

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่*

IMPROVING OPERATIONAL EFFICIENCY OF CORRECTIONAL OFFICERS IN CHIANGMAI PROVINCE

ณัฐกมล มุลอมี*, กรรณิกา กุกุดเรือ

Natakamon Moonamee*, Kannika Kukudrua

คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ นครปฐม ประเทศไทย

Police Science Faculty, Royal Police Cadet Academy, Nakhon Pathom, Thailand

*Corresponding author E-mail: fang_natakamon@hotmail.com

*Tel: 064-472-7887

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยในการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติงานใน 4 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 206 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระดับชำนาญงานขึ้นไปที่มีอายุงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน (หน่วยงานละ 2 คน) แบบเจาะจง วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.19$) และปัจจัยในการทำงาน ($\bar{X} = 3.80$) โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ในส่วนสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านกายภาพและด้านเวลาการทำงาน 2) ปัจจัยทั้งสองกลุ่มร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านการเป็นที่ยอมรับ ($\beta = .458$) และด้านนโยบาย ระเบียบและการบริหารงานขององค์กร ($\beta = .274$) ส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ และ 3) แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การส่งเสริมทีมงานและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในอาชีพ การกระจายอำนาจตัดสินใจ การประสานงานแบบ One Stop Service การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยชี้ว่าควรมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับควบคู่กับการพัฒนานโยบายและการบริหารงานที่ทันสมัยอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ปัจจัยในการทำงาน, สภาพแวดล้อมการทำงาน, เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์, โมเดล RP-CORR

Abstract

Correctional officers play a pivotal role in the final stage of the criminal justice process, bearing responsibility for both rehabilitating inmates and maintaining institutional order under persistent resource constraints. This research aimed to 1) Examine the levels of operational efficiency, work-related factors, and the working environment; 2) Investigate the factors influencing operational efficiency; and 3) Propose strategies for enhancing the operational efficiency of correctional officers in Chiang Mai Province. A mixed-methods research design was employed. Quantitative data were collected from 206 operating correctional officers across four correctional units through proportional stratified random sampling, while qualitative data were obtained through in-depth interviews with 8 purposively selected key informants (two per unit) who held a senior professional-level position or higher with at least five years of service. Data were analyzed using mean, standard deviation, multiple regression analysis, and thematic content analysis. The results revealed that 1) Operational efficiency ($\bar{x} = 4.19$) and work-related factors ($\bar{x} = 3.80$), including all individual dimensions, were rated at a high level, whereas the overall working environment ($\bar{x} = 3.45$) was rated at a moderate level, particularly regarding physical conditions and working time; 2) Work-related factors and the working environment jointly predicted operational efficiency at 44 percent with statistical significance at the .01 level, with recognition ($\beta = .458$) and organizational policies, regulations, and administrative management ($\beta = .274$) exerting significant positive effects; and 3) Strategies for enhancing operational efficiency include strengthening teamwork and welfare, supporting career advancement, decentralizing decision-making authority, implementing One Stop Service coordination, adopting modern technologies and equipment, and ensuring the safety of buildings and facilities. The findings suggest that improving correctional officers' operational efficiency in Chiang Mai Province requires cultivating an organizational culture of recognition alongside the systematic and transparent development of modern administrative policies and governance mechanisms.

Keywords: Operational Efficiency, Work-Related Factors, Working Environment, Correctional Officers, RP-CORR Model

บทนำ

กระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นกลไกสำคัญในการดำรงไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม โดยกรมราชทัณฑ์ในฐานะหน่วยงานในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการยุติธรรม มีบทบาทหลักในการรับตัวผู้ต้องโทษตามคำพิพากษาของศาลเข้าควบคุมไว้ในเรือนจำหรือทัณฑสถาน พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาพฤตินิสัยและฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับคืนสู่สังคมเป็นพลเมืองดี ตามภารกิจที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560

