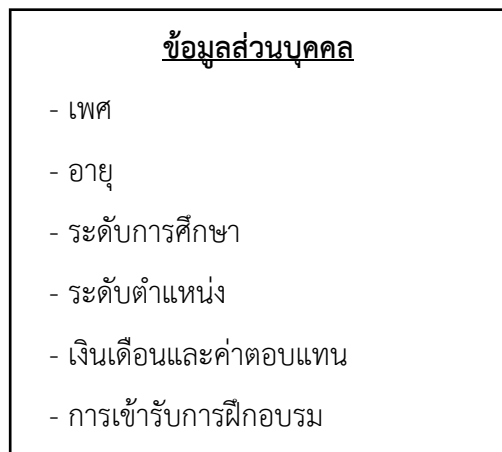
กรณีศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลัก ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 170 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสวนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31 -40 ปีศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภททั่วไป และมีอายุราชการ 5 - 10 ปี สำหรับผลการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในมิติ

คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน และมิติด้านผลงานโดยมิติคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ามิติด้านผลงาน สวนสมรรถนะหลัก พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมิติการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดสวนมิติจิตสำนึกด้านการให้บริการ มิติคุณธรรมและจริยธรรม มิติการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ร้อยตรีหญิง ภาณุมาศ 2559, อ้างถึงใน (วันเพ็ญ นิลนารถ, 2553)

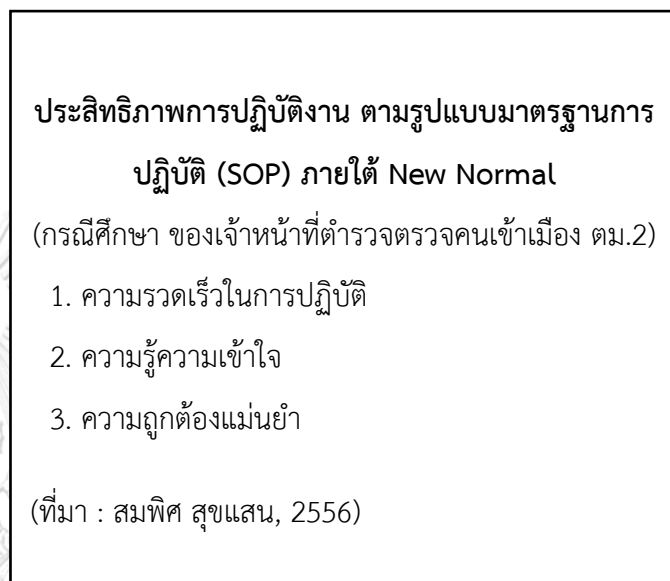
การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เฉพาะด้านอัตรากำลังพลข้าราชการตำรวจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อยคือ ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบค9าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงานฝ่ายสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม และอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านอัตรากำลังพล และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์การทำงานฝ่ายสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านอัตรากำลังพลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 กิตติธัช 2561, อ้างถึงใน (ศักรินทร์ วิชาธรรม, 2552)

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



2.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และการเข้ารับการฝึกอบรม

สมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal มี 3 ส่วนดังนี้

1) ความรวดเร็วในการปฏิบัติ 2) ความรู้ความเข้าใจ 3) ความถูกต้องแม่นยำ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคลและสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามในรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New normal เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed method) คือการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและมีการวิจัยเชิงคุณภาพมาเป็นส่วนเสริม ซึ่งมีการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยโดยการรวบรวมข้อมูลผ่านเครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีการสร้างแบบสอบถามจากการคำคว่าทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องศึกษารูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) ภายใต้ New Normal ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีการทดสอบความตรงความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย กำหนดขั้นตอนการวิจัย การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยที่เป็นขั้นตอนตามหัวข้อ ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 3.5 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.6 การรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฯ ลักษณะส่วนบุคคลและสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานดังกล่าวในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

(1) การวิจัยเชิงปริมาณ

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากเอกสารทางวิชาการ ข้อมูลวิชาการทางอินเทอร์เน็ต บทความที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่จะศึกษาวิจัย
- กำหนดวัตถุประสงค์ คำถาม สมมติฐานการวิจัย และสร้างแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
- เก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา แล้วนำข้อมูลมาแปรผลทางสถิติตามข้อสมมติฐาน

(2) การวิจัยเชิงคุณภาพ

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จากเอกสารทางวิชาการ ข้อมูลวิชาการทางอินเทอร์เน็ต บทความที่เกี่ยวข้อง และแนวทางเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นที่จะศึกษา
- กำหนดหัวข้อที่จะสัมภาษณ์ โดยดำเนินการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวกับข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัด ตม.2 จำนวน 6 คน โดยแบ่งเป็น สัมภาษณ์ระดับผู้บังคับบัญชา 1 คน และข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับผู้ปฏิบัติ 5 คน จำนวนสายงานละ 1 คน ได้แก่ งานตรวจบุคคลและพาหนะทางอากาศ งานผลักดันส่งกลับ งานบริการคนต่างด้าว งานสืบสวนปราบปราม และงานอำนวยความสะดวก

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มีการกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยทั้งสองแบบ ดังนี้

(1) การวิจัยเชิงปริมาณ

- **ประชากร (Population)** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 2,191 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายอำนวยความสะดวก กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2, ตุลาคม 2563)
- **กลุ่มตัวอย่าง (Sample)** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยใช้การกำหนดตัวอย่างของ Yamane , 1973 (อ้างอิง นพวรรณ คงสัจ, 2559 : 24-25) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 และระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างและค่าเฉลี่ยประชากรที่ยอมรับได้ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{2,191}{1+2,191(0.05)^2} \\ &= 338 \end{aligned}$$

(2) วิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นการสัมภาษณ์ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 6 คน แบ่งเป็น สัมภาษณ์ระดับผู้บังคับบัญชา 1 คน และข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับผู้ปฏิบัติ 5 คน จำนวนสายงานละ 1 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามกรอบของการศึกษาวิจัย จึงกำหนดคุณสมบัติดังนี้

- เป็นข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัด ตม.2
- ปฏิบัติหน้าที่ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ SOP ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาด Covid-19

3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

(1) การวิจัยเชิงปริมาณ

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากเอกสารทางวิชาการ ข้อมูลวิชาการทางอินเทอร์เน็ต บทความที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่จะศึกษาวิจัย

- กำหนดวัตถุประสงค์ คำถาม สมมติฐานการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลและสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP)

- สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาทฤษฎี บทความวิชาการ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยนำรูปแบบคำถามที่เกี่ยวกับสมรรถนะหลักมาปรับใช้โดยใช้รูปแบบคำถามของ สำนักงาน ก.พ.มาปรับให้เข้ากับการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

- นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบถึงความครอบคลุมของเนื้อหา ความตรงต่อจุดประสงค์ และตรงต่อกรอบการวิจัยที่ต่อกาลจะศึกษา หลังจากนั้นจึงดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตรงประเด็นตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะ

- นำแบบสอบถามที่ได้ไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

- นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อความตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มทดลองตามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

- นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้แบบสอบถามมาคำนวณหาคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ของข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์ ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ให้ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็นที่ยอมรับได้ (อ้างจาก วิชาญ ม่วงใหม่, 2559 : 42)

- นำแบบสอบถาม (Questionnaire) ไปทำการเก็บข้อมูลจากข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 338 ตัวอย่าง

(2) การวิจัยเชิงคุณภาพ

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จากเอกสารทางวิชาการ ข้อมูลวิชาการทางอินเทอร์เน็ต บทความที่เกี่ยวข้อง และแนวทางเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นที่จะศึกษา

- สร้างแบบสอบถามในการสัมภาษณ์ และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบถึงความครอบคลุมของเนื้อหา ความตรงต่อจุดประสงค์ และตรงต่อกรอบการวิจัยที่ต่อกาลจะศึกษา หลังจากนั้นจึงดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตรงประเด็นตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะ

- นำแบบสอบถามในการสัมภาษณ์ที่ผ่านข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านตรวจสอบความครอบคลุมและความตรงประเด็นตามกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

- นำแบบสอบถามในการสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปเก็บข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย โดยใช้ดุลพินิจของผู้วิจัย ซึ่งจะเลือกสัมภาษณ์ จำนวน 6 คน แบ่งเป็น สัมภาษณ์ระดับผู้บังคับบัญชาที่มีส่วนในการร่วมกำหนดนโยบายต่างๆ ในสำนักงาน

ตรวจคนเข้าเมือง และเป็นผู้ที่อยู่ในคณะทำงานกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) จำนวน 1 คน และข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองระดับหัวหน้างาน 5 คน จำนวนสายงานละ 1 คน

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(1) **วิจัยเชิงปริมาณ** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลมาสังเคราะห์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และการเข้ารับการอบรม มี 6 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1	เพศ	ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
ข้อที่ 2	อายุ	ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 3	ระดับการศึกษา	ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 4	ระดับตำแหน่ง	ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
ข้อที่ 5	เงินเดือนและค่าตอบแทน	ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 6	การเข้ารับการอบรม	ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบ Likert scale วัดระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ อธิบายได้ดังนี้

น้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
น้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
มาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
มากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ และใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลตามความหมาย โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (สมยศ แยมเพื่อน, 2551 : 51)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.80	มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
2.61 - 3.40	มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
4.21 - 5.00	มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) มีคำถามทั้งหมด 15 ข้อ เป็นแบบ Likert scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) แยกออกเป็น 5 ระดับ อธิบายได้ดังนี้

น้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
น้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
มาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
มากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ และใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลตามความหมาย โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (สมยศ แยมเฟื่อน, 2551 : 51)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.80	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
2.61 - 3.40	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
4.21 - 5.00	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก

(2) **การวิจัยเชิงคุณภาพ** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้บริหารระดับนโยบาย และเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติรวมจำนวน 6 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคลและสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ อันได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และการเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP)

ส่วนที่ 2 ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) จำนวน 5 ข้อ

3.5 การทดสอบเครื่องมือ

1. ใช้วิธีจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่

พล.ต.อ.ดร.ณัฐธร เพราะสุนทร	ที่ปรึกษาพิเศษ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
พ.ต.ท.หญิง รัตนา ศรสุรินทร์	รองผู้กำกับการ ฝ่ายอำนวยการ 3 กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 2 (เคยปฏิบัติหน้าที่เป็นตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นเวลา 25 ปี)
รศ.วันชัย มีชาติ	อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน ดังนี้

- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

จากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องฯ โดยใช้สูตรของ (Rovinelli and Hambleton, 1977 : 49-60) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC เป็นค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$ เป็นผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N เป็นจำนวนผู้เชี่ยวชาญ โดย

กำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องฯ ของข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณจากสูตร จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้น

ไป คัดเลือกข้อสอบข้อนั้นไว้ใช้ได้ แต่ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดทิ้ง
สรุปจาก (สมชาย วรภิภิเกษมสกุล, 2554)

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อ
ปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 30 คน (ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้)

3.6 การรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีดังนี้

(1) การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงหัวหน้าหน่วยงานที่จะทำการขอเก็บข้อมูล
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
3. ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการ
ตรวจคนเข้าเมือง 2 เพื่อทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire)
4. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการ
ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการตรวจคน
เข้าเมือง 2 เข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย
5. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกอง
บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 โดยให้เวลาในการทำตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการแล้วจึง
ทำการเก็บแบบสอบถามคืน
6. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS ต่อไป

(2) การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงหัวหน้าหน่วยงานที่จะทำการขอเก็บข้อมูล
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2
3. ประสานเบื้องต้นเพื่อขอเข้าสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาระดับบริหาร และเจ้าหน้าที่
ระดับปฏิบัติในแต่ละสายงาน ทำนัดวันเวลาเพื่อเข้าสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเชิงลึก

4. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งชี้แจงหัวข้อที่จะขอสัมภาษณ์กับ
5. ทำการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว โดยมีการบันทึกการสัมภาษณ์และจดบันทึกโดยผู้วิจัยเอง
6. สรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้ง 6 คน ซึ่งการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ จะทำควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

- สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติ One Sample T-test (การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม) เพื่อทดสอบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

- สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือการทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป

- สมมติฐานข้อที่ 3 วิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ใช้สถิติวิเคราะห์ Pearson Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal: กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (Sample)
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	วิธีการทดสอบรายคู่ (Least Significant Difference)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยพิจารณาจากค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลัก 5 ด้านของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองโดยพิจารณาจากค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองโดยพิจารณาจากค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ One Sample T-test, Independent Sample t-test, One-Way ANOVA และ Pearson Correlation

ส่วนที่ 5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และการเข้ารับการฝึกอบรมฯ โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือนและค่าตอบแทน และการเข้ารับการฝึกอบรมฯ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	139	41.1
หญิง	199	58.9
Total	338	100.00
2. อายุ		
21 - 30 ปี	125	37
31 - 40 ปี	120	35.5
41 - 50 ปี	64	18.9
51 - 60 ปี	29	8.6
Total	338	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ ปวช.	38	11.2
อนุปริญญา / ปวส.	1	0.3
ปริญญาตรี	223	66
สูงกว่าปริญญาตรี	76	22.5
Total	338	100.00
4. ระดับตำแหน่ง		
ประทวน	247	73.1
สัญญาบัตร	91	26.9
Total	338	100.00
5. เงินเดือนและค่าตอบแทน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	63	18.6
10,001 – 20,000 บาท	122	36.1
20,001 – 30,000 บาท	67	19.8
30,001 – 40,000 บาท	76	22.5
40,001 บาทขึ้นไป	10	3
Total	338	100.00
6. การเข้ารับการอบรมรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของ สตม.		
เคยอบรม	49	14.5
ไม่เคยอบรม	289	85.5
Total	338	100.00

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 338 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

อายุ ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และข้าราชการตำรวจที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.6

ระดับการศึกษา ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มัธยมศึกษาปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาเป็นข้าราชการตำรวจที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาเป็นข้าราชการตำรวจที่มีวุฒิศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และเป็นข้าราชการตำรวจที่มีวุฒิศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ระดับตำแหน่ง ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่เป็นระดับประทวน จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 และเป็นข้าราชการตำรวจระดับสัญญาบัตร จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9

เงินเดือนและค่าตอบแทน ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมามีเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมามีเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 รองลงมา มีเงินเดือนและค่าตอบแทนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และเป็นข้าราชการตำรวจที่มีเงินเดือนและค่าตอบแทน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3

การเข้ารับการอบรมรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของ สตม. ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มิได้เคยเข้ารับการอบรมฯ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 และเคยเข้ารับการอบรมฯ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านตามที่สำนักงาน ก.พ.กำหนด ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์, ด้านการบริการที่ดี, ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ, ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีมโดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยพิจารณาจากค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสมรรถนะหลัก 5 ด้านของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จำแนกตามรายด้าน

ระดับสมรรถนะหลัก 5 ด้าน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.93	0.44	มาก
ด้านการบริการที่ดี	4.19	0.51	มาก
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.79	0.58	มาก
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม	4.26	0.52	มากที่สุด
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.15	0.55	มาก
ผลรวมระดับสมรรถนะหลัก 5 ด้าน	4.06	0.44	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านตามที่สำนักงาน ก.พ.กำหนด ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีระดับสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 สมรรถนะอยู่ในระดับมาก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 สมรรถนะอยู่ในระดับมาก และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านโดยเฉลี่ยในแต่ละด้าน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.3 – ตารางที่ 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ
ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	\bar{x}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. ท่านทำงานในหน้าที่ซึ่งมีการพัฒนาความรู้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง โดยไม่มีข้อผิดพลาดเลย	3.49	0.794	มาก
2. ท่านปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาทุกครั้ง	4.45	0.601	มากที่สุด
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานที่ยากได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ไขได้ดีกว่าผู้อื่น	3.49	0.608	มาก
4. ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดทุกครั้ง	4.17	0.563	มาก
5. ท่านปรับปรุงวิธีการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้นตลอดเวลา	4.07	0.659	มาก
ผลรวมด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.93	0.44	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะหลัก ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาทุกครั้ง มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการปรับปรุงวิธีการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้นตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมาก การทำงานในหน้าที่ซึ่งมีการพัฒนาความรู้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง โดยไม่มีข้อผิดพลาดเลย และสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานที่ยากได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแก้ไขได้ดีกว่าผู้อื่น โดยที่ทั้ง 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ซึ่งมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ
ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการบริการที่ดี ดังนี้

ด้านการบริการที่ดี	\bar{x}	S.D.	ระดับสมรรถนะหลัก
1. ท่านให้บริการประชาชนด้วยความเป็นมิตร พุดจา และแสดงกิริยาด้วยความสุภาพทุกครั้ง	4.49	0.617	มากที่สุด
2. ท่านเคยให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ประชาชนผู้รับบริการ	4.17	0.632	มาก
3. ท่านประสานงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็วอยู่เสมอ	4.08	0.714	มาก
4. ท่านช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เป็นประจำ	4.04	0.664	มาก
5. ท่านมักจะดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องในการบริการไปพัฒนาให้ดีขึ้น	4.18	0.623	มาก
ผลรวมด้านการบริการที่ดี	4.19	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะหลัก ในด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นมิตร พุดจาและแสดงกิริยาด้วยความสุภาพทุกครั้ง มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมักจะดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องในการบริการไปพัฒนาให้ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือที่เคยให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมาก การประสานงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็วอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมาก และการช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ
ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ดังนี้

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	\bar{x}	S.D.	ระดับสมรรถนะหลัก
1. ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น โดยอาสาไปเข้าอบรมเสมอ	3.60	0.849	มาก
2. ท่านติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา	3.96	0.746	มาก
3. ท่านสามารถนำความรู้ และประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงานมาถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้	3.85	0.680	มาก
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยี หรือการนำความรู้ใหม่มาใช้ในการปฏิบัติราชการได้ทุกครั้ง	3.80	0.705	มาก
5. ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญ และสามารถนำความรู้เชิง บูรณาการไปใช้ในการทำงานได้ เช่น นำความรู้ในทุกๆ หน้า งานอื่นที่ไม่ใช่งานของท่าน มาปรับใช้ในงานของตนเองได้เสมอ	3.75	0.709	มาก
ผลรวมด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.79	0.58	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะหลัก ในด้านการส่งเสริม
ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อการติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ
ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งสมรรถนะ
อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การที่สามารถนำความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาถ่ายทอด
ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การที่สามารถ
แก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยี หรือการนำความรู้ใหม่มาใช้ในการปฏิบัติราชการได้ทุกครั้ง
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ข้อการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และ
สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการไปใช้ในการทำงานได้ เช่น นำความรู้ในทุกๆ หน้างานอื่นที่ไม่ใช่งาน
ของท่าน มาปรับใช้ในงานของตนเองได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมาก
และข้อการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น โดยอาสาไปเข้าอบรมเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.60 ซึ่งมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ
ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม ดังนี้

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม	\bar{x}	S.D.	ระดับสมรรถนะหลัก
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตตลอดเวลา เช่น ไม่เลือกปฏิบัติแต่งงานที่ตนเองมีส่วนได้ส่วนเสีย	4.56	0.580	มากที่สุด
2. ท่านแสดงความคิดเห็นอย่างสุจริตทุกครั้ง โดยไม่ใส่ความเห็นหรืออารมณ์ส่วนตัว	4.29	0.665	มากที่สุด
3. ท่านยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณ ไม่ใช้ความอคติส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่	4.51	0.622	มากที่สุด
4. ท่านเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ เช่น เสียสละเวลาวันหยุดมาปฏิบัติงานแม้ไม่ได้รับค่าตอบแทน	4.03	0.831	มาก
5. ท่านกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง แม้อาจเกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้เสียประโยชน์ เช่น ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบทุกครั้ง แม้จะขัดผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจเหนือกว่า	3.95	0.771	มาก
ผลรวมด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม	4.27	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะหลัก ในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตตลอดเวลา เช่น ไม่เลือกปฏิบัติแต่งงานที่ตนเองมีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการที่ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณ ไม่ใช้ความอคติส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดงความคิดเห็นอย่างสุจริตทุกครั้ง โดยไม่ใส่ความเห็นหรืออารมณ์ส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อการที่เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ เช่น เสียสละเวลาวันหยุดมาปฏิบัติงานแม้ไม่ได้รับค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก และข้อที่กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง แม้อาจเกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้เสียประโยชน์ เช่น ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบทุกครั้ง แม้จะขัดผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจเหนือกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงระดับสมรรถนะหลัก โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองในด้านการทำงานเป็นทีม ดังนี้

ด้านการทำงานเป็นทีม	\bar{x}	S.D.	ระดับสมรรถนะหลัก
1. ท่านสนับสนุนการตัดสินใจของเพื่อนร่วมสายงาน ทุกครั้ง และทำงานในส่วนที่ท่านได้รับมอบหมาย	4.23	0.643	มากที่สุด
2. ท่านให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการทำงานของ เพื่อนร่วมสายงานทุกครั้ง แม้ไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง	4.13	0.687	มาก
3. ท่านมีภาวะผู้นำและให้ความร่วมมือกับเพื่อน ร่วมงานด้วยดีทุกครั้ง	4.05	0.708	มาก
4. ท่านยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมสายงานอย่าง จริงใจตลอดเวลา	4.40	0.614	มากที่สุด
5. ท่านประสานงาน หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น ระหว่างเพื่อนร่วมสายงานเดียวกันทุกครั้งที่เกิดปัญหา	3.97	0.764	มาก
ผลรวมด้านการทำงานเป็นทีม	4.15	0.55	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะหลัก ในด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อการยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมสายงานอย่างจริงจัง ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการสนับสนุน การตัดสินใจของเพื่อนร่วมสายงานทุกครั้ง และทำงานในส่วนที่ท่านได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 ซึ่งสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการ ทำงานของเพื่อนร่วมสายงานทุกครั้ง แม้ไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ข้อมีภาวะผู้นำและให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานด้วยดีทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก และข้อการประสานงาน หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่าง เพื่อนร่วมสายงานเดียวกันทุกครั้งที่เกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตารางดังนี้

