แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

นางณัฐนิภา เปี่ยมสมบูรณ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2566

Guidelines for Developing Appropriate Operational Competency for Female Parliamentary Police Officer

Mrs. NATNIPA PIAMSOMBUNN

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University
2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

ชื่อและนามสกุล นางณัฐนิภา เปี่ยมสมบูรณ์

แขนงวิชา / วิชาเอก บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัคฮาด

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ [พิมพ์วันที่สอบได้ผลผ่านที่นี่]

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

---------- ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัคฮาด)

---------- กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปัญญดา สุนทรนนธ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

พิมพ์ตำแหน่งของผู้ลงนามที่นี่ ตัวอย่าง รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี
ผู้ศึกษา นางณัฐนิภา เปี่ยมสมบูรณ์ รหัสนักศึกษา 2643001882
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัคฮาด ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี (2) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี และ (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และกลุ่มผู้ใช้งาน รวมจำนวน 9 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีแบบวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกันตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา และนำเสนอข้อมูลด้วยการพรรณนา การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเพศหญิง จำนวนทั้งหมด 20 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) คุณลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมสำหรับตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ประกอบไปด้วย 1) สมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ด้านการดำเนินการเชิงรุก และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) ความรู้ในงาน ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและพรบ. ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 4) ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณและทักษะการจัดการข้อมูล 5) ทัศนคติในงาน ได้แก่ ลักษณะของทัศนคติในงานรูปแบบของทัศนคติที่มีความสำคัญต่องาน (2) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านทัศนคติในงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ด้านความรู้ในงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และด้านทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และ (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี พบว่า 1) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรมีการกำหนดภารกิจหน้าที่ให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่รัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมในด้านทักษะการป้องกันตัว ทักษะภาษาต่าง ๆ ทักษะด้านเทคโนโลยี และควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาสตรีในทุก ๆ ด้าน เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) สำนักรักษาความปลอดภัยควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการทบทวนสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์กรได้ประโยชน์สูงสุด 3) ควรสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ การมีจิตบริการให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ การพัฒนาสมรรถนะ สมรรถนะการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

Independent Study title: “Guidelines for Developing Appropriate Operational Competency for Female Parliamentary Police Officer”

Author: “Mrs. NATNIPA PIAMSOMBUNN”; ID: “2643001882”;

Degree: Master of Public Administration

Independent Study Advisor: Asst. Prof. Dr.Noppon Akahat; Academic year: 2023

Abstract

This study aims to: (1) study the characteristics of suitable job performance competencies of female parliamentary police officer, (2) study the opinions regarding the development of suitable job performance competencies of female parliamentary police officer, and (3) explore challenges, obstacles, and recommendations for improving the competencies of female parliamentary police officer.

It employs a mixed research approach as follows: a qualitative research involving key informants divided into 3 groups: commanders, parliamentary police officer, and users, totaling 9 individuals, using semi-structured interviews as a data collection tool. Data analysis is done through a content analysis, grouping relevant text according to the study objectives, and presenting information through narration. And a quantitative research involving a population of 20 female parliamentary police officer, using a questionnaire as a survey tool. Data analysis utilizes statistical methods to find frequencies, means ($\bar{x}$), and standard deviations (S.D.

The study findings reveal that: (1) The characteristics of suitable job performance competencies for parliamentary police officer encompass: 1) core competencies including goal-oriented work performance, excellent service, professional expertise, commitment to justice and ethics, teamwork, and other relevant aspects, 2) specific competencies related to job duties such as process accuracy, investigative skills, proactive actions, and other relevant aspects, 3) knowledge in areas like safety maintenance, laws, regulations, and relevant legislations, 4) skills including computer literacy, English language proficiency, calculation, and data management, and 5) work attitudes including their importance for the job. (2) The overall perception regarding the development of suitable job performance competencies for female parliamentary police officer was highly positive, with an average rating of 4.61, when considering specific aspects, competency related to job duties and work attitudes received the highest average rating at 4.76 and 4.74 respectively, followed by core competencies at 4.66, knowledge at 4.51, and skills at 4.40. And (3) regarding recommendations for developing suitable job performance competencies: 1) the Secretariat of the House of Representatives should allocate duties more appropriately for female parliamentary police officer, enhance training in self-defense, various languages, technology, and prioritize comprehensive competency development for the female parliamentary police officer in all aspects to enhance their effectiveness, 2) the Security Office should regularly review officers' competencies in both theoretical and practical aspects to maximize organizational benefits and consistently foster a service-oriented attitude among the parliamentary police officer.

Keywords : Competency development, Job performance competencies, Female Parliamentary Police Officer, Secretariat of the House of Representatives

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัคฮาด อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปัญญดา สุนทรนนธ์ อาจารย์ประจาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์ คือ กลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และกลุ่มผู้ใช้งาน (สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน) ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสตรี สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลกับการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้องและครบถ้วน จนทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยเป็นกำลังใจและให้โอกาสทางการศึกษา ตลอดจนขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กัลยาณมิตร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

นางณัฐนิภา เปี่ยมสมบูรณ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ญ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3
คำถามการวิจัย 3
ขอบเขตการศึกษา 3
นิยามศัพท์เฉพาะ 4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
กรอบแนวคิดการศึกษา 5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 6
แนวคิดเกี่ยวกับงานและการกำหนดตำแหน่งงาน 6
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ 10
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ 26
ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา 32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 47
วิธีการวิจัย 47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 48
การเก็บรวบรวมข้อมูล 48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 50
การวิเคราะห์ข้อมูล 52

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 53
ผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี 53
ผลประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี 105
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล 129
การสรุปผลการวิจัย 129
การอภิปรายผลการวิจัย 132
ข้อเสนอแนะ 136
บรรณานุกรม 137
ภาคผนวก 142
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย 143
ข แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม 147
ประวัติผู้ศึกษา 173

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา 38

ตารางที่ 4.1 สรุปสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา ที่เป็นสุภาพสตรีจากผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 98

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 105

ตารางที่ 4.3 แสดงผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านสมรรถนะหลัก 108

ตารางที่ 4.4 แสดงผลประเมินระดับทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านสมรรถนะเฉพาะ ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 112

ตารางที่ 4.5 แสดงผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านความรู้ในงาน 116

ตารางที่ 4.6 แสดงผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านทักษะ 119

ตารางที่ 4.7 แสดงผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านทัศนคติในงาน 122

ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด 125

ตารางที่ 4.9 ค่าความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะ การปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี จากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด 126

ตารางที่ 4.10 ค่าความถี่ของคำตอบของเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด 127

ตารางที่ 5.1 สรุปภาพรวมของผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี 130

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา 5
ภาพที่ 2.1 ตัวแบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านแรงขับ ลักษณะนิสัย อัตมโนทัศน์ ทักษะและความรู้ 24
ภาพที่ 2.2 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 30

มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐสภาเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญทำหน้าที่สำคัญทางนิติบัญญัติโดยการตรากฎหมายเพื่อใช้บริหารราชการแผ่นดิน รัฐสภาไทยประกอบด้วยสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภามีหน้าที่และอำนาจทางนิติบัญญัติ เช่น การตรากฎหมาย การควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของรัฐบาลให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภา การเปิดอภิปรายเพื่อรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกรัฐสภา เป็นต้น รัฐสภาเป็นสถานที่ในการดำเนินกระบวนการทางนิติบัญญัติต่าง ๆ ทั้งการประชุมสภา การเปิดอภิปราย รวมถึงการประชุมกรรมาธิการ เพื่อผลักดันร่างกฎหมาย หรือประเด็นปัญหาต่าง ๆ จึงเป็นสถานที่ที่มีบุคคลสำคัญระดับประเทศ ไม่ว่าจะเป็นประธานรัฐสภา นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี และสมาชิกรัฐสภา รวมถึงข้าราชการและบุคคลในวงงานรัฐสภา ดังนั้นรัฐสภาจึงเป็นสถานที่สำคัญของประเทศที่มีบุคคลสำคัญเข้าและออกเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวดเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ภายในรัฐสภาได้จัดให้มีหน่วยงานดูแลรักษาความปลอดภัย คือสำนักรักษาความปลอดภัย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลักในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในการตรากฎหมาย การควบคุมและการบริหารราชการแผ่นดิน การพิจารณาให้ความเห็นชอบ และสนับสนุนบทบาทภารกิจตามที่รัฐธรรมนูญ กฎหมายและข้อบังคับการประชุมสภากำหนด ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 ได้กำหนดให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของบุคคล และทรัพย์สินภายในบริเวณรัฐสภา ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันเหตุการณ์ไม่ปกติที่อาจเกิดขึ้นได้ ผ่านการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ อาทิ การจัดเวรรักษาการณ์ประจำจุดทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคาร การจัดตั้งชุดสายตรวจเพื่อป้องกันการบุกรุก (ผู้ชุมนุมทางการเมือง) การพิสูจน์ทราบวัตถุต้องสงสัย เป็นต้น (ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยของรัฐสภา พ.ศ. 2559, 2559)

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่สำคัญนั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้นั่นก็คือสมรรถนะ ยิ่งองค์กรให้ความสำคัญกับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรก็จะยิ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร ซึ่งแนวคิดสมรรถนะนั้นประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายส่วน สิ่งสำคัญคือการกำหนดสมรรถนะที่เหมาะสมกับทิศทาง

ขององค์กร รวมไปถึงความเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ของบุคคล ดังนั้นหากสำนักรักษาความปลอดภัย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีการกำหนดสมรรถนะที่เหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาจะช่วยทำให้ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภามีประสิทธิภาพมากขึ้น ดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับรัฐสภาได้เข้มงวดมากยิ่งขึ้น

การปฏิบัติภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเป็นสิ่งสำคัญซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีการกำหนดภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเพศหญิงและเพศชายที่แยกออกจากกันอย่างชัดเจนทำให้เกิดข้อจำกัดในการทำงาน รวมถึงจำนวนอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเพศหญิงยังมีจำนวนไม่มากเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่สำคัญ อาทิ การปฏิบัติงานสายตรวจ การเฝ้าระวัง สังเกตการ พูดคุย เจรจา ตรวจค้นตัวผู้ชุมนุม รวมถึงประชาชนผู้มายื่นหนังสือที่เป็นเพศหญิง เป็นต้น โดยรัฐสภามีเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้ 1. งานแลกบัตร กลุ่มงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 8 คน 2. งานสายตรวจ เฝ้าระวัง และสนับสนุนภารกิจพิเศษ กลุ่มงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 3 คน 3. งานกฎหมายและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 คน4. งานธุรการ งบประมาณ พัสดุ และซ่อมบำรุง กลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย จำนวน 1 คน และ 5. งานควบคุมระบบเครื่องสแกนโลหะ/เครื่องสแกนใต้ท้องรถและ ระบบเครื่องกั้นทนแรงชน/ระบบนำทางรถเข้าลานจอด กลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย จำนวน 7 คน นอกจากนี้การกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแนวทางดำเนินการกำหนดความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้นยังคงไม่มีความแตกต่างกันซึ่งอาจทำให้กระบวนการคัดกรองบุคคลให้เข้ามาปฏิบัติงานไม่เหมาะสมเท่าที่ควร

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีเพื่อต้องการทราบว่า ปัจจุบันสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานแบบใดที่จะเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีให้สามารถรองรับภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีในอนาคต อีกทั้งยังส่งผลให้องค์กรเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

3. คำถามการวิจัย

3.1 สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีในปัจจุบันมีลักษณะอย่างไร

3.2 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานแบบใดที่จะเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีลักษณะอย่างไร

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี โดยใช้การรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปใช้กำหนดตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะ ความรู้ในงาน ทักษะที่จำเป็น และทัศนคติในงาน

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตั้งอยู่ในอาคารรัฐสภา เลขที่ 10 ถนนทหาร แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

4.3 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่

4.3.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และกลุ่มผู้ใช้งาน (สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน) คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวนกลุ่มละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 9 คน

4.3.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเพศหญิง จำนวนทั้งหมด 20 คน โดยคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนมิถุนายน - พฤศจิกายน 2566 รวมระยะเวลา 6 เดือน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ประกอบไปด้วย 1. สมรรถนะหลัก 2. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3. ความรู้ในงาน 4. ทักษะที่จำเป็น และ 5. ทัศนคติในงาน

5.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักรักษาความปลอดภัย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่เป็นเพศหญิง

5.3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หมายถึง หน่วยงานที่เป็นส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่หลักในการสนับสนุน การปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการตรากฎหมาย การควบคุมและการบริหารราชการแผ่นดิน การพิจารณาให้ความเห็นชอบ และสนับสนุนบทบาทภารกิจตามที่รัฐธรรมนูญ กฎหมายและข้อบังคับการประชุมสภากำหนด

5.4 สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใด หรือระดับตำแหน่งใดก็ตาม ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.5 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะตามหน้างานที่ปฏิบัติ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามสายงาน/หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ประกอบด้วย ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ด้านการดำเนินการเชิงรุก และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.6 ความรู้ในงาน หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

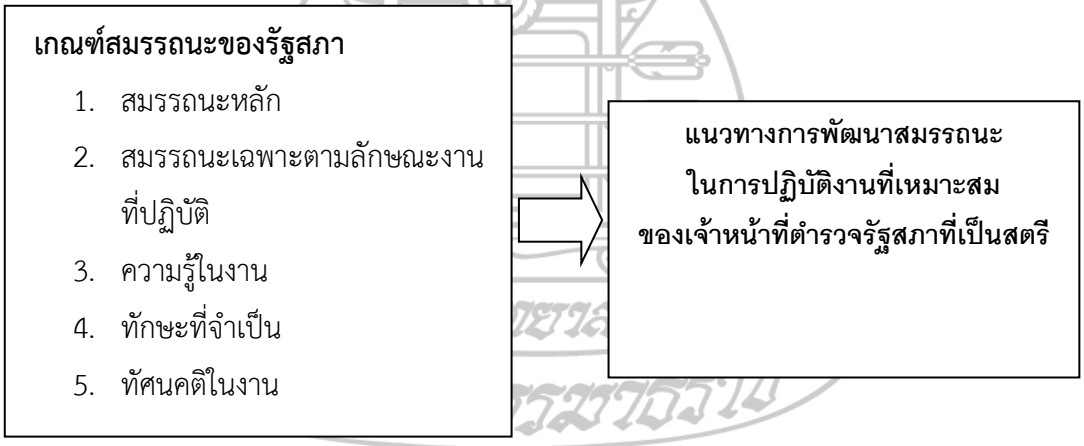
5.7 ทักษะที่จำเป็น หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิดและจิตใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีเพื่อนำมาใช้ในการจัดการ การวางแผนการปฏิบัติงาน

5.6 ทัศนคติในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เรื่องของจิตใจ มุมมอง ความเชื่อ หรือความโน้มเอียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งทางบวกและทางลบโดยแบ่งออกเป็นลักษณะ และรูปแบบของทัศนคติที่มีความสำคัญต่องาน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีให้สามารถรองรับภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีในอนาคต

7. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้จากหลากหลายแหล่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่จะนำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการดำเนินการวิจัย ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานและการกำหนดตำแหน่งงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานและการกำหนดตำแหน่งงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551) ได้ให้ความหมายของงาน ตำแหน่งงานและการกำหนดตำแหน่งงานเอาไว้ดังต่อไปนี้

งาน หมายถึง กลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและอยู่ในระดับเดียวกันที่มีปริมาณมาก และอาจจัดแบ่งมอบหมายให้บุคคลหลายคนปฏิบัติ

ตำแหน่งงาน หมายถึง องค์ประกอบพื้นฐานขององค์กรที่เล็กที่สุด หรือเป็นกลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ กลุ่มงานที่มีความสัมพันธ์ที่มอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

การกำหนดตำแหน่งงาน หมายถึง การกำหนดให้มีตำแหน่งในส่วนราชการใด จำนวนเท่าใดและเป็นตำแหน่งประเภทใด สายงานใด ระดับใด และให้หมายความรวมถึง การปรับปรุงการกำหนดตำแหน่ง การเกลี่ยอัตรากำลัง (การตัดโอนตำแหน่งและอัตราเงินเดือน) การเปลี่ยนชื่อตำแหน่งในสายงาน การเปลี่ยนด้านความเชี่ยวชาญ การปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานประเภทวิชาการและประเภททั่วไป โดยไม่เปลี่ยนประเภทตำแหน่งและสายงาน และกรณีอื่น ๆ ที่กำหนด โดยการกำหนดตำแหน่งต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความไม่ซ้ำซ้อน

และประหยัดเป็นหลัก รวมทั้งจะต้องเป็นไปตามกฎสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง พ.ศ. 2551 และมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

1.1 ปัจจัยพื้นฐานของการกำหนดตำแหน่ง

1.1.1สาระสำคัญของตำแหน่ง มีดังต่อไปนี้

1) ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

- ชนิดของงาน
- ลักษณะงาน
- ขอบเขตของงาน
- ระดับการตัดสินใจ
- การบังคับบัญชา

2) คุณภาพของงาน

- ความยุ่งยากของงาน
- ความคิดสร้างสรรค์
- แนวทางในการปฏิบัติงาน
- ความซับซ้อนของงาน

3) ความรู้ความสามารถที่ต้องการ

- คุณวุฒิการศึกษา
- ความสามารถและทักษะที่ต้องการ

1.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการกำหนดตำแหน่ง

สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551) ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการกำหนดตำแหน่งว่าจะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญคือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความไม่ซ้ำซ้อน และความประหยัด การกำหนดตำแหน่งของหน่วยงานภาครัฐแบ่งออกเป็นการกำหนดตำแหน่งประเภทบริหารระดับต้นและระดับสูง ประเภทอำนวยการระดับสูง ประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ ระดับทรงคุณวุฒิ และประเภททั่วไป ระดับทักษะพิเศษ โดยการกำหนดตำแหน่งนั้นให้คณะอนุกรรมการสามัญประจำกระทรวงแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูงของกระทรวง สำหรับตำแหน่งที่นอกเหนือจากตำแหน่งดังกล่าวข้างต้นคณะอนุกรรมการสามัญประจำกระทรวงอาจแต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองก่อนนำเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณา

1.3 องค์ประกอบในการพิจารณากำหนดระดับตำแหน่งงาน

สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551) ได้กำหนดองค์ประกอบของการพิจารณากำหนดระดับตำแหน่งงาน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน

1.1 ระบุบทบาทการทำงาน

ในการพิจารณาลักษณะของงานนั้นจะต้องแสดงให้เห็นได้ว่าผู้ดำรงตำแหน่งปฏิบัติงานลักษณะใด ฐานะหรือบทบาทใด เพื่อสะท้อนความสำคัญและคุณค่าของงานนั้น โดยจะต้องจัดทำให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่กำหนดไว้ในกฎสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนว่าด้วยการจัดประเภทระดับตำแหน่ง

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของงาน

2.1 ระดับความรับผิดชอบ

จะต้องแสดงให้เห็นว่าตำแหน่งนั้นมีขอบเขตความรับผิดชอบอยู่ในระดับใด พิจารณาจาก 1) การตัดสินใจ 2) ความอิสระในการปฏิบัติงาน 3) การบังคับบัญชา และ 4) ผลกระทบของงาน

3. คุณภาพของงาน

3.1 ระดับความยากง่ายของงาน

จะต้องแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของงานว่ามีอยู่ในระดับใด สูงหรือต่ำ โดยพิจารณาจากธรรมชาติของงาน ได้แก่ 1) ความรู้และประสบการณ์ 2) แนวทางการทำงาน 3) ความคิดริเริ่ม 4) ความยุ่งยากซับซ้อน และ 5) ความหลากหลายของงาน

1.4 ขั้นตอนการกำหนดตำแหน่งงานของหน่วยงานภาครัฐ

1. การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการใรการจัดรวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ บทบาท ภารกิจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ การจัดโครงสร้าง และการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ เหตุผล และความจำเป็นในการกำหนดตำแหน่ง (ประเภท สายงาน ระดับ จำนวน) เพื่อปฏิบัติภารกิจให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของส่วนราชการ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความไม่ซ้ำซ้อน และประหยัดเป็นหลัก นอกจากนี้จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของผู้ปฏิบัติที่เหมาะสมจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และองค์ประกอบอื่น หรือที่เรียกกันว่าสมรรถนะ

2. ศึกษา วิเคราะห์การกำหนดตำแหน่งตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการกำหนดตำแหน่งประเภทบริหาร ประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ และประเภททั่วไป ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด

3. ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินคุณภาพงานของตำแหน่ง ตามหลักเกณฑ์การประเมินค่างานที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด ดังนี้

3.1 กรณีการกำหนดตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ และตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน และระดับอาวุโส ให้ดำเนินการประเมินค่างาน

3.2 กรณีการกำหนดตำแหน่งประเภทอำนวยการ ระดับสูง ตำแหน่งประเภทวิชาการระดับเชี่ยวชาญ ระดับทรงคุณวุฒิ และตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับทักษะพิเศษ ให้ดำเนินการประเมินค่างาน

3.3 กรณีการกำหนดตำแหน่งประเภทอำนวยการ ระดับสูง ซึ่งเป็นกลุ่มตำแหน่งที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติเช่นเดียวกันแต่ปริมาณงาน คุณภาพและความยุ่งยากของงานอาจแตกต่างกัน เช่น ตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด นายอำเภอ ฯลฯ ให้จัดทำเกณฑ์เพื่อจำแนกความแตกต่างของแต่ละกลุ่มตำแหน่ง โดยกำหนดปัจจัยและตัวชี้วัดขององค์ประกอบเกี่ยวกับระดับความรู้ที่จำเป็นในงาน ระดับความสามารถในการแก้ปัญหา และระดับภาระรับผิดชอบ เพื่อนำตำแหน่งที่เป็นตัวแทนในแต่ละกลุ่มไปประเมินค่างานต่อไป

4. จัดส่งคำขอการกำหนดตำแหน่ง พร้อมรายละเอียดและแบบประเมินค่างานให้กระทรวงเพื่อเสนอ อ.ก.พ. กระทรวงต่อไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับงานและการกำหนดตำแหน่งงานสามารถสรุปได้ว่า การดำเนินการเพื่อกำหนดตำแหน่งงานของภาครัฐนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากผ่านกระบวนการขั้นตอนและหลักการ โดยการกำหนดตำแหน่งงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยสมรรถนะที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมไปถึงทัศนคติของบุคคล

มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช

2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1 ความหมายของสมรรถนะ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง ความสามารถทางใดทางหนึ่ง

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2547) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพ ซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมการแสดงออกเป็นการตอบคำถามว่า “ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How)” มากกว่าการตอบคำถามว่า “อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)”

นิสดารก์ เวชยานนท์ (2549) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง พฤติกรรมที่ทำให้คนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการราชการพลเรือน (2552) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

สิริวดี ชูเชิด (2559) ได้ให้คำนิยามของสมรรถนะว่าหมายถึง คุณลักษณะหรือความสามารถของแต่ละบุคคลที่ผสมผสานกับความรู้และทักษะต่าง ๆ ซึ่งเป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

รัชจิกร จิตวัฒนานนท์ (2564) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมที่ดีที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ซึ่งคุณลักษณะพฤติกรรมที่ดี เป็นการแสดงออกของคน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Personal Attributes) มากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและได้ผลงานที่ดีกว่าผู้อื่น

McClelland (1970) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ (อ้างถึงในปิยะดา พิศาลบุตรและคณะ, 2559)

Vathanophas & Thaingam (2007) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง ลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพที่มากกว่าการปฏิบัติงานหรือสถานการณ์ ความสามารถของการปฏิบัติงานเป็นลักษณะพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการนำไปสู่ตำแหน่ง

เพื่อปฏิบัติงานและหน้าที่ด้วยความสามารถในการปฏิบัติงานอาจเป็นแรงจูงใจ ทักษะ ความรู้ หรือคุณลักษณะที่ช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมที่เฉพาะเจาะจงได้ ซึ่งความรู้พื้นฐาน ทักษะ หรือความสามารถทางเทคนิค

Chouhan & Srivastava (2014) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง ความสามารถหรือการใช้ความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และลักษณะส่วนบุคคลในการทำงานที่สำคัญ หรือประสบความสำเร็จในบทบาทหรือตำแหน่งที่กำหนด สมรรถนะจึงเป็นลักษณะพื้นฐานของคนที่บ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติตนหรือการคิด

Mangaleswaran (2015) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง พฤติกรรม หรือลักษณะพฤติกรรมที่แสดงในการปฏิบัติงานภายในการทำงาน สามารถเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นมาตรฐานการทำงานและใช้เป็นเกณฑ์การประเมินและให้รางวัล

Sharma (2017) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง การผสมผสานระหว่างความรู้ทักษะและทัศนคติที่มีอิทธิพลต่องานของบุคคลและสามารถวัดได้จากมาตรฐานที่กำหนดและเป็นที่ยอมรับในองค์กร และยังหมายถึงการรวมกันของความรู้ พฤติกรรมและทักษะโดยปริยายและชัดเจนที่ทำให้บุคคลมีศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จากคำนิยามข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ความคิดรอบด้าน หรือคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลหรือองค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมหรือภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในสายงานหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายการมีสมรรถนะและความสามารถที่เหมาะสมสำหรับหน้าที่หรือภารกิจที่ต้องการเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนาส่วนตัวและความสำเร็จในชีวิตทั่วไป สมรรถนะอาจเกี่ยวข้องกับทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการทำงานเป็นทีม การวางแผน และการบริหารเวลา ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสาร และมีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและผลงานที่ทำ

2.2 ประเภทของสมรรถนะ

ชูชัย สมิทธิไกร (2556) ได้กำหนดสมรรถนะเอาไว้ 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใด หรือระดับตำแหน่งใดก็ตาม

2. สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่เป็นความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามสายงาน

3. สมรรถนะตามบทบาท (Role Competency) คือสมรรถนะที่บุคคลในระดับบริหารจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และบทบาทการเป็นผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาสนา แสงงาม (2552) ได้กำหนดสมรรถนะเอาไว้ 5 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะองค์การ (Organization Competency) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรเท่านั้น เช่น บริษัท ฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตรถยนต์หรือ บริษัท ทีโอเอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

2. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีเพื่อทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น เลขานุการจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการใช้คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น

3. สมรรถนะในงาน (Functional Competency) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจเหมือนกันแต่มีความสามารถต่างกันบางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวน บางคนมีสมรรถนะปราบปราม เป็นต้น

4. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competency) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

5. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัวคนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบหรือต้องมีความพยายามสูงมาก

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2553) ได้กำหนดสมรรถนะเอาไว้ 5 ประเภท ได้แก่

