



ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานอัยการ  
ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

The Work Satisfaction Reinforcement Factors of the Engagement of  
Administrative Staff of Prosecutor's Office in Surin Province

อโนทัย งามสม

นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: somgam@gmail.com

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: saovanard@hotmail.com

Anotai Ngamsom

Student, Master of Public Administration, Rajapruk University

Saovanard Leklersindhu

Lecturer in Master of Public Administration, Rajapruk University

รับเข้า: 12 ตุลาคม 2564 แก้ไข: 20 ตุลาคม 2564 ตอรับ: 25 ตุลาคม 2564

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 85 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเปิดโอกาส ด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต ด้านบูรณา



การทางสังคม ด้านลักษณะงาน ด้านความสมดุลในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผล การศึกษาเปรียบเทียบระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงาน อัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อายุราชการ มีความคิดเห็น แตกต่างกันในนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และ ระดับตำแหน่ง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ปัจจัยเสริมแรง ความพึงพอใจ สำนักงานอัยการ จังหวัดสุรินทร์

### Abstract

This project aimed to study and compare the result of administrative staff's work satisfaction reinforcement of the Prosecutor's office in Surin province. The sample group was administrative staff and compare 85 persons. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were then analyzed using statistics for data analysis, including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. All pairwise differences were tested by LSD (Least Significant Difference).

The overall result of this research showed that administrative staff's work satisfaction reinforcement was high level. When each perspective had been considered it revealed that the average of each perspective was high level. The research was divided into 8 perspectives comprising compensation, environment, opportunity, growth encouragement, social integration, scope of work, work-life balance, and relation with colleagues. In the compared aspect research found that age, sex, education, and career had no significant differences.

**Keywords:** reinforcement factor, satisfaction, prosecutor's office, Surin province

### บทนำ

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ และการที่จะทำให้การปฏิบัติภารกิจด้าน กระบวนการยุติธรรมขององค์กรอัยการสำเร็จลุล่วงไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ได้นั้น เป็นหน้าที่ของ บุคลากรอัยการที่ประกอบด้วยข้าราชการอัยการที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานอัยการ และข้าราชการ ธุรการ ซึ่งรวมเรียกว่า "ข้าราชการฝ่ายอัยการ" และบุคลากรอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อให้องค์กร สามารถปฏิบัติ



ภารกิจได้อย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ การใช้บุคลากรที่เป็นต้นทุนทรัพยากรอยู่ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ตามแนวคิดในการบริหารทรัพยากรบุคคล ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นตัวบุคลากรขององค์กร การสรรหา การพัฒนา การรักษาไว้ อีกทั้งต้องมีประสิทธิภาพ บุคลากรขององค์กรจะสามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้ แต่ละคนย่อมมีเหตุผลแตกต่างกันออกไป เหตุผลหนึ่งคือเรื่องปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานต่อองค์กร และกลายเป็นตัวชีวิตที่สามารถชีวิตเป็นอย่างดีในด้านประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากสมาชิกที่มีปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานต่อองค์กรในระดับความต้องการที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรต่อไป จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาปฏิบัติงานแล้วจะมีปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใด (ขวัญตา พระธาตุ, 2554)

ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐการจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคล ให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร พนักงานจะมีปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน และเห็นว่างานเป็นหนทางที่สามารถก่อประโยชน์ให้แก่องค์กร สามารถบรรลุถึงเป้าหมายทั้งของตนเองและองค์กรได้ อย่างไรก็ตามมีการกล่าวถึงปัจจัยด้านเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน สามารถวิเคราะห์และได้ข้อสรุปที่สอดคล้องกันว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีความพึงพอใจในการทำงานต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น จะสอดคล้องกับทฤษฎีการเสริมแรงของ Herzberg ที่ว่าแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมออกมาในทางบวก หากได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานต่อองค์กร และเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างเต็มที่อีกด้วย เมื่อบุคลากรมีปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานกับองค์กรของตน บุคลากรก็จะใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพของตนที่มีอยู่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีความต้องการรักษาการเป็นสมาชิกของตนกับองค์กรนั้นไว้ ดังนั้นปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน จึงเปรียบเสมือนกับแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่ช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกต้องการงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้นปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานต่อองค์กรโดยตรง ถ้าหากบุคลากรไม่มีขวัญกำลังใจหรือปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานระดับต่าง ๆ ก็อาจจะขาดความตั้งใจในการทำงาน ขาดความเต็มใจในการทำงาน ขาดการอุทิศตน และอุทิศเวลาให้กับการทำงานต่อองค์กร ซึ่งย่อม



ส่งผลให้เกิดการขาดความร่วมมือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันเป็นผลที่จะนำไปสู่การบรรลุผลหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน ปริญญา อินสว่าง, 2552)

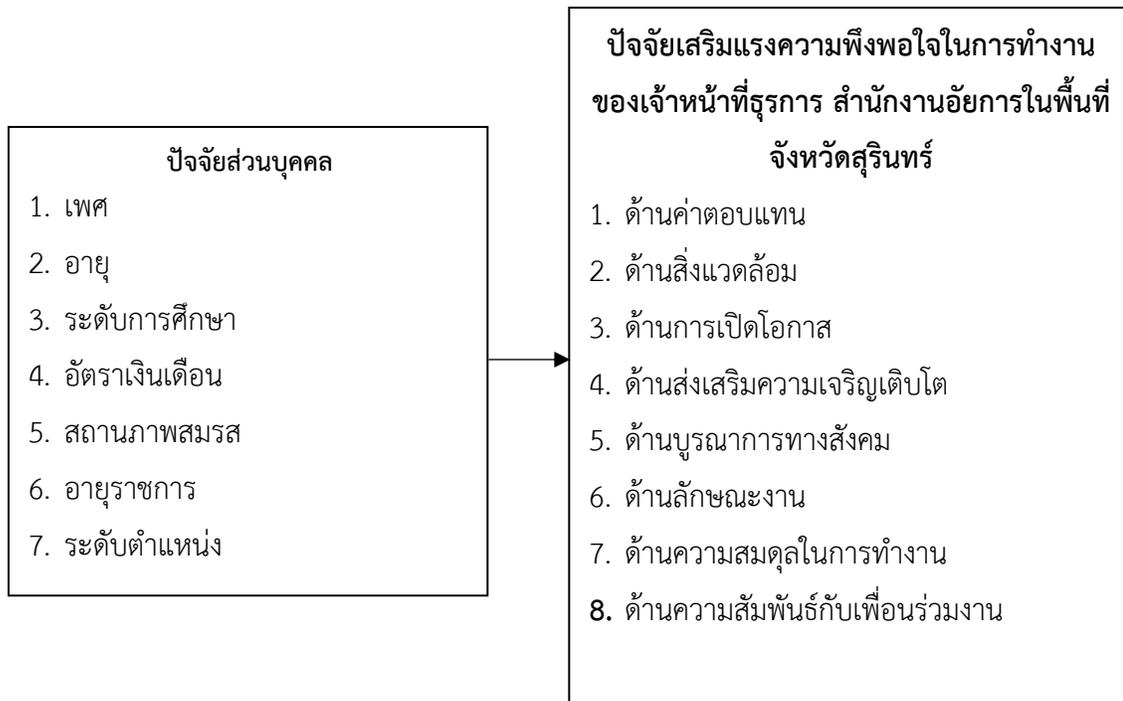
ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่ธุรการ เพราะเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมงานหลักให้กลุ่มพนักงานเป้าหมาย แต่ได้รับผลตอบแทนค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดและความกดดัน ตลอดจนสามารถทำให้ขาดการเสริมแรงจูงใจในการทำงานได้ ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการบริหารงานที่จะสร้างขวัญและเสริมแรงในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผล เป็นที่พึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่งเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่งเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ได้นำแนวคิดของ Herzberg's Two-Factor Theory (1959) อันประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทน 2) ด้านสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการเปิดโอกาส 4) ด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต 5) ด้านบูรณาการทางสังคม 6) ด้านลักษณะงาน 7) ด้านความสมดุลในการทำงาน และ 8) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่กล่าวถึงปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** 80 ข้าราชการธุรการ พนักงานราชการและจ้างเหมาบริการทั้งหมด ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ 85 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญได้ค่า IOC โดยมีคะแนนรวมเท่ากับ 0.95 และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 30 คน มีค่าเท่ากับ 0.94 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 167) เป็นระดับการประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้



4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

มีสาระครอบคลุมปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงาน อัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ในทุกด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูอัตราจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีจะทดสอบ สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรเพศ ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้การทดสอบ คือ ตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับตำแหน่ง กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของ ค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดย กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม

(N=85)

ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านค่าตอบแทน	3.51	0.92	มาก	8
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.56	0.84	มาก	7
3. ด้านการเปิดโอกาส	3.75	0.65	มาก	5
4. ด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต	3.74	0.70	มาก	6



**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม (ต่อ)

(N=85)

ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
5. ด้านบูรณาการทางสังคม	3.96	0.68	มาก	3
6. ด้านลักษณะงาน	4.00	0.60	มาก	2
7. ด้านความสมดุลในการทำงาน	3.87	0.73	มาก	4
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.26	0.60	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก (4.26) รองลงมาด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00) ด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.96) ด้านความสมดุลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.87) ด้านการเปิดโอกาสมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) ด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.56) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.51)

1. ด้านค่าตอบแทน ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านค่าตอบแทนโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านรู้สึกว่าคุณเองได้รับเงินเดือนตามที่ควรจะได้รับ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก (3.55) รองลงมาท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.50) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (3.48)

2. ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อุปกรณ์สำนักงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก (3.56)



ในระดับมาก (3.69) รองลงมาสถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.63) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่ทำงานของท่านมีสถานที่เพียงพอ เช่น มีที่จอดรถ มีห้องน้ำที่สะอาด มีห้องรับประทานอาหารที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก (3.41)

3. ด้านการเปิดโอกาส พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านการเปิดโอกาส โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.05) รองลงมาท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน เช่น การเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนา รวมไปถึงการสอนงานหรือการชี้แนะวิธีการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.70) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับการเชยชมหรือรางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (3.50)

4. ด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (3.97) รองลงมาท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น และประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.82) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์กรท่านได้รับการปรับเปลี่ยนหรือโยกย้ายหน้าที่ที่เหมาะสมแก่บุคลากรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (3.44)

5. ด้านบูรณาการทางสังคม พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านบูรณาการทางสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อเกิดปัญหาท่านสามารถปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.13) รองลงมาในองค์กรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์กรของท่านทุกระดับงานมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก (3.88)

6. ด้านลักษณะงาน พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถช่วยเหลืองานผู้อื่นในงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.17) รองลงมาทุกคนในองค์กรได้รับความเสมอภาคเท่าเทียม



กันในเรื่องของกฎระเบียบและการประเมินผลงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( 3.95) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก (3.87)

7. ด้านความสมดุลในการทำงานพบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านความสมดุลในการทำงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกคนในองค์กรได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกันในเรื่องของกฎระเบียบและการประเมินผลงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก (3.90) รองลงมาท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.89) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านสามารถช่วยเหลืองานผู้อื่นในงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (3.82)

8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก (4.37) รองลงมาท่านสามารถช่วยเหลืองานผู้อื่นในงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.22) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ทุกคนในองค์กรได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกันในเรื่องของกฎระเบียบและการประเมินผลงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก (4.18)

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยเสริมแรง ความพึงพอใจ	ตัวแปร						
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อัตรา เงินเดือน	สถานภาพ สมรส	อายุงาน ราชการ	ระดับ ตำแหน่ง
1. ด้านค่าตอบแทน	.57	.02*	.11	.00*	.46	.01*	.00*
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	.24	.76	.40	.33	.39	.11	.78
3. ด้านการเปิดโอกาส	.06	.37	.43	.12	.78	.00*	.59
4. ด้านส่งเสริมความ เจริญเติบโต	.03	.00*	.40	.31	.39	.00*	.08
5. ด้านบูรณาการทางสังคม	.03*	.08	.42	.55	.25	.01*	.15
6. ด้านลักษณะงาน	.00*	.00*	.17	.28	.39	.01*	.06



ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยเสริมแรง ความพึงพอใจ	ตัวแปร						
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อัตรา เงินเดือน	สถานภาพ สมรส	อายุงาน ราชการ	ระดับ ตำแหน่ง
7. ด้านความสมดุลในการ ทำงาน	.55	.39	56	.88	.60	.05*	.01*
8. ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	.00*	.09	.13	.35	.48	.00*	.03*
<b>ภาพรวม</b>	<b>.00</b>	<b>.02</b>	<b>.18</b>	<b>.23</b>	<b>.69</b>	<b>.00</b>	<b>.78</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1. ด้านเพศ ผลการศึกษาระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเปิดโอกาส ด้านลักษณะงาน ด้านความสมดุลในการทำงาน ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ด้านอายุ ผลการศึกษาระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเปิดโอกาส ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับการเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. อัตราเงินเดือน ผลการศึกษาระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามอัตราเงินเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ยกเว้นด้านค่าตอบแทน มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. สถานภาพสมรส ผลการศึกษาระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ยกเว้นด้านเงินเดือน ด้านการได้รับความไว้วางใจที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง ด้านการ



มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

6. อายุราชการ ผลการศึกษาระดับระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกจำแนกอายุราชการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความสมดุลในการทำงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

7. ระดับตำแหน่ง ผลการศึกษาระดับระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทน ด้านความสมดุลในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## อภิปรายผล

### 1. ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

1.1 ด้านค่าตอบแทน พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านเงินเดือนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ มีความรู้สึกว่าตนเองได้รับเงินเดือนตามที่ควรจะได้รับที่เหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน ไม่เดือดร้อนของครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ได้ให้ความว่า การขึ้นเงินเดือน (hygiene factor) จึงไม่ได้หมายความว่า จะสามารถทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน พวกเขาเพียงแค่คลายความรู้สึกไม่พอใจเท่านั้น Herzberg เรียกการปรับ hygiene factor เช่น การขึ้นเงินเดือน หรือปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน ว่าเป็น KITA factor (ย่อมาจาก Kick in the Ass) ซึ่งส่งผลได้เพียงระยะสั้น ๆ ต่างจากการปรับ motivation factor เช่น การเพิ่มความรับผิดชอบ หรือการยกย่องเชิดชู ซึ่งมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ยั่งยืนกว่า

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางสำนักงานมีอุปกรณ์สำนักงานที่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวกเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สถานที่ทำงานมีสถานที่เพียงพอ เช่น มีที่จอดรถ มีห้องน้ำที่สะอาด มีห้องรับประทานอาหารที่เหมาะสม มีความปลอดภัย มีระบบป้องกัน



และมาตรการป้องกันความปลอดภัยในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Glimmer (1971) อธิบายว่า บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์กรประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยสภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

1.3 ด้านการเปิดโอกาส พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านการเปิดโอกาสโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ได้อย่างเต็มที่ มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน เช่น การเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนา รวมไปถึงการสอนงานหรือการชี้แนะวิธีการทำงาน พร้อมทั้งได้รับการเชยชมหรือรางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุชาดา สุขบำรุงศิลป์ (2553) กล่าวว่า การเสริมแรงจูงใจ คือสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลเป็นแรงขับ เป็นพลังของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ โดยมีกระบวนการเกิดจากการที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวัง ความต้องการ (Needs) และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Goals) เพราะฉะนั้นการเสริมแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ เพื่อให้ตนเองนั้นได้สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการ

1.4 ด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านส่งเสริมความเจริญเติบโต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์สนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น และประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งได้รับการปรับเปลี่ยนหรือโยกย้ายหน้าที่ที่เหมาะสมแก่บุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Vroom (1964) ได้กล่าวว่า การมีความคาดหวังว่าทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ (Instrumentality: I) คือ การคาดหวังของบุคคลไว้เป็นการล่วงหน้า ว่าเมื่อประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานแล้ว ผลที่ได้รับตามมา คือ รางวัลผลตอบแทนและสิ่งอื่น ๆ ที่ได้จากการบรรลุผลสำเร็จเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้นั้น ซึ่งเรียกว่าการคาดหวังโดยผลที่ได้จากการทำงาน การตั้งรางวัลหรือสิ่งตอบแทนให้สูงกว่าปกติ ทำให้บุคคลมีความมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมา เมื่องานเหล่านั้นประสบผลสำเร็จ และจะกระตุ้นให้บุคคลมีความต้องการที่จะทำงานอย่างเต็มที่มากยิ่งขึ้น



1.5 ด้านบูรณาการทางสังคม พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านบูรณาการทางสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะบุคลากรเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงานสามารถปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี กิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน และทุกระดับงานมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2550) กล่าวว่า จุดเน้นหรือหลักสำคัญเรื่องการเสริมแรงจูงใจนั้นอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจ อันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว สิ่งใดก็ตามที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ อาจถือเป็นสิ่งล่อใจและสิ่งเสริมแรงจูงใจ (Incentive) ซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมาย (Goal) ที่บุคคลแสวงหาในองค์การ สิ่งเสริมแรงจูงใจหรือเป้าหมายนี้อาจเป็นสิ่งเสริมแรงจูงใจหรือเป้าหมายทางปฏิฐานหรือทางบวก (Positive) เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน หรือเป็นสิ่งเสริมแรงจูงใจหรือเป้าหมายทางนิเสธหรือทางลบ (Negative) เช่น การดูว่ากล่าวตักเตือนสำหรับการทำงานที่ไม่ดี หรือการลงโทษอื่น ๆ เป็นต้น สำหรับสิ่งเสริมแรงจูงใจหรือเป้าหมายทางนิเสธนี้ มักไม่เป็นที่ดึงดูดใจ ผู้ปฏิบัติงานจึงพยายามเลี่ยงโดยไม่สร้างพฤติกรรมใด ๆ ที่จะนำไปสู่เป้าหมายทางนิเสธนี้

1.6 ด้านลักษณะงาน พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากงานในส่วนหน้าที่ของตนเองแล้วยังสามารถช่วยเหลืองานผู้อื่นที่นอกเหนือความรับผิดชอบของตน ได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกันในเรื่องของกฎระเบียบและการประเมินผลงาน และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากได้รับการส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเข้าอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ สุนันทา เลาหันนท์ (2541) กล่าวว่า การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่งการให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไรต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



1.7 ด้านความสมดุลในการทำงาน พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านความสมดุลในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากตัวบุคคลกรของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ มีเวลาพักผ่อนหรือดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างเพียงพอ มีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงานหรือวันหยุด เพื่อให้กับตนเองและครอบครัว และสามารถวางแผนกิจกรรมอื่น ๆ ล่วงหน้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนันทา เลาพันธ์(2541) กล่าวว่า การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้

1.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะตัวบุคลากรมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรและสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรม เพื่อสาธารณประโยชน์เสมอและสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์มีการรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Glimmer (1971) กล่าวว่า ลักษณะทางสังคมองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

## 2. ปัจจัยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ด้านเพศ พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นด้านค่าตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเปิดโอกาส ด้านลักษณะงาน ด้านความสมดุลในการทำงาน ที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เนื่องจากเพศหญิงมีความคิดเห็นเรื่องการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ การมีอิสระทางความคิดมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นเหตุให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้ชาย จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตต์สินี สัมผัสสุข (2553) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มวิจัยและพัฒนา กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และ



เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ภูมิหลังทางสังคมหรือลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว การศึกษา ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ค่าตอบแทนหรือรายได้ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร และทักษะ/ความชำนาญ/ประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.2 ด้านอายุ พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้น ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเปิดโอกาส ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน เพราะอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต การโยกย้ายงาน การได้รับอิสระทางการงานยังไม่เหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา ธัญญาหาร (2554) แรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ผลวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีความแตกต่างกัน ตามกลุ่มอายุการทำงาน คือ ต่ำกว่า 5 ปี 5 ปี-10 ปี และ 10 ปี ขึ้นไป โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกัน

2.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา กล่ำรัมย์ (2553) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และภูมิภานามีความแตกต่างด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานทางสถิติมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.4 อัตราเงินเดือน พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อทิตยา เสนะวงศ์ (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมหาวิทยาลัย M โดยใช้แบบสอบถาม และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg พบว่า ทางมหาวิทยาลัย มีปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ดี ซึ่งช่วยในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ แต่ในขณะเดียวกันกลับมีปัจจัยค้ำจุนหลาย ๆ ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคนในหน่วยงานและ



ผลตอบแทนทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน (เงินเดือน) และผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (สวัสดิการ) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการลดแรงจูงใจในการทำงานได้

2.5 สถานภาพ พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับสถานภาพ มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตต์สินี สัมผัสสุข (2553) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มวิจัยและพัฒนา กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ภูมิหลังทางสังคมหรือลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว การศึกษา ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.6 อายุราชการ พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกอายุราชการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความสมดุลในการทำงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เนื่องจากจากอายุราชการและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงานการทำงานด้านต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา กล้ารัมย์ (2553) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (มหาชน) ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความทุ่มเทของพนักงาน ไม่มีความแตกต่างด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระหว่างเพศ อายุ และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.7 ระดับตำแหน่ง พบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านค่าตอบแทน ด้านความสมดุลในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาจารย์ ประจวบเหมาะ (2563) ความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการและพนักงานจ้างในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจและแรงจูงใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่จะมีส่วนช่วยในการผลักดันให้เจ้าหน้าที่ มีความรักและปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ

2. ควรมีการเพิ่มตัวแปรบางตัวที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ เรื่องความสมดุลชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นหน่วยงานราชการ รวมถึงหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และองค์กรทั่วไป เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลายขึ้น เนื่องจากข้อมูลและปัจจัยในการศึกษาอาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบริบทขององค์กร

2. ในการทำวิจัยในอนาคตอาจจะมีการเพิ่มวิธีการวิจัยอื่น ๆ เข้าไปผสมผสานในการทำวิจัยเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีรายละเอียดและมีเนื้อหามากขึ้น โดยการเก็บข้อมูลอาจมีการรวบรวมเกี่ยวกับประสบการณ์ และแนวคิดส่วนบุคคลที่เป็นเชิงพรรณนา เจาะลึกและตรงประเด็น เพื่อให้เกิดความหลากหลายของข้อมูล ช่วยให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กัญจนา ธัญญาหาร. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ขวัญตา พระธาตุ. (2554). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอัยการกรณีศึกษา: สำนักงานอัยการพื้นที่จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ

จิตต์สินี สัมผัสสุข. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มวิจัยและพัฒนา: กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



- วาสนา กล่ำรัมย์. (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) ชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550) **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์.** พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา สุขบำรุงศิลป์. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา เลานันทน์. (2549). **การสร้างทีมงาน.** กรุงเทพฯ: แอนด์เมคสติเกอร์แอนด์ตีไซน์.
- อติทยา เสนะวงศ์. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.**
- Gilmer, Von Haller B. (1971). **Industrial psychology.** New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick and others. (1959). **The Motivation to work.** New York: John Wiley and Sons.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and motivation.** New York: Wiley.