

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการ
ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เนตรา เพ็ชรแสง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
กันยายน 2565

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ
ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เนตรา เพ็ชรแสง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
กันยายน 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

A PERFORMANCE COMPETENCY DEVELOPMENT GUIDELINE FOR CLERICAL
OFFICERS OF THE PUBLIC PROSECUTOR'S OFFICE IN
PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

NEDRA PETAENG

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Public Administration Degree in Public Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

September 2022

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชื่อนักศึกษา นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง

รหัสนักศึกษา 76377066

หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณชนง ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษุกร นาคธน กรรมการ

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 22 สิงหาคม 2565 ภาคเรียนที่ 3/2564

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

กันยายน พ.ศ. 2565

เนตรา เพ็ชรแสง. (2565). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ
ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 143 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ธุรการ 2) เปรียบเทียบสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ เป็นการวิจัยแบบ
ผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา จำนวน 80 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ
ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยึดมั่นใน
ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการสั่งสม
ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 2) ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม
เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส มีการ
พัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การจัดให้มีการฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง
ภายในและภายนอกองค์กร ในประเทศและต่างประเทศ ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น
สนับสนุนทุนการศึกษาต่อในสาขาเฉพาะที่องค์กรขาดแคลน หรือศึกษาในระดับที่สูงขึ้น การสร้างแรงจูงใจใน
การปฏิบัติงานด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีความประพฤติปฏิบัติตนเป็นที่ยอมรับจาก
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการทำงาน และการ
สื่อสาร พัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความทันสมัย มีความหลากหลาย และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือ
ผลงานในตำแหน่งจากผู้มีประสบการณ์ในสายงาน

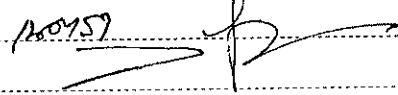
คณะ.....มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....ลายมือชื่อนักศึกษา.....
สาขาวิชา.....รัฐประศาสนศาสตร์.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....2564.....

Nedra Petsaeng. (2022). **A Performance Competency Development Guideline for Clerical Officers of the Public Prosecutor's Office in Phranakhon Si Ayutthaya Province.** An Independent Study for the Master of Public Administration Program in Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. 143 pp. Advisor: Assistant Professor Apichat Pansuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of the research were: 1) to examine the performance competency development of the clerical officers working in the Office of the Public Prosecutor in Phranakhon Si Ayutthaya province, 2) to compare the performance competency development of the clerical officers classified by their personal factors; and 3) to investigate a performance competency development guideline for clerical officers working in the Office of the Public Prosecutor in Phranakhon Si Ayutthaya province. The mixed method between quantitative and qualitative research methodology was employed. The sample group, obtained by stratified sampling, comprised 80 clerical officers working in the public prosecutor's office in Phranakhon Si Ayutthaya province. The research instrument was a questionnaire with a reliability level at 0.95. Statistical analysis was performed in terms of mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance. Seven key informants were interviewed. The research instrument was a form of interview.

The results indicated as follows: 1) an overall performance competency development of the clerical officers working in the public prosecutor's office in Phranakhon Si Ayutthaya province was at the highest level. Considering individually, commitment to righteousness and ethics was found the highest, while achievement motivation and expertise were the lowest; 2) There was no difference in performance competency development of the clerical officers classified by gender, age, level of education, position, average monthly income, operational period, and marital status; and 3) The performance competency development guideline for the clerical officers working in the public prosecutor's office in Phranakhon Si Ayutthaya province was proposed. This included providing various forms of training both inside and outside the organization, as well as domestic and international training. Promotion of personnel development as granting scholarship to further their study in the most required field should also be considered. Supporting the use of information technology in their work and communication, developing modern and diversified services, as well as preparing a work manual or work in the position from the expertise.

Faculty Humanities and Social Sciences Student's signature 
Program ... Public Administration Advisor's signature
Academic year 2021

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคล และหน่วยงานที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้ข้อเสนอแนะ และแนะนำติดตามความก้าวหน้าอีกทั้งได้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ประสิทธิภาพวิชา ให้แนวทางซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาและปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมต่อไป และขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ทุกท่าน ที่ให้ความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลในพื้นที่ ตลอดจนข้าราชการที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมทั้งบุคคลอื่นๆ ที่ได้ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคคลในครอบครัว พี่น้อง และเพื่อนร่วมงานที่ให้การสนับสนุนส่งเสริม และเป็นกำลังใจตลอดเวลา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่านที่ได้เสียสละเวลา ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

เนตรา เพ็ชรแสง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
สมมติฐานการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	14
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรภาครัฐ.....	31
พื้นที่การศึกษา	36
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
งานวิจัยในประเทศ	50
งานวิจัยต่างประเทศ.....	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย	59
	ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ	59
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	59
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
	ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	65
	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	65
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	69
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ ธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	72
	ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงาน อัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	77
	ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	86
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	94
	สรุปผลการวิจัย.....	94
	อภิปรายผลการวิจัย.....	98
	ข้อเสนอแนะ	103

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก.....	111
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	112
ภาคผนวก ข ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม IOC	116
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหา คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ.....	120
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	124
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการค้นคว้าอิสระ	127
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	135
ภาคผนวก ช แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย.....	140
ประวัติของผู้วิจัย	145

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1	สรุปสังเคราะห์แนวคิดด้านประชากรศาสตร์..... 13
2	สรุปสังเคราะห์ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน 30
3	แสดงจำนวนประชากร 59
4	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 60
5	จำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล..... 70
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ .. 72
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดี 73
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 74
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 75
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม 76
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยรวม..... 77
12	เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ..... 78
13	เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตาม อายุ..... 79
14	เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา 80
15	เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ตำแหน่ง 81
16	เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 82
17	เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 83
18	เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตาม สถานภาพสมรส 85
19	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามประเด็นสมรรถนะ 88

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	.5
2 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model).....	.15
3 ตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model).....	.20
4 โครงสร้างการบริหารสำนักงานอัยการสูงสุด (Structure).....	.40
5 โครงสร้างการบริหารสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	.49

Graduate School ARU

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐต่างปรับตัวในการทำงานให้รวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กร เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังในการที่จะได้รับบริการด้วยความสะดวกและมีมาตรฐาน ดังนั้นองค์กรภาครัฐจึงจำเป็นต้องพยายามกระตุ้นและผลักดันให้มีการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ความพร้อมรับกับกระแสความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นขององค์กรภาครัฐ สัมพันธ์กับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กร หากองค์กรใดมีข้าราชการที่มีศักยภาพมาก มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรนั้นย่อมสามารถพัฒนาขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการให้มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำนวนมากได้นำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพให้กับทรัพยากรบุคคลในองค์กร นอกจากนี้แนวคิดเรื่องของสมรรถนะยังเชื่อมโยงกับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญมากในการนำมาเป็นแนวทางการทำงานเพื่อพัฒนาข้าราชการในองค์กร เป็นเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นข้าราชการให้เกิดความกระตือรือร้นและเกิดความต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน หากข้าราชการได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติงานได้ดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ตามแผนการบริหารงานที่วางไว้ และจากผลการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) มีข้อเสนอแนะถึงการนำตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model) มาใช้ในองค์กรแล้ว จะทำให้การบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังเป็นตัวกำหนดในส่วนของกรจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่มีผลงานดี เป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารงานบุคคลให้บรรลุเป้าหมายได้ จึงได้กำหนดสมรรถนะสำหรับราชการพลเรือน ไทยเพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กนกวรรม ชัดโพธิ์, 2556, หน้า 1) โดยจัดทำโมเดลต้นแบบสมรรถนะประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือ 1) สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน ซึ่งเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการไทยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน และ 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน สำหรับแต่ละกลุ่มงาน เป็นสมรรถนะที่กำหนดไว้เฉพาะสำหรับกลุ่มงาน

เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานอัยการสูงสุดได้ตระหนักและมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงองค์การด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการสูงสุดขึ้นมา โดยคณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์การในมิติต่าง ๆ พบว่า มีประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับหัวข้อวิจัยนี้คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ อัตราค่าจ้างไม่สัมพันธ์กับลักษณะงานและภาระงาน บุคลากรส่วนใหญ่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานในรูปแบบเดิม ๆ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในแต่ละชั้น ระดับ หรือตำแหน่ง ขาดความต่อเนื่อง (กาญจนาพร วงศ์อาจ และ โชติ บศิริรัฐ, 2565, หน้า 3)

สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย สำนักงานอัยการภาค 1 สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 สำนักงานคดีแรงงานภาค 1 สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปฏิบัติราชการตามนโยบาย (policy) การดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุด การบริหารงานของอัยการสูงสุด นายสิงห์ชัย ทนินช้อน อัยการสูงสุดคนที่ 16 ซึ่งได้ให้แนวทางในการดำเนินงานไว้ว่า ยุติธรรม พัฒนา สามัคคี มีคุณธรรม มีความหมาย ดังนี้ 1) อำนวยความยุติธรรม รักษาผลประโยชน์ของรัฐ และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนด้วยหลักนิติธรรมและการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ขับเคลื่อนภารกิจ 2) พัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและเพิ่ม โอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน 3) ประสานความร่วมมือ สร้างการมีส่วนร่วม และบูรณาการในกระบวนการยุติธรรมและทุกภาคส่วนทั้งในประเทศและต่างประเทศ และ 4) ยกกระดับสมรรถนะบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนภารกิจโดยยึดมั่น ในคุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุดพ.ศ. 2563 – 2566 ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4: การเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูงมีคุณธรรม จริยธรรมและมีคุณภาพ ชีวิตที่ดี ประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์ คือ 1) บุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม ตรวจสอบได้ 2) บุคลากรเป็นมืออาชีพ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี และ 3) ระบบฐานข้อมูล/ข่าวสารด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก เชื่อมโยงทั่วถึง เข้าใจได้ง่าย มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญา คดีแพ่ง

รวมทั้งให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย คู่ครองสิทธิมนุษยชน คู่ครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานราชการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีความแตกต่างกัน ตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา อุทัยกัทรินทร์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการจังหวัดพัทลุง พบว่าปัญหาและอุปสรรคในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ มีปริมาณงานที่มากในขณะที่เดียวกันงานมีระยะเวลาที่จำกัด และการปฏิบัติงานมีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนทำให้ปฏิบัติงานได้ล่าช้า ด้านการบริการที่ดี คือ เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อบางกรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในขั้นตอนเดียว ต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ทำให้บุคลากรต้องรับภาระงานหลายหน้าที่ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในส่วนอื่น ๆ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้กับระบบงานเกิดปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบกับหน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมน้อยครั้ง และให้เข้ารับการอบรมแบบจำกัด ส่งผลให้บุคลากรอาจต้องศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเอง ส่งผลให้ขาดความรู้ที่แท้จริง ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ทิพยมงคลกุล (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่เกิดจากปริมาณงานที่มีจำนวนมาก ขาดการทำงานเป็นทีมขาดการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานจากความสำคัญของนโยบายการบริหารงานและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ของสำนักงานอัยการสูงสุด ข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างสูง ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปกำหนดเป็นแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย และมีขอบเขตการศึกษาแบ่งตามวิธีวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 99 คน (โครงสร้างและอัตรากำลัง สำนักงานอัยการสูงสุด ข้อมูล ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2564) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 80 คน ตามสูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1967, p.729)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 7 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ตั้งอยู่ ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย สำนักงานอัยการภาค 1 สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 สำนักงานคดีแรงงานภาค 1 สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น แบ่งเป็น 2 ด้านในการวิจัย ได้แก่

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส ของข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ด้านสมรรถนะของข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม

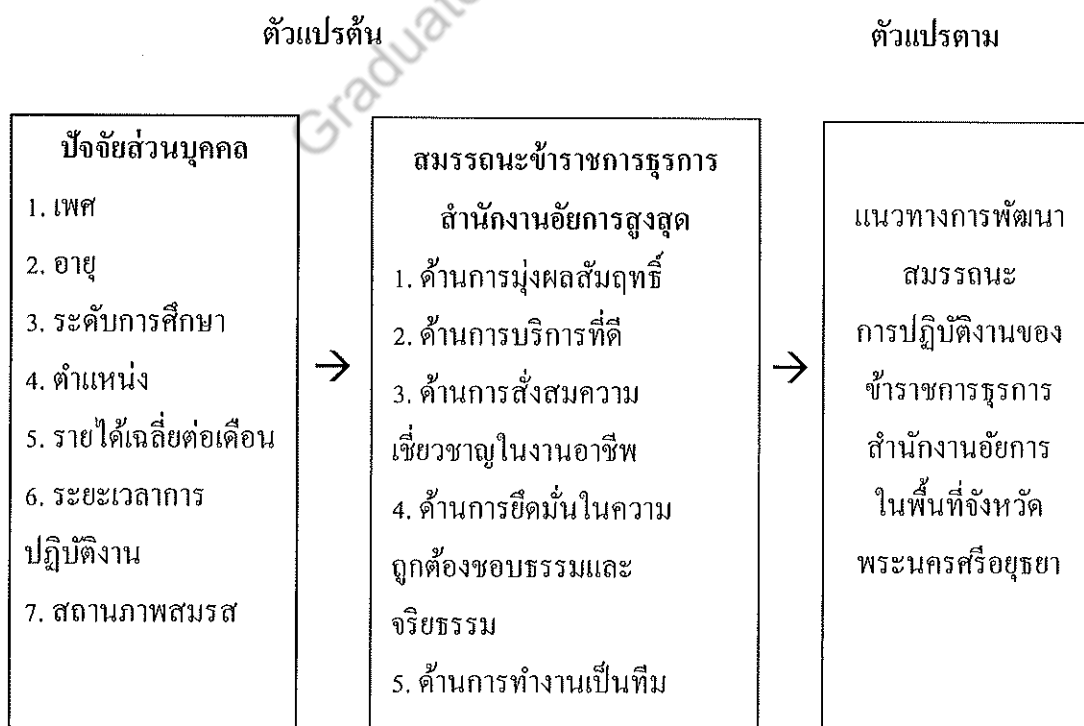
ตัวแปรตาม ได้แก่ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยกำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2565

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง องค์ประกอบของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส ของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เป็นแหล่งข้อมูล เพื่อประกอบการวิจัย

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นพื้นฐานที่จำเป็นต้องมีเพื่อการปฏิบัติงาน 5 สมรรถนะ ได้แก่

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือ ให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์ พัฒนาผลงานหรือ กระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดกระทำได้มาก่อน

2. ด้านการบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการตุลาการ ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยเป็นมิตร สุภาพ รวดเร็ว ชัดเจน โปร่งใส เท่าเทียม ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ ตั้งสม ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผล สัมฤทธิ์

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คือ ดำรงตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาคำสัตย์แห่งความเป็นข้าราชการ

5. ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดง ได้แก่ ความตั้งใจที่จะทำงาน ร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ข้าราชการตุลาการ หมายถึง ข้าราชการตุลาการของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งได้รับแต่งตั้ง ให้ปฏิบัติราชการด้านการสนับสนุนภารกิจหลักของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในตำแหน่ง 1) เจ้าพนักงานตุลาการ 2) นักจัดการงานทั่วไป 3) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 4) นักวิชาการพัสดุ 5) นิติกร และ 6) นักวิชาการเงินและบัญชี ซึ่งมีใช้พนักงานอัยการ

ผู้อำนวยการ หมายถึง ข้าราชการตุรการของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการหรือรักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีใช้พนักงานอัยการ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ หมายถึง แนวทางที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ตั้งอยู่ ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย สำนักงานอัยการภาค 1 สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 สำนักงานคดีแรงงานภาค 1 สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย

ข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรภาครัฐ
4. พื้นที่การศึกษา
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

คำว่า ประชากรศาสตร์ ที่เข้าใจง่าย และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ได้แก่ ความหมายตามที่ เฮาเซอร์และดันแคน (Hauser and Duncan อ้างถึงในเกรียงไกร รุระพันธ์, 2560, หน้า 6) ได้ให้ไว้ว่า ประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาถึงขนาด (Size) การกระจาย (Distribution) และองค์ประกอบของ ประชากร (Composition) ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงและองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวนั้น องค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากร ได้แก่ การเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการเปลี่ยนแปลงฐานะทางสังคม

สอดคล้องกับ แนวคิดของ เกรียงไกร รุระพันธ์ (2560, หน้า 6) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ เป็นการศึกษาดังกล่าว (Size) การกระจาย และองค์ประกอบของประชากร ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลง และองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ ซึ่งองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงประชากร ได้แก่ ภาวะทั้ง 3 อย่าง คือ ภาวะเจริญพันธุ์หรือการเกิด ภาวะการตาย และภาวะการย้ายถิ่น ตลอดถึง การเปลี่ยนแปลงฐานะทางสังคม ซึ่งประชากรศาสตร์มีขอบเขตการศึกษา 4 ประเด็น คือ การศึกษาเกี่ยวกับขนาดของประชากร การศึกษาเกี่ยวกับการกระจายตัวของประชากร การศึกษาเกี่ยวกับ องค์ประกอบ ประชากร และการศึกษา อธิบายไว้ ดังนี้

1. ขนาดของประชากร คำว่า ขนาด หมายถึง จำนวนหน่วยในการนับประชากร เช่น จำนวนคน ซึ่งจะเป็นการศึกษาให้ทราบว่า ณ พื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมีขนาดประชากรเท่าใด ใหญ่หรือเล็กกว่าอดีต และจะมีขนาดเท่าใดในอนาคต

2. การกระจายตัวของประชากร คำว่า การกระจาย หมายถึง การจัดกลุ่มของประชากรในพื้นที่หนึ่ง ๆ ซึ่งจะเป็นในลักษณะทางภูมิศาสตร์หรือเขตที่อยู่อาศัยก็ได้ในเวลาที่กำหนด เช่น ภูมิภาค กลุ่มยุทธศาสตร์จังหวัด เขตอุตสาหกรรม เขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ เขตชานเมือง เขตเมือง เขตชนบท สาเหตุและผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการกระจายตัวดังกล่าว

3. องค์ประกอบประชากร เป็นการศึกษาถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ของประชากรที่รวมกัน ณ พื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ สถานภาพการสมรส รายได้ อาชีพ เป็นต้น

4. องค์ประกอบการเปลี่ยนแปลงประชากร คำว่า การเปลี่ยนแปลงทางประชากร หมายถึง การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งได้แก่ การเกิด การตาย และการย้ายถิ่น หรือประชากรในโครงสร้างบางส่วน ได้แก่ การกระจายตัวของประชากรตามเพศ และอายุ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวจะมีผลให้ประชากรในพื้นที่มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ถัดมา วัณนะชีวะกุล (2558, หน้า 9) ได้กล่าวถึงความหมายของประชากรศาสตร์ไว้ว่า หมายถึง การศึกษาเรื่องประชากรมนุษย์ที่เกี่ยวกับขนาด โครงสร้างอายุและเพศ การกระจายตัว และการเปลี่ยนแปลงประชากร ได้แก่ การเกิด การตาย และการย้ายถิ่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขนาดของประชากร (Population Size) หมายถึง จำนวนสมาชิกหรือนุคคลทั้งหมดที่ประกอบขึ้นเป็นประชากร ณ พื้นที่หนึ่ง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพื่อทราบขนาดของประชากรในอดีต ปัจจุบันและอนาคต

โครงสร้างอายุและเพศ (Age-sex Structure) หมายถึง จำนวนหรือสัดส่วนของประชากรที่จำแนกออกเป็นเพศชายและหญิงและเป็นกลุ่มอายุต่าง ๆ ในการแสดงให้เห็น โครงสร้างอายุและเพศ จะใช้วิธีวาดแผนภูมิวางในแนวนอนซ้อนกันขึ้นไปและเรียกแผนภูมินี้ว่า พีรามิดประชากร (Population Pyramid)

การกระจายตัว (Population Distribution) หมายถึง การที่ประชากรกระจายกันอยู่อาศัยตาม พื้นที่ภูมิศาสตร์ซึ่งอาจแบ่งพื้นที่ภูมิศาสตร์ออกตามหน่วยการบริหาร หรือหน่วยการปกครองเป็นเขตเมือง ชนบท หรือตามลักษณะพื้นที่อย่างอื่น

การเปลี่ยนแปลงประชากร (Population Change) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงขนาด (size) โครงสร้าง (structure) และการกระจายตัว (distribution) ของประชากรในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง การเปลี่ยนแปลงประชากรเป็นผลมาจากมีการเปลี่ยนแปลงในส่วนประกอบ 3 ประการ คือ การเกิด (birth) การตาย (death) และการย้ายถิ่น (migration)

อย่างไรก็ตามปรากฏว่าได้มีนักวิชาการหลายท่านได้พยายามจะแยกประชากรศาสตร์ (Demography) กับการศึกษาประชากร (Population Studies) ออกจากกัน โดยพยายามจำกัดความว่า ประชากรศาสตร์เน้นหนักเฉพาะทางการคำนวณตัวเลข สถิติเท่านั้น การพยายามจำกัดขอบเขตของประชากรศาสตร์ไว้แค่เป็นเรื่องของการคำนวณตัวเลขสถิติดังกล่าวจึงไม่เป็นการถูกต้องและไม่เป็นที่ยอมรับของนักประชากร โดยทั่วไป เพราะจะพบว่าสามารถจำแนก ประชากรศาสตร์ได้ 2 ภาค คือ ภาคพรรณนา (Descriptive Demography) และภาคคณิตศาสตร์ (Mathematical Demography) (ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ และ ณรงค์ เทียนสง, 2521, หน้า 4)

1. ประชากรศาสตร์ภาคพรรณนา (Descriptive Demography) ได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับจำนวนประชากร การเปลี่ยนแปลงประชากร การกระจายตัวประชากร องค์ประกอบหรือคุณลักษณะต่าง ๆ ของประชากร เป็นต้น และมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลประชากร ได้แก่ ข้อมูลเรื่อง การเกิด การตาย การย้ายถิ่น อายุ เพศ ฯลฯ เพื่อใช้ประกอบการอธิบายข้อมูลต่างให้เกิดความน่าสนใจต่อไป

2. ประชากรศาสตร์ภาคคณิตศาสตร์ (Mathematical Demography) ได้แก่ การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของประชากรในเชิงสถิติ และคิดค้นหาแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) และสูตรต่าง ๆ ตลอดจนการปรับปรุงเทคนิคการวิเคราะห์ ข้อมูลทางประชากรให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น มีความน่าเชื่อถือ โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์

สรุปได้ว่าประชากรศาสตร์ เป็นการศึกษาถึงขนาด การกระจายตัว และองค์ประกอบของประชากร การเปลี่ยนแปลงประชากรด้านภาวะเจริญพันธุ์หรือการเกิด ภาวะการตาย และภาวะการย้ายถิ่น

ชิตชนก อุดแก้ว (2562, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ คือลักษณะพื้นฐานของประชากรเป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ การศึกษา สถานภาพ เป็นต้น

นุชนารถ สุปการ (2561, หน้า 14) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติเฉพาะของตนจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสารและในการวิเคราะห์ผู้รับสารจำนวนมากวิธีที่ดีที่สุดคือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตาม ลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพการสมรส เป็นต้น

ศศิพร บุญชู (2560, หน้า 38) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรศาสตร์ไว้ว่า หมายถึงปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยที่แตกต่างกันถือเป็นพื้นฐานในการกำหนดให้การตัดสินใจที่แตกต่างกัน

จิตราพร ลดาตค (2559, หน้า 25) ได้กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งลักษณะเหล่านี้มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ทำให้ความต้องการที่จะได้รับการบริการหรือพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถนำมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อใช้สร้างให้เกิดพฤติกรรม ความต้องการ ให้ตรงตามกลุ่มผู้บริโภค

ธนิกานต์ มะรินทร์ (2559, หน้า 37) ได้สรุปว่า ประชากรศาสตร์ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. เพศ เป็นสรีรวิทยาที่สังเกตเห็นได้และมักไม่มีปัญหายุ่งยากในการเก็บข้อมูล ประชากรในสภาพแรกจะประกอบด้วยเพศเพียงสองเพศ คือ เพศชายและเพศหญิง

2. อายุ หมายถึง อายุเต็มปี หรือ อายุเมื่อวันเกิดครั้งหลังสุด (ตามคำนิยามขององค์การสหประชาชาติอ้างใน ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา (2541, หน้า 131-132) โดยทั่วไปมักจะนำเสนอข้อมูลอายุของประชากรเป็นรูปเป็นช่วงอายุหรือกลุ่มอายุ อายุมีผลต่อพฤติกรรมของการแสดงออก และอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม

3. สถานภาพสมรส เป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ประเด็นสำคัญที่สุด ในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบสถานภาพสมรสของประชากรคือ ประเภทของสถานภาพสมรส องค์การสหประชาชาติได้รวบรวมและแบ่งแยกประเภทของสถานภาพสมรส ดังนี้ 1) โสด 2) สมรส 3) หม้ายและ ไม่สมรสใหม่ 4) หย่าร้างและ ไม่สมรสใหม่ 5) สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4. ระดับการศึกษาที่ได้รับ หมายถึง ระดับชั้นสูงสุดที่เรียนจบจากสถาบันการศึกษา ในการวัดถึงระดับการศึกษาที่ได้รับมิได้นับจำนวนปีที่บุคคลศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษา หากแต่ใช้ชั้นชั้นที่บุคคลเรียนจบ การศึกษาของบุคคลจะมีผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันไปตามระดับความรู้

5. อาชีพ หมายถึง ชนิดของงานที่บุคคลทำ อันนำมาซึ่งรายได้ที่เป็นค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน หรือผลกำไร เนื่องจากอาชีพมีจำนวนมากมายหลายอาชีพ จึงจำเป็นต้องมีการจัดกลุ่มอาชีพซึ่งมีหลักสำคัญ คือ อาชีพประเภทเดียวกัน คล้าย ๆ กัน คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลกมีแนวคิด อุดมการณ์และค่านิยมต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันไป

6. รายได้ หมายถึง เป็นดัชนีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการที่จะวัดฐานะทางเศรษฐกิจของครัวเรือนและบุคคล รายได้จะผันแปรตามระดับการศึกษาและอาชีพ มักนิยมพิจารณาจากรายได้ของบุคคลหรือรายได้ของครัวเรือนต่อหน่วยเวลา

ภัทรานิชฐ์ นายสุวรรณคีรี (2559, หน้า 37) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์ คือลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นเกณฑ์ประชากรซึ่งเป็นตัวแปรที่สามารถเข้าถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วชิรวัชร งามละม่อม (2558, หน้า 8) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะ โครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรม การแสดงออกที่แตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของลักษณะประชากรไว้ว่า ลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด โดยตัวแปรด้านลักษณะประชากรที่สำคัญที่จะช่วยในการกำหนดเป้าหมาย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา และ อาชีพ

คอตเลอร์และเคลเลอร์ (Kotler and Keller, 2009, p. 161) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงการตัดสินใจในการซื้อหรือเลือกใช้บริการของผู้ซื้อ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะส่วนบุคคลทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ รายได้ การศึกษา และรูปแบบการดำรงชีวิต

ฮันนาและวอซเนียก (Hanna and Wozniak, 2001, unpagged) ชิฟแมนและคานุก (Shiffman and Kanuk, 2003, unpagged) ได้กล่าวถึงความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายกัน โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ ศาสนา เชื้อชาติ ส่วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภค

สรุปได้ว่าลักษณะประชากรศาสตร์คือคุณสมบัติเฉพาะของคนที่ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทางลักษณะของประชากรจึงเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพราะหากปัจจัยของลักษณะของประชากรแตกต่างกันผลของการปฏิบัติงานมีแนวโน้มที่จะแตกต่างกัน

ตาราง 1 สรุปสังเคราะห์แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

รายการ	จิตชนก อุดแก้ว 2562	นุชนารถ สุปการ 2561	ศศิพร บุญชู 2560	จิตรพร ดาดาก 2559	ธนิกันต์ มะรินทร์ 2559	ภัทรามิษฐ์ ฉายสุวรรณศิริ 2559	วัชรวัชร งามละม่อม 2558	ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2550	Kotler and Keller 2009	Hanna and Wozniak 2001, Shiffman and Kanuk 2003	รวม
1. เพศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
2. อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
3. ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	9
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	9
5. สถานภาพสมรส	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		7
6. อาชีพ		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		6
7. อายุงาน							✓			✓	2
8. ศาสนา		✓								✓	2
9. ฐานะทางสังคม		✓								✓	2
10. เชื้อชาติ										✓	1
11. โครงสร้างร่างกาย							✓				1

จากตาราง 1 สรุปสังเคราะห์แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ เป็นการสังเคราะห์เพื่อกำหนดตัวแปรต้น จำนวน 10 แนวคิด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความถี่มากที่สุดตามลำดับ โดยใช้เกณฑ์ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอาชีพ เนื่องจากการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการศึกษาถึงกลุ่มอาชีพข้าราชการธุรการภายในเท่านั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในด้านตำแหน่งซึ่งมีความสอดคล้องกับด้านอาชีพ และในด้านอายุงานหรือระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ

การปฏิบัติงาน และเป็นตัวแปรที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำได้กำหนดแนวทางการพัฒนาขององค์กร ได้อย่างเหมาะสม

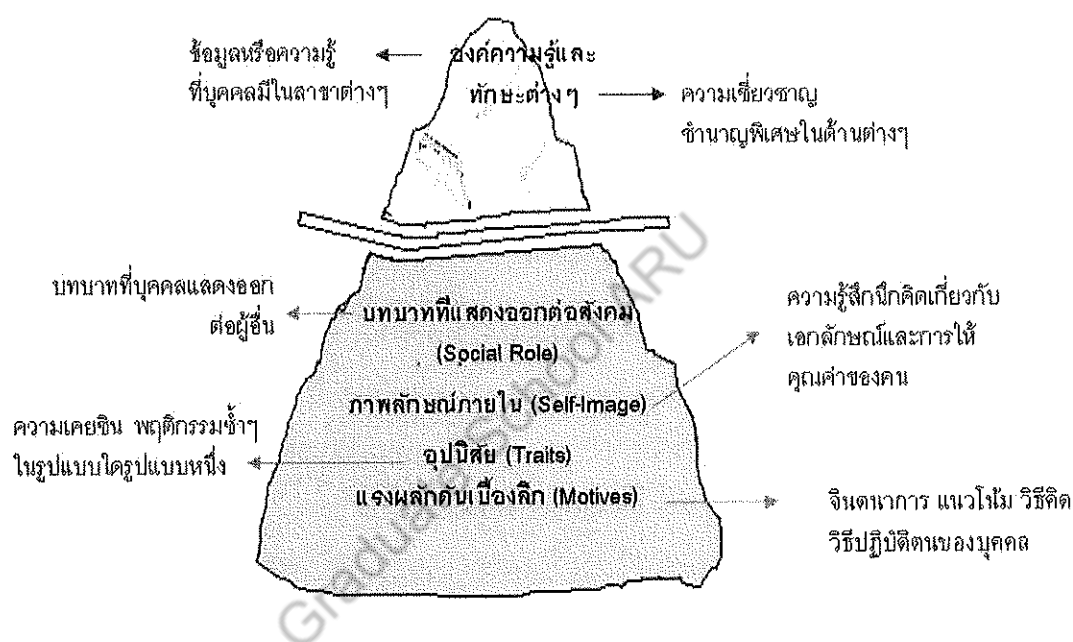
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้เสนอบทความทางวิชาการเมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์กร กับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการวัดความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคล ได้ เพราะไม่ได้แสดงถึงความสามารถที่แท้จริง

ในปี ค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่ง David C. McClelland เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ David C. McClelland ได้เขียนบทความ “Testing for Competence Rather Than for Intelligence” ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่ง David C. McClelland เรียกว่า สมรรถนะ (Competency)

ศาสตราจารย์ David C. McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่า บุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร และได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้กับหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่าผลการทดสอบไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) อีกทั้งยังได้เก็บข้อมูลของกลุ่มที่มีผลงานโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด นอกจากนี้บทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ของ McClelland ที่ตีพิมพ์ในปี 1973 ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางและเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา Competency ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งนอกเหนือไปจากการวัดเชาวน์ปัญญา และใช้กันต่อ ๆ มาจนถึงทุกวันนี้ แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วย โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และ ส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาท ที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและ เป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2564, หน้า 4) แนวคิดเรื่องสมรรถนะที่โดดเด่น มักอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)



ภาพประกอบ 2 แสดงโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา: สำนักงานอัยการสูงสุด, 2564, หน้า 4

1. ความหมายของสมรรถนะ

พันธุพรหม รังสิขารานนท์ (2558, หน้า 42) ได้สรุปความหมายสมรรถนะไว้ว่า หมายถึง ความสามารถ ทักษะ ความรู้ ทักษะคิด ของบุคคลแต่ละคนในการปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิผลตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือมากกว่า โดยสมรรถนะสามารถพัฒนาได้เพื่อให้ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สำนักงานอัยการสูงสุด (2564, หน้า 5) ได้นิยามความหมายสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของผลงานเป็นพฤติกรรมที่เชื่อว่า นำไปสู่ผลงานที่ต้องการ

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2549, หน้า 9) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง องค์ประกอบของ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน ของบุคคลนั้น ๆ เป็น บทบาทและความรับผิดชอบ ซึ่งสัมพันธ์กับผลงานสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 10) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงาน ในตำแหน่งนั้น ๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ. 2548, หน้า 4-6) ให้นิยามว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

ดูบัวส์และร็อธเวลล์ (Dubois and Rothwell, 2004, p.16) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจในทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ

นาเดลแลค (Nadailac, 2003, unpagged) ให้ความหมายว่า สมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้อง ลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น คือ ความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know - How) และเจตคติ/ ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์หรือ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

โรบินสันและแบเบอร์ิส-ราม (Robinson and Baerberis-Ram, 1995, p.63) ให้ความหมาย ไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่จะประยุกต์นำเอาประสบการณ์ต่าง ๆ สามารถตัดสินใจได้ ในสถานการณ์ใหม่ ๆ และสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากเหล่านี้ได้ด้วยการตัดสินใจ อย่างรอบคอบและมีเหตุผล มีการกำหนดเป้าหมายของความสำเร็จไว้ล่วงหน้าได้ และเป็นผู้ที่มีความ ใฝ่รู้ทางการศึกษาอยู่ตลอดเวลา

เพอร์ซิวัลและลอว์สัน (Percival and Lawson, 1994, unpagged) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติการประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ค่านิยม และเจตคติ ที่สะท้อนและวางรากฐานในการปฏิบัติงาน

แมคคาแลน (McClelland, 1973, pp.7-13) ให้คำจำกัดความว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคล คุณลักษณะภายในจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลสามารถสร้างผลการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน ให้ดีกว่าหรือสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ปฏิบัติงาน เป็นความสามารถ ที่องค์กรคาดหวังว่าทุกคนทุกระดับจำเป็นต้องมี ผ่านความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัย ของคนในองค์กร ความสามารถของบุคคลแต่ละคนในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผลในงาน

2. องค์ประกอบของสมรรถนะ

ตามแนวคิดของ David C. McClelland มี 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

จากองค์ประกอบของสมรรถนะที่กล่าวมา ด้วยการอธิบายสมรรถนะด้วยทฤษฎีภูเขาน้ำแข็งของสเปนเซอร์และสเปนเซอร์ (Spencer and Spencer, 1993, pp. 9-12) ที่ต่อยอดแนวคิดสมรรถนะของ David McClelland (1974) โดยเปรียบเทียบองค์ประกอบของสมรรถนะกับภูเขาน้ำแข็ง กล่าวคือ สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สามารถมองได้ง่ายและสามารถพัฒนาได้ในส่วนที่อยู่เหนือน้ำเท่านั้น และส่วนที่ค่อนข้างจะเป็นเรื่องยุ่งยากที่จะรับรู้เพราะอาจจะต้องใช้เวลานาน และแต่ละคนมีความแตกต่างกันสำหรับส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้น ดังนั้น การเรียนรู้เกี่ยวกับสมรรถนะ จึงไม่ได้หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นเท่านั้น แต่รวมถึงที่มาของพฤติกรรมนั้นด้วยว่าเกิดจากองค์ประกอบในเรื่องใด

1. ส่วนที่มองเห็น (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) เป็นส่วนที่มองเห็นและพัฒนาได้ง่าย ได้แก่

1.1 ทักษะ (Skills) คือ ความสามารถในการทำงานที่บุคคลนั้นกระทำได้ดี เช่น ทักษะการพูด ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการวางแผน เป็นต้น

1.2 ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้าน เช่น ความรู้คณิตศาสตร์ ความรู้ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านการบัญชี เป็นต้น

2. ส่วนที่มองไม่เห็น (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) เป็นส่วนที่มองไม่เห็น เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนา ได้ยาก และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม

2.1 บทบาททางสังคม (Social Role) คือ บทบาท หน้าที่ หรือความรับผิดชอบ ที่ได้รับอิทธิพลค่านิยมที่แต่ละคนต้องการให้สังคมรับรู้ตัวตนของแต่ละคนว่าเป็นอย่างไร เช่น อยากให้คนอื่นมองว่าตนเองมีความเป็นผู้นำเมื่อได้รับบทบาทหัวหน้า เป็นต้น เว่ยหลิน เฉาซาน และ ซงหยู (Wei Lin, Cao Shan, and Song Yu , 2014)

2.2 ภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) คือ ทักษะ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่แต่ละคนเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น การที่คนมีความเชื่อว่าตนเองเป็นคนมีความมั่นใจ เป็นต้น

2.3 อุปนิสัย (Trait) คือ บุคลิกลักษณะประจำตัวที่อธิบายถึงแต่ละคน เป็นสิ่งที่ใช้ตอบสนองต่อสถานการณ์ในชีวิตประจำวันอยู่ตลอดจนเกิดความเคยชิน เช่น ลักษณะเป็นคนง่าย ๆ มีความยืดหยุ่น เป็นต้น

2.4 แรงจูงใจ (Motive) คือ แรงจูงใจหรือแรงขับภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของแต่ละคน เช่น การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำให้สำเร็จตามที่ตั้งไว้ เป็นต้น

ในปี ค.ศ.1982 ริชาด โบยาทซิส (Boyatzis, 1982) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager : A Model of Effective Performance ซึ่งได้นิยาม Competencies ว่าเป็นความสามารถในงาน หรือเป็นคุณลักษณะ ที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ.1994 แฮร์รี ฮาเมล และ ซี เค. ปราฮาลาด (Hamel and Prahalad, 1994) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ถือว่าในการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตรงตามความต้องการขององค์กร ในปัจจุบันองค์กรของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น สามารถสร้างความสำเร็จให้แก่ธุรกิจอย่างเห็นผล ได้ชัดเจน นิตยสาร Fortune ฉบับเดือนกันยายน ปี ค.ศ. 1998 ได้สำรวจความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงกว่า 4,000 คน จาก 15 ประเทศ พบว่า องค์กรธุรกิจชั้นนำได้นำแนวคิดนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารมากถึงร้อยละ 6

(Bain and Company 1998, อ้างถึงใน สมาน ศรีสะอาด, ลำดวน ดวงคมทา, และสัญญา เคนาภูมิ 2559, หน้า 18) บริษัทที่ปรึกษาด้านการจัดการ ได้สำรวจบริษัท จำนวน 708 บริษัททั่วโลก ในปี ค.ศ. 1998 ผลการสำรวจพบว่า Core Competency เป็นเครื่องมือบริหารสมัยใหม่ที่บริษัทนิยม

นำมาใช้ปรับปรุงการจัดการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับ 3 และในปี ค.ศ. 2005 อยู่ในลำดับที่ 6 จากจำนวนเครื่องมือทางการบริหาร 25 รายการ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับใช้เพิ่มมากขึ้นหน่วยงานของรัฐและเอกชนของประเทศไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจนำมาใช้ในวงราชการนำโดยสำนักงาน ก.พ. จึงได้นำแนวคิดสมรรถนะมากำหนดสมรรถนะต้นแบบของข้าราชการพลเรือนเพื่อพัฒนาสมรรถนะข้าราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐ

แคปแลนและนอร์ตัน (Kaplan and Norton, 1996, pp.231-232) จัดองค์ประกอบของสมรรถนะได้ 3 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เหมาะสมต่องานที่องค์การกำหนด เช่น รู้เรื่องงานที่จะทำ รู้เรื่องลูกค้า เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) หมายถึง ทักษะที่สอดคล้องกับความรู้ เช่น ทักษะในการต่อรอง ทักษะในการให้คำปรึกษา และทักษะในการบริหาร โครงการ เป็นต้น
3. ค่านิยม (Values) หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะพิเศษหรือพฤติกรรมที่สร้างผลงานที่โดดเด่น งานบางอย่างต้องทำเป็นทีม บางอย่างต้องทำคนเดียว การสร้างค่านิยมให้กลมกลืนกับงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น

จากความแตกต่างของสมรรถนะกับความรู้ทักษะแรงจูงใจและทัศนคติ ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถที่มาจากตัวคนทั้งหมดที่สะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล และก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด (Superior Performance) ที่องค์การต้องการ โดยมีที่มาจากพื้นฐานความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) วิธีคิด (Self – Concept) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) (สมาน ศรีสะอาด และคณะ 2559, หน้า 21)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะเกิดจากความสามารถของบุคคลนั้น ๆ หรือเกิดจากความสามารถที่สร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Characteristics) เช่น ภาพลักษณ์ (Self-image) หรือมโนทัศน์ในตน (Self- concept) ค่านิยม (Values) พฤติกรรม (Behaviors) เจตคติ (Attitude)

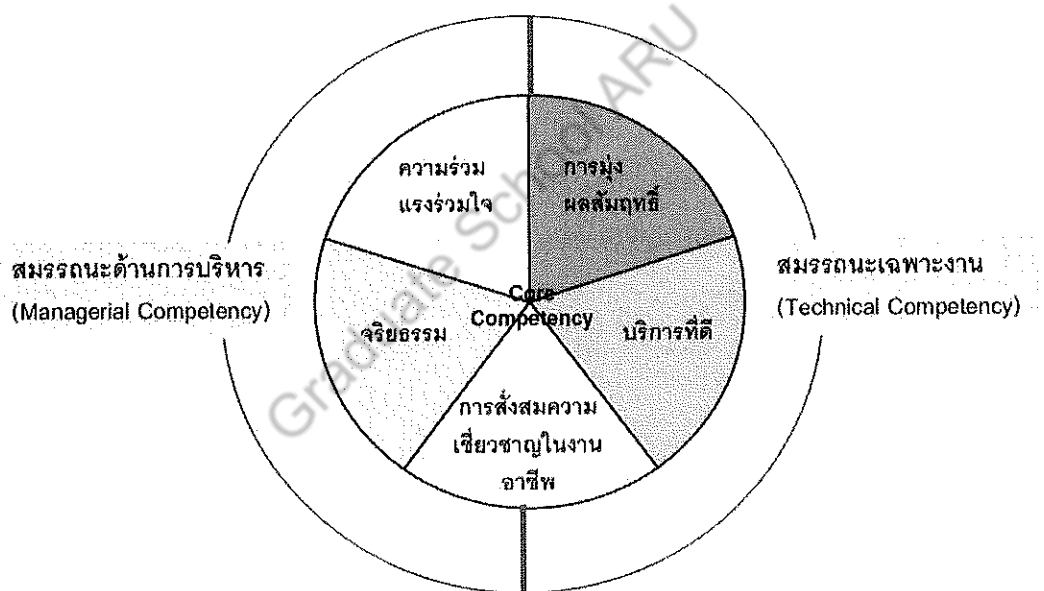
3. ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานอัยการสูงสุด (2564, หน้า 2) ได้กำหนดตัวแบบสมรรถนะอันเป็นแนวทางในการพัฒนา และเป็นแผนแม่บทการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เน้นการนำยุทธศาสตร์แบบมุ่งพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดทำ

รายการสมรรถนะตามหน้าที่กลุ่มงานข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้เกิดความสมดุลในการดำเนินงาน โดยทบทวนสมรรถนะหลักและกำหนดสมรรถนะประจำกลุ่มงานหรือสมรรถนะตามกลุ่มงานหรือตำแหน่ง ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การบริการที่ดี
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
5. การทำงานเป็นทีม



ภาพประกอบ 3 ตัวแบบสมรรถนะ (Competency Model)

ที่มา: สำนักงานอัยการสูงสุด, 2564, หน้า 9

คำอธิบายรายละเอียดสมรรถนะ หรือ Competency Dictionary เป็นการให้คำนิยามถึงสมรรถนะแต่ละตัว รวมถึงกำหนดและอธิบายพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังในแต่ละระดับเพื่อให้เข้าใจความหมายที่ตรงกัน Competency Dictionary ประกอบด้วย 1) ชื่อของสมรรถนะ (Name) 2) คำนิยาม (Definition) 3) ระดับความคาดหวัง (Proficiency Level)

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์ พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่ท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดกระทำได้มาก่อน

ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1: แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี

1. พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง
2. พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
3. มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น
5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพ

ในงาน

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

1. กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
2. ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน
3. ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่

รับผิดชอบ

4. มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ปรับปรุงวิธีการให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น

2. เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานเกิดควมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

1. กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด

2. พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจแม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือส่วนราชการ

1. ตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

2. บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

2. การบริการที่ดี คือ ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ

1. ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ

2. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่

4. ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

1. รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่ายเบี่ยงไม่แก้ตัว หรือปิดการะ

2. ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไป พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวังแม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

1. ให้ความแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

2. ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน

3. นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

1. เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตาม ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

2. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ให้แก่ผู้รับบริการ

1. คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาวและพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

2. เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ

3. สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

3. การสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ การสนใจใฝ่รู้ สังสมความรู้และความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : แสดงความสนใจและหาความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง

1. ศึกษาหาความรู้สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน

2. พัฒนาคำรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น

3. ติดตามเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ

ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน

1. รอบรู้ในเทคโนโลยี หรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน

2. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยี ใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

1. สามารถนำวิชาการความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

2. สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง

2. สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการ ที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ

1. สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กรด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา

2. บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีความรู้หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม คือ ดำรงตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : มีความสุจริต

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เลือกปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ

2. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้

1. รักษาคำพูด มีสัจจะและเชื่อถือได้

2. แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ

1. ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบน ด้วยอคติหรือผลประโยชน์ ถลำรับผิด และรับผิดชอบ

2. เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยื่นหยัดเพื่อความถูกต้อง

1. ยื่นหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการแม้จะตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก
2. กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

1. ยื่นหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต
5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : ทำหน้าที่ของตนในทีมให้เสร็จ

1. สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย
2. รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม
3. ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อน

1. สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี
2. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี
3. กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อน

ร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม

1. รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และตั้งใจเรียนรู้จากผู้อื่น
2. ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม
3. ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

1. ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ
2. ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ

3. รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม ช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ
ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ

1. เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว
2. คลีคลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม
3. ประสานสัมพันธ์สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจให้บรรลุผล

การประปาส่วนภูมิภาค (2561, หน้า 4) ได้นิยามว่า สมรรถนะหลักเป็นสมรรถนะของความ
สามารถ ที่องค์กรคาดหวังว่าบุคลากรทุกคนทุกระดับจำเป็นต้องมี เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความรู้
ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมพฤติกรรมเหล่านั้นจะมีส่วน
ที่จะสามารถช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์หรือนโยบายองค์กร การกำหนด
สมรรถนะความสามารถหลักได้นำค่านิยม 11 ประการของ การประปาส่วนภูมิภาคมาใช้ในการ
กำหนดนิยามและรายละเอียดของพฤติกรรม และพนักงานทุกคนต้องประเมินประกอบด้วยสมรรถนะ
ความสามารถหลัก จำนวน 3 สมรรถนะ ประกอบด้วย

1. มุ่งคุณธรรม
2. ยึดมั่นคุณภาพ
3. มีจิตสาธารณะ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2560, หน้า 2) ได้นิยามว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง
คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการส่วนท้องถิ่นทั้งระบบ
ที่ต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรม ที่พึงประสงค์ร่วมกันเพื่อที่จะทำให้องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วง ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนงาน และ
โครงการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เกิดประ โยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นและประชาชน โดยสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย

1. การมุ่งสัมฤทธิ์
2. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
4. การบริการเป็นเลิศ
5. การทำงานเป็นทีม
6. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
7. ภาวะผู้นำ

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2556, หน้า 2) ได้นิยามว่า สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของข้าราชการพลเรือนสามัญที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดให้ข้าราชการพลเรือนสามัญทุกคนจะต้องมีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวเพื่อหล่อหลอม ค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติราชการร่วมกัน โดยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH)
2. การบริการที่ดี (Service Mind –SERV)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise –EXP)
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity – ING)
5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork – TW)

การไฟฟ้านครหลวง (2553, หน้า 59-62 อ้างถึงใน อารมณ์ ภูวิทย์พันธ์) ได้กำหนด วิสัยทัศน์ว่าเป็นองค์กรชั้นนำด้านธุรกิจไฟฟ้าในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ดำเนินธุรกิจอื่นเกี่ยวเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีนโยบายของท่านผู้ว่าการรวม 8 ข้อ ที่ครอบคลุมทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การตอบสนองภาครัฐ การบริการที่เป็นเลิศ ทั้งในด้านระบบจำหน่าย ระบบปฏิบัติการ ระบบบริการลูกค้า ด้านการดูแลพนักงาน การเงิน เทคโนโลยีและระบบสื่อสาร รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบกับมี วัฒนธรรมองค์กร 5 ด้าน ที่จะต้องปลูกฝังให้เกิดในพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทุกคน คือ เป็นหนึ่งเชิงธุรกิจเป็นมิตรกับประชาชน คุณภาพคน กฟน.ไม่เป็นสอง เป็นเจ้าขององค์กร เน้นเหนียว กลมเกลียวทำงานเป็นทีม และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้ดำเนินการจัดทำขีดความสามารถหลักของ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง และได้รับการเห็นชอบจากผู้ว่าการกำหนดให้พนักงานทุกคนทุกระดับในการไฟฟ้านครหลวงควรมีขีดสมรรถนะความสามารถหลัก 7 ตัว ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวข้างต้น ประกอบด้วย

1. ความใฝ่รู้และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
2. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ
4. การมีจิตสำนึกต่อความคุ้มค่า
5. ความเป็นเลิศในการให้บริการ
6. การทำงานเป็นทีม
7. การติดต่อสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 25) กล่าวว่าสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ของครูผู้สอนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสังเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำสายงาน สมรรถนะหลัก (core competency) 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
2. การบริการที่ดี
3. การพัฒนาตนเอง
4. การทำงานเป็นทีม
5. จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู

สำนักงาน ก.พ. (2553, หน้า 6) ได้กล่าวถึง สมรรถนะ สำหรับระบบราชการพลเรือนไทย ประกอบไปด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน ได้แก่ 1. สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และ 2. สมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งทั้งระบบ กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. การบริการที่ดี (Service Mind)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. จริยธรรม (Integrity)
5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2553, หน้า 52) ได้กำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ทุกวิทยฐานะและสายงานการสอน สายงานการนิเทศ การศึกษาและสายงานการบริหารสถานศึกษา หรือการบริหารการศึกษาต้องมี และได้รับการประเมิน 4 สมรรถนะ ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. การบริหารที่ดี (Service Mind)
3. การพัฒนาตนเอง (Self Development)
4. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (2553, หน้า 12) กำหนดมาตรฐานด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การบริการที่ดี
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
5. การทำงานเป็นทีม

สำนักงานศาลยุติธรรม (2553, หน้า 158-159) ได้นำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคลเมื่อปี พ.ศ.2547 โดยการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมและได้นำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) มาใช้ แต่เนื่องจากสมรรถนะที่นำมาใช้กับข้าราชการศาลยุติธรรมมีจำนวนมากเกินไป ทำให้ไม่คล่องตัวและเป็นภาระแก่ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้ทำการศึกษาเพื่อปรับปรุงสมรรถนะใหม่ ดังนั้น การกำหนดสมรรถนะของสำนักงานศาลยุติธรรม จึงเน้นสมรรถนะในส่วนของคุณลักษณะและพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งได้กำหนดไว้ในมาตรฐาน และแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรม ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ประเภท คือ 1. สมรรถนะหลัก และ 2. สมรรถนะในงาน สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการศาลยุติธรรมทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. จิตสำนึกในการให้บริการ
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. จริยธรรม
5. การทำงานเป็นทีม

สรุปได้ว่า การจัดประเภทสมรรถนะของการปฏิบัติงานในองค์กรมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่กำหนดตัวแบบสมรรถนะสำหรับองค์กรนั้น ๆ ที่จำเป็น และควรมีมาตรฐานเดียวกันในการจัดประเภทสมรรถนะที่ทุกคนต้องมีเหมือนกันทุกตำแหน่งทุกระดับเป็นพื้นฐานเพื่อหล่อหลอมค่านิยมเป็นคุณลักษณะและพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นหลักให้บรรลุผลสำเร็จตามความคาดหวังของผลงานที่พึงประสงค์ร่วมกัน เช่น การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงาน การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

จากตาราง 2 สรุปสังเคราะห์ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ข้าราชการทุกคนจำเป็นต้องมีขององค์กรภาครัฐ จำนวน 10 แห่ง พบว่า สมรรถนะที่เป็นหลักพื้นฐานในการปฏิบัติงานที่มีความถี่มากที่สุดตามลำดับ โดยใช้เกณฑ์ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรภาครัฐ

แนวคิดการเรียนรู้

อิทธิพลพื้นฐานในการพัฒนา มนุษย์นิยม คือการเรียนรู้ เพื่อชี้นำประสบการณ์การเรียนรู้ และทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ของ มัลคัม โนลส์ (Knowles, 1980) กล่าวว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นแตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก และได้กำหนดสมมติฐาน 6 ประการ ในกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือ

1. ผู้ใหญ่มีความต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ ก่อนที่จะใช้เวลาเพื่อการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น
2. ผู้ใหญ่เข้าสู่สถานการณ์ของการเรียนรู้ด้วยภาพลักษณ์ของตนเอง เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การขยายความรู้และความรับผิดชอบให้สูงขึ้น
3. ผู้ใหญ่เข้าสู่การเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีค่าและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ
4. ผู้ใหญ่มีความพร้อมอย่างมากในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถจัดการกับกิจกรรมและชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ผู้ใหญ่มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เมื่อพวกเขาเชื่อว่าการเรียนรู้สิ่งเหล่านั้นจะช่วยให้พวกเขาสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ผู้ใหญ่จะมีแรงตอบสนองอย่างมากต่อแรงจูงใจภายใน เช่น การเพิ่มความเคารพตนเอง และความภูมิใจในตัวเองมากกว่าแรงจูงใจภายนอก

สรุปจากแนวคิดเรื่องการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กล่าวคือ ควรเชื่อมโยงการพัฒนาสมรรถนะหลักกับเนื้อหาสาระในงาน เช่น การใช้กรณีศึกษาเกี่ยวกับตัวบ่งชี้พฤติกรรมของสมรรถนะแต่ละตัวที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน การฝึกอบรมเพื่อจัดทำตัวบ่งชี้พฤติกรรมของสมรรถนะและการนำไปใช้ จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ไปปรับใช้กับสถานการณ์ที่เหมาะสมด้วยตนเองได้ ควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควบคุมกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง นอกจากนั้นการเปิด

โอกาสให้แบ่งปันประสบการณ์การเรียนรู้ของตนต่อผู้อื่น (หากสิ่งแวดล้อมอำนวย) จะทำให้การเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือเลือกเนื้อหาของหลักสูตรจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับการฝึกอบรม

แนวคิดการเรียนรู้ตามทฤษฎี (Bloom's Taxonomy) ของเบเนจามิน บลูม (Bloom, 1956) ได้แบ่งการเรียนรู้ไว้ 3 ประเภท คือพฤติกรรมทางด้านการรับรู้และความคิด พฤติกรรมทางด้านทักษะทางกายและพฤติกรรมทางด้านความรู้สึกและอารมณ์ และยังได้แบ่งการเรียนรู้เป็น 6 ระดับ 1) ความรู้ที่เกิดจากความจำ ซึ่งเป็นระดับต่ำสุด 2) ความเข้าใจ 3) การประยุกต์ 4) การวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหา ตรวจสอบได้ 5) การสังเคราะห์สามารถนำส่วนต่าง ๆ มาประกอบเป็นรูปแบบใหม่ได้ให้แตกต่างจากรูปเดิม เน้นโครงสร้างใหม่ และ 6) การประเมินค่า วัดได้ และตัดสินใจว่าอะไรถูกหรือผิดประกอบการตัดสินใจบนพื้นฐานของเหตุผลและเกณฑ์ที่แน่ชัด

ในการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ ต้องเกิดจากระดับง่ายก่อนเสมอ ตัวอย่างเช่น ความรู้จะเกิดขึ้นก่อนความเข้าใจ และความเข้าใจจะเกิดขึ้นก่อนการประยุกต์ และการประยุกต์จะเกิดขึ้นก่อนการวิเคราะห์ เป็นต้น โดยในแต่ละระดับของการเรียนรู้ต้องสามารถระบุพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน และสามารถวัดผลได้

สรุปแนวคิดเรื่องการเรียนรู้ของบลูม (Bloom's Taxonomy) มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการสูงสุด กล่าวคือ การพัฒนาสมรรถนะต้องเริ่มจากการให้เกิดความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับลักษณะของสมรรถนะแต่ละรายการ โดยต้องสามารถประยุกต์ใช้ในบริบทหรือสถานการณ์ที่แตกต่างกันในงานได้ และประโยชน์ของการพัฒนาสูงสุดจะไม่เกิดขึ้นหากข้าราชการไม่นำความรู้ ความเข้าใจและการประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงควรเข้าในแนวทางการมอบหมายงานที่เปิดโอกาสให้เกิดการใช้สมรรถนะของข้าราชการตุลาการ อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า ที่จะส่งผลกระทบต่อพัฒนาสมรรถนะให้เกิดขึ้นได้จริงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ตามแนวคิดการเรียนรู้และพัฒนาในศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) ที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ที่ไม่หยุดนิ่ง ตอบสนองการผสมผสานระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต ภายใต้บริบทความท้าทายในศตวรรษที่ 21 และการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโดยกำหนดกรอบความคิดและกรอบทักษะที่ผสมผสานทักษะในการทำงานและการใช้ชีวิต ทักษะด้านการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม และทักษะด้านข้อมูล สื่อ และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นเครื่องมือให้บุคลากรภาครัฐได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมถึง

เป็นเครื่องมือให้หน่วยงานภาครัฐใช้ในการกำหนดแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐเกิดการเรียนรู้และพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ

การพัฒนาและปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นการดำเนินการปฏิรูปประเทศที่สำคัญตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 - 2565) กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้กำลังคนภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่นในคุณธรรม รวมถึง พัฒนาภาวะผู้นำในทุกระดับให้มีขีดความสามารถสูง มีความรับผิดชอบ มีความเป็นมืออาชีพ

สำนักงาน ก.พ. ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ตามมาตรา 13 (7) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ในการจัดทำยุทธศาสตร์ ประสาน และดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของข้าราชการฝ่ายพลเรือน ได้เสนอ “แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565” เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานภาครัฐได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์ นำการเปลี่ยนแปลงด้วยการสร้างนวัตกรรมและการตอบสนองประชาชนและส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยหน่วยงานของรัฐ หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการอื่นที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐในฝ่ายบริหาร รวมถึงหน่วยงานตุลาการของรัฐบาล องค์การอิสระ ศาล และองค์กรอัยการ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ (Policy Statement)

สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 ในประเด็นและแนวทางการดำเนินการไว้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นการพัฒนาที่ 1 ระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าประสงค์เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ มีสภาพแวดล้อมและระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนากรอบความคิดและกรอบทักษะ สำหรับการทำงานและการดำเนินชีวิตท่ามกลางความท้าทายในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ซึ่งสภาพแวดล้อมและระบบ การทำงานทั้งทางกายภาพและจิตวิทยาที่เหมาะสมจะช่วยส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรภาครัฐสามารถแสดงพฤติกรรมที่คาดหวังตามกรอบความคิด (Mindsets) และกรอบทักษะ (Skillsets) ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

ประเด็นการพัฒนาที่ 2 พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัล และศตวรรษที่ 21 และการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนากระบวนการในอนาคต โดยมีเป้าประสงค์ เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ สร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน และการผสมผสานการทำงานและการใช้ชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนอกจากองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่บุคลากรภาครัฐจะต้องมีเป็นพื้นฐานแล้ว เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ การบริการจัดการภาครัฐ การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ การบริหารงบประมาณ เป็นต้น บุคลากรภาครัฐจะต้องมีทักษะที่จำเป็นด้วยกัน 3 กลุ่มทักษะ คือ

1. ทักษะเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Skillset) ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญในการตอบสนองต่อบริบท ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในมิติของการทำงานและการใช้ชีวิต รวมทั้ง นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนในภาครัฐได้
2. ทักษะด้านภาวะผู้นำ (Leadership Skillset) ซึ่งเป็นทักษะที่ช่วยให้บุคลากรสามารถบริหารจัดการงานของตนเองได้ตามบทบาทหน้าที่ รวมทั้ง เตรียมความพร้อมตนเองในการเติบโตตามเส้นทางอาชีพ
3. ทักษะตามสายงาน (Functional Skillset) ซึ่งเป็นทักษะที่ช่วยให้บุคลากรภาครัฐสามารถทำงานของตนเองได้อย่างมืออาชีพตามบริบทของงานที่มีความเฉพาะและมีความแตกต่างกันไปตามสายงาน

ประเด็นการพัฒนาที่ 3 ปลุกฝังบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิด (Mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมและทำงานบนหลักคุณธรรม ประยุกต์หลักสากลอย่างเหมาะสม และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีเป้าประสงค์เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีคุณลักษณะในการเป็นผู้ใฝ่เรียนรู้ และพัฒนาให้มีความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวม ทำงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรม และมีทัศนคติแบบสากลที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพื่อร่วมกันสร้างภาครัฐที่ทันสมัย เป็นที่พึ่งของประชาชน และเชื่อถือไว้วางใจได้

บุคลากรภาครัฐ มีหน้าที่เรียนรู้และพัฒนาตนเองทั้งในด้านกรอบความคิดและทักษะ ให้สามารถทำงานตามบทบาทหน้าที่และระดับตำแหน่งของตนเอง ซึ่งการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในอนาคตตามแนวคิดการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นทักษะหลักสำคัญที่โลกยุคใหม่ต้องการและข้าราชการไทย จำเป็นที่ต้องพัฒนาตามด้วย ได้แก่

1. ทักษะการเป็นผู้นำผู้ตามที่ดี (Leadership) การดำเนินการในสังคมจำเป็นต้องรวมกลุ่มต้องทำงานร่วมกัน อยู่ร่วมกันในสังคม จึงจำเป็นต้องมีทักษะการเป็นผู้นำ การรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง

2. ทักษะความรู้ความเข้าใจใช้ดิจิทัล (Digital literacy) เมื่อเทคโนโลยีทางด้านดิจิทัลก่อให้เกิดการใช้งานข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก อยู่ในรูปกลุ่มเมฆหมอกที่เรียกว่า "คลาวด์" อีกทั้งมีเครื่องมือทางเทคโนโลยีสมัยใหม่เกิดขึ้นมากมายผู้คนในยุคต่อจากนี้ต้องใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้ได้ดี

3. ทักษะการสื่อสาร (Communication) สังคมไทยในอนาคตมีการเชื่อมโยงและสื่อสารกันได้ง่ายด้วยรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การพัฒนาทักษะการใช้ภาษา การพูด การฟัง การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่จึงมีความสำคัญ และจะมีประโยชน์อย่างมาก

4. ทักษะการรู้จักตัวตนและอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Emotional intelligence) หมายถึง ทักษะชีวิตเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข การอยู่ร่วมกับผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์ การช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกันสังคมสมัยใหม่ยังจำเป็นต้องคำนึงถึงการดำเนินชีวิตที่มีความสุข

5. ทักษะการเป็นผู้ริเริ่มก่อนการ (Entrepreneurship) การพัฒนาการศึกษาในยุคใหม่ต้องเน้นในเรื่องการสร้างการคิดเชิงสร้างสรรค์ และสามารถต่อยอดความคิดให้เกิดประโยชน์ ก่อนเป็นชิ้นงานหรือผลงานที่สร้างสรรค์ และสามารถต่อยอดความคิดให้เกิดประโยชน์ ก่อนเป็นชิ้นงานหรือผลงานที่สร้างสรรค์ เป็นนวัตกรรมที่นำไปใช้เกิดประโยชน์ได้

6. ทักษะความเป็นนานาชาติ (Global citizen) ในอนาคต ความเป็นโลกาภิวัตน์จะมีมากขึ้น การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคนทั้งโลกได้ มีการเรียนรู้แลกเปลี่ยนทางความคิดและวัฒนธรรมจะเคลื่อนเข้าหากัน ได้มากขึ้น สังคมในอนาคตจึงเป็นสังคมที่ผ่านความรวดเร็วของเทคโนโลยี ทำให้ต้องเรียนรู้ทักษะความเป็นพลเมืองโลก

7. ทักษะการแก้ปัญหา (Problem solving) ทักษะการคิดวิเคราะห์และวิธีการแก้ปัญหามีความสำคัญ ควรมีการคิดวิเคราะห์ปัญหาที่มีความซับซ้อน ความยากของการปัญหาได้มากขึ้น

8. ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานในอนาคตลักษณะงานจะมีการเชื่อมโยงเกี่ยวเนื่องกันซึ่งต้องใช้สามารถในแต่ละด้านมาร่วมกัน

สรุปได้ว่า การเรียนรู้สามารถนำไปสู่การพัฒนาในทุกรูปแบบ ข้าราชการทุกระดับต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมีความสามารถในการปรับตัว ทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ มีความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้น มีทักษะด้านการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งการร่วมกันทำงานแบบเครือข่าย และการทำงานเป็นทีม

ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 หมวด 1 บททั่วไป ข้อ 7 การพัฒนาบุคลากรตามระเบียบมีวัตถุประสงค์เพื่อการฝึกอบรมให้กับข้าราชการบรรจุใหม่ระดับพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ การฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมและเพิ่มสมรรถนะในการเข้าสู่ตำแหน่งความรับผิดชอบสูงขึ้น และการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะเฉพาะเรื่องให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ข้อ 8 การฝึกอบรม ได้แก่ การอบรม การประชุมทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาทางวิชาการ การบรรยายพิเศษ การฝึกศึกษา การดูงาน การฝึกงาน หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีโครงการหรือหลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีช่วงเวลาการฝึกอบรมที่แน่นอน สำนักงานอัยการสูงสุด ได้นำแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของลีโอนาร์ด เนดเลอร์และการ์แลน ดี. วิกส์ (Nadler and Wiggs, 1989) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานผ่านกิจกรรมตามแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 ในด้าน 1) การศึกษา 2) การฝึกอบรม และ 3) การพัฒนา พร้อมทั้งจัดทำคู่มือ สมรรถนะข้าราชการอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาสมรรถนะ ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก ที่ใช้สำหรับทุกตำแหน่ง ทุกระดับ 5 สมรรถนะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม และสมรรถนะประจำกลุ่มงานหรือตำแหน่ง ได้แก่ สมรรถนะด้านการบริหารสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรู้ และทักษะ

สรุปได้ว่า การเพิ่มสมรรถนะให้กับข้าราชการอัยการ องค์การจำเป็นต้องส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ทั้งในด้านการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาตนเอง ด้านการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาเพิ่มเติม และด้านการจัดให้มีการฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ความรู้ความสามารถ

พื้นที่การศึกษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 บัญญัติให้สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 มาตรา 255 กำหนดให้พนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรม การแต่งตั้งและการให้อัยการสูงสุดพ้นจากตำแหน่งต้องเป็นไปตามมติของคณะกรรมการอัยการและได้รับความเห็นชอบจากวุฒิสภา เป็นการยกฐานะสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญที่มีความอิสระไม่อยู่ในบังคับบัญชาและกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม โดยต้องรับผิดชอบต่อรัฐสภา

ปี พ.ศ. 2560 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 248 ได้บัญญัติรับรองให้องค์กรอัยการเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ให้มีหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ และกฎหมาย โดยพนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยรวดเร็วเที่ยงธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง และไม่ถือว่าเป็นคำสั่งทางการปกครอง

พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นส่วนราชการที่มีอิสระในการบริหารงานบุคคล งบประมาณและการดำเนินการอื่น มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชา และเป็นผู้แทนนิติบุคคล ให้ข้าราชการฝ่ายอัยการสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มาตรา 23 สำนักงานอัยการสูงสุด นอกจากมีอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการและงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานอัยการแล้ว ให้มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้ด้วย

1. ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายรวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน
2. ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ
3. ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่นิติบุคคลซึ่งมิใช่หน่วยงานของรัฐแต่ได้มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น ทั้งนี้ ตามที่เห็นสมควร
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง หรือคดีปกครองแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งพนักงานอัยการได้รับคำเนนคดีให้
5. ดำเนินการตามที่คณะรัฐมนตรีร้องขอ เว้นแต่การดำเนินการนั้นจะขัดต่องานในหน้าที่หรืออาจทำให้ขัดต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ
7. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการอำนวยความสะดวก ธรรมชาติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน
8. ติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด
9. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด ในการตรวจร่างสัญญาตาม 2 และ 3 ให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่รักษาประโยชน์ของรัฐ ในการนี้สำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่รายงานรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐตาม 2 หรือนิติบุคคลตาม 3 ที่เป็นผู้สัญญาให้ทราบถึงข้อที่ควรปรับปรุงหรือแก้ไขให้สมบูรณ์ ข้อเสียเปรียบหรือข้อที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ

มาตรา 27 ให้อัยการสูงสุดมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นไปตามเป้าหมาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด

2. ควบคุมดูแล และรับผิดชอบในการบริหารราชการ ปฏิบัติราชการ และบริหารงานบุคคลของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนและประเพณีปฏิบัติของทางราชการ

3. บริหารจัดการงบประมาณ การเงิน ทรัพย์สินและการพัสดุของสำนักงานอัยการสูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามวรรคหนึ่ง อัยการสูงสุดอาจมอบอำนาจให้รองอัยการสูงสุดหรือข้าราชการฝ่ายอัยการผู้หนึ่งผู้ใดปฏิบัติหน้าที่แทนได้ ให้อัยการสูงสุด โดยความเห็นชอบของ ก.อ. มีอำนาจออกระเบียบเกี่ยวกับการบริหารจัดการงบประมาณ การเงิน ทรัพย์สิน และการพัสดุของสำนักงานอัยการสูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่ตามและ 2 ให้อัยการสูงสุดมีอำนาจออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่ง อันจำเป็นต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดทำและประกาศใช้แผนพัฒนาสมรรถนะข้าราชการฝ่ายอัยการ และบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อตอบสนองนโยบายอัยการสูงสุด เพื่อการยกระดับสมรรถนะบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนภารกิจ โดยยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร

วิสัยทัศน์ (Vision)

องค์กรนำในการใช้กฎหมาย เพื่อรักษาความยุติธรรมให้กับประชาชนและสังคม

พันธกิจ (Missions)

1. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานงานตามภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนให้มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธา

2. พัฒนาความร่วมมือ นูรณาการเครือข่ายองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้านการพัฒนากระบวนการยุติธรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ

3. เพิ่มศักยภาพมาตรฐานกลไกการบริหารจัดการระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญรวมทั้ง การพัฒนาระบบติดตามประเมินผลและระบบจัดการองค์ความรู้เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม โดยมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นพื้นฐาน

4. พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพคู่คุณธรรมตามหลักธรรมาภิบาล บุคลากรมีสมรรถนะสูงมีคุณธรรม จริยธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

นโยบาย (policy) ยุติธรรม พัฒนา สามัคคี มีคุณธรรม

1. อำนาจความยุติธรรม รักษาผลประโยชน์ของรัฐ และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนด้วยหลักนิติธรรมและบริหารงานด้วยธรรมาภิบาลโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ขับเคลื่อนภารกิจ

2. พัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน

3. ประสานความร่วมมือ สร้างการมีส่วนร่วม และบูรณาการในกระบวนการยุติธรรมและทุกภาคส่วน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

4. ยกย่องสมรรถนะบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนภารกิจ โดยยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร

ประเด็นยุทธศาสตร์แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 – 2566

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การยกระดับคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ในการปฏิบัติภารกิจ ของสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์ คือ

1.1 พัฒนามาตรฐานงานตามภารกิจด้านการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้มีคุณภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

1.2 ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมในรูปแบบช่องทางที่หลากหลายเหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 ประชาชน เชื่อมั่น ศรัทธาสำนักงานอัยการสูงสุดในความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรมและ ตอบสนองนโยบายรัฐบาล ประกอบด้วย 2 เป้าประสงค์คือ

2.1 มาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.2 มาตรฐานการปฏิบัติภารกิจใหม่ในกระบวนการยุติธรรมที่สนองต่อนโยบายรัฐบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การยกระดับประสิทธิภาพระบบงานและการจัดการความรู้ นวัตกรรมผ่านการเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ประกอบด้วย ๓ เป้าประสงค์คือ

3.1 การบริหารจัดการระบบงาน และกระบวนการงานที่สำคัญที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นบนพื้นฐาน เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ภายในองค์กร)

3.2 กลไกและระบบการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการเป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึง รวดเร็ว ปราศจากการเลือกปฏิบัติ (ภายนอกองค์กร)

3.3 ระบบการจัดการความรู้ นวัตกรรม รวมถึง การติดตามประเมินผลคุณภาพการดำเนินงาน ยุติธรรมมีประสิทธิภาพ

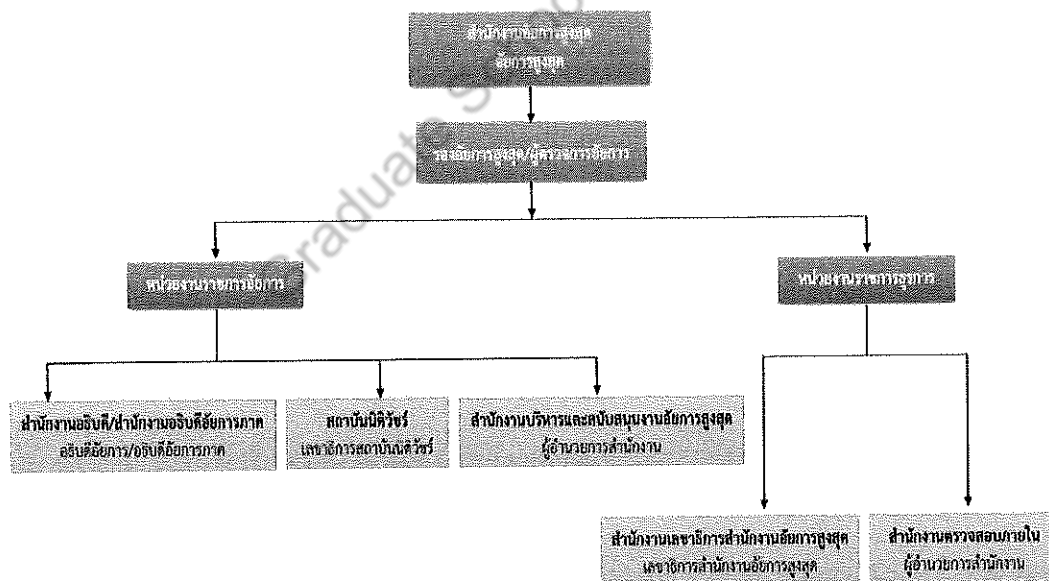
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์คือ

4.1 บุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม ตรวจสอบได้

4.2 บุคลากรเป็นมืออาชีพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

4.3 ระบบฐานข้อมูล/ข่าวสารด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมสามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก เชื่อมโยงทัวถึง เข้าใจได้ง่าย

โครงสร้างการบริหารงาน สำนักงานอัยการสูงสุด



ภาพประกอบ 4 โครงสร้าง (Structure)

ที่มา : สำนักงานอัยการสูงสุด, 2564ก, เว็บไซต์

สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 7 สำนักงาน ดังนี้

1. สำนักงานอัยการภาค 1
2. สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1
3. สำนักงานคดีแรงงานภาค 1
4. สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา
6. สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
7. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายการดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุด และปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอำนาจหน้าที่ตามภารกิจของแต่ละสำนักงาน ดังนี้

1. สำนักงานอัยการภาค 1

ตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554 ข้อ 6 (41) ให้แบ่งหน่วยงานราชการอัยการออกเป็นหน่วยงานราชการภายในของสำนักงานอัยการภาค 1 ดังนี้

1. สำนักอำนวยการ
2. สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญาภาค 1
3. สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 1

นอกจากนี้สำนักงานอัยการภาค 1 มีสำนักงานอัยการในจังหวัดต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแล รวม 35 สำนักงาน มีภารกิจ ดังนี้

1. อำนวยความยุติธรรม
2. รักษาผลประโยชน์ของรัฐ
3. คุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมาย

อำนาจหน้าที่ ตามประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554 ข้อ 7 (41) ให้หน่วยงาน ราชการอัยการในส่วนของสำนักงานอัยการภาค มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

สำนักงานอัยการภาค มีอธิบดีอัยการภาคเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ ในการปฏิบัติราชการมีอำนาจและหน้าที่

1. การบริหารงานและปฏิบัติงานในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ ทั้งนี้ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศ และคำสั่งของสำนักงานอัยการสูงสุด

2. รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ภายใน เขตท้องที่ของสำนักงานอัยการภาคตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ให้หน่วยงานราชการในสำนักงานอัยการภาค มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ นักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุ และงานยานพาหนะของสำนักงานอัยการภาค

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญาภาค มีอัยการพิเศษฝ่ายเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานดำเนินคดีอาญาของสำนักงานอัยการภาคซึ่งไม่อยู่ในอำนาจ และหน้าที่ของสำนักงานคดีศาลสูงภาค และงานบริหารการจัดการของสำนักงานอัยการภาค

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค มีอัยการพิเศษฝ่ายเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่

1. รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการภาคตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1

สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 เป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักงานอัยการสูงสุดตามกฎหมายกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2556 ซึ่งกำหนดให้มีสำนักงานคดีศาลสูง รับผิดชอบการดำเนินคดีอาญาทั้งปวงที่เกิดขึ้นในเขตท้องที่สำนักงานอัยการภาค ตามที่กฎหมายกำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด ในชั้นอุทธรณ์และฎีกา

ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดตั้งสำนักงานคดีศาลสูงภาคทั้ง 9 ภาค ตามคำสั่งสำนักงานอัยการสูงสุดที่ 71/2546 เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานอัยการสูงสุด (เพิ่มเติม) สั่งวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2546 ดังนั้น จึงมีสำนักงานคดีศาลสูงภาคทั้ง 9 ภาค คือ สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1-9

สำนักงานคดีศาลสูงภาค มีอธิบดีอัยการเป็นผู้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินคดีอาญาทั้งปวงที่เกิดขึ้นในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการภาค ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดในชั้นอุทธรณ์และชั้นฎีกา

ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ นักบริหาร งานประมาณการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุ และยานพาหนะของสำนักงานคดีศาลสูงภาค 1

2. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีศาลสูงภาค 1 มีอัยการพิเศษฝ่ายเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่

1. รับผิดชอบสำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. สำนักงานคดีแรงงานภาค 1

ประกาศคณะกรรมการอัยการ เรื่องการแบ่งหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2554 ให้แบ่งหน่วยงานราชการอัยการออกเป็นหน่วยงานราชการภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนี้

1. สำนักงานคดีแรงงานภาค

2. สำนักอำนวยการ

3. สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแรงงานภาค

4. สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งภาค

ให้หน่วยงานราชการอัยการ มีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

สำนักงานคดีแรงงานภาค 1 มีอธิบดีอัยการเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่

1. รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแรงงานภาค ทั้งนี้ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

2. รับผิดชอบการดำเนินคดีแพ่งทั้งปวงตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือ สำนักงานอัยการสูงสุดซึ่งอยู่ในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการภาค ทั้งนี้ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ให้หน่วยงานราชการในสำนักงานคดีแรงงานภาค มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการ นักบริหารงานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะ ของสำนักงานคดีแรงงานภาค

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแรงงานภาค มีอัยการพิเศษฝ่ายเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่

1. รับผิดชอบงานดำเนินคดีแรงงานของสำนักงานคดีแรงงานภาคตามที่สำนักงาน อัยการสูงสุดกำหนด

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งภาค มีอัยการพิเศษฝ่ายเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่

1. รับผิดชอบงานดำเนินคดีแพ่งของสำนักงานคดีแรงงานภาคตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานคดีแรงงานภาค รับผิดชอบการดำเนินคดีแรงงานภายในจังหวัดในเขตอำนาจ ศาลแรงงานภาค 1 ดังนี้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดลพบุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดชัยนาท จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดสระบุรี

สำนักงานคดีแรงงานภาค รับผิดชอบและกำกับดูแลการดำเนินคดีแพ่งของสำนักงาน อัยการจังหวัดต่าง ๆ ภายในภาค 1 ดังนี้ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดลพบุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดชัยนาท จังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดสระบุรี

4. สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอัยการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่

รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัดแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น ๆ

ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ให้หน่วยงานราชการในสำนักงานอัยการจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

สำนักอำนวยการ มีอำนาจและหน้าที่

1. รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณคดี งานบริหารบุคคล งานเลขานุการนักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุ และยานพาหนะของสำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5. สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา มีอัยการจังหวัดคดีศาลแขวงเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการมีอำนาจหน้าที่

รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวงนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแขวง หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลแขวง แล้วแต่กรณี ยกเว้นศาลแขวงในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง ว่าด้วยการนั้น ๆ

ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ให้หน่วยงานราชการในสำนักงานอัยการคดีศาลแขวง มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

สำนักอำนวยการ มีอำนาจและหน้าที่

1. รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณคดี งานบริหารบุคคล งานเลขานุการนักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุ และยานพาหนะของสำนักงานอัยการคดีศาลแขวง

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่รับมอบหมาย

6. สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอัยการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่

รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัดแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น ๆ

ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ให้หน่วยงานราชการสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณคดี งานบริหารบุคคล งานเลขานุการ นักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุ และยานพาหนะของสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่รับมอบหมาย

7. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนภายในเขตท้องที่นั้น

2. รับผิดชอบการดำเนินคดีการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายด้านอรรถคดีแก่ประชาชนภายในเขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ รวมถึงการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัด แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งว่าด้วยการนั้น

3. รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านอรรถคดี การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชนภายในเขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

4. รับผิดชอบงานศูนย์กลางระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ตามคำพิพากษาของหน่วยงาน ของรัฐ และจำนวนที่ถูกยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษา งานสำรวจตรวจสอบข้อมูลทรัพย์สินและสถานะของลูกหนี้ตามคำพิพากษาของหน่วยงานของรัฐและจำนวนที่ถูกยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษาและงานบังคับคดีแพ่ง คดีปกครอง และคดีอาญาเฉพาะในส่วนของการยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับคำพิพากษาตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

5. รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงอันที่เกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่ง คดีปกครอง และคดีอาญาเฉพาะในส่วนของการยึดทรัพย์สินใช้ค่าปรับตามคำพิพากษาตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่จังหวัดนั้น ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ให้หน่วยงานราชการในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

สำนักอำนวยการ มีอำนาจและหน้าที่

1. รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารบุคคล งานเลขานุการนักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุ และยานพาหนะของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

รายการสมรรถนะประจำกลุ่มงานหรือตำแหน่ง (คู่มือสมรรถนะข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด, 2564) ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. เจ้าพนักงานธุรการ สมรรถนะตามตำแหน่ง มีความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการจัดการข้อมูล การวางแผนงานและการจัดการ การสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจผู้อื่น ความคิดริเริ่ม

2. นักจัดการงานทั่วไป สมรรถนะตามตำแหน่ง มีความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการจัดการข้อมูล การวางแผนงานและการจัดการ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน การสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจผู้อื่น

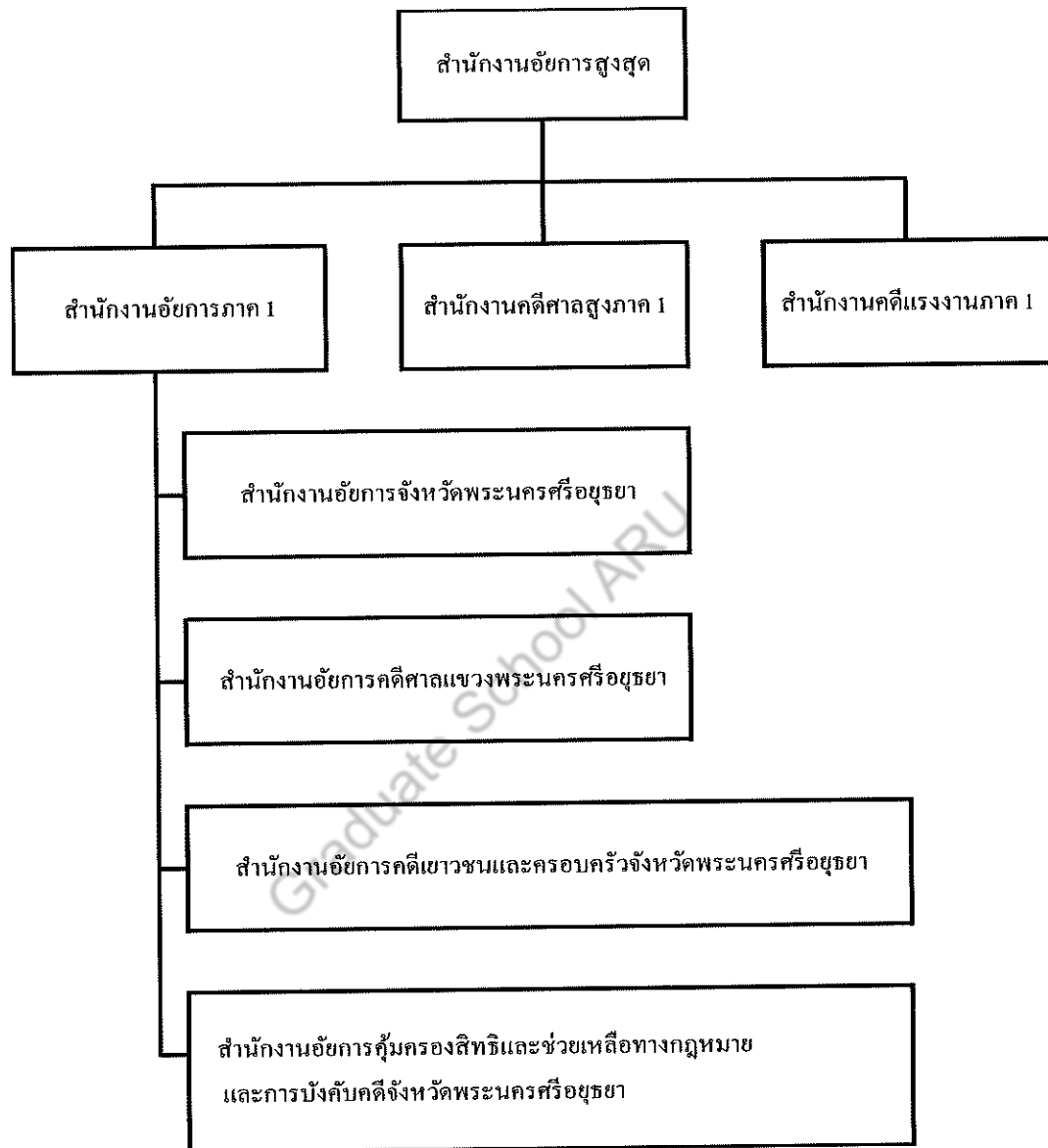
3. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สมรรถนะตามตำแหน่ง มีความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการจัดการข้อมูล การวางแผนงานและการจัดการ การมองภาพองค์รวม ความคิดเชิงวิเคราะห์

4. นักวิชาการพัสดุ สมรรถนะตามตำแหน่ง มีความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการจัดการข้อมูล การวางแผนงานและการจัดการ การบริหารความขัดแย้ง การดำเนินการเชิงรุก

5. นิติกร สมรรถนะตามตำแหน่ง มีความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการจัดการข้อมูล ทักษะการให้คำปรึกษา ความคิดเชิงวิเคราะห์ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

6. นักวิชาการเงินและบัญชี สมรรถนะตามตำแหน่ง มีความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการจัดการข้อมูล ทักษะการคำนวณ ทักษะการให้คำปรึกษา ความคิดเชิงวิเคราะห์ การวางแผนงานและการจัดการ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

โครงสร้างสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : สำนักงานอัยการสูงสุด, 2564ข, เว็บไซต์.

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ราตรี พรหมแป้นดี (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลแพ่งพระโขนง และศาลอาญาพระโขนง กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม สถานภาพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด และ 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการฝ่ายตุลาการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดศาลแพ่งพระโขนง และศาลอาญาพระโขนง กรุงเทพมหานคร ที่มี สถานภาพ เพศ อายุ และสถานภาพการสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ดวงนา เสนณะ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดมีประสิทธิภาพ 2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความมีประสิทธิภาพของวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุด 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการธุรการต่อวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการมีประสิทธิภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตามลำดับ 2) วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การฝึกอบรม การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการศึกษาตามลำดับ 3) ข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศและอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 4) แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุด

ได้แก่ การเพิ่มเติมรูปแบบการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงานให้กับพนักงานใหม่เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

จิระศักดิ์ หมั่นจิต (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน 2) เปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะ ตำแหน่ง และอายุงาน และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน ผู้มาติดต่อกับสำนักงานศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะ ตำแหน่ง และอายุงาน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และสร้างความไว้วางใจกับผู้มาติดต่อ ควรสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ เช่น กล่าวคำทักทาย มีรอยยิ้ม พูดจาไพเราะ ควรนำความรู้หรือเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

พิสมัย ชัยมหา (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 และ 2) เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 2) บุคลากรหน่วยงานสังกัดอัยการสูงสุดภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และภูมิลำเนาต่างกัน มีสมรรถนะในการทำงานโดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน และบุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรหน่วยงานสังกัดอัยการสูงสุดภาค 1 ที่มีตำแหน่งต่างกันมีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่างกัน

ณัฐपालิกา กณิสาศาสตรา (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ เรื่องการทำงาน โปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพลักษณ์เกี่ยวกับการทำงาน โปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษารายงานพบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี และในมุมมองของประชาชนและผู้มาติดต่อราชการ จากการศึกษารายงานพบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการทำงาน โปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี พบว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กฤตชนพรณ ดินิสัย (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก 2) ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการ และ 3) ศึกษาหาแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งหมด พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยที่ดี ส่วนการให้บริการนั้น พบว่า มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในด้านสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อาคารมีความสะอาดเรียบร้อย แต่คับแคบ และมีสถานที่จอดรถน้อย และ 3) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ มีความเข้าใจกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ในระดับหนึ่ง คือ การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาขับเคลื่อนประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติส่วนการให้บริการของสำนักงานฯ ที่สอดคล้องกับแนวพัฒนาประเทศไทย 4.0 นั้น จะเป็นเรื่องของหรือนำระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้คำปรึกษา การจัดทำเว็บไซต์ที่ทันสมัย ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้นแล้ว และควรมีการจัดโครงการให้ความรู้เรื่องกฎหมายเบื้องต้นแก่ประชาชนอีกด้วย

อัจฉรา อุทัยกัทธิรินทร์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการจังหวัดพัทธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการจังหวัดพัทธยา และ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตามสมรรถนะหลักของข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการจังหวัดพัทธยา ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตุลาการอัยการจังหวัดพัทธยา โดยรวมมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ดูแลให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดีและส่วนใหญ่สามารถให้คำแนะนำข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้มาขอรับบริการ มีการติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประยุกต์ใช้ในงานได้ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต ยึดถือความถูกต้องตามหลักกฎหมาย ไม่มีข้าราชการตุลาการคนใดยอมปล่อยให้ผู้อื่นอาศัยช่องว่างของกฎหมายเพื่อเอาเปรียบผู้อื่นได้ มีการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ และปัญหาและอุปสรรคในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ มีปริมาณงานที่มากในขณะที่เดียวกันงานมีระยะเวลาที่จำกัด และการปฏิบัติงานมีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนทำให้ปฏิบัติงานได้ล่าช้า ด้านการบริการที่ดี คือ เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อบางกรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในขั้นตอนเดียวได้ ต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ทำให้บุคลากรต้องรับภาระงานหลายหน้าที่ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในส่วนอื่น ๆ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับระบบงาน เกิดปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบกับหน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมน้อยครั้ง และให้เข้ารับการอบรมแบบจำกัด ส่งผลให้บุคลากรอาจต้องศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเอง ส่งผลให้ขาดความรู้ที่แท้จริง ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น

ปวีณา หงส์เทศ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม จำแนกตาม เพศ อายุ

ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง อายุราชการ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม มีระดับความคิดเห็นต่อ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการ ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อาชีพ และ ระดับมากที่สุด 4 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจริยธรรม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) เปรียบเทียบระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง อายุราชการ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กับความคิดเห็น ต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยรวมไม่พบความแตกต่าง แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม ควรนำวิธีการฝึกอบรมมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรรายบุคคล ควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้และจัดอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บุคลากร ได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ในสาขาอาชีพของตน จัดกิจกรรมปลูกฝังจิตสำนึกด้านจริยธรรม เพื่อให้บุคลากรได้รับ การกล่อมเกลาจิตเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม อุทิศตนเพื่อประโยชน์ทางราชการ ปลูกฝังจิตวิทยาในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบและมีเป้าหมายเพื่อความสำเร็จของทีม เพิ่มความสามารถด้านการทำงาน เป็นทีมที่ดีมีประสิทธิภาพ การให้รางวัลแก่บุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีและเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากวิธีการฝึกอบรมแล้วควรใช้วิธีการอื่น ๆ ในการพัฒนาบุคลากรร่วมด้วย และควรมีการวางแผนจัดอบรมและมีหลักสูตรที่ทันสมัยและมีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ควรนำระบบ การรายงาน ติดตาม ประเมินผลมาใช้ในการพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ ทุกระดับ

อรนุช กวรัตน์ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน และ 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2) ระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กับด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) ความสัมพันธ์โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ควรสร้างความพึงพอใจโดยให้ปฏิบัติงานตามความถนัดและตรงสายงาน

เกวรินทร์ ทิพยมงคลกุล (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ปัญหาอุปสรรคการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นนำไปสู่ความสำเร็จของ องค์การได้โดยการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่กำหนดสมรรถนะหลักประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอภธรรมและจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่เกิดจาก ปริมาณงานที่มีจำนวนมาก ขาดการทำงานเป็นทีม และขาดการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคคือ การจัดสรรอัตรากำลังบุคลากร การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีภายในหน่วยงาน และการพัฒนาความรู้ ความสามารถแก่บุคลากร ข้อเสนอแนะในการวิจัย มีดังนี้ 1) ควรมีการกำหนดและการวางแผนระบบงานสรรหาบุคลากรให้รองรับกับปริมาณงาน 2) ควรจัดให้มีฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร และมีการติดตาม ประเมินผล

แพรววิไล จันทร์บุญ (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการออีอาร์จีและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร สำนักงานอัยการ สูงสุด 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร สำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและ แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการออีอาร์จีที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความ ต้องการออีอาร์จีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และพบว่า การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านจิตอาารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแรงงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผล การปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแรงงใจตามทฤษฎีความ ต้องการอีอาร์จี ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนาพร วงศ์อาจ และ โชติ บดีรัฐ (2565, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด และ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนางานด้านธุรการของบุคลากร สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานธุรการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด คือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 3) ปัญหา อุปสรรค คือ เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานมีปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงาน และที่มีอยู่ก็ไม่ทันสมัย ไม่เอื้ออำนวยต่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งบุคลากรบางท่านขาดความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงาน และมีความทันสมัยเอื้ออำนวยต่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรจัดโครงการอบรม และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ชุติมา พรหมเทศ (2565, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้าน

การทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีประเภทตำแหน่งงาน มีอายุราชการ ไม่เกิน 5 ปี และสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

งานวิจัยต่างประเทศ

บาเลน ชุตเตอร์ และ ฟอน ไลป์ซิก (Baalen, Schutte and Leipzig, 2015, pp.2-15) การวิจัยเพื่อการประเมินสมรรถนะที่เป็นอยู่จริงกับสมรรถนะ ตามบทบาทหน้าที่ด้านประสิทธิภาพการทำงาน จากการพัฒนาประสิทธิภาพบริการของเทศบาลจะมีความจำเป็นมากขึ้น อย่างไรก็ตามเทศบาลส่วนใหญ่ในแอฟริกาใต้ พบว่า องค์กรเทศบาลมีศักยภาพอยู่ในขีดจำกัด ถึงแม้ว่าจะมีเทศบาลบางแห่งได้ตระหนักถึงการขาดสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์กร แต่ก็ไม่สามารถทำอะไรได้ เพื่อจัดทำข้อกำหนดส่วนที่ขาดหาย และปริมาณข้อบกพร่องเหล่านี้ซึ่งเทศบาลหลายแห่งไม่ทราบส่วนที่ขาดหรือข้อบกพร่อง ด้านขีดความสามารถและส่วนที่ขาดทั้งสองกรณีนี้มักเกิดจากการขาดระบบที่จำเป็น และขั้นตอนการประเมินในมิติต่างๆ ด้านศักยภาพขององค์กรข้อเสนอแนะจากรายงานการวิจัยนี้ควรจัดทำแบบประเมินตนเองด้านการประเมินสมรรถนะของเทศบาลใช้เป็นทางเลือกในการประเมินวัดระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันของคณะกรรมการบริหารเขตเทศบาล โดยมีเป้าหมายการพัฒนาในการใช้รูปแบบนี้สำหรับเทศบาลเพื่อจัดทำ โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

อัลซับบাহ์และอิบรอฮีม (Alsabbah and Ibrahim, 2014, pp.11-17) การศึกษาส่วนที่ขาดที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากร ผลการศึกษานี้จะให้ความสำคัญของผลลัพธ์ด้านสมรรถนะบุคลากร จากการศึกษาทฤษฎีเชิงระบบทั่วไป พบว่าการนำแนวทางปฏิบัติงานเชิงระบบไปใช้จะส่งผลลัพธ์ต่อการปฏิบัติงานในเชิงบวก ทฤษฎีด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติในการทำงาน พบตัวกำหนดสมรรถนะอยู่ในกลุ่มของความรู้ในงานที่มีความเกี่ยวเนื่องกับทัศนคติและทักษะซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงจากการปฏิบัติของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในลักษณะเป็นไปตามกิจกรรมกระบวนการและความเข้าใจตามทฤษฎีสมรรถนะบุคลากรจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีข้อเสนอแนะให้นำแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

ที่กำหนดไว้ในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ มาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพองค์กร

มาห์มูด เฮอซี ฮยีนและแฮม ลี (Mahmood, Hee OC, Yin, and Hamli, 2018, pp.64–76) ได้ทำการศึกษาผลของสมรรถนะบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับการอบรมพัฒนานักวิชาการและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมพัฒนานักวิชาการและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการวิเคราะห์ความต้องการการอบรมพัฒนานักวิชาการและประสิทธิผลของโปรแกรมการฝึกอบรม ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหารจากสถานเทศบาลเมืองยะโฮร์ ประเทศมาเลเซีย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิเคราะห์ปัจจัยสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ พบว่า ความต้องการฝึกอบรมพัฒนาและประสิทธิผลของการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และพบสมรรถนะของบุคลากรบางส่วนมีความเชื่อมโยงระหว่างการอบรมพัฒนานักวิชาการและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยนี้จะช่วยให้เทศบาลและหน่วยงานท้องถิ่นอื่นๆ ในมาเลเซีย นำไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญเพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นของการฝึกอบรมพัฒนานักวิชาการและประสิทธิผลของการฝึกอบรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการวางแผนและการดำเนินการ โครงการเนื่องจากมีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ซึ่งเป็นการวิจัยที่ใช้ทั้งวิธีเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและเพื่อเปรียบเทียบสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 99 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2564)

ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากร

กลุ่มประชากร	จำนวน (คน)
1. สำนักงานอัยการภาค 1	27
2. สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1	32
3. สำนักงานคดีแรงงานภาค 1	5
4. สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	16
5. สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา	10
6. สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	5
7. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	4
รวม	99

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยสูตรการคำนวณของ ยามานะ Yamane (1967, p.729) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่กำหนดให้เท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังนี้

$$n = \frac{99}{1 + 99(.05)^2}$$

$$n = 79.36$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าวได้เท่ากับ 79.36 เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 80 คน

การสุ่มตัวอย่าง หลังจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Stratified Sampling) เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามสำนักงาน ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{ร้อยละของจำนวนประชากรในกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 4 แสดงกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	กลุ่ม ตัวอย่าง
1. สำนักงานอัยการภาค 1	27	27.28	22
2. สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1	32	32.32	26
3. สำนักงานคดีแรงงานภาค 1	5	5.05	4

ตาราง 4 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่างประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	กลุ่ม ตัวอย่าง
4. สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	16	16.16	13
5. สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา	10	10.10	8
6. สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	5	5.05	4
7. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	4	4.04	3
รวม	99	100	80

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบสอบถามสร้างขึ้นโดยยึดวัตถุประสงค์ในการวิจัยและกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส มีลักษณะเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) ด้านการทำงานเป็นทีม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ของลิเคิร์ต (Likert, 1932, p.140) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยเลือกใช้วิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ระดับคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถาม เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางการสร้างข้อคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย สร้างเป็นเครื่องมือวิจัย
2. กำหนดโครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบ ข้อมูล เนื้อหาและขอคำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระอีกครั้ง

6. เมื่อผ่านการตรวจสอบโดยไม่มีข้อแก้ไขแล้วจึงจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเครื่องมือเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน สามารถสื่อความหมายได้เหมาะสมตรงประเด็นตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือและวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruency : IOC) ซึ่งเป็นแนวคิดที่นำเสนอโดย โลวินเนลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton, 1977, อ้างถึงใน พิศิษฐ ดัชนีทวนิช และพนา จินดาศรี, 2561, หน้า 11)

3. การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือแบบสอบถามดำเนินการ ดังนี้

1. ทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำอย่างสมบูรณ์ และเหมาะสม ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง จำนวน 30 ชุด

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้จำนวน 30 ชุด และตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าอัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Procedure) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp.202-204) ในการหาความเชื่อมั่นรายข้อและความเชื่อมั่นรวม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .954 มีค่าเกินกว่ามาตรฐาน (0.7) แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อออกหนังสือขออนุญาต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัย

2. นำหนังสือขออนุญาต จากสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา นำเรียนผู้อำนวยการ สำนักผู้อำนวยการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้ ผู้อำนวยการ สำนักผู้อำนวยการ สำนักงานอัยการภาค 1 สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 สำนักงานคดีแรงงานภาค 1 สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัย

3. ให้ลำดับที่เป็นเลขรหัสของแบบสอบถาม เพื่อแจกให้แต่ละสำนักงานดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 – 22 สำนักงานอัยการภาค 1

ลำดับที่ 23 – 48 สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1

ลำดับที่ 49 – 52 สำนักงานคดีแรงงานภาค 1

ลำดับที่ 53 – 65 สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับที่ 66 – 73 สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา

ลำดับที่ 74 – 77 สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับที่ 78 – 80 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการ

บังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอความอนุเคราะห์ผ่านผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการทุกสำนักงาน เพื่อนำแบบสอบถามเข้าแจกให้กับข้าราชการตุลาการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจ้งเหตุผลและอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยตรงด้วยตนเอง และกำหนดนัดหมายวันรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ตลอดจนถึงติดตามจัดเก็บแบบสอบถามกลับคืนจนครบจำนวน 80 ชุด และตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

5. จัดเรียงลำดับแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว จำนวน 80 ชุด จัดหมวดหมู่ ข้อมูลแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้ลงรหัส (Coding Sheet) ตามที่กำหนดไว้
2. บันทึกข้อมูลตามรหัสลงในคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ให้ถูกต้อง

3. เมื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว จึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) ด้านการทำงานเป็นทีม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติในการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample) โดยทดสอบด้วยค่าที (t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวแปร (One - way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F - test) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้วิธีการของ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยกำหนดให้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำผลการวิจัยของขั้นตอนที่ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านมาเป็นประเด็นคำถาม โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติราชการในหน้าที่ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ ของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 7 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย

คนที่ 1. ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการภาค 1 จำนวน 1 คน

คนที่ 2. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 จำนวน 1 คน

คนที่ 3. ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคดีแรงงานภาค 1 จำนวน 1 คน

คนที่ 4. ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 คน

คนที่ 5. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 คน

คนที่ 6. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 คน

คนที่ 7. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ลำดับคนที่สัมภาษณ์ วันที่ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) ด้านการทำงานเป็นทีม มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงข้อคิดเห็น และแสดงข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้อย่างอิสระ

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์สร้างขึ้นตามทฤษฎีและกรอบแนวคิดเพื่อใช้เป็นข้อมูลและมีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้สัมภาษณ์กำหนดประเด็นคำถาม หรือรายการคำถามเรียงลำดับไว้แล้วก่อนที่จะสัมภาษณ์แต่อาจปรับเปลี่ยนคำพูดได้ตามความเหมาะสม มีลักษณะให้ผู้ให้ข้อมูล

สำคัญแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นเกี่ยวกับการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ปรีกษาอาจารย์ที่ปรีกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบและแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้มีความครบถ้วนถูกต้องตามเนื้อหา

3. นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำเพื่อความสมบูรณ์

4. นำเสนอและปรีกษากับอาจารย์ที่ปรีกษาอีกครั้ง

5. เมื่อผ่านการตรวจสอบโดยไม่มีแก้ไขแล้วจึงจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ การตรวจสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์เสนออาจารย์ที่ปรีกษาเพื่อตรวจสอบเครื่องมือเพื่อพิจารณาความเข้าใจของภาษา และประโยคสัมภาษณ์ ความยากง่ายของคำที่ใช้ รูปแบบภาษา แล้วนำไปปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สื่อความหมายของคำถามได้ตรงประเด็นตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรีกษา

2. ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ในขั้นสุดท้าย การเรียบเรียง การใช้ภาษา ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ตรงตามเนื้อหาเพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอความอนุเคราะห์ ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยเสนอกำหนดการนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยการแจ้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบก่อนล่วงหน้า

2. ผู้วิจัยเข้าพบผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และชี้แจงให้ทราบก่อนว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บเป็นความลับ มีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ การรายงานผลการศึกษาระหว่างในภาพรวมและจะดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รัศุม ไม่อ้างอิงชื่อของผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลส่วนตัวใด ๆ ก่อนได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3. สัมภาษณ์ตามกำหนดการนัดหมาย และตามแบบสัมภาษณ์ที่ได้เตรียมไว้ ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมตามประเด็นคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน เก็บรวบรวมเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา โดยการจัดกลุ่มเนื้อหา เปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามประเด็นที่ทำการศึกษา เพื่อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ ได้แก่ ลำดับคนที่สัมภาษณ์ วันที่ให้สัมภาษณ์ การนำเสนอผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) ด้านการทำงานเป็นทีม การนำเสนอผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	หมายถึง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.00
1. เพศ		
ชาย	18	22.50
หญิง	62	77.50
2. อายุ		
20 – 30 ปี	10	12.50
31 – 40 ปี	24	30.00
41 – 50 ปี	32	40.00
51 – 60 ปี	14	17.50
3. สถานภาพ		
โสด	46	57.50
สมรส	25	31.30
หม้าย/หย่าร้าง	9	11.30
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.50
ปริญญาตรี	52	65.00
ปริญญาโท	26	32.50
5. ตำแหน่ง		
เจ้าพนักงานธุรการ	16	20.00
นักจัดการงานทั่วไป	25	31.30
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1.30
นักวิชาการพัสดุ	5	6.30
นิติกร	26	32.50
นักวิชาการเงินและบัญชี	7	8.80

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000 – 15,000 บาท	10	12.50
15,001 – 20,000 บาท	12	15.00
20,001 – 25,000 บาท	8	10.00
25,001 – 30,000 บาท	11	13.80
30,001 – 35,000 บาท	6	7.50
35,001 บาทขึ้นไป	33	41.30
7. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	26	32.50
5 – 10 ปี	23	28.80
11 – 15 ปี	10	12.50
16 – 20 ปี	7	8.80
21 – 25 ปี	2	2.50
26 ปีขึ้นไป	12	15.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 สถานภาพ โสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ตำแหน่ง นิติกร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ
ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม แสดงดังตาราง 6 – 11

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนด ระยะเวลาเสมอ	4.31	.466	มากที่สุด
2. ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด	3.96	.489	มาก
3. แสดงออกว่าต้องการงานให้ดี หรือให้เกิน มาตรฐานที่มีอยู่	4.14	.590	มาก
4. ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	4.28	.573	มากที่สุด
5. พัฒนาระบบงานการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทาย ให้ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.13	.537	มาก
โดยรวม	4.16	.424	มาก

จากตาราง 6 โดยรวม สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสถิติ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .424) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดระยะเวลาเสมอ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .466) รองลงมาคือ ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .573) และน้อยที่สุด คือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .489)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการที่ดี

ด้านการบริการที่ดี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร สุภาพ	4.55	.549	มากที่สุด
2. กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว	4.36	.621	มากที่สุด
3. บริการด้วยความโปร่งใส เท่าเทียม	4.65	.480	มากที่สุด
4. บริการข้อมูลได้ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.39	.515	มากที่สุด
5. ประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อความต่อเนื่องในการรับบริการ	4.44	.592	มากที่สุด
โดยรวม	4.47	.462	มากที่สุด

จากตาราง 7 โดยรวม สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = .462) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการด้วยความโปร่งใส เท่าเทียม ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = .480) รองลงมาคือ บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร สุภาพ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = .549) และน้อยที่สุดคือ บริการข้อมูลได้ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .515)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ศึกษาหาความรู้ สนใจองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน	4.20	.513	มาก
2. รับรู้ถึงวิทยาการที่ทันสมัย และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.18	.569	มาก
3. สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานได้	4.16	.625	มาก
4. สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้ผู้อื่นร่วมงานได้	4.14	.497	มาก
5. นำความรู้เชิงวิชาการ มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน	4.13	.513	มาก
โดยรวม	4.16	.440	มาก

จากตาราง 8 โดยรวม สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .440) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ศึกษาหาความรู้ สนใจองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .513) รองลงมาคือ รับรู้ถึงวิทยาการที่ทันสมัย และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .569) และน้อยที่สุด คือ นำความรู้เชิงวิชาการ มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .440)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต รับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นธรรม	4.73	.449	มากที่สุด
2. ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณของข้าราชการ	4.70	.488	มากที่สุด
3. ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของ หน่วยงานอย่างเคร่งครัด	4.65	.506	มากที่สุด
4. คำสั่งถึงผลประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ	4.65	.506	มากที่สุด
5. การมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ในความเป็น ข้าราชการที่ดี	4.66	.502	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	.461	มากที่สุด

จากตาราง 9 โดยรวม สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = .461) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต รับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = .449) รองลงมาคือ ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณของข้าราชการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = .488) และน้อยที่สุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด และคำสั่งถึงผลประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = .506)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี	4.49	.528	มากที่สุด
2. สนับสนุนการตัดสินใจร่วมกันของทีม และยินดีปฏิบัติงานในส่วนตัวตนเองได้รับมอบหมาย	4.49	.574	มากที่สุด
3. ยกย่องชื่นชมและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง	4.53	.551	มากที่สุด
4. การรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม เพื่อกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน	4.50	.551	มากที่สุด
5. ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน	4.53	.573	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	.493	มากที่สุด

จากตาราง 10 โดยรวม สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .493) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยกย่องชื่นชมและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .551) และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .573) รองลงมาคือ การรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม เพื่อกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .551) และน้อยที่สุด คือ สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = .528) และสนับสนุนการตัดสินใจร่วมกันของทีม และยินดีปฏิบัติงานในส่วนตัวตนเองได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = .574)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.16	.424	มาก
2. ด้านการบริการที่ดี	4.47	.462	มากที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.16	.440	มาก
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.67	.461	มากที่สุด
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.50	.493	มากที่สุด
โดยรวม	4.39	.372	มากที่สุด

จากตาราง 11 โดยรวม สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .372) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = .461) รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .493) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .424) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .440)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม แสดงดังตาราง 12 – 18

H_0 : ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน

H_1 : ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ
ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ

สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	n = 18		n = 62			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.23	.445	4.14	.419	.802	.654
2. ด้านการบริการที่ดี	4.54	.459	4.45	.465	.695	.620
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.23	.476	4.13	.430	.801	.310
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.76	.407	4.65	.476	.930	.118
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.50	.574	4.50	.473	-.048	.730
โดยรวม	4.45	.354	4.37	.378	.763	.421

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ธุรการ จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent Sample t – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
พบว่า โดยรวม ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .421 ซึ่งมีความมากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$
แสดงว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีเพศแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน มีค่า Sig. มีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน แสดงว่า ข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ
การปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่ต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ
ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ

สมรรถนะการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	.760	3	.253	1.428	.241
	ภายในกลุ่ม	13.487	76	.177		
	รวม	14.248	79			
2. ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	.302	3	.101	.460	.711
	ภายในกลุ่ม	16.618	76	.219		
	รวม	16.920	79			
3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.074	3	.025	.123	.946
	ภายในกลุ่ม	15.238	76	.200		
	รวม	15.312	79			
4. ด้านการยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.238	3	.079	.363	.780
	ภายในกลุ่ม	16.601	76	.218		
	รวม	16.840	79			
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.052	3	.017	.069	.976
	ภายในกลุ่ม	19.226	76	.253		
	รวม	19.278	79			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.038	3	.013	.089	.966
	ภายในกลุ่ม	10.897	76	.143		
	รวม	10.935	79			

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ธุรการ จำแนกตาม อายุ ด้วยค่าสถิติ One – Way ANOVA F – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
พบว่า โดยรวม ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .966 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$
และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

แสดงว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการทุกด้านไม่ต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา

สมรรถนะการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	.045	2	.023	.123	.885
	ภายในกลุ่ม	14.202	77	.184		
	รวม	14.248	79			
2. ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	.561	2	.281	1.320	.273
	ภายในกลุ่ม	16.358	77	.212		
	รวม	16.920	79			
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.164	2	.082	.416	.661
	ภายในกลุ่ม	15.148	77	.197		
	รวม	15.312	79			
4. ด้านการยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.003	2	.002	.008	.992
	ภายในกลุ่ม	16.836	77	.219		
	รวม	16.840	79			
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.062	2	.031	.124	.884
	ภายในกลุ่ม	19.216	77	.250		
	รวม	19.278	79			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.055	2	.028	.195	.823
	ภายในกลุ่ม	10.880	77	.141		
	รวม	10.935	79			

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ทหารการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One – Way ANOVA F – test ที่ระดับนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .823 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่
 $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ
 ทุกด้าน แสดงว่า ข้าราชการทหารการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีระดับการศึกษา
 แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารการทุกด้านไม่ต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารการสำนักงานอัยการ
 ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ตำแหน่ง

สมรรถนะการปฏิบัติงานของ ข้าราชการทหารการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	.880	5	.176	.974	.439
	ภายในกลุ่ม	13.368	74	.181		
	รวม	14.248	79			
2. ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	1.364	5	.273	1.297	.274
	ภายในกลุ่ม	15.556	74	.210		
	รวม	16.920	79			
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.360	5	.272	1.442	.219
	ภายในกลุ่ม	13.925	74	.189		
	รวม	15.312	79			
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.735	5	.147	.675	.644
	ภายในกลุ่ม	16.105	74	.218		
	รวม	16.840	79			
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.344	5	.067	.261	.933
	ภายในกลุ่ม	18.944	74	.256		
	รวม	19.278	79			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.648	5	.130	.932	.465
	ภายในกลุ่ม	10.897	74	.139		
	รวม	10.935	79			

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ทูรกร จำแนกตาม ตำแหน่ง ด้วยค่าสถิติ One – Way ANOVA F – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
 พบว่า โดยรวม ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .465 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่
 $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ
 ทุกด้าน แสดงว่า ข้าราชการทูรกรสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีตำแหน่ง
 ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทูรกรทุกด้านไม่ต่างกัน

ตาราง 16 เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทูรกรสำนักงานอัยการ
 ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมรรถนะการปฏิบัติงานของ ข้าราชการทูรกร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	1.225	5	.245	1.393	.237
	ภายในกลุ่ม	13.022	74	.176		
	รวม	14.248	79			
2. ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	1.340	5	.268	1.273	.285
	ภายในกลุ่ม	15.580	74	.211		
	รวม	16.920	79			
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.712	5	.142	.721	.609
	ภายในกลุ่ม	14.600	74	.197		
	รวม	15.312	79			
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.479	5	.296	1.425	.225
	ภายในกลุ่ม	15.360	74	.208		
	รวม	16.840	79			
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	1.944	5	.389	1.660	.155
	ภายในกลุ่ม	17.334	74	.234		
	รวม	19.278	79			

ตาราง 16 (ต่อ)

สมรรถนะการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครู	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.033	5	.207	1.544	.187
	ภายในกลุ่ม	9.902	74	.134		
	รวม	10.935	79			

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการครู จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One – Way ANOVA F – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .187 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน แสดงว่า ข้าราชการครูรสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการครูทุกด้านไม่ต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการครูรสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สมรรถนะการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครู	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	1.358	5	.272	1.560	.182
	ภายในกลุ่ม	12.889	74	.174		
	รวม	14.248	79			
2. ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2.118	5	.424	2.118	.073
	ภายในกลุ่ม	14.801	74	.200		
	รวม	16.920	79			

ตาราง 17 (ต่อ)

สมรรถนะการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
3. ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.618	5	.124	.623	.683
	ภายในกลุ่ม	14.694	74	.199		
	รวม	15.312	79			
4. ด้านการยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.819	5	.364	1.792	.125
	ภายในกลุ่ม	15.021	74	.203		
	รวม	16.840	79			
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	1.169	5	.234	.955	.451
	ภายในกลุ่ม	18.109	74	.245		
	รวม	19.278	79			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.819	5	.164	1.199	.318
	ภายในกลุ่ม	10.116	74	.137		
	รวม	10.935	79			

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสถิติ One – Way ANOVA F – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .318 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน แสดงว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการทุกด้านไม่ต่างกัน

ตาราง 18 เปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ
ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม สถานภาพสมรส

สมรรถนะการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	.052	2	.026	.142	.868
	ภายในกลุ่ม	14.195	77	.184		
	รวม	14.248	79			
2. ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	.668	2	.334	1.583	.212
	ภายในกลุ่ม	16.251	77	.211		
	รวม	16.920	79			
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.089	2	.045	.225	.799
	ภายในกลุ่ม	15.223	77	.198		
	รวม	15.312	79			
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.165	2	.082	.380	.685
	ภายในกลุ่ม	16.675	77	.217		
	รวม	16.840	79			
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.309	2	.154	.627	.537
	ภายในกลุ่ม	18.969	77	.246		
	รวม	19.278	79			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.089	2	.044	.315	.731
	ภายในกลุ่ม	10.846	77	.141		
	รวม	10.935	79			

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ธุรการ จำแนกตาม สถานภาพสมรส ด้วยค่าสถิติ One – Way ANOVA F – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่
.05 พบว่า โดยรวม ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ .731 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$
และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน
แสดงว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีสถานภาพสมรส
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการทุกด้านไม่ต่างกัน

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามและประมวลข้อเสนอแนะแนวทางของกลุ่ม
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 ท่าน มาวิเคราะห์ในแต่ละด้านของการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 1) ด้านการ
มุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่น
ในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม เพื่อสังเคราะห์แนวคิด
ที่ปรากฏในเนื้อหาของการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไว้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

แนวทางการพัฒนาด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้เกิดการ
พัฒนาให้ข้าราชการเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 3, 7)
จัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความรวดเร็ว (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 5, 6) มีการกำหนด
มาตรฐานและเป้าหมายของงานที่ชัดเจน โดยการกำหนดขั้นตอน วิธีการทำงาน ขอบเขตของงาน
เพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาด (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 4, 6) สอดคล้องต่อการติดตามการดำเนินงาน
และประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมาย
ที่กำหนด (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 6, 7) ควรมีการจัดทำแผนระยะเร่งด่วนสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่
หรือระบบพี่เลี้ยง (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1) การให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจมีส่วนช่วยให้ทำงานได้
สัมฤทธิ์ผลเกิดประสิทธิภาพในงาน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 4)

2. ด้านการบริการที่ดี

แนวทางการพัฒนาด้านการบริการที่ดี ควรมีการฝึกอบรม และปลูกฝังสร้างจิตสำนึกใน
หน้าที่ของข้าราชการ ต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้มาขอรับบริการ
จากหน่วยงาน ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในทุกด้าน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2, 3, 7)
เนื่องจากการกิจหลักของสำนักงานด้านงานคดี ผู้มาติดต่อจะเป็นผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ
เพื่อบรรเทาความทุกข์ร้อนด้านคดีความ จึงจำเป็นต้องให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ ได้อย่าง
ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 5, 6, 7) ในการให้บริการควรเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็น
สำคัญ เพื่อให้เกิดความประทับใจ ชื่นชม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2,
3, 4, 5, 6, 7)

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

แนวทางการพัฒนาการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ผู้บริหารต้องสังเกต
พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกอย่างสม่ำเสมอ หรืออาจแสดงออกได้น้อยมาก

หรือไม่แสดงออกเลย ถึงความสนใจในการพัฒนาตนเอง (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4) ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนหมุนเวียนงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานย่อยขององค์กร (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1) สนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะเก็บเกี่ยวองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงานในองค์กร (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2, 3, 5, 6,7) การสั่งสมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้โดย การศึกษาด้วยตนเอง จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องมาให้บริการภายในสำนักงาน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7) จัดฝึกอบรมเป็นการเฉพาะ และส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่น (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4) การเปิดสอบภายในเพื่อเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงานหรือเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงในระดับที่สูงขึ้น เพื่อกระตุ้นบุคลากรให้ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมและทบทวนองค์ความรู้ที่มี และผู้บริหารต้องมีกลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติงาน เช่น คนที่มีภูมิสำเนาในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาการโยกย้าย (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1)

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

แนวทางการพัฒนาด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ผู้บริหารต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1) มีการประสานการดำเนินงานร่วมกันโดยยึดประโยชน์ของทางราชการเป็นหลักสำคัญในการดำเนินงาน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2) กำกับดูแลให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามทั้งในกรอบของกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ที่กำหนด ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่ต้องมีความชอบธรรม มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ตลอดจนการจัดทำโครงการ กิจกรรมที่ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานให้สมกับการเป็นข้าราชการที่ดี ซึ่งมียศ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี เพื่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงอันดีต่อตนเองและองค์กร (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6,7)

5. ด้านการทำงานเป็นทีม

แนวทางการพัฒนาด้านการทำงานเป็นทีม ควรจัดให้มีกิจกรรมเชื่อมมิตรภาพความสัมพันธ์อันดีทั้งในระดับหน่วยงานย่อย และหน่วยงานในระดับภาค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานในทุกระดับ (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 3, 4, 7) เปิดโอกาสให้บุคลากรในตำแหน่งและระดับต่างกัน ได้ร่วมทีมรับผิดชอบงานร่วมกัน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1) เพื่อสร้างประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมการระดมความคิดที่หลากหลาย นำไปสู่การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อให้เกิดการปรับตัว (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 4, 7) สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเอง โดยการประชุมย่อยแบบไม่เป็นทางการ สร้างทัศนคติที่ดีต่อกันผ่านการเปิดพื้นที่ให้แสดงความคิดเห็น เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานร่วมกัน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4) เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องของกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน เช่น งานพัสดุ และงานการเงิน เพื่อสร้างความเข้าใจในงานซึ่งกันและกัน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1)

สรุปแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามประเด็นสมรรถนะ แสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามประเด็นสมรรถนะ

ประเด็นสมรรถนะ	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดวิธีการ ขั้นตอน คำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน ครอบคลุม การจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพ สมรรถนะของงานในหน้าที่ ให้กับบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ กฎหมายใหม่ การจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความรวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน สร้างมาตรฐานในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมกับงาน ควรมีการจัดทำแผนระยะเร่งด่วนสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานใหม่หรือจัดให้มีระบบพี่เลี้ยง การให้รางวัล การยกย่อง เชิดชู เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ด้านการบริการที่ดี	<ol style="list-style-type: none"> การฝึกอบรม เพื่อปลูกฝังสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของข้าราชการที่ดี ต่อการให้บริการที่ควรมี เช่น สอบถามความต้องการที่มาติดต่อ ด้วยความยิ้มแย้ม เป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจ บริการ การตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้มาขอรับบริการให้ครอบคลุมทุกช่องทางการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เป็นต้น การให้บริการข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้วยความเข้าใจต่อกลุ่มเป้าหมายที่มาขอรับบริการ

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ
	<p>4. การบริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำแนะนำถึงการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป แม้ไม่ได้ชักถาม</p> <p>5. จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้รับบริการในการเสนอแนะ ตรวจสอบ ร้องเรียน การให้บริการของบุคลากร</p>
<p>3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ</p>	<p>1. กำหนดการแลกเปลี่ยนหมุนเวียนงานในหน่วยงานย่อยของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน ไร่อย่างชัดเจน เช่น ทุก ๆ 4 ปี</p> <p>2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือผลงานในตำแหน่งจากผู้มีประสบการณ์ในสายงานเพื่อส่งมอบความรู้ไว้กับองค์กร เพื่อการทบทวน ศึกษา และพัฒนาต่อไป</p> <p>3. สร้างบรรยากาศให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สนับสนุน อุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศ ให้มีความเหมาะสม จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องมาให้บริการภายในสำนักงาน ให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า</p> <p>4. จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในงานอาชีพทั้งภายในองค์กรแล้วร่วมกับหน่วยงานอื่น</p> <p>5. ส่งเสริมบุคลากรให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น สนับสนุนทุนการศึกษาต่อในสาขาเฉพาะที่องค์กรขาดแคลน หรือศึกษาในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>6. การเปิดสอบภายในเพื่อเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงานเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงในระดับสูงขึ้น</p> <p>7. ผู้บริหารต้องมีกลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติงาน เช่น คนที่มีภูมิปัญญาในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาการโยกย้าย</p>

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารควรสร้างแบบอย่างในความประพฤติและปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติ ข้อบังคับ 2. ปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ มั่นคงในความถูกต้อง ตามระเบียบปฏิบัติ 3. ยึดมั่น เกรงครัต กับข้าราชการทุกระดับ ให้ปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณข้าราชการฝ่ายอัยการ ของสำนักงาน อัยการสูงสุด 4. จัดกิจกรรมส่งเสริม โครงการด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อหล่อหลอมจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม องค์กร และประเทศชาติ 5. ยกย่อง ชมเชย ผู้มีความประพฤติดี มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่ประจักษ์ เป็นที่ยอมรับ เพื่อปลูกฝัง ความซื่อสัตย์ที่ดีในตัวบุคคล
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดให้มีกิจกรรมเชื่อมมิตรภาพ ความสัมพันธ์อันดี ทั้งในระดับหน่วยงานย่อย และหน่วยงานระดับภาค เช่น กีฬาสี กิจกรรมวันสำคัญขององค์กร เพื่อสร้างความสามัคคีในองค์กร 2. การมอบหมายงานที่เป็นงาน โครงการ หรือภารกิจงานเฉพาะกลุ่ม ให้บุคลากรในตำแหน่งและระดับที่ต่างกัน ร่วมอยู่ในทีมรับผิดชอบงานร่วมกัน 3. การประชุมร่วมกันในทีม เพื่อการรับรู้ และการมีส่วนร่วมในขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ
	<p>4. เปิดพื้นที่ภายในสำนักงาน เพื่อสร้างมุมผ่อนคลายร่วมกัน ให้สามารถปรึกษา พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ เช่น ห้องสมุด ห้องสนทนากร ห้องอาหาร เป็นต้น</p> <p>5. จัดสัมมนาให้กับหน่วยงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากร</p> <p>6. ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องของกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน เช่น งานพัสดุและงานการเงิน เพื่อสร้างความเข้าใจในงานซึ่งกันและกัน</p>

จากตาราง 19 ผู้วิจัยได้นำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 7 ท่านให้ไว้ มาสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - 1.1 กำหนดวิธีการ ขั้นตอน คำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน ครอบคลุม
 - 1.2 การจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพสมรรถนะของงานในหน้าที่ให้กับบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ กฎหมายใหม่
 - 1.3 การจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความรวดเร็ว สามารถลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน
 - 1.4 ควรมีการจัดทำแผนระยะเร่งด่วนสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานใหม่หรือจัดให้มีระบบพี่เลี้ยง
 - 1.5 สร้างมาตรฐานในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ
 - 1.6 การให้รางวัล การยกย่อง เชิดชู เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการบริการที่ดี

2.1 การฝึกอบรม เพื่อปลูกฝังสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของข้าราชการที่ดี ต่อการให้บริการที่ควรมี เช่น สอบถามความต้องการที่มาติดต่อ ด้วยความยิ้มแย้ม เป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ

2.2 การตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้มาขอรับบริการให้ครอบคลุมทุกช่องทางของการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เป็นต้น

2.3 การให้บริการข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้วยความเข้าใจต่อกลุ่มเป้าหมายที่มาขอรับบริการ

2.4 การบริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำแนะนำถึงการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป แม้ไม่ได้ชักถาม

2.5 จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้รับบริการในการเสนอแนะ ตรวจสอบ ร้องเรียน ต่อการให้บริการของบุคลากร

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3.1 กำหนดการแลกเปลี่ยนหมุนเวียนงานในหน่วยงานย่อยของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ต่อเนื่องกัน ไร่อย่างชัดเจน

3.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือผลงานในตำแหน่งจากผู้มีประสบการณ์ในสายงาน เป็นการส่งเสริมองค์ความรู้ไว้กับองค์กร เพื่อการทบทวน ศึกษาและพัฒนา ต่อไป

3.3 สร้างบรรยากาศให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สนับสนุน อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความเหมาะสม จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องมาให้บริการภายในสำนักงาน ให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า

3.4 จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในงานอาชีพทั้งเฉพาะทางภายในองค์กร และการส่งอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่น

3.5 ส่งเสริมบุคลากรให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น สนับสนุนทุนการศึกษาต่อในสาขาเฉพาะที่องค์กรขาดแคลน หรือศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มพูนทักษะและองค์ความรู้

3.6 การเปิดสอบภายในเพื่อเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงานหรือเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงในระดับที่สูงขึ้น

3.7 ผู้บริหารต้องมีกลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติงาน เช่น คนที่มีภูมิปัญญาในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาการโยกย้าย

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

4.1 ผู้บริหารเป็นผู้นำแบบอย่างในความประพฤติและปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติ ข้อบังคับ

4.2 ปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ มั่นคงในความถูกต้อง ตามระเบียบปฏิบัติ

4.3 ยึดมั่น เกรงครัต ให้ข้าราชการทุกระดับปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการฝ่ายอัยการของสำนักงานอัยการสูงสุด

4.4 จัดกิจกรรมส่งเสริม โครงการด้านคุณธรรมจริยธรรม เพื่อหล่อหลอมจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม องค์กร และประเทศชาติ

4.5 ยกย่อง ชมเชย ผู้มีความประพฤติดี มีคุณธรรม จริยธรรม ที่เป็นที่ประจักษ์ และเป็นที่ยอมรับ เพื่อปลูกฝังความซื่อสัตย์ที่ดีในตัวบุคคล

5. ด้านการทำงานเป็นทีม

5.1 จัดให้มีกิจกรรมเชื่อมมิตรภาพ ความสัมพันธ์อันดีทั้งในระดับหน่วยงานย่อย และหน่วยงานระดับภาค เช่น กีฬาสี กิจกรรมวันสำคัญขององค์กร เพื่อสร้างความสามัคคีในองค์กร

5.2 การมอบหมายงานที่เป็นงาน โครงการ หรือภารกิจงานเฉพาะกลุ่ม ให้นำบุคลากรในตำแหน่งและระดับที่ต่างกัน ร่วมอยู่ในทีมเพื่อรับผิดชอบงานร่วมกัน

5.3 การประชุมร่วมกันในทีม เพื่อสร้างการรับรู้ร่วมกัน และการมีส่วนร่วมในขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน

5.4 เปิดพื้นที่ภายในสำนักงาน เพื่อสร้างมุมผ่อนคลายร่วมกัน ให้สามารถปรึกษา พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ เช่น ห้องสมุด ห้องสันทนาการ ห้องอาหาร เป็นต้น

5.5 จัดสัมมนาให้กับหน่วยงาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากร

5.6 ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องของกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน เช่น งานพัสดุและงานการเงิน เพื่อสร้างความเข้าใจในงานซึ่งกันและกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 80 คน และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ข้าราชการธุรการซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติราชการในหน้าที่ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ ของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 7 คน เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้ตามกำหนดระยะเวลาเสมอ รองลงมาคือ ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด

1.2 สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการด้วยความโปร่งใส เท่าเทียม

รองลงมาคือ บริการด้วยความเต็มใจเป็นมิตร สุภาพ และน้อยที่สุดคือ บริการข้อมูลได้ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

1.3 สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ศึกษาหาความรู้ สนใจองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน รองลงมาคือ รับรู้ถึงวิทยาการที่ทันสมัย และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และน้อยที่สุดคือ นำความรู้เชิงวิชาการ มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน

1.4 สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต รับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นธรรม รองลงมาคือ ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณของข้าราชการฝ่ายอัยการ และน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด และคำนึงถึงผลประโยชน์ของทางราชการเป็น

1.5 สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยกย่องชื่นชมและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน รองลงมาคือ การรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม เพื่อกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี และสนับสนุนการตัดสินใจร่วมกันของทีม และยินดีปฏิบัติงานในส่วนที่ตนเองได้รับมอบหมาย

2. ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

2.1 ข้าราชการตุรกรสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่ต่างกัน

2.2 ข้าราชการตุรกรสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่ต่างกัน

2.3 ข้าราชการตุรกรสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่ต่างกัน

2.4 ข้าราชการตุรกรสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่ต่างกัน

2.5 ข้าราชการตุรกรสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่ต่างกัน

2.6 ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

2.7 ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 ด้าน ดังนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ ให้เกิดการพัฒนายให้ข้าราชการเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ จัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความรวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน มีการกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายของงานที่ชัดเจน โดยการกำหนดขั้นตอน วิธีการทำงาน ขอบเขตของงานคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน ครอบคลุมเพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาด สอดคล้องต่อการติดตามการดำเนินงานและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่กำหนด ควรมีการจัดทำแผนระยะเร่งด่วนสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานใหม่ หรือจัดให้มีระบบพี่เลี้ยง การให้รางวัล การยกย่อง เชิดชู เพื่อสร้างแรงจูงใจ มีส่วนช่วยให้ทำงานได้สัมฤทธิ์ผลเกิดประสิทธิภาพในงาน

3.2 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดี การฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของข้าราชการที่ดี ต่อการให้บริการที่ควรมี เช่น สอบถามความต้องการที่มติดัดต่อ ด้วยความยิ้มแย้ม เป็นมิตร สุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงาน ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในทุกด้าน เช่น โทรศัพท์ ไลน์ อีเมล เป็นต้น การให้บริการข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายด้วยความเข้าใจต่อกลุ่มเป้าหมายที่มาขอรับบริการ การบริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำแนะนำถึงการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป แม้ไม่ได้ซักถาม เพื่อให้เกิดความประทับใจ ชื่นชม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้รับบริการในการเสนอแนะข้อคิดเห็น และสามารถตรวจสอบ ร้องเรียน การให้บริการของข้าราชการได้

3.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือผลงานในตำแหน่งจากผู้มีประสบการณ์ในสายงาน เพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ไว้กับองค์กร เพื่อการทบทวน ศึกษา และพัฒนาต่อไป กำหนดการแลกเปลี่ยนหมุนเวียนงานในหน่วยงานย่อยของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน สร้างบรรยากาศให้เป็น

องค์กรแห่งการเรียนรู้ สนับสนุน อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเหมาะสม ทันสมัย จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องมาให้บริการภายในสำนักงาน ให้เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในงานอาชีพทั้งเฉพาะทางภายในองค์กรและการส่งอบรม ร่วมกับหน่วยงานอื่น ส่งเสริมบุคลากรให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น สนับสนุนทุนการศึกษาต่อในสาขาเฉพาะที่องค์กรขาดแคลน หรือศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ การเปิดสอบภายในเพื่อเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงานหรือเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงในระดับที่สูงขึ้น ผู้บริหารต้องมีกลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติงาน เช่น คนที่มีภูมิสำเนาในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาการโยกย้าย

3.4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ผู้บริหารต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ มั่นคงในความถูกต้อง ตามระเบียบปฏิบัติ ยึดมั่น เกรงครัต กับข้าราชการทุกระดับ ให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการ ฝ่ายอัยการ ของสำนักงานอัยการสูงสุด จัดกิจกรรมส่งเสริมโครงการด้านคุณธรรมจริยธรรม เพื่อหล่อหลอมจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม องค์กร และประเทศชาติ ยกย่อง ชมเชย ผู้มีความประพฤติดีมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่ประจักษ์ เป็นที่ยอมรับ เพื่อปลูกฝังความซื่อสัตย์ที่ดีในตัวบุคคลสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานให้สมกับการเป็นข้าราชการที่ดี ซึ่งมียศ มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี เพื่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงอันดี ต่อตนเองและองค์กร

3.5 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ควรจัดให้มีกิจกรรมเชื่อมมิตรภาพความสัมพันธ์ สร้างความสามัคคี ประองดองอันดีทั้งในระดับหน่วยงานย่อย และหน่วยงานในระดับภาค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานในทุกระดับ การมอบหมายงานที่เป็นงานโครงการ หรือภารกิจงานเฉพาะกลุ่ม ให้บุคลากรในตำแหน่งและระดับที่ต่างกัน ร่วมอยู่ในทีมรับผิดชอบงานร่วมกันเพื่อสร้างประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม การประชุมร่วมกันในทีม เพื่อสร้างการรับรู้ และการมีส่วนร่วมในขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน เกิดการระดมความคิดที่หลากหลาย การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อให้เกิดการปรับตัว สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเองโดยการประชุมย่อยแบบไม่เป็นทางการ สร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน เปิดพื้นที่ภายในสำนักงาน เพื่อสร้างมุมผ่อนคลายร่วมกัน ให้สามารถปรึกษา พุดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ เช่น ห้องสมุด ห้องสันทนาการ ห้องอาหาร เป็นต้น เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องของกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน เช่น งานพัสดุและงานการเงิน เพื่อสร้างความเข้าใจในงานซึ่งกันและกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. สภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า มีสภาพการพัฒนสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสภาพการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงภารกิจหลักของหน่วยงาน มีความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา พรหมเทศ (2565, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า

1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการพัฒนสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ภารกิจหลักของหน่วยงานเกี่ยวข้องกับงานด้านคดีความ มีระยะเวลา ขั้นตอน ตามกฎหมายที่ชัดเจนให้กับข้าราชการธุรการที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานสามารถจัดการได้เป็นระบบ เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมัย ชัยมหา (2558, หน้า 45) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน สำนักงาน อัยการสูงสุด ภาค 1 ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

1.2 ด้านการบริการที่ดี จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงภารกิจหลักของหน่วยงาน ในการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย ที่ตั้งอยู่บนความต้องการความช่วยเหลือของประชาชน และจากส่วนงานราชการ ที่ต้องการคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา หงส์เทศ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม มีระดับความคิดเห็นต่อ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจริยธรรม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับกฤตคนพรรณ ดินิสัย (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานมีการเปิดให้ข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติครบตามตำแหน่ง สามารถสอบคัดเลือกเพื่อเลื่อนระดับหรือเปลี่ยนสายงานเพื่อเพิ่มความก้าวหน้าในอาชีพอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรนุช กบรัตน์ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการร่วมแรงร่วมใจ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่งอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความเป็นธรรม เสมอภาค สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัฏฐ์ปาติกา กณิศาเดชสิทธิ์ (2559, หน้า 56) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผล

ต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ภาพลักษณ์เรื่องการทำงานโปร่งใส บริการตามหลักจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการ ของสำนักงานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี ยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย โดยสามารถรักษามาตรฐานในการทำงานอย่างมีคุณภาพ และตรวจสอบได้ มีการวางตัวเป็นกลาง ยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรม รวมทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ควรได้ พร้อมให้บริการด้วยความรวดเร็ว ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มีธรรมาภิบาลที่ดี ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม และเสมอภาค อีกทั้งยังเปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ ให้ประชาชนรับทราบ

1.5 ด้านการทำงานเป็นทีม จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการตุลาการสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามกำหนดระยะเวลา และยังสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เมื่อได้รับการร้องขอ และในหน่วยงานย่อยขององค์กร มีการจัดสัมมนาเพื่อประสานสัมพันธ์อันดีให้กับข้าราชการตุลาการและบุคลากรเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม สอดคล้องผลการวิจัยของ จีระศักดิ์ หมั่นจิต (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการร่วมแรงร่วมใจ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านจริยธรรม

2. สภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน อาจเป็นเพราะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส ไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ถึงแม้จะมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ แพรวิไล จันทร์บุญ (2563, หน้า 90-92) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ราตรี พรหมบัณฑิต (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลแพ่งพระ โขนง และศาลอาญาพระ โขนง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการฝ่ายตุลาการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดศาลแพ่งพระ โขนง และศาลอาญาพระ โขนง กรุงเทพมหานคร ที่มี สถานภาพ เพศ อายุ และสถานภาพการสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศาลแพ่งพระ โขนงและศาลอาญาพระ โขนง โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แล้วทำการวิเคราะห์ พบว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน มีดังนี้

3.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้เกิดการพัฒนาให้ข้าราชการเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ จัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความรวดเร็ว มีการกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายของงานที่ชัดเจน โดยการกำหนดขั้นตอน วิธีการทำงาน ขอบเขตของงาน เพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาด สอดคล้องต่อการติดตามการดำเนินงานและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่กำหนด ควรมีการจัดทำแผนระยะเร่งด่วนสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่หรือระบบพีเลียง และการให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจมีส่วนช่วยให้ทำงานได้สัมฤทธิ์ผลเกิดประสิทธิภาพในงาน

3.2 ด้านการบริการที่ดี ควรมีการฝึกอบรม และปลูกฝังสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของข้าราชการ ต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงาน ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในทุกด้าน เนื่องจากภารกิจหลักของสำนักงานด้านงานคดี ผู้ที่มาติดต่อจะเป็นผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความทุกข์ร้อนด้านคดีความ จึงจำเป็นต้องให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และการให้บริการควรเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดความประทับใจ ชื่นชม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

3.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ผู้บริหารต้องสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกอย่างสม่ำเสมอ หรืออาจแสดงออกได้น้อยมากหรือไม่แสดงออกเลยถึงความสนใจในการพัฒนาตนเอง ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนหมุนเวียนงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานย่อยขององค์กร สนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะเก็บเกี่ยวองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงานในองค์กร การส่งเสริมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

สามารถทำได้โดย การศึกษาด้วยตนเอง จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องมาให้บริการภายในสำนักงาน จัดฝึกอบรมเป็นการเฉพาะ และส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่น การเปิดสอบภายในเพื่อเปลี่ยนตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงานหรือเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงในระดับที่สูงขึ้น เพื่อกระตุ้นบุคลากรให้ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมและทบทวนองค์ความรู้ที่มี และผู้บริหารต้องมี กลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติงาน เช่น คนที่มีภูมิปัญญาในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาการโยกย้าย

3.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ผู้บริหารควรประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการประสานการดำเนินงานร่วมกันโดยยึดประโยชน์ของทางราชการเป็นหลักสำคัญในการดำเนินงาน ดูแลให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามทั้งในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนด ภายใต้หลักการที่ถูกต้องมีความชอบธรรม มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมที่ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมปลูกฝังสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ให้สมกับการเป็นข้าราชการที่ดี ซึ่งมีศรัทธา มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี เพื่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงอันดีต่อตนเองและองค์กร

3.5 ด้านการทำงานเป็นทีม ควรจัดให้มีกิจกรรมเชื่อมมิตรภาพความสัมพันธ์อันดี ทั้งในระดับหน่วยงานย่อย และหน่วยงานในระดับภาค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานในทุกระดับ เปิดโอกาสให้บุคลากรในตำแหน่งและระดับที่ต่างกัน ได้ร่วมการทำงานเป็นทีม รับผิดชอบงานร่วมกัน เพื่อสร้างประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม การระดมความคิดที่หลากหลาย นำไปสู่การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อให้เกิดการปรับตัว สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเอง โดยการประชุมย่อยแบบไม่เป็นทางการ สร้างทัศนคติที่ดีต่อกันผ่านการเปิดพื้นที่ให้แสดงความคิดเห็น เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และควรส่งเสริมให้มีการศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องของกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน เช่น งานพัสดุ และงานการเงิน เพื่อสร้างความเข้าใจในงานซึ่งกันและกัน

สมมติฐานการวิจัย ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน เนื่องจาก สำนักงานอัยการ กำหนดมาตรฐานสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งและเลื่อนขั้นเงินเดือน จึงสามารถผลักดันให้ข้าราชการธุรการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อาจไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน หากข้าราชการทุกคนรู้สึกว่าได้รับ

ขวัญและกำลังใจที่ดี ที่ตนเองพอใจ เช่น ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และได้รับการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิสมัย ชัยมหา (2558, หน้า 64) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงภา เสนณะ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาข้าราชการตุลาการของสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตุลาการของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. หน่วยงานควรมีการจัดทำแผนระยะเร่งด่วนสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่หรือระบบพี่เลี้ยง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างต่อเนื่อง
2. หน่วยงานควรสนับสนุนนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพในทุกด้าน พัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความทันสมัย มีความหลากหลาย ให้ครอบคลุมทุกช่องทางทางการสื่อสาร
3. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ใน 5 ด้าน ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือผลงานในตำแหน่งจากผู้มีประสบการณ์ในสายงาน เพื่อส่งมอบองค์ความรู้ไว้กับองค์กร เพื่อประโยชน์ในการทบทวน ศึกษา และพัฒนา ต่อไป
4. หน่วยงานควรมีการมอบรางวัลเพื่อยกย่อง ชมเชย ผู้มีความประพฤติดี มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่ประจักษ์ เป็นที่ยอมรับ เพื่อปลูกฝังความซื่อสัตย์ที่ดีในตัวบุคคล
5. หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องของกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน เพื่อสร้างความเข้าใจในงานซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยรูปแบบการส่งเสริมขวัญและกำลังใจบุคลากรของสำนักงานอัยการ จะทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

Graduate School ARU

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ชัดโพธิ์. (2556). สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). คู่มือคำอธิบายสมรรถนะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- กฤตชนพรณ ดีนิสัย. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครนายก. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภูมิสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กาญจนพร วงศ์อาจ และ โชติ บศิริรัฐ. (2565, มิถุนายน). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 6. วารสารการพัฒนา การเรียนรู้สมัยใหม่, 7 (5), 3.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2561). เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2565, จาก <https://pwa.co.th/support-units/files/hr/hr-reg15.pdf>
- เกรียงไกร ชูระพันธ์. (2560). ประชากรศึกษาเพื่อการพัฒนาสังคม. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- เกวรินทร์ ทิพยมงคลกุล. (2563). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีวิสัยฐานะชำนาญการและชำนาญการพิเศษตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กค.ศ.กำหนด. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- จิตรภาพ ลาดคก. (2559). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ(7Ps) ที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิระศักดิ์ หมั่นจิต. (2557). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ชิตชนก อุดแก้ว. (2562). คุณภาพการให้บริการ และองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชุติมา พรหมเทศ. (2565). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยวัฒน์ บัญญาพงษ์ และ ณรงค์ เทียนสง. (2521). ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก Competency กันเถอะ**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐฐ์ปาลิกา กณิศาศุทธิ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงภา เสนณะ. (2554). การพัฒนาข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนิกานต์ มะรินทร์. (2559). การรับรู้ของประชากรศาสตร์ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงศาสนาอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา : วัดสมานรัตนาราม จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นุชนารถ สุภาร. (2561). คุณลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปวีณา หงส์เทศ. (2561). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจและกฎหมาย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พันธุ์พรหม รังสีธารานนท์. (2558). การพัฒนาสมรรถนะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิศิษฐ ตัณฑวณิช และ พนา จินดาศรี. (2561, ธันวาคม). ความหมายที่แท้จริงของคำ IOC The Real Meaning of IOC. วารสารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 24 (2), 4.

- พิสมัย ชัยมหา. (2558). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการ
สูงสุด ภาค 1. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- แพรววิไล จันทร์บุญ. (2563). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภัทรานิษฐ์ ฉายสุวรรณศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากร้านค้าในเครือข่าย
เฟซบุ๊กและอินสตาแกรม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราตรี พรหมแป้นดี. (2553). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลแพ่งพระโขนง และศาลอาญา
พระโขนง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลัดดา วัฒนะชีวะกุล. (2558). ประชากรศาสตร์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. ปทุมธานี : สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการ
จัดการ TRDM .
- ศศิพร บุญชู. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรรในพื้นที่เขต
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมาน ศรีสะอาด, ถ้ำควน ดวงคมทา และสัญญา เคนาภูมิ. (2559). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ
สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2553). คู่มือการประเมินข้าราชการ
ครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อให้มีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะด้วยการบริหาร
สถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
มีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะตำแหน่งของผู้อำนวยการสถานศึกษาตำแหน่งของ
ผู้อำนวยการสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ :
ผู้แต่ง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). **คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน.**

นนทบุรี : ประชุมช่าง.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ. (2559). **คู่มือมาตรฐานด้านสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ. ม.ป.ท.**

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). **คู่มือ สมรรถนะสำหรับข้าราชการของสำนักงานรัฐมนตรีและสำนักงาน ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.**

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2553). **หนังสือมาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.**

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2564ก). **เกี่ยวกับองค์กร นโยบายและแผนการบริหาร. คั่นเมื่อ**

12 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www2.ago.go.th/index.php/about/manage>

_____. (2564ข). **เกี่ยวกับองค์กร ประวัติความเป็นมา. คั่นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2564,**

จาก <https://www2.ago.go.th/index.php/about/agohistory>

_____. (2564ค). **เกี่ยวกับองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้าง. คั่นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2564,**

จาก <https://www2.ago.go.th/index.php/about/vission>

_____. (2564ง). **เกี่ยวกับองค์กร อำนาจหน้าที่. คั่นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2564,**

จาก <https://www2.ago.go.th/index.php/about/oagduty>

_____. (2564จ). **คู่มือสมรรถนะข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการสูงสุด. คั่นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2564,**

http://www.ogad.ago.go.th/hrm/index.php?option=com_content&view=article&id=270&Itemid=89

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.**

_____. (2551). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency-Based Learning**

(พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ศรีวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.

อรนุช กบรัตน์. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4. วารสารมติเชษฐาราม วัตจอมมณี, 1 (2), 31.**

อัจฉรา อุทัยกัทรินทร์. (2560). **การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการจังหวัดพัทธยา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.**

- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2552). การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล = **Individual development plan IDP**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Alsabbah, M.Y.A. and Ibrahim, H. (2014). HRM Practices and employee and competence: A general system perspective. **International Journal of Business, Economics and Law**, 4(1), 11-17.
- Arnauld de Nadaillac. (2003). Definition of competency. Retrieved from <http://competency.rmutp.ac.th>
- Baalen, S.M., Schutte, C.S.L. and Leipzig, K. (2015). Capacity self-assessment as a catalyst for improved municipal service delivery. **Journal of the South African Institution of Civil Engineers**, 57(1), 2-15.
- Benjamin, B. S. (1956). **Taxonomy of Educational Objectives**. New York : David Mckay Company.
- Boyatzis, R.E. (1982). **The Competence Manager: A Model for Effective Performance**. New York : Wiley.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing** (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Dubois, D. D. and Rothwell, W. J. (2004). **Competency - base human resource management. Davies - Black Publishing**. California : Davies-Black.
- Gary Hamel, G. and Prahalad, C.K. (1994) . **Competing for the Future** : Harvard Business School Press.
- Hanna, N. and Wozniak, R. (2001). **Consumer behavior: An applied approach**. New Jersey: Prentice Hall.
- Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (1996) **The Balanced Scorecard—Translating Strategy into Action**. Harvard Business School Press, Boston.
- Knowles, M.S. (1980). **The Modern Practice of Adult Education : From Pedagogy to Andragogy**. New York : Cambridge, The Adult Education Company.
- Kotler, P. and Keller. (2009). **Marketing Management** (13th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Likert, R. A. (1932). Technique for the Measurement of Attitude. **Archives Of Psychology**, 22(140), 55.

- Mahmood, R. Hee, OC. Yin, OS. and Hamli M.S.H. (2018). The Mediating Effects of Employee Competency on the Relationship between Training Functions and Employee Performance. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 8 (7), 664–676.
- McClelland, D.C. (1973, January). Testing for Competence rather than for Intelligence. **American Psychologist**, 28 (1), 1-14.
- McClelland, D.C. (1974). **A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle**. Boston : Mcber.
- Nadler, L. and Wiggs, G.D. (1989). **Managing human resources development**. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Nadler, Leonard. (1980). **Corporate Human Resource Development: Management Tool**. Illinois : McGraw – Hill Book.
- Percival, E., Anderson, M. and Lawson, D. (1994, May – June). Assessing beginning Level competencies. The first step in continuing education. **The Journal of Continuing Education in Nursing**, 25(3), 139-142.
- Robinson, S. and T.S. (1995, October). Barberis Ram. A Study of the Link Between a Corporation's Financial Performance and Its Commitment to Ethics. **Journal of Business Ethics**. 17(13), 63.
- Shiffman, L. and Kanuk, L. (2007). **Consumer behavior** (9 th ed.). New York: Pearson.
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). **Competence at work: Models for superior performance**. New York : John Wiley and Sons.
- Wei Lin, Cao Shan, and Song Yu. (2014). **The Harmonization of Professional Teaching and Profession-al-Competency Training in Financial Management**. Chinese Studies, 3, 165–170. <http://dx.doi.org/10.4236/chnstd.2014.34023>
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis** (3re ed). New York : Harper and Row Publication.

ภาคผนวก

Graduate School ARU

ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

Graduate School ARU



ที่ อว.๐๖๒๙.๙/๑๓๐

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธี โกสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา"ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำ การค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

อ.อภิชาติ-ผู้ตรวจ
สุธี โกสิทธิ์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๙.๙/ว๑๓๐

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชุกร นาคธน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำ การค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระ ของ นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

๒๓ ก.พ. ๒๕๖๕

ขอแสดงความนับถือ

๒๓ ก.พ. ๒๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ภาคผนวก ข

ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

Graduate School ARU

หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า IOC

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือ ดังนี้

ให้ค่าคะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้ค่าคะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้ค่าคะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตรการหาค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยกำหนดให้

$$\begin{aligned} \text{IOC} &= \text{ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ} \\ \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนกรรมการผู้เชี่ยวชาญ} \end{aligned}$$

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (IOC)
 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
 สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1	งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดระยะเวลาเสมอ	+1	+1	+1	+1
2	งานที่ได้รับมอบหมายได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด	+1	+1	+1	+1
3	แสดงออกว่าต้องการงานให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่	+1	+1	+1	+1
4	ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น	+1	+1	+1	+1
5	พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายให้ปฏิบัติงานได้ง่าย	+1	+1	+1	+1
ด้านการบริการที่ดี					
6	บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร สุภาพ	+1	+1	+1	+1
7	กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1
8	บริการด้วยความโปร่งใส เท่าเทียม	+1	+1	+1	+1
9	บริการข้อมูลได้ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1
10	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อความต่อเนื่องในการรับบริการ	+1	+1	+1	+1

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
11	ศึกษาหาความรู้ สนใจองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน	+1	+1	+1	+1
12	รับรู้ถึงวิทยาการที่ทันสมัย และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1
13	สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานได้	+1	+1	+1	+1
14	สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้ผู้อื่นได้	+1	+1	+1	+1
15	นำความรู้เชิงวิชาการ มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน	+1	+1	+1	+1
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม					
16	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต รับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นธรรม	+1	+1	+1	+1
17	ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณของข้าราชการ	+1	+1	+1	+1
18	ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด	+1	+1	+1	+1
19	คำนึงถึงผลประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ	+1	+1	+1	+1
20	การมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานในความเป็นข้าราชการที่ดี	+1	+1	+1	+1
ด้านการทำงานเป็นทีม					
21	สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี	+1	+1	+1	+1
22	สนับสนุนการตัดสินใจร่วมกันของทีม และยินดีปฏิบัติงานในส่วนที่ตนเองได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	+1
23	ยกย่องชื่นชมและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ	+1	+1	+1	+1
24	การรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม เพื่อกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน	+1	+1	+1	+1
25	ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน	+1	+1	+1	+1

ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งหมด เฉลี่ยเท่ากับ 1.00

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล
เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ

Graduate School ARU



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ๑๓๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน อัยการจังหวัดอ่างทอง

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รับเอกสารไว้แล้ว

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ลงชื่อ..... ผู้รับ
เมื่อวันที่..... ๒๕๖๕



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ๑๓๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน อธิการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอ่างทอง

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รับเอกสารไว้แล้ว

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ลงชื่อ.....
เมื่อวันที่.....



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ /ว๑๓๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย

อำเภอพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน อธิการจังหวัดคัตติเยาชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รับเอกสารไว้แล้ว

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ลงชื่อ.....ผู้รับ
เมื่อวันที่ 3 / ๒.๒ / ๖5

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

Graduate School ARU

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความคงที่ในการวัด กล่าวคือไม่ว่าจะวัดกี่ครั้ง ๆ ก็ตาม จะได้ผลคงที่เสมอ อุปมาเหมือนตาชั่งที่สามารถบอกน้ำหนักของวัตถุก้อนหนึ่งเท่าเดิมไม่ว่าจะเอาวัตถุ ก้อนนั้นมาชั่งกี่ครั้งตาม ตาชั่งนั้นก็จะมีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบใดๆ มีค่า อยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00

เกณฑ์การแปลผล

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง เกณฑ์การ แปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้

0.00 – 0.20	ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย
0.21 – 0.40	ความเชื่อมั่นต่ำ
0.41 – 0.70	ความเชื่อมั่นปานกลาง
0.71 – 1.00	ความเชื่อมั่นสูง

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนา สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient: α) มีดังนี้

Case Processing Summary			
	N	%	
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	25

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ทำงานสำเร็จตามระยะเวลาเสมอ	4.33	.606	30
ทำงานได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด	4.07	.640	30
ต้องการทำงานให้ดีเกินมาตรฐานที่มีอยู่	4.23	.568	30
ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.30	.596	30
พัฒนากระบวนการทำงานที่ยากให้ปฏิบัติได้ง่าย	4.33	.606	30
บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร สุภาพ	4.57	.568	30
กระตือรือร้นตอบข้อซักถามด้วยความรวดเร็ว	4.57	.568	30
บริการด้วยความโปร่งใสเท่าเทียม	4.73	.450	30
บริการข้อมูลได้ชัดเจน ครบถ้วน	4.60	.563	30
ประสานงานที่เกี่ยวข้องเพื่อความต่อเนื่องในการรับบริการ	4.53	.507	30
ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน	4.43	.568	30
รับรู้วิชาการที่ทันสมัย และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.37	.765	30
สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานได้	4.47	.681	30
ถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานให้ผู้ร่วมงานได้	4.43	.626	30
นำความรู้เชิงวิชาการ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน	4.33	.547	30
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต รับผิดชอบ และเป็นธรรม	4.70	.535	30
ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณข้าราชการ	4.77	.430	30
ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	4.70	.535	30
คำนึงถึงผลประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ	4.77	.430	30
มีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการที่ดี	4.70	.535	30
ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี	4.57	.568	30
สนับสนุนการตัดสินใจของทีม	4.53	.629	30
ยกย่องชื่นชมเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ	4.57	.504	30
รับฟังความคิดเห็นส่วนรวมเพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกัน	4.43	.568	30
ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีเพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงาน	4.57	.504	30

ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

Graduate School ARU



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ก ๑๙๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำกรค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการภาค ๑

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการอำนวยการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากข้าราชการอำนวยการสำนักงานอัยการที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ๗ ๑๕๕๖



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานคสศสภาค ๑

ด้วย นางสาวเนตรดา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการอำนวยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในกรณีนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากข้าราชการอำนวยการสำนักงานอำนวยการที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ก ๑๙๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการ สำนักงานคตึแรงงานภาค ๑

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ก ๑๙๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประดูชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานอำนวยการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอำนวยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากข้าราชการสำนักงานอำนวยการที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ก ๑๙๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูลี้
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการคดีศาลแขวงพระนครศรีอยุธยา

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการอำนวยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากข้าราชการอำนวยการสำนักงานอัยการที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อให้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ๗ ๑๙๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดิพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากข้าราชการอัยการสำนักงานอัยการที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ก ๑๙๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดิพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิฯ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้วย นางสาวเนตรา เพ็ชรแสง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ผศ.ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากข้าราชการสำนักงานอัยการที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย ตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงาน
อัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) เพื่อเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

คำตอบที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นสารสนเทศสำคัญในการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างมาก
และการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกท่าน ผู้วิจัยหวังเป็น
อย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

เนตรา เพ็ชรแสง

ตอนที่ 1 : ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 – 60 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงปริญญาตรี

5. ตำแหน่ง

1. เจ้าหน้าที่งานธุรการ 2. นักจัดการงานทั่วไป 3. วิเคราะห์นโยบายและแผน
 4. นักวิชาการพัสดุ 5. นิติกร 6. นักวิชาการเงินและบัญชี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. 10,000 – 15,000 บาท 2. 15,001 – 20,000 บาท 3. 20,001 – 25,000 บาท
 4. 25,001 – 30,000 บาท 5. 30,001 – 35,000 บาท 6. 35,001 บาทขึ้นไป

7. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1. ต่ำกว่า 5 ปี 2. 5 – 10 ปี 3. 11 – 15 ปี
 4. 16 – 20 ปี 5. 21 – 25 ปี 3. 26 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 : สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการครู

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการครู	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1.1 สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายเสร็จตามกำหนดระยะเวลา					
1.2 ความมุ่งมั่น อดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน					
1.3 แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดี หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่					
1.4 ความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้น					
1.5 พัฒนาระบบการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทาย ให้ปฏิบัติงานได้ง่าย					
2. ด้านการบริการที่ดี					
2.1 บริการข้อมูล ด้วยความเป็นมิตร สุภาพ					
2.2 กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการ ด้วยความรวดเร็ว					
2.3 บริการด้วยความโปร่งใส เท่าเทียม					
2.4 บริการข้อมูลได้ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
2.5 ประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อความต่อเนื่องในการรับบริการ					

สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการครู	ระดับความถี่เห็น				
	5	4	3	2	1
3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
3.1 สนใจ ใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
3.2 ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
3.3 สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานได้					
3.4 สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้ผู้ร่วมงานได้					
3.5 นำความรู้เชิงวิชาการ มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน					
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม					
4.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต รับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นธรรม					
4.2 ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณของข้าราชการ					
4.3 ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด					
4.4 ดำเนินถึงผลประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ					
4.5 การมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ในความเป็นข้าราชการที่ดี					
5. ด้านการทำงานเป็นทีม					
5.1 สนับสนุนและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน ได้ดี					
5.2 สนับสนุนการตัดสินใจร่วมกันของทีม และยินดีปฏิบัติงานในส่วนที่ตนเองได้รับมอบหมาย					
5.3 ยกย่องชื่นชมและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ					
5.4 การรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม เพื่อกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน					
5.5 ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน					

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ก่อนผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยปกป้องสิทธิผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีสิทธิจะตอบรับหรือปฏิเสธ ในการให้ข้อมูลที่ไม่พึงประสงค์หรืออาจได้รับผลกระทบ การเข้าร่วมในการวิจัยเป็นไปด้วยความสมัครใจ โดยในขณะที่ทำการสัมภาษณ์มีการขออนุญาตในการบันทึกเทปอัดเสียง หากผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกที่จะให้ข้อมูล สามารถยุติการสัมภาษณ์ได้

ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บ รักษาไว้ เป็นความลับ มีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้และข้อมูลจะถูกทำลายทันที เมื่อการวิจัยเสร็จสิ้นการรายงานผลการวิจัยจะกระทำในภาพรวมและจะดำเนินการด้วยความ ระมัดระวัง รัดกุม ไม่มีการอ้างอิงถึงชื่อของผู้ให้ข้อมูลลงในเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้ก่อนได้รับอนุญาต

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบ กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) โดยการกำหนดแนวคำถามเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการสัมภาษณ์ไปตามลำดับข้อคำถามที่เตรียมไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามเป็นคำถามปลายเปิด โดยกำหนดแนวทางตามกรอบแนวคิด และจากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการธุรการ ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 : ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่

สัมภาษณ์วันที่ เดือน พ.ศ.

ตอนที่ 2 : แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาจากสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. ด้านการบริการที่ดี 3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5. ด้านการทำงานเป็นทีม

1. ท่านมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. ท่านมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ด้านการบริการที่ดี อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

Graduate School ARU

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	เนตรา เพ็ชรแสง
วัน เดือน ปีเกิด	13 พฤศจิกายน 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
สถานที่อยู่	89/230 หมู่ 7 ตำบลบ้านกรด อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักจัดการงานทั่วไป
สถานที่ทำงาน	สำนักอำนวยการ สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	
2552	รัฐประศาสนศาสตบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาริราช
2565	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Graduate School APU

Graduate School ARU