

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง¹

QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING WORK EFFICIENCY

OF ADMINISTRATIVE OFFICERS IN THE OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL

วชิรญาณ สุวรรณเทวะคุปต์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง (2) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง จำนวน 155 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลางภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงที่สุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน (2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลางภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงที่สุด คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง ได้แก่ ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, สำนักงานอัยการสูงสุด

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตรและบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objectives of research were to (1) study the work efficiency of Administrative officers in the Office of the Attorney General. (2) study the quality of work life of Administrative officers in the Office of the Attorney General. And (3) analyze the relationship between the quality of work life and work efficiency of Administrative officers in the Office of the Attorney General. This is a quantitative research using a survey method, with questionnaires as the data collection tool. The sample for study consists of 155 Administrative officers in the Office of the Attorney General. The data were analyzed using descriptive statistics, including Frequency Distribution, Percentage, Mean, and Standard Deviation. And inferential statistics, including Pearson's Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis. The research results indicated that (1) the overall work efficiency of Administrative officers in the Office of the Attorney General was also at a high level. The aspect with the highest work efficiency was resource utilization, followed by work quantity (2) the overall quality of work life of Administrative officers in the Office of the Attorney General was at a high level. The aspect with the highest quality of work life was organizational pride, followed by career advancement and job security. And (3) the variables that significantly influenced the work efficiency of Administrative officers in the Office of the Attorney General were organizational pride and career advancement and job security.

Keywords : work efficiency, quality of work life, Office of the Attorney General

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคแห่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และการตอบสนองต่อประชาชน เป็นหัวใจหลักในการดำเนินงานของภาครัฐ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงกลายเป็นตัวแปรสำคัญที่สะท้อนถึงศักยภาพของหน่วยงานราชการ ทั้งในด้านความสามารถในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ การให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Osborne & Gaebler, 1992) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของระบบราชการไทย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของรัฐ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของข้าราชการ เปรียบเสมือนฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน ย่อมส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของนโยบายสาธารณะและการบริหารราชการโดยรวม งานวิจัยของ Hatry (2006) ระบุว่า หากหน่วยงานภาครัฐสามารถยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้เพียงร้อยละ 1 ก็จะสามารถลดภาระงบประมาณของรัฐได้ในระดับมหภาค และในขณะเดียวกันยังสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนได้อีกด้วย ขณะที่ Robbins และ Judge (2019) เสนอว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมิได้เป็น

เพียงผลลัพธ์ของทักษะหรือคุณลักษณะเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่ยังเป็นผลลัพธ์ของระบบการบริหารจัดการขององค์กรโดยรวม ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้าง กระบวนการดำเนินงาน หรือวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ต้องได้รับการพิจารณาอย่างรอบด้านและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ

แนวคิดเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” ได้รับการนิยามโดย Peterson & Plowman (1953) ว่าเป็นระดับของผลลัพธ์ที่บุคคลสามารถดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในบริบทของสถานการณ์การทำงานจริง โดยมุ่งเน้นการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งในด้านคุณภาพ ความถูกต้อง ความครบถ้วน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพมิได้หมายถึงเพียงการลงมือปฏิบัติงานเท่านั้น หากแต่เป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงความสามารถในการทำงานอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ ขณะที่ Campbell (1990) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือความสามารถของบุคคลในการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับอย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีคุณภาพ และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ในทำนองเดียวกัน Borman & Motowidlo (1997) ได้เสนอว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมิได้จำกัดอยู่เพียงแค่ภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยตรง แต่ยังรวมถึงพฤติกรรมที่ส่งเสริมองค์การในภาพรวม อาทิ การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อองค์กร แนวคิดทั้งหลายเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นปรากฏการณ์ที่มีความซับซ้อน ประกอบด้วยองค์ประกอบหลากหลายด้าน ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา ทรัพยากร และความร่วมมือภายในองค์กร ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในภาพรวม

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อาทิ แรงจูงใจในการทำงาน (Herzberg, 1959) ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Bass & Riggio, 2006) โครงสร้างองค์กร (Mintzberg, 1979) ตลอดจนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา เนื่องจากสอดคล้องกับแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มากกว่าการควบคุมผ่านกฎระเบียบเพียงอย่างเดียว (Hackman & Oldham, 1976) การบูรณาการแนวคิดจากนักวิชาการหลากหลายท่าน ส่งผลให้เห็นภาพรวมของการจัดการเชิงระบบที่มีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง ซึ่งสะท้อนแนวโน้มสำคัญของการพัฒนาระบบราชการในยุคใหม่

