

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่มค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา 2) เปรียบเทียบสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนกับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่มค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา โดยผู้วิจัยได้บูรณาการนำแนวคิดทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบ และนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงานของแมคเคิลแลนด์ (David C. McClelland, 1973) ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มากำหนดกรอบในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ข้าราชการตำรวจกองร้อยควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ ตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.953 และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์ที่มีชุดคำถามเตรียมไว้ก่อน เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร โดยใช้สัมภาษณ์กลุ่มผู้บังคับบัญชาจำนวน 9 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสรุปผลการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ปรากฏผลดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ของข้าราชการตำรวจกองร้อยควบคุมฝูงชนตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร มีลักษณะดังต่อไปนี้

ในด้านอายุของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ที่ปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน มีอายุแตกต่างกัน เรียงตามลำดับ คือ อายุระหว่าง 26-30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี อายุระหว่าง 41-50 ปี อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป

ในด้านระดับการศึกษาของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ที่ปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท ตามลำดับ

ในด้านตำแหน่งของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ที่ปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งต่าง ๆ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ บก.ร้อย ผบ.หมู่ รองผบ.ร้อย และ ผบ.มว.

ในด้านประสบการณ์การทำงาน ตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ที่ปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

2. ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน ของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ในการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนเป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้างานที่สำคัญ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงานควบคุมฝูงชนร่วมกัน เพื่อนร่วมงานควบคุมฝูงชนให้เกียรติ ยกย่องและนับถือท่านทั้งต่อหน้าและลับหลัง ส่วนผู้บังคับบัญชาเชื่อถือและไว้วางใจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนทำงานที่สำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านความสำเร็จของงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารู้จักใช้คนให้ตรงกับงาน เพื่อความสำเร็จของงาน ควบคุมฝูงชน ความสำเร็จของงานควบคุมฝูงชนวัดผลได้จากการยอมรับจากทุกคน การมีทีมงาน ควบคุมฝูงชนที่เข้มแข็งสามารถสร้างความสำเร็จของงานได้ การจัดลำดับความสำคัญของงานเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานควบคุมฝูงชน และการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันนำไปสู่ความสำเร็จของงานควบคุมฝูงชน ตามลำดับ

ในการปกครองบังคับบัญชา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนได้ ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนเป็นบุคคลที่ไว้วางใจได้และทำให้เกิดศรัทธาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชามีการกำหนดหลักการนโยบายในการบริหารงานอย่างชัดเจน และผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมีลักษณะเป็นผู้นำและมีความรู้ความสามารถ ตามลำดับ

ในด้านความรับผิดชอบ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนสามารถปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ได้ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนที่ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมีความพร้อม เมื่อมีการเรียกรวมกำลังพล เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนสามารถปฏิบัติงานได้สมบูรณ์ตรงเวลา และเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนสามารถออกปฏิบัติงานได้ทันเวลาตามที่กำหนด

ในด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมีโอกาสเสนอแนะนโยบายใหม่ ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน นโยบายการบริหารงานเหมาะสมกับการปฏิบัติงานควบคุม ฝูงชน ผู้บริหารในแต่ละระดับมีการปฏิบัติงานตามนโยบายอย่างเคร่งครัด และเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นกันเองและยุติธรรม

3. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระอ่ำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านความรู้ ตามลำดับ ส่วนด้านเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ในด้านความรู้ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมีความรู้เกี่ยวกับการใช้สารเคมีในการควบคุมฝูงชน เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับยุทธวิธีการควบคุมฝูงชน เจ้าหน้าที่ควบคุม

ฝูงชนมีความรู้เรื่องกรอบการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนทราบถึงนโยบายและแนวทางในการควบคุมฝูงชน และเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์และการใช้ในการควบคุมฝูงชน

ในด้านทักษะ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนสามารถจัดรูปขบวนและเคลื่อนที่ตามยุทธวิธีควบคุมฝูงชนแบบสากล เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนสามารถปฏิบัติรูปขบวนการควบคุมฝูงชน ระดับหมู่หมวด และกองร้อยได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนสามารถใช้โล่ กระบอง ทางยุทธวิธีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนสามารถปฏิบัติรูปขบวนสัญญาณและการสั่งการในการควบคุมฝูงชน และเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมียุทธวิธีในการจับกุม

ในด้านเจตคติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรพิเศษต่าง ๆ สม่าเสมอ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนได้รับตำแหน่งที่สำคัญและมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ และเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ตามลำดับ และข้อที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนสูงขึ้น และการได้รับเลื่อนตำแหน่งหรือได้ปรับเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ ทำให้เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตามลำดับ

ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมีการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนสามารถปกป้องทรัพย์สินให้กับประชาชนด้วยความเสียสละและไม่เกรงกลัวต่ออันตราย เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ในทุกระดับชนชั้น เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนประพฤติตัวมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมีความผูกพันและเป็นมิตรกับประชาชน

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสว่าง จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสว่าง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านความรู้อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนด้านเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 สถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจพลร่ม ที่ต่างกันมีผลต่อระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระใคร จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 โดยมีรายละเอียดจำแนกตามปัจจัยดังนี้

จำแนกตามอายุ พบว่า ตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ที่มีอายุต่างกันมีระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระใคร จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระใคร จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระใคร จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มผู้ที่มีตำแหน่งผู้ปฏิบัติ มีระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนด้านความรู้แตกต่างกันกับกลุ่มที่มีตำแหน่งผบ.หมู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า สมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระใคร จังหวัดเพชรบุรี ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ส่วนด้านเจตคติ ตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระใคร จังหวัดเพชรบุรี มีสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนในระดับปานกลาง ทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระใคร จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน ในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์อยู่ใน

ระดับสูง ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากัน และด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ในด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านเจตคติ ตามลำดับ

ในด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนด้านเจตคติที่ความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมในเชิงบวกในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ตามลำดับ และด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำคือ ด้านเจตคติ

ในด้านความสำเร็จของงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านความรู้ และด้านเจตคติ ตามลำดับ

ในด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมในเชิงบวกในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทักษะมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านความรู้ และด้านเจตคติ ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกลุ่มผู้บังคับบัญชาระดับสูงของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปโดยรวม ดังนี้

ด้านความรู้ พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยุทธวิธีการควบคุมฝูงชนเป็นอย่างดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการควบคุมฝูงชน ทำให้สามารถเข้าใจหลักการปฏิบัติและกรอบการทำงาน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ยังต้องฝึกทบทวนหลักสูตรการควบคุมฝูงชนทุกปี และจะซ้อมแผนการควบคุมฝูงชนก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ควบคุมฝูงชนทุกครั้ง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน

ด้านทักษะ พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวรมีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมฝูงชนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีการฝึกซ้อมและทบทวนการปฏิบัติงานการควบคุมฝูงชนทุกปี และเมื่อมีเหตุการณ์ชุมนุมจะมีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวรเตรียมความพร้อมจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงของหน่วยงานต้นสังกัดหลัก ซึ่งเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวรจะต้องซ้อมแผนการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนทุกครั้ง

ด้านเจตคติ พบว่า ผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการควบคุมฝูงชน แต่บางอย่างต้องถือปฏิบัติตามคำสั่งของหน่วยงานต้นสังกัดหลัก เนื่องจากค่ายนเรศวรเป็นเพียงหน่วยงานย่อยของส่วนกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน อำนาจการบริหารส่วนใหญ่ต้องฟังคำสั่งกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ซึ่งค่ายนเรศวรก็ทำได้เพียงการเตรียมความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อรองรับคำสั่งให้ปฏิบัติภารกิจการปฏิบัติงานการควบคุมฝูงชน

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวรมีนุชคนดีที่ติดต่อผู้ร่วมงานและกลุ่มฝูงชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร เป็นข้าราชการตำรวจซึ่งต้องรับใช้ประชาชน ในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนหลายครั้งกลุ่มผู้ชุมนุมส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวรเป็นอย่างดี

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยนำตัวแปรตามมาอภิปรายผล ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านเจตคติ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สารเคมีในการควบคุมฝูงชน มากที่สุด รองลงมาคือ มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับยุทธวิธีการควบคุมฝูงชน มีความรู้เรื่องกรอบการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการควบคุมฝูงชน ตามลำดับ และมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์และการใช้ในการควบคุมฝูงชนน้อยที่สุด ซึ่งมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมากทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ที่ต่างกัน มีความรู้ในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนแตกต่างกันโดยพบว่าตำแหน่ง ผบ.หมู่ มีความรู้ในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนแตกต่างกับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติ ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนด้านความรู้ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการควบคุมฝูงชนทุกคน ทำให้ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมถึงการใช้อุปกรณ์ในการควบคุมฝูงชนอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ยังต้องฝึกทบทวนการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนเป็นประจำทุกปี และจะได้รับการฝึก ทดสอบ ก่อนวางกำลังทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน เพื่อให้การปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง พร้อมเพรียง เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานสากล

จากผลการวิจัยดังกล่าวนี้ทำให้ทราบว่าข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่มีความสนใจและมีความเอาใจใส่ต่อการเรียนรู้และการฝึกอบรมการปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมฝูงชนอยู่ในระดับสูงทำให้ผลการวิจัยการศึกษาสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านความรู้อยู่ในระดับสูง ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ อารณ ภู่วิทยพันธุ์ (2547) ซึ่งได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านความรู้ว่าเป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสังเคราะห์มาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรมสัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเองรวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสาขาวิชาชีพเดียวกันและต่างสาขาวิชาชีพ ซึ่งเป็นไปตามหลักแนวคิดทฤษฎีของ แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland : 1993) ที่ได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านความรู้ คือความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น สำหรับงานวิจัยนี้เป็นความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนเท่านั้น นอกจากนี้ อารณ ภู่วิทยพันธุ์ (2548 : 30) ยังได้กล่าวถึงขีดความสามารถหลัก (Core Competency) คือบุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของ

พนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยของบุคคล ในองค์กรโดยรวมถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีขีดความสามารถประเภทนี้ก็จะมีส่วนที่จะช่วย สนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ขีดความสามารถประเภทนี้จะถูกกำหนดจาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายทุกครั้ง ถือได้ว่าข้าราชการ ตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ทุกคนเป็นผู้ที่มีขีดความสามารถหลัก

2. ด้านทักษะ ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา มีทักษะ ในการควบคุมฝูงชน สามารถจัดรูปแบบและเคลื่อนที่ตามยุทธวิธีควบคุมฝูงชนแบบสากลมากที่สุด รองลงมาคือ มีทักษะสามารถปฏิบัติรูปแบบการควบคุมฝูงชน ระดับหมู่ หมวด และกองร้อยได้อย่าง รวดเร็วและแม่นยำ มีทักษะสามารถใช้ได้ กระบอง ทางยุทธวิธี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทักษะสามารถ ปฏิบัติรูปแบบสัญญาณและสิ่งกีดขวางในการควบคุมฝูงชน ตามลำดับ และมีทักษะยุทธวิธีในการจับกุม น้อยที่สุด ซึ่งมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นยังพบว่าปัจจัยสถานการณ์ส่วนบุคคลของ ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ที่ต่างกัน มีทักษะในการปฏิบัติงาน ควบคุมฝูงชนไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในการควบคุม ฝูงชน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน กับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนด้านทักษะในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการควบคุมฝูงชนทุกคน ทำให้ ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา มีทักษะในการปฏิบัติงานการควบคุม ฝูงชนอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ยังต้องฝึกทบทวนการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนเป็นประจำทุกปี และจะได้รับการฝึก ทดสอบ ก่อนวาง กำลังทุกครั้งก่อนออกปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน เพื่อให้การปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนเป็นไปด้วยความ ถูกต้อง พร้อมเพียง เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานสากล

จากผลการวิจัยดังกล่าวนี้ทำให้ทราบว่าข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มีความสนใจและความเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรมและการปฏิบัติหน้าที่ ในการควบคุมฝูงชนอยู่ในระดับสูงทำให้ผลการวิจัยการศึกษาสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของ ตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ด้านทักษะอยู่ในระดับสูง ซึ่งผลการวิจัยมีความ สอดคล้องกับแนวคิดของ อากรณ ภูวพิทักษ์ (2547) ซึ่งได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านทักษะว่าเป็นสิ่งที่ จะต้องพัฒนา และฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) หรือ

ทักษะในการบริหารความคุมงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิด และการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ซึ่งทักษะดังกล่าว จะแสดงถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำ หรือมีความต้องการอะไรในอนาคต และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) ซึ่งหมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงาน หรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้น จะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสำนักงานศาลปกครอง (2548 อ้างถึงใน จรัมพร ประถมบุรณ์, 2548) คือ สิ่งที่ต้องกระตุ้นต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน และพฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องกระตุ้นต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกกลงไปในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่ต้องกระตุ้น ต้องการ ซึ่งเป็นไปตามหลักแนวคิดทฤษฎีของ แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland, 1993) ที่ได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านทักษะ คือสิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว ซึ่งจัดได้ว่าเป็นสมรรถนะเชิงเทคนิค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิระประภา อัครบวร (2549 : 68) ได้กล่าวไว้ว่าคือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency) ซึ่งการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนก็จัดได้ว่าเป็นทักษะวิชาชีพเฉพาะซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานะ ศรีวิชัย (2546) ได้ทำการศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการป้องกันและปราบปรามจลาจลในการควบคุมฝูงชน ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติหน้าที่จริงและการปฏิบัติหน้าที่ที่คิดว่าเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการป้องกันและปราบปรามจลาจลในการควบคุมฝูงชนมีความถูกต้องในระดับสูง โดยปัจจัยด้านระดับการศึกษาสถานภาพสมรส ความรู้ความเข้าใจ และการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่คิดว่าเหมาะสมในการควบคุมฝูงชนแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน อายุ เงินเดือน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่จริงและการปฏิบัติหน้าที่ที่คิดว่าเหมาะสมในการควบคุมฝูงชนไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติหน้าที่จริงและการปฏิบัติหน้าที่ที่คิดว่าเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมฝูงชน พบว่า มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอยะอำ

จังหวัดเพชรบุรี ได้มีการฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลาทำให้ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา มีทักษะในการควบคุมฝูงชนอยู่ในระดับสูง

3. ด้านเจตคติ ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ สม่าเสมอมากที่สุด รองลงมาคือ ได้รับตำแหน่งที่สำคัญและมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ตามลำดับ ซึ่งมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนสูงขึ้น ได้รับเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษให้เจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีระดับปฏิบัติน้อยที่สุด ซึ่งมีระดับปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา ที่ต่างกัน มีเจตคติในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับสมรรถนะในการควบคุม ฝูงชนด้านเจตคติในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา ไม่ได้รับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมฝูงชนจากหน่วยงานแต่อย่างใด ทำให้ส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมฝูงชน ซึ่งเป็นที่มาของการเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากไปทำงานแต่ก็ต้องทำ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความอึดอัดใจให้กับข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ทุกครั้งที่มียาชื่อในการรับผิดชอบการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานตึงเครียด ไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งเหมือนกับเป็นการบังคับจิตใจให้ปฏิบัติงานและต้องปฏิบัติให้ดี เพราะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland : 1993) ที่ได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านเจตคติว่า เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำใหบุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มสมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและการพัฒนา

จากผลการวิจัยดังกล่าวนี้ทำให้ทราบว่าข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่มีความต้องการความเจริญก้าวหน้าในชีวิตราชการ และรางวัลพิเศษ เช่น การเลื่อนยศ การเพิ่มขั้นพิเศษ เป็นต้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา และเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกายกำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลและทำด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะส่งผลทำให้ข้าราชการตำรวจพลร่ม

ค่ายนเรศวร อำเภอสระใคร จังหวัดเพชรบุรี มีความพอใจในการทำงาน มีความรักงาน และตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะทำให้สมรรถนะด้านเจตคติสูงขึ้น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ โบยาตซีส (Boyatzis, 1982 อ้างถึงใน สีมานันท์, 2548) ซึ่งได้อธิบายว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน (Self-Image) หรือ บทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยที่สมรรถนะนี้ เป็นคุณลักษณะที่มีส่วนช่วยให้บุคคลสามารถผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพ หรือผลงานที่ดีเยี่ยมได้ หรือหากจะแปลความกลับก็คือ ถ้าคนทำงานไม่มีคุณลักษณะเหล่านั้นแล้ว จะไม่สามารถผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพได้

