



รายงานผลการสำรวจ  
ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัย  
ภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่



สำนักพัฒนาบุคลากร  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

## ผู้ดำเนินการ

- นายชูพงศ์ นิลสกุล ที่ปรึกษา  
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร
- นายไชยยศ ลันต์สังวร ที่ปรึกษา  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวิชาการและประสานการพัฒนา
- นางสาวศศิกร ทิพย์คุณอก วิเคราะห์และประเมินผล  
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

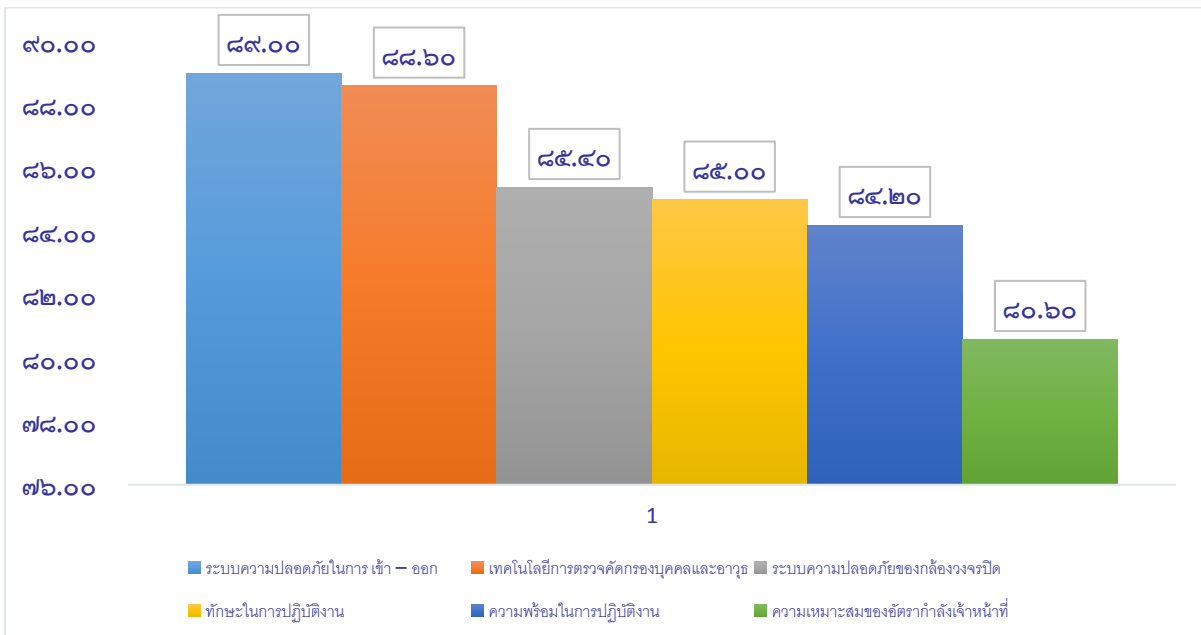
## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### ความเชื่อมั่นความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่

#### ๑. ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สํารวจจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๖๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถสรุปได้ดังนี้

ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยบริเวณภายในรัฐสภาแห่งใหม่ ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยแยกเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านระบบความปลอดภัยในการ เข้า – ออก เช่นการตรวจสติกเกอร์ที่ติดหน้ารถยนต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาเป็นด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยในการตรวจคัดกรองบุคคลและอาวุธทุกประเภท ผ่าน เข้า – ออก ในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ด้านระบบความปลอดภัยของกล้องวงจรปิด สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยสามารถควบคุมสถานการณ์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ทักษะในการต่อสู้ป้องกันตัว และทักษะในการควบคุมผู้ต้องสงสัย อยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภามีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ และด้านความเหมาะสมของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาในการดูแลรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐



จากแผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบสังเกตได้ว่าการประเมินผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความเชื่อมั่นในทุกด้าน และในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นใกล้เคียงกัน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

## ๒. ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ความต้องการในการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่

จากแบบสอบถามสามารถสรุปประเด็นสำคัญในภาพรวมได้ดังนี้

### ๒.๑ ด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย

๑) การคัดกรองบุคคลเข้าออกพื้นที่ และยานพาหนะ ควรมีความเข้มงวดกว่าในปัจจุบัน

๒) ปัจจุบันอาคารรัฐสภาเกียกกายยังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง เครื่องมือในการตรวจวัตถุระเบิดยังใช้ของเก่าที่นำมาจากรัฐสภาเก่า อายุการใช้งานหลายปี หลังจากอาคารรัฐสภาใหม่ก่อสร้างแล้วเสร็จถึงจะได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้นควรขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ ข้าราชการ บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในการตรวจคัดกรองบุคคลและอาวุธ เพราะภัยมีมาในหลายรูปแบบ

๓) เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย ควรจะมีความทันสมัย มีระบบปรับปรุง/ซ่อมบำรุงให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพ

๔) บุคลากรที่ควบคุมด้านเทคโนโลยีควรมีความรู้/ฝึกอบรมเพื่อองค์ความรู้ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕) ควรสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

๖) ควรมีการศึกษางานระบบการรักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานอื่น

๗) ควรมีเครื่องตรวจวัตถุระเบิดได้ทั้งรถยนต์ เพื่อป้องกันการลอบวางระเบิดที่มากับรถยนต์