ตารางที่ 8 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) จำแนกตามรายด้าน ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal			
	\bar{x}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ	3.92	0.70	มาก
ด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ	4.12	0.59	มาก
ด้านความถูกต้องแม่นยำ	4.00	0.77	มาก
ผลรวมของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบ SOP	4.01	0.62	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก และด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทั้ง 3 ด้านโดยเฉลี่ยในแต่ละด้าน สามารถแสดงได้ดัง ตารางที่ 9 – ตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 9 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ โดยพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ด้านความรวดเร็ว	\bar{x}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ท่านคำนึงถึงระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ทุกครั้ง	3.99	0.772	มาก
2. ท่านปฏิบัติหน้าที่ในทุกขั้นตอนตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ได้ตามกำหนดเวลาทุกครั้ง (ไม่เคยเกิดความล่าช้า)	3.93	0.742	มาก
3. ท่านปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ทำให้การปฏิบัติงานเร็วกว่าแบบปกติเสมอ	3.86	0.810	มาก
รวม	3.93	0.704	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านคำนึงถึงระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ทุกครั้ง มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อท่านปฏิบัติหน้าที่ในทุกขั้นตอนตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ได้ตามกำหนดเวลาทุกครั้ง (ไม่เคยเกิดความล่าช้า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก และในข้อท่านปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ทำให้การปฏิบัติงานเร็วกว่าแบบปกติเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ SOP ว่าต้องปฏิบัติอย่างไร ในทุกขั้นตอน	3.59	0.788	มาก
2. ท่านเคยอธิบายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตามได้	3.65	0.817	มาก
3. ท่านคำนึงถึงการเว้นระยะห่างในระหว่างปฏิบัติงานทุกครั้ง	4.43	0.678	มากที่สุด
4. ท่านตรวจวัดอุณหภูมิผู้มาใช้บริการทุกครั้ง	4.30	0.938	มากที่สุด
5. ท่านจัดเตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอ สำหรับให้ประชาชนผู้มารับบริการไว้ใช้ป้องกันเชื้อโรค เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ	4.19	0.816	มาก
6. ท่านทำความสะอาดอุปกรณ์ และบริเวณที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานทุกครั้งหลังให้บริการเสร็จ	4.53	0.645	มากที่สุด
7. ท่านสวมถุงมือ หรือใส่ชุด PPE ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.99	1.060	มาก
8. ท่านให้ผู้มาใช้บริการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้ง	4.36	0.750	มากที่สุด
9. ท่านให้ประชาชนผู้มาใช้บริการลงทะเบียน หรือกรอกแบบฟอร์มทั้งเข้าและออกทุกครั้ง	4.03	0.951	มาก
รวม	4.12	0.588	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านทำความสะอาดอุปกรณ์ และบริเวณที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานทุกครั้งหลังให้บริการเสร็จ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อท่านคำนึงถึงการเว้นระยะห่างในระหว่างปฏิบัติงานทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อท่านให้ผู้มาใช้บริการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อท่านตรวจวัดอุณหภูมิผู้มาใช้บริการทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อท่านจัดเตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอ สำหรับให้ประชาชนผู้มารับบริการไว้ใช้ป้องกันเชื้อโรค เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก ข้อท่านให้ประชาชนผู้มาใช้บริการลงทะเบียน หรือกรอกแบบฟอร์มทั้งเข้าและออกทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก ข้อท่านสวมถุงมือ หรือใส่ชุด PPE ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก ข้อท่านเคยอธิบายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตามได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก และในข้อท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ SOP ว่าต้องปฏิบัติอย่างไร ในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความถูกต้องแม่นยำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ด้านความถูกต้องแม่นยำ	\bar{x}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
7. ท่านจำขั้นตอนการการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ได้แม่นยำ	3.82	0.938	มาก
8. ท่านให้ประชาชนที่มารับบริการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ทุกขั้นตอน โดยไม่มีข้อยกเว้น	4.18	0.793	มาก
9. เมื่อประชาชนไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ท่านเข้าไปให้ข้อมูล และคำแนะนำเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามขั้นตอนได้ถูกต้อง	4.02	0.870	มาก
รวม	4.00	0.772	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในด้านความถูกต้องแม่นยำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านให้ประชาชนที่มารับบริการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ทุกขั้นตอนโดยไม่มีข้อบกพร่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อเมื่อประชาชนไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ท่านเข้าไปให้ข้อมูลและคำแนะนำเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามขั้นตอนได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก และในข้อท่านจำขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ได้แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal โดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

ใช้สถิติ One Sample T-test (การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม) เพื่อทดสอบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ตารางที่ 12 แสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำแนกตามรายด้าน

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม รูปแบบมาตรฐาน (SOP)	Test Value = 3.41			t	Sig. (2-tailed)	แปลผล
	N	\bar{x}	S.D.			
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ	338	3.92	0.704	13.443	0.000	มาก
ด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ	338	4.12	0.588	22.188	0.000	มาก
ด้านความถูกต้องแม่นยำ	338	4.00	0.772	14.190	0.000	มาก
ประสิทธิภาพโดยรวม	338	4.01	0.606	17.811	0.000	มาก

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 แสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามรายด้าน โดยที่

ผลการทดสอบสมมติฐาน : ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

H_0 : ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) อยู่ในระดับน้อย

H_1 : ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) อยู่ในระดับมากขึ้นไป

โดยพบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ภายใต้ New Normal โดยรวม มีค่าอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และหากพิจารณาในรายด้าน จะพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ ด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ และด้านความถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal แตกต่างกัน สามารถทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

ใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือการทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	เพศชาย			เพศหญิง			t	Sig. (2-tailed)
	N	\bar{x}	S.D	N	\bar{x}	S.D		
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP)	139	3.96	0.74	199	4.05	0.53	- 1.275	0.203

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน : ไม่สามารถปฏิเสธ H_0 ได้

H_0 : เพศมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ดังนั้น เพศมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่ง	ประทวน			สัญญาณบัตร			t	Sig. (2-tailed)
	N	\bar{x}	S.D	N	\bar{x}	S.D		
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP)	247	3.99	0.62	91	4.08	0.65	- 1.291	0.198

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน : ไม่สามารถปฏิเสธ H_0 ได้

H_0 : ระดับตำแหน่งมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ดังนั้น ระดับตำแหน่งมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านการเข้ารับการอบรมฯ

ลักษณะส่วนบุคคล ด้านการเข้ารับการอบรมฯ	เคยอบรม			ไม่เคยอบรม			t	Sig. (2-tailed)
	N	\bar{x}	S.D.	N	\bar{x}	S.D.		
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP)	49	4.43	0.34	289	3.94	0.63	5.235	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านการเข้ารับการอบรมฯ

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน : ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

H_0 : การเข้ารับการอบรมฯ มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การเข้ารับการอบรมฯ มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ดังนั้น การเข้ารับการอบรมฯ มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือการทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ	N	\bar{x}	S.D	F	Sig
21 – 30 ปี	125	3.84	0.63	5.683	0.000*
31 – 40 ปี	120	4.12	0.57		
41 – 50 ปี	64	4.08	0.72		
51 – 60 ปี	29	4.19	0.39		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน : ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

H_0 : อายุ มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุ มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ดังนั้น อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	N	\bar{x}	S.D	F	Sig
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	38	4.04	0.82	1.193	0.312
อนุปริญญา/ปวส.	1	3.37	0.00		
ปริญญาตรี	223	3.98	0.56		
สูงกว่าปริญญาตรี	76	4.11	0.70		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ .17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน : ไม่สามารถปฏิเสธ H_0 ได้

H_0 : ระดับการศึกษามีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษามีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเงินเดือน และค่าตอบแทน	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่า 10,000 บาท	63	3.86	0.50	3.125	0.015*
10,001 – 20,000 บาท	122	3.94	0.66		
20,001 – 30,000 บาท	67	4.14	0.58		
30,001 – 40,000 บาท	76	4.09	0.69		
40,001 ขึ้นไป	10	4.36	0.56		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน : ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

H_0 : เงินเดือนและค่าตอบแทนมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เงินเดือนและค่าตอบแทนมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ดังนั้น เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ต่างกัน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงต้องทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อไป ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.19 - ตารางที่ 4.20 ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

อายุ	\bar{x}	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
		3.84	4.12	4.08	4.19
21 - 30 ปี	3.84	-			
31 - 40 ปี	4.12	*	-		
41 - 50 ปี	4.08	*		-	
51 - 60 ปี	4.19	*			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่าแตกต่างกัน 3 คู่ คือ

