

อิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด

Effects of Compensation Satisfaction on Employee Performance

A Case Study: Office of the Attorney General

ณัฐชนา หอมนาน

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 379 คน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ในระดับสายงานวิชาการ มีรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรข้าราชการธุรการ มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุพบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการ ได้ร้อยละ 39.90 ซึ่งความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการมากที่สุด ($\beta = 0.404$, $p < .001$) ตามด้วยความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านตัวงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการ ($\beta = 0.155$, $p = .010$) และความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการ ($\beta = 0.116$, $P = .035$) ตามลำดับ มีเพียงความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางตรงเท่านั้นที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในค่าตอบแทน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคล เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของทุกองค์กร เนื่องจากบุคลากรขององค์กรมีหน้าที่ในการบริหารจัดการทรัพยากรอื่นๆ ขององค์กรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะช่วยให้การประสานการทำงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้สอดคล้องซึ่งกันและกัน จนสามารถดำเนินงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ แต่ทว่าจะทำให้บุคลากรขององค์กรนั้นร่วมกันดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุวัตถุประสงค์องค์กรได้นั้นจะต้องมีการสร้างสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรขององค์กร สิ่งนั้นคือ การให้ค่าตอบแทน ซึ่งเป็นการให้รางวัลที่ประกอบด้วยค่าตอบแทนทางการเงินและค่าตอบแทนไม่ใช่ทางการเงินให้ไว้แก่บุคลากรขององค์กรในการแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานให้กับองค์กร (Moody, 2008) การให้ค่าตอบแทนจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านั้น ซึ่งหากบุคลากรได้รับสิ่งที่จูงใจต่อการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน และยังส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นและบรรลุเป้าหมายได้มากขึ้นด้วย (Noorazem et al, 2021)

สำนักงานอัยการสูงสุดในฐานะที่เป็นองค์กรหนึ่งตามรัฐธรรมนูญ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบการบริหารงานยุติธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานอัยการ ซึ่งพนักงานอัยการจะต้องพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยเร็ว เทียบธรรม และปราศจากอคติทั้งปวงเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในการดำเนินการต่าง ๆ ทางกฎหมาย การคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐที่ต้องมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดีแพ่งหรือคดีปกครองแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) การดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะบุคลากรข้าราชการตุลาการที่ถือว่าเป็นส่วนสายงานสนับสนุนการดำเนินงานของพนักงานอัยการและมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนพันธกิจให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งในปัจจุบันจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานขององค์กรมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้บุคลากรข้าราชการตุลาการต้องแบกรับภาระงานที่มากขึ้นสวนทางกับค่าตอบแทนที่ได้รับ กล่าวคือ บุคลากรข้าราชการตุลาการ 1 คน มีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น แต่ค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นยังคงเท่าเดิม ส่งผลให้ผลงานของบุคลากรข้าราชการตุลาการทำออกมานั้นเกิดความล่าช้า งานล้นมือ จนทำให้คุณภาพของการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่เคยปฏิบัติงานได้ ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทนของบุคลากรข้าราชการตุลาการ ได้แก่ ค่าตอบแทนในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน

และค่าตอบแทนในรูปแบบที่ไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สำนักงานอัยการสูงสุดให้แก่บุคลากรข้าราชการธุรการนั้นเป็นรูปแบบที่เป็นตัวเงินทางตรงได้แก่ เงินเดือน เงินค่าปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ค่าตอบแทนพิเศษ รูปแบบที่เป็นตัวเงินทางอ้อม ได้แก่ สวัสดิการต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการกองทุนข้าราชการธุรการและ ลูกจ้างประจำ สวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักงานอัยการสูงสุด สวัสดิการรักษายาบาล สวัสดิการวันลาหยุด ลาพักผ่อน หรือลาป่วย รวมถึงรูปแบบที่เป็นไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ความสำคัญของตัวงานที่บุคลากรข้าราชการธุรการได้รับ และสภาพแวดล้อมในการทำงานของสำนักงานอัยการสูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [ก.พ.], 2566)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำนักงานอัยการสูงสุด และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับการได้รับค่าตอบแทนต่างๆ ของบุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยคาดหวังว่าผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ของการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับให้บุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้บุคลากรข้าราชการธุรการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานให้กับสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

- H_1 : ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H_2 : ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H_3 : ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H_4 : ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ได้ทำการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 5,923 คน (งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง, สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด, 6 กันยายน 2566) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 379 คน มาจากการใช้สูตรขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สำนักงานอัยการสูงสุดทั่วประเทศ

ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2566 ถึงธันวาคม 2566 ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง 30 พฤศจิกายน 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรด้วยความทุ่มเท และเต็มใจของตนอย่างเต็มความสามารถ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์ ความคุ้มค่า และใช้ต้นทุนให้น้อยที่สุด ซึ่งอาจมีวิธีการนำเอาเทคนิคและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มปริมาณงานและลดขั้นระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานที่ออกมาถูกต้อง รวดเร็ว เสร็จภายในกำหนดเวลา และยังต้องมีคุณภาพด้วย รวมถึงสามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกันของทุกฝ่ายในองค์กร (มณีรัตน์ ศรีคุ้ม, อ้างถึงใน ทัดเทพ ไตรยราช, 2563) ซึ่งสุรเจต ไชยพันธ์พงษ์ (2563) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้นำทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1989) มาปรับใช้เป็นแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นพิจารณาได้ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ทั้งหมดนี้ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

คำตอบแทน

คำตอบแทน คือ สิ่งตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรขององค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานให้กับองค์กร (Moody, 2008) โดยสามารถอยู่ในรูปแบบของ ตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ต่างๆ ซึ่งการจ่าย ค่าแทนที่เหมาะสม สมเหตุสมผล มีความยุติธรรมและพอเพียง จะทำให้บุคลากรขององค์กร มีความตั้งใจในปฏิบัติงาน ทำงานออกมาได้อย่างเต็มความสามารถด้วยความพอใจ ส่งผลทำให้ งานที่ทำงานออกมานั้นมีประสิทธิภาพ นำไปสู่เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ ซึ่งรูปแบบ ของคำตอบแทนที่ได้้นำแนวคิดของ Moody (2008) มาปรับใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถ แบ่งออกได้เป็น

1. คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง คือ สิ่งที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรอยู่ในรูปของ ตัวเงิน โดยเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานของบุคลากร (เดชา เดชะวัฒนไพศาล, 2565) ประกอบด้วย คำตอบแทนหลัก ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งเป็นค่าจ้างหรือคำตอบแทนที่องค์กรต้องจ่าย ให้กับผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน เงินค่าปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เป็นเงินคำตอบแทนที่ องค์กรจ่ายให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือวันหยุดราชการ การปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการก่อนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โดยคิด เป็นรายชั่วโมง (กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2564)

2. คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม คือ สิ่งที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรอยู่ในรูปของ ตัวเงิน ซึ่งไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับปฏิบัติงานของบุคลากร หรืออาจเรียกว่าเป็น สวัสดิการ เพื่อช่วยให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรเกิดคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้นได้ตามความเหมาะสม ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [ก.พ.], 2566)

3. คำตอบแทนที่เป็นไม่เป็นตัวเงินด้านตัวงาน คือ ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงานในองค์กร ที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ เช่น การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญต่อองค์กร, การได้รับมอบหมาย งานที่สร้างทักษะใหม่ๆ แก่ตัวเอง, การได้รับอิสระในการเลือกวิธีการปฏิบัติงาน, การได้รับ การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจ และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ (Hackman & Oldham, 1976, อ้างถึงใน ชโลธร แจ่มจรัส, 2557)

