

การศึกษาสมรรถนะที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

THE STUDY OF COMPETENCY AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE OFFICERS. OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL, BANGKOK.

ณัฐพัชญ์ ศักดิ์ไพบูลย์<sup>1</sup>

Nattapatch Sakpaibul

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของสมรรถนะการทำงานในแต่ละด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานครและ (3) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) คน ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.32 มีอายุ 41 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.72 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.76 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.77 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งนิติกร คิดเป็นร้อยละ 43.70 มีลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นงานด้านธุรการ คิดเป็นร้อยละ 50 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานหน่วยงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.26 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = .653) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = .665) รองลงมาคือด้านการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = .650) และที่น้อยที่สุดคือด้านการส่งมอบความชำนาญในงานอาชีพ ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .621) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = .587) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 4.15$  S.D. = .572) รองลงมาคือด้าน

<sup>1</sup> นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ เลขที่ 120 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์.02-1421637 (6124952445@rumail.ru.ac.th)

การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = .617) และที่น้อยที่สุดคือด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = .601) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานครพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ( $r_{xy} = .859$ )

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการทำงาน, สมรรถนะ, การปฏิบัติงาน

### Abstract

The purpose of this quantitative research was (1) to study the competency that affects the work performance of administrative officers. Office of the Attorney General, Bangkok (2) to study the significant of competency in each field affecting the work performance of administrative officers. Office of the Attorney General, Bangkok and (3) to get suggestions on the competency of administrative officers. Office of the Attorney General, Bangkok. The samples used in this research were administrative officers of the Office of the Attorney General Bangkok 280 peoples. Sampling by purposive. The instruments were questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and Pearson product moment correlation Coefficient The research result found that most were female representing 80%, aged 31-40 years representing 46.67%, Bachelor degree representing 55.56%, Legal Officer position representing 43.70%, works related in administrative field representing 50%, operation duration more than 6 years up representing 39.26%. Level opinion of competency of administrative officer. Office of the Attorney General, Bangkok was very high level ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = .653). Considering it was found that on an average the most adherences to justice and morality ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = .665) second was the team work ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = .650) and the least was the accumulated experience and expertise in the profession ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .621). Level opinion of work performance of administrative officer. Office of the Attorney General, Bangkok was high level ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = .587). Considering it was found that on an average the most the satisfaction of all parties ( $\bar{X} = 4.15$  S.D. = .572) second was the achieving success ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = .617) and the least was work process ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = .601). The relationship between competency and work performance found that have positive correlation was statistically significant at the 0.01 level by the correlation between a high level ( $r_{xy} = .859$ ).

**Keywords :** work performance, competency, administration

## บทนำ

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์เป็นโลกไร้พรมแดน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นที่ใดที่หนึ่งก็กระจายแผ่ขยายไปทั่วทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ตลอดจน เทคโนโลยีสารสนเทศยุคดิจิทัลทำให้หลายองค์การต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงด้านประสิทธิภาพการผลิต การพัฒนาสินค้า และการบริการให้ดีขึ้น โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ทั้งนี้รวมถึงการหันกลับมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในการพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถในการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ รวมถึงสร้างสรรค์และผลักดันให้องค์การมีการพัฒนาอยู่เสมอและสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ซึ่งในส่วนของราชการไทยเอง มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการมากขึ้น เช่น การมีแอปพลิเคชันของหน่วยงานต่างๆในการบริการประชาชน เช่น แอปพลิเคชัน DLT Smart Queue ของกรมการขนส่งทางบก แอปพลิเคชันระบบติดตามคดี AGO-Tracking ของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นต้น อีกทั้งในปัจจุบันก็เริ่มให้ความสนใจกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากมีความรู้ความสามารถ มีสติปัญญาและสามารถที่จะพัฒนาศักยภาพได้อย่างไม่จำกัดสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้นในองค์การซึ่งแตกต่างจากเครื่องมือและเทคโนโลยีที่การเสื่อมค่าเสื่อมราคาลง

การทำงานให้ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุตามนโยบาย แผนงาน หรือการบรรลุซึ่ง

วัตถุประสงค์เป็นหัวใจหลักที่องค์การให้ความสำคัญ ซึ่งการทำงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยการพัฒนา ส่งเสริม และปรับเปลี่ยนบุคลากรในการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการจัดหาทรัพยากรและนำมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ในส่วนของราชการคือการเกิดประโยชน์สูงสุดแก่รัฐและประชาชน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบแบบแผน ชัดเจน ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ข้าราชการจึงมีหน้าที่สำคัญในการดำเนินการกิจตามนโยบายของรัฐบาลให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน บุคลากรของภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทำงานและบริหารจัดการองค์การและดำเนินกิจกรรมตามนโยบายของรัฐต่อไปในอนาคตได้

จากประเด็นดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ข้าราชการจำเป็นต้องมีสมรรถนะเพื่อช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมตามนโยบายของรัฐบาล และบริหารจัดการองค์การให้มีสำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่เป็นทนายของแผ่นดิน หรือนักกฎหมายให้แก่รัฐ เป็นผู้รับหน้าที่ดำเนินคดีอาญาในนามของรัฐ และสามารถมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่พนักงานอัยกาผู้ใต้บังคับบัญชาได้โดยการใช้อำนาจกึ่งตุลาการ ดังนั้นสำนักอัยการสูงสุดจึงมีฐานะเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญรับพิจารณาสั่งคดีขึ้นสู่ศาลและว่าความเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนและรัฐตามหลักนิติรัฐ ซึ่งในส่วนสำนักงานอัยการสูงสุดนั้นมีข้าราชการฝ่ายอัยการเป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนองค์การตามพันธกิจขององค์การ ซึ่งแบ่ง

ข้าราชการออกเป็นข้าราชการอัยการและข้าราชการตุลาการ โดยข้าราชการอัยการเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักขององค์กรและมีข้าราชการตุลาการปฏิบัติงานเป็นฝ่ายสนับสนุนการดำเนินงานการปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงาน เช่น การขาดทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ จนทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับผู้มาติดต่อสอบถาม หรือการไม่สามารถแยกแยะหนังสือจากหน่วยราชการต่างประเทศและส่งไปยังสำนักงานที่เกี่ยวข้องผิดพลาดจนก่อให้เกิดความเสียหายหรือล่าช้าในการติดต่อประสานงาน การขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงาน เนื่องจากการไม่ได้รับการฝึกอบรม จนทำให้ไม่สามารถใช้ระบบสารบัญญัตอิเล็กทรอนิกส์ ในการลงสารบบคดีได้ การขาดสมรรถนะในด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม จนเกิดเหตุการณ์ทุจริตยกยอกการซื้อขายพัสดุสำนักงาน จนก่อให้เกิดความเสียหายทั้งแก่ตนเอง และองค์กร จนเกิดผลกระทบต่องานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานบริหารทรัพย์สินสำนักงานคลัง ทำให้เกิดปัญหาติดขัด หรือไม่สามารรถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น หรือแม้กระทั่งการขาดทักษะในด้านการให้บริการจนเกิดเป็นผลเสียแก่ผู้มารับบริการและหน่วยงาน เกิดการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการขาดทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นอาจส่งผลกระทบต่องานของข้าราชการอัยการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและงานขององค์กรได้

ดังนั้น สมรรถนะ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรในองค์กรต้องมีสมรรถนะในการ

ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นปัจจัยที่ขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อไป

### คำถามของการวิจัย

สมรรถนะมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการในสำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของสมรรถนะการทำงานในแต่ละด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการในสำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อให้ได้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการในสำนักงานอัยการสูงสุด

### ทบทวนวรรณกรรม

ศุภชัย ยาวประภาส (2546 : 47) จำแนกประเภทของสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. **สมรรถนะหลัก** เป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จจลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ขององค์กร สมรรถนะหลักนี้จะผูกโยงเข้ากับสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งองค์กรแต่ละแห่งจะมีบุคลิกลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กร เช่น ศาสนา ยุติธรรม อาจมีสมรรถนะหลัก คือสมรรถนะเรื่องการส่งเสริม และรักษาความยุติธรรม องค์กรของ

รัฐที่มีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ อาจเน้นสมรรถนะหลักในด้านการให้บริการที่ดีและรวดเร็วเป็นต้น โดยสมรรถนะหลักขององค์กรจะถ่ายทอดไปยังบุคลากร และกลายเป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมี

**2. สมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน** เป็นสมรรถนะเฉพาะของบุคคลที่ทำงานในสายงานนั้นๆ จำเป็นต้องมีเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก เช่น ฝ่ายกฎหมายต้องมีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและมีสมรรถนะด้านทักษะในการตีความกฎหมาย ฝ่ายบัญชีต้องมีสมรรถนะหลักด้านความรู้การบัญชีและมีทักษะด้านการทำบัญชี ฝ่ายการวางแผนต้องมีสมรรถนะหลัก คือสมรรถนะด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ และมีทักษะในการจัดทำแผน เป็นต้น

สำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดสมรรถนะหลักและกำหนดสมรรถนะประจำกลุ่มงานหรือสมรรถนะตามกลุ่มงาน/ตำแหน่ง ดังนี้

**สมรรถนะหลัก (Core Competency)** หมายถึง คุณลักษณะร่วมที่บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดทุกคนต้องมีเหมือนกัน ทั้งนี้เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

**สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)** หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์ พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

**สมรรถนะด้านบริการที่ดี (Service Mind)** หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**สมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)** หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย การศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและ เทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

**สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)** หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการโดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

**สมรรถนะประจำกลุ่มงานหรือตำแหน่ง (Functional Competency)** หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงานหรือตามตำแหน่งงานเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้นประกอบด้วยสมรรถนะด้านการบริหารและสมรรถนะเฉพาะงาน

**สมรรถนะประจำกลุ่มงานหรือตำแหน่ง (Functional Competency)**

สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) ประกอบด้วย ๖ สมรรถนะ

๑. สภาวะผู้นำ
๒. วิสัยทัศน์
๓. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ
๔. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน

๕. การควบคุมตนเอง

๖. การสอนงานและการมอบหมายงาน  
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ  
(Technical Competency) ประกอบด้วย ๑๒  
สมรรถนะ

๑. ความคิดเชิงวิเคราะห์

๒. การมองภาพองค์รวม

๓. ความคิดริเริ่ม

๔. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

๕. การสร้างสัมพันธ์ภาพและความเข้าใจ  
ผู้อื่น

๖. การสร้างเครือข่าย

๗. การบริหารความขัดแย้ง

๘. การวางแผนงานและการจัดการ

๙. การดำเนินการเชิงรุก

๑๐. การตรวจสอบความถูกต้อง\_องตาม  
กระบวนการงาน

๑๑. การสืบเสาะและแสวงหาข้อมูล

๑๒. ศักยภาพเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง  
ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย ๒  
ความรู้

๑. ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการ  
ปฏิบัติงาน

๒. ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบ  
ราชการ

ทักษะ (Skill) ประกอบด้วย ๖ ทักษะ

๑. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
๒. ทักษะการคำนวณ
๓. ทักษะการจัดการข้อมูล
๔. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
๕. ทักษะการนำเสนองาน
๖. ทักษะการให้คำปรึกษา

สนใจ ลักษณะ, 2543 : 251-252)

**1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Gold Accomplishment)** โดยการพิจารณาผลผลิตขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณตามเป้าหมาย การขายและการบริการได้ครบถ้วน ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้น 60% มากกว่าปีที่แล้ว กรณีที่เป็นสัญญาณว่ามีปัญหาในองค์กร คือ ผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมายและบางครั้งเป็นเพราะตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจนเกิดภาพลวงว่าบรรลุเป้าหมายแล้ว ซึ่งในการกำหนดเป้าหมายผู้บริหารต้องตระหนักถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดเป้าหมาย และเป้าหมายนั้นต้องมีความชัดเจน รวมทั้งมีการจัดลำดับความสำคัญและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่าย

**2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)** โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนพอเพียง เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรให้เพียงพอและใช้ไปอย่างมีคุณภาพสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ

**3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations)** โดยพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การต่อเนื่องในการส่งต่องาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วย

ปฏิบัติงานบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่น ซึ่งรูปแบบกระบวนการภายใน (Internal Process Model) เป็นการประเมินกระบวนการภายในองค์กรซึ่งบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีการเพิ่มผลผลิตซึ่งอยู่บนพื้นฐานของบทบาทของบุคลากรที่มีต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยอาศัยพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ซึ่งสามารถประเมินผ่านการใช้แบบสอบถามทัศนคติของบุคลากรต่อในองค์กร เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและบุคลากรความรู้สึกของบุคลากรต่อการทำงานเป็นทีม ความจงรักภักดี ความผูกพัน เป็นต้น

**4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)** เป็นการพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กรและกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นต้น

ผลการประเมินองค์กรทั้ง 4 ด้าน จะเป็นข้อมูลที่แสดงถึงความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาองค์กร การพิจารณาถึงความบกพร่องในตัวบ่งชี้ต่างๆ ที่อาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ปัญหาจนเป็นที่มาของการกำหนดปัญหา หรือก็คือสิ่งที่เกิดขึ้นหรือเป็นไปได้ต่ำกว่ามาตรฐานหรือต่ำกว่าความคาดหวัง ว่าเกิดปัญหาที่เป้าหมาย ที่ผลผลิต หรือเกิดที่กระบวนการ เมื่อระบุปัญหาได้แล้วจึงดำเนินการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาองค์กรและพนักงานให้เป็นไปได้ในทิศทางเดียวกันกล่าวโดยสรุปการมีส่วนร่วมจะต้องเริ่มต้นด้วยการสร้างสำนึก

เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนรับรู้ปัญหาประกอบกับการสร้างความเข้าใจและปรับทัศนคติ ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน หลังจากนั้นสรรหาตัวแทนของแต่ละกลุ่มเพื่อจะได้ประสานประโยชน์ให้ลงตัว แล้วสร้างให้สมาชิกมีความเข้าใจและมีความจริงใจในการเข้าร่วมสามารถทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้แล้วสร้างฉันทามติร่วมกัน สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในชุมชน การทำกิจกรรมใดๆ จะต้องกำหนดความประสงค์หรือความมุ่งหมายในการมีส่วนร่วมให้ชัดเจน และต้องมีระบบประเมินผลจากกระบวนการของการมีส่วนร่วมทั้งหมด ปรับปรุงกลไกการทำงานให้เกิดความโปร่งใส มีความเป็นประชาธิปไตย ยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน ที่สำคัญต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง นอกจากนี้เมื่อการทำงานภายในองค์กรประสบผลสำเร็จแล้วก็ต้องมองหาพันธมิตรสร้างเครือข่ายเพื่อผนึกกำลังและทำงานร่วมกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2560 อาคาราชบุรีดิเรกฤทธิ์ (อาคารเอ)

### 3.ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2563

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

**สมรรถนะ (Competency)** หมายถึง สมรรถนะหลักขององค์กรของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นคุณลักษณะที่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรจะต้องมีสมรรถนะหลักนี้ร่วมกันทั้งองค์กร และนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

**สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)** หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์ พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

**สมรรถนะด้านบริการที่ดี (Service Mind)** หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**สมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)** หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วย การศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้

ความรู้เชิงวิชาการและ เทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

**สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)** หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการโดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

**ประสิทธิภาพการทำงาน (Efficiency Performance)** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีคุณภาพจนเกิดผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)** หมายถึง การใช้วิธีการหรือนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยมีการกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดให้ชัดเจน รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

**การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)** หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆตามแผนงาน เพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยการใช้และจัดหาทรัพยากรในองค์กร เช่น บุคลากร เงินทุน เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ดิน ฯลฯ เพื่อนำมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่าตรงตามความต้องการขององค์กร

**กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations)** หมายถึง การดำเนินกิจกรรมในองค์กรอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร โดยมีการนำ



แนวทาง ทฤษฎี หลักการ นวัตกรรมต่าง ๆ มาปรับใช้ในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน พัฒนา ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อวัดความสำเร็จของงาน รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการทำงาน

**ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)** หมายถึง การดำเนินกิจกรรมและกระบวนการทำงานในองค์กรอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ และนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ได้รับการบริการ มีการสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ก่อเกิดความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรของทุกฝ่าย ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความกระตือรือร้น มีความสุข มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ตลอดจนมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ) มีระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมดังนี้

1. การศึกษาวิจัยจากเอกสารเพื่อรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการศึกษา การตั้งสมมติฐานและในส่วนของทฤษฎีและแนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตและแบบสอบถามให้มีความครอบคลุม

2. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามปลายปิด, แบบสอ

ถามให้เลือกประเมินค่า Likert scale และคำถามปลายเปิดให้ข้อเสนอแนะ โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการแปรผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

4. นำเสนอข้อมูลในรูปความเรียงเชิงพรรณนา ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการสูงสุดกรุงเทพมหานคร

ข้าราชการธุรการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร และระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรมากกว่า 6 ปีขึ้นไป

### 1. ด้านสมรรถนะในการทำงาน

**ตารางที่ 1** ภาพรวมผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

สมรรถนะหลัก	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.10	.603	มาก
2. ด้านการบริการที่ดี	4.23	.726	มากที่สุด
3. ด้านการสั่งสมความชำนาญในอาชีพ	4.01	.621	มาก
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม	4.49	.665	มากที่สุด
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.33	.650	มากที่สุด
รวม	4.23	.653	มากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.23

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอภธรรม และจริยธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ด้านการทำงาน เป็นทีม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านการบริการที่ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนของด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

## 2. ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1.ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.11	.617	มาก
2.ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	4.04	.559	มาก
3.ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.02	.601	มาก
4.ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	4.15	.572	มาก
รวม	4.08	.587	มาก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงาน

อัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.08

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความพอใจของทุกฝ่าย มีความเห็นอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

## สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร
2. ระดับความสำคัญของสมรรถนะแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

สมรรถนะหลัก	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	การจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร	กระบวนการปฏิบัติงาน	ความพอใจของทุกฝ่าย	รวม
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.800**	.759**	.571**	.485**	.734**
2. ด้านการบริการที่ดี	.616**	.650**	.577**	.597**	.670**
3. ด้านการสร้างความชำนาญในงานอาชีพ	.804**	.715**	.640**	.473**	.740**
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	.724**	.666**	.658**	.507**	.714**
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	.799**	.852**	.697**	.685**	.839**
รวม	.873**	.847**	.729**	.635**	.859**

จากตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.859 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

**สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์** พบว่าโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.734 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมรรถนะด้านการบริการที่ดี** พบว่าโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.670 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมรรถนะด้านการสร้างความชำนาญในงานอาชีพ** พบว่าโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.740 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม** พบว่าโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.714 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ด้านการทำงานเป็นทีม** พบว่าโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.839 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### สรุปและอภิปรายผล

สมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร

จากผลการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายและสรุปผลได้ดังนี้

ในด้านเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอำนวยความสะดวก

ยุติธรรมและการรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสิทธิ์พร้อมทั้งให้ความรู้แก่ประชาชน อีกทั้งสมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้สมรรถนะยังเป็นคุณลักษณะเฉพาะสำหรับข้าราชการทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมให้เป็นค่านิยมและแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ โดยอาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรว่าสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงออกมาเป็นค่าของประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่จะแสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน

วัสดุ คนและเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการให้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม จนสามารถนำไปสู่การเกิดผลได้รวดเร็ว ตรงไปตรงมาและมีประสิทธิภาพ จากความสำคัญ of ประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวข้างต้นทำให้ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานครพบว่า มีความสอดคล้องกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมรรถนะกับประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่สนับสนุนผลักดันให้การทำงานเกิดผลสำเร็จ ดังนั้นจึงส่งผลให้สมรรถนะกับประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กัน

ดังนั้น สมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน สามารถนำไปใช้ในพัฒนาองค์กร ในด้านทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการบริหารจัดการภายในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ

### ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรหรือหลักสูตรในการพัฒนาข้าราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้บรรลุเป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร รวมทั้งควรเพิ่มแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้บุคลากรเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น โดยองค์กรต้องส่งเสริมให้ข้าราชการได้รับการฝึกอบรมสัมมนา เพื่อให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นใน

การพัฒนาตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อระดับของสมรรถนะด้านการสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 5 ด้าน ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านการสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ โดยส่งเสริมให้มีการกระตือรือร้นใส่ใจในการค้นหาความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ผ่านการถ่ายทอดจากหัวหน้างานหรือผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนไปถึงการจัดอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีทักษะที่เพิ่มขึ้นและสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานต่อไป

3. จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อระดับประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 4 ด้าน ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับกระบวนการในการปฏิบัติงาน ให้รูปแบบที่ชัดเจน ไม่มีมีความซ้ำซ้อน ปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่เสมอ ทำให้งานรัดกุม มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และเชื่อถือได้

4. จากผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในทางบวก ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะรวมทั้งให้การสนับสนุนต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะและประสิทธิภาพทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน โดยเน้นศึกษาปัญหาและสาเหตุเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาข้าราชการต่อไป

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับ สมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึง วิธีการและเทคนิคที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

## References

McShane, S. L., & Glinow, M. A. V. (2008). **Organization Behavior (4th ed)**. New York: McGraw - Hill.

Yamane, T (1973). **Statistics: An Introductory Analysis. (3rd ed)**. New York : Harper and Row ' Publication