



Journal of Modern Management Science

Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University

<https://www.tci-thaijo.org/index.php/JMMS>



Approved by TCI during 2025-2029

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5

Factor Affecting the Working Efficiency of Government Administrative Officers in the Office of Public Prosecution, Region 5

ภคมน วงเวียน^{1*} กัญญพัสวีย์ กล่อมธงเจริญ² นทีทิพย์ สรรพตานันท์³
และประภัสสร วรณสฤติย์⁴

Pakhamon Wongwian^{1*} Kunpatsawee Klomthongjaroen²
Nateetip Sanpatanon³ and Prapassorn Vannasathid⁴

Article Information

Received: Feb 21, 2026

Revised: May 11, 2026

Accepted: May 13, 2026

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ (2) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัด สำนักงานอัยการภาค 5 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่าง และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41–50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25,001–35,000 บาท ดำรงตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป และมีประสบการณ์ทำงาน 6–10 ปี โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ข้าราชการธุรการมีระดับปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” สะท้อนถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานด้านคุณภาพ ปริมาณ เวลา ค่าใช้จ่าย และผลสัมฤทธิ์ของงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน และลักษณะของงาน รวมถึงปัจจัยค้ำจุนด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การเจริญเติบโต ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน และนโยบายการบริหาร ไม่พบว่ามีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการภาค 5

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Master's Degree Student, Faculty of Business Administration, Maejo University

^{2,3,4} อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Lecturer, Faculty of Business Administration, Maejo University

Abstract

This research aims to: (1) study demographic factors, motivation factors, hygiene factors, and Working Efficiency; and (2) study the influence of demographic factors, motivation factors, and hygiene factors on the Working Efficiency of administrative officers under the Office of the Prosecutor Region 5. This study is quantitative research. Data were collected from a sample of 250 respondents using a 5-point Likert scale questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, difference tests, and multiple regression analysis.

The findings indicated that most respondents were female, aged 41–50 years, held a bachelor's degree, earned a monthly income between 25,001 and 35,000 baht, worked as General Administration Officers, and had 6–10 years of work experience. Demographic factors showed no statistically significant differences in Working Efficiency. Overall, motivation factors, hygiene factors, and working efficiency were rated at a very high level, reflecting effective performance in terms of quality, quantity, time, cost, and work achievement. Hypothesis testing revealed that the motivational factors significantly influencing working efficiency were achievement and job characteristics. For hygiene factors, welfare and compensation had a statistically significant influence on performance. Other factors—including career advancement, recognition, personal growth, interpersonal relationships, job security, and administrative policy—did not show a statistically significant effect.

Keywords: Motivation Factors, Hygiene Factors, Working Efficiency, Government Administrative, Office of Public Prosecution Region 5

บทนำ

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันมุ่งสู่การเป็น “รัฐบาลที่มีสมรรถนะสูง” (High-Performance Government) โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการยึดหลักธรรมาภิบาล ภายใต้กระบวนการปฏิรูประบบราชการที่นำการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) และการติดตามประเมินผลมาใช้กับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งภาครัฐได้มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยประเมินผลผ่านตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ เช่น ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความพึงพอใจของประชาชน และประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยเฉพาะสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นตัวสะท้อนความสำเร็จของหน่วยงานโดยรวม

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561–2580) กำหนดวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยเน้นการพัฒนาและปรับสมดุลระบบบริหารจัดการภาครัฐให้มีขนาดเหมาะสม ทันสมัย โปร่งใส ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีแรงจูงใจในการขับเคลื่อนประเทศ (ราชกิจจานุเบกษา, 2561)

สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและอำนวยความยุติธรรม รักษาผลประโยชน์ของรัฐ รวมถึงการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายให้แก่ประชาชน ได้จัดทำ แผนปฏิบัติการราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) และนโยบายการบริหารงานของอัยการสูงสุด โดยมีความสอดคล้องกับแผน 3 ระดับ นโยบายรัฐบาล และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และกำหนดเป้าหมายหลักขององค์กร คือ การเป็น “องค์กรแห่งความยุติธรรมของสังคม เพื่อความมั่นคงของชาติ และความผาสุกของประชาชน” ในกระบวนการดังกล่าว ข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ถือเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของภารกิจในสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะในด้านการสนับสนุนการดำเนินงานด้านธุรการ การจัดการเอกสาร การประสานงานภายในและระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน บุคลากรกลุ่มนี้ต้องปฏิบัติงานภายใต้กรอบของระบบราชการที่ให้ความสำคัญกับหลักความโปร่งใส การตรวจสอบได้ และการปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ขณะเดียวกันยังต้องสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ซึ่งกำลังมุ่งพัฒนาสู่ระบบการบริหารจัดการที่มีความทันสมัย คล่องตัว และเน้นประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ

ในบริบทของการบริหารภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งจากการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับปรุงกฎหมายและนโยบาย ตลอดจนความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับรูปแบบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 แม้มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน แต่ยังมีข้อจำกัด เช่น ภาระงานสูง ความไม่ชัดเจนของบทบาท การเข้าถึงการพัฒนาทักษะ ทรัพยากรที่จำกัด และแรงจูงใจที่แตกต่างตามช่วงวัย สำนักงานอัยการภาค 5 มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุม 8 จังหวัดในภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน เชียงราย และพะเยา ซึ่งมีบริบทด้านทรัพยากร งบประมาณ และบุคลากรแตกต่างกัน การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในพื้นที่ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อการกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กรและการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับสภาพจริง ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย และเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจและยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

แม้ว่าที่ผ่านมาได้มีงานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐในหลายหน่วยงาน แต่ยังขาดการศึกษาที่เจาะจงในบริบทของสำนักงานอัยการภาค 5 ซึ่งมีลักษณะเฉพาะ ด้านภารกิจ พื้นที่รับผิดชอบ และโครงสร้างการบริหาร การศึกษานี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านแรงจูงใจ เพื่อค้นหาว่าองค์ประกอบใดเป็นปัจจัยสำคัญ และองค์ประกอบใดเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจ นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ชินินาถ หมายเหมียง (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7” โดยผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน และปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม บริบทของ สำนักงานอัยการภาค 7 มีความแตกต่างจาก สำนักงานอัยการภาค 5 ทั้งในด้านพื้นที่รับผิดชอบ ปริมาณงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จึงยังมีช่องว่างทางการศึกษาที่ควรวิเคราะห์ในบริบทของสำนักงานอัยการภาค 5 โดยเฉพาะเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สอดคล้องกับสภาพจริงของพื้นที่ และสามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น ประกอบกับ เพื่อให้การศึกษามีกรอบแนวคิดที่ชัดเจน การวิจัยครั้งนี้จึงอาศัยแนวคิดด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (1979 อ้างใน ธนภรณ์ พรหมราย, 2565) เป็นแนวทางในการจำแนกและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5

ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงนโยบาย กล่าวคือ ในเชิงวิชาการ เป็นการเติมเต็มช่องว่างองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบริบทเฉพาะของสำนักงานอัยการภาค 5 และในเชิงปฏิบัติ ผลการศึกษาก็คือจะเป็นข้อมูลสนับสนุนผู้บริหารในการกำหนดแนวทางพัฒนาศักยภาพบุคคล การสร้างแรงจูงใจ และการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ให้ทันสมัย โปร่งใส และยึดหลักธรรมาภิบาล อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาวบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้าง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ และแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์

กนกอร นนทะสร (2565) ได้ให้ความหมายของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ “คุณสมบัติเฉพาะของแต่ละบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพล หรือส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยแบ่งเป็นกลุ่ม ตามลักษณะประชากร ดังนี้ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ โดยปัจจัยดังกล่าวนี้ เป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน”

Kotler and Keller (2013 อ้างใน ชินีนาถ หมายเหตุ, 2566) อธิบายว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของแต่ละบุคคลโดยแบ่งเกณฑ์ตามตัวแปรที่สำคัญทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ขนาดครอบครัว หรือปริมาณสมาชิกภายในครอบครัว รายได้อาชีพ ระดับการศึกษาศาสนา สัญชาติ เชื้อชาติและชนชั้นทางสังคม เป็นต้น

โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วยตัวแปรที่สำคัญ ดังนี้

1) เพศ จากการทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศหญิง และเพศชายไม่มีความแตกต่างกัน (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558 อ้างใน ชินีนาถ หมายเหตุ, 2566)

2) อายุ แม้ว่าผลงานของบุคลากรจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มมากขึ้น แต่บุคลากรที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558 อ้างใน ชินีนาถ หมายเหตุ, 2566)

3) ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม พฤติกรรม และทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป คนที่มีการศึกษาสูงมักได้เปรียบ และจะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ หากไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลที่เพียงพอ (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558 อ้างใน ชินีนาถ หมายเหตุ, 2566)

4) ตำแหน่งงาน หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี (Herzberg, 1979 อ้างใน ธนภรณ์ พรหมราย, 2565)

5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีผลงานที่สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยและมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มิมีลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558 อ้างใน ชินีนาถ หมายเหตุ, 2566)

สรุป ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติพื้นฐานของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งแยกและวิเคราะห์ได้ตามตัวแปรสำคัญ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส ภูมิสำเนา ศาสนา เชื้อชาติ และประสบการณ์การทำงาน โดยลักษณะประชากรศาสตร์ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม กระบวนการคิด และผลการปฏิบัติงานของบุคคล อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการวางแผนนโยบายขององค์กร

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ

ธัญญรัตน์ สาลิกา (2566) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง “ความสัมพันธ์ของความพอใจที่เกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยแรงจูงใจเชิงบวกเมื่อได้รับการตอบสนองจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ขณะที่แรงจูงใจเชิงลบเมื่อได้รับการตอบสนองอาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ รวมถึงก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านหรือความขัดแย้งได้”

ชินีนาถ หมายเหตุ (2566) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นแรงผลักดันหรือปัจจัยต่าง ๆ จากทั้งภายในและภายนอกของแต่ละบุคคลซึ่งจะทำให้ข้าราชการมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ”

Dang และ Dao (2024) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออฟฟิศในกลุ่มบริษัทอินทราคอมประกอบด้วย การฝึกอบรมเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะงาน รายได้ และสภาพการทำงาน โดยยังเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการที่ควรมุ่งเน้นการพัฒนาแผนการเลื่อนตำแหน่งและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน

ดังนั้น แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความมุ่งมั่น และความพยายามในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎี Frederick Herzberg

Herzberg (1979 อ้างใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) อธิบายว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาโดยตรง ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์ และท้าทายความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีบทบาทในการป้องกันความไม่พึงพอใจ แต่ไม่ใช่แรงจูงใจโดยตรง ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สภาพในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และตำแหน่งงาน

แนวคิดและทฤษฎี Abraham Maslow

Maslow (1954 อ้างใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูง และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจอีกต่อไป โดยความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรม และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเกิดขึ้นต่อเนื่อง แบ่งลำดับขั้นของความต้องการไว้ 5 ขั้น จากต่ำไปสูง ดังนี้ (1) ความต้องการทางร่างกาย (2) ความต้องการความมั่นคงหรือปลอดภัย (3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (4) ความต้องการการยกย่อง และ (5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของการพัฒนาตนเอง

การวิจัยครั้งนี้เลือกใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (1979 อ้างใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยตรง และสามารถจำแนกองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ทั้งในมิติของปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเอื้อต่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ลักษณะขององค์กรภาครัฐที่มีโครงสร้างลำดับขั้น ระบบค่าตอบแทนที่กำหนดตามระเบียบ และความมั่นคงในอาชีพที่ค่อนข้างแน่นอน สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของทฤษฎีดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายทั้งองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและองค์ประกอบที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ซินีนาถ หมายถึง (2566) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง “ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า และเกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ให้ได้ผลผลิตหรือการให้บริการมีคุณภาพและในเวลาที่กำหนด”

ธีระสา อยุโธ (2565) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง “ผลผลิตของงานที่ปรากฏออกมา ในรูปของปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิต ที่ตรงกับวัตถุประสงค์เป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้”

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด ทั้งในด้านเวลา แรงงาน และต้นทุน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยอาศัยความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคคล รวมถึงกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน ของ Peterson and Plowman

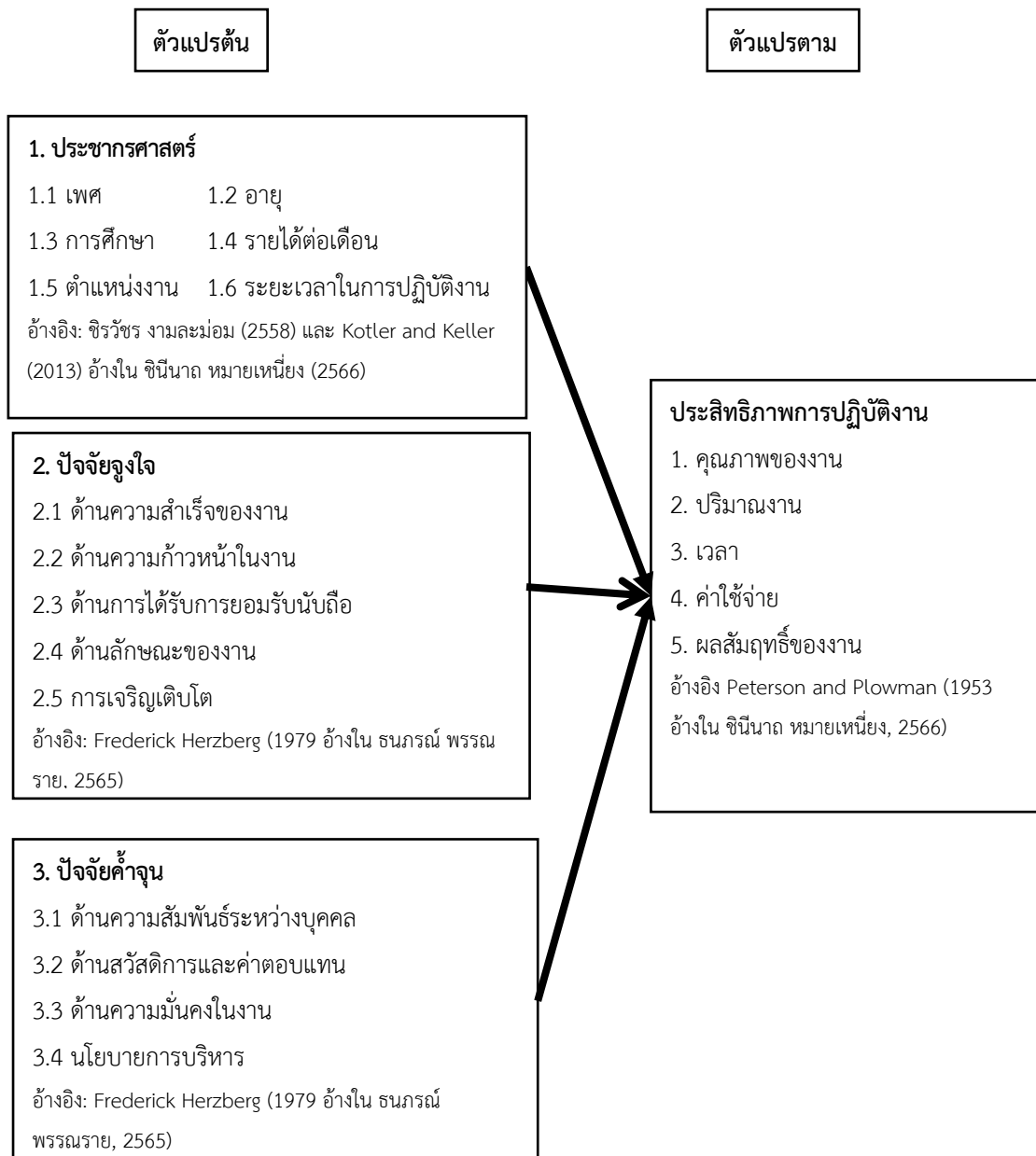
Peterson and Plowman (1953 อ้างใน ซินีนาถ หมายถึง, 2566) กล่าวว่า การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้น จะต้องมีการค้นพบและมีการทดลองเป็นอย่างดี ว่าวิธีการนั้นได้ผลจริงเมื่อประเมินผลสามารถบอกได้ว่า เกิดอะไรขึ้นเมื่อไร อย่างไร จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหาร เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนขององค์กรที่สมเหตุสมผล สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน หมายถึง งานที่ต้องคุณภาพสูง ผลลัพธ์ ของงานได้มีความคุ้มค่า ได้ประโยชน์ มีความพึงพอใจ ต่อผลการทำงาน ถูกต้อง รวดเร็ว ได้ตามมาตรฐาน จะต้องมีการวางแผนงานที่ปฏิบัติได้เสมอ
2. ปริมาณงาน หมายถึง ผลผลิตของงานที่ได้จะต้องเป็นไปตาม ความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานที่ได้มีปริมาณ ที่เหมาะสมตามต้องการกำหนด ในแผน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมตามปริมาณงานและปริมาณงาน มีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มี
3. เวลา หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว โดยสามารถบริหารการใช้เวลาอย่างคุ้มค่า และเต็มที่ ไม่ยืดหยุ่นหรือว่าเร่งรีบจนเกินไป และเป็นไปตามมาตรฐานเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน มีการใช้ทักษะความรู้ และความสามารถ เพื่อลดระยะเวลาการทำงานได้
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หมายถึง ในการดำเนินงานจะต้องใช้ ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเหมาะสม กับงาน คุ้มค่า ประหยัด ลงทุนน้อย แต่ให้ได้ผลกำไรสูงที่สุด ประสิทธิภาพในมุมของค่าใช้จ่ายในการทำงาน หรือต้นทุน ในการผลิต ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า เกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด”

นอกจากนี้ ปริศนา พิมพ์ (2559) ยังได้กล่าวถึง ผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งหมายถึง “การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ และเกิดผลดีต่อหน่วยงาน” เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ทั้งด้านประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการสนับสนุนการบรรลุภารกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สวัสดิการและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน นโยบายองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม จะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเอื้อต่อการใช้เวลาและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีปริมาณงานและการใช้เวลาที่เหมาะสม รวมถึงสามารถควบคุมต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดและการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน รวมจำนวน 46 สำนักงาน มีประชากรรวมทั้งสิ้น 484 คน (ข้อมูลสำนักงานอัยการภาค 5 ณ วันที่ 1 เมษายน 2568) ซึ่งได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) (Yamane, 1973 อ้างใน สีขริน คุ่มพันธุ์แย้ม, 2566) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5 (0.05) ผลการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 219 คน แต่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 250 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยเครื่องมือหลักที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือสร้างแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) โดยส่ง link Google Forms ลงในกลุ่ม Line และส่งข้อความตรงไปหาผู้ตอบแต่ละคนในจังหวัดนั้น ๆ ผ่าน Line ของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 จำนวน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน เก็บแบบสอบถามรวมจำนวน 250 คน และคำถามที่ใช้ระดับวัดข้อมูลของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 เป็นประเภทอันตรภาคชั้น ใช้ระดับคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ (Likert's scale) โดยมีการกำหนดการให้คะแนน (สีขริน คุ่มพันธุ์แย้ม, 2566) ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.988 และนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับกลุ่มข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 จำนวน 30 คนแล้วหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคอนบราค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ เท่ากับ 0.852 ปัจจัยคำจูงใจ เท่ากับ 0.890 และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.885 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้ (Cronbach, 1984 อ้างใน ธัญญรัตน์ สาลิกา, 2566)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 จำนวน 250 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ร่วมกับการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้แอปพลิเคชัน Line และดำเนินการเก็บข้อมูลตามสัดส่วนของแต่ละจังหวัดจนได้จำนวนตัวอย่างครบถ้วนตามที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีลำดับขั้นของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1.1 เพศหญิงและเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.2 อายุมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.3 การศึกษามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.4 รายได้ต่อเดือนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิเคราะห์โดยการนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ศึกษาปัจจัยเชิงจิตใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 2.1 ด้านความสำเร็จของงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 2.2 ด้านความก้าวหน้าในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 2.3 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 2.4 ด้านลักษณะของงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 2.5 การเจริญเติบโตมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ศึกษาปัจจัยด้านจิตจรรมีมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านจิตจรรมีมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 3.1 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 3.2 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 3.3 ด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 3.4 นโยบายการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ศึกษาปัจจัยเชิงจิตใจและปัจจัยด้านจิตจรรมีมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยเชิงจิตใจและปัจจัยด้านจิตจรรมีมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ การทดสอบสมมุติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 โดยใช้สถิติ T-test ในการทดสอบ เพศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบอายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency)

และหาค่าร้อยละ (Percentage) และดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 41–50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–35,000 บาท อยู่ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป และมีประสบการณ์ทำงาน 6–10 ปี

2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจโดยรวม เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงาน ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.72) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.85) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.77) และการเจริญเติบโต ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ และโดยรวมมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับสูง ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่น ความภาคภูมิใจ และความพึงพอใจต่อการทำงาน

3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนโดยรวม เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.85) นโยบายการบริหาร ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.81) และด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในการทำงาน และโดยรวมมองว่าปัจจัยคำจูนต่าง ๆ มีส่วนช่วยส่งเสริมการทำงานและสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

4. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ คุณภาพของงาน ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.57) ค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.65) เวลา ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.69) และปริมาณงาน ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ ความถูกต้อง การจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสามารถสร้างผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายได้อย่างชัดเจน แม้ในด้านปริมาณงานจะเป็นประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่โดยรวมก็ยังสะท้อนถึงประสิทธิภาพการทำงานที่อยู่ในระดับสูงมาก

5. การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัย
 คำจูนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการสมมติฐาน 1 ในภาพรวม

ตารางที่ 1 สรุปการเปรียบเทียบข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน
 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5			
ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์	T/F	p-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศ	0.744	0.389	ไม่แตกต่าง
2. อายุ	0.246	0.864	ไม่แตกต่าง
3. ระดับการศึกษา	0.102	0.903	ไม่แตกต่าง
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.314	0.869	ไม่แตกต่าง
5. ตำแหน่งงาน	0.678	0.711	ไม่แตกต่าง
6. ระยะเวลาการทำงาน	0.553	0.736	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
 ในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ มากกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการธุรการที่มีลักษณะ
 ด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ
 0.05 กล่าวได้ว่า ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน
 โดยไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง หรือระยะเวลาการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นผล
 มาจากองค์กรมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน ระบบการบริหารจัดการที่เป็นแบบแผนเดียวกัน รวมถึงการส่งเสริม
 และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรทุกกลุ่มสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งสะท้อน
 ให้เห็นถึงความเท่าเทียมและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรที่อยู่ในระดับที่ดี

ผลการสมมติฐาน 2 ในภาพรวม

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสังกัด
 สำนักงานอัยการภาค 5 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน

ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย		ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
	(b)	(β)			
ค่าคงที่ (a)	0.443		0.241	1.837	0.067
1. ด้านความสำเร็จของงาน (X ₁)	0.445	0.366	0.059	7.575	0.000
2. ด้านความก้าวหน้าในงาน (X ₂)	-0.059	-0.088	0.048	-1.234	0.218
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X ₃)	-0.063	-0.085	0.065	-0.960	0.338
4. ด้านลักษณะของงาน (X ₄)	0.281	0.350	0.062	4.525	0.000
5. การเจริญเติบโต (X ₅)	0.036	0.051	0.067	0.546	0.586
6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X ₆)	0.040	0.048	0.059	0.667	0.505
7. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน (X ₇)	0.106	0.159	0.041	2.575	0.044
8. ด้านความมั่นคงในงาน (X ₈)	0.024	0.035	0.062	0.392	0.695
9. นโยบายการบริหาร (X ₉)	0.093	0.135	0.049	1.872	0.062
R = 0.781, R Square = 0.611, Adjusted R Square = 0.596, Durbin-watson = 2.069, F = 41.820, Sig = 0.000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ค่าสหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ 0.781 แสดงว่าปัจจัยจิตใจ 5 ด้าน และปัจจัยคำจูน 4 ด้าน รวมตัวแปรอิสระทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง และค่า R Square เท่ากับ 0.611 หมายความว่าตัวแปรอิสระทั้ง 9 ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 61.10 ขณะที่ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.596 แสดงว่าแบบจำลองการถดถอยโดยรวมที่ใช้มีความเหมาะสมและไม่มีการใส่ตัวแปรเกินจำเป็น (Overfitting)

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวม พบว่า ค่า F = 41.820 และค่า p-value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าแบบสอบถามการถดถอยโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่าตัวแปรอิสระ ทั้ง 9 ด้าน ร่วมกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.069 อยู่ในช่วง 1.5–2.5 ซึ่งแสดงว่าไม่มีปัญหาอัตสหสัมพันธ์ของค่าคงเหลือ (Residuals) หรือกล่าวได้ว่าแบบสอบถามมีความเป็นอิสระกัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41–50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 25,001–35,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 6–10 ปี ในด้านปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญทั้งด้านความสำเร็จของงานและความสัมพันธ์ในการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับสูงมาก โดยเฉพาะด้านผลสัมฤทธิ์ของงานและคุณภาพของงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนบางด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน และสวัสดิการและค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 61.10 และแบบจำลองมีความเหมาะสม โดยไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ของค่าคลาดเคลื่อน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกปัจจัย ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 เพศ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรทั้งสองเพศมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน เนื่องจากระบบการบริหารงานในหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะสำนักงานอัยการ มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งมุ่งเน้นที่ความถูกต้อง ความละเอียด รอบคอบ และการปฏิบัติตามขั้นตอน ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินีนาถ หมายเหมียง (2566), วิภาลักษณ์ ดุจแสงทอง (2565), กนกอร นนทะสร (2565), ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์ (2565) และธนภรณ์ พรรณราย (2565) พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการที่มีอายุต่างกันไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ทุกช่วงอายุของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรทุกช่วงวัยมีคุณลักษณะเด่นที่ต่างกัน แต่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้มาตรฐานการทำงานเดียวกันของสำนักงานอัยการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินีนาถ หมายเหมียง (2566), วิภาลักษณ์ ดุจแสงทอง (2565), ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์ (2565) และธนภรณ์ พรรณราย (2565) พบว่า อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรในทุกระดับการศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาลักษณ์ ดุจแสงทอง (2565), กนกอร นนทะสร (2565), ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์ (2565), ธนภรณ์ พรรณราย (2565) และสุภารัตน์ กุลโชติ (2566) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

1.4 รายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า แม้บุคลากรจะมีระดับรายได้ต่างกัน แต่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์ (2565), ธนภรณ์ พรรณราย (2565) พบว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.5 ตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าบุคลากรจะอยู่ในตำแหน่งใดภายในสายงานธุรการ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินินาถ หมายเหนืง (2566) และธนภรณ์ พรรณราย (2565) พบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.6 ระยะเวลาการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยและมาก สามารถปฏิบัติงานได้ในระดับประสิทธิภาพเทียบเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินินาถ หมายเหนืง (2566), กนกอร นนทะสร (2565), ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์ (2565) และธนภรณ์ พรรณราย (2565) พบว่า ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และการเจริญเติบโต พบว่า ปัจจัยจูงใจตามแนวคิดของ Frederick Herzberg (1979 อ้างใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) มีบางด้านที่ส่งอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับ “เนื้อหา” หรือ “ตัวงานโดยตรง” ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงาน ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรจะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อรู้สึกภาคภูมิใจในผลงาน มีความสำเร็จเป็นรูปธรรม และรับรู้ว่าคุณลักษณะของงานสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และความถนัดของตนเอง ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างเด่นชัด ในทางตรงกันข้ามปัจจัยจูงใจด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และการเจริญเติบโตในงาน ไม่พบว่ามอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเนื่องจากโครงสร้างและระบบการบริหารงานบุคคลของราชการมีลำดับขั้นที่ตายตัว ขึ้นอยู่กับกฎระเบียบและระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ทำให้โอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือการเติบโตในสายงานไม่ได้เป็นปัจจัยหลักในการกำหนดระดับประสิทธิภาพของบุคลากร นอกจากนี้ การได้รับการยอมรับแม้ช่วยสร้างขวัญกำลังใจ แต่ไม่ได้ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานโดยตรงในลักษณะงานที่ยึดตามระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ และระบบงานที่ชัดเจน ดังนั้น ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ “งานที่ทำ” มากกว่าปัจจัยเชิงสังคมหรือโอกาสในอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

Motivates Factors ของ Frederick Herzberg (1979 อ้างใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) ที่ระบุว่าปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและความสำเร็จในงานจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ แม้จะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจ แต่ไม่ได้เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพโดยตรงในบริบทของหน่วยงานราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซินินาถ หมายเหมียง (2566), ภัสชลิสา หลวงชัยสินธุ์ (2566) และ ศิริณัฐ สิริจักร (2565) พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และ ด้านลักษณะของงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจ้าง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และนโยบายการบริหาร พบว่า มีเพียงด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน เท่านั้นที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขณะที่ปัจจัยค่าจ้างด้านอื่นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยตรง ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า แรงจูงใจภายนอก ในรูปของค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีบทบาทสำคัญต่อทัศนคติ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิภาพของบุคลากร แม้ลักษณะงานจะมีขั้นตอนและมาตรฐานชัดเจน แต่การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมสามารถสร้างความพึงพอใจต่อการทำงาน ลดความกังวลด้านเศรษฐกิจ และส่งเสริมให้บุคลากรทุ่มเทกับงานมากขึ้น ในขณะเดียวกัน ปัจจัยค่าจ้างด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน และนโยบายการบริหาร แม้มีความสำคัญในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี แต่ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจอธิบายได้จากลักษณะงานธุรการที่ต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอน ระเบียบกฎหมาย และมาตรฐานที่ค่อนข้างตายตัว ทำให้ความแตกต่างในปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของการทำงานได้มากนัก อีกทั้งข้าราชการธุรการโดยทั่วไปมีความมั่นคงในตำแหน่งอยู่แล้ว และนโยบายการบริหารจำนวนมากกำหนดจากส่วนกลาง ทำให้บุคลากรไม่รู้สึกถึงอิทธิพลโดยตรงต่อการทำงานประจำวัน ดังนั้น ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ สวัสดิการและค่าตอบแทน ซึ่งมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจภายนอกและรักษาระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ขณะที่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน และนโยบายการบริหาร แม้มีความจำเป็นในมิติของความพึงพอใจและสภาพแวดล้อมการทำงาน แต่ไม่ได้เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพโดยตรงในบริบทของหน่วยงานราชการที่มีระบบงานชัดเจนและโครงสร้างที่ตายตัว ซึ่งผลการศึกษาวินิจฉัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Frederick Herzberg (1979 อ้างใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) ที่ระบุว่า สวัสดิการและค่าตอบแทนเป็นปัจจัยค่าจ้าง ที่ช่วยลดความไม่พอใจและรักษาระดับประสิทธิภาพของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของซินินาถ หมายเหมียง (2566) พบว่า ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย และผลสัมฤทธิ์ของงาน พบว่า ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คุณภาพของงาน ค่าใช้จ่าย เวลา และปริมาณงาน ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานราชการอย่างเคร่งครัด ทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน การใช้เวลา ค่าใช้จ่าย และผลสัมฤทธิ์ของงาน ระดับประสิทธิภาพที่สูงนี้อาจเกิดจากลักษณะงานธุรการในองค์กรอัยการที่มีข้อกำหนด ขั้นตอน และกฎหมายกำกับไว้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ การปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมราชการที่ให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความละเอียดรอบคอบ และมีการตรวจสอบ ยังช่วยให้บุคลากรมีความตระหนักในหน้าที่และพัฒนาความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ผลการวิจัย มีความสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (1954 อ้างใน ธนภรณ์ พรรณราย,

2565) โดยเฉพาะในด้านความมั่นคงในงาน และความรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน เนื่องจากลักษณะงานราชการ มีความเป็นระบบ มีกฎระเบียบชัดเจน และมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ช่วยสร้างทั้งความมั่นคงและความมั่นใจในการทำงาน ให้แก่บุคลากร ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพสูงในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย และผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1979 อ้างใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) ที่ระบุว่า การตอบสนองความต้องการพื้นฐานและความต้องการด้านการยอมรับจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพสูงสุดในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินีนาถ หมายเหมียง (2566) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานและด้านค่าใช้จ่าย เป็นตัวแปร ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้มีส่วนสำคัญในเชิงทฤษฎี การขยายองค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐ โดยเฉพาะบริบท หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสนับสนุนและต่อยอดแนวคิดด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) โดยชี้ให้เห็นบทบาทที่แตกต่างของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในบริบทหน่วยงานราชการ นอกจากนี้ โมเดลเชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นยังสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานสำหรับการ ศึกษาต่อยอดในหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเชิงเปรียบเทียบทั้งในระดับองค์กรและระดับนโยบายต่อไป

ประโยชน์เชิงบริหารจัดการ

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตุลาการในสังกัด สำนักงานอัยการภาค 5 ได้อย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านการกำหนดนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานตุลาการ การพัฒนาแผนฝึกอบรมตามช่องว่างสมรรถนะ ที่ค้นพบ และการยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ดังนั้น ผลการศึกษานี้ จึงสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับผู้บริหารในการกำหนดมาตรการพัฒนาบุคลากรอย่างบูรณาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง และความรวดเร็วของงานตุลาการ อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลโดยรวมขององค์กรและคุณภาพ การให้บริการประชาชนในระยะยาว

สรุป

จากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นช่วยให้เข้าใจลักษณะและบริบทของการปฏิบัติงาน ของงานตุลาการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ การปฏิบัติงานตุลาการในองค์กรอัยการ เป็นงานที่ดำเนินการภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับความถูกต้อง ความรอบคอบ ความชำนาญในหน้าที่ และความสามารถ ในการดำเนินงานตามกระบวนการขององค์กรเป็นสำคัญ มากกว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลนอกจากนี้ ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตุลาการไม่ได้เกิดจากความมั่นคงในอาชีพ หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการรับรู้คุณค่าของงาน ความสำเร็จของผลงาน และสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยจึงสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานและการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ข้อจำกัด

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการ อันเนื่องมาจากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาที่ได้จึงสะท้อนภาพรวมในเชิงกว้างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่อาจยังไม่สามารถอธิบายรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับบริบท กระบวนการทำงาน หรือเหตุผลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน ดังนั้น หากต้องการข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาจดำเนินการวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด รอบด้าน และสามารถอธิบายรายละเอียดได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นการต่อยอดและเสริมความสมบูรณ์ขององค์ความรู้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาปัจจัยเชิงคุณภาพที่ไม่สามารถวัดได้ด้วยแบบสอบถาม เช่น แรงจูงใจเชิงลึก ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร หรือความเครียดในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแต่ไม่ปรากฏในข้อมูลเชิงปริมาณ
2. เปรียบเทียบระหว่างสำนักงานอัยการภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อดูความแตกต่างด้านวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างงาน หรือรูปแบบการบริหารจัดการ
3. ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) เพื่อให้ได้ทั้งข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์และข้อมูลเชิงปริมาณที่สามารถวิเคราะห์ทางสถิติ

รายการอ้างอิง

- กนกอร นนทะสร. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Kanokon.Nont.pdf>
- ชินินาถ หมายเหนียง. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/STOU.the.2023.91
- ธนภรณ์ พรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา* [สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. <https://kb.psu.ac.th/server/api/core/bitstreams/6554408c-3423-4d02-9110-85759ba2656f/content>
- ธัญญารัตน์ สาลิกา. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.* <https://research.rmutsb.ac.th/fullpaper/2566/research.rmutsb-99-20230531105625944.pdf>
- ธีระสา อัญโต. (2565). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง* [สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา]. https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/61930012.pdf
- ปริศนา พิมพา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอดุสิต จังหวัดนครพนม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. <https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2559/119974/Prissana%20Phimpha.pdf>
- ภัสชลิสา หลวงชัยสินธุ์. (2566). *ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. <https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/13412/1/2653003166.pdf>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561, 13 ตุลาคม). *ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก..* https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF
- วิภาลักษณ์ ดุจแสงทอง. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* [สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. <https://kb.psu.ac.th/server/api/core/bitstreams/b8f797d6-e162-4d85-bf50-ec1b8835118b/content>
- ศิริณัฐ ลิทธิจักร. (2565). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอดุสิต จังหวัดนครพนม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร]. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/file_att1/2024021863426423206_fulltext.pdf
- ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์. (2565). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ* [สารนิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. <https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=9368&context=chulaetd>
- ส่วนบริหารงานทั่วไป สำนักงานอัยการภาค 5. (2568). *ข้อมูลบุคลากรในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ณ วันที่ 1 เมษายน 2568.* สำนักงานอัยการภาค 5.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (ม.ป.ป.). *เกี่ยวกับองค์กร.* <https://www.ago.go.th/aboutus/>

สีขริน คุ่มพันธุ์แย้ม. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกรบริษัท ยูแทคไทย จำกัด.

<https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4980>

สุภารัตน์ กุลโชติ. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัด

สงขลา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. <https://www.scribd.com/document/893398577/6410521543-1>

Dang, V. P., & Dao, N. P. D. (2024). Factors affecting the work motivation of office employees: Survey at

Intracom Group. *Revista de Gestão Social e Ambiental*.

https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/Ga2FY?_s=k6P0VD7kKnIRbY%2B5X7xDMu2vmM%3D