

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีอัยการสูงสุด\*  
Factors Affecting the Performance of Personnel Attorney General's Office

ภากร ศรีราช\*\*

Pakorn Srirach

srirach9@gmail.com

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคร่วมทั้งข้อเสนอนี้และในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคดีอัยการสูงสุด เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและโดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ประกอบไปด้วยข้าราชการตุลาการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร การร่วมมือร่วมใจ การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพียงพอ และทันสมัย ในส่วนปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การจัดฝึกอบรมบุคลากร สำหรับข้อเสนอนี้และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในองค์กร การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ

คำสำคัญ: ปัจจัย ; ประสิทธิภาพ ; บุคลากร

## บทนำ

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยราชการ โดยข้าราชการจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้าราชการอัยการ และข้าราชการตุลาการ ซึ่งข้าราชการอัยการหรือพนักงานอัยการมีอำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญและตามกรมอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ ส่วนข้าราชการตุลาการจะมีหน้าที่สนับสนุนในการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานอัยการ ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานต้องมีการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ ผู้ปฏิบัติงานต้องตระหนักถึงภารกิจเป้าหมายขององค์กร ต้องมีความรับผิดชอบ และดำเนินงานด้วยความถูกต้องละเอียด รอบคอบ แต่เนื่องด้วยภาระงานที่รับผิดชอบมีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น อัตรากำลังไม่สัมพันธ์กับลักษณะงานและภาระงาน จึงทำให้เกิดความเหนื่อยล้า และความเครียดจากปัญหาต่างๆทั้งภายในและภายนอก ส่งผลให้คุณภาพงานลดต่ำลง รวมถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติงานมีลักษณะต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ทำให้ผลสำเร็จของงานยังไม่ดีเท่าที่ควร นอกจากนี้ บุคลากรส่วนใหญ่ยังยึดติดกับรูปแบบการทำงานในรูปแบบเดิมๆ และบางแห่งยังมีอุปสรรคของการประสานงานกันทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก จึงทำให้การบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น ประสิทธิภาพการทำงานการทำงานของบุคลากร สำนักงานอัยการสูงสุด จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากการที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิด

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคดีอัยการสูงสุด

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสิทธิผลนั้น ส่วนหนึ่งต้องมาจากการบริหารจัดการองค์กรที่ดี มีการวางแผนงาน การกำหนดหน้าที่ที่ความรับผิดชอบชัดเจน รวมถึงการควบคุม ติดตามผลความสำเร็จของการดำเนินงาน นอกจากนี้ องค์กรต้องสร้างขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพราะบุคลากรมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนและประสานงานให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

บุคลากรภาครัฐเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ ถ้าบุคลากรในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามมา เช่นการทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เกิดการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง กลายเป็นองค์กรที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานในที่สุด

จากความเป็นมาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคดีอัยการสูงสุด มีความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างไร สามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานคดีอัยการสูงสุดอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายขององค์กร ผู้วิจัยจึงศึกษาแนวทางเพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานการของบุคลากร สำนักงานคดีอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

มีวิธีการวิจัยโดยจะใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ จากข้อมูลเอกสาร ด้วยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์จากตำรา บทความอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงประเด็นในรายละเอียดที่สำคัญ และมีความครอบคลุมในเนื้อหา และการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงเป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีอัยการสูงสุด

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตุลาการ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของข้าราชการตุลาการในสำนักงานคดีอัยการสูงสุด

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลซึ่งเป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีอัยการสูงสุด จำนวน 10 คน ดังนี้

1. ผู้อำนวยการสำนักงานคดีอัยการสูงสุด จำนวน 1 คน
2. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการสำนักงานคดีอัยการสูงสุด จำนวน 1 คน
3. นิติกรชำนาญการสำนักงานคดีอัยการสูงสุด จำนวน 1 คน
4. นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการสำนักงานคดีอัยการสูงสุด จำนวน 2 คน
5. นิติกรปฏิบัติการสำนักงานคดีอัยการสูงสุด จำนวน 2 คน
6. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงานสำนักงานคดีอัยการสูงสุด จำนวน 3 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์ใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

#### ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคดีอัยการสูงสุด

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ดี สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานที่ดีควรประกอบ ๑๒ การมีห้องทำงานเป็นสัดส่วนและมีพื้นที่เพียงพอในการจัดเก็บเอกสารและสิ่งของต่างๆ รวมถึงเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยี สำหรับการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีความรวดเร็ว มีความทันสมัย มีความเหมาะสม และมีความเพียงพอ สิ่งเหล่านี้จะมีส่วนในการทำให้เกิดการส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านของวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการประมวลผลที่ล่าช้า ไม่มีความรวดเร็ว ไม่มีความทันสมัยรองรับกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และมาตรฐานที่ดีพอ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน บุคลากรได้รับการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับตำแหน่ง จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานที่ดี และมีเทคนิคในการทำงานบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย จะทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ และได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีอัยการสูงสุด

2.1. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์สำนักงาน ไม่มีความทันสมัยวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอในการนำมาปฏิบัติงาน

2.2 ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยี (สารระบบคตืออิเล็กทรอนิกส์) ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการประมวลผลที่ล่าช้า ไม่มีความรวดเร็ว ไม่ทันสมัยและมาตรฐานที่ดีพอ

2.3. องค์กรขาดการจัดฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เพื่อที่จะนำความรู้ความสามารถมาใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในองค์กร

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีอัยการสูงสุด

3.1 การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในองค์กร และการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3.2 การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ โดยการฝึกอบรมให้ข้าราชการและบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย

3.3 การได้รับคำเชยชมจากผู้บังคับบัญชาจากการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.4 เงินเดือนและค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความจัดให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ค่าครองชีพ สิ่งอุปโภค บริโภคต่างๆ มีราคาแพงขึ้นเรื่อยๆ รวมถึงสวัสดิการต่างๆ เช่น บ้านพักควรจัดให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากรที่มีความประสงค์จะพักอาศัย และข้าราชการซึ่งได้รับการบรรจุเข้ารับราชการใหม่ สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้ เพราะส่วนใหญ่ข้าราชการที่ได้รับการบรรจุไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ที่ภูมิลำเนาของตนเองในการรับบรรจุครั้งแรก

### อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น มีปัจจัยหลายๆ ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร วัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ ทันสมัย สะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่องานนั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าประสงค์ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้บุคลากร ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 59-60) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ไว้ดังนี้

- 1) คนทุกคนมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีวันสิ้นสุด
- 2) เมื่อได้รับการสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการอื่นจะตามมา
- 3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด แบ่งเป็น 5 ชั้น คือ

ชั้นที่ 1 ด้านร่างกายหรือกายภาพ (physiological needs) เป็นจุดเริ่มต้นความต้องการของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร การนอน การหายใจ น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ชั้น 2 ด้านความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางกายภาพได้รับการสนองตอบแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยจากภัยอันตรายทุกด้าน และความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนความมั่นคงเกี่ยวกับฐานะทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ด้านความเป็นที่รักใคร่ ความผูกพันของสังคม (love needs) เมื่อมีความพอใจในขั้นที่ 1 และ 2 มนุษย์จะเกิดความต้องการใหม่ โดยต้องการให้เป็นที่รักใคร่ของคนในสังคม ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความอบอุ่นทางใจ โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจตนเองในเรื่องความรู้และความสามารถ มีความต้องการให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ ต้องการเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการตัดสินใจ

ขั้นที่ 5 ด้านต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ/ความสมหวังในชีวิต/ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์ต้องการได้รับความสำเร็จและสมหวังและสมหวังในชีวิต เป็นความต้องการอยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง

ทฤษฎีตามลำดับขั้นของ Maslow มีประโยชน์ในการแนะนำฝ่ายบริหารว่า ควรใช้วิธีการจูงใจในแบบไหนต่อพนักงาน โดยคำนึงถึงความต้องการระดับต่าง ๆ ของคนเหล่านั้น

ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีอัยการสูงสุด มีประเด็นที่น่าสนใจมีดังนี้

1. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร วัสดุอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอในการนำมาปฏิบัติงาน สถานที่เก็บเอกสารไม่เป็นสัดส่วน ไม่สะดวกสบายแก่การทำงาน บุคลากรขาดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ได้รับงานที่ไม่สอดคล้องเหมาะสมกับตำแหน่ง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พงษ์กร คุ่มใจดี (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษา สำนักงานอัยการจังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ได้แก่

1.1 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไม่มีความทันสมัย ไม่มีคุณภาพ และมีปริมาณที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงสถานที่ปฏิบัติงานที่คับแคบ

1.2 ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการประมวลผลที่ล่าช้า ไม่มีความรวดเร็ว ไม่มีความทันสมัยและมาตรฐานที่ดีพอ

2. องค์กรขาดการจัดฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เพื่อที่จะนำความรู้ความสามารถมาใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในองค์กร บุคลากรขาดการพัฒนาตนเอง ปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ แนวคิดของ McLagan (อ้างในถึง สมคิด ผลนิล, 2558, หน้า 33) ได้อธิบายถึงแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า มี 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่

2.1 การฝึกอบรมและการพัฒนา (T&D) มุ่งเน้นแนวทางการสร้างและวางแผนการเรียนรู้ที่ช่วยพัฒนาความสามารถหลักให้กับบุคคลที่จะปฏิบัติงานในปัจจุบันหรือในอนาคต

2.2 การพัฒนาองค์กร (OD) มุ่งเน้นความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและกลุ่มที่ช่วยให้เกิดการเริ่มต้นการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์กร

2.3 การพัฒนาอาชีพ (CD) มุ่งเน้นการวางแผนอาชีพของแต่ละบุคคลและกระบวนการจัดการอาชีพขององค์กรเพื่อให้เกิดผลที่ดีที่สุดตามความต้องการของแต่ละบุคคลและองค์กร

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานคดีอัยการสูงสุด มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในองค์กร และการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานก็เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของบุคลากร รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Becker & Neuhauser (อ้างถึงใน เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559, หน้า 19-20) ได้อธิบายว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมาย และองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน

Becker & Neuhauser ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบ การปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบ การปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ โดยการฝึกอบรมให้ข้าราชการและบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง การบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับสำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (อ้างถึงใน ชลิดา ตรีมณี, 2564, หน้า 89) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติ ของบุคคล ในองค์กรให้ตรงตามตำแหน่งงานปัจจุบันและรองรับต่องานในอนาคตเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อันจะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในตนเองและองค์กร นอกจากนี้ยังมีแนวทางที่จะเพิ่มศักยภาพบุคลากรโดยการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความผิดพลาดในการปฏิบัติงานควบคู่กันไปกับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากร

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ผู้บริหารสำนักงานต้องจัดการสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานให้น่าอยู่ สะอาด และบริหารจัดการวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ภายในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

3. องค์กรควรเพิ่มสวัสดิการ และค่าตอบแทนที่เหมาะสมให้กับบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้ดียิ่งขึ้นของบุคลากร

4. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรสำนักงานคดีอัยการสูงสุด สามารถนำไปประยุกต์หลักการปฏิบัติงานที่เกิดจากข้อบกพร่อง และเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน ก็สามารถนำไปแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เช่น ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านพฤติกรรมบุคลากรและองค์กร

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เพื่อจะทำให้ทราบข้อมูล ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเรื่องเดียวกัน แต่เป็นการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละสำนักงานอัยการจังหวัดอื่นๆ ศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความหรือแตกต่างกันอย่างไร

## เอกสารอ้างอิง

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชลิดา ศรีมณี. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

พงษ์กร คุ่มใจดี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอัยการ

จังหวัดชัยภูมิ. บทความการค้นคว้าอิสระโครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). รายงานการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมคิด ผลนิล. (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และบรรยากาศองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุภางค์ จันทวานิช. (2563). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.