

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธรรมาการ

สำนักงานอัยการสูงสุด

The Performance Efficiency of Work From Home of Administrative Officer of the Office of the Attorney General

ณัฐนรี บุญเขตต์¹ เกษม สวัสดิ์²

Natnaree Boonkhet,¹ Kasem Swasdee,²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธรรมาการสำนักงานอัยการสูงสุด และจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธรรมาการสำนักงานอัยการสูงสุด 3) ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธรรมาการสำนักงานอัยการสูงสุด ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการธรรมาการสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ Independent Sample Test (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One way ANOVA และสถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation) ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธรรมาการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านเพศ และด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธรรมาการสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ด้านสถานภาพ และด้านลักษณะงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธรรมาการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธรรมาการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับสูงมาก ตามลำดับ 3) ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านสภาพแวดล้อมส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำมาก ด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลในเชิงลบอยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลในเชิงบวกอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการฝึกอบรมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ข้อเสนอแนะคือ หน่วยงานควรมีการอัปเดตเบอร์โทรศัพท์ของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างต่อเนื่องหรือมีข้อมูลการติดต่อช่องทางอื่นนอกเหนือจากเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้การติดต่อประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย, ข้าราชการธุรการ

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10240
Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Bangkok Thailand 10240

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
10240 Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Bangkok Thailand 10240

* To whom correspondence should be addressed. e-mail: kasem250088@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to study 1) the overall performance efficiency of Work from Home of Administrative Officer of the Office of the Attorney General and classified by demographic factors. 2) the important level of the supporting factors of Work from Home of Administrative Officer of the Office of the Attorney General. 3) the supporting factors affected the performance efficiency of Work from Home of Administrative Officer of the Office of the Attorney General. This research used quantitative research method.

The sample used in the research was 400 Administrative Officer of the Office of the Attorney General. Collecting data using a questionnaire. It was non-probability sampling - convenience sampling method. The statistics used in data analysis were Percentage, Frequency, Mean and Standard Deviation. The hypothesis was tested using t-test statistics, One-way ANOVA statistics and Partial Correlation statistics. The results found that 1) the overall performance efficiency of Work from Home of Administrative Officer of the Office of the Attorney General was at a highest level, sex and education level were different, the Performance Efficiency of Work from Home of Administrative Officer of the Office of the Attorney General were not different but age, status and nature of work were different the performance efficiency of Work from Home were different. 2) the important level of the supporting factors of Work from Home of Administrative Officer of the Office of the Attorney General, relationship with coworkers **was** at a highest level followed by Information technology, Work environment and Training **were** at a very high level. 3) the supporting factors affected the performance efficiency of Work from Home of Administrative Officer of the Office of the Attorney General, Work environment had a very low positive effect. Information technology had the lowest negative effect. Relationship with coworkers had a low positive effect, significantly at .05 level. Training aspect did not affect the Performance Efficiency of Work from Home of Administrative Officer of the Office of the Attorney General at .05 level of significantly. Suggestions: The agency should continually update the phone numbers of the Administrative Officer of the Office of the Attorney General or have contact information other than phone numbers. In order to the coordination to go smoothly.

Keywords: Performance efficiency, Work from Home, Administrative Officer

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้มีการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งในต่างประเทศได้มีการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยกันมาก่อนหน้านี้แล้ว ILO (International Labour Office, 2021) [1] ได้อธิบายถึงลักษณะของการปฏิบัติงานที่ที่พักอาศัย (Work from home) ไว้ว่า เป็นการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบต่องานของตนเองในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่พักอาศัย และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ซึ่งในประเทศไทยเริ่มมีการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยกันอย่างแพร่หลายหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เห็นได้จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2563) [2] กล่าวว่า Work From Home หมายถึง การที่องค์กรได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยมีการอนุมัติให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านตนเอง Office of the General Auditor of Canada (2022) [3] ประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถในการสร้างผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย โดยสูญเสีย เวลา ความพยายาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีเรื่องที่น่าสนใจศึกษาว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด นั้นโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์อยู่ในระดับใด มีปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยใดบ้างที่มีระดับความสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่หรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด และจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด 3) ปัจจัยสนับสนุนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1) เพศ แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2) อายุ แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 3) ระดับการศึกษา

แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด
แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4) สถานภาพ แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของ
ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 5) ลักษณะงาน แตกต่างกัน
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด แตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 6) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของ
ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด สมมติฐานที่ 7) ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้ระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการสูงสุด สมมติฐานที่ 8) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด สมมติฐานที่ 9) ปัจจัยด้าน
การฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงาน
อัยการสูงสุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการ
สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยมีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 5,610
คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ข้อมูล ณ วันที่ 2 ธันวาคม
2565) [4] ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 374 คน ได้จากการใช้สูตรวิธีการคำนวณของ
Yamane (Yamane, 1970 อ้างใน Tangkhunsombat, 2021) [5] เป็นการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น
(Non-Probability) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และเพื่อ
ป้องกันความผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถาม จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ข้าราชการธุรการ ตามความหมายของพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ พ.ศ. 2553 [6]
หมายถึง ข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุดนอกจากข้าราชการผู้ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งพนักงาน
อัยการตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ

การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ยึดตามความหมายของ International Labour Office (International Labour Office, 2021) [1] ได้อธิบายถึงลักษณะของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ไว้ว่า เป็นการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบต่องานของตนเองในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย 1) ด้านสภาพแวดล้อม ยึดตามความหมายจาก ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Herzberg (Herzberg, 1959 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2543) [7] หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยึดตามความหมายของ วาสนา สุขกระสานติ (2541) [8] ได้ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศว่า กระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการรวมถึง เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ กระบวนการจัดเก็บประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามความหมายของ Alderfer (Alderfer, 1969 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) [9] หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถร่วมงานกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ 4) ด้านการฝึกอบรม ยึดตามความหมายของ Moskowitz (2008) [10] ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่จะช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ยึดตามความหมายของ Banton (2022) [11] ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดที่วัดได้ซึ่งสามารถกำหนดได้โดยใช้ร้อยละหรืออัตราส่วนของผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อปัจจัยการผลิตที่ใช้ทั้งหมด ($\text{Efficiency} = \text{Output} \div \text{Input}$)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของประชากรศาสตร์ Hanna and Wozniak; Shiffiman and Kanuk (Hanna and Wozniak, 2001; Shiffiman and Kanuk, 2003) [12] ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ศาสนา ถิ่นที่อยู่ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปใช้ เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดนำมาพิจารณาในการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาใช้พิจารณาประกอบกับความชื่นชอบ ความต้องการ และอัตราการใช้จ่ายสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับสันทัด เสริมศรี (สันทัด เสริมศรี,

2541) [13] ประชากรศาสตร์ หมายถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และปัจจัยอื่น ๆ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภูมิฐานะ ภาษา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร สถานภาพการทำงาน อาชีพ และรายได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย ILO (International Labour Office, 2021) [1] ได้อธิบายถึงลักษณะของการปฏิบัติงานที่พำนัก (Work from home) ไว้ว่า เป็นการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบต่องานของตนเองในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2563) [2] กล่าวว่า Work From Home หมายถึง การที่องค์กรได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยมีการอนุมัติให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านตนเองได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของสภาพแวดล้อม คูเปอร์ (Coopur, 1958) [14] กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่ที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์การและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์การด้วยซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Herzberg (Herzberg, 1959 อ้างในสมยศ นาวิกาน, 2543) [7] หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของเทคโนโลยีสารสนเทศ เทอร์บัน แมคคูลินและเวทเทอร์บี (Turban, Mclean & Wetherbe, 2001) [15] กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology หรือ IT) ไว้ว่า หมายถึง เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ที่นำไปใช้ ช่วยในการออกแบบและการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึง ฮาร์ดแวร์ (hardware) ซอฟต์แวร์ (software) ระบบฐานข้อมูล (database) การสื่อสารโทรคมนาคม (telecommunication) และระบบรับ – ให้บริการ (client – server system) ซึ่งสอดคล้องกับวาสนา สุขกระสานติ (2541) [8] ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศว่ากระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ กระบวนการจัดเก็บประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน Alderfer (Alderfer, 1969 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) [9] หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

