

FACTORS INFLUENCING JOB PERFORMANCE EFFICIENCY OF ADMINISTRATIVE OFFICERS IN THE SECRETARIAT OF THE OFFICE ATTORNEY GENERAL

Patiphat MEEPORN¹ and Natthasaphan PHAOPHAN¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study the level of motivation factors and hygiene factors among administrative officers in the Secretariat office of the office of the Attorney general; 2) study the level of job performance efficiency of administrative officers in the Secretariat office of the office of the Attorney general; and 3) examine the influence of motivation factors and hygiene factors on job performance efficiency of administrative officers in the Secretariat office of the office of the Attorney general. This study employed a quantitative research approach. The population consisted of 597 administrative officers in the Secretariat office of the office of the Attorney general. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in 240 respondents. Proportionate stratified sampling based on internal organizational units was applied, followed by convenience sampling to collect data from voluntary respondents. The research instrument was a questionnaire with an overall reliability coefficient of 0.979. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis. The findings revealed that the overall level of motivator factors was high, while the overall levels of hygiene factors and job performance efficiency were at the highest level. Motivator factors and hygiene factors were positively correlated with job performance efficiency at the statistical significance level of .001. Regarding the influence of the variables, motivator factors had a positive influence on job performance efficiency at the statistical significance level of .05 ($b = 0.152$, $\text{Beta} = 0.160$, $t = 2.35$, $p\text{-value} = .020$), whereas hygiene factors had a positive influence on job performance efficiency at the statistical significance level of .001 ($b = 0.538$, $\text{Beta} = 0.614$, $t = 9.01$, $p\text{-value} < .001$). Together, both factors explained 55.5 percent of the variance in job performance efficiency. The findings indicate that, in a public organization with a clear structural system and undergoing a transition toward digital-era public administration, hygiene factors are not merely conditions that reduce dissatisfaction, but also structural factors that significantly drive work readiness, continuity, and personnel performance efficiency.

Keywords: Motivator Factors, Hygiene Factors, Job Performance Efficiency

CITATION INFORMATION: Meeporn, P., & Phaophan, N. (2026). Factors Influencing Job Performance Efficiency of Administrative Officers in the Secretariat of the Office Attorney General. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 35.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ปฏิพัทธ์ มีพร¹ และ ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 597 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนของหน่วยงานภายใน จากนั้นใช้การเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีมติตอบแบบสอบถาม ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.979 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปร พบว่า ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($b = 0.152$, $\text{Beta} = 0.160$, $t = 2.35$, $p\text{-value} = .020$) ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($b = 0.538$, $\text{Beta} = 0.614$, $t = 9.01$, $p\text{-value} < .001$) โดยปัจจัยทั้งสองสามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55.5 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ในองค์กรภาครัฐที่มีโครงสร้างชัดเจน และอยู่ระหว่างการเปลี่ยนผ่านสู่การบริหารภาครัฐยุคดิจิทัล ปัจจัยค้ำจุนไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจ แต่เป็นปัจจัยเชิงโครงสร้างที่ขับเคลื่อนความพร้อม ความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อมูลการอ้างอิง: ปฏิพัทธ์ มีพร และ ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์. (2569). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 35.