๘) ควรจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องรักษาความปลอดภัยในการระงับเหตุ การควบคุมสถานการณ์ ควบคุมบุคคลที่มีความวิกลจริต บุกรุกเข้ามาในพื้นที่รัฐสภา (กรณีการควบคุมตัวคนที่คุ้มคลัง)

### ๒.๒ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ประชาชน และบุคคลในวงงานรัฐสภา

๑) ควรเพิ่มอัตรากำลังคนของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เนื่องจากกำลังคนไม่เพียงพอต่อพื้นที่อาคารรัฐสภาแห่งใหม่ และควรเปิดรับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาตลอดเวลา ในการบรรจุบุคลากรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในด้านเทคโนโลยี ควรกำหนดคุณสมบัติผู้ที่มีความรู้ และมีวุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยีด้านนี้โดยเฉพาะ และควรให้งานด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยไปขึ้นกับสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ

๒) ควรเพิ่มความระมัดระวังในส่วนพื้นที่สาธารณะอื่นๆ ในตัวอาคารที่ประชาชนเข้าถึง และเข้ามาติดต่อราชการและเข้าใช้บริการ (การควบคุมวัตถุอันตรายที่จะนำเข้ามาในตัวอาคาร)

๓) เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บุคคล และยานพาหนะที่เข้ามาในบริเวณรัฐสภา ไม่ว่าจะเป็นบุคคลสำคัญ และประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการรัฐสภา ดูแลไม่ให้เกิดเหตุการณ์ใดๆ ทั้งสิ้น แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาไม่มีอุปกรณ์อื่นใดนอกจากวิทยุสื่อสาร ดังนั้นควรมีอุปกรณ์ติดตัว เช่น กระบอง ทุบแกมมือ ฯลฯ

๔) ควรปรับปรุงกฎหมายที่สามารถรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ได้อย่างจริงจัง เพิ่มอำนาจให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาสามารถติดอาวุธ เพื่อเป็นการป้องปรามในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแม่นยำ เพื่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๕) บุคลากรของรัฐสภา ผู้เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ควรให้ความร่วมมือตามมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภา โดยปฏิบัติตามระเบียบของสำนักรักษาความปลอดภัยโดยเคร่งครัด เช่น ติดบัตรแสดงตนผ่านเข้า-ออก ติดบัตรอนุญาตรถยนต์ผ่านเข้า - ออก หรือวางกระเป๋าสัมภาระหีบห่อก่อนเข้าภายในบริเวณรัฐสภา ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการก่อเหตุภัยอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้

## คำนำ

สำนักพัฒนาบุคลากร มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนและรองรับยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ด้วยวิธีการต่างๆ ตามแผนพัฒนาบุคลากร โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากรดำเนินการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรสายงานเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาในการรักษาความปลอดภัยเพื่อรองรับรัฐสภาแห่งใหม่

เมื่อดำเนินการมาระยะหนึ่ง จึงได้สำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ เพื่อนำผลการสำรวจไปเป็นข้อเสนอแนะแก้ไขและปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายงานเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านรักษาความปลอดภัยรักษาต่อไป

สำนักพัฒนาบุคลากร

ตุลาคม ๒๕๖๒

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	-
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตการสำรวจ	๑
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
๑.๕ ระยะเวลาดำเนินการ	๒
<b>บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น	๓
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔
๒.๒ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	๕
๒.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๕
๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	๗
<b>บทที่ ๓ วิธีการสำรวจ</b>	
๓.๑ การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	๘
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๘
๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๙
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๙
<b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
๔.๑ ข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร	๑๐
๔.๒ ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๐
๔.๓ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ความต้องการในการรักษาความปลอดภัยภายใน บริเวณรัฐสภาแห่งใหม่	๑๒

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๕	สรุปผลและอภิปรายผล
๕.๑	ข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร ๑๔
๕.๒	ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ๑๔
๕.	ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ความต้องการในการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณ รัฐสภาแห่งใหม่ ๑๕

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การเตรียมความพร้อมด้านการรักษาความปลอดภัยเพื่อรองรับรัฐสภาแห่งใหม่ ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยจะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ บุคลากรถือเป็นปัจจัยหลักที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ การลงไปปฏิบัติหน้าที่ และการคิดสร้างสรรค์นำเอาเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ให้เหมาะสมและเกิดความคุ้มค่า การพัฒนาบุคลากรสายงานเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคลสำคัญ อาคารสถานที่ และการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้ที่มีหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัย จะต้องมีความพร้อมในด้านความรู้ทางวิชาการและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ เพราะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแลอำนวยความสะดวกภายในบริเวณรัฐสภา โดยปัจจุบันสถานการณ์ต่าง ๆ ในประเทศไทยและต่างประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่มก่อการร้ายที่เป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศและสังคม ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของมนุษย์ ประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ รองประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ตลอดจนประชาชนที่มาติดต่อราชการภายในบริเวณรัฐสภา รวมทั้งทรัพย์สินของราชการไม่ได้รับความเสียหายจากผู้ละเมิดกฎหมายเข้ามากระทำความผิด อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติขาดคุณภาพและไม่มีประสิทธิภาพ

สำนักพัฒนาบุคลากรจึงดำเนินการพัฒนาบุคลากรสายงานเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านรักษาความปลอดภัยเพื่อรองรับรัฐสภาแห่งใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ภายใต้กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่สำนักพัฒนาบุคลากรดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ที่ ๔ ให้มีศักยภาพที่สามารถดำเนินการวางระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สังกัดส่วนราชการของรัฐสภา