1. ความสามารถหลัก (Core Competency : CC) หมายถึง พฤติกรรมที่พึงประสงค์หลักที่คาดหวัง ต้องการให้พนักงานทุกคนมีเหมือนกันซึ่งเป็นความสามารถหลักที่กำหนดขึ้นมาจากวิสัยทัศน์ภารกิจ/ พันธกิจ หรือนโยบายขององค์การ ผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดความสามารถหลัก เพื่อใช้เป็นกรอบในการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรและผู้บริหารระดับสูงแต่ละสายงานหรือกลุ่มงานต่าง ๆ จะร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดความสามารถหลักที่เหมาะสมของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ความสามารถหลักที่กำหนดขึ้นจะมีจำนวนไม่เกิน 5 ข้อ ซึ่งความสามารถหลักของแต่ละสายองค์กรที่กำหนดขึ้นนั้นจะไม่เหมือนกัน

2. ความสามารถด้านบริหารจัดการองค์กร (Managerial Competency : MC) หรือ Professional Competency (PC) หรือ Structural Competency (SC) เป็นความสามารถที่คาดหวังจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไปที่ต้องอยู่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาความสามารถด้านบริหารจัดการ เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์และคาดหวังจากผู้บริหารขององค์กร ทั้งนี้ความสามารถด้านบริหารจัดการ ที่กำหนดขึ้นในองค์กรจะมีจำนวนไม่เกิน 5 ข้อ ผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ความสามารถด้านบริหารจัดการที่คาดหวังจากผู้บริหารขององค์กร ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร

และผู้บริหารระดับสูงของแต่ละกลุ่มงานหรือสายงานต่าง ๆ พบว่าโดยส่วนใหญ่ความสามารถด้านบริหารจัดการ ที่กำหนดขึ้นสำหรับผู้บริหารขององค์กร เช่น ความเป็นผู้นำ การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ การวางแผนงาน การบริหารเปลี่ยนแปลง การสอนและการพัฒนาทีมงาน ความคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น

3. ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะ (Functional Competency : FC) หมายถึง ด้านตำแหน่งที่มีหน้าที่ต่างกัน FC ของแต่ละตำแหน่งงานจะไม่เหมือนกันพบว่าการกำหนด FC สามารถแบ่งแยกได้ 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ความสามารถตามสายงาน/ สายวิชาชีพ (Common Functional Competency) องค์กรจะกำหนดสายงาน/ สายวิชาชีพ โดยพิจารณาลักษณะงานที่เหมือนกันจัดให้อยู่ในสายงาน/สายวิชาชีพเดียวกัน เช่น สายงานผลิต สายงานบุคคลและธุรการ สายงานบัญชีและการเงิน สายงานขายและการตลาด เป็นต้น หลังจากนั้นจึงกำหนดความสามารถที่เหมาะสมกับสายวิชาชีพ โดยทุกตำแหน่งงานที่อยู่ในสาขาวิชาชีพนั้นจะมี Common Functional Competency ที่เหมือนกันซึ่งจะมีจำนวน 2 - 3 ข้อ เช่น Common Functional Competency ของสายงานบุคคลและธุรการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน การติดต่อประสานงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

3.2 ความสามารถเฉพาะงานที่ไม่เหมือนกัน (Specific Functional Competency) เน้นแตกต่างกันตามขอบเขตที่รับผิดชอบ (Job Description JD) ของแต่ละตำแหน่งงาน พบว่า Specific Functional Competency จะมีจำนวน 2 - 3 ข้อ ตามขอบเขตที่แตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งงาน ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้วิเคราะห์หา Specific Functional Competency ก่อน และหลังจากนั้นจึงให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง เช่น ตำแหน่งพนักงานฝึกอบรมจะมีความสามารถเฉพาะงานตามตำแหน่ง ได้แก่ความรู้ด้านการฝึกอบรม ทักษะการบริหารงานฝึกอบรม ความละเอียดรอบครอบ เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากพนักงานสรรหาจะมีความสามารถเฉพาะงาน ได้แก่ ความรู้ด้านการสรรหาคัดเลือก ทักษะการสัมภาษณ์งานและการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการราชการพลเรือน (2552) กำหนดประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน สมรรถนะหลักในราชการพลเรือน ประกอบด้วย 5 ข้อ ดังนี้

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation - ACH) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์

พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากหรือท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

การมุ่งผลสัมฤทธิ์อาจพิจารณาได้เป็น 3 มิติ (Dimension) สิ่งที่ควรต้องพิจารณาร่วมกันคือ 1) ความสมบูรณ์ของการทำกิจกรรมในงาน 2) ผลกระทบของผลสำเร็จในงานว่าเกี่ยวกับระดับบุคคล ระดับกลุ่ม หรือระดับหน่วยงาน เป็นต้น และ 3) ระดับของนวัตกรรมที่สร้าง เช่น เป็นสิ่งใหม่ต่อหน่วยงาน ต่อส่วนราชการ หรือต่อวิชาชีพ เป็นต้น ซึ่งมิติที่ 2 และ 3 นี้ใช้พิจารณาประกอบการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับที่ 2 ขึ้นไป ตัวอย่างเช่น การทำงานได้ตามเป้าหมายนั้น ให้พิจารณาด้วยว่าเป้าหมายนั้นมีผลกระทบต่อใครบ้าง ถ้าเป็นระดับบุคคลก็จะมีค่าน้อยกว่าระดับหน่วยงาน นอกจากนั้นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เป็นการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ (นวัตกรรม) สิ่งใหม่ ๆ ที่ว่านั้นเป็นสิ่งใหม่ต่อหน่วยงานต่อส่วนราชการ หรือต่อวิชาชีพ เพราะถ้าคิดสิ่งใหม่ที่ในหน่วยงานไม่เคยมีใครทำมาก่อน ค่าจะน้อยกว่าการคิดสิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครในโลกคิดมาก่อน ซึ่งตามคำอธิบายรายละเอียดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของราชการพลเรือนไม่ได้ระบุมิติที่ 2 และ 3 ในการพิจารณาอย่างชัดเจน เพื่อทำให้เกิดความง่ายในการนำไปใช้

1.2 บริการที่ดี (Service Mind - SERV) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มิติที่ใช้พิจารณาสมรรถนะบริการที่ดีมี 2 มิติ คือ 1) ความสมบูรณ์ของกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ 2) ระดับของความพยายามในการให้บริการ ในคำอธิบายรายละเอียดของราชการพลเรือนได้รวมทั้งสองมิติเข้าไว้ด้วยกันเพื่อให้ง่ายในการนำไปใช้

1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise - EXP) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา (1) ค้นคว้า และ (2) พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมี 4 มิติ ได้แก่ 1) อธิบายในรูปของระดับวุฒิการศึกษา 2) ระดับของการบริหารจัดการความรู้ เช่น ระดับบุคคล กลุ่มงาน หรือหน่วยงานเป็นต้น 3) ดวามพยายามที่จะคงไว้และได้มาซึ่งความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน และ 4) ขอบเขตของการเผยแพร่ให้ความรู้กับผู้อื่น เช่น ตอบคำถาม การให้คำปรึกษา เสนอแนะความรู้ให้กับหน่วยงาน หรือตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เป็นต้น

1.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity - ING) หมายถึงการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม มาจากคำว่า Integrity ที่มีนัยของการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด ซึ่งคำพูดที่ว่านี้เป็นค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ (สิ่งที่เห็นว่าดี) และค่านิยมที่ว่านี้อาจมาจากหน่วยงาน (ค่านิยมองค์กร) สังคม หรือหลักทางด้านศีลธรรมของบุคคล สิ่งนี้ทำให้สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมแตกต่างไปจากสมรรถนะอื่น ๆ ที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่ Integrity เน้นที่ค่านิยมมากกว่าอย่างไรก็ดี การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมในโมเดลสมรรถนะของราชการพลเรือนไม่ได้เน้นแค่การแสดงพฤติกรรมที่สอดดล้องกับคำพูด แต่เน้นกลุ่มพฤติกรรมตั้งแต่มีความสุจริต จนถึงการอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรมที่เป็นระดับสูงสุด นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่ว่าแต่ละระดับของการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมนั้น สอดคล้องกับวินัยและจรรยาบรรณข้าราชการ ดังนั้น ข้าราชการทุกคนควรถูกกำหนดสมรรถนะนี้ที่ระดับสูงสุดทั้งหมดนั้น ในเรื่องนี้มีประเด็นที่เกี่ยวข้องสองประเด็น กล่าวคือ

ประเด็นแรก สมรรถนะและวินัยข้าราชการมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน สมรรถนะเป็นการกำหนดมาตรฐานเชิงพฤติกรรมที่เมื่อแสดงแล้ว หน่วยงานจะเสริมแรงเพื่อให้พฤติกรรมนั้น ๆ คงอยู่ส่วนวินัยข้าราชการเป็นเรื่องของการบอกว่าอะไรห้ามทำ ถ้าทำจะถูกลงโทษ หรืออะไรต้องทำถ้าไม่ทำจะถูกลงโทษ

ประเด็นที่สอง การกำหนดระดับสมรรถนะใช้หลักของการรับรู้ความแตกต่างระหว่างระดับ (Just Noticeable Difference : JND) ซึ่งแต่ละระดับมีความยากง่ายแตกต่างกันอย่างชัดเจนการนำไปใช้จึงต้องกำหนดให้สอดคล้องกับระดับตำแหน่ง ดังนั้น ระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและขนาดงานที่ต่ำกว่า จึงควรกำหนดระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและขนาดงานที่สูงกว่า การกำหนดให้ทุกระดับตำแหน่งงานมีสมรรถนะในระดับเดียวกันทั้งหมดจึงอาจไม่เหมาะสม

1.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork - TW) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการโดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

มิติที่ใช้ในการพิจารณามี 3 ด้านด้วยกัน คือ 1) ระดับของการช่วยเหลือสนับสนุนทีม 2) ขนาดของทีมที่เกี่ยวข้อง และ 3) ระดับของความพยายามที่จะช่วยเหลือสนับสนุนทีม ซึ่งในโมเดลสมรรถนะราชการพลเรือนจะเน้นที่ระดับของการช่วยเหลือสนับสนุนทีมสำหรับกรณีที่จำเป็นส่วนราชการอาจใช้มิติอื่น ๆ ช่วยในการแยกความแตกต่างระหว่างระดับที่แตกต่างกัน

2. สมรรถนะทางการบริหาร หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของตำแหน่งประเภทอำนวยการและประเภทบริหารเพื่อสร้างความเป็นผู้บริหารภาค

ราชการพลเรือนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยสมรรถนะทางการบริหารในภาคราชการพลเรือน ประกอบด้วย

2.1 สภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถ หรือความตั้งใจที่จะรับบทในการเป็นผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทาง เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ทีมปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ เป็นความสามารถหรือศักยภาพที่จะรับบทในการเป็นผู้นำของกลุ่ม เพื่อจะทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทางและเป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ รวมทั้งการกำหนดวิธีหรือแนวทางในการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในทีมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นเต็มตามประสิทธิภาพที่มีอยู่ จนบรรลุวัตถุประสงค์ของทางราชการได้ในที่สุด

2.2 วิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจและเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เบี่ยงเบนไปจากจุดมุ่งหมายที่กำหนด วิสัยทัศน์นี้หมายรวมถึงความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วย

2.3 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ หมายถึง ความเข้าใจวิสัยทัศน์และนโยบายภาครัฐและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของส่วนราชการได้ เป็นสมรรถนะทางการบริหารที่มีลักษณะประสานสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสมรรถนะในด้านวิสัยทัศน์ โดยเพิ่มจากแนวคิดในการกำหนดความรู้ความเข้าใจด้านวิสัยทัศน์มาสู่ความเข้าใจในด้านนโยบายของรัฐบาล และสามารถนำความเข้าใจดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ของส่วนราชการได้ เป็นการแสดงความรอบรู้มาสู่การวางกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในลำดับถัดไป

2.4 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้นหรือผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจและดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง เป็นศักยภาพของผู้บริหารที่จะต้องสามารถคิด ริเริ่ม และมีความพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับความเปลี่ยนแปลงในทุกรูปแบบ ไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเกิดจากการดำเนินการของตนเอง หรือของหน่วยที่เหนือขึ้นไปก็ตาม ระดับของศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยนนี้ จะแสดงให้เห็นถึงการสร้างความคิดในเรื่องการเปลี่ยนแปลงเป็นเบื้องต้น ไปจนถึงความพยายามที่ผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องใช้ความสามารถหรือศักยภาพของตนผลักดันให้การปรับเปลี่ยนดำเนินต่อไปอย่างราบรื่น

2.5 การควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในสถานการณ์ที่อาจจะถูกยั่วยุ หรือเผชิญหน้ากับความไม่เป็นมิตร หรือต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง เป็น

ความสามารถที่จะต้องควบคุมทั้งอารมณ์และพฤติกรรมของตนเอง ภายใต้สภาวะกดดันที่อาจเกิดขึ้นได้โดยอาจจะคาดหมายไว้ล่วงหน้าแล้ว หรือในสภาวะที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน บางสถานการณ์อาจเป็นกรณีที่ถูกยั่วยุด้วยท่าทีที่ไม่เป็นมิตรอันอาจเป็นเหตุให้ต้องทำงานในบรรยากาศที่กดดัน ซึ่งผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารส่วนราชการจะต้องใช้ความอดทนอดกลั้นเพื่อให้ตนเองพ้นผ่านภาวะที่ตึงเครียดเหล่านั้นไปได้อย่างราบรื่น

2.6 การสอนงานและการมอบหมายงาน หมายถึง ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวจนถึงระดับที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้นั้นมีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนได้ เป็นภาระหน้าที่ประการสำคัญที่จะแสดงสมรรถนะทางด้านการบริหารของผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารส่วนราชการ ก็คือภาระหน้าที่ของผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารส่วนราชการในการสอนงานแก่สมาชิกในกลุ่มหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การสอนงานหรือการพัฒนาดังกล่าวนี้ จะต้องกระทำจนถึงระดับที่ผู้บริหารจะบังเกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้นั้นมีอิสระในการคิดในการตัดสินใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะเฉพาะตามหน้างานที่ปฏิบัติ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามสายงาน หน่วยงานและส่วนราชการ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งกำหนดไว้เป็นมาตรฐานในภาคราชการพลเรือน ประกอบด้วย

3.1 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) หมายถึง การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหาแนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือทีละขั้นตอนรวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้ เป็นการแยกแยะข้อมูลหรือเรื่องราวที่ได้มา ซึ่งกระทำได้โดยการทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อมหรือบริบทในทางการบริหาร โดยการกำหนดประเด็นปัญหาให้สอดคล้องกับแนวความคิดจัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ ระเบียบ จนสามารถเปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปของปัญหาจนลุล่วงในที่สุด การคิดวิเคราะห์จึงจะทำให้ผู้วิเคราะห์สามารถลำดับความสำคัญและการอธิบายเหตุผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

3.2 การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) หมายถึง การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็นสรุปรูปแบบเชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือทัศนะต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ เป็นการมองภาพองค์

รวมเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้คิดในเชิงสังเคราะห์หรือการรวบรวมข้อมูลทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งจะทำให้มองภาพใหญ่หรือภาพรวมของส่วนราชการขององค์กร ของงาน หรือของกิจกรรมได้อย่างรู้และเห็นทั้งกระบวนการ ปัญหา อุปสรรค ทางแก้ไข และทางเลือกที่ดีที่สุดในสถานการณ์ขณะนั้น การมองภาพองค์รวมแสดงออกโดยความสามารถที่จะจับประเด็นอันเป็นสาระสำคัญ สรุปรูปแบบ เพื่อเชื่อมโยงภาพเล็ก ๆ ในแต่ละส่วนให้เป็นภาพรวม หรืออาจแสดงออกในความสามารถที่จะประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือประมวลทัศนะหลากหลายจนลงตัว และสามารถสร้างกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่จากความสามารถในการมองภาพองค์รวมได้

3.3 การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Others) หมายถึง ความใส่ใจและตั้งใจที่จะส่งเสริม ปรับปรุง และพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ หรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนเกินกว่ากรอบของการปฏิบัติหน้าที่ เป็นความสามารถในการปฏิบัติต่อผู้อื่น ซึ่งจะปรากฏออกมาในลักษณะของความเอาใจใส่หรือความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะส่งเสริม ที่จะปรับปรุงและพัฒนาผู้อื่น ให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ อันเป็นศักยภาพโดยรวมของผู้นั้น รวมทั้งความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะให้ผู้อื่นนั้นมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน ทั้งนี้การประเมินสมรรถนะในหัวข้อนี้จะประเมินถึงการทำหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเอาใจใส่จนอาจกล่าวได้ว่าเกินกว่ากรอบของการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือเกินกว่าภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable) หมายถึง การกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ การกำกับดูแลนี้ หมายรวมถึงการออกคำสั่งโดยปกติทั่วไปจนถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน เป็นการแสดงสมรรถนะในด้านการกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐานของบทบัญญัติในทางกฎหมาย ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวทางปฏิบัติที่มีอยู่ โดยผู้กำกับดูแลเป็นผู้ใช้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หรืออำนาจตามกฎหมายการกำกับดูแลในหัวข้อนี้ หมายรวมถึงการใช้อำนาจออกคำสั่งหรือสั่งการโดยปกติทั่วไป และการใช้อำนาจตามกฎหมายที่จะดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดกับผู้ฝ่าฝืนมาตรฐานทางกฎระเบียบดังกล่าวมาแล้วด้วย

3.5 การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking) หมายถึง ความใฝ่รู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหาหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เป็นการแสดงสมรรถนะในด้านของความใฝ่รู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ข้อมูลดังกล่าวนั้นได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ การประเมินสมรรถนะในหัวข้อนี้จึงเป็นการประเมินถึงความสามารถในการดำเนินการสืบเสาะหาข้อมูลด้วยกระบวนการหรือรูปแบบต่าง ๆ

3.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) หมายถึง การรับรู้ถึงข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถประยุกต์ความเข้าใจ เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้ เป็นความสามารถในการรับรู้ถึงข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ด้วยความเข้าใจที่ดี และศักยภาพที่จะสามารถประยุกต์ความเข้าใจนั้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีบนพื้นฐานของความต่างทางวัฒนธรรมได้โดยไม่มีความรู้สึกถึงความต่างนั้น

3.7 ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding) หมายถึง ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจความหมายตรง ความหมายแฝง ความคิดตลอดจนสภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย เป็นความสามารถในการทำความเข้าใจได้โดยไม่ต้องตีความ อาจมีคำอธิบายกรอบของความเข้าใจผู้อื่นบ้าง ว่าหมายถึงความสามารถในการรับฟัง และเข้าใจความหมายตรงหรือความหมายแฝง ความคิด รวมทั้งเข้าใจสภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อนของผู้อื่นที่ติดต่อสื่อสารด้วยอย่างแท้จริง

3.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการในองค์กรของตนและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นจะมีผลต่อองค์กรอย่างไร เป็นการแสดงสมรรถนะที่จะบ่งบอกถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในระบบราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เป็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เป็นอำนาจรัฐ ซึ่งเป็นอำนาจที่เกิดขึ้นโดยผลของกฎหมาย กับอำนาจในระบบราชการหรือในองค์กรที่ไม่เป็นทางการ อำนาจทั้งสองรูปแบบทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้น ปรากฏอยู่ในระบบราชการอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้ที่สามารถทำความเข้าใจกับเรื่องนี้จะสามารถใช้ความรู้ในเรื่องนี้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายรวมทั้งสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร ความเข้าใจในองค์กรและระบบราชการในหัวข้อนี้จะช่วยให้สามารถกำหนดท่าทีและทิศทางที่จะรับกับความเป็นไปของทุกสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องและเท่าทัน

3.9 การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness) หมายถึง การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้นโดยอาจไม่มีใครร้องขอและอย่างไม่ย่อท้อ หรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานด้วย เพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย เป็นความสามารถในการคิดล่วงหน้า และสามารถใช้ประโยชน์จากการคิดนั้นดำเนินการในเชิงรุกแทนที่จะใช้กลยุทธ์ของการตั้งรับอย่างที่นิยมปฏิบัติกันมาในองค์กรหรือในส่วนราชการ การดำเนินการเชิงรุกมีความหมายถึงการเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาส แล้วจัดการใน

เชิงรุกกับปัญหานั้นโดยไม่จำเป็นต้องให้มีผู้ใดร้องขอ หรือความสามารถในการใช้โอกาสนั้นให้เป็นประโยชน์ต่องาน นอกจากนี้ การดำเนินการเชิงรุกยังหมายถึงการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานด้วย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ดังกล่าว จึงใช้ประโยชน์ในการป้องกันปัญหา หรือใช้ในการแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณีได้ด้วย

3.10 การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน (Concern for Order) หมายถึง ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูลตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนงาน เป็นความใส่ใจที่จะแสดงความชัดเจนโปร่งใสให้ปรากฏ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ และเพื่อลดความบกพร่องไม่ว่าความบกพร่องนั้นจะเกิดขึ้นจากปัจจัยใดก็ตามสมรรถนะในการตรวจสอบความถูกต้องนี้ คือ การติดตามผลการปฏิบัติหน้าที่ราชการ คือ การสอบทานข้อมูลต่าง ๆ ทั้งนี้ โดยมีการพัฒนาระบบการตรวจสอบให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อความถูกต้องของทั้งกระบวนงานในหน้าที่ความรับผิดชอบด้วย

3.11 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง เป็นการแสดงออกซึ่งความมั่นใจในตนเอง ทั้งในแง่ของศักยภาพ ความสามารถ และการตัดสินใจซึ่งปัจจัยที่แสดงความมั่นใจในตนเองดังกล่าวนั้นจะสามารถประเมินได้จากการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือจากการเลือกวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือจากวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจนงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย หมายความรวมถึงการยอมรับความเห็นที่แตกต่าง และปรับเปลี่ยนวิธีการ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป เป็นการแสดงออกถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประสิทธิภาพในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย รวมทั้งเป็นการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นในเชิงยอมรับความเห็นต่างอย่างมีเหตุผลเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

3.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing) หมายถึง ความสามารถที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจการยอมรับและการให้การสนับสนุนความคิด หรือสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของตน

3.14 สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality) หมายถึง ความซาบซึ้งในอรรถรสและเห็นคุณค่าของงานศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ รวมถึงงานศิลปะอื่น ๆ และนำมาประยุกต์ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตนได้ เป็นสมรรถนะที่จะประเมินจากความรู้สึกซาบซึ้งในสุนทรียภาพและคุณค่าของศิลปะ ทั้งที่เป็นเอกลักษณ์และเป็นมรดกของชาติ หรือศิลปะอื่น ๆ

ในทุกรูปแบบ และสามารถนำสุนทรียภาพและคุณค่าทางจิตวิญญาณหรือทางความรู้สึกและอารมณ์ที่มาจากงานศิลปะเหล่านั้นมาประยุกต์ในการรังสรรค์งานศิลปะของตนได้

3.15 ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment) หมายถึง จิตสำนึกหรือความตั้งใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของส่วนราชการ ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้งก่อนประโยชน์ส่วนตัว เป็นการประเมินสมรรถนะของจิตสำนึกหรือความรู้สึกตั้งใจที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในวิถีหรือทิศทางเดียวกันกับนโยบาย ความต้องการ และเป้าหมายของส่วนราชการต้นสังกัดภายใต้แนวความคิดที่ต้องยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้งมากยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว

3.16 การสร้างสัมพันธภาพ (Relationship Building) หมายถึง สร้างหรือรักษาสัมพันธภาพ เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน ซึ่งจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลอันเกิดจากการร่วมแรงร่วมใจกัน

2.3 หลักการจัดระดับสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการราชการพลเรือน (2552) ได้กล่าวถึงหลักที่ควรคำนึงถึง ในการจัดระดับสมรรถนะเอาไว้ 2 ประการ คือ

1. จำนวนระดับสมรรถนะควรมีให้เพียงพอสำหรับการนำไปใช้กับระดับตำแหน่ง ดังนั้นถ้าองค์การมีระดับตำแหน่งมาก ระดับสมรรถะก็ควรต้องมีมากให้สอดคล้องกัน (ตัวอย่าง การจัดระดับตำแหน่งในราชการพลเรือนมีการจัดระดับตำแหน่งในตำแหน่งประเภทวิชาการเป็น 5 ระดับ จึงควรต้องมีระดับสมรรถะ 5 ระดับ เป็นอย่างน้อย เป็นต้น) ดังนั้น ในบางองค์การที่มีระดับตำแหน่งหลัก 3 ระดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน และผู้จัดการ การกำหนดระดับสมรรถนะเพียง 3 ระดับก็เพียงพอ

2. ระดับของสมรรถนะแต่ละระดับต้องแสดงให้เห็นความแตกต่างกันอย่างชัดเจน จนทำให้คนส่วนใหญ่สังเกตได้ (หลัก Just Noticeable Difference หรือ JND) โดยสมรรถนะระดับที่ 1 จะเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่แสดงได้ง่ายที่สุด และยิ่งยากขึ้นไปตามระดับสมรรถนะที่สูงขึ้น

ดังนั้นผู้ที่สามารถแสดงสมรรถนะในระดับที่สูงกว่า ย่อมต้องสามารถแสดงสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่าได้ การจัดระดับสมรรถนะจึงจัดไว้ในลักษณะของขั้นบันได โดยระดับที่สูงกว่าต้องแสดงสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่ามาก่อน

2.4 มิติสำหรับพิจารณาสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการราชการพลเรือน (2552) ได้กล่าวถึงมิติ (Dimension) ที่ใช้ในการพิจารณาระดับของสมรรถนะ สาเหตุที่ต้องมีการคำนึงถึงมิติในการพิจารณาระดับของสมรรถนะ เพราะระดับของสมรรถนะกำหนดขึ้นจากข้อมูลเชิงประจักษ์ (ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานจริงของผู้ที่มีผลงานโดดเด่น) มิติของระดับจึงอาจจะแตกต่างกันไปตามข้อมูลที่ได้จากผู้ที่มี

ผลงานโดดเด่น สมรรถนะหลายสมรรถนะจึงมีหลายมิติ โดยทั่วไปมิติที่มักใช้ในการพิจารณาระดับของสมรรถนะ ได้แก่

1. ระดับความเข้มข้น หรือความสมบูรณ์ของกิจกรรม (Intensity or Completeness of Action) เช่น ระดับของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความเข้มข้นหรือความสมบูรณ์ของกิจกรรม ได้แก่พยายามทำงานให้ดี แล้วก็ทำงานได้ตามเป้าหมาย แล้วจึงสามารถปรับปรุงงาน แล้วจึงทำงานที่โดดเด่น เป็นต้น

2. ขนาดของผลกระทบ (Size of Impact) มักอธิบายเป็นจำนวนของกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องเช่น ระดับกลุ่มงาน แผนก หรือส่วนราชการ เป็นต้น