และข้อกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยการปฏิบัติต่อผู้ต้องขัง (United Nations Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoners) อย่างไรก็ตาม การกีดกันจะบรรลุผลได้ก็ต่อเมื่อ “เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์” ผู้ปฏิบัติงานในแนวหน้าสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จึงเป็นตัวแปรกลางที่กำหนดคุณภาพผลลัพธ์ของงานราชทัณฑ์ทั้งระบบ ในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อน มีความเสี่ยง และมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง

รายงานสถิติของ กรมราชทัณฑ์ ระบุว่า จำนวนผู้ต้องราชทัณฑ์ทั่วประเทศยังคงอยู่ในระดับสูง โดยมีจำนวนเกินกว่า 280,000 คน ในขณะที่อัตราการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัวภายใน 3 ปี อยู่ในระดับที่หน่วยงานต้องเร่งดำเนินการแก้ไข ส่งผลให้ภาระงานและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (กรมราชทัณฑ์, 2567) ลักษณะเฉพาะของงานเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ต้องเฝ้าควบคุมผู้ต้องขังตลอด 24 ชั่วโมง การหมุนเวียนเข้าเวรยามรักษาการณ์ ความแออัดของจำนวนผู้ต้องขัง และข้อจำกัดในการติดต่อสื่อสารกับสังคมภายนอก ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยตรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมสัน สุขฤทธิ์ ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เขต 4 อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ยังต้องได้รับการปรับปรุง (คมสัน สุขฤทธิ์, 2563) และงานของ ธัญญกรณ์ ทองเลิศ และกมลพร สอนศรี ที่ระบุว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานเป็นตัวกำหนดสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ (ธัญญกรณ์ ทองเลิศ และกมลพร สอนศรี, 2562) ทั้งนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, F. ที่ระบุว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Herzberg, F., 1968) และแนวคิดของ Moos, R. H. ที่ชี้ให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวกำหนดสำคัญต่อผลลัพธ์การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร (Moos, R. H., 1986)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดขนาดใหญ่ของภาคเหนือ มีหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ 4 แห่ง ได้แก่ เรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่ ทณฑสถานหญิงเชียงใหม่ เรือนจำอำเภอฝาง และสถานกักขังจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ผู้ปฏิบัติงานเชิงหน้าที่รวมทั้งสิ้น 426 คน ซึ่งต้องรับผิดชอบดูแลผู้ต้องขังจำนวนมาก ภายใต้ข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ และโครงสร้างพื้นฐาน จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการของผู้วิจัยกับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในพื้นที่ พบว่า ประเด็นความกังวลของเจ้าหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขัง การร้องเรียนการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นในการศึกษาเชิงประจักษ์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในพื้นที่ดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยในการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ในการนำไปวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร และพัฒนานโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในงานราชทัณฑ์ให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และเป้าประสงค์ของกรมราชทัณฑ์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยในการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ในรูปแบบ Convergent Parallel Design ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงใหม่ จาก 4 หน่วยงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 426 คน กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณคำนวณตามสูตรของ Yamane, T. ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 206 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หน่วยงานละ 2 คน รวม 8 คน โดยมีคุณสมบัติเป็นเจ้าหน้าที่ระดับชำนาญงานขึ้นไปและมีอายุงานไม่น้อยกว่า 5 ปี (Yamane, T., 1973) รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)
ทัณฑสถานหญิงเชียงใหม่	142	69	2
สถานกักขังจังหวัดเชียงใหม่	8	4	2
เรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่	209	101	2
เรือนจำอำเภอฟาง	67	32	2
รวม	426	206	8

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน (ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านงบประมาณในการดำเนินงาน) (Peterson, E. & Plowman, E. G., 1989) ตอนที่ 3 ปัจจัยในการทำงาน 6 ด้าน (Herzberg, F., 1968)



และตอนที่ 4 สภาพแวดล้อมการทำงาน 3 ด้าน (Moos, R. H., 1986) ทุกตอนใช้มาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ และชุดที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC ทุกข้อตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป และทดสอบความเที่ยง (Reliability) จากกลุ่มทดลองที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่ามากกว่า 0.95 ในทุกตอน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้สูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ก่อนการเก็บข้อมูล ตามหลักจริยธรรมสากล (Declaration of Helsinki, Belmont Report, ICH-GCP) จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในหน่วยงานทั้ง 4 แห่ง และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวันและเวลาที่นัดหมาย ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม - ตุลาคม 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยในการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่าปัจจัยในการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พร้อมตรวจสอบ Multicollinearity ด้วยค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดกลุ่มประเด็นด้วยวิธี Thematic Coding

