

# ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง

## Relationship Between Core Competencies and Performance of Civil Officials the WangThongLang District Office of the Bangkok Metropolitan Administration

พรหมเทพ บุญส่งเสริม / Promtep Bunsongsome

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management, Sripatum University

Email: promtep.5100@gmail.com

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ / Praphan Chaikidurajai

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม / Graduate College of Management, Sripatum University

Email: praphan.ch@spu.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง จำนวน 86 คน โดยการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลัก ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง

**คำสำคัญ:** สมรรถนะหลัก, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

### Abstract

This research aimed to study: (1) study the level of core competence and efficiency in the performance of ordinary Bangkok civil servants Under the Wang Thonglang District Office. (2) Comparison of the performance of ordinary Bangkok civil servants Under the Wang Thonglang District Office Classified by personal factors. and (3) A study of the relationship between core competencies and efficiency in performance of Bangkok civil servants. Under the Wang Thonglang District Office. The sample is 86 personnel of the Bangkok civil servants Under the Wang Thonglang District Office. The tool used in the research was questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The hypothesis testing used T-test and F-test

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 22

4 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผ่านระบบการประชุมทางไกลเสมือนจริง

[470]

(One-Way ANOVA) statistics and Pearson's correlation coefficient. The results showed that Core competences of Bangkok civil servants Under the Wang Thonglang District Office at a high level and operational efficiency is at a high level. The results of the comparative analysis of operational efficiency with different personal factors There was no statistically significant difference in performance efficiency at the 0.05 level. And the analysis of the relationship between the core competencies There was no relationship with performance. of the Bangkok Metropolitan Administration Under the Wang Thonglang District Office.

**Keywords:** Core Competencies, Performance of Civil Official's, Bangkok Metropolitan Administration

## บทนำ

ความเป็นพลวัตของสังคมในปัจจุบัน นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน เช่น สภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นผลทำให้องค์กรต่างๆ ใช้ องค์ความรู้เข้ามาบูรณาการในการบริหารจัดการองค์กรมากขึ้น ทรัพยากรบุคคลจึงมีบทบาทและเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันและขับเคลื่อนให้องค์กรดำเนินงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรนี้ไม่เพียงแต่เฉพาะในองค์กรภาคธุรกิจเท่านั้น ในส่วนขององค์กรภาครัฐได้มีการปรับปรุงและดำเนินการปฏิรูประบบในการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน ซึ่งภายใต้การแปลงอย่างก้าวกระโดดนั้น องค์กรต่างๆ ต้องเผชิญ และรับมือกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับทรัพยากรบุคคล ชุมชน ท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมากเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งหากทรัพยากรบุคคลมีศักยภาพจะส่งผลให้องค์กรนั้นได้เปรียบเหนือคู่แข่งชั้น (ศศิวิมล สิริวันทเกตุ, 2560: 1) ดังนั้นหากพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพที่สูงจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือที่ถูกใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่างๆ สำหรับการใช้ในการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล ด้วยเหตุผลที่ว่า สมรรถนะสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลได้อย่างถูกต้องทิศทางและคุ้มค่ากับการลงทุน และ ยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับทรัพยากรบุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (ศศิวิมล สิริวันทเกตุ, 2560: 2) ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า สมรรถนะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ตลอดจนยุทธศาสตร์ต่างๆ ขององค์กรให้เกิดผลสำเร็จได้ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ในมิติของการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างชัดเจน และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานสำคัญของการระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น การสรรหา การพัฒนาบุคลากรในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ เป็นต้น

กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีฐานะ เป็นนิติบุคคล มีระเบียบการบริหารตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 โดยโครงสร้างการบริหารกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของ ประชาชน อีกทั้งกรุงเทพมหานครยังมีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ และมีกลไกที่สนับสนุนการปฏิบัติงานจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีข้าราชการและบุคลากร ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญที่สุดขององค์กร ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ให้มีสมรรถนะ คือ มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญหรือเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการทำงานจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการปฏิบัติ ภาระหน้าที่ของกรุงเทพมหานครให้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ.2556-2575) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ 7.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล มีเป้าหมายให้กรุงเทพมหานครเป็นที่รวมของคนดี และคนเก่ง สามารถปฏิบัติงานที่รองรับ

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 22

4 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผ่านระบบการประชุมทางไกลเสมือนจริง

ความต้องการของประชาชนได้อย่างมืออาชีพ โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถรองรับภารกิจที่ท้าทายของกรุงเทพมหานครในการก้าวสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชีย รวมทั้งเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน ตลอดจนสามารถดึงดูดผู้มีความรู้ความสามารถสูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, 2556: 11) และยังคงคล้องกับ วิสัยทัศน์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2561-2564 ดังนี้ “บุคลากรของกรุงเทพมหานครเป็นผู้มีสมรรถนะ และคุณธรรมสูง สามารถจัดบริการตามภารกิจของมหานครได้ตามความคาดหวังของประชาชน” ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้มีสมรรถนะ (Competency) ในการทำงาน กรุงเทพมหานคร โดยสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหลักในการที่ทำหน้ารับผิดชอบการพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีหน้าที่ในการวางแผน ส่งเสริม และพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครให้แก่ส่วนงานต่างๆ จึงได้นำระบบสมรรถนะมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร เช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำ และหน่วยงานราชการอื่นๆ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงาน ก.ก. ได้กำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) คุณธรรมและจริยธรรม 2) การบริการที่ดี 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4) การทำงานเป็นทีม และ 5) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2554: 2-5) ซึ่งในแต่ละสมรรถนะจะมีระดับซึ่งเป็นการแสดงสมรรถนะในเชิงพฤติกรรมของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

จากวิสัยทัศน์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร และการกำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญดังกล่าว รวมถึงการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจว่าสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่ผ่านมามีระดับสมรรถนะ และระดับการปฏิบัติงานตามที่มุ่งหวังไว้หรือไม่ และระดับสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญเป็นอย่างไร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีของนักวิจัยและนักวิชาการต่างๆ เพื่อนำมาศึกษา วิเคราะห์ทางสถิติหาความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ และหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป การวิจัยครั้งนี้จึงจัดทำขึ้นภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง

### การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะ (competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ McClelland (1966) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์กรกับระดับทักษะ ความรู้ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ ดังนั้นสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพฤติกรรมของแต่ละบุคคลโดยแสดงออกถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความรู้สึนึกคิดและคุณลักษณะอื่นๆ มาประยุกต์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุตาม

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 22

4 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผ่านระบบการประชุมทางไกลเสมือนจริง

วัตถุประสงค์ขององค์กร ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือโดดเด่นกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ (Dubois and Rothwell, 2004; เจษฎา ประกอบทรัพย์, 2550: 29; เทื่อน ทองแก้ว, 2550: 1-2; ชูชัย สมธิกร, 2552; อัจฉรา หล่อตระกูล, 2557; พิศุทธิ์ปภาณ จินะวงศ์, 2562: 11) โดยองค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะ ความถนัด ความรู้ แนวคิดของตนหรือทัศนคติ 1) ทักษะ (skills) เป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลทำได้ดี และปฏิบัติเป็นประจำจนเกิด ความชำนาญ ลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ 2) ความถนัด (aptitude) เป็นความสามารถที่มีมาแต่เดิม นำไปสู่ความรู้และทักษะ ซึ่งเป็นความสามารถและประสบการณ์ที่มีมาแต่เดิม 3) ความรู้ (knowledge) เป็นความรู้เฉพาะด้านของบุคคล 4) แนวคิดของตนหรือทัศนคติ (self-concept) เป็นความคิดเห็น ค่านิยม เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองหรือสิ่งที่เชื่อว่าตนเองเป็น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากสิ่งที่แสดงออกมา 5) ลักษณะประจำตัวของบุคคล (personality) เป็นอุปนิสัยหรือบุคลิกประจำตัว ของแต่ละบุคคล มักจะแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น และ 6) แรงจูงใจ (motivation) เป็นแรงจูงใจซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป้าหมาย

กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความเห็นชอบกำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2550 ตามหนังสือที่ กท 0302/690 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2550 จึงได้กำหนดสมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1) คุณธรรมและจริยธรรม หมายถึง การครองตนและการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึก และรับผิดชอบต่อตนเองตลอดจนวิชาชีพของตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ  
2) การบริการที่ดี หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ ความพยายามความพร้อมในการให้บริการประชาชน และอุทิศเวลาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานและคุณภาพงานที่กำหนด และหรือให้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด 4) ทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานโดยมีพฤติกรรมที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สามารถรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น และมีความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีม และ 5) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอีกทั้งยังรู้จักพัฒนา ปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

กฤษฎา ซ่อปทุมมา (2561: 14) กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ผลสำเร็จของงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ปฏิบัติงานได้ตามเวลากำหนด ปริมาณงานตามเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด สามารถตอบสนองความต้องการและพอใจต่อผู้รับบริการ รวมถึงได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน Peterson & Plowman (อ้างใน เขมจิรา ทองอร่าม 2560: 21). ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานแบ่งเป็นองค์ประกอบไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน คือ งานต้องมีคุณภาพที่สูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้รับประโยชน์สูงสุดและมีความพึงพอใจในงาน 2) ปริมาณงาน คือ ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นเป็นตามเป้าหมายที่หน่วยงานคาดหวัง และ 3) เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับงาน ถูกต้องตามหลักการและทันสมัย ดังนั้นจากการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะสำเร็จตามแผนหรือเป้าหมายได้นั้นมีความเกี่ยวข้องกับปริมาณงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการและผู้รับบริการ (ผู้บริหารหน่วยงาน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กัลยกร สัญญะ (2563) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ฅณัฐนรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง

สมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการ ในสังกัดราชการส่วนภูมิภาค ประจำจังหวัดตรัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาค ประจำจังหวัดตรัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ( $r = .859$ )

### สมมติฐานของการวิจัย

- 1) ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
- 2) สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง มีความสัมพันธ์กัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล	
1) เพศ	5) ประเภทตำแหน่ง
2) อายุ	6) ระดับ
3) ระดับการศึกษาสูงสุด	7) ระยะเวลาปฏิบัติงาน
4) สถานภาพ	8) รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัด สำนักงานเขตวังทองหลาง
1) ด้านความสำเร็จในงาน
2) ด้านความพึงพอใจงาน
3) ด้านความคุ้มค่า

สมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ
1) คุณธรรมและจริยธรรม
2) การบริการที่ดี
3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
4) การทำงานเป็นทีม
5) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีการวิจัย

#### ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สำนักงานเขตวังทองหลาง จำนวน 107 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564) (ฝ่ายปกครอง, สำนักงานเขตวังทองหลาง, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สำนักงานเขตวังทองหลาง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 86 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

#### การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม เสนอต่อผู้บริหารสำนักงานเขตวังทองหลาง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล จากนั้นเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ตามวันและเวลาที่สำนักงานเขตวังทองหลางอนุญาต และนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบ เพื่อทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 22

4 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผ่านระบบการประชุมทางไกลเสมือนจริง

[474]

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน โดยใช้การทดสอบที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) (4) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง  
ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง มีระดับสมรรถนะรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.60) เมื่อทำการพิจารณาจำแนกรายสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สมรรถนะที่ 1 คุณธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.60) และสมรรถนะที่ 5 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.59) มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สมรรถนะที่ 2 การบริการที่ดี ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.62) และสมรรถนะที่ 4 การทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.64) มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สำหรับสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สมรรถนะที่ 3 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.64) มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก แสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง

สมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
สมรรถนะที่ 1 คุณธรรมและจริยธรรม	4.37	0.60	มาก	1
สมรรถนะที่ 2 การบริการที่ดี	4.34	0.62	มาก	2
สมรรถนะที่ 3 การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.32	0.64	มาก	3
สมรรถนะที่ 4 การทำงานเป็นทีม	4.34	0.64	มาก	2
สมรรถนะที่ 5 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	4.37	0.59	มาก	1
ระดับสมรรถนะรวม	<b>4.35</b>	<b>0.60</b>	มาก	

## ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.51) เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่า ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.56) มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.52) มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความพึงพอใจในงาน ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.58) มีระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1) ด้านความสำเร็จในงาน	4.35	0.52	มาก	2
2) ด้านความพึงพอใจในงาน	4.26	0.58	มาก	3
3) ด้านความคุ้มค่า	4.37	0.56	มาก	1
ระดับสมรรถนะรวม	<b>4.33</b>	<b>0.51</b>	มาก	

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 22

4 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผ่านระบบการประชุมทางไกลเสมือนจริง

### การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	t-test	F-test	P-value
1) เพศ	-1.501		0.137
2) อายุ		0.667	0.516
3) ระดับการศึกษา		1.453	0.240
4) สถานภาพ		1.519	0.225
5) ประเภทตำแหน่ง	0.078		0.938
6) ระดับ		0.423	0.831
7) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		0.590	0.671
8) รายได้ต่อเดือน		1.660	0.167

2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	สมรรถนะหลัก	ประสิทธิภาพ
สมรรถนะหลัก	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	0.140
ประสิทธิภาพ	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	0.197

### สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง มีความสามารถหรือมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์หลักที่ตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของกรุงเทพมหานคร ที่ต้องการให้ข้าราชการทุกคนในสังกัดมีเหมือนกัน ไม่ว่าจะมีความรู้ความสามารถหรือระดับที่แตกต่างกัน ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำไปพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกินที่องค์การตั้งเป้าหมายหรือกำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนนั่นเอง และผลการวิจัยก็สามารถนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรหรือกระบวนการพัฒนาสมรรถนะหลัก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2553) ได้อธิบายความหมายของสมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง ความสามารถหลักหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์หลักที่

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 22

4 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผ่านระบบการประชุมทางไกลเสมือนจริง

[476]

คาดหวัง ต้องการให้พนักงานทุกคนมีเหมือนกัน ซึ่งความสามารถหลักที่กำหนดขึ้นนั้นจะวิเคราะห์มาจากวิสัยทัศน์ภารกิจ/พันธกิจ หรือนโยบายขององค์กร สอดคล้องกับ กัลยกร สัญญา (2563: 50) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม พบว่าสมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความรู้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณ์ฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการ ในสังกัดราชการส่วนภูมิภาค ประจำจังหวัดตรัง พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรมและ จริยธรรม รองลงมาคือด้านการบริการที่ดีและน้อยที่สุดคือด้านการส่งเสริมความ ชานาญในงานอาชีพ และสอดคล้องกับศศิวิมล สิรินนทเกตุ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทุนมนุษย์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขต พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ศุภกฤต คชพรม และสุรศักดิ์ ชะมารมย์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ดทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ พชรวิทย์ จันท์ศิริสิริ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ท้ายสุดนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลัก ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ได้รับการพัฒนาให้เกิดสมรรถนะหลักทั้ง 5 สมรรถนะอย่างครบถ้วน โดยการรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ดำเนินการการพัฒนาสมรรถนะ หรือความสามารถของข้าราชการกรุงเทพมหานครก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลทำให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญทุกคนเกิดความตระหนักในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (2557) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุกๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของและอื่นๆ

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 22

4 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผ่านระบบการประชุมทางไกลเสมือนจริง



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง แต่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรจัดทำแผนส่งเสริม สนับสนุน การสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อประโยชน์ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งผลการวิจัยทำให้ทราบว่า สมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตวังทองหลาง ดังนั้นสำนักงานเขตหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดทำแผนโครงการให้ข้าราชการใหม่ได้เรียนรู้งาน เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถรวมทั้งแนวคิดหรือเทคนิคในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและทันเวลา

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาในเชิงคุณภาพโดยมีการสัมภาษณ์ให้ทราบถึงปัญหา ศึกษาทางด้านสมรรถนะหลักในเชิงลึกจะได้มีการปรับปรุงในสมรรถนะหลักที่อาจมีข้อบกพร่องได้อย่างชัดเจน อีกทั้งควรศึกษาวิจัยในเรื่องความผูกพันในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักเขตวังทองหลาง และควรศึกษาสมรรถนะของบุคลากรกับหน่วยงานอื่นเพื่อนำข้อคิดเห็นหรือแนวคิดได้ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรในรูปแบบใหม่ที่มืองค์ประกอบที่ครบถ้วน

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยกร สัตถุญะ. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เจษฎา ประกอบทรัพย์. (2550). *กฎหมายระเบียบราชการพลเรือน: ทิศทางใหม่ในการปรับระบบข้าราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2552). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง*. หลักสูตรปริญญาตรีประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. เทศบาลนครสงขลา.
- ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตวังทองหลาง. (2564). *รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานเขตวังทองหลาง*. ม.ป.ท.: สำนักงานเขต.
- ศศิวิมล สิรินนทเกตุ. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทุนมนุษย์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขต*. สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2554). *คู่มือประกอบการสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง*. ม.ป.ท.: สำนักงาน.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, กรุงเทพมหานคร. (2556). *วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ 2575: กรุงเทพมหานครแห่งเอเชีย Bangkok: Vibrant of Asia*. กรุงเทพมหานคร.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). *Career development in practice*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 22

4 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผ่านระบบการประชุมทางไกลเสมือนจริง

[478]

- พิศุทธิ์ปภาณ จินะวงศ์. (2562). การศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของครูสังกัด กรุงเทพมหานคร. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การประเมินและการวิจัยการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทือน ทองแก้ว. (2550). สมรรถนะ (competency): หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ. หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (2556). วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ 2575: กรุงเทพมหานครแห่งเอเชีย Bangkok: Vibrant of Asia. กรุงเทพมหานคร.