

อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการธุรการ

กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5

Effects of Motivation and Hygiene Factors on Administrative Employee Performance

A Case Study: Office of the Attorney General in the Area
of Region 5

รัชชดา ตุงคนาคกร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 203 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5 อยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานอัยการในเขตพื้นที่ ภาค 5 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญและมีหน่วยธุรการที่เป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการโดยได้กำหนดการดำเนินงาน โดยดำเนินงานผ่านนโยบาย การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลอันเป็นการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (KPI) และก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยการขับเคลื่อนภารกิจด้านการงานที่ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมให้เป็นที่เชื่อมั่นศรัทธา ของประชาชนรวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร (อัญชลี สนพลา, 2564)

ปัจจุบันการบริหารจัดการของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่ ภาค 5 จะเกิดประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด ก็ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน โดยหากบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นขาดความกระตือรือร้น ขาดความทุ่มเทและความสามารถในการดำเนินการทำงานนั้นก็ย่อมที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการทำงานและผลงาน ขององค์กรนั้น ทั้งนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างแรงจูงใจ และพัฒนาสภาพแวดล้อมในการ ทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร และความพอใจในการทำงานให้เกิดปัจจัยที่ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรนอกจากค่าตอบแทนและเงินเดือนซึ่งเป็น ผลประโยชน์ ตอบแทนโดยตรงในการปฏิบัติงานแล้ว สำนักงานอัยการต้องหามาตรการเพื่อ ชำรงรักษาทรัพยากรด้านบุคคลเหล่านั้น ให้สามารถดำเนินงานร่วมกันต่อไป เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดการที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรก็เนื่องมาจากแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากร นั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการดำเนินงานนั้นยังต้องสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 13 มาตรา 248 บัญญัติไว้ว่าองค์กรอัยการมีหน้าที่และ อำนาจตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมายพนักงานอัยการ มีอิสระในการพิจารณาสั่งคดี และการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว เทียบธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง และ ไม่ให้ถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครองให้การบริหารกำหนดให้การบริหารงานบุคคลการงบประมาณ ด้านการดำเนินงานและการดำเนินการอื่นขององค์กรอัยการให้มีความอิสระ โดยให้มีระบบจ่าย ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม เนื่องด้วยบทบัญญัติดังกล่าวสนับสนุนให้ องค์กรนั้นมีอิสระในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งอาจเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพด้านการดำเนินงานของบุคลากร เพราะหากหน่วยงานมีระบบการจัดการที่ ดีและเหมาะสมจะเป็นการเตรียมความพร้อมให้ปฏิบัติงานให้แก่ทรัพยากรบุคคลที่มีหน้าที่

ดำเนินงานได้อย่างเต็มที่และสามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มศักยภาพส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ ฅนภมล จันทรสม, 2564)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5 เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนา กลยุทธ์การวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างกลยุทธ์บริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5