คู่ที่ 1 อายุ 21 - 30 ปี กับ อายุ 31 - 40 ปี

คู่ที่ 2 อายุ 21 - 30 ปี กับ อายุ 41 - 50 ปี

คู่ที่ 3 อายุ 21 - 30 ปี กับ อายุ 51 - 60 ปี

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ในกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี และกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 51 - 60 ปี โดยที่กลุ่มอายุ 21 - 50 ปี มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ต่ำกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ในทุกกลุ่ม

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

เงินเดือนและ ค่าตอบแทน	\bar{x}	ต่ำกว่า	10,001 -	20,001 -	30,001 -	40,001
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	40,000 บาท	บาท ขึ้นไป
		3.86	3.94	4.15	4.09	4.36
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.86	-				
10,001 - 20,000 บาท	3.94		-			
20,001 - 30,000 บาท	4.15	*	*	-		
30,001 - 40,000 บาท	4.09	*			-	
40,001 บาท ขึ้นไป	4.36	*	*			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่าแตกต่างกัน 5 คู่ คือ

- คู่ที่ 1 เงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ เงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท
- คู่ที่ 2 เงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ เงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท
- คู่ที่ 3 เงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ เงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป
- คู่ที่ 4 เงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท กับ เงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท
- คู่ที่ 5 เงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท กับ เงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่า กลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทน ต่ำกว่า 10,000 บาท แตกต่างกับ กลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทน 20,001 - 30,000 บาท, 30,001 - 40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป ส่วน กลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทน 10,001 - 20,000 บาท พบว่าแตกต่างกับ กลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทน

20,001 – 30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป โดยพบว่ากลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ต่ำกว่ากลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นในทุกๆ กลุ่ม

สมมติฐานข้อที่ 3 สมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 แตกต่างกัน

วิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Pearson Correlation

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เปรียบเทียบความสัมพันธ์เป็นรายด้าน

สมรรถนะหลัก	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP)			
	ความรวดเร็ว	ความรู้ ความเข้าใจ	ความถูกต้อง แม่นยำ	รวม
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.513*	0.453*	0.367*	0.485*
การบริการที่ดี	0.606*	0.588*	0.499*	0.616*
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	0.576*	0.557*	0.474*	0.585*
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม	0.568*	0.604*	0.554*	0.630*
การทำงานเป็นทีม	0.544*	0.543*	0.471*	0.568*
รวม	0.669*	0.565*	0.566*	0.688*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลัก 5 ด้าน และประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน : ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

H_0 : สมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน และประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.688$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้านระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีรายละเอียด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.630$) สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.568$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.604$) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.554$)

ด้านการบริการที่ดี พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.616$) สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.606$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.588$) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำ มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.499$)

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.585$) สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.576$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.557$) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.474$)

ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.568$) สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.544$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.543$) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำ มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.471$)

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.485$) สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.513$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.453$) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำ มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างน้อย ($r = 0.367$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาระดับผู้บริหาร

ผู้บริหารและหัวหน้างานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักจาก 5 ด้านของสำนักงานข้าราชการพลเรือน คือควรมีองค์ความรู้ที่ดีในด้านวิชาชีพ ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำเฉพาะด้าน เช่น ตม. มีอีกหน้าที่ในงานตรวจคนเข้าเมือง มีหน้าที่ทำงานด้านความมั่นคง และมีหน้าที่ในการให้บริการร่วมด้วย ควรเพิ่ม สมรรถนะด้านงานตรวจคนเข้าเมือง เรื่องความสามารถทางภาษา ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ที่สมรรถนะหลักนั้นมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคลากรเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ต้องมีองค์ความรู้ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ

มีคุณธรรม เป็นทั้งคนเก่งและดี ทำให้คนมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ทำให้เกิดประโยชน์กับประชาชน และหน่วยงาน

สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยเริ่มต้นที่มีความสำคัญมากที่สุดเพราะเปรียบเสมือนเป็นวิสัยทัศน์ที่จะเริ่มกระบวนการทำงานทั้งหมด คล้ายกับเป้าหมายขององค์การเป็นตัวตั้งทำให้เกิดแรงจูงใจและการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญเป็นอย่างแรก เป็นการมองไปที่การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของทั้งหน่วยในทิศทางเดียวกัน มุ่งผลสัมฤทธิ์ร่วมกันทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนในหน่วยงานทั้งองค์การ ทำให้การปฏิบัติภารกิจในหน่วยงานนั้นเกิดความสำเร็จเป็นคุณลักษณะที่เป็นตัวกำหนดในการปฏิบัติงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ งานสำเร็จราบรื่น ไร้ปัญหา รวดเร็ว เป็นการตั้งวัตถุประสงค์ เป็นวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ในช่วงที่เกิดโควิด เป็นการบริการผู้โดยสารให้แต่ละช่วงเวลาผ่านไปได้ด้วยดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดกว่าด้านอื่นๆ อีกสี่ด้านที่เป็นการมุ่งปฏิบัติรวมกันเพื่อให้เกิดด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

สิ่งสำคัญลำดับถัดมาคือด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เมื่อบุคลากรมีเป้าหมายขององค์การร่วมกันแล้ว คือด้านความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน สามารถนำประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในงานมาปรับใช้กับขั้นตอนการปฏิบัติตามรูปแบบใหม่ๆ ได้ดีต้องอาศัยความชำนาญ ทำบ่อยๆ ให้เกิดความชำนาญจนเกิดความเชี่ยวชาญ เป็นการฝึกฝนให้เกิดการปฏิบัติบ่อยๆ จนเชี่ยวชาญ ผลที่ได้จากการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติตาม SOP คือเกิดความรวดเร็วเป็นหลักสำคัญของงานสนามบิน เนื่องจากช่วงที่มีผู้โดยสารหนาแน่น จะต้องบริหารกำลังคนว่าควรทำอย่างไรให้เคลียร์ผู้โดยสารให้เร็วที่สุดและมีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ ต้องมีการหมั่นศึกษาทบทวนในขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น ถูกต้องแม่นยำตามหลักปฏิบัติมากขึ้น เป็นการเพิ่มทักษะของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดียิ่งขึ้น

ด้านจริยธรรมเป็นปัจจัยในการเกื้อหนุน ให้ความสำคัญรองลงมาจากความเชี่ยวชาญ ทำให้ภารกิจที่สัมฤทธิ์ผลนั้นดูมีความชอบธรรม การไม่แสวงหาผลประโยชน์เป็นการสร้างจิตสำนึกให้การปฏิบัติหน้าที่มีความโปร่งใส ยุติธรรม เป็นการเชื่อมโยงกันกับประสิทธิภาพการทำงานที่ดีให้การทำงานงานนั้นประสบผลสำเร็จแบบมีความชอบธรรมเกิดผลดีต่อประชาชน ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลกลับมา เกิด Outcome มากกว่า Output ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ หน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองนั้นมีความสำคัญในการสกัดกั้นผู้ที่ไม่พึงประสงค์หรือผู้ที่อาจเป็นภัยต่อสังคมไม่ให้

เข้ามาก่ออาชญากรรมในประเทศ ซึ่งการสกัดกั้นอาชญากรรมข้ามชาติเหล่านี้ต้องอาศัยกฎหมายที่เข้มแข็งและบุคลากรที่มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ทุกคนพึงตระหนักในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องมีการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน

ด้านการบริการที่ดีเป็นปัจจัยในการสนับสนุนรองลงมาจากด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เมื่อเรามีวิสัยทัศน์ที่เป่าหมายที่จะทำให้หน่วยงานบรรลุผลในภารกิจร่วมกันแล้ว นอกจากมีองค์ความรู้ มีความกระตือรือร้นในการตั้งใจปฏิบัติหน้าที่นั้นสิ่งที่เป็นตัวส่งเสริมคือการมีการบริการที่ดีก็จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ เปรียบเสมือนเครื่องมือช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น การบริการที่ดีนั้นต้องไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญซึ่งเป็นส่วนส่งเสริมทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ทำงานแบบเป็นเครือข่ายเป็นทีมเวิร์ค เป็นการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันด้วยการทำงานเป็นทีม การมีความสามัคคีในองค์กรถือเป็นเรื่องที่สำคัญเช่นกัน เพราะต้องมีการประสานงานกันระหว่างบุคคลในทีมและระหว่างทีมต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน การทำงานเป็นทีมยังเป็นการได้รับองค์ความรู้ต่างๆ จากบุคคลที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไปทีมงาน เพราะประสบการณ์ทำงานของแต่ละคนไม่เท่ากัน ข้าราชการแต่ละคนมีประสบการณ์ไม่เหมือนกัน การเชื่อมโยงกันในทีมจะทำให้ได้มุมมองที่เป็นประโยชน์เนื่องจากการแชร์ประสบการณ์ร่วมกัน

ในมุมมองของผู้บริหาร มีความคิดเห็นว่าการปัจจัยที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะต้องมีสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นสิ่งสำคัญเพราะเปรียบเสมือนการมีวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานที่ดีร่วมกันของคนในองค์กร ลำดับรองลงมาก็คือการมีองค์ความรู้เป็นสิ่งสำคัญ สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เมื่อมีองค์ความรู้ที่ดีต่อมาที่ควรให้ความสำคัญคือสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ซึ่งมีการเน้นย้ำถึงบุคลากรที่มีคุณภาพต้องมีความสามารถและมีคุณธรรมควบคู่กันไป คือต้องเป็นคนทั้งเก่งและดี สำหรับสมรรถนะด้านการบริการที่ดีและด้านการทำงานเป็นทีมเป็นส่วนเสริมที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาทางสถิติพบว่าประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากแต่ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ ในมุมมองของระดับผู้บริหารคิดว่าเกิดจากการขาดองค์ความรู้ ขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ทำให้การปฏิบัติงานนั้นขาดความคล่องตัวหรือทำให้การปฏิบัติงานหรือการแก้ปัญหาต่างๆ ไม่เร็วเท่าที่ควร จึงควรเพิ่มความรู้เพิ่มประสบการณ์โดยการให้ฝึกฝนให้ปฏิบัติงานในหน้านางานนั้นๆ บ่อยๆ เป็นการสั่งสมประสบการณ์จนเกิดความเชี่ยวชาญ และปัญหาที่เกิดขึ้นคือบุคลากรในหน่วยงานยังไม่ได้เข้ารับการอบรมรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal อย่างครอบคลุม จึงจัดให้มีการวางแผนการฝึกอบรมให้ครอบคลุมแก่บุคลากรแบบ 100% และต้องมีการจัดอบรมและการทบทวนการปฏิบัติให้บ่อยขึ้น นอกจากนี้ยังเพิ่มการอบรมผ่านระบบ E-learning แต่ก็ยังมีความห่วงใยในรูปแบบการเรียนผ่านระบบออนไลน์ที่อาจยังไม่มีหลักสูตรที่ครอบคลุมกับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงจัดให้หัวหน้างานมีการประชุมทบทวนการปฏิบัติของบุคลากรในทีมก่อนเริ่มการปฏิบัติก่อนเริ่มงานทุกครั้ง โดยในแต่ละชุดการปฏิบัติจะกำหนดให้มีการตั้งคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ผู้ที่เคยผ่านปัญหาเหล่านั้นมาตอบคำถามเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปแบบในทิศทางปฏิบัติเดียวกัน เป็นการ learning by doing

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นความรู้เดิมหรือรูปแบบการปฏิบัติแบบใหม่ ล้วนแต่ต้องการการเรียนรู้และต้องมีการทบทวนซ้ำๆ และต้องทบทวนสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน โดยการจัดการอบรมในแต่ละด้าน ต้องมีการปลูกฝังทัศนคติให้แก่บุคลากรเห็นความสำคัญของสมรรถนะหลักในแต่ละด้าน การจัดการอบรมนั้นต้องเน้นด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ตรงจุดที่สุด ในเรื่องของความเป็นอยู่ที่เหมาะสมของบุคลากรในหน่วยก็มีส่วนสำคัญที่สามารถช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น เพราะเมื่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของแต่ละคนดีแล้วก็จะทำให้บุคลากรมีสมาธิ มีความใส่ใจในหน้าที่ของตนดีขึ้น การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างก็จะมีคุณภาพดีขึ้นตามไปด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ผ่านการการวิจัยเชิงผสม (Mixed methods research) ซึ่งเป็นการใช้วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร และระดับหัวหน้างานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 6 คน และเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในสังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จำนวน 338 ตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณก่อนเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสถิติ และเพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ไปหาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากมุมมองของผู้บริหารและหัวหน้างาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ 2 ประเภท ได้แก่ 1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ 2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยการใชสถิติการวิจัยดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (One Sample t-test) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือการทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวอย่างด้วย Pearson Correlation เพื่อเสนอแนะแนวทางในการนำรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มาใช้พัฒนาทักษะงานตรวจคนเข้าเมือง สำหรับรองรับรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ให้กับข้าราชการในสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอการสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.9 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 41.1 ส่วนใหญ่ มีอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 37 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 35.5 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 64 และ อายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 29 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรี สูงถึงร้อยละ 66 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 22.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 11.2 และระดับอนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 0.3 เป็นระดับตำแหน่งประทวน ร้อยละ 73.1 และเป็นระดับสัญญาบัตร ร้อยละ 26.9 ส่วนใหญ่มีเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 36.1 รองลงมา คือ เงินเดือนและค่าตอบแทน 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 22.5 เงินเดือนและค่าตอบแทน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 19.8 เงินเดือนและค่าตอบแทน ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 18.6 และ 40,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 3 โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ยังไม่เคยเข้ารับการอบรมรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) สูงถึงร้อยละ 85.5 ส่วนผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมฯ อยู่ที่ ร้อยละ 14.5

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 พบว่า สมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 พบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านความถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1 คือ ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่า

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานในระดับมาก พิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อได้ดังนี้ ข้อท่านคำนึงถึงระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ทุกครั้ง มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อท่านปฏิบัติหน้าที่ในทุกขั้นตอนตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ได้ตามกำหนดเวลาทุกครั้ง (ไม่เคยเกิดความล่าช้า) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก และในข้อท่านปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ทำให้การปฏิบัติงานเร็วกว่าแบบปกติเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก

ด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานในระดับมาก พิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อได้ดังนี้ ข้อท่านทำความสะอาดอุปกรณ์ และบริเวณที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานทุกครั้งหลังให้บริการเสร็จ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือข้อท่านคำนึงถึงการเว้นระยะห่างในระหว่างปฏิบัติงานทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อท่านให้ผู้มาใช้บริการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อท่านตรวจวัดอุณหภูมิผู้มาใช้บริการทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อท่านจัดเตรียมอุปกรณ์อย่างเพียงพอ สำหรับให้ประชาชนผู้มารับบริการไว้ใช้ป้องกันเชื้อโรค เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก ข้อท่านให้ประชาชนผู้มาใช้บริการลงทะเบียน หรือกรอกแบบฟอร์มทั้งเข้าและออกทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก ข้อท่านสวมถุงมือ หรือใส่ชุด PPE ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับมาก ข้อท่านเคยอธิบายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตามได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก และในข้อท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ SOP ว่าต้องปฏิบัติอย่างไร ในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก

ด้านความถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน พิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อได้ดังนี้ ข้อท่านให้ประชาชนที่มารับบริการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ทุกขั้นตอนโดยไม่มีข้อยกเว้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อเมื่อประชาชนไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ท่านเข้าไปให้ข้อมูล และคำแนะนำเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติ

ตามขั้นตอนได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก และในข้อท่านจำขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านตามรูปแบบมาตรฐาน SOP ได้แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 2 คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่า ด้านอายุ ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน และด้านการเข้ารับการอบรมฯ ที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบ (SOP) แตกต่างกันไป ดังนี้

1. ด้านอายุ พบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ แตกต่างกับกลุ่มอายุระหว่าง 31 - 40 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ แตกต่างกับกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ แตกต่างกับกลุ่มอายุ 51 - 60 ปี โดยที่กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ต่ำกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ในทุกกลุ่ม

2. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน พบว่า กลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ แตกต่างกับ กลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทน 20,001 - 30,000 บาท, 30,001 - 40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป ส่วนกลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทน 10,001 - 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ แตกต่างกับ กลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทน 20,001 - 30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป โดยพบว่ากลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ต่ำกว่ากลุ่มเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นในทุกๆ กลุ่ม

3. ด้านการเข้ารับการอบรมฯ พบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ได้เข้ารับการอบรมรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฯ สูงกว่ากลุ่มข้าราชการตำรวจฯ ที่ไม่ได้รับการอบรมฯ โดยพบว่า กลุ่มที่ได้เข้ารับการอบรมฯ มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ 4.43 ในขณะที่ กลุ่มที่ยังไม่ได้เข้ารับการอบรมฯ มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ อยู่ที่ 3.94

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 3 คือ สมรรถนะหลักที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไป

ตามสมมติฐาน โดยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน และประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.688$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้านระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.630$) สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.568$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.604$) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.554$)

ด้านการบริการที่ดี พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.616$) สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.606$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.588$) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำ มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.499$)

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.585$) สำหรับด้าน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.576$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.557$) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.474$)

ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.568$) สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.544$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r =$

= 0.543) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำ มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.471$)

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.485$) สำหรับด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.513$) ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.453$) ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำ มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างน้อย ($r = 0.367$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร และระดับหัวหน้างานในสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีดังนี้

ในมุมมองของผู้บริหาร คิดว่าปัจจัยที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะต้องมีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ดีเปรียบเสมือนการมีวิสัยทัศน์ขององค์การร่วมกัน ลำดับต่อมาคือการมีองค์ความรู้ที่ดี มีความเชี่ยวชาญและความชำนาญในหน้าที่ทำอยู่ ฉะนั้นสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจึงเป็นส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อมีองค์ความรู้ที่ดีสิ่งสำคัญต่อมาที่ควรให้ความสำคัญคือสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเชื่อมโยงกับการป้องกันประเทศจากอาชญากรรมข้ามชาติในรูปแบบต่างๆ ซึ่งอาจมีความสุ่มเสี่ยงต่อการเรียกรับผลประโยชน์ จริยธรรมและระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานจึงมีส่วนสำคัญมากพอๆ กับความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากร ซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญที่ตัวบุคคลก่อน ส่วนด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีมเป็นส่วนเสริมที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

สมรรถนะหลัก 5 ด้านของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดขึ้นเปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางของการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่สามารถนำมาสะท้อนถึงวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์การ เพราะไม่

ว่าข้าราชการการในองค์การจะดำรงตำแหน่งใดก็จำเป็นที่จะต้องมีความสามารถเพื่อให้บุคคล มีคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศศิธร จิมากรณ์, 2556) ที่กล่าวไว้ว่า สมรรถนะหลักเป็นปัจจัยที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์การได้ เช่นเดียวกับแนวคิดของ (Boyatzis, 1982: 58) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า สมรรถนะ คือ สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์การ กล่าวคือ สมรรถนะหมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์การต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการในสังกัดมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามที่องค์การกำหนดแล้วจะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้น มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและทำให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ขององค์การได้ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สามารถเรียงลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลังทั้ง 5 ด้านจากมากไปน้อย ตามความคิดเห็นของระดับผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ได้ดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลได้ว่า ข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายที่องค์การวางไว้ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องโดยไม่มีข้อผิดพลาด มีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นโดยมีการพัฒนาการตนเองให้ทันสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ บุคลากรส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นที่จะนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมองว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงานถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดที่ข้าราชการในสังกัดพึงมี เป็นคุณลักษณะที่เป็นตัวกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนเป็นวิสัยทัศน์ที่จะเริ่มกระบวนการทำงานทั้งหมด เหมือนเป้าหมายขององค์การที่เป็นตัวตั้งทำให้เกิดแรงจูงใจและการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญเป็นอย่างแรก เป็นการมองไปที่การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของทั้งหน่วยในทิศทางเดียวกัน มองผลสัมฤทธิ์ร่วมกันทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนในหน่วยงานทั้งองค์การ ทำให้การปฏิบัติภารกิจในหน่วยงานนั้นเกิดความสำเร็จ

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลได้ว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถนำในความรู้ต่างๆ รวมถึงนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับ

การทำงานได้ดี โดยมีการติดตามความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ในหน้าที่ มีการพัฒนาและทบทวนความรู้ในการปฏิบัติงานโดยเข้ารับการอบรมในหลักสูตร ที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้จัดขึ้น ข้าราชการส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นที่จะนำความรู้ต่างๆ มา ปรับใช้แบบบูรณาการ กล่าวคือนำความรู้จากทุกๆ หน่วยงานทั้งด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และวิธีการ ปฏิบัติต่างๆ มาปรับใช้ในงานของตนได้ จากมุมมองความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน ของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเห็นว่าสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพของเจ้าหน้าที่ จะเป็นส่วนที่มีความสำคัญกับงานด้านตรวจคนเข้าเมืองเป็นอย่างมากเนื่องจาก ประสบการณ์ทำงานที่สั่งสมมาจากการปฏิบัติงานจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ต้องเจอ ระหว่างปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีความรวดเร็ว ในช่วงที่สนามบินมีผู้โดยสารหนาแน่น ความรวดเร็วจึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการตรวจคนเข้าเมือง

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ว่าข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 2 ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ประชาชน ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณ โดยไม่ใช้ออคติส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่ มีการเสียสละ ความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์แก่ทางราชการ ยึดมั่นในหลักการมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน มีความ กล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง แม้อาจเกิดความไม่พอใจสูญเสียผลประโยชน์ ปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎ ระเบียบทุกครั้ง แม้อาจจะขัดผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจเหนือกว่า ซึ่งสอดคล้องกับความเห็น ของระดับผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานที่ส่วนใหญ่มองว่าสมรรถนะหลักด้านนี้มีความสำคัญต่อ การปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเป็นอย่างมาก เนื่องจากหน่วยงานตรวจคนเข้าเมืองมีความสำคัญใน การสกัดกั้นผู้ที่ไม่พึงประสงค์หรือผู้ที่อาจเป็นภัยต่อสังคมเข้ามาก่ออาชญากรรมในประเทศ ซึ่งการสกัดกั้นอาชญากรรมข้ามชาตินั้นต้องอาศัยกฎหมายที่เข้มแข็งและบุคลากรที่มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์จากผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามาก่ออาชญากรรม ในประเทศซึ่งขัดกับจรรยาบรรณของข้าราชการและเป็นการผิดวินัยของข้าราชการตำรวจ ดังนั้น จริยธรรมถือเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ทุกคนพึงตระหนักในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องมีการปลูกฝัง และสร้างจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน

ด้านการบริการที่ดี จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลได้ว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 2 ส่วนใหญ่มีจิตสำนึกด้านการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

เป็นอย่างดี มีการให้บริการประชาชนด้วยความเป็นมิตร พุดจาและแสดงกิริยาแก่ผู้มาติดต่อด้วยความสุภาพทุกครั้ง มีการดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องในการบริการต่างๆ ไปพัฒนาให้ดีขึ้น ในกรณีที่ประชาชนมีปัญหาข้อขัดข้อง ข้าราชการตำรวจมีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการบริการประชาชนผู้มารับการติดต่อถือเป็นหน้าที่หลักหน้าที่หนึ่งซึ่งข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองพึงปฏิบัติ สำหรับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมองว่าการมีบริการที่ดีก็จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ เปรียบเสมือนเครื่องมือช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น การบริการที่ดีนั้นต้องไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