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จสักระยะ สำนักพัฒนาบุคลากรจึงสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสายงานเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านรักษาความปลอดภัย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาบุคลากรแต่ละสำนักให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นประโยชน์สูงสุดของสำนักงานและบุคลากร

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อสำรวจเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่

๑.๒.๒ เพื่อนำผลการสำรวจไปเป็นข้อเสนอแนะแก้ไขและปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายงานเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านรักษาความปลอดภัยรักษาต่อไป

### ๑.๓ ขอบเขตการสำรวจ

ข้าราชการ สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



## ๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๔.๑ ความเชื่อมั่น หมายถึงความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่สมาชิก รัฐสภา ข้าราชการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยม ขององค์กร ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร และมีความผูกพันอย่าง แท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตน ด้วยมี ความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร

๑.๔.๒ ความปลอดภัย หมายถึง กรรมวิธีเกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคลากร เป็นผู้นำและการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของความปลอดภัยที่กำหนดขึ้น ด้วยความร่วมมือของ พนักงานและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในทางปฏิบัติ เป็นสภาวะการณ์ที่ปราศจากภัยหรือพ้นจากภัยอันตราย จากการ บาดเจ็บ การเสี่ยงภัยการสูญเสียโดยเฉพาะอุบัติเหตุจากการทำงาน ซึ่งเกิดจากสาเหตุนำและสาเหตุโดยตรง จึงจำเป็นต้องมีการป้องกันอุบัติเหตุเหล่านั้น รวมถึงการที่ร่างกายปราศจากอุบัติเหตุหรือทรัพย์สินปราศจาก ความเสียหายใด ๆ เป็นสิ่งที่มนุษย์หรือสัตว์ย่อมต้องการความปลอดภัยทั้งสิ้น ความปลอดภัยจะเป็นประโยชน์ มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหรือการกระทำของตนเอง

๑.๔.๓ การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การพัฒนาบุคลากรในด้านต่างที่สำนักพัฒนาบุคลากร ดำเนินการเพื่อรองรับยุทธศาสตร์สำนักงาน เช่น โครงการฝึกอบรม โครงการสัมมนา ที่สำนักพัฒนาบุคลากร ดำเนินการ

## ๑.๕ ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

## บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้สำนักพัฒนาบุคลากรร่วมกับสำนักรักษาความปลอดภัยได้จัดการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น
๒. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
๔. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๕. ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมที่สำนักพัฒนาบุคลากรได้ ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

### ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

#### ๒.๑.๑ ความหมายของความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการหรือพนักงานขององค์กร ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรเป็น ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยมี ความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

#### แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่น

ลาเซลเลอร์ และฮัสตัน (Larzelere & Huston, ๑๙๘๐) ลักษณะของความเชื่อมั่นของพนักงานนั้นมีความสำคัญอย่างสูงที่จะนำมาซึ่ง ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรมและความสามารถในการทำงาน

มิชรา (Mishra, ๑๙๙๖) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นนั้นสามารถส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

บูน และโฮลเมส (Boon & Holmes, ๑๙๙๑) กล่าวถึงความเชื่อมั่นว่าเป็นสถานการณ์ที่รวมถึงความมั่นใจและสิ่งที่คาดหวังในทางบวก เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้บูน และโฮลเมส ยังได้กล่าวถึงความเชื่อมั่นนั้นสามารถเกิดจากนิสัยของตัวพนักงานเอง เกิดจากสถานการณ์ขององค์กร และเกิดจากความสัมพันธ์ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน

มัวร์แมน เดสซ์แพนด และซอลท์แมน (Moorman, Deshpande & Zaltman, ๑๙๙๒) กล่าวว่าความเชื่อมั่น คือความเต็มใจที่จะคอยรับรู้ความต้องการของผู้บริโภคด้วยความสนใจ และเต็มใจ โดยมีทางเลือก ๒ ประการ คือ ความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์ และความเชื่อมั่นด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า

มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, ๑๙๙๔) ความเชื่อมั่นสามารถที่จะประเมินได้จากผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงานที่แตกต่างกัน ด้วยความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคลากรที่แสดงความจริงใจ นอกจากนั้นความเชื่อมั่นยังแสดงถึงความซื่อสัตย์ที่ถูกสร้างขึ้นต่อการปฏิบัติงาน

ในองค์กร อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น มีการบริการที่ดี การมีความจริงใจต่อการทำงาน การมีความรับผิดชอบ การรักความยุติธรรม เช่น มีการบริการที่ดี การมีความจริงใจต่อการทำงาน การมีความรับผิดชอบ การรักความยุติธรรม การมีน้ำใจ มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ในเชิงบวกให้กับองค์กร ยิ่งไปกว่านั้นความเชื่อมั่น หมายถึง ความจริงใจในเชิงพันธะสัญญา ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระยะยาว และเป็นความสัมพันธ์ที่ผูกมัดทั้งพนักงาน และองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อทั้งสองฝ่าย

ดังนั้น ความเชื่อมั่นจึงเป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจ และความไม่แน่นอนได้ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น ๔ ประการ ดังนี้

๑. ความเชื่อมั่นต่อองค์กร
๒. ความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ
๓. ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ
๔. ความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์

สเตอร์น (Stern, ๑๙๙๗) ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งองค์กร ควรให้ความดูแลและข้อผูกมัดที่ดี การให้ความสะดวกสบาย การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง เป็นต้น