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างแพร่หลายในด้านการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ คือ “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” (Quality of Work Life) โดย Walton (1973) ซึ่งเป็นหนึ่งในนักวิชาการผู้บุกเบิกแนวคิดด้านนี้ ได้เสนอองค์ประกอบหลักของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ประการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และโอกาสในการพัฒนา ขณะที่ Cascio (2003) เน้นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมิใช่เพียงเรื่องของสวัสดิการเท่านั้น หากแต่เป็นกลยุทธ์การบริหารที่เชื่อมโยงระหว่างสุขภาวะของบุคลากรกับผลการดำเนินงานขององค์กร Grawitch และคณะ (2006) ชี้ว่า องค์กรที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างเป็นระบบ จะสามารถเพิ่มความพึงพอใจและความจงรักภักดีของบุคลากรได้อย่างชัดเจน สำหรับบริบทของภาครัฐไทย รายงาน

ของสำนักงาน ก.พ. (2565) ระบุว่า ข้าราชการร้อยละ 76.4 เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเรียกร้องให้หน่วยงานให้ความสำคัญต่อประเด็นด้านค่าตอบแทน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาในบริบทของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นหน่วยงานยุติธรรมที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินคดีแทนรัฐ และเป็นกลไกหลักในการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของประชาชน โดยเฉพาะข้าราชการตุลาการในส่วนกลาง ซึ่งมีภารกิจในการสนับสนุนการดำเนินงานของอัยการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการจัดเตรียมเอกสาร การประสานงาน และการบริหารงานตุลาการ อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลรายงานประจำปีของสำนักงานอัยการสูงสุด (2566) พบว่า บุคลากรกลุ่มนี้กำลังเผชิญกับภาระงานที่สูงเกินมาตรฐาน โดยมีจำนวนคดีเฉลี่ยที่ต้องรับผิดชอบถึง 1,200 คดีต่อคนต่อปี ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยถึงร้อยละ 35 อีกทั้งอัตราการลาออกภายในระยะเวลา 2 ปีอยู่ที่ร้อยละ 18 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ (2.8 จาก 5 คะแนน) และยังประสบภาวะความเครียดจากภาระงาน รวมถึงความไม่มั่นคงในตำแหน่งงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพของการให้บริการประชาชนในระยะยาว

จากประเด็นปัญหาและแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง ซึ่งการศึกษานี้จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรภาครัฐในระดับสนับสนุน ซึ่งมักถูกมองข้ามในการกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ งานวิจัยนี้ไม่เพียงแต่นำไปสู่การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเท่านั้น แต่ยังมีศักยภาพในการเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานภาครัฐอื่นที่มีลักษณะภารกิจใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษาอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการกำหนดกลยุทธ์การรักษามูลค่าของบุคลากร นักวิชาการในการพัฒนาทฤษฎีด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผู้กำหนดนโยบายในการยกระดับระบบราชการไทยในภาพรวม ซึ่งในท้ายที่สุดจะนำไปสู่ระบบราชการที่มีความยืดหยุ่น สมรรถนะสูง และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำถามในการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลางอยู่ในระดับใด
2. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลางอยู่ในระดับใด
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลางหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

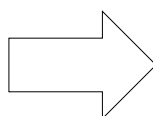
การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
4. ด้านความภูมิใจในองค์กร



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด

1. ด้านคุณภาพของงาน
2. ด้านปริมาณงาน
3. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน
4. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง จำนวน 1,054 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรย่อยของตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ตัว ทดสอบโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการใช้โปรแกรม G*Power กำหนดค่า Effect size เท่ากับ 0.15 ที่ระดับนัยสำคัญ (Alpha) เท่ากับ 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 129 คน เพื่อรองรับการเสียหายข้อมูล ผู้วิจัยได้เผื่อกลุ่มตัวอย่างเกินจากค่าที่คำนวณไว้อีก 20% (มีค่าเท่ากับ 25.8) จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1) คุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 1.1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ
- 1.2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย
- 1.3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- 1.4) ด้านความภูมิใจในองค์กร

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 1.1) ด้านคุณภาพของงาน
- 1.2) ด้านปริมาณงาน
- 1.3) ด้านเวลาการปฏิบัติงาน
- 1.4) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามลักษณะตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรง (Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 คน มาประมวลผลและทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ซึ่งมีค่าความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวนคำถาม (ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ	5	0.91
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย	5	0.86
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	5	0.91
4. ด้านความภูมิใจในองค์กร	5	0.83
รวม	20	0.85

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวนคำถาม (ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านคุณภาพของงาน	5	0.84
2. ด้านปริมาณงาน	5	0.86
3. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	5	0.91
4. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	5	0.91
รวม	20	0.96

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมีจำนวน 155 คน ซึ่งได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ รายงานการวิจัย และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

5.2 จัดทำแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน ซึ่งเป็นข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

5.3 เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยสถิติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง ทั้ง 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3) วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงาน
อัยการสูงสุดส่วนกลาง ทั้ง 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4) วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมา
แจกแจงความถี่

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าว
มาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุด
ในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่ม
ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า
ตัวแปรอิสระแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้
การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เป็นไปตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.01 - 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.21 - 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.41 - 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.61 - 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.81 - 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

2.2) การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่มีอิทธิพลหรือสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิต
ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง
โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.7 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 39.4 สถานภาพโสด ร้อยละ 64.5 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.4 อยู่ในตำแหน่งงานประเภทวิชาการ ร้อยละ 83.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 46.5 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 ปี - 5 ปี ร้อยละ 31.0

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านเวลาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

3. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง ซึ่งพบว่า ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลหรือสามารถพยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนกลาง ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการสื่อสารภารกิจ บทบาทสำคัญของงาน และคุณค่าขององค์กรที่มีต่อสังคมให้ข้าราชการธุรการรับรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ พร้อมทั้งส่งเสริมกิจกรรมที่ช่วยสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์กร นอกจากนี้ควรมีแนวทางการพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้ข้าราชการธุรการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและความตั้งใจในการทำงาน

2. ควรให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย เหมาะสมกับลักษณะงานและภาระหน้าที่ที่หลากหลายของข้าราชการธุรการ โดยจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสม พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพะในการทำงาน เช่น การจัดพื้นที่พักผ่อน หรือการบริหารเวลาอย่างยืดหยุ่น นอกจากนี้ควรมีระบบการคำนวณค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่มีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม รวมถึงเปิดโอกาสให้ข้าราชการธุรการมีส่วนร่วมในการพิจารณาและเสนอความคิดเห็นในกระบวนการดังกล่าวอย่างเหมาะสม

3. ควรศึกษาตัวแปรแทรกซ้อนอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาทิ ระดับความเครียดในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ตลอดจนลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหาร อีกทั้งควรนำวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเข้าถึงมุมมอง ความรู้สึก และประสบการณ์ที่แท้จริงของข้าราชการ ซึ่งจะช่วยเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างลึกซึ้งและรอบด้านยิ่งขึ้น

4. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานราชการประเภทอื่นหรือในพื้นที่ภูมิภาคที่หลากหลาย เช่น หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัด หรือองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบและศึกษาความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละบริบทอย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น อีกทั้งควรออกแบบการวิจัยในลักษณะภาคตัดขวางหลายช่วงเวลา (Longitudinal Study) เพื่อวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าใจแนวโน้ม รวมถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2565). รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นข้าราชการพลเรือนสามัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). รายงานประจำปี พ.ศ. 2566. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานอัยการสูงสุด.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99 - 109.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, 2nd ed., pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.
- Cascio, W. F. (2010). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (6th ed.). McGraw-Hill.

- Grawitch, M. J., Gottschalk, M., & Munz, D. C. (2006). The path to a healthy workplace: A critical review linking healthy workplace practices, employee well-being, and organizational improvements. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 58(3), 129 - 147.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250 -279.
- Hatry, H. P. (2006). *Performance measurement: Getting results* (2nd ed.). The Urban Institute Press.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations: A synthesis of the research*. Prentice-Hall.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Peterson, R. A., & Plowman, D. A. (1953). Employee performance and productivity: A conceptual overview. *Journal of Applied Psychology*, 37(3), 159–164.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.