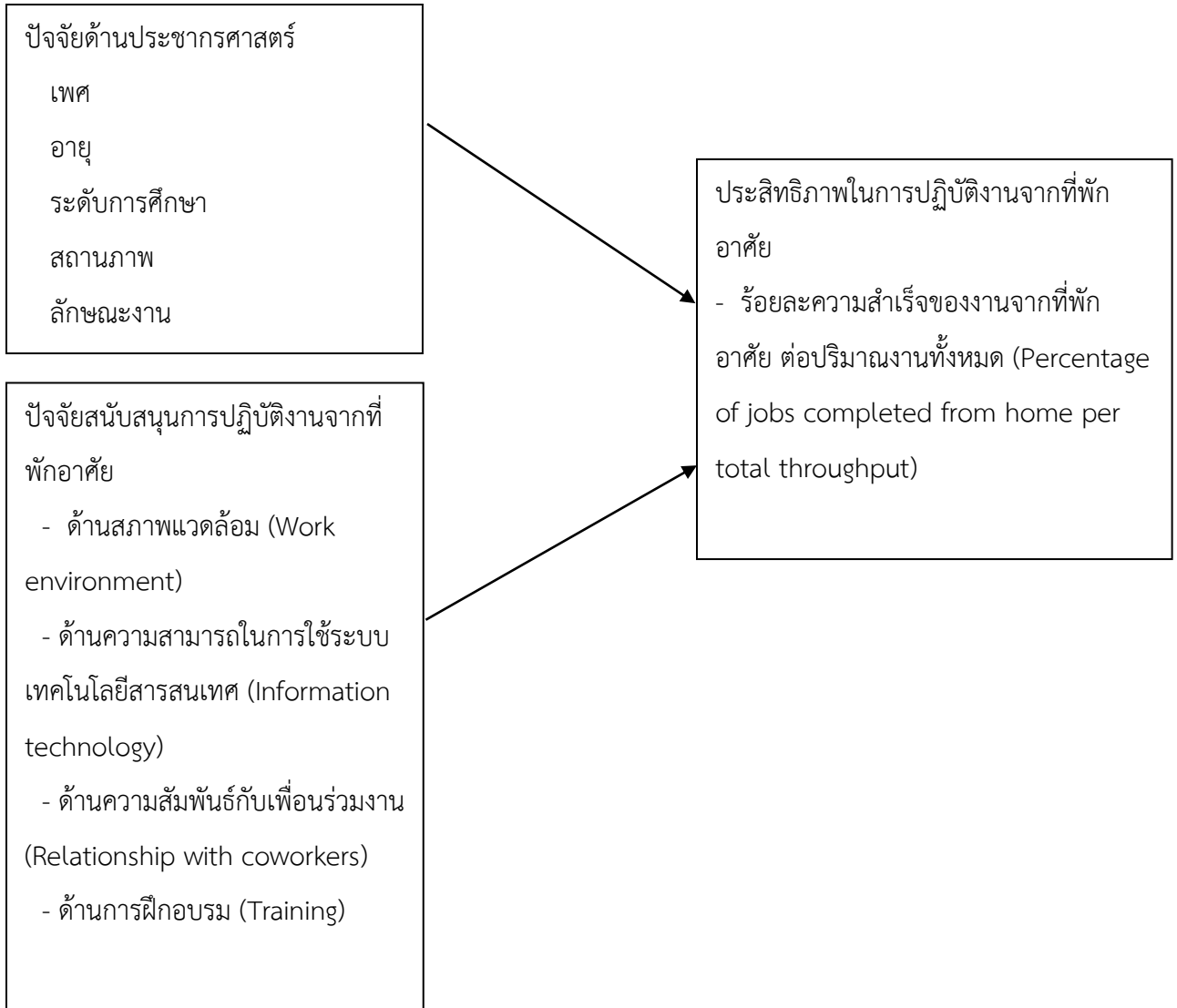
และผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถร่วมงานกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการฝึกอบรม Moskowitz (2008) [10] ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่จะช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับเครื่องมือของ วลัย ลิ้มอภิชาติ (2531) [16] ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้ (Thoughtful Learning) เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะหรือความชำนาญการ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เหมาะสม จนสามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Specific knowledge) เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมาก

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Banton (2022) [11] ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพเป็นแนวคิดที่วัดได้ซึ่งสามารถกำหนดได้โดยใช้ร้อยละหรืออัตราส่วนของผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อปัจจัยการผลิตที่ใช้ทั้งหมด ($\text{Efficiency} = \text{Output} \div \text{Input}$) ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2541) [7] ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรกับผลที่ได้จากการทำงานว่าเป็นอย่างไร ดีขึ้นอย่างไร การทำงานตามเป้าหมายขององค์กร และการวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยต้องพิจารณาประสิทธิภาพ ผลผลิตของพนักงานในองค์กร ประสิทธิภาพจากการใช้เครื่องจักรที่มีการลงทุน ความสามารถในการทำกำไร จึงจะเรียกได้ว่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในเสมอ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด มีจำนวน 5,610 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ข้อมูล ณ วันที่ 2 ธันวาคม 2565) [4] กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรที่มีอยู่จำกัดนับได้ (Finite Population) ใช้สูตรวิธีการคำนวณจากสูตรของ Yamane (Yamane, 1970 อ้างใน Tangkhunsombat, 2021) [5] เป็นการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ช่วงระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 373.38 คน (ประมาณ 374 คน) และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถาม จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยแบบสอบถามการวิจัย ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และลักษณะงาน ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม (Work environment) ด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with coworkers) และด้านการฝึกอบรม (Training) ส่วนที่ 4 ร้อยละความสำเร็จของงานจากที่פקอาศัยต่อปริมาณงานทั้งหมด โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวเลขร้อยละ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ คำถามในแบบสอบถามวิจัยส่วนที่ 3 และ 4 เป็นคำถามปลายปิด มีระดับการใช้มาตราวัด Semantical Scale หรือ SD-Scale ใช้คะแนน 0- 10 คะแนน หรือ ค่าเปอร์เซ็นต์ ตามวิธีของสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2550) [17] มีความหมาย ดังนี้ 0.00 ความหมายไม่มีเลย 0.01-2.00 หรือ 0.01-20.00 ความหมายต่ำที่สุด 2.01-3.00 หรือ 20.01-30.00 ความหมายต่ำมาก 3.01-4.00 หรือ 30.01-40.00 ความหมายต่ำ 4.01-5.00 หรือ 40.01-50.00 ความหมายค่อนข้างต่ำ 5.01-6.00 หรือ 50.01-60.00 ความหมายปานกลาง 6.01-7.00 หรือ 60.01-

70.00 ความหมายค่อนข้างสูง 7.01–8.00 หรือ 70.01–80.00 ความหมายสูง 8.01–9.00 หรือ 80.01–90.00 ความหมายสูงมาก 9.01–10.00 หรือ 90.01–100.00 ความหมายสูงที่สุด

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ เพื่อออกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) ศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามและสร้างแบบสอบถาม 2) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามที่ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม 3) การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความชัดเจนและความเหมาะสมของคำถาม ให้คำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามยิ่งขึ้น 4) ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา 5) นำแบบสอบถามไปทดสอบกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ .871 ซึ่งมีค่าความเชื่อถือได้มากกว่า .70 ตามวิธีของ Cronbach (1984, 160) [18] สามารถนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) มาจัดทำข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 400 ชุด 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่มีแหล่งอ้างอิงเชื่อถือได้ ข้อมูลภาครัฐและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด และจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลด้านปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย

(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation การทดสอบสมมติฐานการวิจัยประชากร 2 กลุ่ม คือ เพศแตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน ทดสอบ Means Difference : Independent Sample Test (t-test) การทดสอบสมมติฐานการวิจัยประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ทดสอบ Means Difference : One way ANOVA ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและลักษณะงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน หากพบความแตกต่างให้ทำ Multiple Comparisons การทดสอบสมมติฐานการวิจัยปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการฝึกอบรม ใช้สถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ในการทดสอบกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด และจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ตามตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางค่าแจกแจงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ (n = 400 คน)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับ
ชาย	33.75	135	96.07	7.74	สูงที่สุด
หญิง	66.25	265	95.32	10.11	สูงที่สุด
รวม	100	400	95.58	9.36	สูงที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 95.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 9.36 จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศนั้น กลุ่มเพศชาย คิดเป็นร้อยละ (%) 33.75 ค่าความถี่ (Frequency) 135 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 96.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 7.74 อยู่ในระดับสูงสุด กลุ่มเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ (%) 66.25 ค่าความถี่ (Frequency) 265 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 95.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 10.11 อยู่ในระดับสูงสุด

ตารางที่ 2 ตารางค่าแจกแจงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ (n = 400 คน)

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ อายุ	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย ของระดับ
ไม่เกิน 30 ปี	29.00	116	97.29	5.74	สูงที่สุด
30-40 ปี	47.00	188	95.93	8.41	สูงที่สุด
41-50 ปี	18.00	72	93.08	11.12	สูงที่สุด
มากกว่า 50 ปี	6.00	24	92.00	18.84	สูงที่สุด
รวม	100	400	95.58	9.36	สูงที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุนั้น กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ (%) 29.00 ค่าความถี่ (Frequency) 116 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 97.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 5.74 อยู่ในระดับสูงสุด กลุ่มอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ (%) 47.00 ค่าความถี่ (Frequency) 188 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 95.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 8.41 อยู่ในระดับสูงสุด กลุ่มอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ (%) 18.00 ค่าความถี่ (Frequency) 72 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 93.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 11.12 อยู่ในระดับสูงสุด กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ (%) 6.00 ค่าความถี่

(Frequency) 24 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 92.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 18.84 อยู่ในระดับสูงที่สุด

ตารางที่ 3 ตารางค่าแจกแจงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา (n = 400 คน)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ระดับการศึกษา	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6.75	27	95.59	8.34	สูงที่สุด
ปริญญาตรี	50.25	201	95.34	9.29	สูงที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	43.00	172	95.85	9.66	สูงที่สุด
รวม	100	400	95.58	9.37	สูงที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านการศึกษา นั้น กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ (%) 6.75 ค่าความถี่ (Frequency) 27 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 95.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 8.34 อยู่ในระดับสูงที่สุด กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ (%) 50.25 ค่าความถี่ (Frequency) 201 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 95.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 9.29 อยู่ในระดับสูงที่สุด กลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ (%) 43.00 ค่าความถี่ (Frequency) 172 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 95.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 9.66 อยู่ในระดับสูงที่สุด

ตารางที่ 4 ตารางค่าแจกแจงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ (n = 400 คน)

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ สถานภาพ	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย ของระดับ
โสด	68.25	273	96.34	7.99	สูงที่สุด
สมรส	25.50	102	92.85	12.73	สูงที่สุด
หม้ายหรือหย่าร้าง	6.25	25	98.32	3.12	สูงที่สุด
รวม	100	400	95.58	9.37	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพนั้น โดยกลุ่มสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ (%) 68.25 ค่าความถี่ (Frequency) 273 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 96.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 7.99 อยู่ในระดับสูงที่สุด กลุ่มสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ (%) 25.50 ค่าความถี่ (Frequency) 102 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 92.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 12.73 อยู่ในระดับสูงที่สุด กลุ่มสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ (%) 6.25 ค่าความถี่ (Frequency) 25 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 98.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3.12 อยู่ในระดับสูงที่สุด