บทนำ

การบริหารราชการภาครัฐในปัจจุบันจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศ และความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการบริการภาครัฐที่มีความรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความคล่องตัว และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานภาครัฐ (Hood, 1991) ขณะที่แนวคิดการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัลหรือ Digital-Era Governance ให้ความสำคัญกับการบูรณาการหน่วยงานและกระบวนการ การออกแบบระบบงานแบบองค์รวมตามความต้องการของผู้รับบริการ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบ (Dunleavy et al., 2006) สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรสำคัญในกระบวนการยุติธรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการอำนวยความยุติธรรม การดำเนินคดีในนามของรัฐ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การปฏิบัติภารกิจดังกล่าวต้องอาศัยระบบสนับสนุนทางการบริหารที่ถูกต้อง ต่อเนื่อง และทันต่อเวลา โดยสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนงานบริหารทั่วไป งานทรัพยากรบุคคล งานงบประมาณ งานสารบรรณ งานเอกสารราชการ งานประสานงาน และภารกิจสนับสนุนอื่นที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายในองค์กร ข้าราชการธุรการจึงเป็นกลไกสนับสนุนที่มีผลโดยตรงต่อความต่อเนื่องของกระบวนการทำงาน แม้ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ทางคดีโดยตรง แต่ต้องดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร ข้อมูลราชการ งบประมาณ บุคลากร ระบบสารสนเทศ และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ความล่าช้าหรือความผิดพลาดของงานสนับสนุนอาจกระทบต่อการดำเนินภารกิจหลักขององค์กรได้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการจึงมีได้ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรเท่านั้น แต่ยังสัมพันธ์กับแรงจูงใจ เงื่อนไขการทำงาน ความพร้อมของเครื่องมือ ระบบสนับสนุน และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) ได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานออกเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานซึ่งสร้างความพึงพอใจและแรงผลักดันภายใน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการป้องกันหรือลดความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยมาใช้ในบริบทของหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องพิจารณาอย่างวิพากษ์ เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมีลักษณะเฉพาะด้านโครงสร้างการบังคับบัญชา ระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความรอบคอบ และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ โดยเฉพาะสำนักงานอัยการสูงสุดซึ่งเป็นองค์กรในกระบวนการยุติธรรม ย่อมมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดและมีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของข้อมูล เอกสาร และกระบวนการประสานงาน นอกจากนี้ ในยุคการบริหารภาครัฐดิจิทัล งานธุรการไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการจัดทำเอกสารหรือการประสานงานแบบเดิมเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลการจัดเก็บเอกสารดิจิทัล การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ปัจจัยค้ำจุน เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน ระบบสนับสนุนการทำงาน เครื่องมือดิจิทัล ความสัมพันธ์ภายในองค์กร และสวัสดิการที่เหมาะสม จึงอาจไม่ได้ทำหน้าที่เพียงลดความไม่พึงพอใจตามทฤษฎีดั้งเดิมเท่านั้น แต่อาจเป็นเงื่อนไขเชิงโครงสร้างที่ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมุ่งวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเชิงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงระบบสนับสนุนการทำงาน และการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบริบทการบริหารภาครัฐไทยในยุคดิจิทัลต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดของ Herzberg, Mausner และ

Snyderman (1959) บัณฑิตจึงเป็นบัณฑิตที่ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงาน มีความพยายามในการพัฒนาผลงาน และมีความมุ่งมั่นต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดบัณฑิตจึงใจไว้ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับ 3) ด้านลักษณะงาน และ 4) ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย เห็นผลลัพธ์ของงานที่ตนรับผิดชอบ และเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จนั้น ด้านการได้รับการยอมรับ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ หรือการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงาน ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ มีความท้าทาย เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ และช่วยพัฒนาทักษะในการทำงาน ส่วนด้านความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน มีความรับผิดชอบต่องาน และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

บัณฑิตคำนึง หมายถึง บัณฑิตที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงาน แม้จะไม่ได้เป็นบัณฑิตที่สร้างแรงจูงใจโดยตรงเช่นเดียวกับบัณฑิตจึงใจ แต่มีความสำคัญต่อการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและช่วยให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน หากองค์กรมีบัณฑิตคำนึงที่เหมาะสม บุคลากรจะเกิดความสบายใจ ลดความกังวล และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน หากองค์กรขาดบัณฑิตคำนึงที่เหมาะสม อาจทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ การวิจัยครั้งนี้กำหนดบัณฑิตคำนึงไว้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 4) ด้านความมั่นคงในงาน และ 5) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการที่บุคลากรได้รับจากการปฏิบัติงาน ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงาน ให้คำปรึกษา สนับสนุน และสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดี การช่วยเหลือเกื้อกูล และการประสานงานร่วมกันภายในองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นใจของบุคลากรต่อสถานภาพ ตำแหน่ง และความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และคุ้มค่า แนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) อธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมิติที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณาว่าการปฏิบัติงานมีความสำเร็จและเกิดความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด การวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปภาธร งามสมชล และทรงวิทย์ เจริญกิจธนลาภ (2565) พบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ขณะที่จิรธร สีสังข์ และคณะ (2565) พบว่า บัณฑิตด้านสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และจุฑามาศ นิ่มจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันท์ (2564) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถพิจารณาได้จากด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับกรอบการวิจัยครั้งนี้

สมมติฐานการวิจัย

- 1) บัณฑิตจึงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุรกร ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

2) ปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (X)

ปัจจัยจูงใจ

- 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- 2) ด้านการได้รับการยอมรับ
- 3) ด้านลักษณะงาน
- 4) ด้านความรับผิดชอบในงาน

ปัจจัยคำจูน

- 1) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 2) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา
- 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
- 4) ด้านความมั่นคงในงาน
- 5) ด้านความต้องการความปลอดภัย

ตัวแปรตาม (Y)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

- 1) ด้านคุณภาพงาน
- 2) ด้านปริมาณงาน
- 3) ด้านเวลา
- 4) ด้านค่าใช้จ่าย

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 597 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน และผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน ตามสังกัดหรือหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนเหมาะสมกับจำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน จากนั้นใช้การเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีศรัทธาตอบแบบสอบถาม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งผ่านการทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับเท่ากับ 0.979 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ .70 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นในระดับสูง และเมื่อพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือในระดับรายด้านพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เท่ากับ 0.818 ด้านการได้รับการยอมรับ เท่ากับ 0.872 ด้านลักษณะงาน เท่ากับ 0.831 ด้านความรับผิดชอบในงาน เท่ากับ 0.849 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เท่ากับ 0.914 ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เท่ากับ 0.914 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เท่ากับ 0.870 ด้านความมั่นคงในงาน เท่ากับ 0.920 ด้านความต้องการความปลอดภัย เท่ากับ 0.863 ด้านคุณภาพงาน เท่ากับ 0.870 ด้านปริมาณงาน เท่ากับ 0.935 ด้านเวลา เท่ากับ 0.932 และด้านค่าใช้จ่าย เท่ากับ 0.901 ซึ่งผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม สำหรับนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณใช้ในการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และเพศอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยจิตใจ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.69) ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.65) และด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยคำจูน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.69) ด้านความต้องการความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.65) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.72) และด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.60) ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.57) และด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.634 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.738 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยจิตใจ มีค่า ($b = 0.601$, Beta = 0.634, $t = 12.65$, $p\text{-value} < .001$) แสดงว่าปัจจัยจิตใจสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 40 (Adjusted $R^2 = .400$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยคำจูน ($b = 0.646$, Beta = 0.738, $t = 16.86$, $p\text{-value} < .001$) แสดงว่าปัจจัยคำจูนสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.2 (Adjusted $R^2 = .542$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($b = 0.152$, Beta = 0.160, $t = 2.35$, $p\text{-value} .020$) ส่วนปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($b = 0.538$, Beta = 0.614, $t = 9.01$, $p\text{-value} < .001$) แสดงว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงาน เลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด		
	Pearson Correlation (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจ	0.634***	< .001	สูง
ปัจจัยค้ำจุน	0.738***	< .001	สูง

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ปัจจัยจูงใจ	b	Std. Error	B	t	p-value
ค่าคงที่	1.890	0.200		9.420	<.001
ปัจจัยจูงใจ	0.601	0.048	0.634	12.65	<.001

R = 0.634 R² = 0.402 Adjusted R² = 0.400 SE_{Est} = 0.410 F = 160 p-value = <.001

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ของปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ปัจจัยค้ำจุน	b	Std. Error	B	t	p-value
ค่าคงที่	1.649	0.165		9.99	<.001
ปัจจัยค้ำจุน	0.646	0.038	0.738	16.86	<.001

R = 0.738 R² = 0.544 Adjusted R² = 0.542 SE_{Est} = 0.358 F = 284 p-value = <.001

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงาน อัยการสูงสุด							
	b	Std. Error	Beta	t	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.479	0.176		8.22	<.001		
ปัจจัยจูงใจ	0.152	0.065	0.160	2.35	0.020	0.404	2.47
ปัจจัยค้ำจุน	0.538	0.060	0.614	9.01	<.001	0.404	2.47

R = 0.745 R² = 0.555 Adjusted R² = 0.551 SE_{Est} = 0.354 F = 148 p-value = <.001

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานและผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงจิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่า b เท่ากับ 0.601 ค่า Beta เท่ากับ 0.634 ค่า t เท่ากับ 12.65 และค่า p -value < .001 เมื่อปัจจัยเชิงจิตเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการจะเพิ่มขึ้น 0.601 หน่วย นอกจากนี้ ค่า R^2 เท่ากับ 0.402 และค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.400 แสดงว่า ปัจจัยเชิงจิตสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 40 ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยเชิงจิตเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ข้าราชการธุรการมีความตั้งใจ ความมุ่งมั่น และแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะในบริบทของงานธุรการซึ่งเป็นงานสนับสนุนที่มีความเกี่ยวข้องกับเอกสารราชการ ข้อมูลสำคัญ การประสานงาน และการสนับสนุนภารกิจของหลายหน่วยงานภายในสำนักงานอัยการสูงสุด หากบุคลากรมีความรู้สึกว่าการที่ตนปฏิบัติมีความสำคัญ เห็นผลสำเร็จของงาน ได้รับการยอมรับ และรับรู้ว่าผลงานของตนมีส่วนสนับสนุนภารกิจขององค์กร ย่อมส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจและความตั้งใจในการรักษาคุณภาพการทำงาน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) ซึ่งอธิบายว่า ปัจจัยเชิงจิตเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง และมีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และแรงผลักดันภายในของบุคลากร ปัจจัยเชิงจิตจึงช่วยให้บุคลากรเกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้น สำหรับข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด แม้งานส่วนใหญ่จะเป็นงานสนับสนุนเบื้องหลัง แต่เป็นงานที่มีผลต่อความต่อเนื่อง ความถูกต้อง และความรวดเร็วของการดำเนินการกิจในภาพรวมขององค์กร ดังนั้น เมื่อบุคลากรได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสม ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปกอร งามสมชล และทรงวิทย์ เจริญกิจชนลาภ (2565) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ในประเด็นด้านความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการทั่วไปหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม บุคลากรที่รับรู้ถึงความสำเร็จจากการทำงานของตนย่อมมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบัญญัติ ศรีทองเขียว (2569) ที่ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาในบริบทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานอัยการสูงสุดเช่นเดียวกัน และสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการได้รับการยอมรับ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ผลการศึกษาปัจจัยเชิงจิตจึงชี้ให้เห็นว่า การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะการส่งเสริมให้บุคลากรมองเห็นผลสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ การให้การยอมรับหรือยกย่องผู้ที่มีผลงานดี และการสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น ย่อมมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรอบคอบ และมุ่งมั่นให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานมากขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้ปัจจัยเชิงจิตจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปัจจัยค่าจุน พบว่า ปัจจัยเชิงจิตมีน้ำหนักอิทธิพลน้อยกว่าปัจจัยค่าจุน ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า

งานธุรการในหน่วยงานภาครัฐเป็นงานที่มีขอบเขตหน้าที่ ขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย และสายการบังคับบัญชาที่ค่อนข้างชัดเจน บุคลากรจึงไม่สามารถพึ่งพาแรงจูงใจภายในเพียงอย่างเดียวในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานได้ หากแต่ต้องอาศัยระบบสนับสนุน เครื่องมือ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย และเงื่อนไขการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานร่วมด้วย

2) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่าจูงมือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่า b เท่ากับ 0.646 ค่า Beta เท่ากับ 0.738 ค่า t เท่ากับ 16.86 และค่า p -value < .001 เมื่อปัจจัยค่าจูงมือเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการจะเพิ่มขึ้น 0.646 หน่วย นอกจากนี้ ค่า R^2 เท่ากับ 0.544 และค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.542 แสดงว่าปัจจัยค่าจูงมือสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.2 ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยค่าจูงมือมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เนื่องจากปัจจัยค่าจูงมือเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่ทำให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ลดความกังวล ลดอุปสรรค และสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ในบริบทของงานธุรการ ปัจจัยค่าจูงมือไม่ได้หมายถึงเพียงค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือความมั่นคงในงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ความปลอดภัยในการทำงาน ระบบสนับสนุน เครื่องมือ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาจากลักษณะงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จะเห็นได้ว่า งานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับเอกสารราชการ ข้อมูลสำคัญ ระบบงานภายใน งานงบประมาณ งานทรัพยากรบุคคล งานสารบรรณ และการประสานงานกับหลายหน่วยงาน ความผิดพลาดหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงานอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินการกิจขององค์กรในภาพรวม ดังนั้น การมีปัจจัยค่าจูงมือที่เหมาะสม เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เครื่องมือที่เพียงพอ ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร และสวัสดิการที่ช่วยลดความกังวลของบุคลากร ย่อมส่งผลให้การทำงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว และต่อเนื่องมากขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) ในแง่ที่ว่าปัจจัยค่าจูงมือเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและทำให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ในบริบทของหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างการทำงานชัดเจนและต้องอาศัยระบบสนับสนุนจำนวนมาก ปัจจัยค่าจูงมืออาจมีบทบาทมากกว่าการเป็นเพียงปัจจัยป้องกันความไม่พึงพอใจ แต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรร สีสงษ์, สิทธิพร สุนทร, เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา และธัญญิภาณต์ คำวิเศษธนธรณ์ (2565) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า เมื่อบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณฐมน พุทธสุวรรณ และ ลดาวัลย์ ไขคำ (2567) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ส่วนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ในประเด็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เนื่องจากราชการเป็นงานที่ต้องอาศัยการติดต่อประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล การช่วยเหลือกัน และความร่วมมือระหว่างบุคลากรหลายฝ่าย หากบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ ย่อมช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนุต์ม น้อยพานิช (2567) ที่ศึกษาแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่าเมื่อสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย เหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรย่อมมีความมั่นใจและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี สินสุพรรณ และ สุธรรม พงศ์สำราญ (2568) ที่พบว่า ปัจจัยค่าจูงมือบางด้าน เช่น ความมั่นคง เงินเดือน และคุณภาพชีวิต มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยพื้นฐานในการทำงาน โดยเฉพาะค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคง

และคุณภาพชีวิต เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความพร้อม มีขวัญกำลังใจ และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ข้อค้นพบที่สำคัญที่สุดของการวิจัยครั้งนี้ คือ เมื่อนำปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเข้าสู่วิเคราะห์ร่วมกัน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีค่า $b = 0.538$ และค่า $Beta = 0.614$ ขณะที่ปัจจัยจูงใจมีค่า $b = 0.152$ และค่า $Beta = 0.160$ แสดงว่า ปัจจัยค้ำจุนมีน้ำหนักเชิงพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าปัจจัยจูงใจอย่างชัดเจน ข้อค้นพบดังกล่าวมีความสำคัญทางวิชาการ เนื่องจากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg อธิบายว่า ปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ ขณะที่ปัจจัยจูงใจทำหน้าที่สร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจภายใน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ในบริบทของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ปัจจัยค้ำจุนไม่ได้เป็นเพียงเงื่อนไขป้องกันความไม่พึงพอใจ แต่มีบทบาทเป็นปัจจัยขับเคลื่อนประสิทธิภาพโดยตรง ปรากฏการณ์ดังกล่าวสามารถอธิบายได้จากลักษณะเฉพาะของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นองค์กรในกระบวนการยุติธรรม มีโครงสร้างการบังคับบัญชา ระเบียบวินัย ขั้นตอนการทำงาน และมาตรฐานเอกสารที่ชัดเจน งานธุรการในบริบทดังกล่าวต้องอาศัยความถูกต้อง ความรอบคอบ ทันเวลา และความต่อเนื่องของกระบวนการ หากระบบสนับสนุนหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานมีข้อจำกัด บุคลากรไม่สามารถใช้แรงจูงใจภายในชดเชยข้อจำกัดเหล่านั้นได้ทั้งหมด กล่าวคือ แม้บุคลากรจะมีความภาคภูมิใจในงานและต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จ แต่หากระบบสารสนเทศไม่เสถียร อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลไม่เชื่อมโยง การประสานงานมีความขัดข้อง หรือบุคลากรไม่มั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานย่อมลดลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประการต่อมา งานธุรการเป็นงานที่มีการพึ่งพาระหว่างบุคคลและหน่วยงานสูง ผลงานของบุคคลหนึ่งมักขึ้นอยู่กับข้อมูลหรือการดำเนินงานของอีกหน่วยงานหนึ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระบบประสานงานจึงมีผลโดยตรงต่อระยะเวลาการดำเนินงาน ความถูกต้องของข้อมูล และการลดความซ้ำซ้อน ปัจจัยค้ำจุนในด้านความสัมพันธ์จึงเปลี่ยนจากปัจจัยด้านบรรยากาศไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิตผลงานขององค์กร โดยเฉพาะงานที่มีความเชื่อมโยงหลายขั้นตอนและต้องอาศัยข้อมูลจากหลายฝ่าย และเมื่อพิจารณาในบริบทการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัล ปัจจัยค้ำจุนยังมีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือเสริม แต่กลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานของกระบวนการทำงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบติดตามงาน ฐานข้อมูลระบบประชุมออนไลน์ และระบบจัดเก็บเอกสาร ซึ่งมีผลโดยตรงต่อคุณภาพ เวลา และต้นทุนของงาน หากระบบเหล่านี้มีคุณภาพ บุคลากรจะสามารถลดขั้นตอน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานได้ แต่หากระบบไม่มีประสิทธิภาพ อาจกลายเป็นอุปสรรคที่ลดประสิทธิภาพของบุคลากร ดังนั้น ปัจจัยค้ำจุนในบริบทนี้จึงควรถูกตีความใหม่ว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ ความสามารถ และแรงจูงใจมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ข้อค้นพบนี้จึงช่วยขยายการประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัย จากการอธิบายความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ไปสู่การอธิบายผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพในบริบทองค์กรภาครัฐยุคดิจิทัล แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่ควรถูกตีความว่าเป็นการหักล้างทฤษฎีสองปัจจัยโดยตรง เนื่องจากทฤษฎีดั้งเดิมมุ่งอธิบายความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน ขณะที่การวิจัยครั้งนี้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ข้อค้นพบจึงเป็นการขยายขอบเขตการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและชี้ให้เห็นบทบาทของบริบทองค์กรที่อาจทำให้ปัจจัยค้ำจุนมีความสำคัญต่อผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงช่วงเวลาเดียว ผลการวิเคราะห์จึงสามารถอธิบายอิทธิพลเชิงพยากรณ์ทางสถิติตามกรอบแนวคิดการวิจัยได้ แต่ไม่สามารถอนุมานความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลได้อย่างเด็ดขาด อีกทั้งการใช้ข้อมูลจากการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถามอาจก่อให้เกิดอคติจากการวัดหรืออคติจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งควรพิจารณาในการตีความผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

- 1) ควรกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจัยจำเป็นพื้นฐานของการยกระดับประสิทธิภาพงานธุรการ โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ระบบสนับสนุนการทำงาน เครื่องมือสำนักงาน ระบบเทคโนโลยี และสวัสดิการที่เหมาะสมกับภาระงาน
- 2) ควรพัฒนาระบบสนับสนุนงานธุรการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบติดตามงาน ระบบจัดเก็บเอกสารดิจิทัล และฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานได้ เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาดของเอกสาร และเพิ่มความโปร่งใสในการติดตามผลการปฏิบัติงาน
- 3) ควรพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยในการทำงานให้ครอบคลุมทั้งกายภาพ จิตใจ และข้อมูลราชการ โดยดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสม จัดหาอุปกรณ์ที่เพียงพอ พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นธรรม เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ
- 4) ควรส่งเสริมความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยจัดให้มีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การประชุมแลกเปลี่ยนปัญหา การถอดบทเรียนจากการทำงาน และการสร้างทีมงานข้ามกลุ่มงาน เพื่อให้การประสานงานมีความรวดเร็ว ลดความขัดแย้ง และสนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการ
- 5) ควรพัฒนารูปแบบสวัสดิการและการสนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ยืดหยุ่น แม้คำตอบแทนของข้าราชการจะอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบของภาครัฐ แต่หน่วยงานสามารถพัฒนาสวัสดิการเสริมที่ไม่ขัดต่อระเบียบ เช่น การส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาทักษะดิจิทัล การสนับสนุนเครื่องมือในการทำงาน การให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์อย่างเป็นระบบ และการส่งเสริมสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เพื่อเพิ่มความพร้อมและลดความกังวลของบุคลากรในการปฏิบัติงาน
- 6) ควรสร้างระบบการยอมรับและสะท้อนผลสำเร็จของงานควบคู่กับการพัฒนาปัจจัยจำเป็น เนื่องจากปัจจัยจูงใจยังคงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานจึงควรกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน มีระบบติดตามผล และมีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลงานดี เพื่อเสริมสร้างความภาคภูมิใจและแรงจูงใจภายในแก่ข้าราชการธุรการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ภาระงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบสนับสนุนการทำงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
- 2) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มกับข้าราชการธุรการ ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา เพื่ออธิบายเชิงลึกว่าเหตุใดปัจจัยจำเป็นจึงมีอิทธิพลสูงกว่าปัจจัยจูงใจในบริบทของสำนักงานอัยการสูงสุด
- 3) การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานอื่นในสำนักงานอัยการสูงสุด เช่น สำนักงานอัยการภาค สำนักงานอัยการจังหวัด หรือสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยจำเป็น และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละบริบท
- 4) การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยตรง เช่น ความพร้อมด้านทักษะดิจิทัล คุณภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดเก็บเอกสารดิจิทัล และความสามารถในการใช้ฐานข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

จิรธร สีสั่งข์, สิทธิพร สุนทร, เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา, และธัญญิกานต์ คำวิเศษชนธรณ์. (2565). ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะบุคคล สภาพแวดล้อม และแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการ

- ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *Journal of Modern Learning Development*, 8(4).
- จุฑามาศ นิมจิตต์ และ โกวิทย์ กังสนันท์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2564
- ณฐมน พุทธสุวรรณ และ ลดาวัลย์ ไซคำ. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) ส่วนกลาง. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ปีที่ 12 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2567
- ธนุต์ม น้อยพานิช. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม- สิงหาคม 2567
- บัญญัติ ศรีทองเขียว. (2569). แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2569
- ปภาอร งามสมชล, และทรงวิทย์ เจริญกิจชนลาม. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. วารสารมหาจุฬาริชาการ, 9(2).
- พิชญ์สินี สินสุพรรณ และ สุธรรม พงศ์สำราญ. (2568). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ไทยเซ็นเตอร์ฟู้ด โปรดักส์ จำกัด จังหวัดนครปฐม. วารสารร่มยุงทอง ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2568)
- Dessler, G. (2020). *Human resource management*. Pearson.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3 - 19.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management*. Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2026 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).