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 206 คน สรุปโดยสังเขปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 56.31) อายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 47.57) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 64.08) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.36) ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน (ร้อยละ 51.93) และมีอายุงานมากกว่า 12 ปี (ร้อยละ 32.04) ทั้งนี้ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลใช้เพื่อบรรยายลักษณะกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น มิได้เป็นตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์เชิงถดถอยในการทดสอบสมมติฐาน

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.63)



และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.64) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านงบประมาณในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.71) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกรายด้านและภาพรวม (n = 206)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพ	4.22	0.63	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.13	0.64	มาก
3. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.30	0.67	มาก
4. ด้านงบประมาณในการดำเนินงาน	4.11	0.71	มาก
ภาพรวม	4.19	0.60	มาก

3. ระดับปัจจัยในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.66) และด้านนโยบาย ระเบียบและการบริหารงานขององค์กร ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.75) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.92) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงาน จำแนกรายด้านและภาพรวม (n = 206)

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	3.97	0.66	มาก
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.02	0.74	มาก
3. ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ปฏิบัติ	3.86	0.72	มาก
4. ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในตำแหน่ง	3.77	0.82	มาก
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.29	0.92	ปานกลาง
6. ด้านนโยบาย ระเบียบและการบริหารงานขององค์กร	3.90	0.75	มาก
ภาพรวม	3.80	0.64	มาก

4. ระดับสภาพแวดล้อมการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตใจและสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.94) ขณะที่ด้านเวลาการทำงาน ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 1.03) และด้านกายภาพ ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 1.02) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนถึงประเด็นด้านสภาพแวดล้อมที่ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมการทำงาน จำแนกรายด้านและภาพรวม (n = 206)

สภาพแวดล้อมการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกายภาพ	3.38	1.02	ปานกลาง
2. ด้านจิตใจและสังคม	3.60	0.94	มาก
3. ด้านเวลาการทำงาน	3.39	1.03	ปานกลาง
ภาพรวม	3.45	0.90	ปานกลาง

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยมีปัจจัยในการทำงาน 6 ด้าน และสภาพแวดล้อมการทำงาน 3 ด้าน เป็นตัวแปรอิสระ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยในการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE	β	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	1.603	0.208	-	7.690	<.001**	-
ด้านการเป็นที่ยอมรับ	0.419	0.069	0.458	6.068	<.001**	2.101
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	-0.057	0.079	-0.069	-0.717	.474	3.467
ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ	0.048	0.070	0.058	0.689	.492	2.607
ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในตำแหน่ง	0.001	0.069	0.001	0.013	.990	3.254
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.076	0.050	-0.117	-1.519	.130	2.126
ด้านนโยบาย ระเบียบและการบริหารงาน	0.218	0.075	0.274	2.903	.004**	3.275
ด้านกายภาพ	0.030	0.058	0.051	0.524	.601	3.551
ด้านจิตใจและสังคม	0.038	0.057	0.060	0.669	.504	2.949
ด้านเวลาการทำงาน	0.034	0.048	0.058	0.714	.476	2.425

R = .671, R² = .450, Adjusted R² = .440, SEest = 0.451, F(9,196) = 17.83, Sig. < .001 ** p < .01

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัวร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 44 (R² = .44, Adjusted R² = .44) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่ส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านการเป็นที่ยอมรับ (β = .458, p < .001) และด้านนโยบาย ระเบียบและการบริหารงานขององค์กร (β = .274, p = .004) ตัวแปรอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.101 - 3.551 ต่ำกว่าเกณฑ์ 10 จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ แสดงเฉพาะตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ (จาก 9 ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ ด้านการเป็นที่ยอมรับและด้านนโยบาย ระเบียบและการบริหารงานขององค์กร ดังนี้

$$Y = 1.603 + 0.419 X_1 + 0.218 X_6$$

เมื่อ Y = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; X_1 = ด้านการเป็นที่ยอมรับ; X_6 = ด้านนโยบาย ระเบียบและ การบริหารงานขององค์กร

6. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ผู้วิจัยสรุปข้อค้นพบได้ 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นที่ 1 แรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่า การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการตรวจสอบความถูกต้องของงาน เงินเดือนและสวัสดิการที่เพียงพอ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นแรงผลักดันสำคัญ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย

“การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้ผมมีกำลังใจในการทำงาน เวลาที่งานมีปัญหา ทีมงาน คือ คนที่ช่วยให้ผ่านพ้นไปได้ตลอด”

ประเด็นที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพ ประกอบด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเหมาะสมกับลักษณะงาน ความปลอดภัยของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ การทำงานเป็นทีม สถานที่ทำงาน ที่เป็นสัดส่วน สะอาดและถูกสุขลักษณะ และจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อปริมาณงานในความรับผิดชอบ

“ถ้ามีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและบุคลากรพอกับงาน จะช่วยให้เรามั่นใจในการควบคุมผู้ต้องขังมากขึ้น ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน”

ประเด็นที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอแนะให้ พิจารณารอบระยะเวลาการรายงานผลตามนโยบายให้สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจ ตัดสินใจในงานเบื้องต้น จัดอบรมให้ความรู้และทักษะที่นำไปปรับใช้กับงานได้จริง บริหารบุคคลให้ตรงกับงาน และ จัดระบบการประสานงานแบบ One Stop Service เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน

“หากเราสามารถตัดสินใจในงานเบื้องต้นได้เอง งานจะเดินเร็วขึ้นมาก และการมี One Stop Service จะช่วยลดขั้นตอนการประสานงานที่ซ้ำซ้อน”

อภิปรายผล

1. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยในการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) โดยเฉพาะด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.30$) อาจเนื่องมาจากลักษณะ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ถูกกำหนดด้วยกรอบเวลาที่ชัดเจนและเคร่งครัด ทั้งในการควบคุมผู้ต้องขัง การฝึกอบรม และการดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวันของผู้ต้องขัง ทำให้เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ภายในกรอบเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์ พบว่า การตรงต่อเวลาและ การรักษาเวลาในการปฏิบัติงานเป็นจุดเด่นของบุคลากรในหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบราชการที่เข้มงวด (ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์, 2565)

ปัจจัยในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยด้านการปกครองบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$) สะท้อนความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานและแก้ไขปัญหาในแต่ละระดับอย่างมืออาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, F. ที่ระบุว่าวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Herzberg, F., 1968) อย่างไรก็ตาม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.29$) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ยังมองว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับยังไม่สอดคล้องกับภาระงานและความเสี่ยงที่ต้องเผชิญ

สอดคล้องกับการศึกษาของ คมสัน สุขฤทธิ์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ยังอยู่ในระดับที่ต้องได้รับการปรับปรุง (คมสัน สุขฤทธิ์, 2563)

สภาพแวดล้อมการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) โดยด้านกายภาพ ($\bar{X} = 3.38$) และด้านเวลาการทำงาน ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนสภาพแวดล้อมที่ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสถานที่พักผ่อนสำหรับการเข้าเวรยาม การจัดสรรช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาพักรวมถึงความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว ผลการศึกษาในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นบพร อันสุข, ธวัชชัย รัชสมบัติ และกัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (นบพร อันสุข, 2567); (ธวัชชัย รัชสมบัติ และกัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม, 2565)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ได้ร้อยละ 44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยืนยันว่าปัจจัยทั้งสองกลุ่มมีบทบาทสำคัญในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($\beta = .458$) และด้านนโยบายระเบียบและการบริหารงานขององค์กร ($\beta = .274$)