ตารางที่ 5 ตารางค่าแจกแจงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยโดยรวมของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านลักษณะงาน (n = 400 คน)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ลักษณะงาน	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย ของระดับ
กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์	28.00	112	93.39	12.97	สูงที่สุด
อำนาจการ บริหารงานทั่วไป	35.00	140	95.99	8.62	สูงที่สุด
การเงิน บัญชีและงบประมาณ	17.25	69	97.57	.68	สูงที่สุด
เทคโนโลยีสารสนเทศ	7.25	29	96.93	.83	สูงที่สุด
บริหารทรัพยากรบุคคล	12.50	50	95.76	7.61	สูงที่สุด
รวม	100	400	95.58	9.37	สูงที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านลักษณะงานนั้น กลุ่มลักษณะงานด้านกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ (%) 28.00 ค่าความถี่ (Frequency) 112 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 93.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 12.97 มีอยู่ในระดับสูงที่สุด กลุ่มลักษณะงานด้านอำนาจการ บริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ (%) 35.00 ค่าความถี่ (Frequency) 140 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 95.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 8.62 อยู่ในระดับสูงที่สุด กลุ่มลักษณะงานด้านการเงิน บัญชีและงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ (%) 17.25 ค่าความถี่ (Frequency) 69 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 97.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) .68 อยู่ในระดับสูงที่สุด กลุ่มลักษณะงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ (%) 7.25 ค่าความถี่ (Frequency) 29 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 96.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) .83 อยู่ในระดับสูงที่สุด กลุ่มลักษณะงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ (%) 12.50 ค่าความถี่ (Frequency) 50 ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ 95.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 7.61 อยู่ในระดับสูงที่สุด

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน จากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ตามตารางที่ 6 ดังนี้ ตารางที่ 6 ตารางค่าแจกแจงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด (n = 400 คน)

ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับ
ด้านสภาพแวดล้อม (Work environment)	8.56	1.52	สูงมาก
ด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)	8.60	1.50	สูงมาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with coworkers)	9.10	1.30	สูงที่สุด
ด้านการฝึกอบรม (Training)	8.20	2.13	สูงมาก

จากตารางที่ 6 พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยสนับสนุน 4 ด้าน พบว่าด้านสภาพแวดล้อม (Work environment) มีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 8.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 1.52 อยู่ในของระดับสูงมาก ด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) มีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 8.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 1.50 อยู่ในระดับสูงมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with coworkers) มีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 9.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 1.30 อยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านการฝึกอบรม (Training) มีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 8.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2.13 อยู่ในระดับสูงมาก

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 3) ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ตารางที่ 7 ตารางค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านสภาพแวดล้อม (Work environment) (n = 400 คน)

ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย Correlation	Significance (2-tailed)	ความหมาย ของระดับ
ด้านสภาพแวดล้อม (Work environment)	.240*	.000	ต่ำมาก
ด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)	-.131*	.009	ต่ำที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with coworkers)	.395*	.000	ต่ำ
ด้านการฝึกอบรม (Training)	.035	.483	ต่ำที่สุด

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านสภาพแวดล้อม (Work environment) พบว่ามีค่า Correlation เท่ากับ .24 ส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำมาก ด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(Information technology) พบว่ามีค่า Correlation เท่ากับ $-.131$ ส่งผลในเชิงลบ อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with coworkers) พบว่ามีค่า Correlation เท่ากับ $.395$ ส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ ด้านการฝึกอบรม (Training) พบว่ามีค่า Correlation เท่ากับ $.035$ ส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำที่สุด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$

ตารางที่ 8 ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ (n = 400 คน)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
Equal variances assumed	2.102	.148	.748	398	.455
Equal variances not assumed			.815	338.455	.416

จากตารางที่ 8 พบว่า เพศแตกต่างกันความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน (เท่ากัน)

ตารางที่ 9 ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ (n = 400 คน)

	Statistic	df1	df2	Sig.
Welch	3.645	3	85.554	.016

จากตารางที่ 9 พบว่า อายุแตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $.05$

ตารางที่ 10 ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา (n = 400 คน)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	24.167	2	12.083	.137	.872
Within Groups	35041.583	397	88.266		
Total	35065.750	399			

ตารางที่ 10 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ (n = 400 คน)

	Statistic	df1	df2	Sig.
Welch	8.247	2	99.042	.000

จากตารางที่ 11 พบว่า สถานภาพแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน และจากข้อมูลข้างต้นพบความแตกต่าง

ตารางที่ 12 ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านลักษณะงาน (n = 400 คน)

	Statistic	df1	df2	Sig.
Welch	2.619	4	140.533	.038

พบว่า ลักษณะงาน แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด (n = 400 คน)

		ความสามารถใน			
		สภาพแวดล้อม	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	การฝึกอบรม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด	Correlation	.240*	-.131*	.395*	.035
	Significance (2-tailed)	.000	.009	.000	.483
	df	395	395	395	395