### ๒.๑.๒ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (๒๕๓๑) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ทรุษทิบ (๒๕๓๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๑๘) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ จะต้องมีการจูงใจ มีการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ ๒ ประการ คือความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

แน่นน้อย พงษ์สามารถ (๒๕๑๙) เห็นว่า ความพึงพอใจหมายถึงทำที่ต่างๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ๓ ประการ คือ ๑) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม ๒) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ๓) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (๒๕๔๐) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง หรือผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

### ๒.๑.๓ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อให้ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นประสบความสำเร็จ โดยใช้ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงานด้วยความตั้งใจ ความเต็มใจของตน ต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และใช้ความพยายามในการทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จและได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในรูปของค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงานสิ่งเหล่านี้ จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

สำหรับความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพการงานประเภทใด สรุปได้ว่าหน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม การที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดีว่าอะไร เป็นอะไร จำต้องมีการทำสิ่งหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ เช่น อาชีพให้ลู่ลวงไปได้ด้วยดีเสียก่อน การที่คนหนึ่งทำหน้าที่โดยตรงของตนโดยไม่มีมลทินต่างพร้อย ย่อมเป็นการเพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งก็จะรู้จักชีวิตจิตใจตนเองว่าหมายคนความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงไหลเพียงไร เป็นต้น ถ้าหากว่าไม่ได้ทำอะไรจริง ๆ จัง ๆ ให้ดีที่สุดให้ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพหรือของหน้าที่นั้น ๆ แล้วมันยังน้อยเกินไปสำหรับที่จะรู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์ เป็นต้น

กิติพันธ์ จิรกุล กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับ การปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิดต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจมีทักษะ มีความรู้ มีทัศนะ และมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานหมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคม ในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตาม สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

### ๒.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ การส่งเสริม แนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าว ขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกกับการบริการ ดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการการบริการตามมาได้

ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ

แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

**สภาพแวดล้อมของการบริการ** โดยสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

**กระบวนการบริการ** วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงิน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่อการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

**ปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิดเห็นทัศนคติในการรับบริการเป็นอย่างมาก

ความเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

**การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ** เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติ หลักฐาน เอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่างๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

**ระบบการทำงาน** หน่วยงานมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานองค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎระเบียบ

**ความยุติธรรมในการให้บริการ** ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

**คุณภาพของการให้บริการ** ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้อง ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

จากปัจจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พึงพอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากการบริการต่างๆ

### ๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

สำนักพัฒนาบุคลากรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ร้อยเปอร์เซ็นต์ จำนวน ๒,๒๔๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๖๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๑ สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมที่สำนักพัฒนาบุคลากรได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๑ โดยแยกเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านโครงการฝึกอบรม/สัมมนา อยู่ในระดับมาก ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ รองลงมาเป็นด้านโครงการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐ และด้านโครงการด้านสนับสนุนทุนการศึกษา/ ฝึกอบรม/ดูงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐

## บทที่ ๓ วิธีการสำรวจ

การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นการสำรวจในภาพรวม ดังนี้

### ๓.๑ การกำหนดตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักพัฒนาบุคลากร ดำเนินการสำรวจบุคลากรสำนักงานเลขาธิการ ทั้งหมด จำนวน ๖๐ คน ปรากฏว่าได้รับแบบสำรวจตอบกลับมา จำนวน ๖๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

### ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจความคิดเห็น ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ส่วนในการถามตอบได้แก่ ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะในการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ข้อคำถามในส่วนที่ ๒ เป็นการสำรวจให้ผู้ตอบประเมินค่าความคิดเห็น มีค่าคะแนน ระหว่าง ๑ - ๕ (แบบวัดวิเคราะห์) โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

ค่าคะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

จากเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น จะแบ่งช่วงแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สูตรภาคพื้น (Class Interval) เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

การแปลค่าความหมายข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นในส่วนที่ ๒ เป็นการสำรวจในเรื่องความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยแปลความหมายได้ดังนี้



ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ แปลความว่า บุคลากรมีความเชื่อมั่นระดับน้อยที่สุด  
ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ แปลความว่า บุคลากรมีความเชื่อมั่นระดับน้อย  
ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ แปลความว่า บุคลากรมีความเชื่อมั่นระดับปานกลาง  
ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ แปลความว่า บุคลากรมีความเชื่อมั่นระดับมาก  
ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ แปลความว่า บุคลากรมีความเชื่อมั่นระดับมากที่สุด

### ๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักพัฒนาบุคลากรได้ออกแบบสอบถามและดำเนินการสำรวจในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผล

### ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ระดับความคิดเห็น สำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์



## บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักพัฒนาบุคลากรดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๖๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังนี้

### ๔.๑ ข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร

#### ๔.๑.๑ ประเภท

#### ตารางที่ ๑ ประเภทและอายุราชการของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
๑. วิชาการ	๒๑	๓๕
๒. ททั่วไป	๓๙	๖๕
รวม	๖๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ประเภทและอายุราชการของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ คน แบ่งเป็นประเภทวิชาการ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ประเภททั่วไป จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐

#### ๔.๑.๒ อายุราชการ

#### ตารางที่ ๒ ช่วงอายุราชการของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ช่วงอายุราชการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่า ๒ ปี	๖	๑๐.๐๐
๒	๒ - ๕ ปี	๕	๘.๓๐
๓	๖ - ๑๐ ปี	๑๘	๓๐.๐๐
๔	๑๐ ปีขึ้นไป	๓๑	๕๑.๗๐
		๖๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ มีผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างช่วงอายุราชการที่แตกต่างกันจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า ๒ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ช่วงอายุราชการระหว่าง ๒ - ๕ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๐ ช่วงอายุราชการระหว่าง ๖ - ๑๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ช่วงอายุราชการระหว่าง ๑๐ ปีขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๐

