

สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการ
สำนักงานอัยการสูงสุด

Performance Performance Of Administrative Officials Under
The Secretariat Of The Office Of The Attorney General

อัจฉรา กำเลิศภู

Artchara Kamlerthphoo

บุญเหลือ บุบผามาลา

Boonluea Bubbhamala

คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

Faculty of Political Science, Pitchayabundit Collage

E-mail: yingkamlerthphoo@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 28 มิถุนายน 2567

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 30 มิถุนายน 2567

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 30 มิถุนายน 25667

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 2) เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด รวมจำนวนทั้งสิ้น 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Scheffe โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้วิจัยได้นำรูปแบบสมรรถนะหลักที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม มาเป็นรูปแบบในการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการบริการที่ดี 2) ข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีเพศ ตำแหน่ง และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงาน

เลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้าน (มีค่า sig ต่ำกว่า 0.05 ทุกด้าน) และ 3) ข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้เสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำนวน 5 ด้าน จำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรควรปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ บุคลากรควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง และควรมีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน ด้านการบริการที่ดี บุคลากรควรให้การบริการเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคนและบุคลากรควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรควรมีการเรียนรู้พัฒนาตัวเองตลอดเวลา บุคลากรควรนำความรู้ของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต และบุคลากรควรมีความชำนาญในแต่ละด้าน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอภธรรมและจริยธรรม บุคลากรควรรักษาคำพูดและบุคลากรกล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง ด้านการทำงานเป็นทีม บุคลากรควรวางแผนร่วมกันในทีมและบุคลากรควรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทีมงาน

คำสำคัญ : สมรรถนะการปฏิบัติงาน, สำนักงานอัยการสูงสุด, ข้าราชการธุรการ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) To study the performance level of administrative officials under the Secretariat of the Office of the Attorney General. 2) to compare the performance of administrative officials under the Secretariat of the Office of the Attorney General classified by personal factors, and 3) to provide a proposal. An introduction to the performance of administrative officials under the Secretariat of the Office of the Attorney General. The sample group was administrative officers. Secretariat of the Office of the Attorney General There were 210 people in total. The research tools were questionnaires. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and F-test. and analysis of pairwise difference by Scheffe method with statistical significance at 0.05. accumulation of expertise in professional work; 4) adherence to righteousness and ethics; and 5) working as a team. as a model for education

The research findings were as follows: Overall, it was at a high level. when considering side by side In order of average from the highest to the least, including the achievement-oriented aspect. Team work On the accumulation of professional expertise In adherence to accuracy righteous and ethical and good service. 2) Administrative officials under the Secretariat of the Office of the Attorney General with different genders, positions and

domiciles. There were no significant differences in overall performance and each aspect at the .05 level. Operation period and different salary rates The overall performance and each aspect were significantly different at the .05 level. and different salaries had different performance in all aspects (all sig values were lower than 0.05); and 3) administrative officials under the Secretariat of the Office of the Attorney General. made recommendations about the performance of administrative officials in 5 aspects, classified by aspect, namely the achievement-oriented aspect Personnel should perform their responsibilities to the best of their ability. Personnel should perform their duties with speed and accuracy. and should have the same goals in work good service Personnel should provide equal service to all service users and personnel should provide prompt service. On the accumulation of professional expertise Personnel should learn to develop themselves all the time. People should use their knowledge to create a vision for future performance. and personnel should have expertise in each field In adherence to accuracy righteous and ethical Personnel should keep their word and dare to make decision to perform official duties with accuracy. Team work Personnel should plan together as a team and personnel should provide information that is useful to the team.

Keywords: Work performance, Office of the Attorney General, Administrative officials

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญมากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ เนื่องจากสามารถพัฒนาได้ เพิ่มคุณค่าในตัวเองได้ สามารถนำกลับมาใช้ได้อยู่เสมอ ยิ่งใช้มากเท่าไรยิ่งทำให้มีทักษะและประสบการณ์มากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้องค์กรก้าวไปสู่ผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่ความมนุษย์ล้วนมีความหลากหลาย มีความรู้สึกนึกคิดซับซ้อน มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ฉะนั้นเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะ บุคลากรมีความรู้ ความคิดริเริ่ม เตรียมพร้อมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (ชัยรัตน์ถ์กร ภาวิศ พิริยะกฤติ, 2553)

สมรรถนะ (Competency) เป็นกรอบแนวคิดหนึ่งที่องค์กรนำมาใช้ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เนื่องจากมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมหาศาล อาทิเช่น ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดีและเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนา การฝึกอบรม และการบริหารผลงานหรือการรักษาไว้ และใช้ประโยชน์ กล่าวคือ ในระบบการคัดเลือกเดิมจะมุ่งเน้นการวัดความถนัด ความรู้เฉพาะในงาน การประเมินความเหมาะสมกับตำแหน่งถึงแม้ว่าจะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานแต่ทั้งนี้ก็ยังคงไม่เพียงพอ

เพราะยังต้องมุ่งเน้นในส่วนเฉพาะของบุคคลที่ไม่สามารถมองเห็นได้ เช่น ค่านิยม ทักษะคนดี บุคลิกภาพ ต้องเพิ่มขึ้นด้วยเพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคุณด้วย ทั้งนี้องค์กรต้องหาหนทางในการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่คุณต้องการสำหรับการบริหารผลงาน ควรมีความเหมาะสมและเป็นธรรมชาติ เพราะถึงแม้ว่าการคัดเลือกจะมีผู้ที่มีความเหมาะสมเข้ามาทำงาน แต่ถ้าหากขาดการบริหารผลงานที่ดี องค์กรก็ไม่สามารถรักษาบุคลากรที่ดีไว้ได้ ฉะนั้นเมื่อมีการประเมินพฤติกรรมในการทำงานแล้ว การจ่ายค่าตอบแทนควรให้สัมพันธ์กันด้วยเช่น บุคคลที่มีผลงานที่ดีกว่ามากกว่าคนอื่น ๆ ก็ควรได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าด้วยเช่นกันจึงอาจกล่าวได้ว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้การทำงานขององค์กรมีขีดสมรรถนะในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญยิ่งในองค์กร

สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง คุณลักษณะร่วมของข้าราชการทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) บริการที่ดี (Service mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

สำหรับในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 72 ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนด สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจึงได้นำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างให้การปฏิบัติงานของข้าราชการ และส่วนราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นตามหลักการของหนังสือเวียน สำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2552 ได้กำหนดมาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับข้าราชการพลเรือน เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยมีองค์ประกอบด้วยกัน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม (สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน, 2553)

สำนักงานอัยการสูงสุดได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำสมรรถนะ เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ ควบคู่ไปกับการเป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม จิตสำนึกในการพัฒนางาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างมีคุณภาพ รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รับการยอมรับและยกย่องในการปฏิบัติราชการต่อไป โดยสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดสมรรถนะของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ตามราชกิจจานุเบกษา ประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการ

สูงสุด พ.ศ. 2563 นั้น ได้มีการปรับปรุงโครงสร้าง การแบ่งหน่วยงาน การกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรอัยการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยได้จัดตั้ง สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานราชการธุรการ ขึ้นตรงต่ออัยการสูงสุด มีเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

ผู้วิจัยซึ่งปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นประโยชน์โดยรวมต่อองค์กร ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนเพื่อประโยชน์สูงสุดอย่างแท้จริง และทราบถึงปัญหาของบุคลากรเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสาระสำคัญของสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 5 ด้าน ดังนี้ คือ 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) 2. บริการที่ดี (Service mind) 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) 5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วยข้าราชการธุรการตำแหน่งประเภทวิชาการและตำแหน่งประเภททั่วไป จำนวน 439 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วยข้าราชการธุรการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ตำแหน่งประเภทวิชาการและตำแหน่งประเภททั่วไป รวมจำนวนทั้งสิ้น 210 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะหน่วยงานสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และสรุปผลการวิจัย ระหว่างเดือนกรกฎาคม จนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

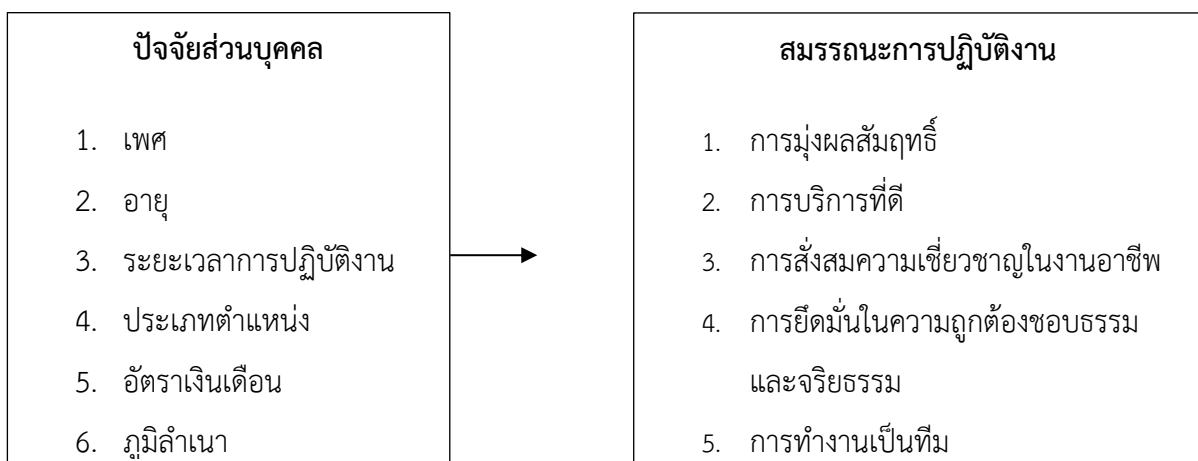
4. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด
4. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยงานอื่น ๆ ได้

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



6. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) มุ่งศึกษา สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

7. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัด

สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด แบบสอบถามประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

8. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวความคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำร่างของแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขและเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) และความถูกต้องของรูปแบบของแบบสอบถาม การใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านดังนี้

5. นำแบบสอบถามมาหาค่า IOC (Index of item objective congruence) (ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์) โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรโดยใช้เกณฑ์

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ใช้ไม่ได้

6. ผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่าแบบสอบถามทุกข้อมีค่า IOC .60 ขึ้นไป

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขและเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของคอนบราซ (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .97

9. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกด้าน ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือรับรอง แนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยพิษณุพนธ์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ Google Form โดยรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทฤษฎี ได้แก่ ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า จากเอกสาร บทความวิชาการ หนังสือ อินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้งองค์กรของรัฐและเอกชน

10. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103) ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีสมรรถนะมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีสมรรถนะมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีสมรรถนะปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีสมรรถนะน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีสมรรถนะน้อยที่สุด
3. ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่า ที (t-test) และการทดสอบ One-way ANOVA (F-test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหากพบค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างจะวิเคราะห์ด้วยวิธีการของ Fisher's least significant difference (LSD)

11. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่, ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์เรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานอัยการสูงสุด
4. การทดสอบค่า T (t-test) และการทดสอบค่า F (F-test)

12. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ตำแหน่งประเภทวิชาการ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด

2. สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี เสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และบริหารทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจขององค์กร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ มีความพยายามในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

2.2 ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ หาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งจะเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ และประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร

2.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน

2.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ปฏิบัติหน้าที่ยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ มีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการที่ดี และยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ พึงทะนุถนอมผลประโยชน์ของทางราชการ

2.5 ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ให้ความร่วมมือกับสมาชิกในทีมงาน ประสานสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมกำลังใจของทีมงาน และเต็มใจเรียนรู้งานจากผู้อื่น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานร้องขอด้วยความยินดี

3. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีเพศประเภทตำแหน่ง และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการธุรการ

สังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้าน (มีค่า sig ต่ำกว่า 0.05 ทุกด้าน)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้เสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำนวน 5 ด้าน จำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรควรปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ บุคลากรควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง และควรมีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน ด้านการบริการที่ดี บุคลากรควรให้บริการเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกคนและบุคลากรควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรควรมีการเรียนรู้พัฒนาด้วยตนเองตลอดเวลา บุคลากรควรนำความรู้ของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต และบุคลากรควรมีความชำนาญในแต่ละด้าน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซื่อสัตย์และจริยธรรม บุคลากรควรรักษาคำพูดและบุคลากรกล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง ด้านการทำงานเป็นทีม บุคลากรควรวางแผนร่วมกันในทีมและบุคลากรควรให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อทีมงาน

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ชัดโพธิ์. (2556). สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตติสานต์ วุฒิเวช. (2553). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชยุต สุตดวงแก้ว. (2555). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มะลิ ผงจำปา. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมฤทัย อยู่รอด. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2559). แผนปฏิบัติราชการประจำปีสำนักงานอัยการสูงสุด. กรุงเทพฯ : สำนักงานอัยการสูงสุด.
- อนุชา เพ็งสุวรรณ. (2548). การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำหรับการรองรับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่ : กรณีศึกษาข้าราชการ

พลเรือนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing.** (5th ed.). New York: Harper & Row.

Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1996). **The Balanced Scorecard : translating strategy in action.** Boston : Harvard Business School Publishing Corporation.

Taro Yamane(1973).**Statistics: An Introductory Analysis.** 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.