ด้านการทำงานเป็นทีม จากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลได้ว่า ข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ส่วนใหญ่มีการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน มีการสนับสนุนการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง ในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานของสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมองว่า การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในองค์กร เป็นเรื่องที่สำคัญเช่นกัน เพราะต้องมีการประสานงานระหว่างบุคคลในทีม และระหว่างทีม ต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน การทำงานเป็นทีมยังได้รับองค์ความรู้ต่างๆ ของทีมงาน เพราะประสบการณ์ทำงานของแต่ละคนไม่เท่ากัน มีประสบการณ์ไม่เหมือนกัน ทำให้ได้มุมมองที่ไม่เหมือนกัน มีการแชร์ประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้งานสำเร็จเร็วยิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากขั้นตอนการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน SOP มีการอ้างอิงมาจากกระทรวงสาธารณสุข เช่น มีการคัดกรองอุณหภูมิของข้าราชการตำรวจเจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้มาติดต่อ มีการให้เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย หรืออุปกรณ์ป้องกันใบหน้า (Face Shield) และถูมือตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ กรณีมีการรับตัวบุคคลที่เดินทาง

กลับจากต่างประเทศ ให้สวมชุดป้องกัน (PPE) ขณะปฏิบัติหน้าที่ ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรต้องแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้องตามเงื่อนไขที่รัฐบาลกำหนด และผ่านการคัดกรองโรคตามมาตรฐานของกรมควบคุมโรค มีการกำหนดจุดให้ผู้โดยสารยืนเข้าแถวรอรับการตรวจหนังสือเดินทาง โดยเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ไม่น้อยกว่า 1 เมตร และต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในขณะที่เข้าแถวรอรับการตรวจหนังสือเดินทาง และให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยึดถือมาตรฐานการรักษาความสะอาด สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ ปฏิบัติงาน และรักษาอนามัย ในการปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะ ช่องตรวจหนังสือเดินทาง ห้องทำงาน ห้องรับประทานอาหาร รวมถึงการจัดวางเจลแอลกอฮอล์ ในพื้นที่ตามความเหมาะสม ซึ่งมาตรการเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทุกคนพึงปฏิบัติในช่วงสถานการณ์โควิด และมีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติช่วงเวลาก่อนเริ่มงาน รวมไปถึงมีการประชุมสอบถามข้อปัญหาและข้อแก้ไขที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความพร้อมรับมือกับการปฏิบัติงานภายใต้ New Normal

ความสัมพันธ์ของสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐาน (SOP) ภายใต้ New Normal ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสมรรถนะกับประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ผลักดันส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ณัฐธรรินทร์ สุขลิ้ม, 2562) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดราชการส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการฯ มีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงที่สุด ซึ่งตรงกับมุมมองของระดับผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ที่ให้ความสำคัญกับความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมากที่สุด จึงได้มีการกำหนดให้ข้าราชการทุกคนมีการประชุมเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงานทุกครั้ง เพื่อเป็นการทบทวนการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดความถูกต้องและเกิดความรวดเร็ว เพื่อประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ทั้งองค์การ ประชาชนผู้มารับบริการ และตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการการศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้บริหารสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสามารถนำผลการศึกษาที่ได้นี้ไปปรับใช้กับบริบทการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน อาจมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาตรวจคนเข้าเมืองโดยผ่านการเรียนรู้จากระบบ E-learning เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติ ผ่านรูปแบบใหม่ๆ โดยการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในห้วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด ซึ่งจะทำให้ข้าราชการตำรวจทุกคนได้เข้าถึงการอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการที่จะสามารถเข้าไปเรียนรู้ทบทวนระเบียบ ข้อกฎหมาย หลักปฏิบัติต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ได้ทุกช่วงเวลา

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ จากผลการศึกษาประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในขั้นตอนการปฏิบัติมีคะแนนอยู่ในระดับที่น้อยกว่าด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติและด้าน ความถูกต้องแม่นยำ ผู้บังคับบัญชาควรและหัวหน้างานควรมีการกำหนดให้มีมีการประชุมเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มปฏิบัติงานทุกครั้งเพื่อเน้นย้ำและทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใต้ New Normal นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดให้ข้าราชการมีการทบทวนปัญหาที่พบเจอจากการปฏิบัติงานและมีการเสนอวิธีการแก้ไขปัญหานั้นๆ จากประสบการณ์ที่พบเจอในแต่ละวันจากเพื่อนร่วมงาน มีการแบ่งปันประสบการณ์การเรียนรู้จาก case study เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้มีการเตรียมความพร้อมและปฏิบัติตามรูปแบบมาตรฐานที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มศักยภาพงานตรวจคนเข้าเมืองในอนาคตได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมือง ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเรียกดูฐานข้อมูลของประชาชน และนักท่องเที่ยว อย่างเช่น ข้อมูลชีวภาพสำหรับงานตรวจคนเข้าเมือง ปัจจัยด้านภาษาซึ่งมีความสำคัญกับพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติ รวมไปถึงการศึกษาเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบเจาะลึกในแต่ละหน้างานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อที่จะนำกรณีศึกษานั้นไปพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- Boyatzis, R. E. (1982: 58). *The Competent Manager : A model of Effective Performance*. . John Wiley and Sons Inc.
- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2563). โควิด-19 คืออะไร. Retrieved 9 ก.พ. from <https://www.gi.mahidol.ac.th/main/covid19/covid19is/>
- ซัซรี่ เกตุงาม. (2558). แนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามสมรรถนะของสำนักงานอัยการสูงสุด
กรณีศึกษา : สำนักงานคณะกรรมการอัยการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร].
- ณัฐธินรินทร์ สุขลั้ม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัด
ราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง มหาวิทยาลัยหาดใหญ่].
- ธาริณี อภัยโรจน์. (2553). ศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา มหาวิทยาลัยมหิดล].
- นภัทร พุ้ยน้อย. (2556). การประเมินการให้บริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่ประจำท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่
และจังหวัดเชียงราย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- บงกชขจรณ์ แซ่มสีม่วง. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ศิษยานิเทศก์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
นครปฐม. Retrieved 13 ก.พ. from <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/>
- แพทยสภา. (2563, 17 มี.ค.2563). Covid-19 รู้ทัน ป้องกันได้. Retrieved 13 ก.พ. from <https://covid-19.kapook.com/view221519.html>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. In <https://dictionary.orst.go.th/>
- วันเพ็ญ นิลนารถ. (2553). สมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มหาวิทยาลัยเกริก].
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). สมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม
มหาวิทยาลัยเกริก].
- ศักรินทร์ วิชาธรรม. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมตำรวจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี].
- สมชาย วรกิจเกษมสกุล. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อักษรศิลป์การพิมพ์.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. Retrieved 26 ก.พ. from <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/>
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือสมรรถนะหลัก. In.

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2563). รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ Standard Operating Procedures (SOP) ภายใต New Normal. In.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2563, 1 พ.ค.2563). สรุปรูปแบบมาตรฐานและการดำเนินงานของไทยต่อ สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. Retrieved 9 ก.พ. from https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=69274

อุดมพร บางท่าไม้. (2556). สมรรถนะหลักที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองเพื่อรองรับการเปิดเสรี ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558 [จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ร.ต.อ.หญิง ภาวไล เสมพูน
วัน เดือน ปี เกิด	12 พฤศจิกายน 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ที่อยู่ปัจจุบัน	23/24 หมู่ 6 ต.คลองสี่ อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY