



ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

โดย
พฤกษ์พร เนียมโกะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2567



**THE RELATIONSHIP BETWEEN CORE COMPETENCY AND OPERATIONAL
EFFICIENCY OF ADMINISTRATIVE OFFICER, OFFICE OF THE ATTORNEY
GENERAL**

**BY
PRUKSAPORN NEAMPHOKA**

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2024**

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด
**THE RELATIONSHIP BETWEEN CORE COMPETENCY AND OPERATIONAL
EFFICIENCY OF ADMINISTRATIVE OFFICER, OFFICE OF THE ATTORNEY
GENERAL**

โดย พฤกษพร เนียมโกะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2567

.....

(ดร.เฉลิมพร เข็นเชือก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.จุมพล หันิมพานิช

.....กรรมการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.จีระ ประทีป

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากการสนับสนุนและการอนุเคราะห์จากบุคคลและหน่วยงานหลายฝ่าย จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช ประธานกรรมการสอบ รศ.ดร.จิระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษา และ รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาชี้แนะงานวิจัยสำเร็จอย่างมีคุณค่า และขอขอบพระคุณ ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ รวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และดูแลเอาใจใส่อย่างดีตลอดระยะเวลาของการทำการวิจัย ผู้วิจัยซาบซึ้งในความเมตตาของอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทางมหาวิทยาลัยรังสิตและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องที่ได้กรุณาเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยได้สำเร็จการศึกษาด้วยดี ทำให้ผู้วิจัยมีความรู้และวิสัยทัศน์ที่กว้างขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณค่า

ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัว ซึ่งเป็นแรงผลักดันและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้

พฤกษพร เนียมโกะ

ผู้วิจัย

6610170 : พฤกษพร เนียมโกะ
 ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด
 หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.จิระ ประทีป

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา คือ ค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, F-test และ Pearson Correlation

ผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะหลักและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ ผู้บริหาร หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ควรกำหนดนโยบายหรือจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรให้สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้สร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพิ่มขึ้นต่อไป

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 107 หน้า)

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

6610170 : Pruksaporn Neamphoka
 Independent Study Title : The Relationship Between Core Competency and Operational Efficiency
 of Administrative Officer, Office of the Attorney General
 Program : Master of Public Administration
 Independent Study Advisor : Assoc.Prof. Chira Prateep, Ph.D.

Abstract

The objective of this study were to 1) study the levels of core competencies and operational efficiency of Administrative Officer, Office of the Attorney General ; 2) compare personal factors and Operational Efficiency of Administrative Officer, Office of the Attorney General; and (3) study the relationship between core competencies and operational efficiency of Administrative Officer, Office of the Attorney General. This quantitative research employed a sample group of 220 participants. Data were analyzed using descriptive statistics—frequency, mean, and standard deviation—as well as inferential statistics including t-tests, F-tests, and Pearson correlation coefficients.

The findings revealed that all of dimensions of core competencies and operational efficiency level of Administrative Officer, Office of the Attorney General were rated at a high level; the personnel factors of gender and educational were differences operational efficiency of Administrative Officer, Office of the Attorney; the core competencies and operational efficiency of Administrative Officer, Office of the Attorney General were relate at significant level 0.05. The study suggests that administrators and stakeholders at all levels should be support and organize activities that enhance personnel core competencies in alignment with their responsibilities to improve performance outcomes and organizational effectiveness.

(Total 107 pages)

Keywords: Core Competency, Operational Efficiency, Office of the Attorney General

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	6
1.5 ขอบเขตการวิจัย	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	27
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด	31
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	45
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	46
3.1 รูปแบบการวิจัย	46
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	48
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิจัย	55
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	55
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการใน สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด	58
4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	70
4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการ สำนักงานอัยการสูงสุด	77
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการวิจัย	83
5.2 อภิปรายผล	91
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	98
บรรณานุกรม	100
ประวัติผู้วิจัย	107

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามเพศ	56
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุ	56
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษา	57
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามรายได้	57
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุราชการ	58
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด	58
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	59
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการบริการที่ดี	60
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	61
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการทำงานเป็นทีม	64
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด	65
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านคุณภาพของงาน	66
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านปริมาณงาน	67
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านความรวดเร็ว ทันเวลา	68
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านทรัพยากร	69
4.17	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามเพศ	70
4.18	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามอายุ	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษา	72 72 72
4.20	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน คุณภาพของงานจำแนกตามระดับการศึกษา	73
4.21	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ความรวดเร็ว ทันเวลาจำแนกตามระดับการศึกษา	73
4.22	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามรายได้	74
4.23	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน คุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้	75
4.24	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุราชการ	76
4.25	แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน คุณภาพของงาน จำแนกตามอายุราชการ	77
4.26	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสมรรถนะหลักกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงาน เลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุด	78
4.27	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	79
4.28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	80

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
2.1	แผนผังแสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด	33
2.2	กรอบแนวคิดการวิจัย	45

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สภาวะการที่เปลี่ยนแปลงไป ในปัจจุบันสังคมมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลง และผันผวนอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม สภาพแวดล้อม รวมถึงความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร โดยองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับเปลี่ยนการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ภายในองค์กร ให้มีความทันสมัย และปลูกฝังให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาศักยภาพของตนเองมีความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลง (กัญพร ศรีมณี, 2559)

หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการตามระบบราชการ ที่กล่าวได้ว่า มีอายุยาวนานและมีการเปลี่ยนแปลงแบบช้า ๆ ถึงแม้จะมีความพยายามที่จะปฏิรูประบบราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในมิติต่างๆ อย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตาม ได้มีการศึกษาถึงระบบราชการไทยจึงมีปัญหาสำคัญหลายประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน เช่น ปัญหาเรื่องขนาดของระบบราชการไทย โครงสร้างของส่วนราชการที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อน ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารราชการ ซึ่งระบบราชการไทยถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึงประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่เสมอ เมื่อเทียบกับการบริหารงานในภาคเอกชน การบริหารงานราชการที่ผ่านมาส่วนใหญ่ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่างานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด ขาดตัวชี้วัดในการดำเนินงานที่สามารถประเมินผลได้จริง ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของส่วนราชการได้อย่างชัดเจน ในขณะที่ประชาชนต้องการได้รับบริการสาธารณะจากรัฐที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ รวดเร็ว ความคาดหวังของประชาชนโดยทั่วไปจึงต้องการเห็นภาพลักษณ์ใหม่ของระบบราชการไทย จึงนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงเหตุผล และความจำเป็นของการปฏิรูประบบราชการเพื่อแก้ปัญหาในด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทยได้วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบราชการ และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาาระบบราชการให้เป็นไปตามทิศทางการพัฒนาประเทศที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาาระบบราชการไทย พ.ศ. 2564 – 2565 ให้ภาครัฐมีความทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลง และมีขีดสมรรถนะสูง ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า เทียบได้กับมาตรฐานสากล สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้น และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ หากทรัพยากรมนุษย์มีความสามารถสูง มีคุณธรรม และจริยธรรม ย่อมนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายอย่างยั่งยืน (ไชยดี ชะยิทธิ, 2562)

ที่ผ่านมาได้มีการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะ เป็นการประเมินจากพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังจากบุคลากร ในการปฏิบัติงาน ซึ่งการวัดผลต่างกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับค่าเป้าหมายที่กำหนดอย่างชัดเจน แต่สมรรถนะหลักได้พิจารณาจากพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แสดงออก ไม่ได้มีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดสมรรถนะหลักที่เป็นรูปธรรมมากนัก และไม่มีการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในแต่ละด้านที่บ่งชี้ว่าบุคลากรมีจุดแข็งหรือจุดอ่อนตามสมรรถนะหลักในด้านต่างๆ อย่างไร รวมถึงไม่มีการเปรียบเทียบบุคลากรในระดับตำแหน่งเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแยกกลุ่มบุคลากรที่มีสมรรถนะหลักที่สูงกว่าออกจากกลุ่มบุคลากรที่มีสมรรถนะหลักน้อยกว่า ส่งผลต่อการวางแผนอบรมและพัฒนาบุคลากร หรือการสนับสนุนบุคลากรด้วยวิธีอื่นๆ ให้เหมาะสมตรงตามสมรรถนะที่บุคลากรแต่ละคนนั้นขาดหรือควรพัฒนาและปรับปรุง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละบุคคลต่อไป

โดยปัจจุบัน ระบบข้าราชการพลเรือนได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีวิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและคล่องตัวขึ้น เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ข้าราชการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญมากที่สุดและหากส่วนราชการใดมีข้าราชการที่มี

คุณภาพ มีคุณลักษณะเหมาะสมกับสมรรถนะขององค์กรย่อมทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 ได้นำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างให้การปฏิบัติงานของข้าราชการและส่วนราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ตามแนวคิดของ McClelland (1973) ที่ได้เสนอไว้ว่า สมรรถนะ คือ พฤติกรรมหรือคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลบางกลุ่มบางคนในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงาน โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมใช้จนถึงปัจจุบัน จากแนวคิดดังกล่าว ได้มีการนำมาพัฒนากำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ในมิติต่างๆ ซึ่งได้จำแนกเป็น สมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะในงาน (Functional Competencies) เพื่อใช้ประกอบการสนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการได้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ ตามภารกิจได้ บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีคุณค่า มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (Stabundamrongrajanuphab, 2010) และยังสามารถนำสารสนเทศเกี่ยวกับสมรรถนะไปเป็นพื้นฐานประกอบการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถสอดคล้องกับหน้าที่ ตั้งแต่กระบวนการสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ทั้งนี้ ได้มีการดำเนินการพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและกำหนดให้มีระยะเวลาการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการปีละ 2 ครั้ง ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานจะใช้องค์ประกอบในการพิจารณา 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดและประกาศให้ทุกฝ่ายได้รับทราบ รวมถึง การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) โดยมีเป้าหมายสำคัญคือมุ่งให้เกิดการพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะหลักของข้าราชการธรรมาภิบาล ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังแสดงถึงคุณภาพของการบริหารราชการไทยในการส่งเสริมให้ข้าราชการในฐานะผู้ให้บริการ ได้ให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือ ประชาชนได้เป็นอย่างดี ดังนั้น เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง รวมถึงสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

จากการที่หน่วยงานราชการของไทยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้มุ่งมั่นพยายามแสวงหาวิธีการหลักการทำงานทั้งในเชิงวิชาการ และเชิงปฏิบัติ เพื่อนำมาประกอบการกำหนดแนวทางการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการทำงาน มีการปรับบทบาทและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ คำนึงถึงเงินภาษีของประชาชนมากที่สุด และเพื่อให้ผลของการปฏิบัติราชการพัฒนาไปในทิศทางที่ประชาชนคาดหวังได้นั้น ข้าราชการธุรการจำเป็นจะต้องมีสมรรถนะหลักที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ตามคู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ., 2553) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ข้าราชการต้องปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม นั้น สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีการบริหารงานในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมของประเทศ มีความมุ่งมั่นอำนวยความสะดวกยุติธรรม เป็นที่พึงทางกฎหมายให้ประชาชน รักษาผลประโยชน์ของรัฐ ของประเทศชาติเป็นสำคัญ เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานให้บริการกับประชาชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละภาคส่วน โดยสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และได้ยึดแนวปฏิบัติตามสำนักงาน ก.พ. ที่แสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อนำมาประกอบการวางแผนการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึงการตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการกับประชาชนและหน่วยงานต่างๆ อย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของศิริวัฒน์ ธีระชาญณรงค์ (2566) ได้นำเสนอข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลของสำนักงานอัยการสูงสุดในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าสถิติของการโยกย้ายและลาออกของ ข้าราชการธุรการ เจนเนอเรชั่นวายในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โดยในปี พ.ศ. 2564 มีการโยกย้ายภายในสำนักงานอัยการสูงสุด 2 ราย ส่วนข้อมูลปี พ.ศ. 2565 มีการโยกย้าย ภายในสำนักงานอัยการสูงสุดอีก 5 ราย และลาออกไปบรรจุหน่วยงานอื่นจำนวน 2 ราย และข้อมูลปี พ.ศ. 2566 มีการโยกย้ายภายในสำนักงานอัยการสูงสุดจำนวน 2 ราย และยังพบการยื่นขอโยกย้ายภายในสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นจำนวน 7 ราย จากตัวเลขสถิติดังกล่าว แสดงถึงความน่ากังวลที่จะทำให้เกิดเป็นประเด็นปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะกระบวนการด้าน การสรรหาและคัดเลือก และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้นตามหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการของภาครัฐตั้งแต่การรับสมัคร จนไปถึงการสอบคัดเลือก และประกาศผล ซึ่งมีระยะเวลายาวนาน ส่งผลกระทบไปยังด้านอัตรากำลัง หน่วยงานขาดบุคลากรในการปฏิบัติงาน

เป็นผลกระทบทางลบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ สำนักงานอัยการสูงสุด ส่งผลให้เกิดเป็นความล่าช้าในการให้บริการสนับสนุนงานของหน่วยงาน รวมไปถึงจะต้องเสียค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ในกระบวนการฝึกอบรมพัฒนาให้บุคลากรที่เข้ามาให้มีความรู้ความสามารถในการพร้อมปฏิบัติงาน และเสียโอกาสในการต่อเนื่องของการปฏิบัติและพัฒนางาน อันหมายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดคุณค่าต่อหน่วยงานประเทศชาติ และประชาชนอย่างยั่งยืน

1.2 คำถามการวิจัย

- 1) ระดับสมรรถนะหลักและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดอยู่ในระดับใด
- 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการตุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่
- 3) สมรรถนะหลักของข้าราชการตุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด
- 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

1.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน
- 2) ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด” โดยได้กำหนดขอบเขตสำคัญ ดังต่อไปนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุราชการ
- 2) ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาใน 5 ด้านตามแนวปฏิบัติของ ก.พ. คือ
 - 2.1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - 2.2) ด้านการบริการที่ดี
 - 2.3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ
 - 2.4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
 - 2.5) ด้านการทำงานเป็นทีม

ตัวแปรตาม (dependent Variables) คือ

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 4 ด้านคือ

- 1.1) ด้านคุณภาพงาน
- 1.2) ด้านปริมาณงาน
- 1.3) ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา
- 1.4) ด้านทรัพยากรในการทำงาน

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 13 สำนักงาน ดังนี้ สำนักบริหารกลาง จำนวน 117 คน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 58 คน สำนักวิทยบริการ จำนวน 12 คน สำนักยุทธศาสตร์นโยบาย และแผน จำนวน 20 คน สำนักบริหารงบประมาณ จำนวน 25 คน สำนักการคลัง จำนวน 64 คน สำนักบริหารทรัพย์สิน จำนวน 63 คน สำนักบริหารอาคารและที่ดิน ออกแบบและก่อสร้าง จำนวน 33 คน สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 50 คน สำนักวินัยและระบบคุณธรรม จำนวน 10 คน สำนักสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ จำนวน 16 คน สำนักบริหารเงินนอกงบประมาณ และค่าธรรมเนียมความแพ่ง จำนวน 16 คน สำนักนิติการ จำนวน 10 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 494 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด รวมทั้งสิ้น 429 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ในการคำนวณกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยมีสัดส่วนของความคลาดเคลื่อน ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จะต้องมี จำนวน 207 คน ทั้งนี้อาจมีการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก จำนวน 13 คน รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 220 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ศึกษาในพื้นที่หน่วยงานที่ใช้ในการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผล ระหว่างเดือน ตุลาคม 2567 ถึง ธันวาคม 2567

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักของบุคลากรและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด
- 2) นำไปใช้ประกอบการวางแผนประกอบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้นิยามศัพท์ในการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

เพศ หมายถึง ลักษณะเพศสภาพของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

อายุ หมายถึง อายุของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของข้าราชการธุรการ
สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

รายได้ หมายถึง รายรับรวมเฉลี่ยปัจจุบันของข้าราชการธุรการ สำนักงาน
เลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

อายุราชการ หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

สมรรถนะหลัก หมายถึง ความรู้ และทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายและความต้อง
การขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประกอบด้วย 5 ประการคือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงาน
เลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ ขยันหมั่นเพียร ให้ผลงานมีคุณภาพ ได้
ผลงานตามมาตรฐาน หรือเกินกว่ามาตรฐานตามที่สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดได้
กำหนดไว้ ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน การสร้างสรรค์ผลงานของ
ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

การบริการที่ดี หมายถึง การเต็มใจบริการในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการธุรการ
สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด และพยายามเพื่อให้ผู้รับบริการทั้งประชาชน ข้าราชการ
 ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับการบริการที่ดี จากข้าราชการธุรการในสำนักงาน
เลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง การใฝ่หาความรู้ เพื่อส่งเสริมความรู้ที่
จำเป็นต้องใช้ในงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยวิธีการ
ศึกษาจากแหล่งข้อมูล ต่าง ๆ ค้นคว้าคู่มือ และพยายามพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจน
ความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกระบวนการทำงาน ของข้าราชการธุรการในสำนักงาน
เลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง การดำรงตน และประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้อง เหมาะสม ด้วยความดีงามของข้าราชการธรรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ทั้งในหลักกฎหมาย จารีต ประเพณี คุณธรรมจริยธรรมรวมถึงจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ตลอดจนการรักษาภาพลักษณ์ที่ดี ยึดมั่นผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ข้าราชการธรรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดมีการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความตั้งใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถแบ่งปันความรู้ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อทีมและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม ของข้าราชการธรรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดตามมาตรฐานที่กำหนด โดยใช้ความรู้ความสามารถปรับปรุง พัฒนาตนเอง ฝึกฝนเพิ่มทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานดีขึ้น โดยใช้ทรัพยากรน้อยลง แต่ได้ปริมาณงานเท่าเดิมหรือมากกว่าเดิมและได้งานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนด การพยายามลดขั้นตอนเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับผลลัพธ์ของงาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนี้

คุณภาพของงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปรากฏโดยพิจารณาจากความถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐาน รวดเร็วทันต่อความต้องการของหน่วยงาน ตลอดจนลดความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดให้ได้มากที่สุด

ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานหรือจำนวนงานที่ข้าราชการธรรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ปฏิบัติ โดยพิจารณาจากจำนวนของงานที่สามารถทำสำเร็จลุล่วงไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด สอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและตัวชี้วัดรายบุคคล

ความรวดเร็ว ทันเวลา หมายถึง ข้าราชการธรรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือใช้เวลาน้อยลงกว่าที่กำหนด

ทรัพยากร หมายถึง ทรัพยากรต่างๆ ของหน่วยงานที่ ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ใช้ประกอบการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยพิจารณาจากการใช้ทรัพยากรเท่าที่จำเป็น ประหยัด คำนวณกับงบประมาณที่เสียไป และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน หรือประชาชนมากที่สุด

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยโดยมีสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ : ความหมาย ความสำคัญ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและนิยามความหมายเกี่ยวกับสมรรถนะที่สำคัญ ไว้ดังต่อไปนี้

McClelland (1973) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า “สมรรถนะ” ไว้ว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสามารถ สร้างผลปฏิบัติงานที่ดีในเกณฑ์ที่กำหนดตามความรับผิดชอบของตน และจะเห็นได้ว่าแนวคิดเรื่อง สมรรถนะนั้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์การกับระดับ ทักษะ ความรู้ และความสามารถ เพื่อให้เกิดคุณลักษณะเหล่านั้น โดยกำหนดปัจจัยพื้นฐานว่า ตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ นั้นจะต้องมีพื้นฐาน ทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรมใด ในระดับ เท่าใด จึงจะทำให้บุคคลนั้นมีคุณลักษณะที่ดีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลตรงตาม วัตถุประสงค์ขององค์การ

Boyatzis (1982) ให้คำจำกัดความของสมรรถนะที่ค่อนข้างกว้าง โดยหมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในแต่ละบุคคล คุณลักษณะนี้อาจหมายถึง แรงจูงใจ ลักษณะ ทักษะ บทบาททางสังคมหรือ การรับรู้ เกี่ยวกับตนเอง หรือความรู้ที่คนต่าง ๆ ต้องนำมาใช้ โดยเขาต้องการตอบคำถามว่า คุณลักษณะแบบใดของผู้บริหารที่มี ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง

เปรม สุวรรณภู (2556) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่ม พฤติกรรมของบุคคล ที่แสดงออก และส่งผลต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบทำให้การ ปฏิบัติงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานหรือสูงกว่า โดยอย่างน้อยมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ที่ ซ่อนเร้นอยู่ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ และกลุ่ม พฤติกรรมที่ถูกนำมาใช้ จะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย

อารณ ภูวิทย์พันธุ์ (2558) ให้ความหมายว่า Competency หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออก อันนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน ถือว่าเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ (Output/Outcome) ของงาน ทั้งนี้ปัจจัยตัวชี้วัดผลงานหลัก หรือ Key Performance Indicators Competency จึงเป็นเครื่องมือการบริหารจัดการที่สำคัญอันนำไปสู่ ความสำเร็จของ KPIs ที่ต้องการให้เกิดขึ้น

ขจรศักดิ์ สิริมัย (2559) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ เป็นพฤติกรรมเชิง คุณลักษณะส่วนบุคคลและความสามารถทั้งหมดของบุคคลที่สะท้อนหรือปรากฏออกมาในรูปของการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานในบทบาทและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเยี่ยม ที่องค์กร ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามแผนที่วางไว้ โดยสมรรถนะนี้มี พื้นฐานมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ วิธีคิด อุปนิสัย และ แรงจูงใจ โดย ที่พฤติกรรมนั้นจะต้องแสดงออกมาให้เห็นได้ บรรยาย หรือประเมินได้ รวมถึงสามารถ พัฒนาให้ เกิดขึ้นในตัวบุคคล

เสน่ห์ จุ้ยโต (2559) ให้ความหมายว่า Competency คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็น ของบุคคลที่ทำให้สามารถทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและแสดง บทบาทได้อย่างเหมาะสม

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2560) ให้ความหมายของสมรรถนะว่าคือ คุณลักษณะของปัจเจกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามท้องที่การวางเป้าหมายไว้ จากความหมายข้างต้น

ณัฐนันท์ สุขลิ้ม (2562) กล่าวว่า สมรรถนะ ได้แก่ คุณลักษณะ พฤติกรรมของบุคคล โดยแสดงออกถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความรู้สึนึกคิดและคุณลักษณะอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้มีผลงานที่โดดเด่นกว่า มาตรฐานที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

วรรณกร มณีจักร (2562) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะในเชิงพฤติกรรมของบุคคล ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ทั้งนี้คุณลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ที่ต้องมีเป็นพื้นฐานอันได้สั่งสมมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์และการปฏิบัติงานเกิดเป็นนิสัยซึ่งสมรรถนะแต่ละด้านนั้นจะมีความสำคัญ ต่อหน้าที่การงานที่แตกต่างกันออกไป

ธนิกานต์ สุขวัฒน์ (2560) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะ ซึ่งบุคคลสามารถใช้ในการผลักดันตัวเองให้สร้างผลงานที่ดี มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ในหน้าที่ซึ่งบุคคลในองค์กรได้รับมอบ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ ได้แก่ กลุ่มทักษะ อันประกอบด้วย ความรู้ และความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรม ทักษะซึ่งข้าราชการจำเป็นต้องมี เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานที่มีความโดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร ทั้งนี้ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบต่างๆ ทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถและอื่น ๆ อาจอธิบายได้ว่า สมรรถนะเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ ทั้งนี้ เพราะเชื่อว่า

หากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานตามที่องค์กรกำหนดแล้วจะทำให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดีทำให้องค์การบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการ เช่น ในเรื่องของสมรรถนะการบริการที่ดี เพราะหน้าที่หลักของข้าราชการ ต้องให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์หนึ่ง คือ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์สุขแก่ประชาชน

ดังนั้น จึงสรุปว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือโดดเด่นเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด มีผลสำคัญให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดในหน้าที่ซึ่งบุคคลในองค์กรได้รับผิดชอบ

ประเภทของสมรรถนะ (Type of Competencies)

เทือน ทองแก้ว (2559) ได้กล่าวถึงประเภทของสมรรถนะ สามารถจำแนกได้ 5 ประเภท ได้แก่

1) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของจาพนม นักแสดงชื่อดังในหนังดัมยอร์ก ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรมและนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะ เหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2) สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจก็必须具备ความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3) สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษ เฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น เช่น บริษัทเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ทีโอเอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4) สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงานต้องมีสมรรถนะ หลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะ หลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5) สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังได้เสนอองค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland เพิ่มเติม 5 ประการ คือ

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตัวเอง เป็นต้น

4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) คือ สิ่งที่อยู่ติดกับบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5) แรงจูงใจ /เจตคติ (Motives /Attitude) คือ แรงจูงใจ หรือแรงขับภายในซึ่งทำให้ บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

โดยความสามารถหลักในการปฏิบัติงานถือเป็นทักษะแต่ยังมีความสามารถในการปฏิบัติงานและสามารถนำเสนอให้เกิดความแตกต่างจากผู้อื่นหรือคู่แข่งได้ ถือว่าเป็นสมรรถนะ โดยสมรรถนะตามความหมายข้างต้น ยังสามารถจำแนกได้ 2 กลุ่มคือ

1) สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้ หรือทักษะ พื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น

2) สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่า หรือสูงกว่ามาตรฐานคนทั่วไป จึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่ แตกต่างกัน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก : ความหมาย ความสำคัญ

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่พึงมี ซึ่งได้กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ทั้งนี้ สมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนประกอบด้วยหลักการสำคัญดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก , 2553)

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจจะปฏิบัติงานในหน้าที่ราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดี มีประสิทธิผล หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานทั่วไปที่มีอยู่ คำว่า “มาตรฐาน” นั้น อาจวัดได้หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา และอาจจะหมายถึงความรวมถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการที่ได้กำหนดขึ้น นอกจากนี้ การรังสรรค์ การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยาก ซับซ้อน และท้าทาย ถือได้ว่าเป็นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้วยเช่นกัน โดยได้จำแนกเป็น 5 ระดับ และในแต่ละระดับมีตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังนี้

ระดับที่ 0 คือไม่มีการแสดงสมรรถนะในด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี

1) พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง

2) พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

3) มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน

4) แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น

5) แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

- 1) กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
- 2) ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน
- 3) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่

รับผิดชอบ

- 4) มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- 1) ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น

- 2) เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงาน ที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างไม่มีใครทำได้มาก่อน

- 1) กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อทำให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด

- 2) ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่าง ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจได้ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการ

- 1) ตัดสินใจโดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

- 2) บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

2) การบริการที่ดี (Service Mind)

การบริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ตั้งใจ และความพยายามจะให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนเองหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถจะให้บริการได้และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการที่กระทำไปโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อ ข้าราชการทั้งในหน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานภายนอก ตลอดจนหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการถือเป็นการบริการที่ดี และสามารถให้บริการได้หลายรูปแบบ อันเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการที่ดี

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1: สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ

- 1) ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ
- 2) ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
- 3) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่
- 4) ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ

- 1) รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปัดภาระ
- 2) ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้ บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

- 1) ใช้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

2) ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการ จะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน

3) นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

1) เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับ บริการ

2) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

1) คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์ สูงสุดของผู้รับบริการ

2) เป็นผู้รับจ้างที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ

3) สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise)

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ หมายถึง การใฝ่รู้ในงานที่จะสั่งสมความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตน ด้วยการค้นคว้า ศึกษา และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เกิดความต่อเนื่องจนทำให้ประยุกต์ใช้ความรู้ในทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1: แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง

1) ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน

2) พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น

3) ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน

1) รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน

2) รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการ ปฏิบัติหน้าที่ราชการ

1) สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

2) สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

1) มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง

2) สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่ เน้นความเชี่ยวชาญใน วิทยาการด้านต่าง ๆ

1) สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการพัฒนา

2) บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ในงานอย่างต่อเนื่อง

4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และ จริยธรรม เป็นการดำรงตนและความประพฤติในวิถีทางแห่งความดีงาม อย่างถูกต้อง ภายในกรอบของกฎหมาย จารีต ประเพณีคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนจรรยาบรรณในวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี เกียรติยศ และชื่อเสียงของความเป็นข้าราชการที่ดี

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1: มีความสุจริต

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ
- 2) แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้

- 1) รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้
- 2) แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ

- 1) ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิด และรับผิดชอบ
- 2) เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง

- 1) ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้มักอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก
- 2) กล่าวตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

- 1) ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้อาจอยู่ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงาน หน่วยงาน หรือส่วนราชการ ในฐานะผู้ปฏิบัติที่เป็นสมาชิกกลุ่มซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะ หรือตำแหน่งหัวหน้าทีมตำแหน่งเดียวกันนั้น ความเป็นสมาชิกในทีมนี้ ยังหมายถึง ความสามารถในการสร้างเสริม และรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกในทีมอีกด้วย

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1: ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ

- 1) สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย
- 2) รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของทีม
- 3) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของ팀

ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

- 1) สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี
- 2) ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี
- 3) กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม

- 1) รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น
- 2) ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม
- 3) ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

- 1) ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงจัง
- 2) ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ

3) รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ

ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ

- 1) เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว
- 2) คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม
- 3) ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ

ให้บรรลุผล

นอกจากนี้ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนเพิ่มเติมที่สำคัญ คือ

1) ควรให้ข้าราชการพลเรือนผู้รับการพัฒนามีความเข้าใจสมรรถนะหลักอย่างชัดเจนก่อนการพัฒนา ซึ่งอาจดำเนินการโดยการเล่าหรืออธิบายสมรรถนะหลักให้ฟังตรง ๆ หรือนำบางตอนของภาพยนตร์หรือ เหตุการณ์ที่เป็นตัวอย่างที่ดีมาประกอบการอธิบายสมรรถนะ และระดับของสมรรถนะแต่ละรายการที่ต้องการพัฒนา

2) ควรให้ข้าราชการพลเรือนมีโอกาสตัดสินใจหรือวางแผนด้วยตนเองว่าจะพัฒนาสมรรถนะหลัก รายการใดก่อนเป็นอันดับแรก เนื่องจากการพัฒนาต้องมาจากความต้องการภายในของผู้รับการพัฒนา โดยอาจมี กระบวนการสนับสนุนการดำเนินการนี้ด้วยการตั้งคำถามกับผู้รับการพัฒนายว่าสมรรถนะหลักตัวใดที่จะช่วยให้ บรรลุเป้าหมายในการทำงานปัจจุบันหรืออนาคตได้ดีที่สุด

3) ควรให้โอกาสหรือควรมีการมอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักที่ต้องการให้พัฒนาภายใต้การ กำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาและฝึกฝนในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการพัฒนา

4) การให้ผู้รับการพัฒนาที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะหลักเป็นผู้สอนงานแก่บุคคลอื่น จะช่วยให้เกิดการสังสรรค์การพัฒนาสมรรถนะในงานสูงขึ้นได้

ประโยชน์ของสมรรถนะ

ปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความสำคัญกับการศึกษาและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร และยังใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพิ่มเติมจากเดิมคือการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ซึ่งกำหนดเพียงหน้าที่รับผิดชอบตามคุณสมบัติเบื้องต้นหรือตามตำแหน่งงานเท่านั้น โดยไม่ได้มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ที่ต้องการในงานแต่ละตำแหน่ง

Rylatt, & Lohan (1995) ได้เสนอประโยชน์ของสมรรถนะว่ามีประโยชน์ใน 4 ระดับ สำคัญ คือ

1) ประโยชน์ต่อพนักงาน

1.1) มีความชัดเจนในการเชื่อมโยงลำดับขั้นของการเรียนรู้ การถ่ายโอน ทักษะในการปฏิบัติงาน และการปรับตัวต่อการทำงานเพื่อคุณค่าและศักยภาพในการทำงานที่จะแสดงให้เห็นต่อความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

1.2) เพิ่มความสามารถได้รู้ถึงพนักงานในการที่จะสามารถถ่ายโอนทักษะ และฝึกให้ เป็นทักษะที่จำเป็นต่อความต้องการของตลาด

1.3) พนักงานสามารถรู้ถึงสมรรถนะที่แท้จริงของตนเอง ที่รับจากการประเมินร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงาน ทำให้รู้ถึงสมรรถนะที่ต้องการในองค์กรหรือใช้เปรียบเทียบภายนอกองค์กรได้

1.4) องค์กรที่ยึดหลักในการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้น มี ทักษะและค่านิยมที่ชัดเจนต่อการเรียนรู้และความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน

1.5) มีการประเมินวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน เนื่องจากการประเมินที่สามารถเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งขึ้น เป็นการเตรียมการที่จะกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้พยายามฝึกฝนตนเองให้เข้ากับมาตรฐาน

2) ประโยชน์ต่อองค์กร

2.1) ทำให้องค์กรสามารถที่จะมุ่งฝึกฝนอบรม เพื่อลดช่องว่างทางทักษะความรู้ และ ทักษะ ด้วยการฝึกอบรมเฉพาะและมีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นที่ต้องการตามลักษณะงาน

2.2) ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการรับสมัครงาน ด้วยการเปรียบเทียบสมรรถนะที่ต้องใช้ในงานกับสมรรถนะผู้สมัครแต่ละคนมีอยู่

2.3) เกิดความคุ้มค่าในการฝึกอบรม ที่จะขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการเพิ่มผลิตผล และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

2.4) สร้างความเชื่อมั่นมากขึ้นแก่องค์กร ในการตัดสินใจว่าทรัพยากรมนุษย์ของตน นั้น มีความมุ่งมั่นที่จะฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะอย่างแท้จริง

2.5) ช่วยในการประเมินทั้งการประเมินผลกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากร การประเมินผลการปฏิบัติงานและประเมินผลงานของหน่วยงาน

2.6) ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานและองค์กรมีความคล่องตัว เพราะสามารถกำหนดสมรรถนะไปยังผู้เกี่ยวข้องได้โดยตรง

3) ประโยชน์ต่ออุตสาหกรรม

3.1) สามารถกำหนดและระบุถึงทักษะที่จำเป็น และตรงกับความต้องการของงานด้านอุตสาหกรรมได้ยิ่งขึ้น

3.2) ช่วยให้การจัดฝึกอบรมในภาครัฐ และภาคอุตสาหกรรมต้องเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับมาตรฐานอุตสาหกรรมในระดับสากล

3.3) ช่วยให้การไปสู่ผลสำเร็จมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการลดความซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรม

3.4) ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาทักษะ ความชำนาญในเชิงกว้างที่เป็นประโยชน์ และ เชื่อมโยงกับการพัฒนาในอนาคต

4) ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจระดับประเทศ

4.1) ทำให้การพัฒนารูปแบบของสมรรถนะที่จะแข่งขันได้ในตลาดโลก

4.2) เป็นการส่งเสริมให้มีการลงทุนภาคอุตสาหกรรมในระดับสากล โดยพิจารณาจากแรงงานที่มีทักษะเป็นสำคัญ

4.3) เป็นการประเมินในระดับประเทศ เมื่อเทียบกับความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานสากลในปัจจุบัน

4.4) ส่งเสริมบุคลากรได้รับรู้ถึงสมรรถนะที่อุตสาหกรรมต้องการเท่าเทียม โดยมีการ จัดลำดับของการเรียนรู้เทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ พบว่านักวิชาการให้ความเห็นสอดคล้องกันถึงความสำคัญของสมรรถนะว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการ

ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร จากการใช้สมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนั้นผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องควรมุ่งเน้นการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากร ผ่านการกำหนดนโยบายการพัฒนาที่ชัดเจน ต่อเนื่อง มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก ง่ายต่อการปฏิบัติ และเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรมอย่างยั่งยืนต่อไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : ความหมาย ความสำคัญ

ผลงานการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพมีจำนวนมาก โดยผู้วิจัยได้นำมาเสนอดังต่อไปนี้

กัลป์กร สัตยงู (2563) เสนอว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า รวดเร็ว มีความถูกต้อง มีคุณภาพ และทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน

กัลยวรรณ ศิริวัชรินทร์ (2563) เสนอว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ทักษะและความสามารถในการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจน ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

พัชร พันแดงไทย (2564) ให้ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การทำงานหรือการสร้างสรรค์ให้ได้มาซึ่งงานที่มีคุณภาพ บริหารจัดการโดยการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมกับงาน ถูกต้อง ทันเวลา มีระเบียบเป็นไปตามแผนในการปฏิบัติงาน และได้มาตรฐาน

กาญจนา เทพอุหะ (2555) ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของ ผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยน วิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

จิตรลดา ศรีบุญเรือง (2558) เสนอว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการผลิตผลงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดย การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดถึงผลผลิตของงานและความพึงพอใจของ บุคลากรภายในองค์กร

ราฟัน แดงกาส (2556) เสนอความหมายว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการมีสมรรถนะ ทำให้งานต่าง ๆ มีคุณภาพ สามารถเสร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการซึ่งถ้าผลการทำงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการทำงานไม่ดี ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน หรือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ รวมถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลที่สามารถผลิตสินค้าและบริการในปริมาณมาก รวมถึงคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม มีต้นทุนในการดำเนินงานและมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินงานได้มากที่สุด โดยค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้แก่ พลังงาน เวลา เงิน หรือวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ โดยการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ดังนั้น เมื่อบุคลากรภายในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลของการปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้น อัตราการลาออก การลา มาสายรวมถึงต้นทุนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานก็จะลดลงจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การทำงานว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

- 1) ด้านคุณภาพงาน คือ ผลงานซึ่งออกมาตรงตามมาตรฐานมีคุณภาพสูง ตอบสนองตามความต้องการและได้รับความพึงพอใจ
- 2) ด้านปริมาณงาน คือ งานที่ออกมาปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายที่องค์กรคาดหวัง
- 3) ด้านเวลา คือ งานที่ออกมาเสร็จตามเวลา ทันสมัย รวดเร็ว และเหมาะสมกับปริมาณงาน

4) ด้านค่าใช้จ่าย คือ การลดต้นทุน และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัด ลดความเสี่ยงและลดการสูญเสีย

Emerson (1992) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพไว้ ประกอบด้วย

1) คุณภาพของงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานซึ่งมีรายละเอียดที่ต้องทำตามเกณฑ์มาตรฐาน ในแต่ละกระบวนการตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของงานที่มีความถูกต้อง เรียบร้อย และมีคุณภาพที่สุด และจะต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลา ได้มาตรฐานที่วางไว้

2) ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน ได้แก่ การพัฒนาตนเอง ด้วยการเรียนรู้ และเพิ่มพูนทักษะความเข้าใจ มีความกระตือรือร้น มีความมานะอดทนในการทำงานและติดตามงาน โดยการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และสามารถแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความสามารถในการปรับตัว ได้แก่ การปรับตัวและการเรียนรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ พฤติกรรมในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และแสดงออกถึงความยินดี ช่วยเหลืออย่างจริงใจ ตั้งใจทำงานด้วยความซื่อสัตย์ รักษาความสัตย์สุจริต มีความตรงต่อเวลา ตระหนักถึงการรักษากฎเกณฑ์ของตนเอง และองค์กรเพื่อให้บรรลุตามความต้องการที่จะส่งเสริมให้การทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) ความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การรับผิดชอบงานตามบทบาทหน้าที่ อันได้รับมอบหมาย ตระหนักในภาระหน้าที่ของตนในการดำเนินการกิจงานให้สำเร็จ ซึ่งต้องคำนึงถึงเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก เข้าใจวิธีการและขั้นตอนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในหน้าที่ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ตั้งใจทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มีจิตอาสาเต็มใจช่วยเหลืองานในหมู่คณะ

5) การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุง การเพิ่มผลผลิต เพิ่มพูนทักษะการทำงาน เอาใจใส่และปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง ให้มีความสำคัญกับการปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนให้ความร่วมมือกับพนักงานในองค์กร เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงงานอยู่เสมอ

6) การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือระหว่างบุคคลกับกลุ่ม และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม รวมถึงกลุ่มกับองค์กร เพื่อความพร้อมในการประสานงาน และประสานความร่วมมือระหว่างกัน

Simon (1960) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ ในเชิงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเครื่องจักร การตัดสินใจว่างานใดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดนั้น สามารถดูได้จากความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้าและผลผลิต

ทั้งนี้ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่อย่างไรก็ตาม หากเป็นระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐแล้วนั้น ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเข้ามาคิดรวมด้วยจากที่กล่าวมา สามารถเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$E = (I - O + S)$$

โดยแทนค่าได้ดังนี้

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

นอกจากนี้ สมใจ ลักษณะ (2549) ยังได้เสนอเพิ่มเติมว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและ กระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการ ลงทุนกับผลกำไรที่สูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดง ออกมาเป็นค่าของประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่จะแสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการให้กล ยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็ว ตรงและมี ประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ได้แก่

1) ประสิทธิภาพระดับบุคคล เป็นการมีประสิทธิภาพในส่วนบุคคล หมายความว่า ทำงานเสร็จโดยการสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดมั่นกับสังคม คือการทำงานได้ เร็ว และได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่า พึงพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการ

ทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2) ประสิทธิภาพระดับองค์การ เป็นสิ่งที่ย้องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลาทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการเอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรที่มีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน สิ่งที่ต้องระลึกคือแม้คำว่าประสิทธิภาพจะเป็นส่วนย่อยของคำว่าประสิทธิผล แต่เมื่อพิจารณาความมีประสิทธิภาพขององค์กรจะเน้นปัจจัยและกระบวนการที่เชื่อมโยงไปสู่ผลผลิตแบบครบวงจร นั่นคือ พิจารณาประสิทธิภาพในลักษณะที่มีการจัด ปัจจัยและใช้กระบวนการอย่างคุ้มค่า ไม่สูญเปล่า ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการทำงานและมีวิธีการบริหาร จัดการที่ดี ให้องค์กรสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจหมายถึง ความสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานของหน่วยงานที่กำหนด โดยใช้ความรู้ความสามารถ พัฒนาปรับปรุงตนเอง เพิ่มพูนทักษะในงานเพื่อให้งานที่ปฏิบัติมีคุณภาพ มีปริมาณงานตามที่องค์กรคาดหวัง มีขั้นตอนที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานราชการธุรการ ซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน ขึ้นตรงต่ออัยการสูงสุด มีเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ โดยมีการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานย่อยภายในออกเป็น 13 สำนักงาน และมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1) รับผิดชอบภารกิจงานยุทธศาสตร์ งานนโยบาย และแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด

2) รับผิดชอบภารกิจงานบริหารงานงบประมาณของสำนักงานอัยการสูงสุดให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ นโยบายของรัฐบาล แผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3) รับผิดชอบภารกิจงานจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เสนอต่อสำนักงานงบประมาณและคณะรัฐมนตรี รวมถึงบริหารและจัดสรรงบประมาณ การวิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี

4) รับผิดชอบภารกิจงานจัดองค์กร งานจัดระบบงาน การจัดอัตรากำลัง งานบริหารงานบุคคล และงานที่เกี่ยวข้องวินัยของข้าราชการตุลาการและบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด การคลัง งานพัสดุ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการจัดทำแผนงานอื่นที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการใดโดยเฉพาะ

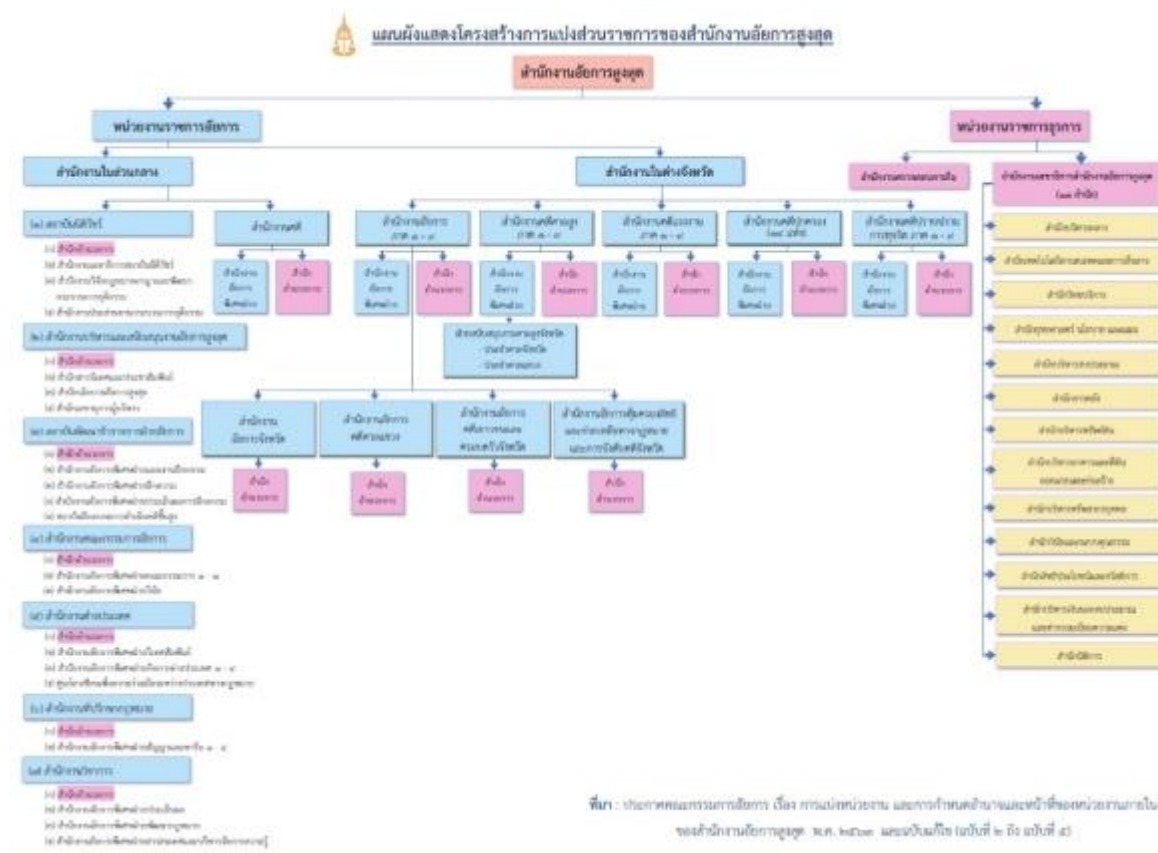
5) รับผิดชอบการศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะนโยบาย แผน กฎหมาย ระเบียบ รวมถึงมาตรการที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั้งปวงของข้าราชการตุลาการและบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด

6) รับผิดชอบเกี่ยวกับติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในสำนักงานอัยการสูงสุด

7) รับผิดชอบงานบริหารอาคารสถานที่และที่ดินในความครอบครองใช้ประโยชน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

8) รับผิดชอบการบริหารงานพิพิธภัณฑสถานและงานห้องสมุด

9) รับผิดชอบงานอื่น ๆ ทั้งปวงที่สนับสนุนงานในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด ตามที่อัยการสูงสุดมอบหมาย



รูปที่ 2.1 แผนผังแสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด

ที่มา : สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566

โดยได้มีการกำหนดระเบียบคณะกรรมการอัยการ ว่าด้วยการจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่งข้าราชการฝ่ายอัยการประเภทข้าราชการตุรการ พ.ศ.2555 โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดประเภทตำแหน่งข้าราชการฝ่ายอัยการประเภทข้าราชการตุรการ ให้สอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการอัยการว่าด้วยการแบ่งหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีสาระสำคัญดังนี้

สำหรับ ตำแหน่งประเภทบริหาร ได้แก่ ตำแหน่งในฐานะผู้บังคับบัญชาหน่วยงานราชการ ตุรการ มีอำนาจและหน้าที่ช่วยอัยการสูงสุดในการบริหารงาน กำหนดนโยบาย พันธกิจและทิศทางการดำเนินงานของข้าราชการตุรการของสำนักงานอัยการสูงสุด รวมทั้งกำกับ ควบคุม ให้คำแนะนำ คัดสินใจ โดยทั่วไป

ตำแหน่งประเภทบริหาร มี 2 ระดับ คือ

1) ตำแหน่งบริหารระดับต้น ได้แก่ ตำแหน่งผู้บังคับบัญชาหน่วยงานราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอำนาจหน้าที่ช่วยบริหารงาน กำหนดนโยบาย พันธกิจ และทิศทางการดำเนินงานของข้าราชการธุรการ ลูกจ้างและพนักงานราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด รวมทั้งกำกับ ควบคุม ให้คำแนะนำ คัดสินใจทั่วไปซึ่งราชการของหน่วยงานราชการธุรการ โดยมีลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพ ของงานสูงมาก และ ตำแหน่งอื่นที่ ก.อ. ประกาศกำหนด

2) ตำแหน่งบริหาร ระดับสูง ได้แก่ ตำแหน่งผู้บังคับบัญชาหน่วยงานราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอำนาจ และหน้าที่ในการช่วยบริหารงาน กำหนดนโยบาย พันธกิจ และทิศทางการดำเนินงานของข้าราชการธุรการ ลูกจ้างและพนักงานราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด รวมทั้งกำกับ ควบคุม ให้คำแนะนำ คัดสินใจทั่วไปซึ่งราชการของหน่วยงานราชการธุรการ โดยมีลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพ ของงานสูงมากเป็นพิเศษ รวมถึงตำแหน่งอื่นที่ ก.อ. ประกาศกำหนดให้เป็นตำแหน่งประเภทบริหาร ระดับสูง

3) ตำแหน่งอำนวยการ ได้แก่ ตำแหน่งข้าราชการธุรการที่เป็นผู้บังคับบัญชา หน่วยงานธุรการในหน่วยงานราชการอัยการ หรือผู้บังคับบัญชาหน่วยงานธุรการในหน่วยงานราชการ ธุรการตามประกาศมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณภาพของงานสูงมาก หรือสูงมากเป็นพิเศษ

4) ตำแหน่งอำนวยการ มี 2 ระดับ คือ

4.1) ตำแหน่งอำนวยการ ระดับต้น ได้แก่ ตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณภาพของงานสูงมาก ได้แก่ ตำแหน่งข้าราชการธุรการที่เป็นผู้บังคับบัญชาหน่วยงานธุรการในหน่วยงานราชการอัยการ หรือผู้บังคับบัญชาหน่วยงานธุรการในหน่วยงานราชการธุรการรวมถึงตำแหน่งอื่นที่มีประกาศ

4.2) ตำแหน่งอำนวยการ ระดับสูง ได้แก่ ตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณภาพของงานสูงมากเป็นพิเศษ ได้แก่ ก) ตำแหน่งข้าราชการธุรการที่เป็นผู้บังคับบัญชาหน่วยงานธุรการในหน่วยงานราชการอัยการ หรือผู้บังคับบัญชาหน่วยงานธุรการตามประกาศรวมถึงตำแหน่งอื่นที่ได้ประกาศ

5) ตำแหน่งวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ในทางวิชาการ จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาที่มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะตามมาตรฐาน เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตำแหน่งนั้น โดยมีการจำแนก ตามลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานเป็นหลัก รวมถึงตำแหน่งอื่นตามประกาศให้เป็นตำแหน่งวิชาการ

6) ตำแหน่งวิชาการ มี 5 ระดับ คือ

6.1) ตำแหน่งวิชาการ ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับต้น โดยใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับและแนะนำ ตรวจสอบ

6.2) ตำแหน่งวิชาการ ระดับชำนาญการ ได้แก่ ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงในงานวิชาการ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยาก และ ตำแหน่งสำหรับหัวหน้างาน ทำหน้าที่กำกับและแนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ ผู้ร่วมปฏิบัติงาน ด้วยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงในงานวิชาการ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยาก

6.3) ตำแหน่งวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ ได้แก่ ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากในงานวิชาการ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก และตำแหน่งสำหรับหัวหน้างาน ทำหน้าที่กำกับและแนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ ผู้ร่วมปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากในงานวิชาการ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก

6.4) ตำแหน่งวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ ได้แก่ ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญในงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในทางวิชาการ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในทางวิชาการ ที่ยากและซับซ้อนมาก และมีผลกระทบในวงกว้าง และตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาของหน่วยงานราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในทางวิชาการ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในทางวิชาการที่ยากและซับซ้อนมาก และมีผลกระทบในวงกว้าง

6.5) ตำแหน่งวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และผลงานเป็นที่ประจักษ์ในความสามารถ เป็นที่ยอมรับในสำนักงานอัยการสูงสุด ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจ หรือแก้ปัญหาในทางวิชาการที่ยากและซับซ้อนมากเป็นพิเศษ และมีผลกระทบในวงกว้างระดับนโยบาย ของสำนักงานอัยการสูงสุดและตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาของหน่วยงานราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และผลงานเป็นที่ประจักษ์ในความสามารถ เป็นที่ยอมรับ ใน

สำนักงานอัยการสูงสุด ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในทางวิชาการที่ยากและซับซ้อนมาก เป็นพิเศษ และมีผลกระทบในวงกว้างระดับนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด

7) ตำแหน่งทั่วไป ได้แก่ ตำแหน่งที่ไม่ใช่ตำแหน่งประเภทบริหาร ประเภทอำนวยการ และประเภทวิชาการ เป็นตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานที่เน้นการใช้ทักษะ ฝีมือในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานเป็นหลัก

8) ตำแหน่งทั่วไป มี 4 ระดับ คือ

8.1) ตำแหน่งทั่วไป ระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับต้น มีแนวปฏิบัติ แบบอย่าง ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ

8.2) ตำแหน่งทั่วไประดับชำนาญงาน ได้แก่ ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงาน ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ค่อนข้างยาก และ ตำแหน่งสำหรับหัวหน้างาน ทำหน้าที่กำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ ผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงาน ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจ หรือแก้ปัญหาที่ค่อนข้างยาก

8.3) ตำแหน่งทั่วไป ระดับอาวุโส ได้แก่ ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานค่อนข้างสูง ในงานเทคนิคเฉพาะด้าน หรืองานที่ใช้ทักษะ และความชำนาญเฉพาะตัว ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ค่อนข้างยากมาก และ ตำแหน่งสำหรับหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ ผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานค่อนข้างสูง มีงานในความรับผิดชอบที่หลากหลาย ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจ หรือแก้ปัญหาที่ค่อนข้างยากมาก

8.4) ตำแหน่งทั่วไป ระดับทักษะพิเศษ ได้แก่ ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะ พิเศษเฉพาะตัว โดยมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และผลงานเป็นที่ประจักษ์ในความสามารถ ในงานที่ใช้ทักษะและความชำนาญเฉพาะตัวสูงมาก ปฏิบัติงานที่ต้องคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้วยตนเอง และเป็นที่ยอมรับในสำนักงานอัยการสูงสุด

นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดเพิ่มเติมว่าการปฏิบัติงานใดที่มีลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณภาพของงานสูง หรือต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความ

ชำนาญงาน ที่ยุ่งยากซับซ้อน หรือต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหา หรือมีผลกระทบของงาน อาจต้องมีการตีความและวินิจฉัยเพิ่มเติม

จากข้อกำหนดตำแหน่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จะพบว่า ในทุกตำแหน่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญรวมถึงประสบการณ์ที่จำเป็นและสอดคล้องกับความรับผิดชอบในหน้าที่แต่ละตำแหน่ง ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าว คือ สมรรถนะของบุคลากรในองค์กรที่จำเป็นต้องมี เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบนั้น สามารถสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลัดดาวรรณ บุญคง (2566) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี จำนวน 240 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการเป็นเลิศ รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมตามลำดับ 2. ประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรตามลำดับ และ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลันดา อาสาสุข ปิยภิญญ์ โชติวิช และ อนันต์ สุนทรามธากุล (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (ยโสธร ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ และอุบลราชธานี) ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลของการศึกษาวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ปัจจัยสมรรถนะ ทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 และด้านศักยภาพ เพื่อนำการปรับเปลี่ยนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 81

พรหมเทพ บุญส่งเสริม และประพันธ์ชัย กิจอุไรใจ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลางทั้งสิ้น 86 คน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลัก

ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง

ฐานิสร มณีนารถ (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง และ 3) ศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ทั้งสิ้น 70 คน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ รองลงมา คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านรองลงมา คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรและความพอใจของทุกฝ่าย ตามลำดับ 3. สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง พบว่า สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิริบงอร ทิพย์มูล วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง และ วาสิตา เกิดผลประสพศักดิ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรี 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรี ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลในจังหวัดลพบุรี จำนวน 252 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมากเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุด ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการเป็นเลิศ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์²⁾ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความประหยัด หรือความคุ้มค่าของทรัพยากร และด้านความรวดเร็ว และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรี พบว่า ในภาพรวมสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรี มีความสัมพันธ์ในทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะหลัก ในด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรี มากกว่าเมื่อเทียบกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ

กัลยกร สัญญะ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำนวน 64 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรู้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความคุ้มค่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมแตกต่างกัน ตามอายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

สุพินทิพย์ คุลยคง (2563) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหวิริยา สติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลักขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัท สหวิริยา สติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหวิริยา สติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของ องค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหวิริยา สติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา วิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท สหวิริยา สติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำนวน 274 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุงานที่ต่างกัน มีประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ด้านคุณภาพของงานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานใน ภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด สมรส และหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานภาพรวม มากกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสมรรถนะหลักขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดย ภาพรวมของพนักงานบริษัท สหวิริยา สติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานโดยภาพรวมของพนักงานบริษัท สหวิริยา สติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมบัติ เฟื่องไธสง และ ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล (2562) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์สมรรถนะ หลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการหน่วยงานภาครัฐ โดยวิธีการ วิเคราะห์การล้อมกรอบข้อมูล โดยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลัก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสมรรถนะหลัก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ หน่วยงานภาครัฐ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายวิชาการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ระดับปฏิบัติการ จำนวน 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบจำลองการวิเคราะห์การล้อมกรอบข้อมูลในการ คำนวณหาค่าคะแนน ประสิทธิภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิในปีงบประมาณ 2561 ซึ่งปัจจุบัน

ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม และปัจจัยผลผลิต 1 ปัจจัย คือ ผลคะแนนที่ได้จากผลงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรทั้งหมดเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและบุคลากรมีคะแนนประสิทธิภาพเฉลี่ยร้อยละ 100 จำนวน 35 คน และ พบว่าบุคลากรที่ไม่สามารถใช้ปัจจัยนำเข้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 3 คน ได้แก่ บุคลากรที่มีผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น 2 คน และบุคลากรที่มีผลตอบแทนต่อขนาดลดลง 1 คน 2) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ไม่สามารถใช้ปัจจัยนำเข้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการเพิ่มปัจจัยนำเข้าสำหรับบุคลากรที่มีผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น และเพิ่มปัจจัยผลผลิตสำหรับบุคลากรที่มีผลตอบแทนต่อขนาดลดลง

ไชยดี ระยือริ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชน ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทตำแหน่งกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 152 คน ผลการศึกษวิจัยพบว่า บุคลากรมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมและด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการบริการที่ดีที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ตามลำดับ

ณัฐ มิตรเปรียญ และ เสธฐวัศว์ พรหมสิทธิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน มีจุดมุ่งหมายเพื่อ

ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บตัวอย่างในการศึกษาวิจัยจากเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จำนวน 228 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการหาค่าความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัดภูมิภาค รายได้ 15,000 - 25,000 บาท ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนของ การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สว่วงศ์ หมายเทียมกลาง และ นภาพร วงษ์วิชิต (2562) ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ทั้งหมด จำนวน 108 คน ของมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ กำหนดความสำคัญทางสถิติ 0.05 และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($P < 0.001$) เนื่องจากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มีการนำเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์สู่การปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและพัฒนาวิธีการทำงานแบบใหม่ให้สามารถ

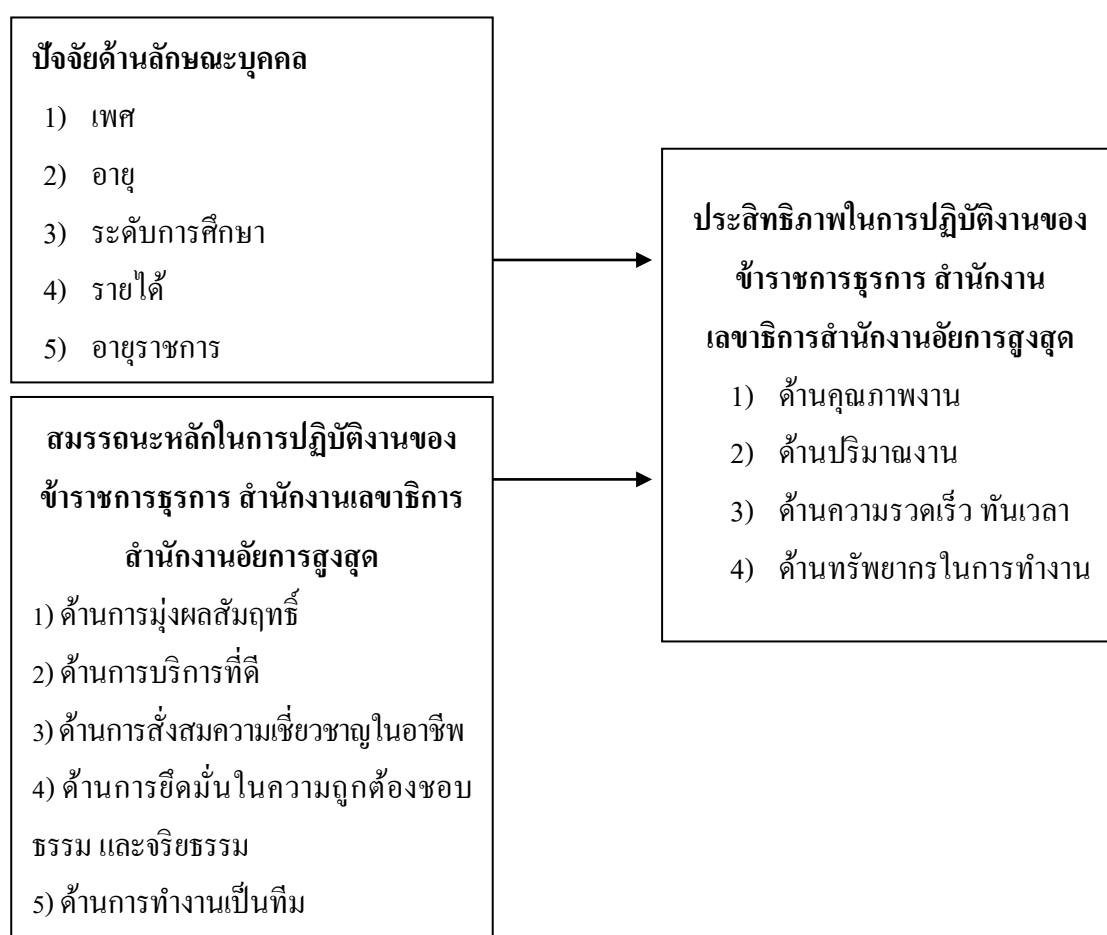
ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยยึดหลักประหยัด ถูกรู้ สมบูรณ์ และประพฤตินเพื่อรักษาภาพลักษณ์องค์กรภายใต้กรอบของ คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($P < 0.001$)

ทศวรรณ แหยมคอนไพร (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษา 1) ระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยนเรศวร 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยนเรศวร และ 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยนเรศวร การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 344 คน กลุ่มตัวอย่าง 185 คน คำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ บุคลากรแต่ละฝ่ายจะมีความรู้เฉพาะงานที่ตนเองรับผิดชอบ เท่านั้น และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ คือ หน่วยงานควรจัดให้มีการหมุนเวียนบุคลากรให้ได้รับการเรียนรู้งานที่หลากหลาย และสร้างจิตสำนึกในการรักษานบริการ เช่น การฝึกอบรมให้ตระหนักถึงการให้บริการ และการสัมมนา เป็นต้น

ศุพชรา ล่าลี และ สุรวี สุนาลัย (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นบุคลากรในเทศบาลตำบลท่าสายลวด ทั้งหมดจำนวน 139 คน ด้วยแบบสอบถาม ผล

การศึกษาวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด โดยรวมอยู่ในระดับสูง ในส่วนของระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสม่ำเสมอ เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ สมรรถนะภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย, 2566

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ และ 4) เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ออกมาเป็นค่าทางสถิติ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยแล้วนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาภาพรวม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 1) รูปแบบการวิจัย
- 2) ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ ทำให้การวิจัยครอบคลุมประเด็นที่จะศึกษา

3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขธิการสำนักงานอัยการสูงสุด รวมทั้งสิ้น 494 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ในการคำนวณกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยมีสัดส่วนของความคลาดเคลื่อน ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะต้องมี จำนวน 220 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ในการคำนวณกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็นแบบง่าย เพื่อให้ประชากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานมีโอกาสที่จะได้รับเลือกให้ตอบแบบสอบถามอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีวิธีการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 ตัวอย่าง ตามสูตรการคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$\begin{array}{llll}
 \text{สูตร} & N & = & \frac{N}{1 + Ne} \quad (3.1) \\
 \text{โดย} & n & = & \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\
 & N & = & \text{ขนาดหรือจำนวนของประชากรในการศึกษา} \\
 & e & = & \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือระดับนัยสำคัญ 0.05} \\
 \text{แทนค่า} & & = & \frac{494}{1 + 494 (0.05)} \\
 & & = & 207
 \end{array}$$

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมเพิ่มจำนวน 13 รายได้จำนวนรวมทั้งสิ้น 220 ตัวอย่าง

วิธีสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มแบบการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เก็บรวบรวมโดยการแจกแบบสอบถาม

(Questionnaire) และแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 220 คน ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2567

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ อายุราชการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเป็นข้อคำถามปลายปิดแบบแสดงระดับอันตรภาคชั้นคะแนน กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2) การบริการที่ดี
- 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ
- 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
- 5) การทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่

- 1) ด้านคุณภาพของงาน
- 2) ด้านปริมาณงาน
- 3) ด้านความรวดเร็วและทันเวลา และ
- 4) ด้านทรัพยากร

โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบแสดงระดับอันตรภาคชั้นคะแนน กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ

เกณฑ์การวิเคราะห์การประเมินค่าแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดค่าดังนี้

5 คะแนน	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึงเห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึงเห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

การคำนวณค่าคะแนนของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 คำนวณจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลแต่ละชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (3.3) \\ \text{แทนค่าความกว้างของข้อมูลแต่ละชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินค่า สามารถกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เพื่อพิจารณาการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค หรือมีข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพื่อประกอบงานวิจัยครั้งนี้

การสร้างเครื่องมือและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยมีขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตำรา บทความ เอกสารของทางราชการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สามารถนำแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด นำมากำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2) วิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3) ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ให้ครบถ้วน สมบูรณ์ และตรงประเด็นในการศึกษาตามกรอบแนวคิดการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ความครอบคลุมของข้อคำถาม ตลอดจนเทคนิคการสร้างแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

5.1) นางทัศนีย์ ทองนุช ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพย์สิน สังกัด สำนักบริหารทรัพย์สิน สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

5.2) นางสาวเกษริน แก่นจันดา ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักบริหารทรัพยากรสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

5.3) นางสาวสุธารัตน์ วงษ์บุญ ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ สังกัด สำนักบริหารทรัพยากรสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

6) หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อความว่า ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการศึกษาหรือไม่ ซึ่งกำหนดเกณฑ์การพิจารณาหาค่าความสอดคล้อง โดยการให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

ให้คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

ให้คะแนน -1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

7) นำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีความเที่ยงตรงสามารถใช้ได้ ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เมื่อนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC แล้ว พบว่า ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.67 - 1.00

8) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว จากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน ผู้วิจัยได้นำไปทดลองกับบุคลากรในสำนักงานวิชาการในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ไม่ใช่ข้าราชการตุลาการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดแล้ว นำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach' Alpha) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.757 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

9) ปรับปรุงแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่มีประสิทธิภาพ และนำไปใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้าน จึงรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภท

1) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการ กำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

2) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการดังนี้

2.1) นำแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และสร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form แล้วส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook

2.2) กรณีที่สำรวจด้วยตนเองนั้น จะรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเสร็จสิ้น หรือนัดเก็บแบบสอบถามในภายหลังตามความเหมาะสม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา

1.1) บ้างชี้ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุราชการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.2) ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2) การบริการที่ดี

- 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ
- 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ
- 5) การทำงานเป็นทีม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

1.3) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงาน
เลขธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่

- 1) ด้านคุณภาพของงาน
- 2) ด้านปริมาณงาน
- 3) ด้านเวลา และ
- 4) ด้านค่าใช้จ่าย

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4) แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ
สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดโดยวิเคราะห์เนื้อหาและค่าความถี่

2) สถิติเชิงอนุมาน

2.1) สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการใน
สำนักงานเลขธิการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test ค่า
F-test

2.2) สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ตัวแปรสองตัวที่อิสระต่อกัน
หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

เกณฑ์ของการแปลความหมาย พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั่วไปใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.01-0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในนำเสนอผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	คือ	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	คือ	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	คือ	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ออกมาเป็นค่าทางสถิติ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยแล้วนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาภาพรวม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงาน เลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการ สำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุราชการ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการ
สูงสุด จำแนกตามเพศ

(n=220)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	84	38.2
หญิง	136	61.8
รวม	220	100.00

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 ส่วนเพศ ชาย มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการ
สูงสุด จำแนกตามอายุ

(n=220)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	65	29.5
31 - 40 ปี	123	55.9
41 - 50 ปี	19	8.6
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	13	5.9
รวม	220	100.00

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาคือ มีกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 กลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการ
สูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=220)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	13.6
ปริญญาตรี	128	58.2
สูงกว่าปริญญาตรี	62	28.2
รวม	220	100

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการ
สูงสุด จำแนกตามรายได้

(n=220)

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	34	15.5
20,001 – 30,000 บาท	147	66.8
30,001 – 40,000 บาท	25	11.4
มากกว่า 40,000 บาท	14	6.4
รวม	220	100

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาคือมีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุราชการ

(n=220)

อายุราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	24	10.9
1 – 3 ปี	129	58.6
4 – 6 ปี	40	18.2
7 ปี ขึ้นไป	27	12.3
รวม	220	100

ผลการศึกษา พบว่า จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 1 - 3 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาคืออายุราชการ 4 - 6 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 อายุราชการ 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และอายุราชการต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

(n=220)

สมรรถนะหลัก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับ
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.11	0.616	มาก	1
2. การบริการที่ดี	3.85	0.478	มาก	5
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	3.90	0.488	มาก	4
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.04	0.497	มาก	3
5. การทำงานเป็นทีม	4.07	0.554	มาก	2
รวม	4.00	0.403	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D. = 0.403) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 0.616) รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, S.D. = 0.554) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D. = 0.497) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$, S.D. = 0.488) และด้าน การบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, S.D. = 0.478) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

(n=220)

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
1) ท่านมีความพยายามในการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	4.25	0.661	มากที่สุด	1
2) ท่านพยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ	4.15	0.667	มาก	2
3) ท่านแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม	4.04	0.820	มาก	4
4) ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพโดดเด่น แตกต่างจากผู้อื่น โดยมุ่งประสิทธิภาพของหน่วยงานเป็นสำคัญ	4.12	0.745	มาก	3
5) ท่านกล้าตัดสินใจภายใต้หลักเหตุผลถึงแม้จะยังมีความเสี่ยงอยู่บ้าง โดยมุ่งเน้นความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ	3.99	0.758	มาก	5
ภาพรวม	4.11	0.616	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า พบว่า ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 0.616) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความพยายามในการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.25$, S.D. = 0.661) รองลงมาคือ ท่านพยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D. = 0.667) ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพโดดเด่น แตกต่างจากผู้อื่น โดยมุ่งประสิทธิภาพของหน่วยงานเป็นสำคัญ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D. = 0.745) ท่านแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D. = 0.820) และท่านกล้าตัดสินใจภายใต้หลักเหตุผลถึงแม้จะยังมีความเสี่ยงอยู่บ้าง โดยมุ่งเน้นความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D. = 0.758) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการบริการที่ดี

(n=220)

ด้านการบริการที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
1) ท่านมีความเต็มใจในการให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการ	3.99	0.648	มาก	3
2) ท่านยินดีช่วยเหลือปัญหาต่างๆ ให้กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและยังนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.03	0.698	มาก	1
3) ท่านให้ข้อมูลที่สัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับบริการในหน้าที่เพิ่มเติมกับผู้รับบริการ ถึงแม้ผู้รับบริการจะไม่ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน	3.69	0.567	มาก	4
4) ท่านมีความใส่ใจ มุ่งมั่นทำความเข้าใจและให้บริการให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด	4.02	0.720	มาก	2
5) ท่านมุ่งมั่นให้บริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดอย่างแท้จริงแก่ผู้รับบริการ	3.53	0.772	มาก	5
ภาพรวม	3.85	0.478	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการบริการที่ดี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.478) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านยินดีช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และยังนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.698) รองลงมาคือ ท่านมีความใส่ใจ มุ่งมั่นทำความเข้าใจและให้บริการให้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.720) ท่านมีความเต็มใจในการให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.648) ท่านให้ข้อมูลที่สัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับบริการในหน้าที่เพิ่มเติมกับผู้รับบริการ ถึงแม้ผู้รับบริการจะไม่ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.567) และท่านมุ่งมั่นให้บริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดอย่างแท้จริงแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.772) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

(n=220)				
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
1) ท่านสนใจ ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในหน้าที่เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของท่าน	4.04	0.624	มาก	2
2) ท่านมีความรอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน	4.06	0.679	มาก	1
3) ท่านสามารถนำความรู้ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้	3.78	0.637	มาก	4
4) ท่านมีความพยายามในการศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของท่านอย่างต่อเนื่อง	4.02	0.698	มาก	3

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการ
ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
5) ท่านให้การสนับสนุนสมาชิกใน หน่วยงานหรือในองค์กรให้มีการพัฒนา ตนเองและมีการส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของ ตนเองอยู่เสมอ	3.59	0.779	มาก	5
ภาพรวม	3.90	0.488	มาก	

ผลการศึกษาพบว่าระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการ
สำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$,
S.D. = 0.488) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าท่านมีความรอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง
กับการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D. = 0.679) รองลงมาคือ
ท่านสนใจ ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในหน้าที่เพื่อเพิ่มความรู้
ความสามารถมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D. =
0.624) ท่านมีความพยายามในการศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการ
ปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของท่านอย่างต่อเนื่อง มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D. = 0.698)
ท่านสามารถนำความรู้ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้ มี
ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D. = 0.637) และท่านให้การสนับสนุนสมาชิกในหน่วยงานหรือใน
องค์กรให้มีการพัฒนาตนเองและมีการส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการ
ปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$, S.D. = 0.779) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการ
 ธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง
 ชอบธรรมและจริยธรรม

(n=220)

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและ จริยธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น	ลำดับ
1) ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลัก กฎหมายและระเบียบวินัยขององค์การด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต	4.25	0.659	มากที่สุด	1
2) ท่านเป็นคนรักษาคำพูด บุคลากรใน หน่วยงานมีความเชื่อถือในตัวท่าน	4.15	0.664	มาก	2
3) ท่านยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้องและ จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบและมุ่งประ โยชน์ ส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว	3.69	0.567	มาก	5
4) ท่านมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของ หน่วยงาน กล้าแสดงออกในการปฏิบัติหน้าที่ที่ ยึดความถูกต้อง เป็นธรรม	4.02	0.720	มาก	4
5) ท่านมุ่งมั่นปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของ ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของประเทศชาติเป็นสำคัญ	4.11	0.743	มาก	3
ภาพรวม	4.04	0.497	มาก	

ผลการศึกษาพบว่าระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการ
 สำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ภาพรวม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.497) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ
 ถูกต้องตามหลักกฎหมายและระเบียบวินัยขององค์การด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่
 ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.659) รองลงมาคือ ท่านเป็นคนรักษาคำพูด บุคลากรใน
 หน่วยงานมีความเชื่อถือในตัวท่านมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.664) ท่านมุ่งมั่น
 ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ชื่อเสียงของ
 ประเทศชาติเป็นสำคัญ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.743) ท่านมุ่งเน้นรักษา

ผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน กล่าวแสดงออกในการปฏิบัติหน้าที่ที่ยึดความถูกต้อง เป็น
 ธรรม มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.720) และท่านยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้องและ
 จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบและมุ่งประโยชน์ส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มีค่าเฉลี่ย
 น้อยที่สุด มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.567) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการ
 ธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการทำงานเป็นทีม

(n=220)

ด้านการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
1) หากต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ท่านจะมุ่ง ปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของท่านให้ สำเร็จ เพื่อก่อประโยชน์ให้กับทีมงาน	4.03	0.704	มาก	4
2) ท่านยินดีให้ความร่วมมือทำงานร่วมกับ เพื่อนร่วมงานอย่างเต็มความสามารถ และมุ่ง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น	4.05	0.601	มาก	3
3) ท่านยินดีรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสนับสนุนการทำงานร่วมกันกับเพื่อน ร่วมงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่า มากยิ่งขึ้น	4.18	0.616	มาก	1
4) ท่านยกย่องช่วยเหลือและให้กำลังใจเพื่อน ร่วมงานในการทำงานให้สำเร็จและมุ่งรักษา สัมพันธภาพระหว่างกันให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง	4.18	0.599	มาก	2
5) ท่านคำนึงถึงความสามัคคีของทีมเป็นสำคัญ ไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว เพื่อ ลดความขัดแย้งและสร้างความสัมพันธ์ใน ทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้บรรลุ เป้าหมายได้อย่างมีคุณค่า	3.94	0.805	มาก	5
ภาพรวม	4.07	0.554	มาก	

ผลการศึกษาพบว่าระดับของสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการทำงานเป็นทีม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.554) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านยินดีรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสนับสนุนการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.616) รองลงมาคือ ท่านยกย่องช่วยเหลือและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานในการทำงานให้สำเร็จและมุ่งรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.599) ท่านยินดีให้ความร่วมมือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มความสามารถ และมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.601) หากต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ท่านจะมุ่งปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของท่านให้สำเร็จ เพื่อก่อประโยชน์ให้กับทีมงาน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.704) และการช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เพื่อนร่วมงานจัดทำขึ้น และท่านคำนึงถึงความสามัคคีของทีมเป็นสำคัญ ไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว เพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความสัมพันธ์ในทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.805) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

(n=220)				
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็น	ลำดับ
1) ด้านคุณภาพของงาน	4.13	0.523	มาก	1
2) ด้านปริมาณงาน	4.01	0.537	มาก	4
3) ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา	4.05	0.538	มาก	3
4) ด้านทรัพยากร	4.05	0.560	มาก	2
เฉลี่ยรวม	4.06	0.378	มาก	

ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.378) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.523) รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.560)

ด้านเวลา มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.538) และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.537) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านคุณภาพของงาน

(n=220)

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
1) ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถือ	4.08	0.716	มาก	3
2) ผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของท่าน มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องและหน่วยงาน	4.22	0.669	มากที่สุด	1
3) ท่านสามารถสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานของท่านให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละงานได้อย่างมีคุณค่า หรือทำได้เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ	4.09	0.696	มาก	2
ภาพรวม	4.13	0.523	มาก	

ผลการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านคุณภาพของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.523) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของท่าน มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องและหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.669) รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานของท่านให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละงานได้อย่างมีคุณค่า หรือทำได้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อยู่เสมอ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.696) และ ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.716) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านปริมาณงาน

(n=220)

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
1) ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความ เหมาะสมกับความสามารถ ในระดับของ ตำแหน่งงาน	4.16	0.704	มาก	1
2) ท่านสามารถทำงานในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ได้ด้วยการหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการ การทำงาน	4.14	0.710	มาก	2
3) ถึงแม้ปริมาณงานที่ได้รับจากมีจำนวนมาก แต่ท่านก็สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้บรรลุ เป้าหมาย เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่าง แท้จริง	3.73	0.779	มาก	3
ภาพรวม	4.01	0.537	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$,
S.D. = 0.537) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม
กับความสามารถในระดับของตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$, S.D. =
0.704) รองลงมา คือ ท่านสามารถทำงานในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ได้ด้วยการหาวิธีการปฏิบัติงาน
ใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$,
S.D. = 0.710) และถึงแม้ปริมาณงานที่ได้รับจากมีจำนวนมาก แต่ท่านก็สามารถสร้างสรรค์ผลงาน
ได้บรรลุเป้าหมาย เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่างแท้จริงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X}=3.73$, S.D. = 0.779) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านความรวดเร็วทันเวลา (n=220)

ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
1) ท่านมักลงมือปฏิบัติงานในทันทีที่ได้รับมอบหมาย	4.10	0.739	มาก	2
2) ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ล่วงอย่างมีคุณค่าภายในระยะเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ	3.91	0.680	มาก	3
3) ท่านหาวิธีการหรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น	4.13	0.675	มาก	1
ภาพรวม	4.05	0.538	มาก	

ผลการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.538) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านหาวิธีการหรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.675) รองลงมาคือ ท่านมักลงมือปฏิบัติงานในทันทีที่ได้รับมอบหมาย มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.739) และท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จล่วงอย่างมีคุณค่าภายในระยะเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ มีค่าน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.680) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดด้านทรัพยากร
(n=220)

ด้านทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	ลำดับ
1) ท่านมักใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ สำหรับใช้ปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่าง คุ้มค่าที่สุด เช่น การนำกระดาษมาใช้ทั้ง 2 ด้าน	4.24	0.655	มากที่สุด	1
2) ท่านปฏิบัติตามมาตรการ การประหยัด พลังงานของหน่วยงานหรือองค์กรอยู่เสมอ เช่น การดับไฟฟ้าในระหว่างพักกลางวัน หรือ เมื่อไม่มีผู้ใดอยู่ในห้อง	3.87	0.735	มาก	3
3) ท่านมีการแสวงหาวิธีการหรือเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาประกอบการปฏิบัติงานเพื่อลดการ ใช้ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงานได้ดีขึ้น	4.06	0.679	มาก	2
ภาพรวม	4.05	0.560	มาก	

ผลการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านทรัพยากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$,
S.D. = 0.560) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมักใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ สำหรับใช้
ปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าที่สุด เช่น การนำกระดาษมาใช้ทั้ง 2 ด้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$, S.D. = 0.655) รองลงมาคือ ท่านมีการแสวงหาวิธีการหรือเทคโนโลยีที่
ทันสมัยมาประกอบการปฏิบัติงานเพื่อลดการใช้ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดีขึ้น
มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D. = 0.679) และท่านปฏิบัติตามมาตรการ การประหยัดพลังงาน
ของหน่วยงานหรือองค์กรอยู่เสมอ เช่น การดับไฟฟ้าในระหว่างพักกลางวัน หรือเมื่อไม่มีผู้ใดอยู่
ในห้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D. = 0.735) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	เพศ				t	sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.06	0.511	4.17	0.528	-1.436	0.152
2. ด้านปริมาณงาน	3.93	0.511	4.06	0.548	-1.769	0.078
3. ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา	3.84	0.510	4.17	0.517	-4.633	0.000*
4. ด้านทรัพยากร	3.91	0.559	4.14	0.545	-3.014	0.003*
ภาพรวม	3.94	0.347	4.13	0.377	-3.919	0.000*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เพศของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน และเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา และด้านทรัพยากรแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่า เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศชายในทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็ว ทันเวลามีค่าเฉลี่ยแตกต่างจากเพศชายมากที่สุด

2) ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ F-test

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ต่ำกว่า 30 ปี	65	4.194	0.516	0.569	0.636
	31 – 40 ปี	123	4.092	0.556		
	41 – 50 ปี	19	4.157	0.374		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	13	4.153	0.421		
2. ด้านปริมาณงาน	ต่ำกว่า 30 ปี	65	3.989	0.463	1.154	0.328
	31 – 40 ปี	123	4.059	0.574		
	41 – 50 ปี	19	3.824	0.489		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	13	3.974	0.568		
3. ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา	ต่ำกว่า 30 ปี	65	3.907	0.487	2.293	0.079
	31 – 40 ปี	123	4.100	0.577		
	41 – 50 ปี	19	4.175	0.390		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	13	4.102	0.497		
4. ด้านทรัพยากร	ต่ำกว่า 30 ปี	65	4.005	0.535	0.303	0.823
	31 – 40 ปี	123	4.075	0.584		
	41 – 50 ปี	19	4.105	0.556		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	13	4.102	0.497		
รวม	ต่ำกว่า 30 ปี	65	4.024	0.307	0.339	0.797
	31 – 40 ปี	123	4.082	0.423		
	41 – 50 ปี	19	4.065	0.322		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	13	4.083	0.331		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า อายุของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3) ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ F-test

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	3.933	0.354	3.071	0.048*
	ปริญญาตรี	128	4.190	0.541		
	สูงกว่าปริญญาตรี	62	4.107	0.535		
2. ด้านปริมาณงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	4.044	0.444	1.045	0.354
	ปริญญาตรี	128	4.046	0.552		
	สูงกว่าปริญญาตรี	62	3.930	0.543		
3. ด้านความรวดเร็วทันเวลา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	3.900	0.488	4.515	0.012*
	ปริญญาตรี	128	4.140	0.538		
	สูงกว่าปริญญาตรี	62	3.935	0.532		
4. ด้านทรัพยากร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	4.000	0.510	0.591	0.555
	ปริญญาตรี	128	4.093	0.592		
	สูงกว่าปริญญาตรี	62	4.016	0.517		
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	3.969	0.191	3.265	0.040*
	ปริญญาตรี	128	4.117	0.407		
	สูงกว่าปริญญาตรี	62	3.997	0.367		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดผู้ตอบแบบสอบถามต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านทรัพยากรไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความรวดเร็ว ทันเวลาแตกต่างกัน ซึ่งต้องนำมาเปรียบเทียบรายคู่ โดยการใช่วิธี LSD ทดสอบต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	-	- 0.256	- 0.174
ปริญญาตรี	-	-	0.082
สูงกว่า ปริญญาตรี	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกันทุกระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วทันเวลาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	-	- 0.240	- 0.035*
ปริญญาตรี	-	-	0.205
สูงกว่า ปริญญาตรี	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วทันเวลาแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรีในทิศทางตรงกันข้ามกัน

4. ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีรายได้ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ F-test

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	รายได้ (บาท)	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ต่ำกว่า 20,000	34	3.892	0.510	2.947	0.034*
	20,001 - 30,000	147	4.172	0.535		
	30,001 - 40,000	25	4.213	0.383		
	มากกว่า 40,000	14	4.142	0.534		
2. ด้านปริมาณงาน	ต่ำกว่า 20,000	34	3.951	0.472	0.409	0.747
	20,001 - 30,000	147	4.040	0.559		
	30,001 - 40,000	25	3.946	0.497		
	มากกว่า 40,000	14	4.000	0.539		
3. ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา	ต่ำกว่า 20,000	34	3.892	0.391	1.238	0.297
	20,001 - 30,000	147	4.088	0.586		
	30,001 - 40,000	25	4.053	0.448		
	มากกว่า 40,000	14	4.023	0.422		
4. ด้านทรัพยากร	ต่ำกว่า 20,000	34	4.137	0.472	0.304	0.822
	20,001 - 30,000	147	4.043	0.590		
	30,001 - 40,000	25	4.026	0.535		
	มากกว่า 40,000	14	4.095	0.513		
รวม	ต่ำกว่า 20,000	34	3.968	0.249	0.896	0.444
	20,001 - 30,000	147	4.086	0.415		
	30,001 - 40,000	25	4.060	0.270		
	มากกว่า 40,000	14	4.065	0.389		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า รายได้ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดผู้ตอบแบบสอบถามต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา และด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน ซึ่งต้องนำมาเปรียบเทียบกับรายคู่ โดยการใช้วิธี LSD ทดสอบต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท)	ต่ำกว่า 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	มากกว่า 40,000
ต่ำกว่า 20,000	-	- 0.280	- 0.321	- 0.250
20,001 - 30,000	-	-	- 0.041*	0.029*
30,001 - 40,000	-	-	-	0.070
มากกว่า 40,000	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า รายได้ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน 2 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท

5. ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอายุราชการต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ F-test

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุราชการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อายุราชการ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	24	3.888	0.570	4.246	0.006*
	1 – 3 ปี	129	4.227	0.538		
	4 – 6 ปี	40	4.000	0.440		
	7 ปี ขึ้นไป	27	4.086	0.419		
2. ด้านปริมาณงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	24	3.902	0.617	1.417	0.239
	1 – 3 ปี	129	4.072	0.538		
	4 – 6 ปี	40	3.975	0.508		
	7 ปี ขึ้นไป	27	3.888	0.480		
3. ด้านความรวดเร็วทันเวลา	ต่ำกว่า 1 ปี	24	3.902	0.422	1.812	0.146
	1 – 3 ปี	129	4.118	0.590		
	4 – 6 ปี	40	3.966	0.476		
	7 ปี ขึ้นไป	27	3.975	0.412		
4. ด้านทรัพยากร	ต่ำกว่า 1 ปี	24	4.166	0.491	0.435	0.728
	1 – 3 ปี	129	4.062	0.609		
	4 – 6 ปี	40	4.008	0.474		
	7 ปี ขึ้นไป	27	4.024	0.505		
รวม	ต่ำกว่า 1 ปี	24	3.965	0.327	2.394	0.069
	1 – 3 ปี	129	4.120	0.417		
	4 – 6 ปี	40	3.987	0.280		
	7 ปี ขึ้นไป	27	3.993	0.310		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า อายุราชการของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดผู้ตอบแบบสอบถามต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุราชการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา และด้านทรัพยากรไม่แตกต่างกัน และอายุราชการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน ซึ่งต้องนำมาเปรียบเทียบกับรายคู่ โดยการใช่วิธี LSD ทดสอบต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 3 ปี	4 – 6 ปี	7 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	-	- 0.338	- 0.111	- 0.197
1 – 3 ปี	-	-	0.227	0.140
4 – 6 ปี	-	-	-	- 0.086
7 ปี ขึ้นไป	-	-	-	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า อายุราชการของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) แทนค่าสัญลักษณ์ตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

X1	การมุ่งผลสัมฤทธิ์
X2	การบริการที่ดี
X3	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ
X4	การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
X5	ด้านการทำงานเป็นทีม
X	สมรรถนะหลัก

ตัวแปรตาม

Y1	ด้านคุณภาพของงาน
Y2	ด้านปริมาณงาน
Y3	ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา
Y4	ด้านทรัพยากร
Y	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

X	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y
X1	1	.503**	.455**	.626**	.391**	.098	.104	.144*	.229**	.207**
X2		1	.826**	.496**	.415**	.311**	.169*	.316**	.245**	.371**
X3			1	.492**	.314**	.186**	.103	.186**	.187**	.236**
X4				1	.355**	.204**	.159*	.178**	.273**	.292**
X5					1	.141*	.027	.115	.143*	.152*
Y1						1	.327**	.387**	.194**	.672**
Y2							1	.340**	.289**	.696**
Y3								1	.386**	.754**
Y4									1	.678**
Y									.	1

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลัก	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	Pearson's Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.207**	0.002	ต่ำมาก
2. ด้านการบริการที่ดี	0.371**	0.000	ต่ำ
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	0.236**	0.000	ต่ำมาก
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม	0.292**	0.000	ต่ำมาก
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	0.152*	0.024	ต่ำมาก
ภาพรวม	0.322**	0.000	ต่ำ

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้านสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาพรวมมีค่า r เท่ากับ 0.322 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า

สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า r เท่ากับ 0.207 แสดงค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

สมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า r เท่ากับ 0.371 แสดงค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

สมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า r เท่ากับ 0.236 แสดงค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

สมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า R เท่ากับ 0.292 แสดงค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

สมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า R เท่ากับ 0.152 แสดงค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน			
1. เพศ	Independent-Samples T-test	P	
2. อายุ	One-Way ANOVA F-test		P
3. ระดับการศึกษา	One-Way ANOVA F-test	P	
4. รายได้	One-Way ANOVA F-test	P	
5. อายุราชการ	One-Way ANOVA F-test	P	
สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด			
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	Pearson's Correlation	P	
2. ด้านการบริการที่ดี	Pearson's Correlation	P	
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในอาชีพ	Pearson's Correlation	P	
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม	Pearson's Correlation	P	
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	Pearson's Correlation	P	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ผลที่ได้จากการทดสอบสถิติ Independent-Samples T-test คือ

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลที่ได้จากการทดสอบสถิติ One-Way ANOVA F-test คือ

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุดไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4 รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5 อายุราชการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขานุการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ผลที่ได้จากการทดสอบสถิติ Pearson's Correlation คือ สมรรถนะหลัก อันประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด รวมทั้งสิ้น จำนวน 220 คน ทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือตามแนวคิดของครอนบาค (Cronbach) จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยภาพรวมแบบสอบถามทั้งหมด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.757 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า t-test, F-test และวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 ส่วนเพศ ชาย มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาคือ มีกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 กลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 13 คน

คิดเป็นร้อยละ 5.9 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 มีรายได้ 20,000 - 30,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาคือมีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

5.1.2 สรุปผลข้อมูลด้านสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.403) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.616) รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.554) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.497) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.488) และด้าน การบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.478) และเมื่อพิจารณาได้ด้าน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.616) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความพยายามในการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.661) รองลงมาคือ ท่านพยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.667) ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ โดดเด่น แตกต่างจากผู้อื่น โดยมุ่งประสิทธิภาพของหน่วยงานเป็น มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.745) ท่านแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.820) และท่านกล้าตัดสินใจภายใต้หลักเหตุผลถึงแม้จะยังมีความเสี่ยงอยู่บ้าง โดยมุ่งเน้นความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.758)

ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการบริการที่ดี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.478) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านยินดีช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและยังนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.698) รองลงมาคือ ท่านมีความใส่ใจ มุ่งมั่นทำความเข้าใจและให้บริการให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.720) ท่านมีความเต็มใจในการให้บริการตามที่ผู้รับบริการต้องการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.648) ท่านให้ข้อมูลที่สัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับบริการในหน้าที่เพิ่มเติมกับผู้รับบริการ ถึงแม้ผู้รับบริการจะไม่ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.567) และท่านมุ่งมั่นให้บริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดอย่างแท้จริงแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.772)

ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.488) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าท่านมีความรอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.679) รองลงมาคือ ท่านสนใจ ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในหน้าที่เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.624) ท่านมีความพยายามในการศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของท่านอย่างต่อเนื่อง มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.698) ท่านสามารถนำความรู้ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านได้ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.637) และท่านให้การสนับสนุนสมาชิกในหน่วยงานหรือในองค์กรให้มีการพัฒนาตนเองและมีการส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.779)

ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.497) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมายและระเบียบวินัยขององค์กรด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.659) รองลงมาคือ ท่านเป็นคนรักษาคำพูด บุคลากรในหน่วยงานมีความเชื่อถือในตัวท่านมี

ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.664) ท่านมุ่งมั่นปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ชื่อเสียงของประเทศชาติเป็นสำคัญ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.743) ท่านมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน กล้าแสดงออกในการปฏิบัติหน้าที่ที่ยึดความถูกต้อง เป็นธรรม มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.720) และท่านยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้องและจรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบและมุ่งประโยชน์ส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.567)

ระดับของสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการทำงานเป็นทีม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.554) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านยินดีรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสนับสนุนการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.616) รองลงมาคือ ท่านยกย่องช่วยเหลือและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานในการทำงานให้สำเร็จและมุ่งรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.599) ท่านยินดีให้ความร่วมมือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มความสามารถ และมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.601) หากต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ท่านจะมุ่งปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของท่านให้สำเร็จ เพื่อก่อประโยชน์ให้กับทีมงาน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.704) และการช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เพื่อนร่วมงานจัดทำขึ้น และท่านคำนึงถึงความสามัคคีของทีมเป็นสำคัญ ไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว เพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความสัมพันธ์ในทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.805)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.378) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.523) รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.560) ด้านเวลา มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$

4.05, S.D. = 0.538) และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.537) และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้ข้อสรุปดังต่อไปนี้

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านคุณภาพของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.523) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของท่าน มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องและหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.669) รองลงมา คือ ท่านสามารถสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานของท่าน ให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละงานได้อย่างมีคุณค่า หรือทำได้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อยู่เสมอ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.696) และ ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = 0.716)

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านปริมาณงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.537) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความสามารถในระดับของตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.704) รองลงมา คือ ท่านสามารถทำงานในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ได้ด้วยการหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.710) และถึงแม้ปริมาณงานที่ได้รับจากมีจำนวนมาก แต่ท่านก็สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้บรรลุเป้าหมาย เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่างแท้จริงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.73, S.D. = 0.779)

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.538) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านหาวิธีการหรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.675) รองลงมาคือ ท่านมักลงมือปฏิบัติงานในทันทีที่ได้รับมอบหมาย มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.739) และท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณค่าภายในระยะเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.680)

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านทรัพยากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D. = 0.560) และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ท่านมักใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ สำหรับใช้ปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าที่สุด เช่น การนำกระดาษมาใช้ทั้ง 2 ด้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$, S.D. = 0.655) รองลงมาคือ ท่านมีการแสวงหาวิธีการหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประกอบการปฏิบัติงานเพื่อลดการใช้ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดีขึ้น มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D. = 0.679) และท่านปฏิบัติตามมาตรการ การประหยัดพลังงานของหน่วยงานหรือองค์การอยู่เสมอ เช่น การดับไฟฟ้าในระหว่างพักกลางวัน หรือเมื่อไม่มีผู้ใดอยู่ในห้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D. = 0.735)

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า

เพศของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน และเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา และด้านทรัพยากรแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่า เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศชายในทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็ว ทันเวลามีค่าเฉลี่ยแตกต่างจากเพศชายมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า

อายุของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า

ระดับการศึกษาของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดผู้ตอบแบบสอบถามต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านทรัพยากรไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความเร็ว ทันเวลาแตกต่างกัน ซึ่งต้องนำมาเปรียบเทียบกับรายคู่ โดยการใช้วิธี LSD ทดสอบ พบว่าระดับการศึกษาของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกันทุกระดับการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับรายได้ พบว่า

รายได้ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดผู้ตอบแบบสอบถามต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความเร็ว ทันเวลา และด้านทรัพยากรไม่แตกต่างกัน และ

รายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน ซึ่งต้องนำมาเปรียบเทียบบรรายค่า โดยการใช้วิธี LSD ทดสอบ พบว่า ระดับรายได้ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีความเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุราชการ พบว่า

อายุราชการของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดผู้ตอบแบบสอบถามต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุราชการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็ว ทันเวลา และด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน และอายุราชการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน ซึ่งต้องนำมาเปรียบเทียบบรรายค่า โดยการใช้วิธี LSD ทดสอบ พบว่า อายุราชการของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า

ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้านสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาพรวมมีค่า r เท่ากับ 0.322 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า

สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า r เท่ากับ 0.207 แสดงค่าความสัมพันธ์ใน
 ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

สมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า r เท่ากับ 0.371 แสดงค่าความสัมพันธ์ใน
 ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

สมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 ของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า r เท่ากับ 0.236 แสดงค่า
 ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

สมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม กับประสิทธิภาพ
 ในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า r เท่ากับ
 0.292 แสดงค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

สมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีค่า r เท่ากับ 0.152 แสดงค่าความสัมพันธ์ใน
 ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการ
 ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ครั้งนี้ สามารถ
 อภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงาน อัยการสูงสุด

ผลการทดสอบระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการธุรการ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกระบวนการที่ถูกต้อง และเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด โดยข้าราชการธุรการมีความตระหนักในผลการปฏิบัติราชการเป็นสำคัญ อันเนื่องจากการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความชัดเจน เพื่อประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการผ่านระบบ ส่งผลให้ข้าราชการธุรการสามารถวางแผน ติดตาม ตลอดจนปรับปรุงข้อบกพร่อง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ข้าราชการธุรการยังมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง แสวงหาโอกาสในการทำงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่ สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี และมีความพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ฐานิสร์ มณีนาถ (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษามีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสมรรถนะหลัก อยู่ในระดับมาก และกล่าวไว้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการค้นคว้า เพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ ไม่ยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ การใช้ความคิดที่สร้างสรรค์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่หลากหลายมากขึ้น ตลอดจนการกำหนดเป้าหมาย กำกับติดตาม ความเป็นไปได้ของแผนงาน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ผลงานนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับศุภพัชรา ล่ำลี (2560) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูง อันอาจเกิดจากเทศบาลตำบลท่าสายลวด ได้มีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลัก ออกมาในรูปแบบวิสัยทัศน์ สร้างความรู้และเข้าใจให้แก่บุคลากร โดยบุคลากรมุ่งเน้นด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้ได้ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถวัดผลได้จากการประเมินสมรรถนะของตนเองอย่างสม่ำเสมอและเป็นการสร้างแรงจูงใจและโอกาสในการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด ยังมีผลต่อการได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรหรือด้านค่าใช้จ่าย ด้านระยะเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่ทันเวลา และด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายตามลำดับ โดยกล่าวได้ว่าผลการศึกษาครั้งนี้ มีข้อสังเกตสำคัญคือ เป็นผลการประเมินที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบคำถามด้วยเพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ตามข้อคำถามที่ปรากฏในบทที่ 4 การรายงานผลการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งอาจทำให้เกิดอคติ (Bias) ในการตอบคำถามเพื่อแสดงผลการปฏิบัติงานของตนได้จึงอาจทำให้เกิดผลอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก ซึ่งเพื่อเป็นการลดข้อสังเกตจากการมีอคติ (Bias) ในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ผลการศึกษาวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องกันระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative data) ซึ่งหากอภิปรายผลการศึกษาครั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์การทำงานที่มีคุณค่า บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ตามเป้าหมายหรือเกินกว่าความคาดหวังด้วยคืออย่างต่อเนื่อง อันอาจเป็นผลมาจากความมุ่งมั่นตั้งใจ สอดคล้องกับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงานที่ปรากฏผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด

ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่ด้าน เพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และ อายุราชการที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน โดยยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดไม่ต่างกัน ทั้งนี้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ถึงแม้ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จะมีความแตกต่างกันในลักษณะส่วนบุคคลในด้านต่างๆ แต่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อันเนื่องจากแนวทางการ

ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีลักษณะงานที่ต่างกัน จึงทำให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ลักษณะงานบางงานต้องการความละเอียดรอบคอบ หรือ ลักษณะงานบางอย่างต้องการความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงอาจส่งผลต่อความมุ่งมั่นของบุคคลที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แม้จะมีความแตกต่างทางด้านอายุ แต่ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ยังคงมุ่งมั่นให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในหน้าที่ของตนไม่ต่างกัน มีการให้ความสำคัญในความเท่าเทียมกันของเพื่อนร่วมงาน มุ่งหวังในผลลัพธ์คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีคุณค่า จึงทำให้ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดบุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างงานร่วมกัน โดยเฉพาะในลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน จนทำให้งานสำเร็จลงได้ด้วยดี ส่งผลต่อระดับการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่ดี อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งเกิดจากการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และบุคลากรที่เป็นเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ได้มีการช่วยเหลือสนับสนุนกัน มีการแลกเปลี่ยน แบ่งปัน (Share) ทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดทรัพยากร มีการใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างคุ้มค่า ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น เกิดความคล่องตัวมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch (2005) ที่กล่าวว่า ความแตกต่างของบุคลากรในองค์การ จะแสดงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของบุคลากร และหากสามารถตอบสนองต่อความแตกต่างนั้นได้อย่างเหมาะสม จะทำให้บุคคลนั้นเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม ใช้สมรรถนะในการทำงานในหน้าที่ตามหลักเหตุผลได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานจะได้พฤติกรรมที่พึงปรารถนาหรือสมรรถนะของบุคลากรที่เป็นไปตามต้องการ และยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้กับบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย

ดังนั้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในลักษณะส่วนบุคคลนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดอันประกอบด้วย เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเพราะลักษณะนิสัยของผู้หญิงที่มีความพิถีพิถัน ละเอียดรอบคอบ ในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยกร สัญญะ (2563) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมกล่าวว่า เพศที่ต่างกันของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เหตุเพราะอายุต่างกันเพียงใด ก็มีความทุ่มเทให้แก่งานและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรหมเทพ บุญส่งเสริม (2565) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่วนของระดับการศึกษา รายได้ และอายุราชการ แตกต่างก็มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากข้าราชการที่มียุทธการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความรู้และทักษะที่ช่วยในการวิเคราะห์และตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ดี รวมถึงรายได้และอายุราชการที่สูงกว่าก็มีความพอใจในรายได้ จึงส่งผลให้มุ่งมั่นและอดทนในการทำงาน พร้อมทั้งอุทิศเวลาให้แก่งาน นอกจากนั้น ประสบการณ์ทำงานยังช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นจากความชำนาญที่สั่งสมมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐ มิตรเปรียญ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กล่าวว่า ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน ของกรมธนารักษ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิน ทิพย์ ดุลยคง (2563) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหวิริยา สติล อินคัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะหลัก มีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวมและทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐ มิตรเปรียญ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน ที่กล่าวว่า ในภาพรวมปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริบงอร ทิพย์มูล (2565) ได้ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลพบุรี ที่พบว่า สมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัชรา ล่ำลี และ สุรวี สุณาลัย (2560) ที่ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สุพินทิพย์ คุลยคง (2563) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหวิริยาสติอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ สำหรับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานภาพรวมมากกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละคนที่มีความหลากหลายในมิติต่างๆ จึงอาจส่งผลต่อการรับรู้ในประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังกล่าว ผู้บริหารรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรให้ความสำคัญกับความแตกต่าง ความหลากหลายของบุคลากรในองค์กรเพื่อมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรร่วมกันอย่างยั่งยืน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดในภาพรวม พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยเท่ากับ 0.322 ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีค่าระดับความสัมพันธ์ในรายด้านที่อยู่ในระดับต่ำใกล้เคียงกันในทุกด้าน ทั้ง สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (r เท่ากับ 0.207) ด้านการบริการที่ดี (r เท่ากับ 0.371) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (r เท่ากับ 0.236) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม (r เท่ากับ 0.292) และ ด้านการทำงานเป็นทีม (r เท่ากับ 0.152) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ถัดดาวรรณ บุญคง (2566) ที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการเป็นเลิศ รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมตามลำดับ ส่วนระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัชรา ลำดี และ สุรวี คุนาลัย (2560)

ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งจากผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ นั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีค่าระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยนั้น ซึ่งสมรรถนะหลักถือเป็นปัจจัยภายในของตัวบุคคลดังความหมายของสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่กล่าวว่า สมรรถนะหลักหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่พึงมี ผ่านการกำหนดคุณลักษณะร่วมกันขององค์กรอย่างเป็นระบบ และหล่อหลอมให้เกิดค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันอันมีเป้าหมายเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากจะให้ความสำคัญกับคุณลักษณะภายในของตัวบุคคลแล้ว ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามผลการศึกษาที่ปรากฏนั้น อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยขับเคลื่อนหรือแรงกระตุ้นที่เกิดขึ้นจากปัจจัยสำคัญภายนอกตัวบุคคลเป็นสำคัญอีกด้วย ซึ่งมีการศึกษาวิจัยที่มีผลการอภิปรายที่สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ คือ การศึกษาของส่วางวงศ์ หมายเทียมกลาง และ นภาพร วงษ์วิชิต (2562) ที่ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มีการนำเทคโนโลยี องค์ความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์สู่การปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และพัฒนาวิธีการทำงานแบบใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยยึดหลักประหยัด ถูกต้อง สมบูรณ์ และประพฤติดนเพื่อรักษาภาพลักษณ์องค์กรภายใต้กรอบของคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ทศวรรณ แหยมคอนไพร (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไประดับปฏิบัติการในมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุด คือ บุคลากรแต่ละฝ่ายจะมีความรู้เฉพาะงานที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น ดังนั้นอาจส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการให้บริการในส่วนงานที่เกี่ยวข้องถึงแม้จะไม่ใช่งานที่ตนเองรับผิดชอบขึ้นได้ ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรจัดให้มีการหมุนเวียนบุคลากรให้ได้รับการเรียนรู้งานที่หลากหลาย จัดกิจกรรมเสริมสร้างฝึกรอบม เพื่อมุ่งสร้างจิตสำนึกใน

การร้งานบริการ ผ่านกิจกรรมต่าง อาทิ กิจกรรมการอบรมให้ตระหนักถึงการให้บริการ และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะที่เกี่ยวข้องในงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้สามารถรองรับการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรในรูปแบบ High Performance Organization หรือ Digital Organization ต่อไปในอนาคต

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ครั้งนี้ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการศึกษาวิจัยจากผลสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานภายในหน่วยงานให้เหมาะสมกับข้าราชการธุรการรวมถึงบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการและบุคลากรทั่วไปที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดให้ดียิ่งขึ้นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้

องค์กรหรือหน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการจัดหลักสูตรการอบรม ให้ข้าราชการธุรการตระหนักถึงสมรรถนะที่ข้าราชการธุรการทุกคนควรมี ทั้งนี้สมรรถนะหลักเป็นเพียงส่วนหนึ่งของสมรรถนะทั้งหมดที่ข้าราชการธุรการทุกคนควรมีและยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะให้ประชาชนในสังคมส่วนรวมได้ประโยชน์สูงสุดอันเกิดจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ หรือแบบผสม เพื่อจะได้รับทราบมุมมอง ทรรศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์ อีกทั้งผู้ทำวิจัยจะได้ประเมินได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์รู้จักสมรรถนะหลักหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การผูกพันของสมาชิกในองค์กรต่อหน้าที่รับผิดชอบและต่อองค์กร รวมถึงศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมิติต่างๆ ที่สอดคล้องกับระดับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานต่างๆ และนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อพิจารณาหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) มาเป็นแนวทางในการบูรณาการการเสริมสร้างพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อองค์กรอย่างยั่งยืน อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

บรรณานุกรม

- คทาฐ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2 (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ฐานะมาศ นันทะเดช. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ณัฐวาท ผ่องสุวรรณ. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลาง ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก และกัลยา ใจรักษ์. (2548). ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการท างานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, กรุงเทพฯ.
- ธาดา ราชกิจ (2563). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-whatishrm-190117/>
- นนทบุรี. สิริญา แดงโกมุท. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภาค 12 (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสดมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.
- นภารัตน์ ด้านกลาง. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์. (2557).แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2560).แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์สหรัฐอเมริกา 2 ในประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. (หน่วยที่ 4) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2560).รัฐประศาสนศาสตร์กับการทำงานของข้าราชการในประมวล สาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ (หน่วยที่ 13). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2553). คู่มือประกอบแนวทางการปฏิบัติตามมาตรา 72 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551.สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. : นนทบุรี.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกอง การบินทหารเรือ(Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สมบัติ เฟื่องไรสง และ ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2562). การวิเคราะห์สมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการหน่วยงานภาครัฐ โดยวิธีการวิเคราะห์การล้อมรอบข้อมูล. วารสารสหวิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา, 8(2), 134-143.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). ข้าราชการ ๔.๐. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/civil_officer_th_4.0.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/digital_skills2
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.). (2548). ประสิทธิภาพการทำงาน, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะหลัก (Core Competencies). สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/article_attach/%81.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). ระบบราชการ ๔.๐. สืบค้นจาก <https://opdc.go.th/file/reader/aXx8NTB8fGZpbGVfdXBsb2Fk>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุพรรณา บุญนิติภพ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- สุพัชรา ถ่าลี และ สุรวี ศุนาลัย. (2565). สมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. สืบค้นจาก <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/%E0%B8%9B%E0%B8%B5%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%207%20%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%203%7-3-38.pdf>
- สุพัฒน์ ปิ่นหอม มณฑิรา ลีลาประชากุล และ นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, สมุทรปราการ.
- สุพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- เสน่ห์ ขี้โต. (2562). การบริหารยุทธศาสตร์เพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง ในประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาระบบราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลง. (หน่วยที่ 12) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- อมรรัตน์ จันทร์เกตุ. (2560). ปัจจัยทำนายประสิทธิภาพในการในการปฏิบัติงานของข้าราชการวงสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง (Unpublished Master's thesis). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อ้อมอารีย์ ยี่วาศรี และคณะ. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ท การปกครองอำเภอในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม
อุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา (Unpublished Master's
thesis). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- Arnold, H.J. and D.C. Feldman. (1986). *Organizational Behavior*. Singapore: McGraw-Hill Inc.
- Banker, C. et al. 1984. "Some models for estimating technical and scale inefficiencies in data
envelopment analysis." *Management Science* 30 (9): 1078-1092.
- Barnett, T.L. (2003). *The Influence of Organizational Culture, Work Environment and Personal
Work Life on Job Satisfaction and career Commitment of Student Affairs Middle
Managers*. Boston: Houghton Mifflin.
- Brookfield, S. D. (1994). 'Self-directed learning', in YMCA George Williams College ICE301
Lifelong learning, Unit 1 Approaching lifelong learning. London: YMCA George
Williams College. Available in the informal education archives. Retrieved from
<https://infed.org/mobi/self-directed-learning/>
- Bruce, W. M., & Blackburn, J. W. (1992). *Balancing Job Satisfaction & Performance: A Guide
for Human Recourse Professionals*. Westport: Quorum Books.
- Charan, R., Drotter, S. J., & Noel, J. L. (2001). *The leadership pipeline: How to build the
leadership-powered company*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Charnes, A. et al. 1978. "Measuring the efficiency of decision making units." *European Journal of
Operational Research* 2 (6): 429-444.
- Cheng-Tozun, D. (2018). *Work-Life Balance vs. Work-Life Integration: How Are They
Different, and Which One is for You?*. Inc. Retrieved from
[https://www.inc.com/dorcas-cheng-tozun/how-work-life-integration-can-help-you-
have-it-all.html](https://www.inc.com/dorcas-cheng-tozun/how-work-life-integration-can-help-you-have-it-all.html)
- Cooper, W., Seiford, L., & Zhu, J. 2004. *Handbook on Data Envelopment Analysis*. Dordrecht:
Kluwer Academic Publishers.
- Craig, W. (2017). *Growth Mindset: What It Is and What It Makes Better Leaders*. Retrieved from
[https://www.forbes.com/sites/williamcraig/2017/10/03/growth-mindset-what-it-is-and-
why-it-makes-better-leaders/#7833b4f733c88](https://www.forbes.com/sites/williamcraig/2017/10/03/growth-mindset-what-it-is-and-why-it-makes-better-leaders/#7833b4f733c88)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cummings, T. G., & Worley, C.G. (2009). *Organization Development & Change*. (9th ed.). Ohio: South Western Cengage Learning.
- Davis, L. E. (1977). Enhancing the Quality of Working Life: Developments in the United States. *International Labour Review*, 116, 1, 53-65, Jul-Aug 77
- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: Wiley.
- Doyle, A. (2020). Skill Set Definition and Examples. The Balance Careers. Retrieved from <https://www.thebalancecareers.com/what-is-a-skill-set-2062103>
- Drafke, M. W., & Kossen, S. (2002). *The Human Side of Organizations*. (8th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Dresdale, R. (2016). Work-Life Balance vs. Work-Life Integration, Is There Really A Difference? Forbes Media LLC. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/susanadams/2020/06/05/members-of-georgewashington-university-law-schools-faculty-want-to-strip-william-barr-of-his-honorarydegree/#570720c25fe0>
- Dubrin, A.T. (1981). *Human Relation : A Job Oriented Approach*. Verginia : RestonPublishing.
- Dweck, Carol S. (2008). *Mindset: the new psychology of success*. New York : Ballantine Books.
- Edwards, N. (2015). An Analysis of the Characteristics of Self-Directed Learners and Strategies to Enhance Self-Directed Learning in Education Systems: Transcending Boundaries. The Asian Conference on Education 2015 Official Conference Proceeding. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/3496/5f915f380bf70a43a0f85308b330ab4e9afa.pdf>
- Fadel, C. (2008). 21st Century Skills: How can you Prepare students for the new Global Economy? Retrieved from <https://www.oecd.org/site/educeri21st/40756908.pdf>
- Financial Times's Lexicon. Retrieved from <http://lexicon.ft.com/Term?term=entrepreneurial-mindset>
- Farrell, M. 1957. "The Measurement of Productive Efficiency." *Journal of The Royal Statistical Society* 120 (3): 253-290. McClelland, D. 1973. "Testing for Competence Rather Than Intelligence." *American Psychologists* 28 (1): 1- 14.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gordon, J. R. (1999). *Organizational Behavior: A Diagnostic Approach*. (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hackman, R.J. and L.J. Suttle. (1977). *Improving Life at Work: Behavioral Science Approach to Organizational Change*. Santa Monica, California : Goodyear Publishing
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: McGrawHill.
- McClelland, D. C (1985). *Human Motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mondy, R.W. and R.M. Noe. (1996). *Human Resource Management*. New York: Prentice-Hall Inc.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- OECD. (2012). *Better Skills, Better Jobs, Better Lives: A Strategic Approach to Skills Policies*. Retrieved from https://www.skillsforemployment.org/edmsp1/groups/skills/documents/skpcontent/mdf/mda2/~edisp/fm11g_006821.pdf
- OECD. (2017). *Better Use of Skills in the Workplace: Why It Matters for Productivity and Local Jobs*. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_618785.pdf
- Robbins, S. P. (1994). *Essentials of Organizational Behavior*. (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R.N. (1991). *Managing. Organizational Behavior* (4th ed.). New York: John Willey and Sons.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer behavior* (9th ed.) New Jersey: Pearson Prentice.
- Schultz, D. & Schultz, S. 2006. *Psychology and work today*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sorell, M. & Buchel, B. (2014). *Developing a Global Mindset: The Five Keys to Success*. International Institute for Management Development (www.imd.org). Retrieved from <https://www.imd.org/research-knowledge/articles/developing-a-global-mindset-the-five-keys-to-success/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Stabundamrongrajanuphab. 2010. Competency: Tool of Result Based Management. Retrieved from http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b19_53.pdf.
- Stauffer, B. (2020). What Are 21st Century Skills? Applied Educational Systems. Retrieved from <https://www.aeseducation.com/blog/what-are-21st-century-skills>
- Tichy, N. (2014). Succession: Mastering the Make-or-Break Process of Leadership Transition. New York : Portfolio
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. New York: New York: Harper & Row.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ

พฤษพร เนียมโกะ

วัน เดือน ปีเกิด

3 พฤศจิกายน 2540

สถานที่เกิด

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประเทศไทย

ประวัติการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต, 2563

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2567

ที่อยู่ปัจจุบัน

5/4 หมู่ 11 ตำบลไม้เค็ด อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัด

ปราจีนบุรี 25230

สถานที่ทำงาน

สำนักงานอัยการจังหวัดปราจีนบุรี

ตำแหน่งปัจจุบัน

นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