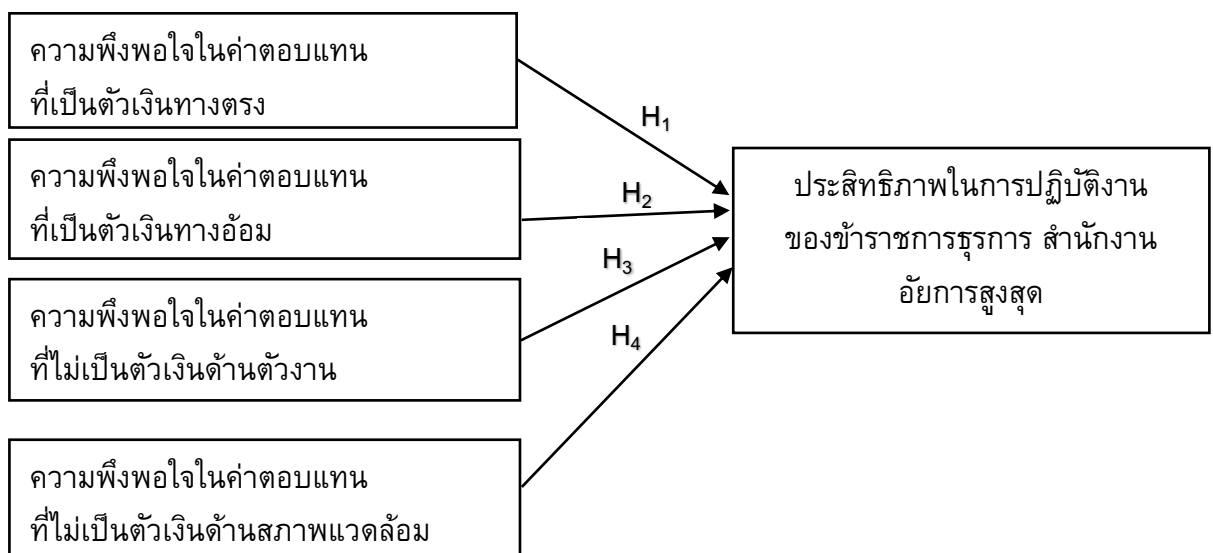
4. คำตอบแทนที่เป็นไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม คือ บรรยากาศในการปฏิบัติงาน หรือสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น นโยบายคำตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการยอมรับจาก หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน, การมีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้, สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ สะดวกสบาย คุณภาพชีวิตการทำงานดี ตลอดจนความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น เวลาทำงาน

ยืดหยุ่น สามารถทำงานที่บ้านหรือที่อื่นได้ การแต่งกายในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ แต่ยังคงมีความเหมาะสมมาทำงานได้ เป็นต้น (ณัฐฐาสิริ ยิ่งรู้, 2556)

อิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าตอบแทนถือว่าเป็นสิ่งที่มีผลต่อบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มที่และเต็มประสิทธิภาพ ตลอดจนรักษามูลค่าการให้อยู่กับองค์กรหากบุคลากรนั้นมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2565) ซึ่งหากองค์กรเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรมากเท่าไร บุคลากรในองค์กรก็就会有ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมากขึ้น (Prayetno & Ali, 2017 as cited in Nguyen et. al., 2020) โดยค่าตอบแทนที่บุคลากรในองค์กรได้รับจากองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานให้กับองค์กรนั้น ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนในรูปแบบของตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์กร (Darma, 2017) แล้ว ยังมีในรูปแบบไม่เป็นตัวเงินนั่นคือ การมีบรรยากาศในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดี ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนหัวหน้างาน และชั่วโมงการทำงานของบุคลากรที่ยืดหยุ่นได้ ย่อมเป็นส่วนช่วยในการจูงใจให้บุคลากรมีแรงกายและแรงใจในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ และเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้บุคลากรสามารถผลิตผลงานได้เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์กรได้ (Saidi et. al., 2019)

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 5,923 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด มาจากการใช้สูตรขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน ซึ่งได้เลือกวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ได้แก่ วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสมัครใจของบุคคลที่เลือกเข้าร่วมตอบแบบสอบถามเอง (Voluntary Response Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรข้าราชการธุรการผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบ checklist ให้เลือกตอบตามความเป็นจริง จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในคำตอบแทน จากการนำแนวคิดของ Moody (2008) มาปรับใช้ จำนวน 15 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามแบบวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดย 5 คือ ผู้ตอบพอใจมากที่สุด และ 1 คือ ผู้ตอบไม่พอใจเลย และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้ทำการออกแบบข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรม แปลความ และปรับปรุงข้อคำถามมาจาก Dysvik and Kuvaas (2008) จำนวน 4 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดย 5 คือ ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 คือ ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบด้วยการนำแบบสอบถามที่ทำการสร้างขึ้นไปแจก Pretest กับผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการการเงินและบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 3 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในข้อคำถาม และขอความคิดเห็นเกี่ยวกับคำตอบแทนที่สำนักงานอัยการสูงสุดมอบให้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ จากนั้นหากทำการตรวจสอบและปรับปรุงแบบสอบถามให้เข้าใจข้อคำถามและตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้แล้ว จึงทำการทดสอบ Pilot กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างตามขอบเขตที่ทำการวิจัยเพิ่มอีกจำนวน 30 คน และเมื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้ง 30 ชุดมาได้แล้วจึงนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ได้ โดยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่า Cronbach's Alpha กับด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นด้านที่เป็นข้อมูลตัวแปรสะท้อน (Reflective

Variable) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.943 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.7) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยทำการสร้างแบบสอบถามในรูปแบบเอกสารแจกให้กับบุคลากรข้าราชการธุรการในสำนักงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ ได้จำนวน 40 ชุด และรูปแบบออนไลน์จากการสร้างแบบสอบถามผ่านทาง Google Form และแจกแบบสอบถามโดยการส่งคิวอาร์โค้ดเข้าสู่กลุ่มไลน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งในการตอบแบบสอบถามจะมีคำถามคัดกรอกก่อนว่าผู้เข้ามาตอบแบบสอบถามได้เป็นข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานอัยการสูงสุดใช่หรือไม่ หากใช่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ต่อไป แต่หากไม่ใช่ก็จะไม่นำมาวิเคราะห์ โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 339 ชุด ดังนั้นผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด จำนวน 379 ชุด ซึ่งได้มากกว่าที่คำนวณกลุ่มตัวอย่างไว้ และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัย สามารถนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ได้ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล หาค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคำตอบแทนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนที่ 3 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรข้าราชการธุรการผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นผู้ทำการตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรข้าราชการธุรการเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 ระดับสายงานอยู่ในระดับสายงานวิชาการ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 มีรายได้เฉลี่ยทั้งหมดต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคำตอบแทนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในคำตอบแทนของบุคลากรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง	3.97	0.73	มาก	3
คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม	3.92	0.65	มาก	4
ความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ	ลำดับ
คำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน	3.99	0.65	มาก	2
คำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม	4.03	0.62	มาก	1
คำตอบแทนโดยรวม	3.98	0.53	มาก	
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.13	0.54	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในคำตอบแทนของบุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรข้าราชการธุรการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.65), ความพึงพอใจในคำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.73) และความพึงพอใจในคำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.65) เป็นลำดับท้ายสุด ตามลำดับ และพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.54)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ เพื่อการทดสอบสมมติฐาน
ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของอิทธิพลของความพึงพอใจในคำตอบแทนต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : สำนักงานอัยการสูงสุด

ความพึงพอใจในคำตอบแทน	B	SE (B)	Beta (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	1.625	0.164		9.884	.000
คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง	0.050	0.041	0.067	1.215	.225
คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม	0.097	0.046	0.116	2.111	.035*
คำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน	0.128	0.049	0.155	2.602	.010**
คำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ด้านสภาพแวดล้อม	0.352	0.052	0.404	6.781	.000**
$R = .632 \quad R^2 = .399 \quad Adj. R^2 = .393 \quad F = 62.089 \quad Sig. = .000**$					

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการมากที่สุด ($\beta = 0.404$, $p < .001$) ตามด้วยความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านตัวงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการ ($\beta = 0.155$, $p = .010$) และความพึงพอใจในคำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการ ($\beta = 0.116$, $p = .035$) ตามลำดับ มีเพียงความพึงพอใจในคำตอบแทนด้านตัวเงินทางตรงเท่านั้นที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในคำตอบแทนแทบทุกด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการ โดยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการได้ร้อยละ 39.90

อภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในคำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการ เนื่องจากคำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หรือเงินค่าตอบแทนพิเศษ เป็นคำตอบแทนที่สำนักงานอัยการสูงสุดซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐทำการจ่ายให้กับบุคลากรข้าราชการตามระเบียบของกระทรวงการคลังที่กรมบัญชีกลางบังคับตามกฎหมายอยู่แล้ว ไม่ใช่เป็นการจ่ายเงินตามผลงานที่ได้ปฏิบัติ และงานที่บุคลากรข้าราชการ

ธุรการได้ปฏิบัติงานนั้นเป็นงานที่ต้องทำเป็นประจำอยู่แล้ว หรือต้องทำตามรูปแบบภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการทำได้ไม่เต็มที่ ผลงานที่ทำออกมาจึงไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการ

อีกทั้งยังพบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการมากที่สุด ซึ่งบุคลากรข้าราชการธุรการให้ความสำคัญในการมีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้, การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน, ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เช่น เวลา สถานที่ การแต่งกาย และสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร เพราะสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นหนึ่งปัจจัยที่ถือว่าสำคัญ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดีจะทำให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การมีสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดียังส่งผลไปถึงคุณภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรขององค์กรเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า อิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อบุคลากรข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม, ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม ที่เพิ่มมากขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นสำนักงานอัยการสูงสุด จึงต้องให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนดังกล่าว ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม ควรสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้น่าอยู่ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งผลทำให้เกิดการมีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน หรือการสร้าง ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น เวลาทำงาน สถานที่ การแต่งกาย ถือว่าเป็นการให้อิสระในการปฏิบัติงานตามความต้องการ และเกิดรู้สึกความพึงพอใจ จนส่งผลให้บุคลากรข้าราชการธุรการอยากปฏิบัติงานเสร็จจุล่งและบรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด

2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านงาน องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องการมอบหมายงานที่สำคัญต่อองค์กร การมอบหมายงานที่สร้างทักษะใหม่ๆ แก่ตัวบุคลากรขององค์กร หรือการให้อิสระในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรข้าราชการธุรการ ถือว่าเป็นการสร้างโอกาสให้บุคลากรข้าราชการธุรการได้แสดงความสามารถและศักยภาพของตนในการปฏิบัติงาน

ให้กับองค์กร และเพื่อให้บุคลากรทุ่มเทที่จะรับผิดชอบการทำงานให้สำเร็จ จนสามารถกลายเป็น การสร้างความภูมิใจให้กับการทำงานตลอดอายุราชการของบุคลากรข้าราชการธรรมาภิบาลในการเป็นฟันเฟืองที่คอยขับเคลื่อนงานด้านอำนวยความสะดวกทางอาญาแก่ประชาชน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเป็นไปในทิศทางบวก

3. คำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม องค์กรควรให้ความสำคัญเรื่องของสวัสดิการต่างๆ ที่บุคลากรข้าราชการธรรมาภิบาลพึงมี เช่น สวัสดิการวันลาหยุด ลาพักผ่อน หรือลาป่วย, สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล, สวัสดิการกองทุนข้าราชการธรรมาภิบาลและลูกจ้างประจำ หรือสวัสดิการสหกรณ์ ออมทรัพย์สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่สำนักงานอัยการสูงสุดมอบให้บุคลากร ข้าราชการธรรมาภิบาลด้วยความสมัครใจ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้บุคลากรข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการสูงสุดเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ช่วยให้ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2564). ระเบียบกระทรวงการคลังว่า ด้วยการจ่ายเงินตอบแทนว่าด้วยการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. 2550.

<https://audit.ops.moc.go.th/th/content/category/detail/id/479/iid/4837>

ชโลธร แจ่มจำรัส. (2557). คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว. [สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU DIGITAL COLLECTIONS.

https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:140518

ณัฐฐาสิริ ยิ่งรู้. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช, [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].

DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/2344>

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2565). การจัดการทรัพยากรบุคคลพื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หัตเทพ ไตรราช. (2563). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักบริหารกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม. [สารนิพนธ์มหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. Knowledge Bank at Sripatum University.

<http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/8409>

สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์. (2563). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา. วารสารวิชาการสิรินธรปริทรรศน์, 21(2), 340-352.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2566). ระบบค่าตอบแทน *Compensation*.

<https://www.ocsc.go.th/compensation#gsc.tab=0>

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). อำนาจหน้าที่. <https://www.ago.go.th/aboutus/>

Dysvik, A. and Kuvaas, B. (2008). The relationship between perceived training opportunities, work motivation and employee outcomes. *International Journal of Training and Development*. 12(3). 153.

Darma, P. S. & Supriyanto, A. S. (2017). THE EFFECT OF COMPENSATION ON SATISFACTION AND EMPLOYEE PERFORMANCE. *Management and Economics Journal*, 1(1), 69-77.

Mondy, R. W. (2008). *Human resource management* (10th edition). New Jersey: Pearson Education, Inc.

Nguyen, P. T., Yandi, A. & Mahaputra, R. (2020). FACTORS THAT INFLUENCE EMPLOYEE PERFORMANCE: MOTIVATION, LEADERSHIP, ENVIRONMENT, CULTURE ORGANIZATION, WORK ACHIEVEMENT, COMPETENCE AND COMPENSATION (A STUDY OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT LITERATURE STUDIES). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 1(4), 645-662.

Noorazem, N. A., Sabri, S. M. & Nazir, E. N. M. (2021). The Effects of Rewards System on Employ Performance. *Journal Intelek*, 16(1), 40-51. DOI:10.24191/ji.v16il.362

Saidi, N. S. A., Michael, F. L., Sumilan H., Lim S. L. O., Jonathan, V., Hamidi, H. & Ahmad, A. I. A. (2019). The Relationship Between Working Environment and Employee Performance. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, 5(2), 4-22.