### ๔.๒ ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สสำรวจจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๖๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ ๓** ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
ด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย

ด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. ระบบความปลอดภัยในการ เข้า – ออก เช่นการตรวจ สติกเกอร์ที่ติดหน้ารถยนต์	๔.๔๕	.๕๙๖	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๒. เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยในการตรวจคัดกรองบุคคล และอาวุธทุกประเภท ผ่าน เข้า – ออก ในพื้นที่	๔.๔๓	.๖๔๗	๘๘.๖๐	มากที่สุด
๓. ระบบความปลอดภัยของกล้องวงจรปิด สามารถใช้งานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	๔.๒๗	.๘๔๑	๘๕.๔๐	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๓๘</b>	<b>.๕๖๙</b>	<b>๘๗.๖๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๓ ความเชื่อมั่นโดยรวมของบุคลากรที่มีต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยแยกเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านระบบความปลอดภัยในการ เข้า – ออก เช่นการตรวจสติกเกอร์ที่ติดหน้ารถยนต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาเป็นด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยในการตรวจคัดกรองบุคคลและอาวุธทุกประเภท ผ่าน เข้า – ออก ในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ และด้านระบบความปลอดภัยของกล้องวงจรปิด สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

**ตารางที่ ๔** ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ประชาชนและบุคคลในวงงาน  
รัฐสภา

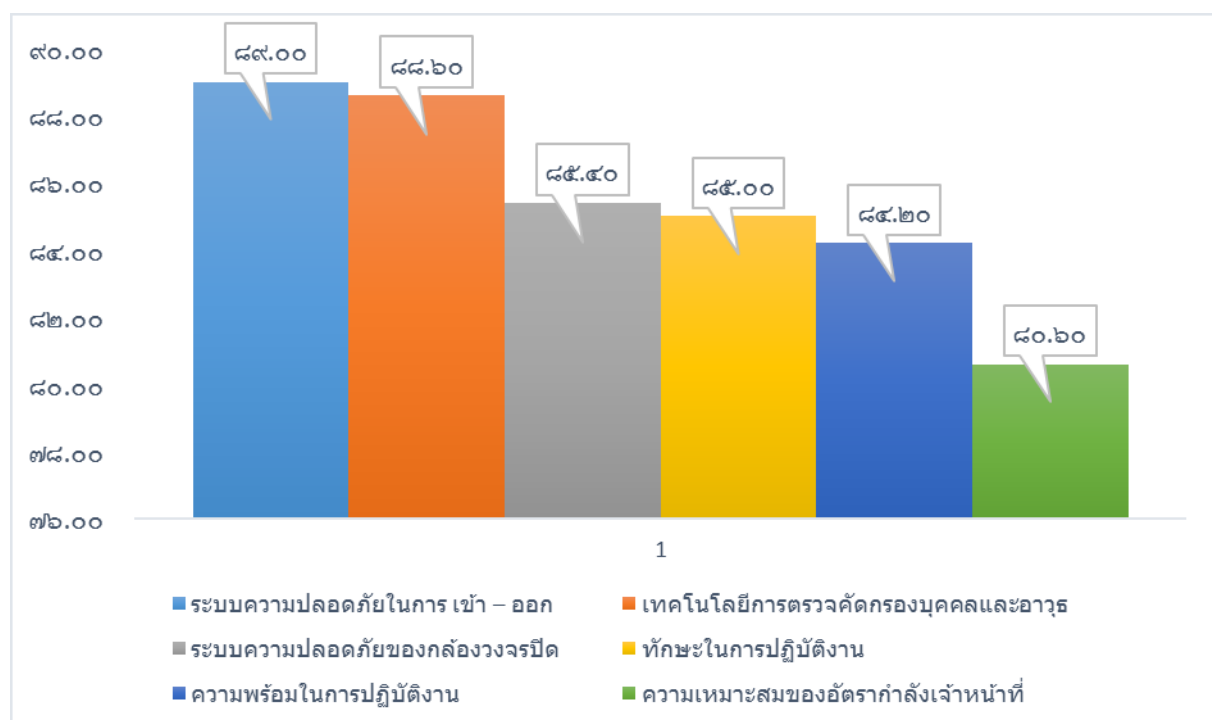
ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินฯ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภามีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการรักษา ความปลอดภัยสามารถควบคุมสถานการณ์และแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าได้ เช่น ทักษะในการต่อสู้ป้องกันตัว และทักษะในการควบคุม ผู้ต้องสงสัย	๔.๒๕	.๖๓๗	๘๕.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภามีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์สื่อสาร	๔.๒๑	.๖๙๖	๘๔.๒๐	มากที่สุด
๓. ความเหมาะสมของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาในการดูแล รักษาความปลอดภัย	๔.๐๓	๑.๒๔๘	๘๐.๖๐	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๑๖</b>	<b>.๗๔๐</b>	<b>๘๓.๒๐</b>	<b>มาก</b>
<b>ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยบริเวณภายในรัฐสภา แห่งใหม่ ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวม</b>	<b>๔.๒๗</b>	<b>.๗๒๐</b>	<b>๘๕.๔๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ประชาชนและ

บุคคลในวงงานรัฐสภา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ โดยแยกเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยสามารถควบคุมสถานการณ์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ทักษะในการต่อสู้ป้องกันตัว และทักษะในการควบคุมผู้ต้องสงสัย อยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ และด้านความเหมาะสมของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาในการดูแลรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

สรุปจากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยบริเวณภายในรัฐสภาแห่งใหม่ ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

แผนภูมิแสดงความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



จากแผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบสังเกตได้ว่าการประเมินผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความเชื่อมั่นในทุกด้าน และในแต่ละด้านมีความเชื่อมั่นใกล้เคียงกัน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

#### ๔.๓ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ความต้องการในการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่

จากแบบสอบถามสามารถสรุปประเด็นสำคัญในภาพรวมได้ดังนี้

##### ๔.๓.๑ ด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย

๑) การคัดกรองบุคคลเข้าออกพื้นที่ และยานพาหนะ ควรมีความเข้มงวดกว่าในปัจจุบัน

๒) ปัจจุบันอาคารรัฐสภาเกียกกายยังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง เครื่องมือในการตรวจวัตถุระเบิดยังใช้ของเก่าที่นำมาจากรัฐสภาเก่า อายุการใช้งานหลายปี หลังจากอาคารรัฐสภาใหม่ก่อสร้างแล้วเสร็จถึงจะได้ใช้

เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้นควรขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ ข้าราชการ บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในการตรวจ คัดกรองบุคคลและอาวุธ เพราะภัยมีมาในหลายรูปแบบ

๓) เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย ควรจะมีความทันสมัย มีระบบปรับปรุง/ซ่อมบำรุงให้สามารถใช้งาน ได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพ

๔) บุคลากรที่ควบคุมด้านเทคโนโลยีควรมีความรู้/ฝึกอบรมเพื่อองค์ความรู้ให้สามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

๕) ควรสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

๖) ควรมีการศึกษางานระบบการรักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานอื่น

๗) ควรมีเครื่องตรวจวัตถุระเบิดได้ทั้งรถยนต์ เพื่อป้องกันการลอบวางระเบิดที่มากับรถยนต์

๘) ควรจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องรักษาความปลอดภัยในการระงับเหตุ การควบคุมสถานการณ์ ควบคุม บุคคลที่มีความวิกลจริต บุกรุกเข้ามาในพื้นที่รัฐสภา (กรณีการควบคุมตัวคนที่คุ้มคลัง)

#### **๔.๓.๒ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ประชาชนและบุคคลในวงงานรัฐสภา**

๑) ควรเพิ่มอัตรากำลังคนของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เนื่องจากกำลังคนไม่เพียงพอต่อพื้นที่อาคาร รัฐสภาแห่งใหม่ และควรเปิดรับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาตลอดเวลา ในการบรรจุบุคลากรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในด้าน เทคโนโลยี ควรกำหนดคุณสมบัติผู้ที่มีความรู้ และมีวุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยีด้านนี้โดยเฉพาะ และควรให้ งานด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยไปขึ้นกับสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ

๒) ควรเพิ่มความระมัดระวังในส่วนพื้นที่สาธารณะอื่นๆ ในตัวอาคารที่ประชาชนเข้าถึง และเข้ามา ติดต่อราชการและเข้าใช้บริการ (การควบคุมวัตถุอันตรายที่จะนำเข้ามาในตัวอาคาร)

๓) เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บุคคล และยานพาหนะที่เข้ามาใน บริเวณรัฐสภา ไม่ว่าจะเป็นบุคคลสำคัญ และประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการรัฐสภา ดูแลไม่ให้เกิด เหตุการณ์ใดๆ ทั้งสิ้น แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาไม่มีอุปกรณ์อื่นใดนอกจากวิทยุสื่อสาร ดังนั้นควรมีอุปกรณ์ ติดตัว เช่น กระบอง กุญแจมือ ฯลฯ

๔) ควรปรับปรุงกฎหมายที่สามารถรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ได้อย่างจริงจัง เพิ่มอำนาจให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาสามารถติดอาวุธ เพื่อเป็นการป้องปรามในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจ รัฐสภาควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแม่นยำ เพื่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๕) บุคลากรของรัฐสภา ผู้เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ควรให้ความร่วมมือตามมาตรการด้านการรักษา ความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภา โดยปฏิบัติตามระเบียบของสำนักรักษาความปลอดภัยโดยเคร่งครัด เช่น ติดบัตรแสดงตนผ่านเข้า-ออก ติดบัตรอนุญาตรถยนต์ผ่านเข้า – ออก หรือวางกระเป๋าสัมภาระหีบห่อก่อนเข้า ภายในบริเวณรัฐสภา ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการก่อเหตุภัยอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้

## บทที่ ๕ สรุปผลและอภิปรายผล

สำนักพัฒนาบุคลากรดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๖๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังนี้

### ๕.๑ ข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร

#### ๕.๑.๑ ประเภท

ประเภทและอายุราชการของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ คน แบ่งเป็นประเภทวิชาการ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ประเภททั่วไป จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐

#### ๕.๑.๒ อายุราชการ

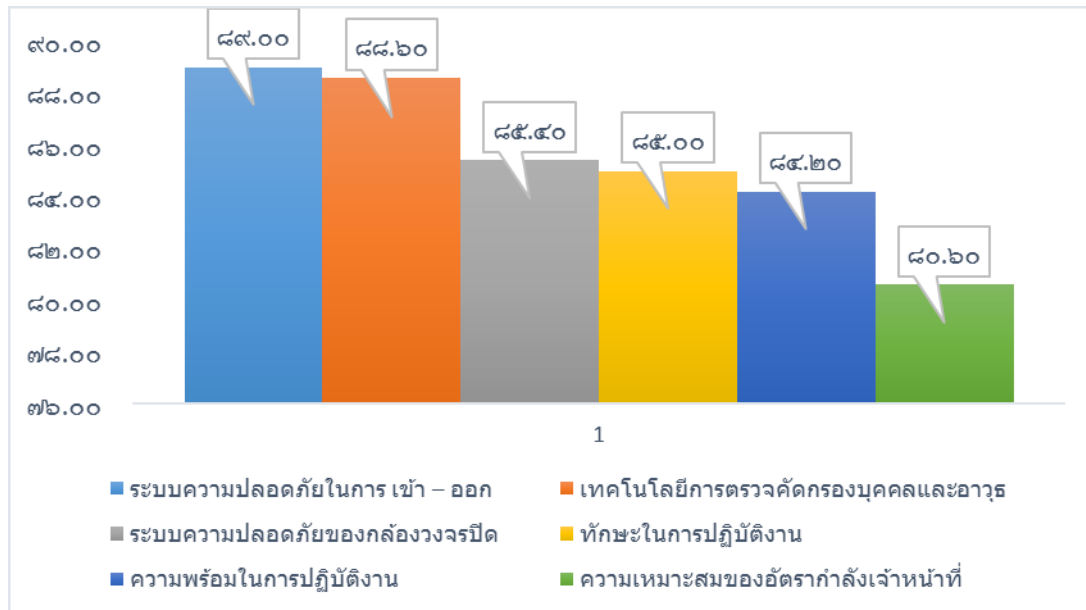
ผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างช่วงอายุราชการที่แตกต่างกันจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า ๒ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ช่วงอายุราชการระหว่าง ๒ – ๕ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๐ ช่วงอายุราชการระหว่าง ๖ – ๑๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ช่วงอายุราชการระหว่าง ๑๐ ปีขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๐

### ๕.๒ ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำรวจจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๖๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถสรุปได้ดังนี้

ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยบริเวณภายในรัฐสภาแห่งใหม่ ที่ได้ดำเนินการใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยแยกเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านระบบความปลอดภัยในการ เข้า – ออก เช่นการตรวจสติกเกอร์ที่ติดหน้ารถยนต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมา เป็นด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยในการตรวจคัดกรองบุคคลและอาวุธทุกประเภท ผ่าน เข้า – ออก ในพื้นที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ด้านระบบความปลอดภัยของกล้องวงจรปิด สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยสามารถควบคุมสถานการณ์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ทักษะในการต่อสู้ป้องกันตัว และทักษะในการควบคุมผู้ต้องสงสัย อยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภามีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ และด้านความเหมาะสมของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาในการดูแลรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

แผนภูมิแสดงความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



จากแผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบสังเกตได้ว่าการประเมินผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีความเชื่อมั่นในทุกด้าน และในแต่ละด้านมีความเชื่อมั่นใกล้เคียงกัน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๘๕.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

**๕.๓ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ความต้องการในการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่**  
จากแบบสอบถามสามารถสรุปประเด็นสำคัญในภาพรวมได้ดังนี้

**๕.๓.๑ ด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย**

- ๑) การคัดกรองบุคคลเข้าออกพื้นที่ และยานพาหนะ ควรมีความเข้มงวดกว่าในปัจจุบัน
- ๒) ปัจจุบันอาคารรัฐสภาเกียกกายยังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง เครื่องมือในการตรวจวัตถุระเบิดยังใช้ของเก่าที่นำมาจากรัฐสภาเก่า อายุการใช้งานหลายปี หลังจากอาคารรัฐสภาใหม่ก่อสร้างแล้วเสร็จถึงจะได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้นควรขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ ข้าราชการ บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในการตรวจคัดกรองบุคคลและอาวุธ เพราะภัยมีมาในหลายรูปแบบ
- ๓) เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย ควรจะมีความทันสมัย มีระบบปรับปรุง/ซ่อมบำรุงให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพ
- ๔) บุคลากรที่ควบคุมด้านเทคโนโลยีควรมีความรู้/ฝึกอบรมเพื่อองค์ความรู้ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๕) ควรสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ให้กับเจ้าหน้าที่ ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่
- ๖) ควรมีการศึกษางานระบบการรักษาความปลอดภัยจากหน่วยงานอื่น
- ๗) ควรมีเครื่องตรวจวัตถุระเบิดใต้ท้องรถยนต์ เพื่อป้องกันการลอบวางระเบิดที่มักับรถยนต์
- ๘) ควรจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องรักษาความปลอดภัยในการระงับเหตุ การควบคุมสถานการณ์ ควบคุมบุคคลที่มีความวิกลจริต บุกรุกเข้ามาในพื้นที่รัฐสภา (กรณีการควบคุมตัวคนที่คุ้มคลั่ง)

### ๕.๓.๒ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ประชาชนและบุคคลในวงงานรัฐสภา

๑) ควรเพิ่มอัตรากำลังคนของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เนื่องจากกำลังคนไม่เพียงพอต่อพื้นที่ อาคารรัฐสภาแห่งใหม่ และควรเปิดรับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้าน เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาตลอดเวลา ในการบรรจุบุคลากร เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในด้านเทคโนโลยี ควรกำหนดคุณสมบัติผู้ที่มีความรู้ และมีวุฒิการศึกษาด้าน เทคโนโลยีด้านนี้โดยเฉพาะ และควรให้งานด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยไปขึ้นกับสำนัก เทคโนโลยีและสารสนเทศ