ทั้งนี้ในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร จะต้องขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาล และนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิจิต สุทธิพนิต (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาเฉพาะกรณี การปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนของตำรวจ ปี 2551 พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นปัญหาที่เกิดจากทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกองค์การ บางปัญหาไม่สามารถที่จะแก้ไขได้โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่บางปัญหาก็อยู่ในวิสัยที่จะทำการแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องกับ “วัฒนธรรมของการจัดการเคลื่อนไหวชุมนุม” เป็นปัญหาแรกที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่สามารถที่จะเข้าไปยุ่งเกี่ยวได้ รูปแบบการจัดองค์การ การประยุกต์ พลิกแพลง ใช้กลยุทธ์จากทฤษฎีความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เทคนิคในการปลุกระดม ตลอดจนการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ของผู้จัดการเคลื่อนไหว เป็นสิ่งที่ต้องปล่อยให้เป็นไปตามวิถีทางของการริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้จัดการเคลื่อนไหว “การแก้ไขที่บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจต่อเหตุการณ์ชุมนุม” ก็เป็นสิ่งที่แก้ไขไม่ได้ หลีกเลียงไม่ได้ เมื่อเกิดปัญหาฝูงชนขึ้น ตำรวจต้องเป็นองค์การแรกที่เข้าเผชิญหน้ากับปัญหา เพื่อควบคุมสถานการณ์ให้อยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ตำรวจไม่สามารถแก้ไข “บทบาทหน้าที่ของการตอบสนองนโยบาย และคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายของรัฐบาล รวมทั้งความคาดหวังของสังคม” ที่ต้องการให้ตำรวจปฏิบัติ เมื่อเขาเหล่านั้นได้รับความเดือดร้อนจากการเคลื่อนไหวชุมนุมได้ เพราะปัญหาเหล่านี้ เป็นหน้าที่โดยตรงของตำรวจที่ต้องเป็นผู้เข้าไปดำเนินการต่อแนวความคิดใน “การออกกฎหมายควบคุมเกี่ยวกับการจัดการชุมนุมประท้วง” ดังเช่นอารยะประเทศมีกำหนดไว้ใช้ เพื่อเป็นมาตรการในการรักษาความสงบเรียบร้อย และเป็นหลักประกันว่าผู้ไม่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ หรือสังคมโดยรวม จะไม่ได้รับผลกระทบจากการเคลื่อนไหวชุมนุมที่เกิดขึ้นก็มีหนทาง “เป็นไปได้น้อยมาก” เพราะหาก

ตราใบที่การเคลื่อนไหวชุมนุมของฝูงชนยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ทางการเมือง ความหวังในการออกมาตรการ หรือกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการควบคุมความเคลื่อนไหวดังกล่าวก็ย่อมจะเกิดขึ้นได้ยาก

4. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระอ่าว จังหวัดเพชรบุรี มีการร่วมกิจกรรมต่างๆระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมากที่สุด รองลงมาคือ สามารถปกป้องทรัพย์สินให้กับประชาชนด้วยความเสียสละ และไม่เกรงกลัวต่ออันตราย เป็นที่พึ่งของประชาชนได้ในทุกระดับชั้น ประพฤติตัวมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีตามลำดับ และมีความผูกพันและเป็นมิตรกับประชาชนน้อยที่สุด ซึ่งมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมากทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระอ่าว จังหวัดเพชรบุรี ที่ต่างกัน มีคุณลักษณะส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับสมรรถนะในการควบคุมฝูงชน ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสระอ่าว จังหวัดเพชรบุรี ได้มีการร่วมกิจกรรมระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยอยู่ตลอดเวลาและได้พบปะกับข้าราชการตำรวจหลายหน่วยงาน ซึ่งรวมไปถึงหน่วยงานทหารด้วยเพราะต้องซ้อมแผนการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนร่วมกันก่อนออกปฏิบัติงานทุกครั้ง และสามารถปกป้องทรัพย์สินให้กับประชาชนด้วยความเสียสละ สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ อีกทั้งยังมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีความผูกพันและเป็นมิตรกับประชาชนด้วย

สอดคล้องกับแนวคิดของ ชูชัย สมितिไกร (2550 : 29) ซึ่งได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

จากผลการวิจัยดังกล่าวนี้ทำให้ทราบว่าข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่มีสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ควบคุมฝูงชนเป็นข้าราชการตำรวจ ซึ่งจะต้องคลุกคลีกับประชาชนตลอด ซึ่งกลุ่มผู้ชุมนุมก็เปรียบเสมือนญาติพี่น้อง โดยตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ควบคุมฝูงชนได้โดยสมบูรณ์แบบเป็นไปตามครรลองของกฎหมาย สามารถตอบสนองตามนโยบายและคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการปฏิบัติงานของตำรวจต้องธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของวิชาชีพตำรวจ จึงทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สอนง แสงมณี (2545) ได้ทำการศึกษาทัศนคติต่อยุทธวิธีในการควบคุมฝูงชน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการป้องกันและปราบปรามจลาจล ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจในกองกำกับการป้องกันและปราบปรามจลาจลมีทัศนคติต่อยุทธวิธีในการควบคุมฝูงชนในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตัวแปรด้านการศึกษา ตำแหน่ง และชั้นยศ มีผลต่อทัศนคติต่อยุทธวิธีในการควบคุมฝูงชน ตัวแปรด้านอายุ อายุราชการ ความรู้เกี่ยวกับควบคุมฝูงชน ไม่มีผลต่อทัศนคติต่อยุทธวิธีในการควบคุมฝูงชน

จากการศึกษาสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทำให้ทราบว่าสมรรถนะของข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อยู่ในระดับมาก แต่ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนเนื่องจากการไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ไม่มีการให้รางวัลพิเศษหรือการเลื่อนยศ ตำแหน่ง ให้กับข้าราชการตำรวจเหล่านั้น ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston, 1996 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2550) ซึ่งได้กล่าวถึงแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยสรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ ดังนี้ 1) มองว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพ หรือไม่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ 2) ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิม ที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎหมาย ระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการกิจรับผิดชอบต่อกระบวนการ (Process Accountability) ไปสู่การกิจรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for results) 3) ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย 4) โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (Devolution of Centralized Power) เพื่อปรับเปลี่ยนให้อิสระ และความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน 5) ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงาน

อิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันโดยเด็ดขาด 6) แนวคิดเน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive Tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพงานในกาบริการ 7) ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ 8) มีการเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance Agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว เฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และ การให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร(Corporate Image) 9) มีการสร้างแรงจูงใจ และการให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary Incentives) มากขึ้น 10) สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอสว่าง จังหวัดเพชรบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านความรู้ โดยปกติข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ก็ได้มีการฝึกอบรม ทบทวนหลักสูตรการควบคุมฝูงชนดีอยู่แล้ว แต่ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงตำราด้านการควบคุมฝูงชนให้เป็นปัจจุบันนอกจากนี้ควรพัฒนานุเคราะห์ที่ทำหน้าที่เป็นครูฝึกการควบคุมฝูงชน โดยการส่งไปศึกษาอบรมด้านการควบคุมฝูงชนให้มีความรู้ ความชำนาญมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางด้านการฝึกหลักสูตรการควบคุมฝูงชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ด้านทักษะ ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร ได้มีการฝึกอบรม ทบทวน หลักสูตรการควบคุมฝูงชนเป็นประจำทุกปี แต่เพื่อให้การควบคุมฝูงชนของข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการฝึกทบทวนประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้เกิดความชำนาญ และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน

3. ด้านเจตคติ ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร มีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง เพราะขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานการควบคุมฝูงชน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาระดับสูงควรกำหนดนโยบาย และให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้านการควบคุมฝูงชนเพิ่มขึ้น

เช่น การเลื่อนยศ เลื่อนขั้นเงินเดือนพิเศษ เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจตลอดจนการพัฒนา ศักยภาพด้านสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นไป ซึ่งจะทำให้ข้าราชการ ตำรวจกองร้อยควบคุมฝูงชน ตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีสมรรถนะใน การควบคุมฝูงชนด้านเจตคติอยู่ในระดับสูง เพราะจะทำให้ข้าราชการตำรวจกองร้อยควบคุมฝูงชน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

4. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ข้าราชการตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร มีสมรรถนะด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก เพื่อเป็นการเพิ่มสมรรถนะให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการให้รางวัลพิเศษ สำหรับผู้ปฏิบัติความดี และยกย่องให้เป็นตัวอย่างแก่บุคคลอื่นต่อไป ซึ่งจะทำให้ข้าราชการตำรวจ พลร่ม ค่ายนเรศวร มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

ผู้บังคับบัญชาควรมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานการควบคุมฝูงชน โดยจัดตั้ง รางวัลหรือให้สิ่งตอบแทนเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จจุล่งไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเลื่อนขั้น เงินเดือนพิเศษสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน การจัดสอบแข่งขันเพื่อเป็นข้าราชการ ตำรวจชั้นสัญญาบัตรเพื่อให้ได้ผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานได้ตรงตามสายงาน ซึ่งจะช่วยให้มีความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านการควบคุมฝูงชนได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการมีความรู้ความสามารถ เฉพาะด้านงานควบคุมฝูงชน เพื่อนำไปสู่การบริหารงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลในการ ปฏิบัติงานควบคุมฝูงชนให้มีสมรรถนะในการควบคุมฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาและจัดกลุ่มสมรรถนะของผู้บริหาร โดยทำการจัดกลุ่มตามภาระหน้าที่และ ตามคุณลักษณะเฉพาะของสมรรถนะ พร้อมกับตำแหน่งทางการบริหารของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ของ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
2. ควรศึกษาสมรรถนะระดับนโยบายด้านการควบคุมฝูงชนของผู้บริหารระดับสูง ของ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการปฏิบัติงานควบคุมฝูงชน จากเจ้าหน้าที่ควบคุม ฝูงชนของตำรวจพลร่ม ค่ายนเรศวร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี