

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7

ชินีนถ หมายเหมียง^{1*}

นฤบดี วรรณาคม²

ภาวิน ชินะโชติ³

Received 6 August 2024

Revised 23 September 2024

Accepted 5 October 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 2) ศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน 3) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ และ 5) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 27 - 44 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นนักจัดการงานทั่วไปและนิติกร และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 2) ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 เล็งเห็นว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก 3) ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 เล็งเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างมาก 4) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่าด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ 5) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการ

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Email: ² narubodee.wat@stou.ac.th, ³ pavin.chi@stou.ac.th

* Corresponding author email: 265300184@stou.ac.th

FACTOR INFLUENCING THE WORK EFFICIENCY OF ADMINISTRATIVE OFFICERS IN THE OFFICE OF PUBLIC PROSECUTION, REGION 7

Chininart Mainiang^{1*}

Narubodee Wathanakom²

Pavin Chinachoti³

Abstract

The objectives of this study were to examine: 1) demographic factors, 2) motivation and hygiene factors, 3) work efficiency, 4) work efficiency by demographic factors, and 5) the influence of motivation and hygiene factors on work efficiency. A quantitative approach was used for this study. The population consisted of 354 administrative officers from the Office of the Attorney General, Region 7. The research instrument was a questionnaire. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The research findings were as follows: 1) Most respondents were female, 27-44 years old, had a bachelor's degree, worked as general administrators and legal officers, and had 5 years or less of work experience. 2) Region 7 prosecutor administrators recognize that motivational factors and supportive factors are highly important. 3) Region 7 prosecutor administrators recognize that work efficiency is highly important. 4) When comparing work efficiency with demographic factors, it was found that different levels of education lead to different levels of work efficiency. And 5) Motivational factors, including work achievement and job characteristics, and hygiene factors, including salary and benefits, work environment, and job security, influenced the work efficiency of administrative officers in the Attorney General's Office, Region 7.

Keywords: Motivational Factors, Hygiene Factors, Work Efficiency, Administrative Officers

^{1 2 3} School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

Email: ² narubodee.wat@stou.ac.th, ³ pavin.chi@stou.ac.th

* Corresponding author email: 265300184@stou.ac.th

บทนำ

การดำเนินงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน หากต้องการให้องค์กรไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จ ผู้บริหารในองค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร เพราะพนักงานคือคนที่เข้ามาเติมเต็มช่องว่างเรื่องความรู้ความสามารถและทักษะมาช่วยในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น จากการศึกษาที่เผยแพร่โดย Forbes นิตยสารเกี่ยวกับธุรกิจและการเงินของสหรัฐอเมริกา พบว่า พนักงานที่มีความสุขนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความสุขถึงร้อยละ 20 แล้วความสุขเหล่านั้นก็มาจากสภาพแวดล้อมรอบตัว รวมถึงสุขภาพกายและใจของพนักงานเองด้วย หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ก็จะมีโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งที่พร้อมพัฒนา เติบโต และมีส่วนร่วมกับองค์กร โดยจากการศึกษาดังกล่าวพบว่า พนักงานจะสามารถสร้างผลกำไรให้กับบริษัทได้มากขึ้นถึงร้อยละ 21 ซึ่งการที่คนในองค์กรจะมีคุณภาพได้ องค์กรนั้นก็ต้องส่งเสริมให้พนักงาน “ไม่หยุดพัฒนาตัวเอง” เช่น การพูดคุยกับพนักงานถึงเป้าหมายของพนักงาน ว่าต้องการเติบโตไปในทิศทางใดแล้วคอยสนับสนุนให้พนักงานไปในเส้นทางที่ต้องการไปพร้อมกับการพัฒนาและเติบโตขององค์กร การสร้างทีมเวิร์กในที่ทำงานเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างสร้างสรรค์และให้รางวัลเมื่อพนักงานทำได้ดี ส่งเสริมให้พนักงานกล้าคิด กล้าทำ และกล้าแสดงออก และให้โอกาสพนักงานได้พัฒนาตัวเองด้วย (Mission To The Moon, 2566)

สำนักงานอัยการภาค 7 ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหนึ่งในองค์กรหลักด้านกระบวนการยุติธรรมของประเทศ มีหน้าที่อำนวยความยุติธรรมทางอาญา รักษาผลประโยชน์ของรัฐ คุ้มครองสิทธิและให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แบ่งส่วนราชการภายในเป็น 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานราชการอัยการ และหน่วยงานราชการตุลาการ (สำนักงานอัยการสูงสุด OAGTH, 2567) ในแต่ละสำนักงาน จะมีข้าราชการ 2 ประเภท ได้แก่ 1) พนักงานอัยการ โดยพนักงานอัยการจะมีความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย ทั้งการพิจารณาและวินิจฉัยสั่งสำนวน การสอบสวนคดีอาญา รวมถึงการดำเนินคดีอาญาในชั้นศาล และ 2) ข้าราชการตุลาการ ที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลายตามตำแหน่ง โดยจะปฏิบัติงานด้านตุลาการต่าง ๆ เช่น งานสารบบคดี งานพิสดาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานบริหารบุคคล และสนับสนุนพนักงานอัยการในด้านต่าง ๆ ซึ่งข้าราชการตุลาการนั้น ถึงแม้จะไม่ใช่นายกานหลัก แต่ก็ถือเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานอัยการที่คอยสนับสนุนงานเบื้องหลัง เพื่อให้การปฏิบัติงานภาพรวมของสำนักงานอัยการสูงสุดมีประสิทธิภาพเพราะฉะนั้นสำนักงานอัยการสูงสุดจึงต้องให้ความสำคัญกับข้าราชการตุลาการด้วย เพราะข้าราชการตุลาการเองก็มีความสำคัญกับองค์กรไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าพนักงานอัยการเลย ซึ่งในปัจจุบันข้าราชการตุลาการยังมีอัตรากำลังไม่สอดคล้องกับภาระงานและลักษณะงานที่มีอยู่ และข้าราชการตุลาการเองยังมีความต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ต้องการสิ่งที่สามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน (รัชต์เทพ ดีประหลาด, ผู้ให้สัมภาษณ์, 2567)

ปัจจัยแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้พัฒนาแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นสภาพแวดล้อมในทางบวก

ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปัจจัยค่าจูนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจ ที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้นหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มีความสำคัญต่อการทำงานของข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 เป็นอย่างมาก เนื่องจาก เป็นการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นการเพิ่มศักยภาพที่มีในตัวบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนด

ผู้วิจัยในฐานะผู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นข้าราชการธรรการของสำนักงานอัยการสูงสุด และเป็นข้าราชการผู้ได้รับทุนการศึกษาจากสำนักงานอัยการสูงสุด จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 เนื่องจากข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 เป็นภาคที่ข้าราชการธรรการมีความหลากหลายทางเจเนอเรชัน (Generation) ที่ทำงานอยู่ร่วมกัน ซึ่งแต่ละ Generation อาจต้องการแรงจูงใจที่จะเป็นพลังผลักดันให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของสำนักงานอัยการ ที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ผลจากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ให้ดียิ่งขึ้น และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนของข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7
4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7

สมมติฐานการวิจัย

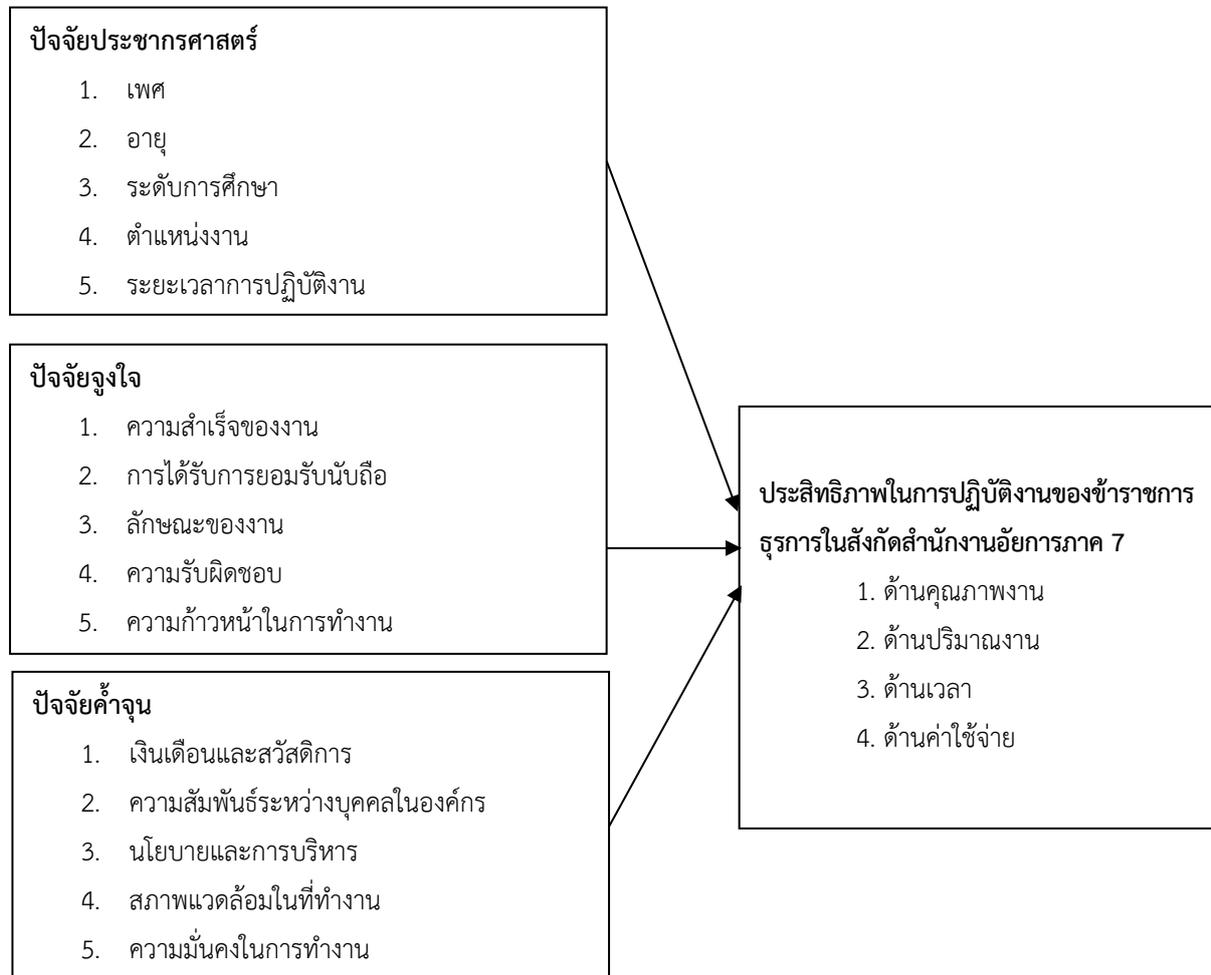
สมมติฐานที่ 1. ข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7

สมมติฐานที่ 3. ปัจจัยค่าจูนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1989) สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ซึ่งเสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งบุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ซึ่งจะ ขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นสภาพแวดล้อมของการทำงานในทางบวก ที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความสำเร็จ

ในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถที่จะทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และเมื่อสำเร็จย่อมเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น 2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือจากบุคคลอื่นในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี หรือการแสดงออกอื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน 3) ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมาย มีความน่าสนใจท้าทายความรู้ความสามารถ เป็นงานที่มีลักษณะต้องใช้ความรู้ความสามารถตรงกับลักษณะของงาน และมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของงานไว้อย่างชัดเจน 4) ความมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบในงานได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน และ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง เมื่อปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ มีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงกว่าให้ก้าวขึ้นไปได้ตามลำดับ และมีการสนับสนุนให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถที่สูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้กระตือรือร้นในการทำงาน แต่เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานหรือบริบทของงาน ซึ่งมีอยู่ 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) ค่าจ้างและผลตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ การขึ้นเงินเดือนมีความเป็นธรรม และเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน 2) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารรวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้คำแนะนำการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ดีและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันเพื่อหาข้อยุติได้เมื่อเกิดปัญหา 4) นโยบายการบริหารขององค์กร หมายถึง นโยบายหรือการจัดการและบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องมีนโยบายอย่างชัดเจนมีการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม 5) สภาพภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้ง ลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมเพียงพอมีสภาพดีและพร้อมใช้งาน 6) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ 7) สถานะทางอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตหรือหน้าที่การงาน เกิดจากความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในงานที่ทำ บุคคลที่มีความต้องการประสบความสำเร็จ จะมีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เมื่อสามารถเอาชนะก็จะประสบผลสำเร็จ จะมีความสบายใจหรือภูมิใจ ถ้าหากไม่สำเร็จก็จะรู้สึกวิตกกังวล แต่ก็จะมีมุ่งมั่นทำงานต่อไป

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้สามารถกระตุ้นให้มีขึ้นในบุคคลได้นอกจากนี้ McClelland ได้เน้นถึงแรงจูงใจทางสังคม 3 ประเภท คือ (McClelland, 1985)

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยพยายามแข่งกับมาตรฐานอันดีเลิศ ความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และจะมีความวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับจากคนอื่น ต้องการ เป็นที่นิยมชมชอบหรือรักใคร่ชอบพอของคนอื่น สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดง พฤติกรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ในสังคม ทำให้บุคคลแสวงหาอำนาจ เพราะจะเกิดความรู้สึกว่าหากทำอะไรได้เหนือคนอื่นเป็นความภาคภูมิใจ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุตามความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) กล่าวว่า การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้นจะต้องมีการค้นพบและมีการทดลองเป็นอย่างดี ว่าวิธีการนั้นได้ผลจริง เมื่อประเมินผลสามารถบอกได้ ว่าเกิดอะไรขึ้นเมื่อไร อย่างไร จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหาร เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนขององค์กรที่สมเหตุสมผล จึงสามารถสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ข้อ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน หมายถึง งานที่ทำงานจะต้องมีคุณภาพสูง ผลลัพธ์ของงานได้ประโยชน์ มีความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจต่อผลการทำงาน มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ต้องมีการวางแผนงานที่ปฏิบัติได้เสมอ 2) ปริมาณงาน หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมตามปริมาณงาน สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร 3) เวลา หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว โดยสามารถบริหารการใช้เวลาอย่างเต็มที่และคุ้มค่า ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป และเป็นไปตามมาตรฐานเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน มีการใช้ทักษะความรู้ และความสามารถ เพื่อลดระยะเวลาการทำงานได้ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หมายถึง ในการดำเนินงานจะต้องใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับงาน ประหยัด คุ้มค่า จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

ธนาญ ภูวิยาธร (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ และผลงานที่ได้เป็นงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน จะประกอบไปด้วย 1) คุณภาพงาน หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งผลงานมีคุณภาพดี 2) ปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณงานตรงกับจำนวนงานที่วางแผนไว้ และมีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายอยู่เสมอ 3) เวลาใน

การทำงาน หมายถึง การใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด ประเภทข้าราชการธุรการทั้งหมด ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาค 7 รวม 8 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี นครปฐม ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร และสุพรรณบุรี มีข้าราชการธุรการทั้งสิ้น 354 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม โดยมีลักษณะคำถาม เป็นปลายปิด ลักษณะคำตอบแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และมาตราส่วนประมาณค่า โดยคำถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลในองค์กร ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายทั้งหมด ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัด สำนักงานอัยการภาค 7

โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) โดยใช้มาตร วัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์ การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ แทนระดับความคิดเห็น ดังนี้

| | | |
|----------------------------|--------------|---|
| ระดับความคิดเห็นมากที่สุด | คะแนนเท่ากับ | 5 |
| ระดับความคิดเห็นมาก | คะแนนเท่ากับ | 4 |
| ระดับความคิดเห็นปานกลาง | คะแนนเท่ากับ | 3 |
| ระดับความคิดเห็นน้อย | คะแนนเท่ากับ | 2 |
| ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด | คะแนนเท่ากับ | 1 |

หลังจากนั้นคำนวณค่าเฉลี่ยของคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม โดยแปล ความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

| | | | | |
|-----------|-------------|---------|---------------------|------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.21 - 5.00 | หมายถึง | มีความเห็นอยู่ระดับ | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41 - 4.20 | หมายถึง | มีความเห็นอยู่ระดับ | มาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61 - 3.40 | หมายถึง | มีความเห็นอยู่ระดับ | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81 - 2.60 | หมายถึง | มีความเห็นอยู่ระดับ | น้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 - 1.80 | หมายถึง | มีความเห็นอยู่ระดับ | น้อยที่สุด |

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือใช้การทดสอบความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนและความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 3 คน โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความสามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความสามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความไม่สามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ เกณฑ์การเลือกข้อความพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.67 ขึ้นไปแสดงว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์ ถ้ามีค่าน้อยกว่า 0.67 แสดงว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบจากโปรแกรม SPSS สถิติทดสอบที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter Method เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7

ผลการวิจัย

ปัจจัยประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ (จำนวนคน) และร้อยละของปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 354)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ | ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|------------------------------|-------|--------|
| เพศ | | | ตำแหน่งงาน | | |
| - ชาย | 74 | 20.90 | - นักจัดการงานทั่วไป | 109 | 30.79 |
| - หญิง | 268 | 75.70 | - นิติกร | 109 | 30.79 |
| - LGBTQ+ | 12 | 3.40 | - นักวิชาการพัสดุ | 15 | 4.24 |
| อายุ | | | - นักวิชาการเงินและบัญชี | 27 | 7.63 |
| - 20-26 ปี | 16 | 4.50 | - เจ้าพนักงานคดี | 10 | 2.82 |
| - 27-44 ปี | 229 | 64.70 | - เจ้าพนักงานธุรการ | 84 | 23.73 |
| - 45-59 ปี | 103 | 29.10 | ระยะเวลาการปฏิบัติงาน | | |
| - 60 ขึ้นไป | 6 | 1.70 | - น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี | 146 | 41.24 |
| ระดับการศึกษา | | | - 6 – 10 ปี | 85 | 24.01 |
| - ระดับอนุปริญญา/ปวส. | 28 | 7.90 | - 11 – 15 ปี | 48 | 13.56 |
| - ระดับปริญญาตรี | 219 | 61.90 | - 16 – 20 ปี | 20 | 5.65 |
| - ระดับปริญญาตรีโท | 107 | 30.20 | - 21 – 25 ปี | 20 | 5.65 |
| | | | - 26 ปีขึ้นไป | 35 | 9.89 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้าราชการรัฐการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 75.70 มีอายุ 27 - 44 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 มีตำแหน่งงานเป็นนักจัดการงานทั่วไปและนิติกร จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.79 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 41.24

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวม

| รายการ | μ | σ | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---------------------------------|-------|----------|------------------|-------|
| 1. ด้านความสำเร็จของงาน | 4.46 | 0.51 | มากที่สุด | 1 |
| 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | 4.15 | 0.61 | มาก | 3 |
| 3. ด้านลักษณะของงาน | 4.14 | 0.62 | มาก | 4 |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | 4.21 | 0.60 | มากที่สุด | 2 |
| 5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน | 4.01 | 0.72 | มาก | 5 |
| รวม | 4.20 | 0.63 | มาก | |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, $\sigma = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\mu = 4.46$, $\sigma = 0.51$) รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ ($\mu = 4.21$, $\sigma = 0.60$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\mu = 4.15$, $\sigma = 0.61$) ด้านลักษณะของงาน ($\mu = 4.14$, $\sigma = 0.62$) และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\mu = 4.01$, $\sigma = 0.72$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการรัฐการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 เล็งเห็นว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวม

| รายการ | μ | σ | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|---|-------|----------|------------------|-------|
| 1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ | 4.09 | 0.70 | มาก | 4 |
| 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร | 4.13 | 0.68 | มาก | 3 |
| 3. ด้านนโยบายและการบริหาร | 4.21 | 0.63 | มากที่สุด | 2 |
| 4. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน | 3.87 | 0.75 | มาก | 5 |
| 5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน | 4.43 | 0.58 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.14 | 0.70 | มาก | |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.14$, $\sigma = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.58$) รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ($\mu = 4.21$, $\sigma = 0.63$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.68$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.70$) และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.75$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 เล็งเห็นว่าปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

| รายการ | μ | σ | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|-------------------|-------|----------|------------------|-------|
| 1. ด้านคุณภาพงาน | 4.29 | 0.54 | มากที่สุด | 1 |
| 2. ด้านปริมาณงาน | 4.02 | 0.68 | มาก | 3 |
| 3. ด้านเวลา | 4.20 | 0.61 | มาก | 2 |
| 4. ด้านค่าใช้จ่าย | 4.29 | 0.59 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.20 | 0.62 | มาก | |

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, $\sigma = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน ($\mu = 4.29$, $\sigma = 0.54$) และด้านค่าใช้จ่าย ($\mu = 4.29$, $\sigma = 0.59$) รองลงมาคือ ด้านเวลา ($\mu = 4.20$, $\sigma = 0.61$) และด้านปริมาณงาน ($\mu = 4.02$, $\sigma = 0.68$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 เล็งเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1. ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

| ปัจจัยประชากรศาสตร์ | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---------------------|--------------------------|---------|--------------------|
| | สถิติ | P-value | |
| เพศ | F = 1.843 | 0.160 | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| อายุ | F = 1.496 | 0.215 | ปฏิเสธสมมติฐาน |

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ (ต่อ)

| ปัจจัยประชากรศาสตร์ | ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|-----------------------|--------------------------|--------------|--------------------|
| | สถิติ | P-value | |
| ระดับการศึกษา | F = 3.121 | 0.045 | ยอมรับสมมติฐาน |
| ตำแหน่งงาน | F = 0.921 | 0.468 | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| ระยะเวลาการปฏิบัติงาน | F = 1.779 | 0.116 | ปฏิเสธสมมติฐาน |

หมายเหตุ: นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยได้นำปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาไปทดสอบเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ระดับปริญญาโทสูงกว่าระดับอนุปริญญา/ปวส. และ 2) ระดับปริญญาตรีสูงกว่าระดับอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7

| ตัวแปรอิสระ | b | β | Std. Error | t | Sig. | Tolerance | VIF |
|---|-------|---------|------------|-------|--------|-----------|-------|
| ค่าคงที่ (a) | 0.154 | | 0.148 | 1.038 | 0.300 | | |
| ปัจจัยจุดใจ | | | | | | | |
| 1. ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) | 0.194 | 0.186 | 0.043 | 4.494 | 0.001* | 0.469 | 2.133 |
| 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2) | 0.059 | 0.067 | 0.042 | 1.396 | 0.164 | 0.345 | 2.896 |
| 3. ด้านลักษณะของงาน (X_3) | 0.158 | 0.185 | 0.040 | 3.905 | 0.001* | 0.355 | 2.816 |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ (X_4) | 0.072 | 0.081 | 0.042 | 1.697 | 0.091 | 0.347 | 2.884 |
| 5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_5) | 0.002 | 0.003 | 0.033 | 0.063 | 0.950 | 0.399 | 2.506 |
| ปัจจัยค้ำจุน | | | | | | | |
| 6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (Y_1) | 0.079 | 0.105 | 0.033 | 2.369 | 0.018* | 0.410 | 2.436 |
| 7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Y_2) | 0.067 | 0.086 | 0.036 | 1.864 | 0.063 | 0.375 | 2.667 |
| 8. ด้านนโยบายและการบริหาร (Y_3) | 0.048 | 0.057 | 0.041 | 1.153 | 0.250 | 0.330 | 3.034 |
| 9. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Y_4) | 0.131 | 0.185 | 0.027 | 4.911 | 0.001* | 0.564 | 1.772 |
| 10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Y_5) | 0.150 | 0.163 | 0.037 | 4.055 | 0.001* | 0.495 | 2.020 |

R = 0.852 , R Square = 0.726 , Adjusted R² = 0.718 , SEE = 0.28232 , F = 90.712 , Sig = 0.001

หมายเหตุ: นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.27 พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 71.80 (Adjusted R² = 0.718) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 28.23 (SEE = 0.28232)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 มากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\beta = 0.186$) รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ($\beta = 0.185$) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ($\beta = 0.185$) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\beta = 0.163$) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\beta = 0.105$) ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีค่า Tolerance มีค่าต่ำสุดที่ 0.330 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0 และค่า VIF มีค่าสูงสุดที่ 3.034 ซึ่งไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่มีความซ้ำซ้อนกันในการวัด โดยอธิบายสมการที่ได้จากตารางนี้

$$Z = 0.154 + 0.194 (X_1) + 0.158 (X_3) + 0.079 (Y_1) + 0.131 (Y_4) + 0.150 (Y_5)$$

สัญลักษณ์แทนในสมการ

| | | |
|----------------|---------|---|
| Z | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 |
| X ₁ | หมายถึง | ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน |
| X ₃ | หมายถึง | ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน |
| Y ₁ | หมายถึง | ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ |
| Y ₄ | หมายถึง | ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน |
| Y ₅ | หมายถึง | ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการทำงาน |

จากสมการพยากรณ์สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนรายชื่อ พบว่า หากปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 เพิ่มขึ้น 0.194 0.158 0.079 0.131 0.150 หน่วยตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษานำผลการวิจัยที่ได้ค้นพบมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของนนธิรัฐ โฉมวัฒนา (2563) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

บริษัท แพลท เนรา จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงาน บริษัท แพลท เนรา จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท แพลท เนรา จำกัด ต่างกัน ทั้งนี้อาจส่งผลมาจากงานบางตำแหน่งในสำนักงานอัยการภาค 7 ต้องอาศัยความรู้และทักษะที่ได้จากการศึกษา เช่น นิติกร นักวิชาการเงินและบัญชี ซึ่งการศึกษาที่สูงกว่าก็ยิ่งช่วยพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และทักษะการแก้ปัญหาที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน ประกอบกับคนที่ระดับการศึกษาสูงกว่า มักจะมีโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยี ข้อมูล และความสัมพันธ์กับผู้คนหลากหลายมากกว่า จึงช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่า

2. อิทธิพลของปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธนิกา ต้นสกุล (2563) ได้ทำการศึกษาระดับปริญญาโทถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ม เอ็ม ลอจิสติกส์ จำกัด สาขาระนอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ม เอ็ม ลอจิสติกส์ จำกัด สาขาระนอง ทั้งนี้อาจส่งผลมาจากข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 นั้น ได้ใช้ความรู้ความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ จึงเกิดความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ได้ทำ

3. อิทธิพลของปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมานะ ศรีวิชัย (2563) ได้ทำการศึกษาระดับปริญญาโทถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านค่าจ้างและผลตอบแทนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติจังหวัดสกลนคร 7 ทั้งนี้อาจส่งผลมาจากข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมที่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และมีการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

4. อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุไรวรรณ ผันโพธิ์ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาระดับปริญญาโทถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจส่งผลมาจากข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ที่ดี

5. อิทธิพลของปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนภฤติ พลชยขจร (2563) ได้ทำการศึกษาระดับปริญญาโทถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในบริษัท บารูมดีไซน์ ไอ-สปา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บารูมดีไซน์ ไอ-สปา

จำกัด ทั้งนี้อาจส่งผลมาจากข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 นั้น มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงในงาน ประกอบกับองค์กรอัยการเป็นองค์กรของรัฐ มีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารในองค์กรอัยการ ควรให้สนับสนุนให้ข้าราชการธุรการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาตรี ให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เช่น ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการให้ข้าราชการที่ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาตรี เพื่อจูงใจให้ข้าราชการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาข้าราชการธุรการให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ผู้บริหารควรกำหนดกลยุทธ์ในการนำปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน เช่น การชื่นชม ยกย่อง ให้การยอมรับและเชิดชูข้าราชการที่สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร อาจมอบรางวัล ข้าราชการธุรการดีเด่นเป็นรายปี หรือรายเดือน ให้เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้กับข้าราชการในองค์กรเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ และปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน เช่น การมอบหมายงานให้กับข้าราชการธุรการ หากมีความถนัดด้านไหน ก็ให้มอบหมายและสนับสนุนให้ทำงาน ด้านนั้นให้ดียิ่งขึ้น และมอบหมายงานใหม่ ๆ หรือสับเปลี่ยนงาน เพื่อให้ข้าราชการธุรการรู้สึกมีความท้าทายในการทำงาน หากมีการบรรจุใหม่ โยกย้าย หรือสับเปลี่ยนงาน ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ การปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และคอยทบทวนขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานอยู่เสมอว่าสอดคล้องกับบริบทการทำงานในปัจจุบัน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7

2.2 ผู้บริหารควรกำหนดกลยุทธ์ในการนำปัจจัยจูงใจด้านค่าจ้างในเงินเดือนและสวัสดิการ เช่น ควรให้ความสำคัญกับนโยบายด้านค่าตอบแทนต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้ข้าราชการธุรการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นไปอีก เช่น การให้เงินรางวัลถ้าข้าราชการธุรการสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย จ่ายโบนัสประจำปี สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อ จัดอบรมเพื่อให้ความรู้ทางด้านการเงินส่วนบุคคล เพื่อให้ข้าราชการธุรการมีฐานะการเงินที่มั่นคงมากขึ้น ปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น เช่น สนับสนุนให้สำนักงานอัยการในแต่ละพื้นที่สร้างอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานอัยการบางแห่งสถานที่ที่มีความคับแคบและแออัด สนับสนุนด้านอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งปัจจุบันมีเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้ความสำคัญกับระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ เพราะในปัจจุบันเอกสารในการทำงานโดยมากเป็นการจัดทำในระบบออนไลน์ หากมีระบบปฏิบัติการที่ดี ย่อมช่วยสนับสนุนให้ข้าราชการธุรการสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น ผู้บริหารจึงควรมีแนวทางที่กำหนดขึ้น เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับข้าราชการธุรการ เช่น มีการเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง มีโบนัสประจำปีเพื่อให้ข้าราชการได้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงขึ้น ให้ข้าราชการธุรการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เสนอแนะความคิดเห็น

และมีการสื่อสารกับข้าราชการรัฐการอย่างชัดเจนตรงไปตรงมา เพื่อให้ข้าราชการรัฐการรู้สึกพึงพอใจและมั่นคงในการทำงานในองค์กร รัฐวิสาหกิจกับองค์กร เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการรัฐการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ต่อไป
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในสำนักงานอัยการภาคอื่น เพื่อให้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและครอบคลุม เพื่อนำผลการศึกษามาปรับใช้กับสำนักงานอัยการสูงสุดทั่วประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- ธนภฤติ พลชยขจร. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในบริษัท บารูมดีไซน์ ไอ-สเปา จำกัด [การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].
- ธนายุ ภูวิทย์อักษร. (2561). การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 10(2), 198–208.
- ธนิภา ต้นสกุล. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ม เอ็ม ลอจิสติกส์ จำกัด สาขาระนอง [การศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].
- นนธิรัฐ โฉมวัฒนา. (2563). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท แพลท เนรา จำกัด [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- มานะ ศรีวิชัย. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติในจังหวัดสกลนคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร].
- รัชต์เทพ ดีประหลาด. (2567, 3 เมษายน). การบริหารงานของข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุด. [การสื่อสารส่วนบุคคล]. สัมภาษณ์.
- สำนักงานอัยการสูงสุด OAGTH (Director). (2567). *วิถีทัศน์แนะนำองค์กร สำนักงานอัยการสูงสุด* [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=N0QfqFbuRas>
- อุไรวรรณ ผันโพธิ์, สุวรรณมา เตชะธีระปริดา, และ สวียา ปรรารถนาดี ชาติวิวัฒนาการ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(2), 202–218.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Kotler P. & Keller L. (2012). *Marketing Management* (14th Ed.). Pearson Education.

McClelland, D.C., (1985). *Human motivation*. Scott Foresman.

Mission To The Moon. (2023, ตุลาคม 1). *คนในองค์กรคือหัวใจสำคัญ! 6 วิธีส่งเสริมให้พนักงานไม่หยุดพัฒนาตัวเอง*. Mission To The Moon Media. <https://missiontothemoon.co/6-ways-to-encourage-employees-with-phyathai-paolo/>

Peterson, E., & Plowman, G. E. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.3.