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านการฝึกอบรมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปและอภิปรายผล

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 1 พบว่าร้อยละความสำเร็จของงานจากที่พักอาศัยต่อปริมาณงานทั้งหมดนั้นอยู่ในระดับสูงที่สุด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพและลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดิษรินทร์ ไทยประกอบ (2564) [19] ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของ

ข้าราชการกรุงเทพมหานครโดยรวมเพศ อายุ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพนั้นอยู่ในระดับสูงที่สุด ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านลักษณะงานนั้นอยู่ในระดับสูงที่สุด

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยสนับสนุน 4 ด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with coworkers) อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ด้านสภาพแวดล้อม (Work environment) การฝึกอบรม (Training) อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยฉัตร ศิริมาศทอง (2564) [20] ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการศึกษาตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกัน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านสภาพแวดล้อม (Work environment) ส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำมาก ด้านความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ส่งผลในเชิงลบ อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with coworkers) ส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ ด้านการฝึกอบรม (Training) ส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำที่สุดไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยฉัตร ศิริมาศทอง (2564) [20] ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ด้านการฝึกอบรมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่פקอาศัยของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with coworkers) พบว่ามีค่า Correlation เท่ากับ .395 ส่งผลในเชิงบวก อยู่ในระดับต่ำ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หน่วยงานควรมีการอัปเดตเบอร์โทรศัพท์ของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดอย่างต่อเนื่องหรือมีข้อมูลการติดต่อช่องทางอื่นนอกเหนือจากเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้การติดต่อประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

หากต้องการศึกษาวิจัยครั้งถัดไปอาจเพิ่มตัวแปรอิสระให้มากขึ้นเพื่อผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากที่פקอาศัย เช่น รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน

เอกสารอ้างอิง

- [1] International Labour Organization: ILO. (2021). An employers' guide on working from home in response to the outbreak of COVID-19. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---eddialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_745024.pdf.
- [2] สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2563). เทคนิค Work from Home ให้มี Productivity และคงประสิทธิภาพการทำงาน. <https://www.ftpi.or.th/2020/37386>.
- [3] Office of the General Auditor of Canada. (2022). Wat is efficiency? Retrieved from https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/English/meth_gde_e_20333.html.
- [4] สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด (2565). <https://hrm.ago.go.th>.
- [5] Tangkhunsombat. N. (2021). Taro Yamane การกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรสำหรับการวิจัย. UX Research Lab. Retrieved from <https://www.uxresearchlab.com/2021/09/20/taro-yamane->.
- [6] พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ 2553. (2553, ธันวาคม 7). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอนที่ 75 ก. หน้า 1-37.
- [7] สมยศ นาวิการ. (2543). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- [8] วาสนา สุขกระสานติ. (2541). โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- [9] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- [10] Moskowitz, Michael. (2008). A practical guide to training and development. San Francisco: Pfeiffer.
- [11] Banton, C. (2022). Efficiency: What It Means in Economics, the Formula to Measure It. Investopedia. Retrieved from <https://www.investopedia.com/terms/e/efficiency.asp>.
- [12] Hanna, N. & Wozniak, R. (2001). Consumer Behavior: An Applied Approach. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [13] สันทัด เสริมศรี. (2541). ประชากรศาสตร์ทางสังคม. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [14] Cooper. "Working Hours, Job Stress, Work Satisfaction, and Accident Rates among Medical Practitioners and Allied Personnel." International Journal of Stress Management (1958)
- [15] Turban, Mcean & Wetherbe. (2001). Information Technology for Management: Making Connections for Strategic Advantage. (2nd ed.). New York: John Wiley & son, Inc.,
- [16] เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สยาม ศิลป์การพิมพ์.
- [17] สุขชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2550) ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 14 ห้างหุ้นส่วน จำกัดสามลดา กรุงเทพฯ.
- [18] Cronbach, L. Joseph. (1984). Essential of Psychology and Education. New York: McGraw Hill.
- [19] ดิษรินทร์ ไทยประกอบ. (2564). ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของข้าราชการกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [20] ปิยฉัตร ศิริมาศทอง. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.