๒) ควรเพิ่มความระมัดระวังในส่วนพื้นที่สาธารณะอื่นๆ ในตัวอาคารที่ประชาชนเข้าถึง และ เข้ามาติดต่อราชการและเข้าใช้บริการ (การควบคุมวัตถุอันตรายที่จะนำเข้ามาในตัวอาคาร)

๓) เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บุคคล และยานพาหนะที่ เข้ามาในบริเวณรัฐสภา ไม่ว่าจะเป็นบุคคลสำคัญ และประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการรัฐสภา ดูแลไม่ให้เกิดเหตุการณ์ใดๆ ทั้งสิ้น แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาไม่มีอุปกรณ์อื่นใดนอกจากวิทยุสื่อสาร ดังนั้นควรจะมีอุปกรณ์ติดตัว เช่น กระบอง กุญแจมือ ฯลฯ

๔) ควรปรับปรุงกฎหมายที่สามารถรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ได้อย่างจริงจัง เพิ่ม อำนาจให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาสามารถติดอาวุธ เพื่อเป็นการป้องปรามในการปฏิบัติหน้าที่ และ เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาควรจะมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติ หน้าที่อย่างแม่นยำ เพื่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๕) บุคลากรของรัฐสภา ผู้เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ควรให้ความร่วมมือตามมาตรการด้าน การรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภา โดยปฏิบัติตามระเบียบของสำนักรักษาความปลอดภัย โดยเคร่งครัด เช่น ติดบัตรแสดงตนผ่านเข้า-ออก ติดบัตรอนุญาตรถยนต์ผ่านเข้า - ออก หรือวาง กระเป๋าสัมภาระหีบห่อก่อนเข้าภายในบริเวณรัฐสภา ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการก่อเหตุภัยอันตรายที่อาจจะ เกิดขึ้นได้

## บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร สำนักนโยบายและแผน.๒๕๓๗. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขต.รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยร่วม คณะพัฒนาสังคม และสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ๒๕๓๕ .เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.๗๐
- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย.๒๕๔๒. การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.
- สำนักพัฒนาบุคลากร. ๒๕๕๘. เอกสารรายงานการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในภาพรวมที่ สำนักพัฒนาบุคลากรได้ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๘.กรุงเทพฯ
- มหาวิทยาลัยสยาม.//(๒๕๖๐).// การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสิ่งทอใน เขตบางขุนเทียน” สืบค้นเมื่อ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๒,/ จาก[http://www.research-system.siam.edu/images/independent/2560\\_MBA/60-0590/6.2\\_Chapter\\_2.pdf](http://www.research-system.siam.edu/images/independent/2560_MBA/60-0590/6.2_Chapter_2.pdf)



ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาแห่งใหม่ในภาพรวมที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของบุคลากร

ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของบุคลากรที่มีต่อการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภาในภาพรวมที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะในการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

#### ส่วนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของบุคลากร

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับสถานะของท่าน

##### ๑.๑ ประเภท

- วิชาการ  
 ทั่วไป

##### ๑.๒ อายุราชการ

- ต่ำกว่า ๒ ปี                       ๒ - ๕ ปี  
 ๖ - ๑๐ ปี                          ๑๐ ปี ขึ้นไป

#### ส่วนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อการรักษาความปลอดภัยบริเวณภายในรัฐสภาแห่งใหม่ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

มากที่สุด	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อการรักษาความปลอดภัยบริเวณภายในรัฐสภาแห่งใหม่	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยบริเวณภายในรัฐสภาแห่งใหม่</b>					
<b>๑. ด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย</b>					
๑) ระบบความปลอดภัยในการ เข้า – ออก เช่น ตรวจจากสติกเกอร์ที่ติดหน้ารถ					
๒) เทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยในการตรวจคัดกรองบุคคล และอาวุธทุกประเภท ผ่านเข้า – ออก ในพื้นที่					
๓) ระบบความปลอดภัยของกล้องวงจรปิด สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
<b>๒. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ประชาชนและบุคคลในวงงานรัฐสภา</b>					
๑) เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภามีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยสามารถควบคุมสถานการณ์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น ทักษะในการต่อสู้ป้องกันตัว และทักษะในการควบคุมผู้ต้องสงสัย					
๒) เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภามีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์สื่อสาร					
๓) ความเหมาะสมของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาในการดูแลรักษาความปลอดภัย					
๓. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรักษาความปลอดภัยบริเวณภายในรัฐสภาแห่งใหม่ ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

**ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะในการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

**๑. ด้านเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัย**

.....

.....

.....

.....

.....

**๒. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ ประชาชนและบุคคลในวงงานรัฐสภา**

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
 สำนักพัฒนาบุคลากรร่วมกับสำนักรักษาความปลอดภัย  
 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ภาพกิจกรรมโครงการสัมมนา เรื่อง การถ่ายทอดองค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และมาตรการการรักษา  
ความปลอดภัยเพื่อรองรับรัฐสภาแห่งใหม่  
วันอังคารที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ นาฬิกา  
ณ ห้องประชุม ๒๐๑ ชั้น ๒๐ อาคารทิปโก้ ถนนพระราม ๖ กรุงเทพฯ