3. ระดับความซับซ้อนของพฤติกรรม (Complexity) เช่น พฤติกรรมในสมรรถนะกลุ่มของการคิด ในเรื่องการคิดวิเคราะห์ เป็นความสามารถในการคิดได้ซับซ้อน จึงมองเห็นความสัมพันธ์ของปัญหาที่มีความซับซ้อนตั้งแต่น้อยจนถึงมากได้ เป็นต้น

4. ระดับของความพยายาม (Amount of Effort) หรือเวลาที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม เช่น สมรรถนะการทำงานเป็นทีม อาจมีระดับของความพยายามในการที่จะสนับสนุนทีมงานเป็นมิติที่พิจารณาเพิ่มเติม ได้แก่ ไม่ได้ใช้ความพยายามพิเศษใด ๆ ในการทำงานกับทีมงานเลย ใช้ความพยายามนอกเหนือจากงานประจำ ใช้เวลานอกเหนือจากการทำงานตามปกติ เป็นต้น

5. มิติเฉพาะ (Unique Dimension) บางสมรรถนะจะมีมิติเฉพาะซึ่งไม่มีในสมรรถนะอื่น ๆ เช่น ความมั่นใจในตนเอง มีมิติเฉพาะคือ การจัดการกับความล้มเหลวที่เกิดขึ้น การดำเนินการเชิงรุกมีมิติเฉพาะคือ ระยะเวลาในการป้องกันปัญหาจากระยะสั้นจนถึงระยะยาว เป็นต้น

2.5 องค์ประกอบของสมรรถนะ

McClelland (1970) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะ 5 ประการดังนี้

1. ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติจนชำนาญ เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการอ่าน

2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ด้านการบริหารการศึกษา ความรู้ด้านการพัฒนาองค์กร

3. ทัศนคติค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self - Concept) เช่นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confident) จะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆได้

4. บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ

5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) จะพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

Spencer and Spencer (1993) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะเอาไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตข้อมูลเนื้อหาเฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ของศัลยแพทย์จะเกี่ยวกับเส้นประสาทกล้ามเนื้อภายในร่างกายมนุษย์ เป็นต้น

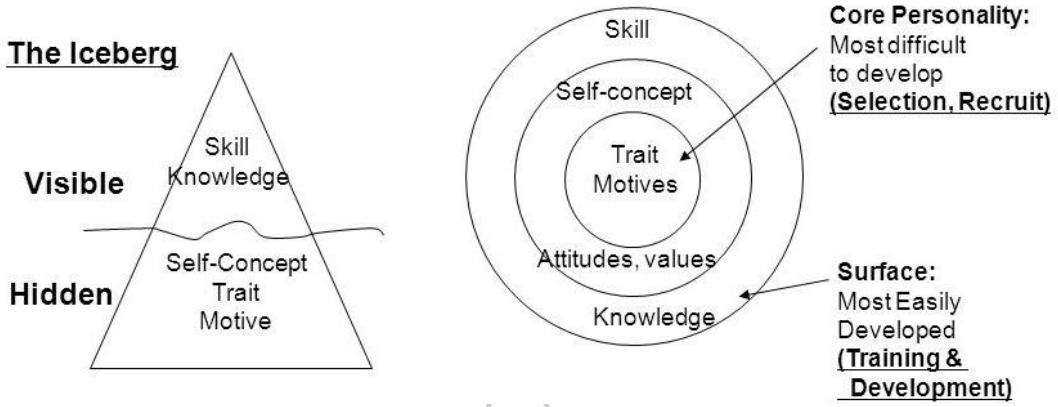
2. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ใช้ความรู้ในการกำหนดเหตุและผล หรือวางแผนในการจัดการและในขณะเดียวกันก็ตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้

3. แรงขับ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคิดตรงกันในการกระทำซึ่งเป็นแรงขับหรือเลือกพฤติกรรมที่แสดงออก หรือเป้าหมายและทำให้ถอยห่างไปจากที่อื่น ๆ เช่น แรงจูงใจในความสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความรับผิดชอบเพื่อความสำเร็จ และต้องการข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำ

4. ลักษณะนิสัย (Traits) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่จะสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ โดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น การร่วมมือ เป็นต้น

5. อัตมโนทัศน์ (Self - Concept) เป็นทัศนคติ ค่านิยม หรือความคิดฝันของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของสถานการณ์

โดย Spencer and Spencer (1993) ได้อธิบายว่าองค์ประกอบทั้ง 5 ประการนั้น แบ่งออกเป็นสองส่วนผ่านตัวแบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านแรงขับ ลักษณะนิสัย อัตมโนทัศน์ ทักษะและความรู้ ส่วนแรก คือ ทักษะและความรู้เป็นสิ่งที่สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ ส่วนที่สอง คือสิ่งที่ไม่สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ คือ อัตมโนทัศน์ ลักษณะนิสัย และแรงขับ และถือว่าเป็นบุคลิกภาพที่ค่อนข้างถาวร (Core Personality) ของแต่ละบุคคลที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก นอกจากนี้ยังพบว่าอัตมโนทัศน์ ทัศนคติ ค่านิยม สามารถเปลี่ยนแปลงได้ผ่านการพัฒนา การอบรม การกล่อมเกลา และการปรับเปลี่ยนประสบการณ์ (นิสดารก์ เวชยานนท์, 2549)



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านแรงขับ ลักษณะนิสัย
อัตมโนทัศน์ ทักษะและความรู้

ที่มา: Spencer and Spencer (1993)

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2563) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะเอาไว้ดังนี้ (1) ความรู้ (Knowledge) (2) ทักษะ (Skill) และ(3) ความสามารถ (Ability) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า KSA ซึ่งเป็นสมรรถนะด้านแข็ง (Hard Side) สะท้อนถึงความเป็นคนเก่งทำให้ได้งาน หรือเข้าสู่ตำแหน่งได้ เป็นส่วนยอดของภูเขาน้ำแข็งที่มีความชัดเจนเอื้อต่อการสังเกต การพัฒนาและการประเมิน มีความเกี่ยวข้องกับงานและบุคคล สะท้อนจิตพิสัยเป็นคนดีคนที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีคุณลักษณะอื่น ๆ (Others - O) ที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำทะเล เช่น ลักษณะนิสัย แรงจูงใจ ความสนใจ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม ภาพพจน์ของตนเอง ซึ่งถือเป็นสมรรถนะด้านอ่อน (Soft Side) มีความแปรผันยากแก่การวัด การฝึกฝน การพัฒนา หากหน่วยงานให้ความสำคัญกับความเป็นคนดี คนเหมาะสมมากกว่าคนเก่ง

2.6การประเมินสมรรถนะบุคคล

การประเมินสมรรถนะบุคคลเป็นการประเมินที่ใช้รวมกับระบบการบริหารผลงานบนพื้นฐานกลยุทธ์องค์กร (Strategic Performance Management System) และเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ ในการบริหารงานบุคคล เช่น ระบบการจ่ายผลตอบแทน ระบบการพัฒนาและฝึกอบรม การประเมินสมรรถนะ มีความแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน เช่น การประเมินผลงานประจำปี การประเมินเพื่อการสรรหาบุคลากร การประเมินเพื่อการพัฒนาบุคลากร การประเมินสมรรถนะมีประโยชน์ในการช่วยให้ทราบว่าสมรรถนะใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้

ตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดและมีประโยชน์ในการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเองและต่อองค์กรในการวางแผนพัฒนาความสามารถของบุคลากร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548ก) แบ่งประเภทของการประเมินสมรรถนะบุคคลออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. การทดสอบศักยภาพ (Tests of Performance) เป็นการทดสอบที่ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General Mental Ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. การสังเกตพฤติกรรม (Behavior Observations) เป็นการทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

3. การประเมินตนเอง (Self Reports) เป็นการทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่างการสังเกตพฤติกรรมและการประเมินตนเอง เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์และในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์

รัฐพล เอี่ยมสวัสดิ์ (2564) ได้กล่าวถึงการประเมินสมรรถนะว่าเป็นสิ่งที่ได้ค่อนข้างยากลำบากจึงอาศัยวิธีการบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ได้แก่

1. ประวัติการทำงานของบุคคลว่าทำอะไรบ้างมี ความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในลักษณะของผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (Task performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ และผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องานแต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่นเป็นต้น

3. ผลการสัมภาษณ์ (Interview) โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจ ให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

4. ศูนย์ประเมิน (Assessment center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วย

5. 360 Degree feedback เป็นการประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ

การพัฒนาเป็นสิ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งเดิม ๆ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่ได้การวางแผนไว้เบื้องต้น สำหรับการพัฒนาจะใช้กับการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ส่งผลให้ดีขึ้นจะไม่เรียกว่าการพัฒนา และนอกจากนั้นการพัฒนาสมรรถนะเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้

วีระศักดิ์ พัทบุรี (2559) ได้สรุปวิธีการดำเนินการพัฒนาสมรรถนะ ได้ดังนี้

1. Continuing Education “C” หมายถึง การส่งบุคลากรไปศึกษาต่อเพื่อให้สำเร็จวุฒิการศึกษา เหมาะสำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีสถาบันการศึกษารับรองวิทยฐานะ

2. Expert Briefing “E” หมายถึง การไปพูดคุยปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เหมาะสำหรับกรณีที่สมรรถนะในเรื่องนี้เป็นข้อเทคนิคผสมผสานกับประสบการณ์ที่ต้องได้จากผู้รู้ผู้ปฏิบัติในด้านนั้นจริง ๆ และต้องการได้รับภายในเวลาอันสั้น ๆ

3. Job Rotation “J” หมายถึง การหมุนเวียนงานเป็นการสับเปลี่ยนบุคลากรในหน่วยงานให้ไปทำหน้าที่ในหน่วยงานใหม่ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานเดิมที่ปฏิบัติอยู่เหมาะสมสำหรับกรณีที่สมรรถนะด้านนั้นไม่สามารถพัฒนาได้จากงานในหน้าที่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จำเป็นต้องเรียนรู้จากการเปลี่ยนไปทำหน้าที่อื่น เนื่องจากเป็นสมรรถนะที่ต้องเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

4. On the Job Training “OJT” หมายถึง การสอนงานในขณะปฏิบัติงานจริงโดยส่วนมากแล้วจะเป็นการพัฒนาบุคลากรในเชิงเทคนิคเนื่องจากสมรรถนะในเรื่องนั้นไม่สามารถเรียนรู้ได้จากการสอน การบรรยายในห้อง แต่ต้องลงมือปฏิบัติจริงเท่านั้น จึงจะพัฒนางานด้านนี้ได้ และจำเป็นต้องมีผู้ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด

5. Assignment “A” หมายถึง การมอบหมายงานหรือโครงการใดโครงการหนึ่งให้ไปดำเนินการ เพื่อให้โอกาสในการพัฒนาสมรรถนะด้านนั้นได้อย่างแท้จริง โดยทั่วไปมีการใช้ควบคู่กับแนวทาง

6. Self-directed Study “S” หมายถึง การศึกษาค้นคว้าความรู้นั้นด้วยตนเอง ในกรณีที่สมรรถนะเรื่องนั้นมีสื่อที่ให้ศึกษาค้นคว้าพร้อมอยู่แล้ว สามารถเข้าถึงและศึกษาด้วยตนเองได้

ไม่ยากควรมีแนวทางการตรวจสอบด้วยว่าบุคลากรนั้นมีการศึกษาค้นคว้าจริง ๆ มักใช้ควบคู่กับ Expert Briefing ในกรณีที่เกิดข้อสงสัย

7. Workshop, Class or Seminar “W” หมายถึง การพัฒนาโดยการอบรมในห้องเรียน เหมาะสำหรับการพัฒนาสมรรถนะที่ต้องเรียนรู้ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่มีความเสี่ยงและต้องการเรียนรู้ในภาพรวมอย่างเป็นระบบก่อนไปปฏิบัติจริง

จิรัฐ ชวนชม (2561) สามารถแบ่งลักษณะของการพัฒนาสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาที่มองเห็นได้ เป็นการพัฒนาที่บุคคลทั่วไปสามารถที่จะสังเกตหรือมองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน เนื่องจากลักษณะของการพัฒนาจะใช้หลักเกณฑ์การประเมินหรือสังเกต ได้แก่ การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี การพัฒนาทางด้านสมรรถนะของรถยนต์ เป็นต้น

2. การพัฒนาที่มองเห็นไม่ได้ (Invisible Development) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถสังเกตหรือมองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน แต่สามารถสังเกตได้จากการกำหนดเกณฑ์การประเมิน

สามารถกล่าวได้ว่าการพัฒนาสมรรถนะของบุคคลนั้นสามารถทำได้โดย การพัฒนาการอบรม การกล่อมเกลา และการปรับเปลี่ยนประสบการณ์ (นิสดารก์ เวชยานนท์, 2549) ซึ่งเรียกได้ว่าเป็น “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)”

3.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)

Haslinda A. (2009) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นชุดของกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในเวลาที่กำหนดและออกแบบมาเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม

Leonard Nadler & Zeace Nadler (1980) ให้คำนิยามว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การดำเนินการของนายจ้างเพื่อให้บุคลากรมีการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อปรับปรุงการทำงานให้บุคคลเกิดความเจริญก้าวหน้าโดย ประกอบไปด้วย 3 วิธีการ คือ 1.การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะของบุคลากร 2. การศึกษา (Education) เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัว เพื่อเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้ 3. การพัฒนา (Development) เป็นการปรับปรุงองค์การให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งจุดมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่องค์การต้องการ

Kossek & Block (2002) ให้คำนิยามว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การเรียนรู้และการปรับปรุงการทำงานทั้งในระดับบุคคล ทีม และองค์การ บูรณาการการพัฒนาทั้งในระดับบุคคล (Individual Development) การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) การพัฒนาองค์การ (Organizational Development) กับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ขององค์การเข้าด้วยกัน (อ้างถึงใน สุจิตรา ธนานันท์,2552, น. 22)

Gilley & Eggland (1989) ให้คำนิยามว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กิจกรรมการเรียนรู้ที่ภายในขององค์การที่ใช้สำหรับปรับปรุงประสิทธิภาพและความเจริญเติบโตก้าวหน้าของบุคคล เพื่อปรับปรุงให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของงาน บุคคลและองค์การ

Richard Swanson (2007) ให้คำนิยามว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการในการพัฒนาและปลดปล่อยความเชี่ยวชาญของบุคคลผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา และการพัฒนาองค์การเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ”

Werner & DeSimone (2012) ให้คำนิยามว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ชุดของกิจกรรมที่เป็นระบบและวางแผน ออกแบบโดยองค์การเพื่อให้สมาชิกขององค์การมีโอกาสเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการงานในปัจจุบันและอนาคต

จากคำนิยามข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ หรือ กระบวนการ อาทิ การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) การพัฒนา (Development) เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้มีการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อปรับปรุงการทำงาน ทั้งในระดับบุคคล ทีม และองค์การ บูรณาการการพัฒนาทั้งในระดับบุคคล (Individual Development) การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) การพัฒนาองค์การ (Organizational Development) กับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การ พัฒนาและดึงความเชี่ยวชาญของบุคคลออกมาใช้เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่บุคคลและองค์การ

3.2.1 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์การต่าง ๆ นั้นมีความจำเป็นต้องมุ่งเน้นที่ความรู้ (Knowledge) ทักษะความชำนาญ (Skill) และความสามารถ (Ability) ในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวให้อยู่รอดได้ เมื่อสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปทำให้ต้องมีการพัฒนาบุคลากรขององค์การให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมไปถึงความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (นิสดารก์ เวชยานนท์, 2551) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้องค์การเกิดการพัฒนา มีความสามารถในการแข่งขัน เติบโตก้าวหน้าและยั่งยืนจากการที่มีบุคลากรที่มีศักยภาพในการทำงานภายในองค์การ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถจะมีส่วนช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2552)

3.2.2 รูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Development) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทัศนคติ ทำงานได้ดีขึ้น ผ่านการเรียนรู้

สร้างประสบการณ์ เพื่อให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และเป็นการให้คำแนะนำ ฝึกระเบียบวินัย เพิ่มพูนความถนัด ความสามารถของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานสร้างผลผลิตให้กับองค์การได้ดียิ่งขึ้น กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาเริ่มต้นจาก 1. การกำหนดความจำเป็นก่อน ตรวจสอบและพิจารณาให้ทราบถึงความจำเป็นและต้องการที่จะต้องมีการจัดการฝึกอบรมขึ้น ซึ่งอาจทำเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือแก้ไขจุดอ่อนบางประการ 2. การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดหลักสูตร เนื้อหาของหลักสูตรรวมไปถึงวิธีการฝึกอบรม 3. การบริหารหลักสูตร เป็นการกำหนดช่วงเวลาของกิจกรรมสำหรับการดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา หรือกล่าวได้ว่าเป็นการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา จากนั้นทำการฝึกอบรมและพัฒนา 4. ประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรมและพัฒนา โดยจะต้องประเมินการเรียนรู้, ประเมินปฏิกิริยา ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรม, ประเมินพฤติกรรม และประเมินผลลัพธ์ของการฝึกอบรมว่าผู้เข้ารับการอบรมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแตกต่างไปจากเดิมหรือไม่ เทคนิคในการฝึกอบรมและพัฒนามีหลากหลายเทคนิค อาทิ การบรรยาย (Lecture) การหมุนเวียนงาน (Job Rotations) การสัมมนา (Seminar) การระดมสมอง (Brain Storming) การฝึกลงมือปฏิบัติงาน (On the Job Training) การสอนงาน (Coaching) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น (สุจิตรา ธนานันท์, 2552)

3.2.3 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

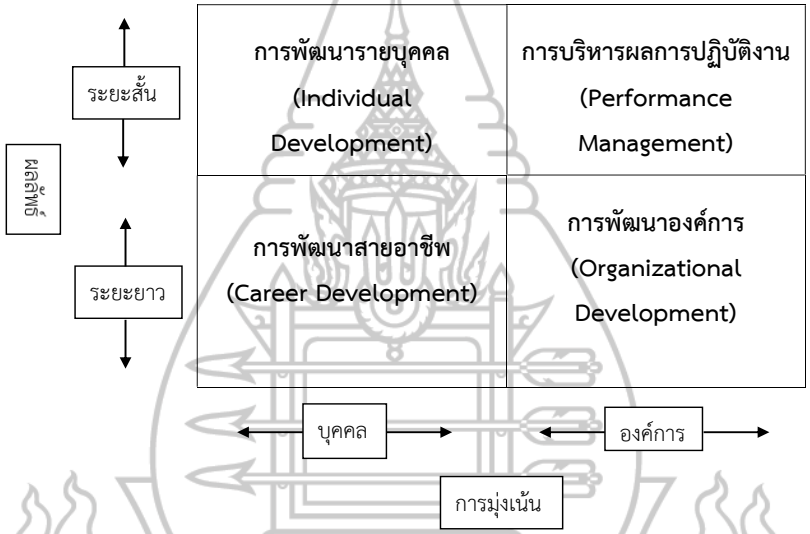
การพัฒนารายบุคคล (Individual Development) เป็นการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล มุ่งเน้นผลลัพธ์ระยะสั้น เกิดขึ้นจากการทำข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการเรียนรู้หรือที่เรียกว่า แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan) เป็นกิจกรรมที่จะช่วยให้บุคลากรเข้าใจจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง และนำการฝึกอบรมพัฒนามาช่วยสร้างศักยภาพในการทำงานด้วยการเพิ่มสมรรถนะ (Competency) (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2552)

การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นสร้างความสอดคล้องกันของเป้าหมายในการทำงานของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การ แสดงให้บุคลากรรู้ถึงบทบาท หน้าที่ ตำแหน่ง หรือความก้าวหน้าของตนเองตั้งแต่เริ่มทำงานจนไปถึงการลาออก เพื่อให้บุคลากรได้มีการวางแผนพัฒนาสายอาชีพของตนเองภายในองค์การ (สุจิตรา ธนานันท์, 2552)

การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการตรวจสอบความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากรในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การเพื่อให้การดำเนินงานทางการบริหารเป็นไปตามขั้นตอนอย่างถูกต้องเหมาะสม เครื่องมือการบริหารผลงาน มีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การบริหารผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecard) ที่พิจารณาใน 4 มิติ คือ 1. มิติด้านการเงิน (Financial Perspective) 2. มิติด้านลูกค้า

(Customers Perspective) 3. มิติด้านการจัดการภายใน (Internal Perspective) และ4. มิติด้านการเรียนรู้และเติบโตขององค์การ(Learning & Growth Perspective), การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบรอบทิศทาง หรือ 360 องศา ประกอบไปด้วย ผู้ถูกประเมิน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลูกค้า เป็นต้น (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2552)

การพัฒนาองค์การ (Organizational Development) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างและหน้าที่ขององค์การ ตลอดจนเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผลทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน มุ่งเน้นผลลัพธ์ในระยะยาว เป็นการบริหารการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2552)



ภาพที่ 2.2 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ที่มา: ปรับปรุงจาก Gilley & Eggland (1989)

3.2.4 เครื่องมือที่ใช้ในประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หลังจากทำการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านเทคนิควิธีการต่าง ๆ แล้วจะต้องมีการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้ (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, ม.ป.ป.)

1) การทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) และแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) หรือแบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจในเบื้องต้น เป็นการประเมินผลแบบทันที (Immediate Evaluation) หลังจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2) การสังเกตการณ์ หรือการมอบหมายโครงการ ประเมินความรู้ ทักษะที่เพิ่มขึ้นภายในระยะเวลา 1 เดือนหลังจากการฝึกอบรมและพัฒนาโดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผ่านการทำงาน เป็นการการประเมินผลระยะสั้น (Short-term Evaluation)

3) การพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปี ดูผลงาน (Performance) ความสามารถ (Competency) และผลิตผล (Productivity) เป็นการประเมินผลระยะยาว (Long-term Evaluation)

3.2.5ประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีดังต่อไปนี้ (HRnote asia, 2563)

1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะ ความสามารถ รวมไปถึงองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากร นำไปสู่การเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรในอนาคต

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทำให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มมาตรฐานการทำงานให้กับองค์การได้อีกด้วย

3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้น ทำให้บุคลากรรักในงานที่ทำ เห็นคุณค่าและประโยชน์ของงานที่ทำ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี สร้างการทำงานเป็นทีม ช่วยให้ระบบการทำงานแบบองค์การมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงมีพัฒนาการในการทำงาน สร้างคุณค่างานที่ทำได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้บุคลากรสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และอาจนำไปสู่การค้นพบความสามารถในการทำงานของตัวบุคลากรเองได้ ทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในตนเอง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงบทบาทและหน้าที่ของตนเองให้ดีขึ้นไปกว่าเดิม

5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่ดีกล่าวได้ว่าเป็นวัฒนธรรมแห่งพัฒนาศักยภาพจะช่วยสร้างเป้าหมายที่ดีให้กับองค์การเพื่อผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้องค์การสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อใช้สำหรับการพัฒนาองค์การในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนสำหรับพัฒนาบุคคลากรในอนาคตได้

4. ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเป็นข้าราชการรัฐสภาสามัญสังกัดสำนักรักษาความปลอดภัย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยตำรวจรัฐสภา มีอำนาจหน้าที่รักษาความปลอดภัยและดูแลความสงบเรียบร้อยภายในบริเวณรัฐสภาทั้งการอารักขาบุคคลสำคัญ และการดูแลความปลอดภัยอาคารและสถานที่สามารถตรวจค้น สืบสวน สอบสวนได้ภายในพื้นที่ของรัฐสภาเพื่อป้องกันการฝ่าฝืนระเบียบที่ส่งผลกระทบถึงความปลอดภัยโดยรวมภายในรัฐสภาและสามารถเข้าไปในบริเวณห้องประชุมสภาได้ เมื่อได้รับคำสั่งจากประธานรัฐสภาเพื่อดำเนินการตามที่ประธานสภาได้ออกคำสั่ง อาทิ การเชิญตัวสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรออกจากห้องประชุม เนื่องจากไม่ทำตามคำสั่งของประธานรัฐสภา การเข้าควบคุมสถานการณ์การที่เป็นการขัดขวางการทำงานของประธานรัฐสภา ซึ่งหลายครั้งตำรวจรัฐสภาต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันที่สูงมาก

นอกจากนี้ตำรวจรัฐสภาจะมีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการจัดการและควบคุมการจราจร รวมถึงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในบริเวณรัฐสภาและมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะเพิ่มเติมอยู่เป็นประจำ อาทิ การควบคุมฝูงชน การเตรียมพร้อมเผชิญเหตุต่าง ๆ และในบางครั้งตำรวจรัฐสภาสามารถใช้อำนาจในการดูแลพื้นที่รัฐสภาเพียงหน่วยงานเดียวหรือประสานหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาร่วมรักษาความเรียบร้อยพร้อมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา ภายใต้ดุลยพินิจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคณะกรรมการราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้กำหนดมาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญเพื่อให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาใช้เป็นแนวทางดำเนินการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง ตามหนังสือ ก.ร. ที่ 44/2555 (ว 17) ลงวันที่ 2 พฤษภาคม 2555 เอาไว้ดังนี้

1. มาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญประกอบด้วย

1.1มาตรฐานความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ อำนวยการ และบริหาร ประกอบด้วย

1.1.1 ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.1.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

1.2มาตรฐานด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ อำนวยการ และบริหาร ประกอบด้วย

1.2.1 การใช้คอมพิวเตอร์

1.2.2 การใช้ภาษาอังกฤษ

1.2.3 การคำนวณ

1.2.4 การจัดการข้อมูล

1.3มาตรฐานด้านสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ และอำนวยการ ประกอบด้วย

1.3.1 สมรรถนะหลัก

1.3.2 สมรรถนะทางการบริหาร

1.3.3 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.4มาตรฐานด้านสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภทบริหาร ประกอบด้วย

1.4.1 สมรรถนะหลัก

1.4.2 สมรรถนะทางการบริหาร

2. แนวทางดำเนินการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง ประเภททั่วไป วิชาการ อำนวยการ และบริหาร สายงาน และระดับตำแหน่ง ให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาศึกษามาตรฐานและคำอธิบายรายละเอียดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะแล้วดำเนินการ ดังนี้

2.1ด้านความรู้ความสามารถ ให้กำหนดรายละเอียดความรู้ และระดับของความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งทั่วไป วิชาการ อำนวยการ และบริหาร สายงานและระดับตำแหน่ง

2.2ด้านทักษะ ให้กำหนดรายละเอียด และระดับของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งทั่วไป วิชาการ อำนวยการ และบริหาร สายงานและระดับตำแหน่ง ทั้งนี้ส่วนราชการอาจกำหนดจำนวนทักษะเพิ่มขึ้นตามลักษณะงานได้ตามความเหมาะสม

2.3ด้านสมรรถนะ ให้กำหนดรายละเอียด และระดับของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างน้อย 3 สมรรถนะ ให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ อำนวยการ สายงานและระดับตำแหน่ง