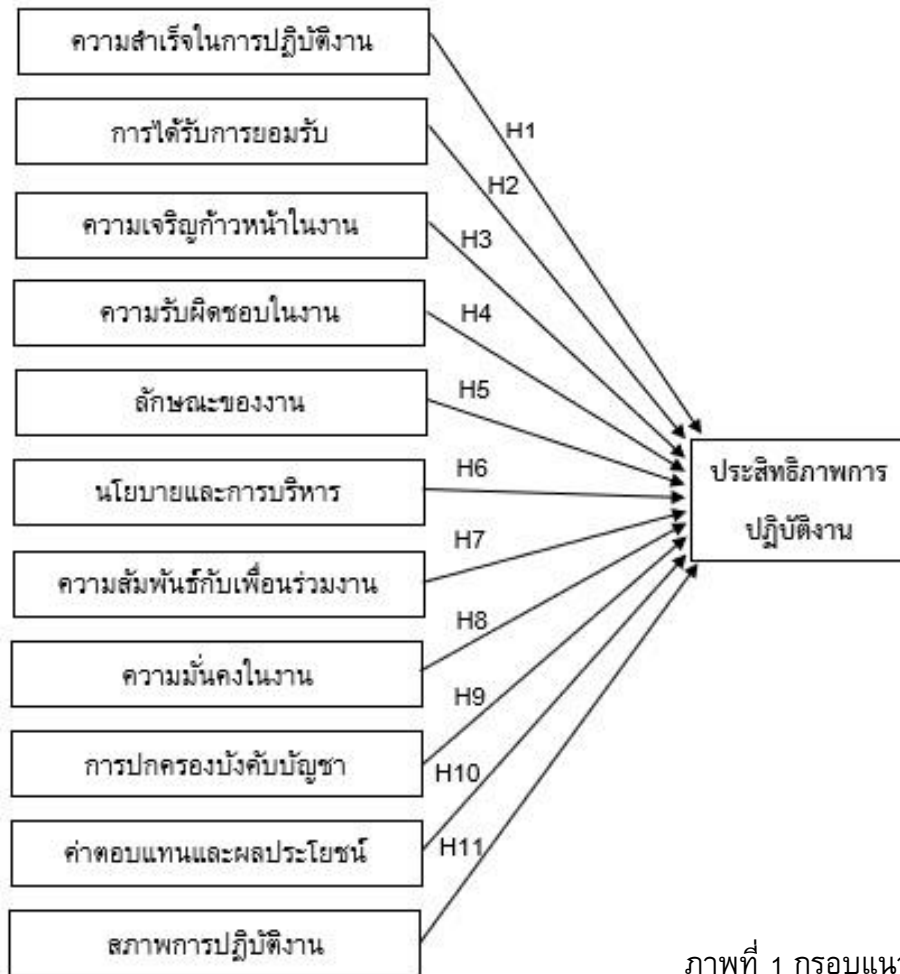
สมมติฐานของการวิจัย

- H₁: ความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₂: การได้รับการยอมรับส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₃: ความเจริญก้าวหน้าในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₄: ความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₅: ลักษณะของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₆: ด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₇: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₈: ความมั่นคงในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₉: การปกครองบังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₁₀: ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- H₁₁: สภาพการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับบุคลากรในองค์กร
2. นำไปเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างกลยุทธ์บริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory)

Herzberg (1959, อ้างถึงใน สุพิชฌาย์ คูศรีเทพประทาน, 2551) พบว่ามี 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยจูงใจที่กระตุ้นให้มนุษย์ทำงานมากขึ้น เป็นการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จ คือ บุคลากรมีความรู้สึกทำงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2 การยอมรับนับถือ คือ มีความรู้สึกว่าเมื่อทำงานสำเร็จมีคนยอมรับ

1.3 ลักษณะของงาน คือ บุคลากรมีรู้สึกว่างานที่ได้รับเป็นงานที่น่าสนใจ

1.4 ความรับผิดชอบ คือ บุคลากรรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบตนเองและงานที่ได้รับ

- 1.5 ความก้าวหน้า คือ บุคลากรรู้สึกว่ามี ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ทำ
2. ปัจจัยจำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - 2.1 เงินเดือน คือ บุคลากรรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ
 - 2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คือ บุคลากรรู้สึกดีต่อหัวหน้างาน
 - 2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
 - 2.4 นโยบายและการบริการ คือ บุคลากรรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดี และรู้ถึงนโยบายขององค์กรที่อยู่
 - 2.5 สภาพการทำงาน คือ บุคลากรรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่
 - 2.6 ด้านความมั่นคงในงาน คือ ความมั่นคงของพนักงานเช่น ระบบสวัสดิการ ที่องค์กรจำเป็นต้องมีหรือขาดไม่ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น มีความสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนและกระตุ้นให้บุคลากรมีการตอบสนองตามความต้องการขององค์กร ให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้เกณฑ์ชีวิตแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ซึ่งศึกษาถึงสาเหตุในการจูงใจการทำงานทั้ง 2 ปัจจัย ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิจัย ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และนำผลที่ได้ไปปฏิบัติและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

- 1.คุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูง คือ ผลผลิตจะต้องคุ้มค่าได้ประโยชน์สูงสุด และน่าพึงพอใจต่อการลงทุน
- 2.ปริมาณงาน งานที่ได้รับจะต้องเป็นไปที่องค์กรคาดหวัง
- 3.เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมและได้ผลกำไรมากที่สุด
- 4.ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม หมายถึง การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประสิทธิภาพเป็นตัวชี้วัดผลของการทำงานว่าสามารถปฏิบัติหรือใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด

อิทธิพลของปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Shahzadi et al. (2014) แรงจูงใจของพนักงานถือเป็นพลังผลักดันที่ทำให้พนักงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เนื่องจากองค์กรต้องการใช้ทรัพยากรทางการเงินและทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผลกระทบของแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ แรงจูงใจของพนักงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รางวัลที่แท้จริง และการรับรู้ถึงประสิทธิผลการฝึกอบรมของพนักงานมีผลต่อแรงจูงใจ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่พนักงานทำงาน หากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานดีขึ้น จะช่วยเพิ่มสุขภาวะทางอารมณ์และกำลังใจของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจในที่สุด แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างแรงจูงใจของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการทบทวนปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนนั้น มีความสำคัญต่อบุคลากรสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่ ภาค 5 เป็นอย่างมาก เนื่องจากความต้องการปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นในชีวิตประจำวันนั้นล้นแล้วแต่ต้องสร้างขวัญกำลังใจ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเพื่อนร่วมงานที่ดี ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรจึงควรออกมาในรูปแบบของแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจทั้งหมดอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5 จำนวนทั้งหมด 408 คน โดยกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 202 คน โดยใช้วิธีการคำนวณของ (Yamane, 1973) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัย/ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างสมัครใจ (Volunteer Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ออนไลน์ จาก Google Form โดยนำคิวอาร์โค้ดส่งให้กลุ่มประชากร โดยกระจายในกลุ่มแอฟพลิเคชั่นไลน์ ภายในองค์กรภาค 5 และมีคำถามคัดกรอง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน ได้ทบทวนและพัฒนามาจากงานวิจัยของ (Tan and Waheed, 2011) 3) คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ทบทวนและพัฒนามาจากงานวิจัยของ

(Dysvik & Kuvaas, 2008) แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scales) ข้อคำถามที่ใช้วัดระดับคะแนน โดยเริ่มจากระดับ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง ระดับ 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน ได้ทดสอบลองอ่านแบบสอบถามดูว่าเข้าใจข้อคำถามหรือมีข้อคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับแบบสอบถาม เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง เมื่อผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้ว จึงได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยทุกตัวแปร มีผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในช่วง 0.782 – 0.951

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 203 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 69 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 สถานภาพโสด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 0 – 5 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.07	0.64	มาก
2.ด้านการได้รับการยอมรับ	3.93	0.65	มาก
3.ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	3.97	0.63	มาก
4.ด้านความรับผิดชอบในงาน	3.92	0.66	มาก
5.ด้านลักษณะของงาน	3.83	0.67	มาก
รวม	3.94	0.57	มาก
ปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ด้านนโยบายและการบริหาร	3.95	0.61	มาก
2.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.04	0.64	มาก
3.ด้านความมั่นคงในงาน	3.97	0.62	มาก

4.ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.94	0.64	มาก
5.ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	3.94	0.64	มาก
6.ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	3.96	0.65	มาก
รวม	3.97	0.54	มาก
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
รวม	3.99	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจมีภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.57) และปัจจัยค้ำจุนมีภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.64), รองลงมา ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.64) และปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.62) ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.62)

อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.240	.214		1.118	.265
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.125	.075	.128	1.653	.100
ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน	.172	.079	.175	2.164	.032*
ด้านการได้รับการยอมรับ	-.072	.074	-.077	-.973	.332
ด้านลักษณะของงาน	-.008	.078	-.008	-.100	.921
ด้านความรับผิดชอบ	.095	.083	.100	1.135	.258
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านนโยบายและการบริหาร	.060	.078	.058	.764	.446
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.061	.072	.062	.840	.402
ด้านความมั่นคงในงาน	.276	.075	.273	3.662	.000**
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	-.012	.066	-.012	-.183	.855
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	.017	.068	.017	.245	.806

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	.228	.078	.236	2.904	.004**
-----------------------	------	------	------	-------	--------

R = .801 R² = .641 Ad R² = .621 F = 31.047 Sig = .000

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, **อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 2 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5 โดยสามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 64.10 (R² = .641) โดยที่ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดมากที่สุด ($\beta = 0.273, p < .001$) รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงาน ($\beta = 0.236, p < .001$) และด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน ($\beta = 0.175, p = .032$) ตามลำดับ โดยส่วนปัจจัยอื่นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดในเขตพื้นที่ภาค 5 สามารถอภิปราย ได้ดังนี้

อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน อาจเนื่องมาจากการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นตำแหน่งที่เหมาะสมต่อการปรับเปลี่ยนระดับต่างๆ ตามวุฒิการศึกษาและระยะเวลา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ในส่วนของด้านความมั่นคงในงาน เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดมีเสถียรภาพในการทำงาน มีสวัสดิการที่ดี เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล กองทุนกู้ยืมของข้าราชการโดยไม่คิดดอกเบี้ยฯ และด้านสภาพการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มีความทันสมัยครบครันเพียงพอต่อการใช้งาน รวมไปถึงอาคารสถานที่ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมมาตรฐานรูป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของฐาปณี สังขวิจิตร (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 และมีปัจจัย 2 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน และความมั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 และ

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย ของนพพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ความสำเร็จในงานเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้รับโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ยอมเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จ ทุ่มเวลาและมีคุณภาพ และสอดคล้องกับ ศศิประภา สระภาค (2563) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ นันทวดี อุณหะมัย และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และการคงอยู่ ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลชัยบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการไม่หวังค่าตอบแทน ส่งผลต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

นอกจากนี้ อิทธิพลของปัจจัยจูงใจด้านที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5 อาจเนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานแบบเดิมเป็นประจำ มีการกำหนดมอบหมายงานตามตำแหน่งของแต่ละบุคคลไว้ตามตำแหน่งที่บรรจุ ทำให้บุคลากรทำงานซ้ำ ๆ แบบเดิม ในส่วนของปัจจัยคำจูงด้านที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากหน่วยงานมีระบบการบริหารแบบแบบราชการ จึงไม่สามารถที่จะให้ค่าตอบแทนหรือรางวัลเต็มที่เหมือนระบบเอกชน หน่วยงานมีนโยบายที่เน้นการส่งเสริมสนับสนุนต่อบุคลากรและมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Adeogun, Fapojuwo, and Ajayi (2011) ศึกษาเรื่อง Motivation Factors Affecting Employees Job Performance in Selected Agricultural Oil Palmindustries in EDO State, Nigeria ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ และด้านสวัสดิการรักษายาบาลฟรี ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากความมุ่งมั่นในการทำงานโดยยึดงานเป็นหลักและรับผิดชอบงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่แสดงออกถึงความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำหน้าที่การทำงานด้วยความเพียรพยายาม อุตุน ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดในเขตพื้นที่ภาค 5 ส่วนใหญ่ ไม่ได้ยึดเงินหรือค่าตอบแทนเป็นหลัก ในส่วนลักษณะของงาน ถึงแม้จะถูกออกแบบงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือบางครั้งอาจมีการให้บุคลากรบางส่วนช่วยเหลือในส่วนงานอื่น ซึ่งบางส่วนอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างมากพอ บุคลากรบางคนถนัดงานด้านธุรกิจแต่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี

ก็สามารถช่วยงานในแผนกอื่น ๆ ได้ ทำให้ลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1) จากการศึกษาด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานจึงควรมุ่งเน้นการจัดตำแหน่งที่เหมาะสมต่อการปรับเปลี่ยนระดับต่าง ๆ ตามวุฒิการศึกษาและระยะเวลา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงควรมีแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงานมากขึ้น ตามฝ่ายงานในปัจจุบัน และสร้างความก้าวหน้าของสายงานในแต่ละชั้น เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงความก้าวหน้า และผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต

2) จากการศึกษาด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานจึงควรมุ่งเน้นสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนกู้ยืมของข้าราชการโดยไม่คิดดอกเบี้ยฯ ให้แก่ข้าราชการ และสิทธิต่าง ๆ รวมไปถึงสิทธิของบุตร บิดา มารดาของข้าราชการ เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

3) จากการศึกษาด้านสภาพการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานจึงควรมุ่งเน้นการจัดอบรมส่งเสริมความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรมีความสามารถที่เท่ากัน และช่วยแบ่งเบางานกับเพื่อนร่วมงานได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาครั้งนี้ จำกัดเฉพาะข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 5 เท่านั้น จึงควรกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังเขตพื้นที่ในภาคต่าง ๆ ด้วย เพื่อให้ทราบข้อมูลที่แตกต่าง สามารถทำให้ทราบข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น

2) ควรมีการใช้วิธีการเก็บข้อมูลอื่นเพิ่มเติมด้วย ในเชิงคุณภาพเพื่อทำให้ทราบข้อมูลมากยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์

เอกสารอ้างอิง

- กฤตภาคิน มิ่งโสภา, และ ฅกมล จันทรสม. (2564). แรจจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. วารสารวิทยาการจัการปริทัศน์ ปีที่ 23 (ฉบับที่ 2), 209-222.
- ฐาปนีสังขวิจิตร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นันทวดี อุณหะมัย, และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2562). แรจจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 9 (ฉบับที่ 3) กันยายน - ธันวาคม 2562
- นพพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ สาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศศิประภา สระกาศ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
- สาริต แก้วทึง. (2560). แรจจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานการทาง 100 พิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจร. การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัย ศิลปวัฒนธรรม, 4, 1 - 6.
- สุพิชฌาย์ คูศรีเทพประทาน (2551) การศึกษาแรจจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ABC จำกัด [ซีดี-รอม] / สุพิชฌาย์ คูศรีเทพประทาน.
- อัญชลี สนพลาย. (2564). แรจจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษเพชรบุรี เขต 1. การประชุมวิชาการระดับชาติ. วิทยาลัยนครรราชสีมา. ครั้งที่ 8 ประจำปี 2564.
- Adeogun S. O., Fapojuwo O.E., & Ajayi M.T. (2011) Motivation Factors Affecting Employees Job Performance in Selected Agricultural Oil Palmindustry in EDO State, Nigeria. Global Journal Of Agricultural Sciences Vol 10, No. 2, 111-117
- Dysvik, A., & Kuvaas, B. (2008). The relationship between perceived training opportunities, work motivation and employee outcomes. International Journal of Training and Development, 12(3), 138-157.
- Herzberg, F. (1959). The Motivation of Work. New York : John Wiley & Sons.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). Business organization and management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.

Tan, T. H., & Waheed, A. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: The mediating effect of love of money.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics : an Introductory Analysis*. 3rd ed. New York : Harper and Row.