การที่ด้านการเป็นที่ยอมรับมีอิทธิพลทางบวกสูงสุด สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, F. ระบุว่า การได้รับการยอมรับ (Recognition) เป็นปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Herzberg, F., 1968) การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะสร้างความภาคภูมิใจในตัวเองและแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญกรณ์ ทองเลิศ และกมลพร สอนศรี ที่พบว่า การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ (ธัญกรณ์ ทองเลิศ และกมลพร สอนศรี, 2562)

ส่วนด้านนโยบาย ระเบียบและการบริหารงานขององค์กร เป็นปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ที่ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ การที่นโยบายของกรมราชทัณฑ์ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ที่น่าสนใจ คือ แม้ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการจะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในเชิงสถานะ แต่กลับไม่ส่งผลทางสถิติต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจอธิบายได้ว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้วยจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากกว่าการคาดหวังผลตอบแทนทางการเงินเป็นหลัก



ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่พบว่า ความภาคภูมิใจในตนเองและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่เป็นแรงผลักดันสำคัญ นอกจากนี้ การที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและเวลาการทำงานไม่ส่งผลทางสถิติ อาจสะท้อนถึงการปรับตัวของเจ้าหน้าที่ที่ยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของลักษณะงาน อย่างไรก็ตาม ในเชิงคุณภาพ ปัจจัยเหล่านี้ยังเป็นประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอแนะให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

อีกประเด็นที่น่าอภิปราย คือ เหตุใดตัวแปร 7 จาก 9 ตัวจึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งที่บางตัวแปรมีความเกี่ยวข้องรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.02$) อาจอธิบายได้ว่า ตัวแปรเหล่านี้มีลักษณะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์รับรู้ในระดับใกล้เคียงกัน (Ceiling Effect) จึงมีความแปรปรวนน้อยและไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ประกอบกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (VIF ระหว่าง 2.101 - 3.551) ทำให้อิทธิพลของบางตัวแปรถูก “ดูดกลืน” โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักการพยากรณ์สูงกว่าอย่างด้านการเป็นที่ยอมรับและด้านนโยบายฯ ผลลัพธ์เชิงสถิตินี้จึงมีได้หมายความว่าตัวแปรอื่นไม่สำคัญ แต่สะท้อนว่าในบริบทของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ตัวแปรทั้งสองเป็น “แกนหลัก” ที่สร้างความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนที่สุด

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดที่ควรตระหนักในการนำผลไปใช้ ประการแรก ค่า $R^2 = .44$ หมายความว่า ตัวแปรที่ศึกษาช่วยอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เพียงประมาณร้อยละ 44 ยังคงมีความแปรปรวนอีกร้อยละ 56 ที่ต้องใช้ตัวแปรอื่น เช่น ภาวะผู้นำเชิงปรับตัว วัฒนธรรมองค์กร ความเครียดจากงาน และความผูกพันต่อองค์การมาอธิบายเพิ่มเติมในการศึกษาครั้งต่อไป ประการที่สอง ข้อมูลเชิงปริมาณเก็บจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก การขยายกรอบไปยังผู้บังคับบัญชาระดับสูงและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นจะช่วยลด Common-method Bias และเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการศึกษา

อนึ่ง ผลการวิจัยเชิงคุณภาพในวัตถุประสงค์ข้อ 3 ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8 คน ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับผู้ตอบแบบสอบถามในวัตถุประสงค์ข้อ 1 และ 2 (206 คน) แม้ทั้งสองกลุ่มจะอยู่ในประชากรเดียวกัน (เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่) การเปรียบเทียบข้อค้นพบระหว่างสองกลุ่ม พบว่า มีความสอดคล้องกัน (Convergence) โดยแรงผลักดันเชิงคุณภาพ ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ตรงกับปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติในสมการถดถอย (ด้านการเป็นที่ยอมรับและด้านนโยบายฯ) จึงเสริมความน่าเชื่อถือแบบ Methodological Triangulation ให้แก่ข้อค้นพบของงานวิจัยครั้งนี้

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากข้อมูลเชิงคุณภาพสอดคล้องและต่อยอดจากผลการวิจัยเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ 1) การส่งเสริมการยอมรับผลงานและการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ตอบสนองต่อปัจจัย “ด้านการเป็นที่ยอมรับ” ที่มีอิทธิพลสูงสุดในสมการถดถอย ($\beta = .458$) 2) การปรับปรุงกรอบเวลาการรายงานผลตามนโยบายและการกระจายอำนาจตัดสินใจ ตอบสนองต่อปัจจัย “ด้านนโยบาย ระเบียบและการบริหารงานขององค์กร” ($\beta = .274$) และ 3) การเสริมสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการจัดสรรเวลาเข้าเวรยาม ตอบสนองต่อประเด็นสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แนวทางทั้ง 3 กลุ่มนี้จึงเป็นข้อเสนอที่มีฐานเชิงประจักษ์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในบริบทงานราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับข้อค้นพบของ ธวัชชัย รัชสมบัติ, กัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม และ นบพร อันสุข ที่ระบุว่าการจัดการสภาพแวดล้อมและการสนับสนุน



การทำงานเป็นทีมส่งผลทางบวกต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงาน การที่แนวทางในวัตถุประสงค์ข้อ 3 ซึ่งมาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8 คน สามารถ “อธิบายซ้ำ” (Corroborate) ทิศทางของผลเชิงปริมาณจากตัวอย่าง 206 คน ในวัตถุประสงค์ข้อ 1 และ 2 ได้อย่างเป็นระบบ จึงยืนยันว่าข้อเสนอเชิงแนวทางมีฐานเชิงประจักษ์ที่ตรงกันทั้งสองมุมมองของงานวิจัยแบบผสานวิธี ไม่ใช่การเสนอแนะที่ไม่สัมพันธ์กับข้อค้นพบ (วัชชัย รัชสมบัติ และกัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม, 2565); (นบพร อันสุข, 2567)

องค์ความรู้ใหม่

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยพัฒนา “โมเดล RP-CORR เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์” (RP-CORR Model for Enhancing Correctional Officers' Operational Efficiency) ขึ้น โดยมีองค์ประกอบหลัก 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยขับเคลื่อนหลัก (Core Drivers) ที่ได้รับการยืนยันทางสถิติ และปัจจัยสนับสนุน (Supporting Drivers) ที่ได้รับการยืนยันจากข้อมูลเชิงคุณภาพ

ปัจจัยขับเคลื่อนหลัก ประกอบด้วย R (Recognition) การยอมรับในผลงานและศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = .458$) และ P (Policy & Administration) นโยบาย ระเบียบและการบริหารงานขององค์กรที่ชัดเจนและทันสมัย ($\beta = .274$) สองปัจจัยนี้รวมเรียกว่า RP ซึ่งเป็นแกนกลางของโมเดล

ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย C (Cooperation & Teamwork) การทำงานเป็นทีมและการประสานงานแบบ One Stop Service O (Operating Environment) สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ R (Resource & Welfare) สวัสดิการ ค่าตอบแทน และทรัพยากรที่เพียงพอ และ R (Reskilling & Career Advancement) การพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยทั้งสี่นี้รวมเรียกว่า CORR ทำหน้าที่เสริมแกนกลาง RP ให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่วัดผลใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านงบประมาณ

หมายเหตุ: ตัวอักษร R ในโมเดล RP-CORR ปรากฏใน 3 องค์ประกอบ ด้วยความหมายเฉพาะที่แตกต่างกัน คือ R ใน RP หมายถึง Recognition (การยอมรับ) ส่วน R ตัวแรกใน CORR หมายถึง Resource & Welfare (ทรัพยากรและสวัสดิการ) และ R ตัวหลังใน CORR หมายถึง Reskilling (การพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในอาชีพ) ผู้วิจัยจึงใช้ตัวย่อนี้เพื่อให้ชื่อโมเดลจดจำง่ายและเชื่อมโยงกับคำว่า CORRection ในบริบทงานราชทัณฑ์

ผู้วิจัยจะปรับรูปแบบการนำเสนอโมเดล RP-CORR ในภาพที่ 1 จากรูปแบบตารางข้อความ ให้อยู่ในรูปแบบแผนภาพ (Diagram) ที่แสดงความสัมพันธ์เชิงภาพระหว่าง RP → CORR → ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตามข้อเสนอแนะร่วมของผู้ทรงคุณวุฒิ

โมเดล RP-CORR แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องดำเนินการในลักษณะบูรณาการ โดยให้น้ำหนักหลักกับการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับและการพัฒนานโยบาย/ระเบียบ ควบคู่ไปกับการเสริมปัจจัยสนับสนุนทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบและยั่งยืน รายละเอียดของโมเดลแสดงดังภาพที่ 1

ปัจจัยขับเคลื่อนหลัก (Core Drivers-RP) R = Recognition (การยอมรับ) + P = Policy & Administration (นโยบายและการบริหารงาน)
ปัจจัยสนับสนุน (Supporting Drivers-CORR) C = Cooperation & Teamwork O = Operating Environment R = Resource & Welfare R = Reskilling
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) ด้านคุณภาพ • ด้านปริมาณงาน • ด้านความรวดเร็ว • ด้านงบประมาณ

ภาพที่ 1 โมเดล RP-CORR เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ (RP-CORR Model)

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้สรุปผลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ ดังนี้ 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19 และ 3.80) ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.45) โดยด้านที่ต้องได้รับการปรับปรุงเร่งด่วน คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านกายภาพ และด้านเวลาการทำงาน 2) ปัจจัยในการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านการเป็นที่ยอมรับ (β = .458) และด้านนโยบาย ระเบียบและการบริหารงานขององค์กร (β = .274) เป็นตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ และ 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สังเคราะห์ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การสร้างวัฒนธรรมการยอมรับ การพัฒนานโยบายและระเบียบที่ทันสมัย การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และ One Stop Service การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและการดูแลความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ตลอดจนการปรับปรุงสวัสดิการและการจัดสรรเวลาเข้าเวรยามที่เหมาะสม ผลการวิจัยนำไปสู่การพัฒนาโมเดล RP-CORR เพื่อใช้เป็นกรอบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์อย่างเป็นระบบ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1) กรมราชทัณฑ์ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการยอมรับผลงานของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ระบบการประเมินผลที่โปร่งใส การมอบรางวัลผลงานดีเด่น และการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กร 2) ควรปรับปรุงนโยบายด้านสวัสดิการ ความปลอดภัย และการจัดสรรเวลาเข้าเวรยาม รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และ 3) ควรกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดอบรมความรู้และทักษะที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงการสร้างระบบความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ 1) ผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานความสำเร็จของงานที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ 2) ควรนำระบบการประสานงานแบบ One Stop Service และการกระจายอำนาจตัดสินใจในงานเบื้องต้นไปสู่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และ 3) ควรจัดการบริหารเวลาเข้าเวรยามและพักผ่อนของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังเรือนจำในพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศเพื่อทดสอบความสามารถในการนำโมเดล RP-CORR ไปใช้ 2) ควรศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่น เช่น ภาวะผู้นำเชิงปรับตัว วัฒนธรรมองค์กร ความเครียดและความผูกพันต่อองค์กร และ 3) ควรนำโมเดล RP-CORR ไปทดลองใช้ในเชิงปฏิบัติและประเมินผลเชิงประจักษ์ในระยะยาว



เอกสารอ้างอิง

- กรมราชทัณฑ์. (2567). รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์ทั่วประเทศ ประจำปี 2567. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงยุติธรรม.
- คมสัน สุขฤทธิ์. (2563). คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เขต 4. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธัญกรณ์ ทองเลิศ และกมลพร สอนศรี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 10(2), 92-102.
- ธวัชชัย รัชสมบัติ และกัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม. (2565). สภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอุตรธานี, 4(4), 31-43.
- นบพร อันสุข. (2567). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ. เรียกใช้เมื่อ 28 เมษายน 2569 จาก <http://bkpho.moph.go.th/ssjweb/bkresearch/index.php?fn=detail&sid=321>
- ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์. (2565). ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? Harvard Business Review, 46(1), 53-62.
- Moos, R. H. (1986). Work environment scale manual. (2nd ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1989). Business organization and management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis. (3rd ed.). New York: Harper & Row.