ทั้งนี้ การกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ หรือตัวอย่างพฤติกรรมของสมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เพื่อแสดงสมรรถนะของแต่ละระดับ ให้กำหนดตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ และอำนวยการ สายงานและระดับตำแหน่ง

2.4ส่วนราชการอาจกำหนดระดับของความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาการ และอำนวยการ สายงานและระดับให้สูงขึ้นตามลักษณะงานได้ตามความเหมาะสม

2.5ให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาดำเนินการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๕ แล้วนำเสนอ ก.ร. เพื่อพิจารณาเห็นชอบ

3. การกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญ

การกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการรัฐสภาสามัญสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักบริหารงานกลางและสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีการประชุมร่วมกันเมื่อวันอังคารที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๕๕ ซึ่งสามารถกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งได้ข้าราชการรัฐสภาสามัญ ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถ ประกอบด้วย

1.1 ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับระบบงานนิติบัญญัติ

1.1.2 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1.3 ความรู้ด้านกฎหมายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา

1.1.4 ความรู้เกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติราชการและการติดตามประเมินผล

1.1.5 ความรู้เรื่องการบริหารจัดการการคลังและงบประมาณ

1.1.6 ความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

1.1.7 ความรู้ด้านการพิมพ์

1.1.8 การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.9 ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.1.10 ความรู้ด้านประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร

1.1.11 ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ

1.1.12 ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำรายงานการประชุมและชวเลข

1.1.13 ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำงานวิจัย

1.1.14 ความรู้เรื่อง Hardware Software และ Network

1.1.15 ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง และกฎระเบียบพัสดุ

1.1.16 การบริหารจัดการทั่วไป

1.1.17 ความรู้ด้านการบัญชีและระบบบัญชี

1.1.18 ความรู้ในการจัดทำงบการเงินและงบประมาณ

1.1.19 ความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบการเงินการคลังและสวัสดิการ

1.1.20 ความรู้ด้านการตรวจสอบภายใน

1.1.21 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

1.1.22 ความรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์

1.1.23 ความรู้ด้านการถ่ายภาพและการตัดต่อภาพ

1.1.24 ความรู้การออกแบบและผลิตงานศิลป์

1.1.25 ความรู้ด้านวิชาการช่างศิลป์

1.1.26 ความรู้ทางด้านวิชาชีพบรรณารักษ์

1.1.27 การจัดการความรู้

1.1.28 ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย

1.1.29 ความรู้ด้านงานธุรการและงานสารบรรณ

1.1.30 ความรู้เกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้อง

1.1.31 ความรู้ด้านงานช่าง

1.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ มีดังนี้

1.2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และข้อบังคับการประชุม

1.2.2 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ.2554 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554

1.2.3 กฎหมายและกฎระเบียบราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ทักษะ ประกอบด้วย

2.1 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

2.2 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

2.3 ทักษะการคำนวณ

2.4 ทักษะการจัดการข้อมูล

3. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

3.1 สมรรถนะหลัก มีดังนี้

3.1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

3.1.2 บริการที่ดี

3.1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3.1.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

3.1.5 การทำงานเป็นทีม

3.2 สมรรถนะทางการบริหาร มีดังนี้

3.2.1 สภาวะผู้นำ

3.2.2 วิสัยทัศน์

3.2.3 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ

3.2.4 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน

3.2.5 การควบคุมตนเอง

3.2.6 การสอนงานและมอบหมายงาน

3.3 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีดังนี้

3.3.1 การคิดวิเคราะห์

3.3.2 การมองภาพองค์รวม

3.3.3 การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น

3.3.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่

3.3.5 การสืบเสาะหาข้อมูล

3.3.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม

3.3.7 ความเข้าใจผู้อื่น

3.3.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

3.3.9 การดำเนินการเชิงรุก

3.3.10 การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน

3.3.11 ความมั่นใจในตนเอง

3.3.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

3.3.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ

3.3.14 สุนทรียภาพทางศิลปะ

3.3.15 ความผูกพันที่ดีต่อส่วนราชการ

3.3.16 การสร้างสัมพันธภาพ

สำหรับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถด้านกฎ กฎหมาย ระเบียบ ทักษะ สมรรถนะหลักสมรรถนะทางการบริหาร สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้

ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน : ความรู้ด้านรักษาความปลอดภัย

ความรู้ความสามารถด้านด้านกฎ กฎหมาย ระเบียบ : (1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและข้อบังการประชุม (2) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 และ (3) กฎหมายและกฎระเบียบราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

ทักษะ : (1) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (2) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (3) ทักษะการคำนวณและ (4) ทักษะการจัดการข้อมูล

สมรรถนะหลัก : (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) บริการที่ดี (3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (4) การทำงานเป็นทีม

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ : (1) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน (2) การสืบเสาะหาข้อมูล และ (3) การดำเนินการเชิงรุก

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา

ชื่อตำแหน่ง	ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ความรู้ความสามารถด้านกฎ กฎหมาย ระเบียบ	ทักษะ	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะทางการบริหาร	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา	- ความรู้ด้านรักษาความปลอดภัย	(1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และข้อบังการประชุม (2) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. 2554 (3) กฎหมายและกฎระเบียบราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง	(1) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (2) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (3) ทักษะการคำนวณ (4) ทักษะการจัดการข้อมูล	(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) บริการที่ดี (3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (4) การทำงานเป็นทีม	-	(1) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน (2) การสืบเสาะหาข้อมูล (3) การดำเนินการเชิงรุก

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยวุฒิ เกียรติก้องกำจาย (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวนหญิง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะของตำรวจหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพนักงานสอบสวน 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของตำรวจหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพนักงานสอบสวน และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรครวมถึงแนวทางการแก้ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะของตำรวจหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพนักงานสอบสวน ผลของการศึกษาวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะของตำรวจหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพนักงานสอบสวนประกอบด้วย สมรรถนะการทำงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านความร่วมแรงร่วมใจ กล่าวคือ ความเป็นผู้หญิงเป็นสิ่งที่จะช่วยเหยื่อจากคดีการค้ามนุษย์ คดีความผิดเกี่ยวกับเพศที่มีผู้เสียหายซึ่งเป็นหญิง ให้ได้รับการเยียวยาทางจิตใจ ไว้ใจและกล้าเปิดเผยข้อเท็จจริง พนักงานสอบสวนหญิงจึงต้องมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของการสอบสวนคดีเกี่ยวกับเด็กเยาวชนความผิดเกี่ยวกับเพศ ความรุนแรงในครอบครัวและคดีเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ให้มีประสิทธิภาพอย่างสูง 2) พบว่าแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของตำรวจหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพนักงานสอบสวน คือควรกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับพนักงานสอบสวนหญิง มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบของทางราชการมีการกำกับ ดูแลอำนวยความสะดวกงานด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ควรปรับปรุงสาระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้น 3) พบว่าปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะของตำรวจหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพนักงานสอบสวน คือ จำนวนพนักงานสอบสวนหญิงไม่เพียงพอกับการให้บริการประชาชน และพบว่ามีการเรียกรับเงินจากการทำคดี เนื่องจากพนักงานสอบสวนมีรายได้น้อย เงินประจำตำแหน่งน้อย

พาดสาย นาคพรต (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิง กรณีศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเฉพาะพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิงปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิงของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิงกับเกณฑ์สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคคลที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิงมีจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อให้ได้ผลสรุปตามเกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยว

อาเซียน ผลการวิจัยที่สำคัญ พบว่า 1) คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิง ด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1.1) ด้านความรู้ในวิชาชีพ ได้แก่ พนักงานผสมเครื่องดื่มต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเภทของเครื่องดื่ม การจัดการผสมเครื่องดื่มที่ถูกต้อง มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการผสมเครื่องดื่มประเภทที่มีแอลกอฮอล์หรือไม่มีแอลกอฮอล์หรือการผสมเครื่องดื่มตามรายการคำสั่งของลูกค้าได้ รองลงมา คือ พนักงานผสมเครื่องดื่มต้องมีความรู้ด้านการให้บริการการเตรียมอุปกรณ์หรือเครื่องดื่ม ตรวจเช็คของให้เต็มอยู่ตลอดเพื่อพร้อมต่อการบริการ 1.2) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานผสมเครื่องดื่มสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ และพร้อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรเสมอ รองลงมา คือ พนักงานผสมเครื่องดื่มต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา และสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมให้ได้ตามมาตรฐาน และพนักงานผสมเครื่องดื่มสามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดัน ตลอดจนการควบคุมสถานการณ์ให้ดีได้ในกรณีที่เกิดความกดดันและปัญหาต่าง ๆ ขณะปฏิบัติงาน รวมทั้งการรับมือในกรณีที่เกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นลูกค้าตำหนิหรือลูกค้าต้องการขอความช่วยเหลือ 1.3) ด้านคุณธรรม-จริยธรรม ได้แก่ พนักงานผสมเครื่องดื่มต้องยึดหลักความยุติธรรมไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ พนักงานผสมเครื่องดื่มต้องมีความอดทนและซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน และพนักงานผสมเครื่องดื่มต้องมีหัวใจของการให้บริการหรือจิตบริการ และ 1.4) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ พนักงานผสมเครื่องดื่มควรมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและคนอื่น รองลงมา คือ พนักงานผสมเครื่องดื่มสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ และพนักงานผสมเครื่องดื่มควรมีบุคลิกที่ดี แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี ในการทำงาน และ 2) เกณฑ์สมรรถนะหลักวิชาชีพและสมรรถนะทั่วไปการท่องเที่ยวอาเซียนในประเด็นการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและการเริ่มบทสนทนาและพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าได้ที่สอดคล้องกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิง แต่เกณฑ์สมรรถนะทั่วไป ประเด็นที่ว่า สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพปฏิบัติงานด้านการปกป้องเด็กที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว อ่านและตีความวิธีใช้คำสั่งและแผนผังเบื้องต้น และดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการไม่มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในด้านใดเลย

ทารินี บุนนาค และสุรภา ไถ้บ้านกวย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนกังานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ และ 2) ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งเพศชายและเพศหญิงสายการบินต้นทุนต่ำกำหนดจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่างการสุ่ม

ตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน One-way Anova ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน ช่วงอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีอยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 7 ปี และผลการการศึกษาตามวัตถุประสงค์ว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ = 4.39) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงานเป็นอันดับแรก ($\overline{x}$ = 4.42) รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ($\overline{x}$ = 4.39) และด้านความรู้การบริการ ($\overline{x}$= 4.38) ตามลำดับ 2) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการในด้านความรู้ การบริการ, ด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงาน และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุรชัย วัฒนจันทร์ ทัชชกร แสงทองดี และศิริพร นุชสำเนียง (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ในจังหวัดชลบุรี และศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติไคสแควร์ และวิเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.5 Durbin–Watson 2.5 ผลการวิจัย พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง รองลงมาคือความรู้ตามด้วยทักษะ และบุคลิกประจำตัว ตามลำดับ สำหรับปัจจัยในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยรับ

อนุญาตมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามด้วยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้าของงาน ตามลำดับ ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด สถานภาพในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรพรรษ ศรีศศลักษณ์ ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์ และอนันต์ ธรรมชาลัย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตามคุณลักษณะ 3) ศึกษาปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน และ 4) หาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่รับราชการอยู่ในกองบัญชาการตรวจคนเข้าเมือง มีจำนวน 386 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบางชั้นภูมิ และการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test, F - test การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ควรเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและจัดอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรมีความตื่นตัวอยู่เสมอทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทันกับการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน 2) เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมได้ 30.30 (Adj. R2 = 0.303) ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผล และการนำวิธีการและเทคนิคมาดำเนินการส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง 4 แนวทาง

ฐิติศักดิ์ รัตนสัมฤทธิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจกองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย

กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจกองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 2) ศึกษาสมรรถนะหลักในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัยกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 3) ศึกษาความสัมพันธ์เชิง เหตุ - ผลของสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัยกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรที่ถวายงานอารักขา กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 จำนวน 146 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 18 - 30 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีชั้นยศนายตำรวจชั้นประทวน มีระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 6 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท 2) ประสิทธิผลในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 ในภาพรวมมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) สมรรถนะหลักในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย กองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 7 พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่านิยม ทักษะ บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล และแรงจูงใจ และพบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ -ผลกับประสิทธิผลในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย กองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 7 พิจารณารายด้านพบว่า องค์ประกอบสมรรถนะหลัก ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านค่านิยมด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล และด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับประสิทธิผลในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย กองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 4) ในภาพรวมลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัย กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อายุ ชั้นยศ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการถวาย

อารักขาและรักษาความปลอดภัย กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 ด้านการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณัชพล สมควร (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติราชการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติราชการที่มุ่งการให้บริการที่ดี การปฏิบัติราชการที่มุ่งแสวงหาและใช้ความรู้ความสามารถ การปฏิบัติราชการที่มุ่งปฏิบัติตามหลักกฎหมาย คุณธรรมและจริยธรรม และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 15 ราย ผลการศึกษาพบว่า ระบบสมรรถนะในการทำงานนั้นเป็นเครื่องมือบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารทุกระดับสามารถนำมาใช้ในการสรรหา รักษา และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถและบุคลิกลักษณะเฉพาะตรงตามที่ตำแหน่งกำหนด เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามผลตามที่คาดหวังไว้จำนวนบุคลากรที่เพียงพอในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ ตามกรอบอัตรากำลังที่หน่วยงานกำหนด การพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีการพัฒนาและปรับให้มีความเหมาะสมกับยุคสมัย มีความเชี่ยวชาญในการทำงานรวมถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่จะให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มความสามารถความก้าวหน้าในอาชีพเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มองเห็นอนาคตของตนเองที่สามารถจะเติบโตในอาชีพของตนได้ เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้นและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำประชาชน การบังคับใช้กฎหมาย การให้ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยการวัดประสิทธิภาพจากความพึงพอใจของประชาชน การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะในการทำงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลหมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่จำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้

Abraham (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง The Potential to Become a Good Police Officer : Development of a Competency Framework for the Norwegian Police University College เป็นการศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพในการเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดีโดยการพัฒนากรอบสมรรถนะสำหรับวิทยาลัยตำรวจแห่งนอร์เวย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความถนัดที่จำเป็น ชุดสมรรถนะ 6 ด้านจากการโต้ตอบ การเปิดกว้างและการ

รวม ความสมบูรณ์ ความสามารถในการวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และวุฒิภาวะ ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 13 ประการ โดยศึกษาจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนกลางจำนวน 100 คนในองค์กร และศึกษาจากเอกสารเชิงกลยุทธ์ของตำรวจส่วนกลางช่วยสร้างกรอบสมรรถนะ โดยใช้การวิเคราะห์แบบสามเส้าตามระเบียบวิธีการวิจัย มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คณะกรรมการคัดเลือกมีเครื่องมือที่จำเป็นในการระบุผู้สมัครที่เหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า ชุดสมรรถนะ 6 ด้านจากการโต้ตอบ การเปิดกว้างและการรวม ความสมบูรณ์ ความสามารถในการวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และวุฒิภาวะ และสมรรถนะหลัก 13 ประการดังกล่าวมีความจำเป็นต่อศักยภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดี

ณัฐดาวรรณ มณีวร (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ที่เทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 140 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานเป็นการใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม (T - test) และ LSD ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ลักษณะงานข้าราชการ สังกัดกองการศึกษา สายงานระดับปฏิบัติงาน (ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้าง) ระดับเงินเดือน 5,000-10,000 บาท และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าเพศมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง ด้านการบริการที่ดี อายุมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง ด้านการทำงานเป็นทีม สถานภาพไม่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง ระดับการศึกษามีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง มีความแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีมอาชีพมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง มีความแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สังกัด ระดับสายงาน และระดับเงินเดือน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง มีความแตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบ

ธรรมจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่งมีความแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดี เมื่อทำการสรุปผลจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าระดับความคิดเห็นเป็นสองลำดับสุดท้ายจากทั้ง 5 ด้าน ซึ่งองค์กรจะต้องมีการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาสมรรถนะในด้านดังกล่าวให้ดีขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะแก่พนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่งมากที่สุด

จากแนวคิดต่าง ๆ ข้างต้นที่ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมพบว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น การศึกษาสมรรถนะที่เหมาะสมจำเป็นจะต้องศึกษาจากลักษณะงานที่ได้ปฏิบัติจริง ไปจนถึงเสียงสะท้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ในการวิจัยครั้งนี้ นำแนวคิดต่าง ๆ นั้นสามารถสรุปและได้นำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิด รวมถึงการออกแบบการวิจัย โดยศึกษาจากตัวแปรสำคัญ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในงาน

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี” มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี และ3) ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ตามลำดับต่อไปนี้

1.วิธีการวิจัย

2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่เหมาะสมจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำรวจแนวทางการพัฒนาสมรรถนะจากผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1ประชากรเป้าหมายสำหรับการสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการตรวจสอบแบบสามเส้า แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และกลุ่มผู้ใช้งาน (สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน) คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนกลุ่มละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 9 คน

2.2ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเพศหญิงทั้งหมด จำนวน 20 คน โดยคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมสาน (Mixed Research Methods) ระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวมรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาข้อมูลคุณลักษณะที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี และการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการสัมภาษณ์และทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถามข้อมูลผู้วิจัยได้ข้อมูล ดังนี้

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และกลุ่มผู้ใช้งานโดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี โดยชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้

2) เก็บรวบรวมข้อมูลและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสัมภาษณ์ทุกประเด็นและทุกฉบับ

3) นำแบบสัมภาษณ์ที่ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบทุกประเด็นและทุกฉบับให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

4) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปดำเนินการสรุปและนำไปจัดทำแบบสอบถาม

3.1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้จากเอกสารต่าง ๆ ตั้งแต่ข้อมูล ประเภทแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ ตำรา หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมทั้งสื่อจากสิ่งพิมพ์อื่น ๆ จากนั้นนำมาประมวลวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปดำเนินการสรุปและสังเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ออกมาเพื่อจัดหมวดหมู่ข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) ความรู้ในงาน 4) ทักษะ และ5) ทัศนคติในงาน

3.2.2 นำแบบสอบถามที่ได้ไปตรวจสอบคุณภาพผ่านการหาความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีแบ่งครึ่งแบบทดสอบ (Split – Half Method)

3.2.3 คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

3.2.4 ทำการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาโดยการแจกแบบสอบถามโดยชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้

3.2.5 เก็บรวบรวมข้อมูลและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบ ในแบบสอบถามทุกประเด็นและทุกฉบับ

3.2.6นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกประเด็นและทุกฉบับให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

3.2.7นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปดำเนินการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1แบบสัมภาษณ์ สำหรับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และกลุ่มผู้ใช้งาน (สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วย 1. ความรู้ในงาน จำนวน 2 ข้อ 2. ทักษะที่จำเป็น จำนวน 3 ข้อ 3. สมรรถนะหลัก จำนวน 6 ข้อ 4. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 4 ข้อ และทัศนคติในงาน 2 ข้อ

4.2แบบสอบถาม แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สังกัด ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม ซึ่งเป็นคำถามตามแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) จำนวน 41 ข้อ เป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งการวัดไว้ดังนี้

ระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด
ระดับที่ 2 หมายถึง น้อย
ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง
ระดับที่ 4 หมายถึง มาก
ระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด

$$\text{ช่วงห่างของคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีความคิดเห็น มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีความคิดเห็น มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีความคิดเห็น ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีความคิดเห็น น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 –1.80 มีความคิดเห็น น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี จำนวน 1 ข้อ และสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี จำนวน 1 ข้อ

4.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ 1) ผศ.ดร. พิจักษณ์ ภู่ตระกูล 2) คุณภัทราพร เกิดเจริญ และ 3) คุณรินทร์ลภัส วุฒิปรีชาสิทธิ์ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งจะต้องได้ค่า IOC อยู่ในช่วง 0.60 – 1.00 (Rovinelli & Hambleton, 1977) สำหรับภาพรวมพบว่า ค่า IOC ภาพรวมเท่ากับ 0.95

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีแบ่งครึ่งแบบทดสอบ (Split – Half Method) เป็นการคำนวณค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากการรวมคะแนนของข้อคู่กับข้อคี่ของแบบทดสอบฉบับเดียวกัน จากนั้นนำค่าสหสัมพันธ์ที่ได้ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบครึ่งฉบับไปประมาณค่าความเชื่อมั่นแบบเต็มฉบับโดยใช้สูตรของ Spearman Brown (Brown, 2001) คือ

$$r_{SB} = \frac{2r}{1+2}$$

rSB = เมื่อ r แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนที่แบ่งครึ่ง

โดยผลของการทดสอบพบว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.828 จึงถือว่าแบบสอบถามยอมรับได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีแบบวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยดำเนินการสรุปประเด็นจากแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับจำนวนทั้งสิ้น 17 ข้อ จัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกันตามตัวแปรที่ศึกษา และนำเสนอข้อมูลด้วยการพรรณนา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์เนื้อหาจากนั้นนำข้อมูลไปจัดทำแบบสอบถาม

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำเอาโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมสาน (Mixed Research Methods) ระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และกลุ่มผู้ใช้งาน (สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน) รวมทั้งสิ้น 9 คน และแบบสอบถามเพื่อศึกษาผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะจากเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเพศหญิง จำนวน 20 คน เพื่อศึกษาข้อมูลคุณลักษณะที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ และนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสมมติฐานที่กำหนดไว้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์เชิงคุณภาพและการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย กลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และกลุ่มผู้ใช้งาน สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1.1 กลุ่มผู้บังคับบัญชา

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ในงาน ทักษะที่จำเป็น สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และทัศนคติในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีนั้นควรเป็นอย่างไรนั้น พบว่า

1.1.1 ด้านสมรรถนะหลัก

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ได้แก่ การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงานโดยมีความละเอียดรอบคอบการคิดวิเคราะห์หลายมิติ การปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยและสนับสนุนงานวิชาการพื้นฐานแก่ฝ่ายนิติบัญญัติได้ การปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยภายใน

ห้องประชุมสภา การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่กับสมาชิกรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี การมีความสามารถในการวางแผน การกำหนดเป้าหมายภารกิจ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ได้ดี และความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ตำรวจสภาต้องคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ 2 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน โดยทำให้งานมีจำนวนมากขึ้น และด้านคุณภาพงาน มีความละเอียดรอบคอบ หลายมิติ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นสุภาพสตรีต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยและสนับสนุนงานวิชาการพื้นฐานแก่ฝ่ายนิติบัญญัติได้ และปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยภายในห้องประชุมสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่กับสมาชิกรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“... การมีความสามารถในการวางแผน การกำหนดเป้าหมายภารกิจ การคิดวิเคราะห์ การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ได้ดี การปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการที่ดี ความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอเป็นสิ่งสำคัญที่ตำรวจสภาต้องมี...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2) ด้านบริการที่ดี

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านบริการที่ดีในการทำงาน ได้แก่ การไม่เลือกปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ เคารพกฎและระเบียบ การมีบุคลิกและทักษะการใช้ภาษา สำเนียงที่สุภาพ เรียบร้อย มีใจรักบริการ ให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กรอันเป็นการสร้าง

ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การให้บริการจะต้องทำโดยไม่เลือกปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ เคารพกฎและระเบียบ เพื่อความเรียบร้อยในการทำงาน...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นสุภาพสตรีต้องมีบุคลิกและทักษะการใช้ภาษา สำเนียงที่สุภาพ เรียบร้อย มีใจรักบริการ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กรอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่าง ๆ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในการทำงาน ได้แก่ ด้านวิชาชีพ คือ พัฒนาทักษะงานที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานของตำรวจรัฐสภามีลักษณะการปฏิบัติงานในพื้นที่ การใช้ระบบพี่เลี้ยงเพื่อถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์เพื่อสั่งสมความรู้ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ การศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ความรู้ด้านวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ และด้านงานอื่น เช่น งานที่สนใจ งานกฎหมาย งานธุรการ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ต้องแบ่งความเชี่ยวชาญออกเป็นด้านวิชาชีพ คือ พัฒนาทักษะงานที่ได้รับมอบหมาย กับด้านงานอื่น เช่น งานที่สนใจ งานกฎหมาย งานธุรการ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...โดยทั่วไปการปฏิบัติงานของตำรวจรัฐสภามีลักษณะการปฏิบัติงานในพื้นที่ นอกจากการสั่งสมประสบการณ์ด้วยตนเองแล้ว ยังอาจใช้วิธีการพี่สอนน้อง เพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์เพื่อสั่งสมความรู้ และมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในพื้นที่...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีการแสดงความสนใจในการติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้องการพัฒนาความรู้ด้านวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน สามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้นอย่างสม่ำเสมอ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมในการทำงาน ได้แก่ การประพฤติตนด้วยหลักความถูกต้องชอบธรรม การคิดดี พูดดี ทำดี ภายใต้กรอบนิติรัฐ อำนาจหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ มีเสรีภาพภายในขอบเขตของศีลธรรมอันดี รักษาจริยธรรมของข้าราชการ ยึดมั่นในความถูกต้อง ไม่เกรงกลัวต่ออำนาจ และการให้เกียรติผู้อื่นทั้งผู้ร่วมงานและสมาชิกรัฐสภา ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาทุกคนควรต้องคิดดี พูดดี ทำดี ภายใต้กรอบนิติรัฐ อำนาจหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีลักษณะเช่นเดียวกันกับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยโดยปกติทั่วไป คือ การรักษาคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการโดยเฉพาะการยึดมั่นในความถูกต้อง ไม่เกรงกลัวต่ออำนาจ และการให้เกียรติผู้อื่นทั้งผู้ร่วมงานและสมาชิกรัฐสภา...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องประพฤติตนด้วยหลักความถูกต้องชอบธรรม มีเสรีภาพภายในขอบเขตของศีลธรรมอันดีประพฤติปฏิบัติต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม มีวินัย มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

5) ด้านการทำงานเป็นทีม

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมในการทำงาน ได้แก่ การมีเป้าหมายร่วมกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างข้อตกลงตัดสินใจ แก้ไขปัญหาร่วมกันการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เสริมสร้างกำลังใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มคนและสถานการณ์ รวมถึงการมีส่วนร่วมกับผู้อื่นในการพัฒนาภารกิจให้สำเร็จ การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เนื่องจากสรีระของสตรีอาจเป็นข้อจำกัดด้านร่างกาย ดังนั้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมจะทำให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลเป็นอย่างดี การปฏิบัติงานโดยมีระบบรองรับ และมีหัวหน้างานที่คอยควบคุมดูแล ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ดังนี้

“...ตำรวจสภาต้องมีการมองเป้าหมายร่วมกัน ทำงานโดยมีระบบรองรับ ภายใต้การมีหัวหน้างานที่คอยควบคุมดูแลเพื่อให้งานของทีมมีประสิทธิภาพ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การทำงานเป็นทีมของตำรวจรัฐสภาสตรี ควรมีลักษณะช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เนื่องจากสรีระของสตรีอาจเป็นข้อจำกัดด้านร่างกาย ดังนั้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมจะทำให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลเป็นอย่างดี...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การทำงานร่วมกันเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างข้อตกลงตัดสินใจ แก้ไขปัญหาร่วมกันการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เสริมสร้างกำลังใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มคนและสถานการณ์ รวมถึงการมีส่วนร่วมกับผู้อื่นในการพัฒนาภารกิจให้สำเร็จ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

6) ด้านอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักด้านอื่น ๆ ในการทำงาน ได้แก่ สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ความรู้ในวิชาชีพตำรวจรัฐสภา ความรู้ด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย ความรู้ด้านการบริหารจัดการภาครัฐ การมีสมรรถะทางด้านร่างกายที่ควรรักษารูปร่างและสมรรถนะให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ สมรรถนะทางความรู้ สะสมความเป็นวิชาการ โดยเฉพาะกฎหมายและระเบียบที่จำเป็นกับการปฏิบัติหน้าที่ สมรรถนะด้านจิตใจให้มีคุณธรรม จริยธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความยึดมั่นในความถูกต้อง สมรรถนะการให้บริการที่ดี สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ตำรวจสภาต้องมีสมรรถนะที่สำคัญ คือ ความรู้ในวิชาชีพในการเป็นตำรวจรัฐสภา ความรู้ด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยประกอบการทำงาน รวมถึงความรู้ด้านการบริหารจัดการภาครัฐเนื่องจากเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

"...ตำรวจรัฐสภาสตรีจะต้องมีสมรรถะทางด้านร่างกายที่ควรรักษารูปร่างและสมรรถนะ ให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ผนวกกับการมีสมรรถนะทางความรู้ สะสมความเป็นวิชาการ โดยเฉพาะกฎหมายและระเบียบที่จำเป็นกับการปฏิบัติหน้าที่ และมีสมรรถนะด้านจิตใจให้มีคุณธรรม จริยธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความยึดมั่นในความถูกต้อง..."

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

"...ควรประกอบด้วยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการให้บริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม..."

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

1.1.2 ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1) ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงานในการทำงาน ได้แก่ ความรู้ในกระบวนงานที่ได้รับมอบหมาย ทักษะด้านกฎหมายการเรียนรู้กฎหมาย กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องชอบธรรม ทักษะด้านเทคโนโลยี การมีส่วนร่วมในภาคส่วนต่าง ๆ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียดรอบคอบและไม่ประมาท ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

"...ในการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน ตำรวจสภาต้องรู้ถึงกระบวนงานที่ได้รับมอบหมาย การใช้กฎหมาย เทคโนโลยี และมีการมีส่วนร่วมในภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบ..."

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การทำงานในด้านนี้ตำรวจรัฐสภาสตรีต้องไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นผู้ชาย คือ การเรียนรู้กฎหมาย กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องชอบธรรมเป็นนิจ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ให้ผลลัพธ์เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด รอบคอบและไม่ประมาท แบ่งหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อที่ให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยประสิทธิภาพที่ดี...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2) ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการสืบเสาะหาข้อมูลในการทำงาน ได้แก่ ความรู้เข้าใจประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษา ความรู้เข้าใจเทคโนโลยีที่สนับสนุนปัญหาที่จะศึกษา การสืบเสาะ ศึกษาแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความช่างสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น รูปแบบบัตรอนุญาต ใบหน้าผู้ปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภา เป็นต้น และทักษะในงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น งานธุรการ งานห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ในการสืบเสาะข้อมูลผู้ทำหน้าที่นั้นต้องมีความรู้เข้าใจประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษา มีความรู้เข้าใจเทคโนโลยีที่สนับสนุนปัญหาที่จะศึกษา และมีทักษะในงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น งานธุรการ งานห้องสมุดเพื่อหาข้อมูลเพิ่ม...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การทำงานในด้านนี้ตำรวจรัฐสภาสตรีต้องไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นผู้ชาย เนื่องจากข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เช่น รูปแบบบัตรอนุญาต ใบหน้าผู้ปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภา ความช่างสังเกต เป็นต้น...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย รวดเร็ว และถูกต้อง...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

3) ด้านการดำเนินการเชิงรุก

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการดำเนินการเชิงรุกในการทำงาน ได้แก่ การตั้งประเด็นปัญหาจากงานประจำ สำรวจ สังเกตและเก็บข้อมูล รอบคอบ การวิเคราะห์ปัญหาจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ร้ายก่อนที่จะเกิดเหตุ การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี มีเป้าหมายชัดเจน วางแผนป้องกันและตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ฉับพลัน และการยกระดับการปฏิบัติหน้าที่ให้เทียบเท่ากับสากล ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การทำงานเชิงรุกต้องเริ่มจากการตั้งประเด็นปัญหาจากงานประจำ จากนั้นสำรวจและเก็บข้อมูลงานประจำ และมีการวิเคราะห์ปัญหาจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การทำงานเชิงรุกจะต้องมีตำรวจสภาสตรีที่เป็นคนช่างสังเกต เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ร้ายก่อนที่จะเกิดเหตุ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นผู้หญิงต้องสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี มีเป้าหมายชัดเจนเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับมา วางแผนป้องกันและตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ฉับพลัน และการยกระดับการปฏิบัติหน้าที่ให้เทียบเท่ากับสากล...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

4) ด้านอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านอื่น ๆ ในการทำงาน ได้แก่ งานความรู้ด้านกฎหมาย ความรู้ด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย ทักษะการป้องกันตัว การต่อสู้ ทักษะและวิธีการในการปฏิบัติงานกับสมาชิกรัฐสภาที่เป็นผู้หญิง และทักษะการป้องกันตัว เมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า การสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดีและเร็วยิ่งขึ้นการบริหารงาน การประเมินความเหมาะสมกับตำแหน่งในด้านการสื่อสาร การสืบค้นข้อมูล การทำงานเชิงรุก และการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ตำรวจสภาต้องมีความสามารถในงานความรู้ด้านกฎหมาย ความรู้ด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย และทักษะการป้องกันตัว การต่อสู้...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นสุภาพสตรีต้องมีทักษะและวิธีการในการปฏิบัติงานสำหรับปฏิบัติหน้าที่ต่อสมาชิกรัฐสภาที่เป็นผู้หญิง และทักษะการป้องกันตัวเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...สมรรถนะควรประกอบด้วยด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ สนับสนุนวิสัยทัศน์ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดีและเร็วยิ่งขึ้นการบริหารงาน ความรู้เฉพาะในงาน การประเมินความเหมาะสมกับตำแหน่ง ด้านการสื่อสาร การสืบค้นข้อมูล การทำงานเชิงรุก และการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

1.1.3 ด้านความรู้ในงาน

1) ด้านเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ (1) ความรู้ตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เช่น ทฤษฎีการรักษาความปลอดภัย แผนผังและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ในอาคารรัฐสภา กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่อารักขาบุคคล การสืบสวน การตรวจสอบข้อเท็จจริง แสวงหารวบรวมข้อมูล หลักฐาน การตรวจตรา การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และให้บริการแก่ประชาชน และการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญตามภารกิจของรัฐสภา (2) ความรู้เสริมอำนาจหน้าที่ เช่น การป้องกันตัว การเจรจาต่อรอง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย งานวิชาการ งานธุรการ งานพัสดุจัดซื้อ - จัดจ้าง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นผู้หญิงนั้นควรมีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการรักษาความปลอดภัย นอกจากนั้นจะต้องมีความรู้อื่นเข้ามาช่วยเสริมที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ เช่น การป้องกันตัว การต่อรองในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องทำ และจะต้องมีความรู้ในงานวิชาการ ธุรการ การจัดซื้อจัดจ้างควบคู่กันไปด้วย...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภานั้นควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการป้องกันตัว การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ายามฉุกเฉิน เนื่องจากเป็นงานที่ต้องเผชิญหน้ากับคนเป็นจำนวนมาก และควรรู้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ และกฎหมายอาญา...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยบุคคล สถานที่ และทรัพย์สิน การดำเนินการบังคับใช้กฎหมายในฐานะเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ความรู้ความเข้าใจด้านการปฏิบัติหน้าที่อารักขาบุคคลและรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญตามภารกิจของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย หรือที่มีแผนหรือคำสั่งกำหนดไว้ ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับเจ้าพนักงานปกครองหรือตำรวจ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาภายในบริเวณรัฐสภา เช่น การสืบสวน การตรวจสอบข้อเท็จจริง แสวงหารวบรวมข้อมูลหลักฐาน การตรวจตรา การให้ความช่วยเหลือ แนะนำและให้บริการแก่ประชาชน...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2) ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นจะต้องมีความรู้ที่เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) กฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น รัฐธรรมนูญ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยรัฐสภา พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 และ(2) กฎหมายอื่น เช่น ข้อบังคับการประชุมของรัฐสภา กฎหมายอาญา, กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายปกครอง กฎหมายมหาชน และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การทำงานของตำรวจสภานั้นผู้ปฏิบัติงานต้องรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ รัฐธรรมนูญ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยรัฐสภา พ.ศ. 2559 และกฎหมายอื่นอย่างเช่น ข้อบังคับการประชุมของรัฐสภา...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาทั้งหญิงและชายต้องรู้กฎหมายว่าด้วยรัฐสภา เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554 ระเบียบรักษาความปลอดภัยอาคารรัฐสภา พ.ศ. 2559 กฎหมายอาญาและแพ่ง วิแพ่ง วิอาญา เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องรู้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 พรบ.ระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ.2554 พรบ. ระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ.2554 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยสถานที่ประชุมของรัฐสภาและบริเวณรัฐสภา พ.ศ.2554 กฎหมายอาญา กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายปกครอง กฎหมายมหาชน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย และการบริหารจัดการรักษาความปลอดภัย...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

1.1.4 ด้านทักษะที่จำเป็น

1) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นจะต้องมีการใช้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ได้แก่ โปรแกรมพื้นฐาน Microsoft Office เบื้องต้น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเข้าถึงสื่อออนไลน์ และการใช้งานระบบสารบัญของรัฐสภา ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การทำงานในปัจจุบันต้องใช้คอมพิวเตอร์ ตำรวจสภาต้องมีความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีด้านการรักษาความปลอดภัยที่ใช้กับอุปกรณ์ของกลุ่มงาน และสามารถใช้งานรวมถึงแก้ไขปัญหาเบื้องต้นจากโปรแกรมที่เกิดข้อผิดพลาด ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ทักษะพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ที่ตำรวจรัฐสภาต้องดำเนินการได้เป็นอย่างดี คือ Microsoft Word ,Excel ,Power Point ส่วนทักษะด้านคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ถือเป็นความรู้เสริมที่ควรหาโอกาสเรียนรู้เพิ่มเติม”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องมีความสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐาน Microsoft Office เบื้องต้นได้ ต้องสามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ ใช้การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้งานระบบสารบัญของรัฐสภา...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2)ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีการใช้ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ (1) การฟัง การพูด เพื่อการสื่อสารกรณีที่ต้องติดต่อและอำนวยความสะดวกกับชาวต่างชาติที่มาติดต่อรัฐสภา เนื่องจากต้องสื่อสารกับผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมากที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ และ (2) การอ่าน การเขียนในระดับพื้นฐานได้ เช่น รู้คำศัพท์ที่ใช้ในการบังคับเครื่องมือ หรือใช้ในการทำงานคอมพิวเตอร์ได้ จนไปถึงการอ่านเขียนเอกสารงานวิชาการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“... ตำรวจสภาจะต้องฟังและพูดกรณีที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติที่มาติดต่อรัฐสภาได้ และต้องใช้ภาษาในการอ่าน เขียน เอกสารงานวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ทักษะภาษาอังกฤษที่ควรดำเนินการได้คือ การพูด และสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะกรณีที่ต้องมีการอำนวยความสะดวกในอาคารรัฐสภา หรือกรณีการสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ดังนั้นตำรวจรัฐสภาสตรีต้องมีองค์ความรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารเบื้องต้นได้ สามารถสื่อสารกับข้าราชการ ประชาชนหรือผู้ติดต่อราชการเบื้องต้น สามารถเข้าใจข้อมูลด้านการรักษาความปลอดภัยเบื้องต้นได้...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

3) ทักษะการคำนวณทักษะการจัดการข้อมูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีการใช้ทักษะการคำนวณทักษะการจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้สถิติเบื้องต้นและการคำนวณ เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลดิบให้เป็นข้อมูลด้านสารสนเทศ หรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารทราบ รวมถึงการจัดการข้อมูลเนื่องจากมีเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่มีผู้มาติดต่อจำนวนมาก และมาอย่างกระทันหันเกิดขึ้นบ่อยครั้งจึงจำเป็นต้องมีทักษะพื้นฐานดังกล่าว เพื่อช่วยให้การจัดการหรือการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...งานของตำรวจสภาเป็นงานเอกสารและบางครั้งเกี่ยวข้องกับข้อมูลและสถิติ ดังนั้นจะต้องรู้สถิติเบื้องต้น เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลดิบให้เป็นข้อมูลด้านสารสนเทศ หรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารทราบได้...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจรัฐสภาสตรีต้องมีการวิเคราะห์ และคำนวณข้อมูล โดยใช้สถิติพื้นฐาน ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจควรมีการใช้ทักษะการคำนวณ ทักษะการจัดการข้อมูล เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และพร้อมใช้รวมถึงสามารถประยุกต์ใช้ในการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ได้ดี...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

1.1.5 ทัศนคติในงาน

1) ลักษณะของทัศนคติในงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีทัศนคติในงาน ได้แก่ มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย การให้บริการด้วยจิตบริการ รักงานบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกดี แต่งกายและพูดจาสุภาพ ทั้งต่อสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงาน และประชาชนผู้มาติดต่อ เสียสละความสุขส่วนตัว ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามกำลังและความสามารถ ยืนหยัดรักษาความถูกต้อง ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมอยู่เสมอ และการทำงานเป็นทีม มีน้ำใจและความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกปฏิบัติต่อผู้รับการบริการทุกคน และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ของตนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...งานของตำรวจสภามีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการดังนั้นตำรวจสภาต้องรักงานบริการทั้งต่อสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงาน และประชาชนผู้มาติดต่อ เสียสละความสุขส่วนตัว ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามกำลังและความสามารถ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นสุภาพสตรีต้องมีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกดี แต่งกายและพูดจาสุภาพ ยืนหยัดรักษาความถูกต้อง และยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมอยู่เสมอ และต้องมีน้ำใจและความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย การให้บริการ การเคารพและให้เกียรติผู้อื่น การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกปฏิบัติต่อผู้รับการบริการทุกคน และยึดมั่นในความถูกต้อง การติดต่อประสานงาน การทำงานเป็นทีม และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ของตนอย่างสม่ำเสมอ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2) รูปแบบของทัศนคติที่มีความสำคัญต่องาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีรูปแบบทัศนคติในงานที่สำคัญ ได้แก่ การเป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ และเห็นอกเห็นใจผู้ขอรับบริการ มีความสุข สนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย การรักษางานและตำแหน่งที่ทำด้วยความภาคภูมิใจและมีทัศนคติเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...รูปแบบทัศนคติที่สำคัญของงานตำรวจสภา คือ เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ และเห็นอกเห็นใจผู้ขอรับบริการ มีความสุข สนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีรูปแบบทัศนคติคือรักษาในงานและตำแหน่งที่ทำ ไม่ด้อยค่าตำแหน่งงานและภาคภูมิใจในตำแหน่งงานของตนเอง...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...มีทัศนคติเชิงบวกส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก ปฏิบัติต่อผู้รับการบริการทุกคน และยึดมั่นในความถูกต้อง การทำงานเป็นทีม และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ของตนอย่างสม่ำเสมอ...”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

1.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ในงาน ทักษะที่จำเป็น สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และทัศนคติในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีนั้นควรเป็นอย่างไรนั้น พบว่า

1.2.1 ด้านสมรรถนะหลัก

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ได้แก่ การมีความสามารถในการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย การวิเคราะห์ สังเคราะห์ ภารกิจงาน ด้วยความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีคุณภาพ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป มุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสาร สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายรวมถึงสามารถทำงานที่ยากและท้าทายได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน คือต้องมีความสามารถในการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย การวิเคราะห์ สังเคราะห์ ภารกิจงาน ด้วยความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีคุณภาพ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องมุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ และการทำงานร่วมกัน มากกว่าการพัฒนาสมรรถนะทางกายเนื่องจากงานส่วนใหญ่เป็นการติดต่อประสานงาน อำนวยความสะดวก...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ในการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ตำรวจสภาต้องสามารถพัฒนาการปฏิบัติงาน ทำงานได้ตามเป้าหมายและการทำงานที่ยากท้าทายได้...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

2) ด้านบริการที่ดี

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านบริการที่ดีในการทำงาน ได้แก่ การมีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ ด้วยการมีความสุขในการให้บริการแก่ประชาชน ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้ผู้มาติดต่อรัฐสภา สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนอธิบายขั้นตอนและดำเนินกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยให้ผู้มาติดต่อยอมรับและให้ความร่วมมือได้ ทำให้เกิดความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยทั้งจากคนในและคนนอก ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ตำรวจสภาจะต้องมีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการผู้อื่น ด้วยการมีความสุขในการให้บริการแก่ประชาชน...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีความมุ่งมั่นให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจในการมารัฐสภา โดยสื่อสารอย่างสุภาพและให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนอธิบายขั้นตอนและดำเนินกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยให้ผู้มาติดต่อยอมรับและให้ความร่วมมือได้ ทำให้เกิดความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยทั้งจากคนในและคนนอก...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...สมรรถนะด้านบริการที่ดี ประกอบด้วย การมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีน้ำเสียงที่จริงใจในการให้บริการ และประสิทธิภาพในการทำงาน...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในการทำงาน ได้แก่ การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ศึกษาหาความรู้ ติดตามองค์ความรู้ใหม่ ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างเครือข่าย การสั่งสมความเชี่ยวชาญและมีความรู้ทางด้าน

วิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ศึกษาหาความรู้ ติดตามองค์ความรู้ใหม่ ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างเครือข่ายเป็นสิ่งที่ตำรวจสภาต้องมีในการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“....ในการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพต้องมีความรู้เฉพาะทางและเครือข่ายที่เป็นประโยชน์ ทำให้สามารถร่วมงานกับองค์กรภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีการสะสมความเชี่ยวชาญและมีความรู้ทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของตน...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมในการทำงาน ได้แก่ การมีความรักและศรัทราในวิชาชีพ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมของข้าราชการรัฐสภา ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมซื่อสัตย์ สุจริต มีวินัย และรักษาสิทธิและสนับสนุนบทบาทของสตรี ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ตำรวจสภาควรมีความรักและศรัทราในวิชาชีพ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ในการทำงานตำรวจสภาต้องซื่อสัตย์ สุจริต มีวินัย และต้องเพิ่มการรักษาสิทธิและสนับสนุนบทบาทของสตรีเข้าไปด้วย...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาควรยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมของข้าราชการรัฐสภาเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นเจ้าหน้าของรัฐ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

5) ด้านการทำงานเป็นทีม

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมในการทำงาน ได้แก่ การให้ความร่วมมือ การร่วมกันกำหนดเป้าหมาย วางแผนการทำงานเป็นทีม ลงมือปฏิบัติ ทบทวน ประเมินผล และปรับปรุงการทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เสริมสร้างกำลังใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มคนและสถานการณ์ การแสดงบทบาทผู้นำ และการมีส่วนร่วมกับผู้อื่นในการพัฒนาภารกิจให้สำเร็จ รวมถึงการช่วยกันสอดส่องดูแลไม่ให้เหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นกับผู้หญิงคนใดทั้งทางร่างกายและจิตใจช่วยเหลือให้ได้พักหรือผลัดเปลี่ยนเวรเมื่อเกิดความไม่สบายต่าง ๆ ให้ผู้หญิงสามารถยังตั้งใจกับงานได้สร้างบรรยากาศที่ลดความตึงเครียดเมื่อผู้หญิงจำนวนน้อยต้องทำงานท่ามกลางคนหมู่มากที่เป็นผู้ชาย ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ต้องมีการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เสริมสร้างกำลังใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มคนและสถานการณ์ รวมถึงการแสดงบทบาทผู้นำ และการมีส่วนร่วมกับผู้อื่นในการพัฒนาภารกิจให้สำเร็จ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นผู้หญิงต้องช่วยกันสอดส่องดูแลไม่ให้เหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นกับผู้หญิงคนใดทั้งทางร่างกายและจิตใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ผู้หญิงสามารถทำงานได้เมื่อผู้หญิงจำนวนน้อยต้องทำงานท่ามกลางคนหมู่มากที่เป็นผู้ชาย ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาควรมีการร่วมกำหนดเป้าหมาย วางแผนการทำงานเป็นทีม ลงมือปฏิบัติ ทบทวน ประเมินผล และปรับปรุงการทำงานร่วมกัน...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

6) ด้านอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักด้านอื่น ๆ ในการทำงาน ได้แก่ ความเอื้อเฟื้อ เข้ากับคนง่าย สามารถเข้าใจสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว และอดทนต่อความลำบากทางกายภาพได้ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เลือกปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ต้องมีสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การบริการที่ดี การพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...จากลักษณะการทำงานปัจจุบันตำรวจสภาต้องเอื้อเฟื้อ ต้องเข้ากับคนง่าย ต้องเข้าใจสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว และต้องอดทนต่อความลำบากทางกายภาพได้...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

"...ต้องมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ และมุ่งผลสัมฤทธิ์..."

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

1.2.2 ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1) ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงานในการทำงาน ได้แก่ ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน โดยใส่ใจในกระบวนงานและการปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

"...ต้องมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน..."

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

"...การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน คือ การหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดให้ได้มากที่สุดหรือไม่มีเลย..."

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

"...การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน คือการทำงานโดยใส่ใจในกระบวนงานและการปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่..."

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

2) ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการสืบเสาะหาข้อมูลในการทำงาน ได้แก่ การสืบเสาะหาข้อมูล คิดวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเหตุและผล การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติการ และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่ให้โดยผู้หญิงด้วยกันได้ดีกว่า เช่น การสอบปากคำผู้หญิงโดยเจ้าหน้าที่ผู้หญิง ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติการ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นเพศหญิงต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ให้โดยผู้หญิงด้วยกันได้ดีกว่า เช่นการสอบปากคำผู้หญิงโดยเจ้าหน้าที่ผู้หญิง...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องมีสมรรถนะในการสืบเสาะหาข้อมูล คิดวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเหตุและผลเนื่องจากการทำงานบางครั้งต้องใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

3) ด้านการดำเนินการเชิงรุก

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการดำเนินการเชิงรุกในการทำงาน ได้แก่ การทำงานที่มีเป้าหมายสู่อนาคต การทำงานเชิงรุกต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารหรือประสบการณ์ที่ได้รับมาจากอดีต และที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบันโดยกรอบการคิดจะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต เป็นพันธกิจที่ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว คุ้มค่าและมีคุณภาพ การมุ่งรักษาสิทธิและส่งเสริมบทบาทของสตรีในวงงานรัฐสภา ตั้งศูนย์หรือหน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ง่าย เพื่อให้ข้อเสนอแนะ และให้ความช่วยเหลือหากเกิดเหตุการณ์ล่วงละเมิดภายในอาคารรัฐสภา หรือระหว่างบุคคลในวงงานรัฐสภา ทำงานชัดเจน รวดเร็ว

เข้าถึงกระบวนการ และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เป็นการทำงานที่มีเป้าหมายสู่อนาคต การทำงานเชิงรุกต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารหรือประสบการณ์ที่ได้รับมาจากอดีต และที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบันโดยกรอบการคิดจะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต เป็นพันธกิจที่ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว คุ้มค่าและมีคุณภาพ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นผู้หญิงต้องมีการมุ่งรักษาสิทธิและส่งเสริมบทบาทของสตรีในวงงานรัฐสภา ตั้งศูนย์หรือหน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ง่าย เพื่อให้ข้อเสนอแนะ และให้ความช่วยเหลือหากเกิดเหตุการณ์ล่วงละเมิดภายในอาคารรัฐสภา หรือระหว่างบุคคลในวงงานรัฐสภา...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การเป็นตำรวจสภาต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน รวดเร็ว เข้าถึงกระบวนการ และทำการรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

4) ด้านอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านอื่น ๆ ในการทำงาน ได้แก่ การมองภาพองค์รวม การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น สมรรถนะด้านการสื่อสารและเจรจา ทักษะด้านวิชาชีพในการรักษาความปลอดภัย เทคนิคทางกายภาพในการป้องกันตนเองและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การใช้อุปกรณ์และการตรวจค้นร่างกาย ความรู้ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ตำรวจสภาต้องมีการคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น ทักษะการสื่อสาร การสืบเสาะหาข้อมูล การทำงานเชิงรุก การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ทักษะด้านวิชาชีพ ในการรักษาความปลอดภัย...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีสมรรถนะด้านการสื่อสารและเจรจา การสังเกต เทคนิคทางกายภาพในการป้องกันตนเองและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น รวมถึงการใช้อุปกรณ์และการตรวจค้นร่างกาย...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ความรู้ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ การทำงานเป็นทีมและการบริการที่ดี...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

1.2.3 ด้านความรู้ในงาน

1) ด้านเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน การต่อสู้ป้องกันตัว อารักขาบุคคลสำคัญ การเจรจาต่อรอง เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภา เช่น มาตรการในการรักษาความปลอดภัย แผนผังและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ในอาคารรัฐสภา และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ตำรวจสภาต้องมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน การต่อสู้ป้องกันตัวอารักขาบุคคลสำคัญ การเจรจาต่อรอง เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

"...ตำรวจสภาควรรู้ถึงแผนผังและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ บริเวณอาคารรัฐสภาเพื่อความคล่องตัวในการทำงาน และระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน..."

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

"...การทำงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณรัฐสภา มาตรการในการรักษาความปลอดภัย และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน..."
(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

1.2.3 ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นจะต้องมีความรู้ที่เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย กฎหมายอาญา กฎหมายปกครอง กฎหมายมหาชน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยของรัฐสภา พ.ศ. 2559 ระเบียบว่าด้วยการบริหารจัดการพื้นที่และอาคารรัฐสภา พ.ศ.2565 ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการใช้ห้องแถลงข่าวรัฐสภา พ.ศ.2559 พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 ข้อบังคับการประชุมรัฐสภาพ.ศ. 2563 ประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา รวมถึงสิทธิสตรีต่าง ๆ เช่น สิทธิในการลาคลอด และวิธีการรับมือเมื่อถูกล่วงละเมิดในที่ทำงานไม่ว่าจะจากผู้มาติดต่อ ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

"...ตำรวจสภาต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอาญา กฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆที่เกี่ยวข้อง อาทิ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยของรัฐสภา พ.ศ. 2559 ระเบียบว่าด้วยการบริหารจัดการพื้นที่และอาคารรัฐสภา พ.ศ.2565 ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการใช้ห้องแถลงข่าวรัฐสภา พ.ศ.2559 พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา พ.ศ. 2563..."

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาที่เป็นผู้หญิงควรต้องรู้เกี่ยวกับสิทธิสตรีต่าง ๆ เช่น สิทธิในการลาคลอด และการรับมือเมื่อถูกล่วงละเมิดในที่ทำงานไม่ว่าจะจากผู้มาติดต่อ ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...กฎหมายที่สำคัญกับการทำงานประกอบด้วย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา กฎหมายอาญา กฎหมายปกครอง กฎหมายมหาชน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย และระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยสถานที่ประชุมของรัฐสภาและบริเวณรัฐสภา...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

1.2.4 ด้านทักษะที่จำเป็น

1) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นจะต้องมีการใช้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น โปรแกรม Microsoft Office โปรแกรม Canva การเข้าถึงและนำข้อมูลออกจากฐานข้อมูลเพื่อดูบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การใช้ X-Ray scanner และทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสารการปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ตำรวจสภาต้องมีความสามารถในการใช้ Microsoft Office และ Canva...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องสามารถใช้ Word processing software เพื่อการเขียนรายงาน สามารถเข้าถึง database เพื่อดูบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถนำข้อมูลออกได้ และต้องสามารถใช้ X-Ray scanner ในการปฏิบัติหน้าที่ได้...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสารการปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

2) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีการใช้ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ การใช้ทักษะภาษาอังกฤษในทุกด้านทั้งการฟังพูดอ่านและเขียน โดยเฉพาะทักษะด้านการฟัง การพูดเพื่อสื่อสารกับผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมากที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ รวมถึงภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การทำงานจะต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษในทุกด้านทั้งการฟังพูดอ่านและเขียน นอกจากนี้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นเช่นกัน...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาต้องมีทักษะด้านการฟังและพูดเป็นพิเศษ เนื่องจากต้องสื่อสารกับผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมากที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ และมีทักษะด้านการอ่านและเขียนสามารถมีในระดับพื้นฐานได้ เช่น รู้คำศัพท์ที่ใช้ในการบังคับเครื่องมือ หรือใช้ในการทำงานคอมพิวเตอร์ได้...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาควรมีการใช้ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านการสื่อสารเบื้องต้น เนื่องจากอาจมีผู้มาติดต่อราชการซึ่งเป็นชาวต่างชาติ หากมีทักษะด้านนี้จะช่วยให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

3) ทักษะการคำนวณทักษะการจัดการข้อมูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีการใช้ทักษะการคำนวณทักษะการจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้ทักษะการคำนวณทักษะการจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ควรมีการใช้ทักษะการคำนวณทักษะการจัดการข้อมูล เพราะทักษะทุก ๆ อย่างในการทำงานล้วนมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ควรมีการใช้ทักษะการคำนวณ ทักษะการจัดการข้อมูล เนื่องจากมีเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่มีผู้มาติดต่อจำนวนมาก และมาอย่างกระทันหัน เกิดขึ้นบ่อยครั้งจึงจำเป็นต้องมีทักษะพื้นฐานดังกล่าว เพื่อช่วยให้การจัดการหรือการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานมีประสิทธิภาพ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจสภาควรมีทักษะหลากหลายด้านเพื่อบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายและนอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

1.2.5 ทัศนคติในงาน

1) ลักษณะของทัศนคติในงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีทัศนคติในงาน ได้แก่ การมีความรัก ทำงานอย่างสนุก มีความสุข และศรัทธาในงานที่ทำ การเคารพและให้เกียรติผู้อื่น การประสานงาน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น การมีใจบริการ แต่หนักแน่นในกระบวนการและขั้นตอนรักษาความปลอดภัย ไม่ให้เกิดความหละหลวม มีทัศนคติในแง่บวก ปรับทัศคติเกี่ยวกับงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ทัศนคติในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก การมีความรักและศรัทธาในงานที่ทำ การเคารพและให้เกียรติผู้อื่น การประสานงาน การทำงานเป็นทีม และการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ให้สูงขึ้น...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีใจบริการ แต่หนักแน่นในกระบวนการและขั้นตอนรักษาความปลอดภัย ไม่ให้เกิดความหละหลวม...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีทัศนคติในแง่บวกที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน รักในงานที่ทำ ปรับทัศคติเกี่ยวกับงานอยู่เสมอ ทำงานอย่างสนุกและมีความสุขจะส่งผลให้มีผลงานที่ดี...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

2) รูปแบบของทัศนคติที่มีความสำคัญต่องาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีรูปแบบทัศนคติในงานที่สำคัญ ได้แก่ การมีทัศนคติเชิงบวก การเน้นความถูกต้องตามหลักการ และยึดมั่นในกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง มองหาวิธีการในการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ทัศนคติที่ดีล้วนมีความสำคัญต่อการทำงานทั้งสิ้น การมีทัศนคติเชิงบวกสามารถเป็นพลังในการขับเคลื่อนในการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งทัศนคติเชิงบวกที่ดีจะส่งผลให้การทำงานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการอีกท่าน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การเน้นความถูกต้องตามหลักการ และยึดมั่นในกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญที่ตำรวจสภาต้องให้ความสำคัญ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาปฏิบัติการท่านที่สามยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ทัศนคติในงานที่ปฏิบัติ โดยมองหาวิธีการในการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้ายภารกิจ...”

(เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2566)

1.3 กลุ่มผู้ใช้งาน

จากการสัมภาษณ์ในประเด็นว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ในงาน ทักษะที่จำเป็น สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และทัศนคติในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีนั้นควรเป็นอย่างไรนั้น พบว่า

1.3.1 ด้านสมรรถนะหลัก

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ได้แก่ พัฒนาการปฏิบัติงาน ทำงานได้ตามเป้าหมายและการทำงานที่ยากท้าทายได้ มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ได้ดี อำนวยความสะดวก และให้บริการกับบุคคลในวงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องทำงานที่ยาก ๆ ให้สำเร็จได้และพัฒนางานยิ่ง ๆ ขึ้นไป...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของตำรวจสภา คือ มุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่เพื่อผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาต้องปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ได้ดี อำนวยความสะดวก และให้บริการกับบุคคลในวงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2) ด้านบริการที่ดี

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านบริการที่ดีในการทำงาน ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส การทำงานเป็นทีมและการมีจิตบริการที่ดีต่อผู้ติดต่อราชการจะทำให้ทุกอย่างราบรื่น คล่องตัว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การยิ้มแย้มแจ่มใส การทำงานเป็นทีมและการมีจิตบริการที่ดีต่อผู้ติดต่อราชการจะทำให้ทุกอย่างราบรื่น คล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ด่านหน้าต้องมีจิตบริการ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้ดีเพื่อให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจมากที่สุด...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในการทำงาน ได้แก่ การมีทักษะพื้นฐานในมีความรู้ในวิชาชีพของตน ใช้ความรู้ให้เหมาะสมกับการทำงาน การพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ นำมาพัฒนางานของตนได้ การชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีทักษะพื้นฐาน มีความรู้ในวิชาชีพของตน ใช้ความรู้ให้เหมาะสมกับการทำงาน เข้าใจ และสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ นำมาพัฒนางานของตนได้...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาต้องมีการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมในการทำงาน ได้แก่ การยึดมั่นและถือปฏิบัติในเรื่องความถูกต้องและจริยธรรมของข้าราชการรัฐสภา โดยส่งเสริมและสร้างตนแบบในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง ความซื่อตรง ยึดมั่นในหลักการ มีความชอบธรรม และจริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คือการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจยึดมั่นและถือปฏิบัติในเรื่องความถูกต้องและจริยธรรมของข้าราชการรัฐสภา โดยส่งเสริมและสร้างต้นแบบในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจรัฐสภาต้องมีความซื่อตรง ยึดมั่นในหลักการ ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้ประชาชน ...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...สิ่งสำคัญ คือ ซื่อสัตย์ ซื่อตรง มีจิตบริการ และยึดมั่นในความถูกต้อง...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

5) ด้านการทำงานเป็นทีม

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมในการทำงาน ได้แก่ ทำงานเป็นทีมได้ดี รับความเห็นของเพื่อนในทีม ปรึกษาให้คำแนะนำ หาแนวทางและถือปฏิบัติร่วมกัน มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รับผิดชอบต่อหน้าที่ตนเองที่ได้รับ และปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เข้าใจความหลากหลายทางเพศ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องรับความเห็นของเพื่อนในทีม ปรึกษา ให้คำแนะนำ หาแนวทางและถือปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้การทำงานของทีมสำเร็จ”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รับผิดชอบต่อหน้าที่ตนเองที่ได้รับเพื่อประโยชน์ของประชาชน...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาต้องมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้ดี มีส่วนร่วมในการทำงาน และปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เข้าใจความหลากหลายทางเพศ...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

6) ด้านอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักด้านอื่น ๆ ในการทำงาน ได้แก่ การจัดการตนเอง การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม มีสมรรถภาพร่างกายที่ดี มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...สมรรถนะสำคัญ คือ มุ่งผลสัมฤทธิ์มีบริการที่ดี สั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...สมรรถนะอื่น ๆ นอกเหนือจากที่มีคือ การจัดการตนเอง การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม เป็นต้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...นอกจากเชิงวิชาการและการให้บริการที่ดีแล้วยังต้องมีสมรรถภาพร่างกายที่ดี มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน...”
(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

1.3.2 ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1) ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงานในการทำงาน ได้แก่ ติดตามกระบวนงานจากหน้าที่ที่ปฏิบัติได้ในทุกวัน โดยพิจารณาจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่และการปฏิบัติงานด้านเอกสาร การมีความเป็นกลาง เห็นความถูกต้องในกระบวนงานเป็นหลัก ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ซื่อตรงและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องและชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ในการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงานนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องติดตามกระบวนงานจากหน้าที่ที่ปฏิบัติได้ในทุกวัน โดยพิจารณาจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่และการปฏิบัติงานด้านเอกสาร...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีความเป็นกลาง เห็นความถูกต้องในกระบวนงานเป็นหลัก ...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ซื่อตรงและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องและชัดเจน สามารถตรวจสอบได้...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2) ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการสืบเสาะหาข้อมูลในการทำงาน ได้แก่ การสืบเสาะหาข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีข้อกฎหมายหรือระเบียบประกอบ ข้อมูลที่น่าเชื่อถือจากแหล่งที่มาที่มีความสมเหตุสมผลมากที่สุด การมีความรู้ความเข้าใจในการค้นหาข้อมูลพื้นฐานได้ดี และสามารถพัฒนาทักษะในการค้นหาข้อมูลได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ความสามารถในการสืบเสาะหาข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีข้อกฎหมายหรือระเบียบประกอบเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจรัฐสภาต้องมีการสืบค้นข้อมูลให้มีลักษณะเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือจากแหล่งที่มาที่มีความสมเหตุสมผลมากที่สุด...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ควรมีความรู้ความเข้าใจในการค้นหาข้อมูลพื้นฐานได้ดี และสามารถพัฒนาทักษะในการค้นหาข้อมูลได้...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

3) ด้านการดำเนินการเชิงรุก

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการดำเนินการเชิงรุกในการทำงาน ได้แก่ การทำงานที่ชัดเจน รวดเร็ว มีความละเอียดรอบคอบ มีการวางแผนงานล่วงหน้า หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น และมีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนเพื่อตอบโต้กับสถานการณ์ฉุกเฉินได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน ตรงไปตรงมาตามกระบวนการและต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชา...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจรัฐสภาต้องรวดเร็วแต่มีความละเอียดรอบคอบ มีการวางแผนงานล่วงหน้าหากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้นจะได้จัดการได้ทันท่วงที...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การทำงานในลักษณะเชิงปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาต้องสามารถทำงานแบบทำงานเชิงรุก สืบค้นข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา วางแผนเพื่อตอบโต้กับสถานการณ์ฉุกเฉินได้ดี...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

4) ด้านอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านอื่น ๆ ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายต่าง ๆ ความรู้ด้านสภาพพื้นที่ของสำนักงาน ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ หลักความรับผิดชอบ รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง การมีความเข้าใจต่อความหลากหลายทางเพศ ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ควรต้องมีความรู้ด้านกฎหมายต่าง ๆ เช่น ด้านกฎหมาย ระเบียบ ความรู้ด้านสภาพพื้นที่ของสำนักงาน ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ การทำงานเป็นทีมและมีจิตบริการที่ดี...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจรัฐสภาต้องมีการทำงานเป็นทีม หลักความรับผิดชอบ รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองอย่างเคร่งครัด...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ควรมีความเข้าใจต่อความหลากหลายทางเพศ ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพ และทักษะด้านการรักษาความปลอดภัยที่ดี...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

1.3.3ด้านความรู้ในงาน

1) ด้านเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยรัฐสภา การรักษาความปลอดภัยสถานที่ประชุมรัฐสภาและบริเวณรัฐสภา ตลอดจนความรู้ด้านกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และดูแลตนเอง ความรู้พื้นฐานการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ การใช้งานโปรแกรม การสื่อสารและการประสานความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความหลากหลาย ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี และเข้าใจถึงความหลากหลายทางเพศ พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่กับทุกคนด้วยความเท่าเทียม ภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจของรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีต้องมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยรัฐสภา การรักษาความปลอดภัยสถานที่ประชุมรัฐสภาและบริเวณรัฐสภา ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และการรักษาความสงบเรียบร้อย และการบริหารจัดการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนความรู้ด้านกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และดูแลตนเอง...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ความรู้ที่สำคัญของตำรวจรัฐสภา คือ ด้านเทคโนโลยี เช่น ความรู้พื้นฐานการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ การใช้งานโปรแกรม Microsoft กับด้านการสื่อสาร การประสานความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นภายนอกรัฐสภา...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความหลากหลาย ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี และเข้าใจถึงความหลากหลายทางเพศ พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่กับทุกคนด้วยความเท่าเทียม...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2) ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นจะต้องมีความรู้ที่เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้กฎหมายเบื้องต้น เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายอาญา กฎหมายปกครอง กฎหมายมหาชน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยสถานที่ประชุมของรัฐสภาและบริเวณรัฐสภา ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจของรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีต้องรู้กฎหมาย ดังนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ - กฎหมายอาญา กฎหมายปกครอง กฎหมายมหาชน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ และระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยสถานที่ประชุมของรัฐสภาและบริเวณรัฐสภา...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ความรู้ด้านกฎหมายที่ตำรวจรัฐสภาควรรู้คือความรู้กฎหมายเบื้องต้น เช่น กฎหมายอาญา ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาต้องรู้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา ความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในฐานะเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยของรัฐสภา พ.ศ. 2559...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

1.3.4 ด้านทักษะที่จำเป็น

1) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นจะต้องมีการใช้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น เพื่อใช้ในการร่างตอบโต้หนังสือราชการหรือข้อกฎหมายต่าง ๆ การใช้งานโปรแกรม Microsoft และโปรแกรมเฉพาะทาง ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ควรมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้น เนื่องจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันใช้คอมพิวเตอร์ในการร่างตอบโต้หนังสือราชการ หรือข้อกฎหมายต่าง ๆ จึงควรมีทักษะเบื้องต้นในการใช้คอมพิวเตอร์...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรต้องสามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft ได้เนื่องจากเป็นทักษะการใช้งานพื้นฐานในปัจจุบันนี้...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาต้องมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในโปรแกรมพื้นฐานอย่างดีเยี่ยม และโปรแกรมเฉพาะทางได้ดี...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีการใช้ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษในทุกด้าน เนื่องจากรัฐสภาเป็นพื้นที่เปิดมีประชาชนหรือผู้ติดต่อราชการรวมถึงชาวต่างชาติเข้าใช้บริการ จึงต้องมีทักษะภาษาในการสื่อสารได้ในระดับหนึ่ง โดยมุ่งเน้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ดังนี้

“...ควรมีทักษะทุกด้านเป็นอย่างดีทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน เนื่องจากรัฐสภาเป็นพื้นที่เปิดอาจมีชาวต่างชาติ เดินทางเข้ามาบริเวณรัฐสภาได้ จึงต้องมีทักษะภาษาในการสื่อสารได้ในระดับหนึ่ง เน้นการสื่อสาร...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ในยุคปัจจุบันทักษะการฟัง พูด อ่าน หรือเขียนมีความจำเป็นอย่างมาก แต่สำหรับตำรวจรัฐสภาควรจะเน้นไปทางการฟังและการพูดจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเป็นด่านหน้าของรัฐสภาต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารเบื้องต้น สามารถสื่อสารกับประชาชนหรือผู้ติดต่อราชการในเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อราชการที่รัฐสภาได้...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

3) ทักษะการคำนวณทักษะการจัดการข้อมูล

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีการใช้ทักษะการคำนวณทักษะการจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการคำนวณ การจัดการข้อมูลมีความสำคัญมาก เนื่องจากต้องใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้ทักษะนี้ในการบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ควรมีทักษะการคำนวณ ทักษะการจัดการข้อมูล เพื่อนำไปใช้บริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง เป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้รอบด้าน ทำให้งานออกมาดีเหนือความคาดหมาย...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ทักษะการคำนวณ การจัดการข้อมูลมีความสำคัญมาก เนื่องจากต้องใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง เป็นพื้นฐานของการทำงานหลาย ๆ อย่าง...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การทำงานมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะในการจัดการข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานออกมาดีและมีประสิทธิภาพ...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

1.3.5 ทัศนคติในงาน

1) ลักษณะของทัศนคติในงาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีทัศนคติในงาน ได้แก่ ความคิดเชิงบวกในการให้บริการ มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานของตนเองให้ดีขึ้น มีจิตบริการ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ทัศนคติที่สำคัญคือความคิดเชิงบวก มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานของตนเองให้ดีขึ้น...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีทัศนคติที่ดีเพราะทัศนคติที่ดีจะช่วยส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ต้องมีจิตบริการ มีทัศนคติเชิงบวกกับผู้มาติดต่อราชการ...”

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

2) รูปแบบของทัศนคติที่มีความสำคัญต่องาน

เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจำเป็นต้องมีรูปแบบทัศนคติในงานที่สำคัญ ได้แก่ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง การรองรับภารกิจของงานและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จากเหตุการณ์ภายในและภายนอกตลอดเวลา คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ อัธยาศัยดี ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการด้านความเต็มใจ รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง การรองรับภารกิจของงานและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จากเหตุการณ์ภายในและภายนอกตลอดเวลาเป็นรูปแบบทัศนคติที่จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ ...”

(ประชาชนคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

ในขณะเดียวกันกับที่ประชาชน ก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

"...ตำรวจรัฐสภาต้องมีรูปแบบทัศนคติที่สำคัญที่สุด คือ คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ..."

(ประชาชนคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2566)

นอกจากนี้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดนครปฐม เขต 4 ยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นนี้ไว้ โดยได้ให้ข้อมูลว่า

"...สิ่งที่จะช่วยให้การทำงานในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเป็นไปอย่างราบรื่นต้องมีรูปแบบทัศนคติ คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการด้านความเต็มใจ อัธยาศัยดีกับประชาชนและผู้รับบริการอื่น ๆ ..."

(ประชาชนคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2566)

ตารางที่ 4.1 สรุปสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

สมรรถนะ	รายการ
1. ความรู้ในงาน	
1.1 ด้านเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย	(1) ความรู้ตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เช่น ทฤษฎีการรักษาความปลอดภัย แผนผังและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ในอาคารรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่อารักขาบุคคล และรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญตามภารกิจของรัฐสภา
	(2) ความรู้เสริมอำนาจหน้าที่ เช่น การป้องกันตัว การเจรจาต่อรอง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย
	(3) ความรู้อื่น ๆ เช่น งานวิชาการ งานธุรการ งานพัสดุจัดซื้อ - จัดจ้าง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะ	รายการ
1.2 ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และ พรบ. ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	(1) กฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น รัฐธรรมนูญระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยรัฐสภา พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554
	(2) กฎหมายอื่น เช่น ข้อบังคับการประชุมของรัฐสภา, กฎหมายอาญา, กฎหมายแพ่งและพาณิชย์, กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากฎหมายปกครอง, กฎหมายมหาชน, พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย, ประมวลจริยธรรม รวมถึงสิทธิสตรีต่าง ๆ เช่น สิทธิในการลาคลอด และการรับมือเมื่อถูกล่วงละเมิดในที่ทำงานไม่ว่าจะจากผู้มาติดต่อ ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน
2. ทักษะ	
2.1 ทักษะด้านคอมพิวเตอร์	(1) เทคโนโลยีด้านการรักษาความปลอดภัยที่ใช้กับอุปกรณ์ของกลุ่มงาน เช่น X-Ray scanner
	(2) การใช้งานและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นจากโปรแกรมที่เกิดผิดพลาด
	(3) การใช้ Microsoft Office, E-mail, สื่อออนไลน์, Canva
2.2 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	(1) การฟัง การพูดกรณีที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติที่มาติดต่อรัฐสภา
	(2) การอ่าน การเขียน เอกสารงานวิชาการต่าง ๆ รวมถึง คำศัพท์ที่ใช้ในการบังคับเครื่องมือ หรือใช้ในการทำงานคอมพิวเตอร์ได้
2.3 ทักษะการคำนวณและทักษะการจัดการข้อมูล	(1) ทักษะการจัดการข้อมูล การใช้สถิติเบื้องต้น เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลดิบให้เป็นข้อมูลด้านสารสนเทศ หรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารทราบ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะ	รายการ
3. สมรรถนะหลัก	
3.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน	(1) ด้านปริมาณงาน เพื่อให้งานมีจำนวนมากขึ้น
	(2) ด้านคุณภาพงาน โดยมีการคิดวิเคราะห์ ความละเอียดรอบคอบ หลายมิติ
	(3) ปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยและสนับสนุนงานวิชาการพื้นฐานแก่ฝ่ายนิติบัญญัติได้
	(4) ปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยภายในห้องประชุมสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่กับสมาชิกรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี
	(5) การมีความสามารถในการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย ภารกิจ
	(6) การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ได้ดี ทำงานที่ยากท้าทายได้
3.2 ด้านบริการที่ดี	(1) ไม่เลือกปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ เคารพกฎและระเบียบ เพื่อความเรียบร้อยในการทำงาน
	(2) บุคลิกและทักษะการใช้ภาษา สำเนียงที่สุภาพ เรียบร้อย มีใจรักบริการ
3.3 ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	(1) ด้านวิชาชีพ คือ การแสดงความสนใจในการติดตามความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาทักษะงานที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานของตำรวจรัฐสภามีลักษณะการปฏิบัติงานในพื้นที่ นอกจากการสั่งสมประสบการณ์ด้วยตนเองแล้ว ยังอาจใช้วิธีการพี่สอนน้องเพื่อถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์เพื่อสั่งสมความรู้ รวมถึงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างเครือข่าย

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะ	รายการ
	(2)ด้านงานอื่น ๆ เช่น งานที่สนใจ งานกฎหมาย งานธุรการ
3.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	(1) การประพฤติตนด้วยหลักความถูกต้องชอบธรรมภายใต้กรอบนิติรัฐ อำนาจหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ รักษาคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ โดยเฉพาะการยึดมั่นในความถูกต้อง ไม่เกรงกลัวต่ออำนาจและการให้เกียรติผู้อื่นทั้งผู้ร่วมงานและสมาชิกรัฐสภา
	(2) การรักษาสิทธิและสนับสนุนบทบาทของสตรีรวมถึงความหลากหลายทางเพศ
3.5 ด้านการทำงานเป็นทีม	(1) มีเป้าหมายร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างข้อตกลงตัดสินใจ แก้ไขปัญหาร่วมกันการให้ความร่วมมือ เสริมสร้างกำลังใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน
	(2) มีระบบรองรับ
	(3) มีหัวหน้างานที่คอยควบคุมดูแล
	(4) การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เนื่องจากสรีระของสตรีอาจเป็นข้อจำกัดด้านร่างกาย ดังนั้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมจะทำให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลเป็นอย่างดี รวมถึงช่วยกันสอดส่องดูแลไม่ให้เหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นกับผู้หญิงคนใดทั้งทางร่างกายและจิตใจ ช่วยเหลือให้ได้พักหรือผลัดเปลี่ยนเวรเมื่อเกิดความไม่สบายต่าง ๆ ให้ผู้หญิงสามารถยังตั้งใจกับงานได้สร้างบรรยากาศที่ลดความดึงเครียดเมื่อผู้หญิงจำนวนน้อยต้องทำงานท่ามกลางคนหมู่มากที่เป็นผู้ชาย
	(5) การแสดงบทบาทความเป็นผู้นำและการมีส่วนร่วม
3.6 ด้านอื่น ๆ	(1) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ความรู้ในวิชาชีพตำรวจรัฐสภา
	(2) ความรู้ด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย
	(3) ความรู้ด้านการบริหารจัดการภาครัฐ
	(4) สมรรถะทางด้านร่างกายที่ควรรักษารูปร่างและสมรรถนะให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ
	(5) สมรรถนะทางความรู้ สะสมความเป็นวิชาการ โดยเฉพาะกฎหมายและระเบียบที่จำเป็นกับการปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะ	รายการ
	(6) สมรรถนะด้านจิตใจให้มีคุณธรรม จริยธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความยึดมั่นในความถูกต้อง ไม่เลือกปฏิบัติ
	(7) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
	(8) ด้านการให้บริการที่ดี
3.6 ด้านอื่น ๆ	(9) ด้านการทำงานเป็นทีม เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย
	(10) การมีความเอื้อเฟื้อ
	(11) การจัดการตนเอง
4. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	
4.1 ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน	(1) ความรู้ในกระบวนงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ให้ผลลัพธ์เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด รอบคอบและไม่ประมาท
	(2) ความรู้ ความเข้าใจทางด้านกฎหมาย
	(3) ทักษะด้านเทคโนโลยี
	(4) การมีส่วนร่วมในภาคส่วนต่าง ๆ
4.2 ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล	(1) มีความรู้เข้าใจประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษา
	(2) มีความรู้เข้าใจเทคโนโลยีที่สนับสนุนปัญหาที่จะศึกษา
	(3) มีทักษะในงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น งานธุรการ งานห้องสมุด
	(4) การสืบเสาะ ศึกษาแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความช่างสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น รูปแบบบัตรอนุญาต ใบหน้าผู้ปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภา เป็นต้น
	(5) การเข้าถึงข้อมูลที่ให้โดยผู้หญิงด้วยกันได้ดีกว่า เช่นการสอบปากคำผู้หญิงโดยเจ้าหน้าที่ผู้หญิง
4.3 ด้านการดำเนินการเชิงรุก	(1) ตั้งประเด็นปัญหา รวมถึงเป้าหมายจากงานประจำ
	(2) สำรวจ สังเกต และเก็บข้อมูลรอบคอบ
	(3) วิเคราะห์ปัญหาจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่
	(4) วางแผนป้องกันและตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วฉับพลัน

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะ	รายการ
	(5) ได้แก่ การมุ่งรักษาสิทธิและส่งเสริมบทบาทของสตรีในวงงานรัฐสภา ตั้งศูนย์หรือหน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ง่าย เพื่อให้ข้อเสนอแนะ และให้ความช่วยเหลือหากเกิดเหตุการณ์ล่วงละเมิดภายในอาคารรัฐสภา หรือระหว่างบุคคลในวงงานรัฐสภา
4.4 ด้านอื่น ๆ	(1) งานความรู้ด้านกฎหมาย
	(2) ความรู้ด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย
	(3) ทักษะการป้องกันตัว การต่อสู้
4.4 ด้านอื่น ๆ	(4) ทักษะและวิธีการในการปฏิบัติงานกับสมาชิกรัฐสภาที่เป็นผู้หญิง
	(5) สนับสนุนวิสัยทัศน์ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดีและเร็วยิ่งขึ้นการบริหารงาน
	(6) การคิดวิเคราะห์ การประเมินความเหมาะสมกับตำแหน่งในด้านการสื่อสาร การสืบค้นข้อมูล การทำงานเชิงรุก และการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย
	(7) การมองภาพองค์รวม
	(8) การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น
	(9) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ
	(10) ทักษะด้านวิชาชีพในการรักษาความปลอดภัย
	(11) หลักความรับผิดชอบ
	(12) ความเข้าใจต่อความหลากหลายทางเพศ
5. ทัศนคติในงาน	
5.1 ลักษณะของทัศนคติในงาน	(1) รักงานบริการทั้งต่อสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงาน และประชาชนผู้มาติดต่อ (2) มีน้ำใจ เสียสละความสุขส่วนตัว ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามกำลังและความสามารถ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะ	รายการ
	(3) ยืนหยัดรักษาความถูกต้อง และยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมอยู่เสมอ
	(4) รักและศรัทธาในงานที่ทำ
	(5) การเคารพและให้เกียรติผู้อื่น
	(6) การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ให้สูงขึ้น
	(7) มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีขึ้น
5.2 รูปแบบของทัศนคติที่มีความสำคัญต่องาน	(1) เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ และเห็นอกเห็นใจผู้ขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ทัศนคติเชิงบวก มีความสุข สนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย
	(2) รักษางานและตำแหน่งที่ทำด้วยความภาคภูมิใจ
	(3) มองหาวิธีการในการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดและเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านภารกิจ

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้นำไปพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี จำนวน 46 ข้อ เมื่อนำไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือพบว่ามี ข้อคำถามจำนวน 41 ข้อ ที่สามารถไปใช้เก็บข้อมูล

2. ผลประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีผ่านการใช้แบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.1 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเพศหญิง จำนวน 20 คน สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	7	35.0
30 – 40 ปี	12	60.0
41 – 50 ปี	0	0.0
51 – 60 ปี	1	5.0
รวม	**20**	**100.0**
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	7	35.0
สูงกว่าปริญญาตรี	13	65.0
รวม	**20**	**100.0**
สังกัด		
กลุ่มงานรักษาความปลอดภัย	12	60.0
กลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย	8	40.0
รวม	**20**	**100.0**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับตำแหน่ง		
ปฏิบัติการ	18	90.0
อาวุโส	1	5.0
ชำนาญงาน	1	5.0
รวม	**20**	**100.0**
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	1	5.0
2-5 ปี	17	85.0
5-10 ปี	1	5.0
10 ปีขึ้นไป	1	5.0
รวม	**20**	**100.0**
รายได้ต่อเดือน		
15,001 – 25,000 บาท	8	40.0
25,001 – 35,000 บาท	11	55.0
มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป	1	5.0
รวม	**20**	**100.0**

จากตารางที่ 4.2 สามารถสรุปได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท มากที่สุด จำนวน 13 คน ร้อยละ 65 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน ร้อยละ 35 ตามลำดับ

สังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มงานรักษาความปลอดภัยมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือกลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ในระดับปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมา คือระดับอาวุโส จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5
และระดับชำนาญงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 2-5 ปีมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมา คือช่วงต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ช่วง 5 - 10 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และช่วง 10 ปีขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ รายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

2.2 สรุปแบบสอบถามถามเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านสมรรถนะหลัก

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก							**4.66**	**0.366**	**มากที่สุด**
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการช่วยกันสอดส่องดูแลไม่ให้เหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นกับผู้หญิงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ช่วยเหลือให้ได้พักเมื่อเกิดความไม่สบายต่าง ๆ ลดความดึงเครียดเมื่อผู้หญิงจำนวนน้อยต้องทำงานท่ามกลางคนหมู่มากที่เป็นผู้ชาย	16 (80)	4 (20)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.410	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการให้เกียรติผู้อื่นทั้งผู้ร่วมงานและสมาชิกรัฐสภา	16 (80)	4 (20)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.410	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	15 (75)	5 (25)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.75	0.444	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ได้ดี ทำงานที่ยากท้าทายได้	15 (75)	5 (25)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.75	0.444	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการรักษาคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการไม่เกรงกลัวต่ออำนาจ	15 (75)	5 (25)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.75	0.444	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านบุคลิกและทักษะการใช้ภาษาสำเนียงที่สุภาพ เรียบร้อย	15 (75)	4 (20)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	4.70	0.571	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการรักษาสิทธิและสนับสนุนบทบาทของสตรีรวมถึงความหลากหลายทางเพศ	15 (75)	4 (20)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.70	0.571	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านอื่น ๆ ได้แก่ สมรรถะทางด้านร่างกายที่ควรรักษารูปร่างและสมรรถนะให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ	14 (70)	5 (25)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.65	0.587	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม เป้าหมายร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างข้อตกลงตัดสินใจ แก้ไขปัญหาร่วมกันการให้ความร่วมมือ เสริมสร้างกำลังใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน	13 (65)	7 (35)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.65	0.489	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
10	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านคุณภาพงาน โดยมีการคิดวิเคราะห์ ความละเอียดรอบคอบ หลายมิติ	12 (60)	8 (40)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.60	0.503	มากที่สุด
11	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการประพฤติตนด้วยหลักความถูกต้องชอบธรรมภายใต้กรอบนิติรัฐ อำนาจหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	12 (60)	8 (40)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.60	0.503	มากที่สุด
12	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านวิชาชีพอื่น ๆ เช่น งานตามความสนใจ งานกฎหมาย งานธุรการ	11 (55)	5 (25)	2 (10)	1 (5)	1 (5)	4.20	1.152	มาก

จากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะด้านสมรรถนะหลักภาพรวมมีผลประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม 3 อันดับแรก พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะ

หลักด้านการให้เกียรติผู้อื่นทั้งผู้ร่วมงานและสมาชิกรัฐสภา” กับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการช่วยกันสอดส่องดูแลไม่ให้เหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นกับผู้หญิง ทั้งทางร่างกายและจิตใจช่วยเหลือให้ได้พักเมื่อเกิดความไม่สบายต่าง ๆ ลดความตึงเครียด เมื่อผู้หญิงจำนวนน้อยต้องทำงานท่ามกลางคนหมู่มากที่เป็นผู้ชาย” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.80 รองลงมา คือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ” กับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ได้ดี ทำงานที่ยากท้าทายได้” และ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการรักษาคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ ไม่เกรงกลัวต่ออำนาจ” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.75 และ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านบุคลิกและทักษะการใช้ภาษา สำเนียงที่สุภาพ เรียบร้อย” กับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการรักษาสิทธิและสนับสนุนบทบาทของสตรี รวมถึงความหลากหลายทางเพศ” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงผลประเมินระดับทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ							**4.76**	**0.391**	**มากที่สุด**
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านความรู้ในกระบวนงานที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนให้ผลลัพธ์เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจนปฏิบัติหน้าที่	17 (85)	2 (10)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.523	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4(ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	ด้วยความละเอียด รอบคอบ และไม่ประมาท								
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะด้านวิชาชีพในการรักษาความปลอดภัย	17 (85)	2 (10)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.523	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะการป้องกันตัวการต่อสู้	17 (85)	2 (10)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.523	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการสืบเสาะ ศึกษา แสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความช่างสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น รูปแบบบัตรอนุญาตใบหน้าผู้ปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภา เป็นต้น	16 (80)	4 (20)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.410	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4(ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการวางแผนป้องกันและตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ฉับพลัน	16 (80)	4 (20)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.410	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านความรู้ ความเข้าใจทางด้านกฎหมาย	13 (65)	6 (30)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.58	0.607	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการสำรวจ สังเกตและเก็บข้อมูล รอบคอบ	15 (75)	5 (25)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.75	0.444	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การประเมินความเหมาะสมกับตำแหน่งในด้านการสื่อสาร การสืบค้นข้อมูล	15 (75)	5 (25)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.75	0.444	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4(ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	การทำงานเชิงรุก และการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย								
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการเข้าถึงข้อมูลที่ให้โดยผู้หญิงด้วยกันได้ดีกว่า เช่นการสอบปากคำผู้หญิงโดยเจ้าหน้าที่ผู้หญิง	16 (80)	3 (15)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.74	0.562	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย	16 (80)	2 (10)	2 (10)	0 (0)	0 (0)	4.70	0.657	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติภาพรวมมีผลประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม 3 อันดับแรก พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านความรู้ในกระบวนงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ให้ผลลัพธ์เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด รอบคอบและไม่ประมาท”

กับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะด้านวิชาชีพในการรักษาความปลอดภัย” และ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะการป้องกันตัว การต่อสู้” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.80 รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการสืบเสาะ ศึกษาแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความช่างสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น รูปแบบบัตรอนุญาต ใบหน้าผู้ปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภา เป็นต้น” กับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการวางแผนป้องกันและตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วฉับพลัน” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.80 และ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการสำรวจ สังเกตและเก็บข้อมูลรอบคอบ” กับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การประเมินความเหมาะสมกับตำแหน่งในด้านการสื่อสาร การสืบค้นข้อมูล การทำงานเชิงรุกและการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านความรู้ในงาน

(n=20)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความรู้ในงาน							**4.51**	**0.517**	**มากที่สุด**
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ รัฐธรรมนูญ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยรัฐสภา พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติระเบียบ	16 (80)	4 (20)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.410	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

(n=20)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	บริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554								
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้เสริมอำนาจหน้าที่ เช่น การป้องกันตัว การเจรจาต่อรอง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย	16 (80)	3 (15)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.75	0.550	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เช่น ทฤษฎีการรักษาความปลอดภัย แผนผังและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ในอาคารรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่	15 (75)	4 (20)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.70	0.517	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

(n=20)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบเสริมการปฏิบัติงาน ดังนี้ ข้อบังคับการประชุมของรัฐสภา, กฎหมายอาญา, กฎหมายแพ่งและพาณิชย์, กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากฎหมายปกครอง, กฎหมายมหาชน, พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย, ประมวลจริยธรรม รวมถึงสิทธิสตรีต่าง ๆ	12 (60)	5 (25)	2 (10)	1 (5)	0 (0)	4.40	0.883	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านบริหารจัดการ เช่น งานวิชาการ งานธุรการ งานพัสดุจัดซื้อ - จัดจ้าง	5 (25)	9 (45)	5 (25)	1 (5)	0 (0)	3.90	0.852	มาก

จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะด้านความรู้ในงานภาพรวมมีแสดงผลประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม 3 อันดับแรกพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ รัฐธรรมนูญ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยรัฐสภา พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้เสริมอำนาจหน้าที่ เช่น การป้องกันตัว การเจรจาต่อรอง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เช่น ทฤษฎีการรักษาความปลอดภัย แผนผังและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ในอาคารรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านทักษะ

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทักษะ							**4.40**	**0.581**	**มากที่สุด**
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านเทคโนโลยีด้านการรักษาความปลอดภัยที่ใช้กับอุปกรณ์ของกลุ่มงาน เช่น X-Ray scanner	13 (65)	6 (30)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.60	0.598	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการบังคับเครื่องมือหรือใช้ในการทำงานคอมพิวเตอร์	12 (60)	8 (40)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.60	0.503	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้ Microsoft Office, E-mail, สื่อออนไลน์, Canva	11 (55)	6 (30)	3 (15)	0 (0)	0 (0)	4.40	0.754	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด กรณีที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติที่มาติดต่อรัฐสภา	11 (55)	6 (30)	3 (15)	0 (0)	0 (0)	4.40	0.754	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน การเขียน เอกสารงานวิชาการต่าง ๆ	10 (50)	6 (30)	4 (20)	0 (0)	0 (0)	4.30	0.801	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านการคำนวณ การจัดการข้อมูลการใช้สถิติเบื้องต้น เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลดิบให้เป็นข้อมูลด้านสารสนเทศหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารทราบ	9 (45)	5 (25)	5 (25)	1 (5)	0 (0)	4.10	0.968	มาก

จากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะด้านทักษะภาพรวมมีผลประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม 3 อันดับแรก พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านเทคโนโลยีด้านการรักษาความปลอดภัยที่ใช้กับอุปกรณ์ของกลุ่มงาน เช่น X-Ray scanner” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการบังคับเครื่องมือหรือใช้ในการทำงานคอมพิวเตอร์” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้ Microsoft Office, E-mail, สื่อออนไลน์, Canva” กับ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด กรณีที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติที่มาติดต่อรัฐสภา” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีด้านทัศนคติในงาน

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทัศนคติในงาน							**4.74**	**0.419**	**มากที่สุด**
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ รักงานบริการทั้งต่อสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงาน และประชาชนผู้มาติดต่อ	17 (85)	3 (15)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.85	0.366	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือมีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีขึ้น	16 (80)	4 (20)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.80	0.410	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือรักและศรัทธาในงานที่ทำ	16 (80)	3 (15)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.75	0.550	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ ยืนหยัดรักษาความถูกต้อง และยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมอยู่เสมอ	15 (75)	5 (25)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.75	0.444	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีรูปแบบทัศนคติ คือ เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านภารกิจ	15 (75)	5 (25)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.75	0.444	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือมีน้ำใจเสียสละความสุขส่วนตัวช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามกำลังและความสามารถ	15 (75)	4 (20)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	4.70	0.571	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีรูปแบบทัศนคติ คือ เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ และเห็นอกเห็นใจผู้ขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ทัศนคติเชิงบวกมีความสุข สนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย	14 (70)	5 (25)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.65	0.587	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีรูปแบบทัศนคติ คือ มองหาวิธีการในการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด	14 (70)	5 (25)	1 (5)	0 (0)	0 (0)	4.65	0.587	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะด้านทัศนคติในงานภาพรวมมีผลประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม 3 อันดับแรก พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ รักงานบริการทั้งต่อสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงาน และประชาชนผู้มาติดต่อ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติคือมีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ “เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือรักและศรัทธาในงานที่ทำ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

2.3ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบ แบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรเป็นอย่างไร ?		
ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	9	45.00
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	11	55.00
รวม	**20**	**100.00**
ท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง ?		
ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	8	40.00
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	12	60.00
รวม	**20**	**100.00**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คำถาม “ท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง” มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 40 “ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรเป็นอย่างไร” มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 45 และคำถาม

ตารางที่ 4.9 ค่าความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี จากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

คำตอบเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	ความถี่
1) ผู้บังคับบัญชายังไม่สนับสนุนตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีเท่าที่ควร เนื่องจากในสายตาของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมองว่า สตรีควรทำงานเอกสารมากกว่า	2
2) ขาดการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี	1
3) เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างและระบบการทำงาน การมอบหมายงานที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ตลอดจนหน่วยงานไม่ได้มีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะได้อย่างที่ควรจะเป็น อีกทั้งเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เป็นเวลาที่ไม่แน่นอน หรืออาจมีภาระงานที่เพิ่มขึ้นในบางกรณี ทำให้ช่วงเวลาในการพัฒนาสมรรถนะอาจมีลดลง ช่วงเวลาที่ไม่ตรงกัน หรืออาจไม่มีเวลาเลย	2
4) การป้องกันตัวเองและปัญหาด้านสรีระของสตรีไม่เหมาะกับลักษณะงาน เช่น เวลาในการเข้าเวร และสภาพแวดล้อมที่มีผู้ชายเป็นส่วนมาก ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน	3

จากตารางที่ 4.9 สามารถสรุปได้ว่าจากข้อคำถามเกี่ยวกับท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างจากคำตอบผู้ตอบแบบสอบถามโดยจัดลำดับตามความถี่ได้ดังนี้ 1) การป้องกันตัวเองและปัญหาด้านสรีระของสตรีไม่เหมาะกับลักษณะงาน เช่น เวลาในการเข้าเวร และสภาพแวดล้อมที่มีผู้ชายเป็นส่วนมาก ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน 2) ผู้บังคับบัญชายังไม่สนับสนุนตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีเท่าที่ควร เนื่องจากในสายตาของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมองว่า สตรีควรทำงานเอกสารมากกว่า 3) เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างและระบบการทำงาน การมอบหมายงานที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ตลอดจนหน่วยงานไม่ได้มีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะได้อย่างที่ควรจะเป็น อีกทั้งเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เป็นเวลาที่ไม่แน่นอน หรืออาจมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น

ในบางกรณี ทำให้ช่วงเวลาในการพัฒนาสมรรถนะอาจมีลดลง ช่วงเวลาที่ไม่ตรงกัน หรืออาจไม่มีเวลาเลย และ 4) ขาดการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

ตารางที่ 4.10 ค่าความถี่ของคำตอบของเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

คำตอบของเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ	ความถี่
1) ควรมีการจัดฝึกอบรมเฉพาะด้านให้กับตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี เช่น การเจรจาอย่างมีจิตวิทยา และมีการฝึกเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้มากขึ้น	2
2) พัฒนาทักษะ สมรรถนะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่การรักษาความปลอดภัย ควรมอบหมายงานหรือส่งเสริมการพัฒนางานตามความรู้ความสามารถที่เหมาะสมตามความถนัดของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของตำรวจรัฐสภาทั้งชายและหญิงไม่จำเป็นแบ่งแยกเพศ	1
3) ฝึกทบทวนและพัฒนาสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์กรได้ประโยชน์สูงสุด	3
4) มีการจัดสรรตำแหน่งงานสำหรับสตรีโดยเฉพาะ และพัฒนางานให้เหมาะกับเพศสภาพ	1
5) เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถที่หลากหลาย แต่ก็ต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลด้วย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง และมีความยืดหยุ่นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบที่ได้ให้อำนาจไว้ มีไหวพริบและนำวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามาใช้ได้อย่างเหมาะสม พัฒนาตนเองอยู่เสมอ	2

จากตารางที่ 4.10 สามารถสรุปได้ว่าจากข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจากคำตอบผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดลำดับตามความถี่ได้ ดังนี้ 1) ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการฝึกทบทวนและพัฒนาสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์กร

ได้ประโยชน์สูงสุด 2) ควรมีการจัดฝึกอบรมเฉพาะด้านให้กับตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี เช่น การเจรจาอย่างมีจิตวิทยา และมีการฝึกเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้มากขึ้น 3) เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถที่หลากหลาย แต่ก็ต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลด้วย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง และมีความยืดหยุ่นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบที่ได้ให้อำนาจไว้ มีไหวพริบและนำวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามาใช้ได้อย่างเหมาะสม พัฒนาตนเองอยู่เสมอ 4) ควรพัฒนาทักษะสมรรถนะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่การรักษาความปลอดภัย ควรมอบหมายงานหรือส่งเสริมการพัฒนางานตามความรู้ความสามารถที่เหมาะสมตามความถนัดของแต่ละบุคคล ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของตำรวจรัฐสภาทั้งชายและหญิงไม่จำเป็นแบ่งแยกเพศ และ 5) ควรมีการจัดสรรตำแหน่งงานสำหรับสตรีโดยเฉพาะ และพัฒนางานให้เหมาะกับเพศสภาพ

บทที่ 5
สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี และ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. การสรุปผลการวิจัย

1.1 สรุปผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อให้ได้สมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา ประกอบไปด้วย 1) สมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ด้านการดำเนินการเชิงรุก และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) ความรู้ในงาน ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพรบ. ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 4) ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณและทักษะการจัดการข้อมูล 5) ทัศนคติในงาน ได้แก่ ลักษณะของทัศนคติในงาน รูปแบบของทัศนคติที่มีความสำคัญต่องาน

1.2 สรุปผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

เพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้นำสมรรถนะที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาวิเคราะห์ สรุปผลและจัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี จำนวน 20 คน โดยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปภาพรวมของผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

สมรรถนะ	จำนวนข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านสมรรถนะหลัก	12	4.66	0.366	มากที่สุด
ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	10	4.76	0.391	มากที่สุด
ด้านความรู้ในงาน	5	4.51	0.517	มากที่สุด
ด้านทักษะ	6	4.40	0.598	มากที่สุด
ทัศนคติในงาน	8	4.74	0.419	มากที่สุด
ภาพรวม	**41**	**4.61**	**0.370**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5.1 สามารถสรุปได้ว่าจากสมรรถนะ 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 41 ข้อคำถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านความรู้ในงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ด้านทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และด้านทัศนคติในงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

1.3 สรุปการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

1.3.1 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

จากการสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 40 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) การป้องกันตัวเองและปัญหาด้านสรีระของสตรีไม่เหมาะกับลักษณะงาน เช่น เวลาในการเข้าเวร และสภาพแวดล้อมที่มีผู้ชายเป็นส่วนมาก ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน 2) ผู้บังคับบัญชายังไม่สนับสนุนตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีเท่าที่ควร เนื่องจากในสายตาของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมองว่า สตรีควรทำงานเอกสารมากกว่า 3) เป็นปัญหาเชิงโครงสร้างและระบบการทำงาน การมอบหมายงานที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ตลอดจนหน่วยงานไม่ได้มีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะได้อย่างที่ควรจะเป็น อีกทั้งเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เป็นเวลาที่ไม่แน่นอน หรืออาจมีภาระงานที่เพิ่มขึ้นในบางกรณี ทำให้ช่วงเวลาในการพัฒนาสมรรถนะอาจมีลดลง ช่วงเวลาที่ไม่ตรงกัน หรืออาจไม่มีเวลาเลย และ 4) ขาดการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

1.3.2 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

จากการสำรวจพบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี คิดเป็นร้อยละ 45 สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการฝึกทบทวนและพัฒนาสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์กรได้ประโยชน์สูงสุด2) ควรมีการจัดฝึกอบรมเฉพาะด้านให้กับตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี เช่น การเจรจาอย่างมีจิตวิทยา และมีการฝึกเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้มากขึ้น 3) เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถที่หลากหลาย แต่ก็ต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลด้วย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง และมีความยืดหยุ่นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบที่ได้ให้อำนาจไว้ มีไหวพริบและนำวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามาใช้ได้อย่างเหมาะสม พัฒนาตนเองอยู่เสมอ 4) ควรพัฒนาทักษะสมรรถนะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่การรักษาความปลอดภัย ควรมอบหมายงานหรือส่งเสริมการพัฒนางานตามความรู้ความสามารถที่เหมาะสมตามความถนัดของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของตำรวจรัฐสภาทั้งชายและหญิงไม่จำเป็นแบ่งแยกเพศ และ 5) ควรมีการจัดสรรตำแหน่งงานสำหรับสตรีโดยเฉพาะ และพัฒนางานให้เหมาะกับเพศสภาพ

2. การอภิปรายผลการวิจัย

2.1 อภิปรายผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ประกอบไปด้วย

1. สมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับชัยวุฒิ เกียรติก้องกำจาย (2557) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวนหญิง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของตำรวจหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพนักงานสอบสวนประกอบด้วย สมรรถนะการทำงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านความร่วมแรงร่วมใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับพาดสาย นาคพรต (2562) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิง กรณีศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเฉพาะพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิงปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิงประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพ 2) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) ด้านคุณธรรม-จริยธรรม 4) ด้านมนุษยสัมพันธ์

2. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงาน ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ด้านการดำเนินการเชิงรุก และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ Abraham (2022) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง The Potential to Become a Good Police Officer : Development of a Competency Framework for the Norwegian Police University College ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะด้านการเปิดกว้าง การวิเคราะห์ การแก้ปัญหาและวุฒิภาวะ มีความจำเป็นต่อศักยภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดี

3. ความรู้ในงาน ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและพรบ. ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สอดคล้องตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการราชการพลเรือน (2552) ที่ได้กำหนดประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

4. ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณและทักษะการจัดการข้อมูล สอดคล้องกับอัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์ และกฤษฎา เลิศสถิตไพโรจน์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรม การส่งเสริมทักษะทางภาษาของชาติสมาชิกในอาเซียนเพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษ ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

5. ทัศนคติในงาน ได้แก่ ลักษณะของทัศนคติในงาน รูปแบบของทัศนคติที่มีความสำคัญต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spencer and Spencer (1993) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะ ได้แก่ (1) ความรู้ (Knowledge) (2) ทักษะ (Skill) (3) แรงขับ (Motive) (4) ลักษณะนิสัย (Traits) และ(5) อัตมโนทัศน์ (Self - Concept) ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

2.2 อภิปรายผลประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

จากผลการศึกษาพบว่า ผลประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านความรู้ในงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ด้านทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และด้านทัศนคติในงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ซึ่งจากผลจะเห็นได้ว่าสมรรถนะด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเป็นตำแหน่งที่จำเป็นจะต้องมีการกำหนดสมรรถนะที่เฉพาะเจาะจง โดยจากผลสำรวจชี้ให้เห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภามีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้โดยคณะกรรมการราชการรัฐสภา (ก.ร.) รวมถึงสอดคล้องกับการให้ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่าการปฏิบัติหน้าที่นั้นควรต้องประกอบไปด้วยความรู้ความสามารถใดบ้าง และสมรรถนะด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านทักษะ ซึ่งสอดคล้องกับผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ว่า ปัจจุบันยังขาดการพัฒนาทักษะ รวมถึงการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เหมาะสมทั้งในด้านทักษะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น และทักษะเฉพาะตัว ได้แก่ ทักษะการรักษาความปลอดภัย การป้องกันตัว ทักษะการเจรจาอย่างมีจิตวิทยา เป็นต้น สอดคล้องกับ สุจิตรา ธนานันท์ (2552) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะที่ประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ทักษะความชำนาญ (Skill)

และความสามารถ (Ability) นั้นจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Development) ที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทัศนคติ ทำงานได้ดีขึ้น ผ่านการเรียนรู้ สร้างประสบการณ์ เพื่อให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นการให้คำแนะนำ ฝึกระเบียบวินัย เพิ่มพูนความถนัด ความสามารถของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานสร้างผลผลิตให้กับองค์การได้ดียิ่งขึ้น

2.3 อภิปรายผลประเมินปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี มีดังนี้ 1) ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการฝึกทบทวนและพัฒนาสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์กรได้ประโยชน์สูงสุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเป็นหน้าที่ที่ต้องพบเจอบุคคลสำคัญเป็นจำนวนมากดังนั้นการฝึกทบทวนและพัฒนาสมรรถนะต่าง ๆ จะช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ควรมีการจัดฝึกอบรมเฉพาะด้านให้กับตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี เช่น การเจรจาอย่างมีจิตวิทยาและมีการฝึกเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันสำนักรักษาความปลอดภัยยังมีการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรระยะยาว (Training Roadmap) จึงทำให้ยังไม่สามารถพัฒนาได้ครบทุกมิติ 3) เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถที่หลากหลาย แต่ก็ต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลด้วย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรง และมีความยืดหยุ่นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบที่ได้ให้อำนาจไว้ มีไหวพริบและนำวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามาใช้ได้อย่างเหมาะสม พัฒนาตนเองอยู่เสมอ เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเป็นงานที่ต้องพบเจอสถานการณ์ที่กดดันอยู่เสมอ ดังนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย (Multi-Skill) รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีเพื่อช่วยให้การทำงานสามารถเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง 4) ควรพัฒนาทักษะ สมรรถนะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่การรักษาความปลอดภัย ควรมอบหมายงานหรือส่งเสริมการพัฒนางานตามความรู้ความสามารถที่เหมาะสมตามความถนัดของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของตำรวจรัฐสภาทั้งชายและหญิงไม่จำเป็นแบ่งแยกเพศ เนื่องจากการทำงานในองค์กรมีการแบ่งกลุ่มงาน หรือแผนกตามลักษณะงาน ดังนั้นการมอบหมายงานภายในจึงควรแบ่งตามความสามารถของบุคลากรให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาให้แก่องค์กร และ 5) ควรมีการจัดสรรตำแหน่งงานสำหรับสตรีโดยเฉพาะและพัฒนางานให้เหมาะกับเพศสภาพ เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาในบางกรณีมีความเสี่ยงที่ต้องพบเจอทั้งต่อร่างกายและจิตใจ อาทิ การปะทะกับกลุ่มผู้ชุมนุม เป็นต้น ดังนั้นการมอบหมายงานควรมีการวิเคราะห์ออกแบบงานให้เหมาะสมกับสถานะทางเพศของผู้ปฏิบัติงาน

สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะที่สุจิตรา ธนานันท์ (2552) ได้กล่าวว่าสามารถทำได้โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรูปแบบของการฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Development) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทัศนคติ ทำงานได้ดีขึ้นผ่านการเรียนรู้ สร้างประสบการณ์ เพื่อให้เกิดความชำนาญ เชี่ยวชาญตามวัตถุประสงค์ขององค์การและเป็นการให้คำแนะนำ ฝึกระเบียบวินัย เพิ่มพูนความถนัด ความสามารถของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงาน สร้างผลผลิตให้กับองค์การได้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการการพัฒนารายบุคคล (Individual Development) และการพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) และสอดคล้องกับพรพรรษ ศรีศศลักษณ์ ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์ และอนันต์ ธรรมชาลัย (2565) ที่ได้ทำศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ผลการศึกษาพบว่าควรเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและจัดอบรม เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรมีความตื่นตัวอยู่เสมอทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทันกับการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน และพบว่าปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผล และการนำวิธีการและเทคนิคมาดำเนินการส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับณัชพล สมควร (2561) ที่ได้ทำการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีการพัฒนาและปรับให้มีความเหมาะสมกับยุคสมัย มีความเชี่ยวชาญในการทำงานรวมถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่จะให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มความสามารถความก้าวหน้าในอาชีพเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มองเห็นอนาคตของตนเองที่สามารถจะเติบโตในอาชีพของตนได้ เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้นและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำประชาชน การบังคับใช้กฎหมาย การให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยการวัดประสิทธิภาพจากความพึงพอใจของประชาชน การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับชัยวุฒิ เกียรติก้องกำจาย (2557) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวนหญิง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของตำรวจหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นพนักงานสอบสวน คือควรกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับพนักงานสอบสวนหญิง มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบของทางราชการ มีการกำกับ ดูแลอำนวยความสะดวกงานด้านการสอบสวนอย่างเต็มที่ ควรปรับปรุงสาระบบการควบคุมสำนวนการสอบสวนทั้งคดีที่ยังไม่เสร็จสิ้นและคดีเสร็จสิ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้พัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ดังนี้

1. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรควรมีการกำหนดภารกิจหน้าที่ให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่รัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมในด้านทักษะการป้องกันตัว ทักษะภาษาต่าง ๆ ทักษะด้านเทคโนโลยี และควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาสตรีในทุก ๆ ด้าน เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สำนักรักษาความปลอดภัยควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการทบทวนสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์กรได้ประโยชน์สูงสุด และควรสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ การมีจิตบริการให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาอย่างสม่ำเสมอ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายขอบเขตของการศึกษาทั้งทางด้านเนื้อหาและด้านประชากรให้กว้างขึ้นเพื่อให้มีความครอบคลุมทั้งหน่วยงาน

2. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบทั้งในด้านความสัมพันธ์และความแตกต่างของประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ในใช้การวิจัย

3. ควรมีการศึกษาต่อยอดไปจนถึงการออกแบบโมเดลสมรรถนะ (Competency Model) ที่นำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลประโยชน์ให้แก่บุคลากร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

จิรัฐ ชวนชม. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟฟิคไซท์.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2556). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ.* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยวุฒิ เกียรติก้องกำจาย. (2557). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวนหญิง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ 4*(1): 28-36.

ฐิติศักดิ์ รัตนสัมฤทธิ์. (2562). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการถวายงานอารักขาของข้าราชการตำรวจกองกำกับการถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัยกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 7. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 14*(2): 91-104.

ณัชพล สมควร. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล.* (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ณัฐดาวรรณ มณีวร. (2561). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

ทารินี บุนนาค และสุรภา ไถ้บ้านกวย. (2562). *การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ.* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2549). *Competency-based approach*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2551). *บทความด้าน HR.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: รัตนไตร.

ปิยะดา พิศาลบุตร จิราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2559). แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถขององค์การด้านการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์. *Veridian E-Journal, Silpakorn University 9* (1): 1315-1326.

พรพรรษ ศรีศลักษณ์, ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์ และอนันต์ ธรรมชาลัย. (2565). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง. *วารสาร มจร. เพชรบุรีปริทรรศน์ 5*(2) :131-151.

พาดสาย นาคพรต. (2562). *คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิง กรณีศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเฉพาะพนักงานผสมเครื่องดื่มเพศหญิงปฏิบัติงาน.* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

รัชจิกร จิตวัฒนานนท์. (2564). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 8*(1).

รัฐพล เอี่ยมสวัสดิ์. (2564). *กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามตำแหน่งงาน: กรณีศึกษาบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต.* (ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วาสนา แสงงาม. (2552). *สมรรถนะการสอนที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสอนของครูคณิตศาสตร์ช่วงชั้นที่ 3-4.* (ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2563). *การประเมินทรัพยากรมนุษย์ : หลักการและแนวปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ : โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วีระศักดิ์ พัทบุรี. (2559). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดชายแดนภาคใต้.* (ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2552). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย.* กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์.

สิริวดี ชูเชิด. (2559). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

สุรชัย วัฒนจันทร์, ทัชชกร แสงทองดี, และศิริพร นุชสำเนียง. (2565). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในจังหวัดชลบุรี. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น 4*(7): 39-53.

สุจิตรา ธนานันท์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ = Human resource development*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน :คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี: ประชุมช่าง.

_____ . (2551). *คลังกลางความรู้ด้าน HR.* เข้าถึงได้จาก https://wiki.ocsc.go.th/. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2566.

_____ . (2548ก). *คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย.* กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2553). *Competency-Based training road map (TRM)*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์เซนเตอร์.

_____ . (2552). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

_____ . (2547). *Competency dictionary*. กรุงเทพฯ เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

Abraham, S. (2022). The Potential to Become a Good Police Officer : Development of a Competency Framework for the Norwegian Police University College. *Nordic Journal of Studies in Policing 9*(1):1-18.

Brown, J. D. (2001). Can weuse the Spearrman-BrrownProphecy Formula to Defend Low Reliability?. *Shiken : JALT Testing & Evaluation SIG Newsletter. 4*(3): 7-11.

Chouhan, S. V., & Srivastava, S. (2014). Understanding Competencies and Competency Modeling – A Literature Survey. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) 1*(1): 14-22.

Gilley, J., & Eggland, S. A. (1989). Principle of human resource development. Cambridge: Perseus.

Haslinda, A. (2009). Evolving terms of human resource management and development. *The Journal of International Social Research 2*(9).

HRnote asia. (2563). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD).* เข้าถึงได้ จาก https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190423-human-resource-development/. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2566.

Kossek, E. & Block, N. (2002). *Managing human resources in the 21'st century: From core concepts to strategic choice*. South-Western College Publishing.

Mangaleswaran, T. (2015). Human Resource Competencies for Managing Challenges. *Information and Knowledge Management 5*(9): 109-114.

McClelland, David C. (1973). “Testing for Competence Rather than Intelligence”. *American sychologists 28*(1): 1-14.

Nadler, L., & Nadler, Z. (1980). Corporate Human Resource Development. New York : Van Nostrand Rcinhold.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijs research, 2*(2), 49–60.

Sharma P. (2017). Competence Development at the Workplace: a conceptual framework. *JK International Journal of Management and Social Science 1*(1): 39-44.

Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons Press, New York.

Swanson, R. A. (2007). Defining intergalactic human resource development (HRD). *Human Resource Development International 10*(4): 455–457.

Vathanophas, V. & Thai-ngam, J. (2007). Competency requirements for effective job performance in the Thai public sector. *Contemporary Management Research 3*(1): 45-70. DOI: https://doi.org/10.7903/cmr.49

Werner, J. M., & Randy, L. D. (2012). *Human Resource Development*. 6th ed. Mason OH : Thomson South-Western.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ป ๑๘๐๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิจักษณ์ ภู่ตระกูล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางณัฐนิภา เปี่ยมสมบูรณ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "สมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสตรี" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพพล อัคฮาด ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๔-๑๕๑-๕๖๓๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ)
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ป ๑๕๐๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณภัทราพร เกิดเจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางณัฐนิภา เปี่ยมสมบูรณ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "สมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสตรี" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพพล อัคฮาด ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๔-๑๕๑-๕๖๓๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ)
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๔๐๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณรินทร์ลภัส วุฒิปรีชาสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางณัฐนิภา เปี่ยมสมบูรณ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "สมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสตรี" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพพล อัคฮาด ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๔-๑๕๑-๕๖๓๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ)
รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา ที่เป็นสุภาพสตรี

สัมภาษณ์เมื่อวันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

1. ความรู้ในงาน

1.1 ท่านคิดว่าความรู้ใดบ้างที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ?

.....

.....

.....

1.2 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรจะต้องมีความรู้ใดบ้างที่เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน?

.....

.....

.....

2. ทักษะที่จำเป็น

2.1 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีการใช้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์อะไรบ้างในการทำงาน ?

.....

.....

.....

2.2 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีการใช้ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษด้านใดบ้างในการทำงาน (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ?

.....

.....

.....

2.3 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีการใช้ทักษะการคำนวณ ทักษะการจัดการข้อมูล ในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

3. สมรรถนะหลัก

3.1 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรเป็นอย่างไร?

.....

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะด้านบริการที่ดีในการทำงานอย่างไร ?

.....

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีลักษณะเป็นอย่างไร ?

.....

.....

.....

3.4 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีลักษณะเป็นอย่างไร ?

.....

.....

.....

3.5 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีลักษณะเป็นอย่างไร ?

.....

.....

.....

3.6 ท่านคิดว่าสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรประกอบไปด้วยอะไรบ้าง ?

.....

.....

.....

4. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

4.1 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีลักษณะเป็นอย่างไร ?

.....

.....

.....

4.2 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการสืบเสาะหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีลักษณะเป็นอย่างไร ?

.....

.....

.....

4.3 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการดำเนินการเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีลักษณะเป็นอย่างไร ?

.....

.....

.....

4.4 ท่านคิดว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรประกอบไปด้วยอะไรบ้าง ?

.....

.....

.....

5. ทัศนคติในงาน

5.1 ท่านคิดว่าทัศนคติในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีลักษณะเป็นอย่างไร ?

.....

.....

.....

5.2 ท่านคิดว่าทัศนคติในงานแบบใดที่มีความสำคัญต่อการทำงานของของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ?

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

เรียน เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา

ด้วยข้าพเจ้านางณัฐนิภา เปี่ยมสมบูรณ์ รหัสนักศึกษา 2643001882 นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มีความประสงค์ที่จะสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรฯ ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุดและครบทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านเพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านการศึกษาวิจัย

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่ได้จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี และปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

ในการนี้ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการช่วยตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นความลับ จะไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล และจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด โดยจะนำไปสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. อายุ

☐ (1) ต่ำกว่า 30 ปี ☐ (2) 30-40 ปี

☐ (3) 41-50 ปี ☐ (4) 51-60 ปี

2. ระดับการศึกษา

☐ (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ (2) ปริญญาตรี

☐ (3) ปริญญาโท ☐ (4) ปริญญาเอก

3. สังกัด

☐ (1) กลุ่มงานรักษาความปลอดภัย ☐ (2) กลุ่มงานเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย

4. ระดับตำแหน่ง

☐ (1) ปฏิบัติการ ☐ (2) อาวุโส

☐ (3) ชำนาญงาน ☐ (4) ปฏิบัติงาน

5. ประสบการณ์การทำงาน

☐ (1) ต่ำกว่า 2 ปี ☐ (2) 2-5 ปี

☐ (3) 5-10 ปี ☐ (4) 10 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ (1) ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ (2) 15,001-25,000 บาท

☐ (3) 25,001-35,000 บาท ☐ (4) มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดซึ่งในแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความรู้ในงาน						
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เช่น ทฤษฎีการรักษาความปลอดภัย แผนผังและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ในอาคารรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่					
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้เสริมอำนาจหน้าที่ เช่น การป้องกันตัว การเจรจาต่อรอง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย					
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านบริหารจัดการ เช่น งานวิชาการ งานธุรการ งานพัสดุจัดซื้อ – จัดจ้าง					
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ รัฐธรรมนูญ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยรัฐสภา พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554					

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบเสริมการปฏิบัติงาน ดังนี้ ข้อบังคับการประชุมของรัฐสภา, กฎหมายอาญา, กฎหมายแพ่งและพาณิชย์, กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากฎหมายปกครอง, กฎหมายมหาชน, พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพ.ศ. 2562, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย, ประมวลจริยธรรม รวมถึงสิทธิสตรีต่าง ๆ					
2. ทักษะ						
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้ Microsoft Office, E-mail, สื่อออนไลน์, Canva					
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้าน เทคโนโลยีด้านการรักษาความปลอดภัยที่ใช้กับอุปกรณ์ของกลุ่มงาน เช่น X-Ray scanner					
8	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด กรณีที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติที่มาติดต่อรัฐสภา					
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน การเขียน เอกสารงานวิชาการต่าง ๆ					

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการบังคับเครื่องมือ หรือใช้ในการทำงานคอมพิวเตอร์					
11	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านการคำนวณ การจัดการข้อมูลการใช้สถิติเบื้องต้นเพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลดิบให้เป็นข้อมูลด้านสารสนเทศ หรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารทราบ					
3. สมรรถนะหลัก						
12	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านคุณภาพงาน โดยมีการคิดวิเคราะห์ ความละเอียดรอบคอบ หลายมิติ					
13	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ					
14	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ได้ดี ทำงานที่ยากท้าทายได้					
15	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านบุคลิกและทักษะการใช้ภาษาสำเนียงที่สุภาพ เรียบร้อย					
16	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านวิชาชีพอื่น ๆ เช่น งานตามความสนใจ งานกฎหมายงานธุรการ					

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการประพฤติตนด้วยหลักความถูกต้องชอบธรรมภายใต้กรอบนิติรัฐ อำนาจหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ					
18	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการรักษาคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ ไม่เกรงกลัวต่ออำนาจ					
19	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการให้เกียรติผู้อื่นทั้งผู้ร่วมงานและสมาชิกรัฐสภา					
20	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการรักษาสิทธิและสนับสนุนบทบาทของสตรีรวมถึงความหลากหลายทางเพศ					
21	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม มีเป้าหมายร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างข้อตกลงตัดสินใจ แก้ไขปัญหาร่วมกันการให้ความร่วมมือ เสริมสร้างกำลังใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน					
22	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการช่วยกันสอดส่องดูแลไม่ให้เหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นกับผู้หญิงทั้งทางร่ายกายและจิตใจช่วยเหลือให้ได้พักเมื่อเกิดความไม่สบายต่าง ๆ ลดความดึงเครียด เมื่อผู้หญิงจำนวนน้อยต้องทำงานท่ามกลางคนหมู่มากที่เป็นผู้ชาย					

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านอื่น ๆ ได้แก่ สมรรถะทางด้านร่างกายที่ควรรักษารูปร่างและสมรรถนะให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ					
4. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
24	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านความรู้ในกระบวนงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ให้ผลลัพธ์เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด รอบคอบและไม่ประมาท					
25	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านความรู้ ความเข้าใจทางด้านกฎหมาย					
26	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการสืบเสาะ ศึกษา แสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความช่างสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น รูปแบบบัตรอนุญาต ใบหน้าผู้ปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภา เป็นต้น					
27	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการเข้าถึงข้อมูลที่ให้โดยผู้หญิงด้วยกันได้ดีกว่า เช่นการสอบปากคำผู้หญิงโดยเจ้าหน้าที่ผู้หญิง					

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
28	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการวางแผนป้องกันและตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วฉับพลัน					
29	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการสำรวจ สังเกตและเก็บข้อมูล รอบคอบ					
30	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์การประเมินความเหมาะสมกับตำแหน่งในด้านการสื่อสาร การสืบค้นข้อมูล การทำงานเชิงรุก และการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย					
31	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะด้านวิชาชีพในการรักษาความปลอดภัย					
32	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะการป้องกันตัว การต่อสู้					
33	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย					
5. ทัศนคติในงาน						
34	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ รักงานบริการทั้งต่อสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงาน และประชาชนผู้มาติดต่อ					

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
35	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ ยืนหยัดรักษาความถูกต้อง และยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมอยู่เสมอ					
36	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ รักและศรัทธาในงานที่ทำ					
37	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ มีน้ำใจ เสียสละความสุขส่วนตัวช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามกำลังและความสามารถ					
38	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีขึ้น					
39	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีรูปแบบทัศนคติ คือ เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ และเห็นอกเห็นใจผู้ขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ทัศนคติเชิงบวกมีความสุข สนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
40	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีรูปแบบทัศนคติ คือ มองหาวิธีการในการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด					
41	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีรูปแบบทัศนคติ คือ เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านภารกิจ					

<u>ส่วนที่</u> <u>3 สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี และปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี</u>

3.1 ท่านคิดว่าแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรเป็นอย่างไร ?

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีมีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง ?

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตารางแสดงความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย
เรื่อง การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรี

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
ความรู้ในงาน							
1	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา เช่น ทฤษฎีการรักษาความปลอดภัย แผนผังและตำแหน่งของสถานที่ต่าง ๆ ในอาคารรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้เสริมอำนาจหน้าที่ เช่นการป้องกันตัว การเจรจาต่อรอง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย	+1	0	+1	2	0.67	ผ่านเกณฑ์
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านบริหารจัดการ เช่น งานวิชาการ งานธุรการ งานพัสดุจัดซื้อ - จัดจ้าง	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ รัฐธรรมนูญ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยรัฐสภา พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2554	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบเสริมการปฏิบัติงาน ดังนี้ ข้อบังคับการประชุมของรัฐสภา, กฎหมายอาญา, กฎหมายแพ่งและพาณิชย์, กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากฎหมายปกครอง, กฎหมายมหาชน, พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย, ประมวลจริยธรรม รวมถึงสิทธิสตรีต่าง ๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
ทักษะที่จำเป็น							
6	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้ Microsoft Office, E-mail, สื่อออนไลน์, Canva	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านเทคโนโลยีด้านการรักษาความปลอดภัยที่ใช้กับอุปกรณ์ของกลุ่มงาน เช่น X-Ray scanner	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
8	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านการใช้งานและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นจากโปรแกรมที่เกิดผิดพลาด	+1	0	0	1	0.33	ไม่ผ่านเกณฑ์
9	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด กรณีที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติที่มาติดต่อรัฐสภา	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
10	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะภาษาอังกฤษด้านการอ่าน การเขียน เอกสารงานวิชาการต่าง ๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
11	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการบังคับเครื่องมือ หรือใช้ในการทำงานคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
12	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทักษะด้านการคำนวณ การจัดการข้อมูลการใช้สถิติเบื้องต้น เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลดิบให้เป็นข้อมูลด้านสารสนเทศ หรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารทราบ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
3. สมรรถนะหลัก							
13	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านคุณภาพงานโดยมีการคิดวิเคราะห์ความละเอียดรอบคอบ หลายมิติ	0	+1	+1	2	0.67	ผ่านเกณฑ์
14	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
15	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ได้ดี ทำงานที่ยากท้าทายได้	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
16	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านบุคลิกและทักษะการใช้ภาษา สำเนียงที่สุภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
17	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านการมีใจรักบริการ	-1	+1	+1	1	0.33	ไม่ผ่านเกณฑ์
18	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลัก ด้านไม่เลือกปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพเคารพกฎและระเบียบ เพื่อความเรียบร้อยในการทำงาน	-1	0	+1	0	0.00	ไม่ผ่านเกณฑ์
19	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านวิชาชีพอื่น ๆ เช่น งานตามความสนใจ งานกฎหมาย งานธุรการ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
20	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการประพฤติตนด้วยหลักความถูกต้องชอบธรรมภายใต้กรอบนิติรัฐ อำนาจหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
21	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการรักษาคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการไม่เกรงกลัวต่ออำนาจ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
22	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการให้เกียรติผู้อื่นทั้งผู้ร่วมงานและสมาชิกรัฐสภา	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
23	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการรักษาสิทธิและสนับสนุนบทบาทของสตรีรวมถึงความหลากหลายทางเพศ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
24	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม มีเป้าหมายร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างข้อตกลงตัดสินใจ แก้ไขปัญหาร่วมกัน การให้ความร่วมมือ เสริมสร้างกำลังใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
25	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมในการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เนื่องจากสรีระของสตรีอาจเป็นข้อจำกัดด้านร่างกาย	0	0	+1	1	0.33	ไม่ผ่านเกณฑ์
26	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านการช่วยกันสอดส่องดูแลไม่ให้เหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นกับผู้หญิงทั้งทางร่ายกายและจิตใจ ช่วยเหลือให้ได้พักเมื่อเกิดความไม่สบายต่าง ๆลดความดึงเครียดเมื่อผู้หญิงจำนวนน้อยต้องทำงานท่ามกลางคนหมู่มากที่เป็นผู้ชาย	+1	0	+1	2	0.67	ผ่านเกณฑ์
27	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านจิตใจให้มีคุณธรรม จริยธรรม และการปฏิบัติงานด้วยความยึดมั่นในความถูกต้อง ไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	-1	-1	-0.33	ไม่ผ่านเกณฑ์
28	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะหลักด้านอื่น ๆ ได้แก่ สมรรถะทางด้านร่างกายที่ควรรักษารูปร่างและสมรรถนะให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ							
29	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านความรู้ในกระบวนงานที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ให้ผลลัพธ์เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียดรอบคอบและไม่ประมาท	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
30	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านความรู้ ความเข้าใจทางด้านกฎหมาย	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
31	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการสืบเสาะ ศึกษาแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความช่างสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น รูปแบบบัตรอนุญาต ใบหน้าผู้ปฏิบัติงานในวงงานรัฐสภา เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
32	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการเข้าถึงข้อมูลที่ให้โดยผู้หญิงด้วยกันได้ดีกว่า เช่นการสอบปากคำผู้หญิงโดยเจ้าหน้าที่ผู้หญิง	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
33	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการวางแผนป้องกันและตอบสนองการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ฉับพลัน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
34	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านการสำรวจ สังเกตและเก็บข้อมูลรอบคอบ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
35	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การประเมินความเหมาะสมกับตำแหน่งในด้านการสื่อสาร การสืบค้นข้อมูล การทำงานเชิงรุก และการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
36	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะด้านวิชาชีพในการรักษาความปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
37	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ทักษะการป้องกันตัวการต่อสู้	0	+1	+1	2	0.67	ผ่านเกณฑ์
38	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีสมรรถนะเฉพาะด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความรู้ด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย	0	+1	+1	2	0.67	ผ่านเกณฑ์
5. ทัศนคติในงาน							
39	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ รักงานบริการทั้งต่อสมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงาน และประชาชนผู้มาติดต่อ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
40	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ ยืนหยัดรักษาความถูกต้อง และยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
41	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ รักและศรัทธาในงานที่ทำ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
42	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ มีน้ำใจเสียสละความสุขส่วนตัว ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามกำลังและความสามารถ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
43	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีทัศนคติ คือ มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
44	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีรูปแบบทัศนคติ คือ เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ และเห็นอกเห็นใจผู้ขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ทัศนคติเชิงบวก มีความสุข สนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	0	+1	2	0.67	ผ่านเกณฑ์
45	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีรูปแบบทัศนคติ คือ มองหาวิธีการในการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
46	เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาที่เป็นสุภาพสตรีควรมีรูปแบบทัศนคติ คือ เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านภารกิจ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล **นางณัฐนิภา เปี่ยมสมบูรณ์**

วัน เดือน ปี เกิด 29 ธันวาคม 2536

สถานที่เกิด โรงพยาบาลโพธาราม อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ที่อยู่ปัจจุบัน ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประวัติการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (รัฐสภา)

ประวัติการทำงาน ตำรวจรัฐสภา (เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา) ปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช