

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

นางสาวรุ่งนภา แก้วถิ่นเกต



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

Factors Affecting Performance Efficiency of Court Personnel in Region 6

Miss Rungnapa Keawtinkad

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาค 6
ชื่อและนามสกุล นางสาวรุ่งนภา แก้วถิ่นเกิด
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร)



..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6
ผู้ศึกษา นางสาวรุ่งนภา แก้วถื่นเกตุ **รหัสนักศึกษา** 2623000052 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะ โขติ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ(3) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรศาลในภาค 6 จำนวน 281 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา และการอบรม/การสัมมนา แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ(3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 พบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และสมรรถนะหลักที่มีผลทางบวกมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.68 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ได้ร้อยละ 47

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพในการทำงาน ศาลในภาค 6

Independent Study Title: Factors Affecting to Performance Efficiency of Court Personal in Region 6

Author: Miss Rungnapa Keawtinkad; **ID:** 2623000052; **Degree:** Master of Business Administration **Independent Study Advisor:** Associate Professor Dr. Pavin Chinichot
Academic Year: 2020

Abstract

The objective of this study were (1) to study the level of personal factors, performance motivation, core competencies and performance efficiency of Court Personal in Region 6 (2) compare performance efficiency of Court Personal in Region 6 by personal factors and (3) to study performance motivation and core competencies affect performance efficiency of Court Personal in Region 6.

This study is a survey research. The sample group used in this research was 281 personnel of Court Personal in Region 6. The tools used in this study were questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, Mean, Standard deviation, T-Test, One-Way Anova and Multiple Regression Analysis.

The results showed that: (1) the level of personal factors, performance motivation, core competencies and performance efficiency of Court Personal in Region 6 were overall and in each aspect at a high level (2) compare performance efficiency of Court Personal in Region 6 by personal factors were education level and training/seminars different performance efficiency different statistically significant at level 0.05 and (3) performance motivation and core competencies affect performance efficiency of Court Personal in Region 6 were motivation factors, hygiene factors and core competencies affect performance efficiency of Court Personal in Region 6 at 0.42, 0.34, 0.01. Motivation factors affect performance efficiency of Court Personal in Region 6 the highest, hygiene factors and core competencies had a lower positive effect. Multiple Regression Analysis of performance efficiency with motivation factors, hygiene factors and core competencies at 0.68. All three forecasts predicted performance efficiency of Court Personal in Region 6 at 47% ($R^2 = 0.47$), forecasting discrepancies at 0.39. The Predictive Equation in Unstandardized score: $Y = 1.27 + 0.44 (X1) + 0.29 (X2) + 0.01 (X3)$ The Predictive Equation in Standardized score: $Z = 0.42 (X1) + 0.34 (X2) + 0.01 (X3)$

Keywords: Performance motivation, Core competencies, Performance efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางในการดำเนินการอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่คอยเป็นที่ปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนการค้นคว้าอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้บริหารสำนักงานศาลยุติธรรมทั้งภาค 6 รวมจำนวน 26 ศาลที่ได้อนุญาตให้ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวในสำนักงานศาลยุติธรรมทั้งภาค 6 ที่ให้ความช่วยเหลือตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลให้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นอย่างมาก

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พี่ๆ น้องๆ และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัว ที่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ และเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยมีกำลังใจ กำลังใจในการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

รุ่งนภา แก้วถิ่นเกต

สิงหาคม 2564



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
ขอบเขตที่จะศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	30
ข้อมูลเกี่ยวกับศาลในภาค 6.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	53
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศาลในภาค 6.....	53
ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6.....	56
ตอนที่ 3 สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6.....	66
ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6.....	70
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาล ในภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	73
ตอนที่ 6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค.....	77
บทที่ 5 วิธีดำเนินการวิจัย	82
สรุปผล	82
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในงานวิจัย	93
ประวัติผู้ศึกษา	110

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากร ที่ใช้ในการศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ตามสูตร Taro Yamane.....	47
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล	53
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6	56
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความสำเร็จในงาน	56
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการได้รับการยอมรับ	57
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความรับผิดชอบ.....	58
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านลักษณะของงาน.....	58
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความก้าวหน้าในงาน	59
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผล ปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6.....	60
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านนโยบายและกฎระเบียบ	61
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของ บุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา.....	62
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของ บุคลากรศาลในภาค 6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	62
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของ บุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความสัมพันธ์	63
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของ บุคลากรศาลในภาค 6 ด้านค่าตอบแทน.....	64

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค่าจูน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านสถานะของอาชีพ.....	64
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค่าจูน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	65
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงานของ บุคลากรศาลในภาค 6 ด้านชีวิตส่วนตัว.....	66
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผล สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6.....	66
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาล ในภาค 6 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	67
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาล ในภาค 6 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ.....	68
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาล ในภาค 6 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ.....	68
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาล ในภาค 6 ด้านจริยธรรม.....	69
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาล ในภาค 6 ด้านการทำงานเป็นทีม.....	70
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผล ประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร ศาลในภาค 6.....	70
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านปริมาณ.....	71
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านคุณภาพ.....	72
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านเวลา.....	72
ตารางที่ 4.27	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาล ในภาค 6 จำแนกตามเพศ.....	73

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาล ในภาค 6 จำแนกตามอายุ.....	73
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาล ในภาค 6 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาล ในภาค 6 กับระดับการศึกษา.....	74
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	75
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามอายุงาน.....	75
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามการอบรม/การสัมมนา.....	76
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาล ในภาค 6 กับการอบรม/การสัมมนา.....	76
ตารางที่ 4.35 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6.....	77
ตารางที่ 4.36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณระหว่างปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรศาลในภาค 6.....	77
ตารางที่ 4.37 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาล ในภาค 6 ในภาพรวม.....	78
ตารางที่ 4.38 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค.....	79

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.39 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ปัจจัยคำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ในภาพรวม.....	80
ตารางที่ 4.40 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ในภาพรวม.....	81



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)	12
ภาพที่ 2.2 กระบวนการจูงใจ (Motivation Process)	17
ภาพที่ 2.3 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	26



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรมคือหนึ่งในหน่วยงานที่ได้มีการขับเคลื่อนองค์กรโดยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับได้มีแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 เพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็น D-Court 2020 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมงานตุลาการ งานวิชาการ และงานสนับสนุนศาลยุติธรรมเพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ฤกษ์แจสำคัญที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ก็คือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นการ พัฒนาศักยภาพของคนให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ของการพัฒนาหน่วยงาน และพัฒนาประเทศ บุคคลที่มีปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน นั่นคือสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่กระตุ้นร่างกาย กระตุ้นจิตใจให้แสดงพฤติกรรมพร้อมที่จะบรรลุมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นแรงขับให้แสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการและเป้าหมาย การจูงใจ เป็นเครื่องมือช่วยในการ โน้มน้าวพนักงาน ให้มีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น (กมลวร นิรนาท โคมล, 2560) โดยที่ประสิทธิภาพ หมายถึงการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานด้วยความสามารถได้บรรลุเป้าหมาย และผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจต่อทั้งตนเองและองค์กร (สุวิมล เจริญสุข, 2561)

จะเห็นว่าองค์กรจะสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อให้ผู้บริหารที่มีความ ต้องการบถึงประสิทธิภาพของบุคลากรว่ามีศักยภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร สามารถนำมาวัดได้จากสมรรถนะ ในการปฏิบัติของแต่ละบุคคล ตามที่สมรรถนะหมายถึง ความรู้ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสะท้อน ให้เห็นจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคล โดยสามารถวัดและสังเกตเห็นได้ (ปวีณา หงส์เทศ, 2561) และด้านแรงจูงใจ ในการทำงานบุคลากร ขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถ บทบาทหน้าที่ หลักในการปฏิบัติงานกับการนำมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ส่งผลต่อความสำเร็จ กับการดำเนินงาน ขององค์กร จำเป็นต้องเสริมสร้างความรู้ทักษะ รวมทั้งความสามารถ ของบุคลากรที่แสดงผล ผ่านพฤติกรรมตามความเป็นจริง ความสามารถของบุคลากรหรือแม้แต่ความสามารถซ่อนเร้น มีอย่างมหาศาลหาก

แต่ไม่ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง อันอาจเกิดจากปัจจัยอาทิเช่น ทักษะคติหรือแรงจูงใจ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ที่มีผลกระทบต่อการทำงานภายในองค์กร ที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาการทำงานในองค์กรพบว่าบุคลากรในองค์กร มีการปฏิบัติงานถดถอย ยังผลให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งที่เป็นงานประจำ ที่รับผิดชอบ ตามหน้าที่มอบหมาย แต่บุคลากรบางส่วนยังคงมีการแสดงความสามารถการทำงานไม่เต็มที่ เดิมความสามารถ อาจเพราะงานที่ได้รับผิดชอบไม่ตรงความสามารถแต่ละคนที่ถนัดแม้แต่การแสดงความคิดเห็น ไม่เป็นที่ยอมรับให้กับผู้บังคับบัญชา แม้แต่บุคลากรบางคนไม่ทุ่มเททั้งความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ อาจเพราะองค์การขาดสิ่งจูงใจ ที่จะทำให้นักงงานมีความทุ่มเทกับการปฏิบัติงาน กับการพัฒนาตนเองควบคู่กับองค์กร

ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษา และทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 กรณีศึกษา : บุคลากรศาลในภาค 6 เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อมูล เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาใช้เป็นแนวทางนำไปวางแผน ทั้งยังเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้ฝ่ายบริหารงานบุคคล นำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานของพนักงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

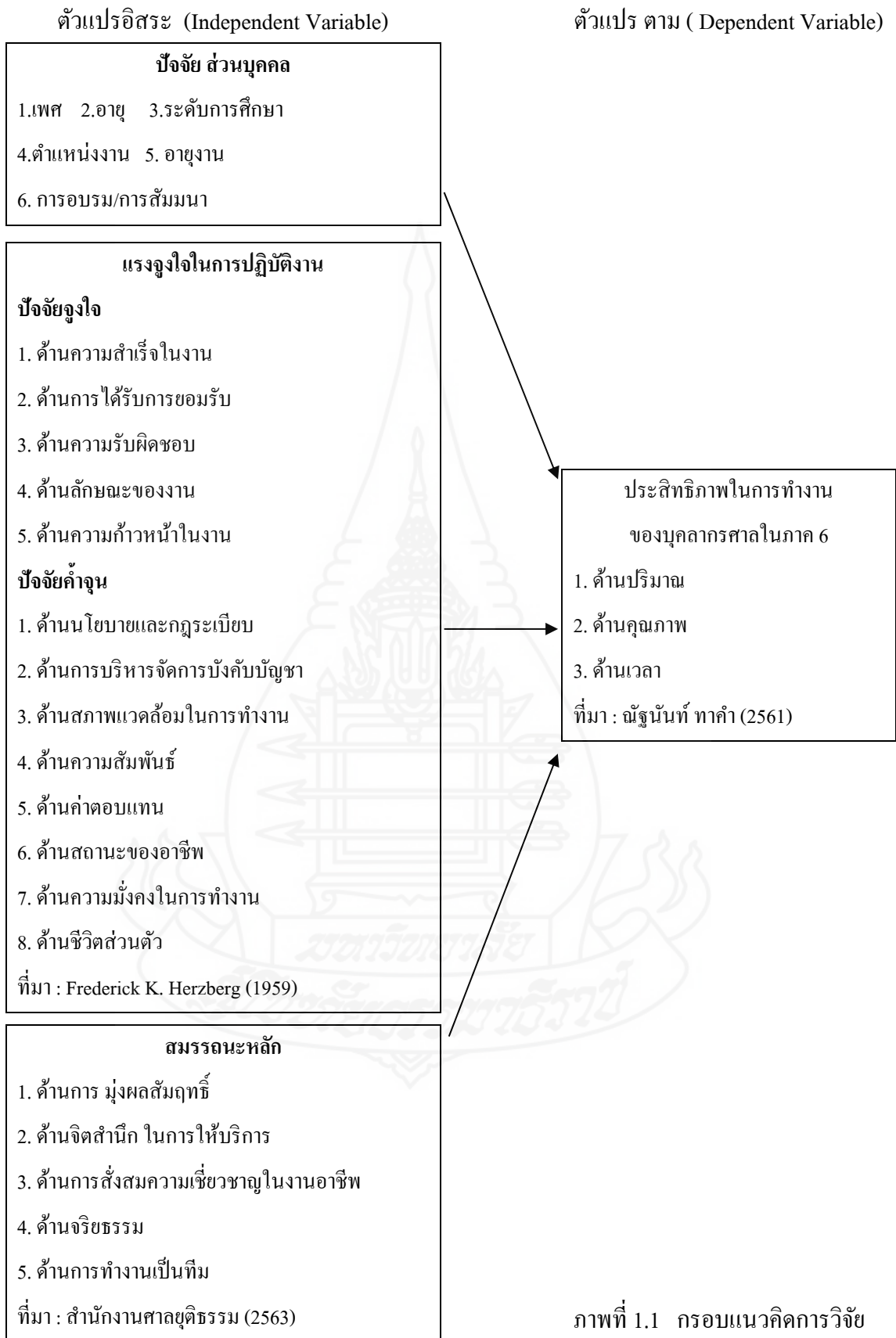
3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

3.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและ สมรรถนะหลัก มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลใน ภาค 6

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานตามแนวคิดจากทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick K. Herzberg) ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน รวมถึง นำสมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะร่วม ที่แสดงออกของข้าราชการ ในศตวรรษที่ 21 ยุคธรรมทั้งระบบ มีการหล่อหลอม ทั้งค่านิยมรวมถึงพฤติกรรม ที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบ สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะด้วยกัน คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) 3)การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4) จริยธรรม (Integrity) และ 5)การทำงานเป็นทีม (Teamwork) มากำหนดปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 และประสิทธิภาพในการทำงาน (ณัฐนันท์ ทาคำ ,2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล หมายถึง การทำงานให้สำเร็จ โดย สูญเสียเวลา และเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้การแก่ ที่สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว แต่ได้ผลลัพธ์ที่ดี ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้เต็ม ความสามารถ โดยใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการทำงานที่จะสร้างผลงานมากเป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นผลที่น่าพอใจ โดยส่งผลให้สิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อยที่สุด ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลา มาใช้เป็นกรอบ แนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ขอบเขตที่จะศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรศาลในภาค 6 ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 (จังหวัดในภาคกลางตอนบน) ซึ่งมีจำนวน 26 ศาล ได้แก่ 1) ศาลแขวงนครสวรรค์ 2) ศาลแขวงพิษณุโลก 3) ศาลแขวงนครไทย 4) ศาลจังหวัดกำแพงเพชร 5) ศาลจังหวัดตาก 6) ศาลจังหวัดแม่สอด 7) ศาลจังหวัดนครสวรรค์ 8) ศาลจังหวัดพิจิตร 9) ศาลจังหวัดพิษณุโลก 10) ศาลจังหวัดเพชรบูรณ์ 11) ศาลจังหวัดวิเชียรบุรี 12) ศาลจังหวัดหล่มสัก 13) ศาลจังหวัดสุโขทัย 14) ศาลจังหวัดสวรรคโลก 15) ศาลจังหวัดอุตรดิตถ์ 16) ศาลจังหวัดอุทัยธานี 17) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกำแพงเพชร 18) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตาก 19) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ 20) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพิจิตร 21) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพิษณุโลก 22) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเพชรบูรณ์ 23) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุโขทัย 24) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุตรดิตถ์ 25) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุทัยธานี และ 26) สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 (พิษณุโลก) จำนวน 940 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรศาลในภาค 6 ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 (จังหวัดในภาคกลางตอนบน) จำนวน 281 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม ร้อยละ 10 จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 309 คน

5.2 ขอบเขตด้านเวลา

ขอบเขตด้านเวลา ได้แก่ ใช้ระยะเวลาภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 ได้แก่ เดือนมีนาคม 2564 ถึงเดือนสิงหาคม 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 6 เดือน

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ภายใต้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่เฮอรัซเบิร์ก (Frederick K. Herzberg) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของ บุคคลโดยเฉพาะเจาะจง มีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจมีองค์ประกอบคือความสำเร็จ ในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยค้ำจุน สมรรถนะหลักและปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และการอบรม/การสัมมนา

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและกฎระเบียบ ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว

3. สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตสำนึก ในการให้บริการ ด้านการ ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ประกอบด้วย ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลา

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ทำให้การทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะหลัก

6.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรศาลในภาค 6 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และการอบรม/การสัมมนา

6.1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฮอริชเบิร์ก (Frederick K. Herzberg, 1959) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและกฎระเบียบ ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว

6.1.3 สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะของสำนักงานศาลยุติธรรม (2563)

ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้าน จิตสำนึก ในการให้บริการ ด้าน การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้าน การทำงานเป็นทีม

6.1.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ เต็มกำลัง โดยสนใจหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และนำกลวิธี หรือเทคนิคในการทำงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพน่าพอใจ โดยส่งผลให้สิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อยที่สุด ประกอบด้วย ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลา

6.1.5 บุคลากรสาขานักศึกษาระดับปริญญาตรี หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักสคย.ศษ.ร.ประจำภาค 6 (จังหวัดในภาคกลางตอนบน) ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 26 ศาสน ได้แก่ ศาสนแขวงนครสวรรค์ ศาสนแขวงพิษณุโลก ศาสนแขวงนครไทย ศาสนจังหวัดกำแพงเพชร ศาสนจังหวัดตาก ศาสนจังหวัดแม่สอด ศาสนจังหวัดนครสวรรค์ ศาสนจังหวัดพิจิตร ศาสนจังหวัดพิษณุโลก ศาสนจังหวัดเพชรบูรณ์ ศาสนจังหวัดวิเชียรบุรี ศาสนจังหวัดหล่มสัก ศาสนจังหวัดสุโขทัย ศาสนจังหวัดสวรรคโลก ศาสนจังหวัดอุตรดิตถ์ ศาสนจังหวัดอุทัยธานี ศาสนเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกำแพงเพชร ศาสนเยาวชนและครอบครัว จังหวัดตาก ศาสนเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์ ศาสนเยาวชนและครอบครัว จังหวัดพิจิตร ศาสนเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพิษณุโลก ศาสนเยาวชนและครอบครัว จังหวัด เพชรบูรณ์ ศาสนเยาวชนและครอบครัว จังหวัดสุโขทัย ศาสนเยาวชนและครอบครัว จังหวัด อุตรดิตถ์ ศาสนเยาวชนและครอบครัว จังหวัดอุทัยธานีและสำนักสคย.ศษ.ร.ประจำภาค 6 (พิษณุโลก)

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสาขานักศึกษาระดับปริญญาตรี

7.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสาขานักศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

7.3 ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสาขานักศึกษาระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6” ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ข้อมูลเกี่ยวกับศาลในภาค 6
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.1 ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation)

แรงจูงใจคือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของ พฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนจะบรรลุเป้าหมาย มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้มากหลาย ดังนี้

มากบุญญา บุญพาทำ (2563) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง พลัง หรือปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่กระตุ้น หรือเร้าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่ตั้งไว้

วรรณพร วงศ์ภาติ (2561) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมให้ใช้พลังงานเพื่อปฏิบัติงาน ซึ่งแรงจูงใจประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย

บุษบา บุญกะนันท์ (2561) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากแรงผลักดันภายในที่ต้องการความสำเร็จการได้รับการยอมรับ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาและชุมชนอันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ศิริวรรณ อินทสโร (2560) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ข้าราชการครู ในโรงเรียนทุ่มเทการทำงานและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

ขวัญชีวา พันธุ์โต (2560) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันที่ทำให้บุคลากรทางการศึกษาชาวไทย ใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละประกอบด้วย ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารขององค์กร สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และความมั่นคงในอาชีพ

รุจิรา แดงฉำ (2560) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมาย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึง แรงซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นจาก ภายในให้บุคคลแสดงหรือสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ออกมา เพื่อส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจจะเป็นเครื่องมือที่องค์กรและผู้บริหารจะใช้เพื่อทำการวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตาม และวิเคราะห์ว่าระบบการจูงใจขององค์กรที่เป็นอยู่นั้นเหมาะสมกับความต้องการและแรงจูงใจของพนักงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ ทฤษฎีแรงจูงใจที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้นสามารถจัดแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ทฤษฎีเนื้อหาของแรงจูงใจ (Content Theories of Motivation) และทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) (มาฆพรกรานต์เจริญ, 2561) เพื่อความสอดคล้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทฤษฎีเนื้อหาของแรงจูงใจดังรายละเอียดต่อไปนี้

ทฤษฎีเนื้อหาของแรงจูงใจ (Content Theories of Motivation) แรงจูงใจ ที่เกิดจากประเภทนี้ ได้กล่าวว่าเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการภายในตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เนื่องจากแนวคิดกลุ่มนี้จะศึกษาความต้องการที่สำคัญของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมบางสิ่งบางอย่างที่แสดงออกมา จึงเรียกอีกชื่อว่าทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) ทฤษฎีที่สำคัญ ในกลุ่มนี้คือ

1.2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Maslow)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยาที่นิยมได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบ การศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนอง แรง ขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์ มี หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการ พฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญ อย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุด ไป ยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมี ความ ต้องการ อื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อ ความต้องการ ในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความ ร้อน หนาว และอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัย เพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศ ร้อน หนาว และสัตว์ร้าย น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการ ดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ ก่อน

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safely or Security Needs)

เมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ก็ จะเกิดขึ้นความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิด ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่ร่างกาย หรือให้ปลอดภัยจากการข่มขู่ การ บังคับ คุกคาม ความเจ็บป่วย หรือการสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจในสังคมที่เจริญแล้ว หลังจากที่ มนุษย์ บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความ ต้องการด้าน ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการ ความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อความต้องการทางด้าน ร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเป็นสิ่งจูงใจต่อ พฤติกรรมของ คน คนเรามีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่มอยู่แล้ว ดังนั้น ความต้องการด้านนี้จะเป็น ความต้องการ ในการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ และมีความรู้สึกว่าตนเอง เป็นส่วนหนึ่ง ของกลุ่มสังคม เช่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ต้องการสมาคม ต้องการความ รัก ต้องการ การยอมรับจากเพื่อน ต้องการให้และยอมรับความเป็นเพื่อจากผู้คนใกล้ชิดทั่วไป เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงหรือฐานะเด่น (Esteem Needs)

เป็นความ ต้องการ ระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ มีความต้องการที่ จะให้ ผู้อื่นยกย่อง สรรเสริญ และความต้องการตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง หรือ ความก้าวหน้า ทางด้านสถานภาพ เช่น ตำแหน่ง ชื่อเสียง เกียรติยศ เป็นต้น

5. ความต้องการด้านการสร้างความสำเร็จตน หรือความต้องการ ความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงของชีวิตมนุษย์ เป็น ความต้องการ ระดับสูงของชีวิตมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตาม ความนึกคิด ของตนเอง เมื่อบุคคลใดก็ตามได้มีการพิจารณาบทบาทของเขาในชีวิตว่าควรจะเป็น อย่่างไรแล้ว เขาก็จะพยายามผลักดันชีวิตของเขาในทางที่ดีที่สุดที่เขาคาดหมายไว้ และยอมจะขึ้นอยู่กับ ความสามารถของเขาด้วย ความต้องการในระดับนี้เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถทุก ๆ อย่างของตนอย่างเต็มที่

5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs)
4 ความต้องการการยกย่อง (ความภาคภูมิใจในตนเอง) (Esteem needs)
3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or acceptance needs)
2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security of safety needs)
1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

จากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการ การยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

เมื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดของมาสโลว์แล้วจะเห็นว่ามียุทธศาสตร์กว้างขวางมาก และจะแตกต่างกันไปในแต่ละคนความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน และทฤษฎีนี้ยังสามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วนในระดับหนึ่งเพราะมนุษย์เรา ตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับและเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็ จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุดการตอบคำถามเรื่อง เป้าหมายและคุณค่าของชีวิตมนุษย์ตามแนวของจิตวิทยาแขนงมนุษยนิยม ตัวอย่างของความ ต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้ อย่าง ใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นนักกีฬาระดับโลกหรืออยากมีบุตรชาย หญิงในจำนวนเหมาะสม อยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายก ฯ หรืออยากจะทำประสพผลสำเร็จในการ ประกอบธุรกิจของตนหรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศลเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

1.2.2 ทฤษฎี ERG ของเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer's Existence-Relatedness-Growth ERG Theory)

ความต้องการของมนุษย์ในมุมมองของเคลตันไม่ได้เป็นไปในลักษณะตามลำดับขั้นของมาสโลว์ จึงได้นำเสนอทฤษฎี ERG โดยเห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 3 ประเภทดังต่อไปนี้

1. ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs: E) เป็นความต้องการ ด้านกายภาพ ด้านการดำรงอยู่ของชีวิต ด้านวัตถุ และด้านปัจจัย 4 ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ เทียบเคียงได้กับความต้องการในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์นั่นเอง

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ภาพ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ผู้บังคับบัญชา และกับคนในครอบครัว ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การดำรง รักษาความสัมพันธ์อันดีต่อบุคคลอื่นๆ ความต้องการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งจะเทียบเคียงได้กับความต้องการในระดับ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) กล่าวคือ ความต้องการในระดับนี้เป็นความต้องการสูงสุด คือ ความต้องการมีชื่อเสียง ได้รับการยกย่อง สรรเสริญ จากสังคม ต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต มีความเชื่อมั่นและนับถือในตัวเอง สามารถเทียบเคียงได้กับความต้องการในระดับ 4 และ 5 ของมาสโลว์

1.2.3 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two- Factor Theory)

Herzberg ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลกรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาแนวทางลดความไม่พอใจในการทำงานของบุคคลกรในองค์กร และทำให้บุคคลกรในองค์กร มีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเพิ่มผลผลิตของงานให้มากขึ้น ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน เขาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยจูงใจนี้หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นและสนับสนุนให้คนทำงาน มากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยตรง เป็นปัจจัยที่จะเป็นตัวสร้างทัศนคติในแง่บวกให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น ซึ่งปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงาน เสร็จสิ้นสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ รวมถึงป้องกันการเกิดปัญหา และเมื่องานสำเร็จทำ ให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับ การยอมรับนับถือจากหลายๆ ฝ่ายไม่ว่าจะเป็นจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือจากบุคคลอื่นๆ ได้รับยกย่อง ชมเชย และแสดงความยินดีจากภายในองค์กร ได้รับการให้กำลังใจหรือได้รับการแสดงออกถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลนั้น ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าของผลงาน ของตนเอง

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความ น่าสนใจที่จะทำตัวงานมีความท้าทายให้ลงมือทำเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์เป็นงานที่มีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์และ/หรือทำงาน ให้เสร็จในระยะเวลาอันสั้น โดยองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่เขาทำนั้นมีความสำคัญและมีความหมายต่อองค์กร จะทำให้บุคคลนั้นแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกที่พึงพอใจ ต่อการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานของตนและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระไม่มีการ ควบคุมจากหัวหน้ามากจนเกินไป ให้อำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อน ตำแหน่งให้สูงขึ้น หมายถึงการได้รับโอกาสในการเข้าฝึกอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานะหรือข้อกำหนดเบื้องต้น อันเป็นการป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่จะบ่งชี้ถึงความไม่พอใจ ในการ ทำงาน อยู่เท่านั้น ไม่ได้มีการจูงใจใดๆ และยังเป็นปัจจัยทั่วไปไม่ได้เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง แต่จะ เป็นปัจจัยทางด้านการอยู่ร่วมกันในองค์กร เช่น กฎระเบียบ นโยบายและข้อบังคับต่างๆ รวมไปถึง การบริหารจัดการของผู้บริหารด้วย ค่าจ้าง ค่าตอบแทนต่างๆ อันจะช่วยให้บุคคลนั้นจะยังคง ปฏิบัติงานกับองค์กรไปได้ตลอด ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย 9 ประการดังนี้

2.1 ค่าจ้างและเงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์อื่นใดอัน ได้รับจากการทำงาน ของบุคคลนั้น หมายถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานอย่างเหมาะสม อันเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายการจัดการและการบริหารองค์กรต่างๆ กฎ ระเบียบข้อบังคับ การ

จัดการระบบการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การกำหนดนโยบาย หรือกฎระเบียบใดๆ กำหนดอย่างชัดเจน เหมาะสมและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร กล่าวคือ ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา (Inter Personal Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยกริยาหรือวาจา ท่าทางต่างๆ ที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความสามารถทำงาน ร่วมกัน ความช่วยเหลือเกื้อกูลอยู่ร่วมกันได้ เป็นอย่างปกติสุข

2.4 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สถานที่ทำงาน กล่าวคือ แสง เสียง อากาศ บรรยากาศ โดยรวม รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ ได้แก่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานต่างๆ ที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน

2.5 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และหมายรวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถ ได้รับความก้าวหน้าในทักษะต่างๆ เพื่อเสริมสร้างวิชาชีพอีกด้วย

2.6 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพที่ทำอยู่นั้นเป็น อาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับถือของสังคม

2.7 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่เกิดจากการได้รับงานในหน้าที่ของบุคคลนั้น กล่าวคือ การงานที่ได้รับมอบหมาย อาจเป็นผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การได้รับคำสั่งให้ย้ายไปทำงาน ในที่ใหม่ ซึ่งอาจจะต้องห่างไกลจากครอบครัว อาจก่อให้เกิดพนักงานไม่มีความสุขและทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

2.8 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงใน งานที่ทำ ความมั่นคงต่อองค์กร ความมั่นคงยั่งยืนของการประกอบอาชีพ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการภายในองค์กร การดำเนินงานต่างๆปกครองบริหารด้วยความยุติธรรม บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ได้ดี รับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและให้คำแนะนำสนับสนุน และส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชา

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจข้างต้น ผู้วิจัยเลือกนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) มาทำการศึกษาวิจัยฉบับนี้เพื่อให้เห็นถึงมุมมอง ของแรงจูงใจที่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานของผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อันจะส่งผล

ต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจากการศึกษาและทบทวนแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจจาก นักวิชาการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น แรงจูงใจเป็นปัจจัยส่วนสำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันให้ ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ตามทำงาน ด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจ กล่าวคือ เมื่อพนักงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน ตามความต้องการที่แต่ละคนต้องการนั้น จะส่งผลให้การทำงาน ของพนักงาน มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จสูงสุด ซึ่งประสิทธิภาพการทำงาน นั้นเป็นผลมาจากความพึงพอใจอันมาจากแรงจูงใจไม่ว่าจะเป็นจากปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยค้ำจุน ก็ตาม โดยสามารถวัดผลได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน

ผู้วิจัยสรุปความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยกระตุ้นให้คนมีแรงกายแรงใจ ทั้งกระตุ้นภายในหรือความกระตุ้นความต้องการภายในให้มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจ ในการทำงาน นำไปสู่ทัศนคติทางที่ดีที่มีพลัง เพื่อทำให้เกิดความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และค่าตอบแทน

1.3 ความสำคัญของการจูงใจ

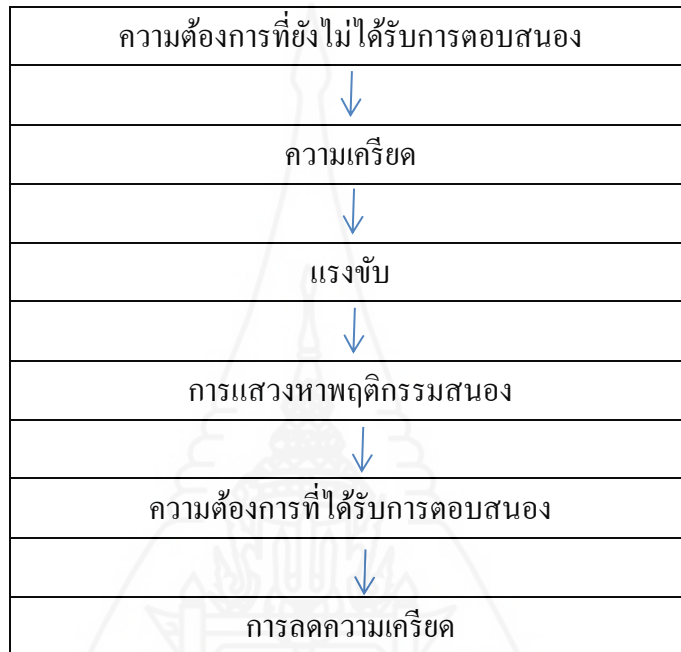
วรรณพร วงศ์ภาติ (2561) กล่าวว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการคือ เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังองร่างกายให้เกิดการกระทำ และเป็นแรงบังคับให้เกิดพลังของร่างกาย เพื่อที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

เขมจิรา ทองอร่าม (2560) กล่าวว่าความสำคัญ of แรงจูงใจ 3 ประการ คือ

1. ความสำคัญต่อองค์กร สร้างแรงจูงใจที่มีประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะงานด้านบริหารบุคคล
2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อขัดแย้งในสถานที่ทำงาน ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชา และเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ
3. ความสำคัญต่อบุคลากร ทำให้บุคลากรตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองความต้องการของตน ได้พร้อม ๆ กัน ช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้รับความยุติธรรมจากฝ่ายบริหาร มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่เบื่อหน่ายหรือหลีกเลี่ยงงานที่ได้รับมอบหมาย

1.4 กระบวนการจูงใจ (Motivation Process)

เริ่มต้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดความตึงเครียด แล้วจะเร้าให้ เกิดแรงขับในตัวบุคคลแรงขับเหล่านี้จะแสวงหาพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ และหากความต้องการ ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้สามารถลดความเครียดให้น้อยลง



ภาพที่ 2.2 กระบวนการจูงใจ (Motivation Process)

กระบวนการจูงใจซึ่งเป็นภาวะที่อินทรีย์ได้รับการกระตุ้นชักนำให้แสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใด ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. เงื่อนไข นำ (Antecedent Condition) การที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นชักนำให้แสดงพฤติกรรมออกมานั้นเนื่องมาจากมีความต้องการ (Need) เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือตัวของ อินทรีย์เองหรือเป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกร่างกาย

2. ความต้องการ (Need) คือ สภาพหรือภาวะที่ร่างกายขาดหรือเสียสมดุลของสิ่ง ที่จำเป็นต่อการที่อินทรีย์จะดำรงอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เมื่อร่างกายขาดอาหารบุคคลก็เกิด ความหิว และต้องการอาหารมาชดเชยเพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้นจะเป็นแรงผลักดันให้คนเรากระทำ พฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อบำบัดความต้องการดังกล่าวหรือคนที่ไม่ได้รับความสนใจเอาใจใส่จาก ญาติพี่น้อง หรือคนใกล้เคียง ข่อมต้องการความรัก ต้องการความสนใจจากคนอื่น ๆ จึงต้องแสดง

พฤติกรรมต่าง ๆ เป็นการไขว่คว้าความรักความสนใจมาทดแทนสิ่งที่ขาดไป เพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้นเราอาจแบ่งความต้องการตามพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 อย่าง คือ

2.1 ความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีรากฐานมาจากสรีระ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การขับถ่ายของเสีย การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะมีพลังต่างกันและหากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีผลต่างกันไปตามสภาพ เช่น หากขาดอาหารและน้ำอาจทำให้บุคคลนั้นถึงแก่ความตายได้แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง ทางเพศ ก็จะไม่ มีผลรุนแรงถึงตาย เหมือนขาดน้ำ ขาดอาหาร เป็นต้น

2.2 ความต้องการทางใจและสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่คนเรารู้จากประสบการณ์ของตน เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่นปลอดภัย ได้รับความสำเร็จ หรือ การยกย่องจากสังคม เป็นต้น

3. สิ่งเร้า (Stimulus) ได้แก่ บุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มาเร้าหรือ กระตุ้นให้อินทรีย์เกิดความต้องการ อันเป็นแรงกระตุ้น หรือแรงขับให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรม ตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกไป ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

3.1 สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกกายของบุคคล ไม่ว่าจะเป็น รูปธรรมหรือนามธรรม อันมีผลกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา

3.2 สิ่งเร้าภายใน เป็นผลจากการกระทำของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายของ มนุษย์อันเป็นแรงขับ หรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น การขับน้ำย่อยของกระเพาะ อาหาร การเต้นของหัวใจ

4. แรงจูงใจและแรงขับ (Drive and Motive) การขาดสมดุลของอินทรีย์หรือการถูกกระตุ้นภายในอันเป็นภาวะที่ร่างกายต้องการแสดงพฤติกรรมหรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อบำบัดความต้องการนั้นหรือเพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลตามปกติ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกิด แรงขับและแรงจูงใจขึ้น เป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตน ต้องการ

5. พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental Behavior) แรงขับหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้น เมื่อมีพลังมากพอก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ความหิวหรือความกระหายมาก ๆ จะผลักดันให้คนต้องพยายามหาอาหารหรือนำมาบำบัดความ ต้องการ ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งจนได้เป็นต้น

6. การลดแรงขับดัน (Drive Reduction) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองจากการกระทำพฤติกรรม เป็นผลให้อินทรีย์กลับเข้าสู่สภาพสมดุลหรือภาวะความเครียดลดลงหรือหายไป แรงขับหรือแรงจูงใจก็จะถูกขจัดให้หมด ไปด้วยซึ่งเป็นการครบถ้วนกระบวนการของการจูงใจ

1.5 ประเภทของการจูงใจ (Types of Motivation)

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึงสภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นเขามาเกี่ยวข้องกับ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเองไม่ใช่เพราะถูกบีบบังคับหรือเพราะมีสิ่งล่อใจใดๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายในอันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ เช่น พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่งซึ่งถือเป็นแรงจูงใจให้พยายามทำความเข้าใจกับงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จที่ต้องการ

1.2 ทศคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานพอใจผู้จัดการและพอใจวิธีการทำงานทำให้เขามีความตั้งใจทำงานเป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ เช่น พนักงานมีความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับเรื่องของเครื่องยนต์กลไกเขาก็จะพยายามศึกษา และใช้เวลาว่างทดลองประดิษฐ์ซึ่งก็จะช่วยให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใหม่พฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น พนักงานเห็นเพื่อนประสบความสำเร็จก้าวหน้าจากการทำงาน ก็จะพยายามให้เป็นเช่นนั้นบ้าง ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานได้เต็มที่

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพจะจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น นักปกครอง ผู้จัดการ จะต้องมิบุคลิกภาพของนักบริหาร หรือผู้นำที่ดี หรือแม้แต่นักงานแนะนำความงามก็สามารถจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ด้วยคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลาย ๆ อย่างที่จะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องนอกจากนี้การชมเชย (Praise) การติเตียน (Blame) การประกวด (Contest) การแข่งขัน (Competition) หรือแม้แต่การทดสอบ (Test) ก็ จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้นจากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าเป้าหมายที่คนต้องการก็คือสิ่งล่อใจ เช่น เด็กที่อยากได้ขนม ขนมก็คือสิ่งล่อใจที่ทำให้เขาช่วยแม่กวาดบ้านถูบ้าน เพื่อให้ได้เงินไปซื้อขนมแต่เมื่อใดก็ตามที่เขาบรรลุเป้าหมายหรือได้สิ่งที่ล่อใจนั้นแล้ว เขามักจะหมดแรงจูงใจที่จะทำต่อไป คือเลิกช่วยแม่ทำงานบ้านเพราะเขามั่นท้องและได้สิ่งที่ต้องการแล้ว

1.6 แบบวิธีการจูงใจ

แบบวิธีการจูงใจ อาจแยกออกได้ 3 ประเภท คือ

1. การจูงใจตามหลักประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งมีข้อสมมุติเชื่อว่าคนทุกคนต่างไม่ชอบงาน แต่ถ้าหากพนักงานได้รับรู้ว่าตนเองจะมีโอกาสได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยแล้ว พนักงานผู้นั้นก็จะยอมปฏิบัติงานด้วยดี ตรงไปตรงมาตามประโยชน์ที่ได้รับ

2. การจูงใจตามหลักผลผลิต ซึ่งเน้นการใช้รางวัลผลตอบแทน โยงเข้ากับผลผลิต หรือ ผลงานที่ได้รับโดยตรง ภารกิจเกี่ยวกับงานที่ทำ จะมีการระบุชัดโดยขณะเดียวกันค่าจ้างเงินเดือน ก็จะมีระบุไว้ชัดเจน ตามข้อสมมุติฐานของวิธีนี้จะอยู่ที่ว่าหากพนักงานทำงานที่จะได้รับรางวัลตาม ผลงานแล้วเขาก็พยายามทำให้ดีต่อไปอีกเรื่อยไป การจูงใจจะใช้รางวัลเข้าล่อและเร่งการผลิต

3. การจูงใจตามหลักสนองความต้องการ แนวทางตามวิธีนี้จะกว้างกว่า โดยยึดถือความต้องการพื้นฐานของคนและพยายามทำให้งานหรือสภาพงาน สามารถตอบสนองความพอใจให้เขาให้ได้มากที่สุดยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งนี้โดยอาศัยข้อเท็จจริงที่ว่าคนทุกคนจะมีความต้องการไม่สิ้นสุด

ดังนั้น หากผู้บริหารมุ่งพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้มากขึ้นไปเรื่อย ๆ แล้วพลังจูงใจของพนักงานก็จะพัฒนาสูงขึ้น ซึ่งส่งผลประโยชน์ต่อการพัฒนาทั้งคุณภาพและปริมาณงานซึ่งจะเป็นผลดีในระยะยาว ทั้งนี้เพราะงานทุกอย่างจะทำให้เสร็จได้ดีก็ด้วยคุณภาพ จากความคิดริเริ่มของคนและการรับรู้ควบคุมตนเอง โดยตัวผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

1.7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานที่สูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 - 34 ปี และ 45 - 54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ

4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการ กับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

ปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration)

2. การปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision)

3. เงินเดือน (Salary)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations)

5. สภาพการทำงาน (Working Conditions)

นอกจากนี้ มีตัวกระตุ้นที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ในการทำงานอื่น ๆ อีก ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

2. การยอมรับของสังคม (Recognition)

3. ลักษณะของงาน (The Work Itself)

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

5. โอกาสก้าวหน้า (Advancement)

แรงจูงใจ คือสิ่งที่ทำให้มีกำลังทั้งกายและใจในการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายทาง ดังนี้

1. งานแต่ละอย่างนั้นจะเหมาะกับคนบางประเภทเท่านั้น ไม่ใช่ทุกคนจะทำได้ทุกอย่าง บางคนจึงทำเพราะเห็นว่าดีกว่าไม่มีงานจะทำ แรงจูงใจแบบนี้ทำให้คนนั้นต้องขวนขวายหาความรู้และทำใจให้รักงานมากกว่าที่ชอบงานนั้น การรักงานจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้งานได้ดี

2. ค่าจ้างที่น่าพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงาน หรือถ้ารู้ได้ว่าค่าตอบแทนมากก็ยิ่งอยากทุ่มเทงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเฉพาะเงินมีความสำคัญต่อคน ในการที่อยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน แต่เงินก็ไม่ได้เป็นแรงจูงใจอย่างเดียวที่ทำให้คนทำงาน

3. คน หรือผู้คนรอบตัว ซึ่งมีหลายประเภท เช่น เหนือกว่าคือ “นาย” ต่ำกว่า คือ “ลูกน้อง” เท่า ๆ กัน คือ “เพื่อนร่วมงาน” บุคคลดังกล่าวมีส่วนทำให้เราอยากทำงานหรืออยาก หนึ่งงาน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์ชอบอยู่กับคนอื่นและไม่อยากแตกต่างกับคนอื่นบางครั้งเราจึงทำ อะไรตามเพื่อน แม้จะฝืนใจทำให้เขายอมรับก็ตามการให้เพื่อยอมรับจึงเป็นแรงจูงใจอยากให้ ทำงาน

4. โอกาส ถ้าทำงานใดก็ตาม มีโอกาสที่จะได้รับความดีความชอบได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ย่อมเป็นแรงจูงใจอยากให้ทำงาน ซึ่งการเลื่อนขั้นนี้ต้องทำด้วยความเป็นธรรมโดย ขึ้นอยู่กับความดี (Merit System) ไม่ใช่เล่นพวกจนหมดกำลังใจทำงาน

5. สภาพแวดล้อม ซึ่งจะต้องดีมีมาตรฐานไม่ว่าจะในด้านสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ ห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร ไฟฟ้า น้ำประปา ฯลฯ เป็นสภาพการทำงานที่ ต้อง ถูกสุขลักษณะ มีความสะดวก มีอุปกรณ์การทำงานครบถ้วน เช่น เครื่องเขียน โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

6.สวัสดิการหรือการให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นรถรับส่ง น้ำดื่ม กระจายชำระ การรักษาพยาบาล โบนัส บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น สวัสดิการที่ดีจะเป็นแรงจูงใจ ให้ คนอยากทำงาน เพราะมันในได้ว่า ทำงานแล้วองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเราในยามทุกข์หรือสุข

7. การบริหารงาน เป็นระบบให้ความสำคัญแก่ทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เช่น การรับคนเข้าทำงานตามความสามารถและเหมาะสมแก่ตำแหน่ง รวมทั้งมีการพิจารณา ความ ดีความชอบด้วยความเป็นธรรม ไม่มีระบบกลั่นแกล้งหรือข่มขู่ให้เกิดความหวาดกลัว ยิ่งไป กว่านั้น องค์กรจะต้องมีแผนงาน โครงการและนโยบายที่มีประสิทธิภาพและสามารถสัมฤทธิ์ผลได้

8. ความมั่นคง โดยเฉพาะหากเป็นองค์กรที่ไม่ล้มง่าย ๆ จะทำให้ผู้นำเกิดความ มั่นใจ และมีกำลังใจที่จะช่วยสร้างสรรค์ให้บริษัทก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

9. ความต้องการทางสังคม ต้องการให้ได้รับการยกย่อง ชมเชย ปลอดภัย อวยกรัก และถูกรัก

จากแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพการ ทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร การยอมรับ ทาง สังคม ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1 ความเป็นมาของสมรรถนะ

เมื่อพูดถึงสมรรถนะ ก็มักจะอ้างถึง David C. McClelland ศาสตราจารย์ ด้านจิตวิทยา จากมหาวิทยาลัย Harvard กับบทความที่มีชื่อเสียงของเขาที่ตีพิมพ์ใน วารสารนักจิตวิทยาอเมริกัน เรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ในปี 1973

การศึกษาทางด้านจิตวิทยามักเป็นการศึกษาต่อมาจากแนวคิดที่เคยมีผู้เสนอไว้แล้วในอดีต แนวคิดของ McClelland ก็เช่นกัน กล่าวกันว่าแนวคิดของ McClelland ไม่ใช่แนวคิดใหม่เสียทีเดียว เพราะในปี 1920 Frederick Taylor บิดาของ วิทยาศาสตร์การจัดการได้กล่าวถึงสิ่งที่คล้ายกันกับสมรรถนะมาก่อน (Raelin & Cooledge, 1996) อย่างไรก็ตาม McClelland ได้นำสมรรถนะมาสู่การปฏิบัติอย่างเป็น รูปธรรม

ในบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence นั้น McClelland แสดงความเห็นต่อด้านการทดสอบความถนัด การทดสอบความรู้ในงาน หรือผลการเรียนว่าไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน หรือความสำเร็จในชีวิตได้ เขาจึงหาทางวิจัยเพื่อศึกษาตัวแปรด้านสมรรถนะที่เขาเชื่อว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้และในขณะเดียวกันก็ยังมีข้อดีที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ตัวแปรสมรรถนะมักไม่ แสดงผลการทดสอบที่ลำเอียงต่อเชื้อชาติ เพศ หรือ ฐานะทางสังคม เหมือนกับแบบวัด ความถนัด หรือแบบวัดอื่นๆ ในกลุ่มเดียวกัน

ประเด็นเรื่องการไม่แสดงผลการทดสอบที่ลำเอียงต่อเชื้อชาติ เพศ หรือ ฐานะนี้เป็นประเด็นสำคัญในอเมริกา เพราะอเมริกาเป็นสังคมที่มีความหลากหลายด้านเชื้อชาติ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในสังคมด้านการจ้างงาน จึงมีการตรากฎหมายเพื่อส่งเสริม โอกาสของการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน (Equal Employment Opportunity) ดังนั้น แบบทดสอบที่แสดงผลการทดสอบของกลุ่มต่างๆ ที่แตกต่างกันมักถูกตัดสินว่าผิด กฎหมาย

วิธีการวิจัยของ McClelland ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน และกลุ่มของผู้ที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่า (กลุ่มปาน กลาง) เพื่อดูว่าสองกลุ่มนี้แตกต่างกันในเรื่องใด (หรือที่เขาเรียกว่าสมรรถนะใด) วิธีการ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 154 เก็บข้อมูลของเขาเน้นที่ความคิด และพฤติกรรมที่สัมพันธ์กันกับผลลัพธ์ของงานที่ประสบความสำเร็จ

ในครั้งแรก McClelland คิดจะใช้การสังเกตการณ์ทำงานประจำวันของผู้ที่ ประสบความสำเร็จ กับผู้ที่มีผลงานในระดับปานกลาง แต่่วิธีการนี้ใช้เวลานานเกินไป และไม่สะดวกในทางปฏิบัติ เขาจึงพัฒนาเทคนิคที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งเป็นวิธีการที่

พัฒนามาจากการผสมผสานวิธีวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานของ Flanagan (1954) และวิธีการของแบบทดสอบ Thematic Apperception Test (TAT) BEI เป็นการสัมภาษณ์ที่ให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าเหตุการณ์ที่เขาารู้สึกว่าประสบความสำเร็จสูงสุด 3 เหตุการณ์ และเหตุการณ์ที่เขาารู้สึกว่าล้มเหลว 3 เหตุการณ์ จากนั้นผู้สัมภาษณ์ก็ถาม ค. ถามติดตามว่า อะไรทำให้เกิดสถานการณ์นั้นๆ มีใครที่เกี่ยวข้องบ้าง เขาคิดอย่างไร รู้สึกอย่างไร และต้องการอะไรในการจัดการกับสถานการณ์ แล้วเขาทำอย่างไร และเกิด อะไรขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานนั้นของเขา

การวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงาน (Critical Incident) เป็นวิธีการที่ John Flanagan พัฒนาขึ้นในช่วงสงครามโลกครั้งที่สอง เป็นวิธีการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ค้นหาคุณลักษณะที่สำคัญ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่ประสบความสำเร็จ โดย วิธีการเป็นการรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ในสถานการณ์การทำงาน หรือ สถานการณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จุดมุ่งหมายหลักคือ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้ แต่ จุดมุ่งหมายของ BEI นอกเหนือจากพฤติกรรมการทำงานที่สังเกตเห็นได้แล้ว คือการเน้นที่ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล (คล้ายกับที่ได้จากการทดสอบการเล่าเรื่องจากภาพ (Thematic Apperception Test : TAT)

เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ก็นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อศึกษาว่าลักษณะของผู้ที่ ประสบความสำเร็จมีอะไรบางอย่างที่ไม่เหมือนกับผู้ที่ประสบความสำเร็จปานกลาง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาถอดรหัสด้วยวิธีการที่เรียกว่าการวิเคราะห์เนื้อหาจากคำพูด (Content Analysis of Verbal Expression) แล้วนำ ข้อมูลที่ถอดรหัสแล้วมาวิเคราะห์ความแตกต่าง ทางสถิติ เพื่อศึกษาลักษณะที่แตกต่างระหว่างผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน (มีผลงานใน ระดับสูง) กับผู้ที่ผลงานระดับปานกลาง

McClelland และเพื่อนร่วมงานได้ก่อตั้งบริษัท McBer and Company ในช่วงต้นของทศวรรษที่ 1970 และในช่วงนั้นพวกเขาได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ของ The U.S. State Department Foreign Service Information ให้ช่วยเหลือ ในการคัดเลือก นักการทูตระดับต้น McClelland ใช้เทคนิค BEI ในการศึกษา และพบว่านักการทูตระดับ ต้นที่มีผลการปฏิบัติงานดีมีสมรรถนะที่แตกต่างจากนักการทูตระดับต้นที่มีผลการ ปฏิบัติงานระดับปานกลางในเรื่อง ความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลด้าน วัฒนธรรม (Cross-cultural Interpersonal Sensitivity) ความคาดหวังทางบวกกับผู้อื่น (Positive Expectations of Others) และความรวดเร็วในการเรียนรู้เครือข่ายด้านการเมือง (Speed in Learning Political Networks)

ในปี 1991 Barrett & Depinet ได้เขียนบทความเรื่อง A Reconsideration of Testing for Competence Rather than for Intelligence เนื้อหาในบทความเป็นการ อ้างถึงงานวิจัยใหม่ๆ ที่ปลี่ยนแปลงข้อเสนอของ McClelland เกี่ยวกับการทดสอบความถนัด หรือการทดสอบเขาวนั้ปรัชญาว่า

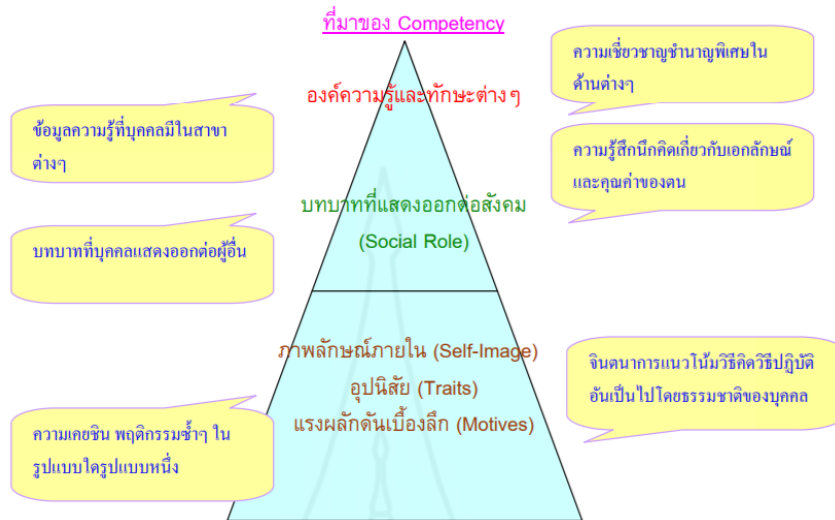
แบบทดสอบดังกล่าวสามารถทำนายผลการปฏิบัติได้ในเกือบทุกอาชีพ ประเด็นนี้ McClelland ได้ตอบว่า ถ้าเขาจะต้องเปลี่ยนแปลงอะไรบางอย่าง ในบทความ Testing for Competence Rather than for Intelligence เขาคงจะอธิบาย เขาวนั้ปัญญาอย่างระมัดระวังมากขึ้นว่าเขาว้นปัญญาเป็นสมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competency) ที่บุคคลที่ปฏิบัติงานต้องมีแต่เมื่อบุคคลมีเขาวนั้ปัญญาในระดับหนึ่งแล้ว ผลการปฏิบัติของเขาก็ไม่สัมพันธ์กับเขาว้นปัญญาอีกต่อไป (อธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนต้องเป็นคนฉลาดทุกคน แต่คนที่ฉลาดทุกคนอาจไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นทุกคน สิ่งที่แยกระหว่างผู้ที่ฉลาดและมีผลการปฏิบัติงานดี กับผู้ที่ฉลาดและมีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลางคือ สมรรถนะ) สมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท เมื่อพิจารณาโดยยึดผลการปฏิบัติงาน เป็นเกณฑ์

สมรรถนะ 2 ประเภทนี้ ได้แก่ สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) และสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies)

สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ พื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ไม่สามารถแยก ผู้ที่ปฏิบัติงานดีออกจากผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

สมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies) ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดีมีแต่ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับปานกลางไม่มี สมรรถนะกลุ่มนี้จึง เป็นสิ่งที่บอกความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และผู้ที่มีผลงานในระดับปานกลาง

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วย โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังภาพแสดงด้านล่างซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบได้ กับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนั่นคือ องค์ความรู้ และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



ภาพที่ 2.3 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่ บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง คือทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่ อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้นๆ เช่น บุคคลที่แสดง พฤติกรรมของการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพราะเขามีความรู้ทักษะที่จะทำ เช่นนั้นได้ และมีคุณลักษณะของความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จเป็นสิ่งผลักดันให้มี พฤติกรรมเช่นที่ว่านั้น บุคคลที่ขาดความรู้ และทักษะจะไม่สามารถทำงานได้ แต่บุคคลที่มี ความรู้และทักษะแต่ขาดคุณลักษณะความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จก็อาจไม่แสดง พฤติกรรมของการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เป็นต้น

2.2 ความหมายสมรรถนะ

สมรรถนะ สมรรถภาพ หรือขีดความสามารถ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า competency ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของสมรรถนะไว้ ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2561) ให้ความหมายคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถทางใดทางหนึ่งซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Ability นอกจากนี้ในภาษาอังกฤษยังมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่อีกหลายคำ ได้แก่ Capabilit, Proficiency, Expertise, Skill, Aptitude แต่ยังมีคำเฉพาะว่า Competency ซึ่งในภาษาไทยใช้คำว่า “สมรรถนะ” ที่มีลักษณะเฉพาะเพิ่มขึ้น แต่บางองค์การใช้ คำว่า “ความสามารถ”

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2557) ให้ความหมายของสมรรถนะ (Competency) ว่าหมายถึงกลุ่มของความรู้ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยม หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงาน 13 ยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ สมรรถนะในระบบราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลัก (Core competence) สำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และสมรรถนะประจำ กลุ่มงาน (Functional competence) สำหรับแต่ละกลุ่มงาน

ศิริทิพย์ อันพิมพ์ (2562) ได้ให้ความหมาย สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบบรรลุผลและวัตถุประสงค์ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถหรือคุณลักษณะอื่น ๆ ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ ซึ่งสมรรถนะแต่ละด้านจะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานแต่ละงานแตกต่างกันไป

ยศพล พิชญเดชawang (2561) ได้ให้ความหมาย สมรรถนะ คือ ความรู้ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ พฤติกรรม และคุณลักษณะ ส่วนบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรต้องการ

ดร.ณ วันทิพพา (2561) ได้ให้ความหมาย สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะที่เหมาะสม เพื่อผลักดันให้บรรลุตามเป้าหมายของการ ปฏิบัติงานประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถและพฤติกรรมในการแสดงออกที่ดีในการทำงานแสดงถึงคุณลักษณะเด่น ๆ ลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงกระบวนการคิด ความสามารถความ ชำนาญ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร โดยมีสาระสำคัญของสมรรถนะนั้นต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ในแต่ละระดับ ขององค์กร โดยการวิเคราะห์งานของพนักงานสื่อพิมพ์เพื่อบ่งบอก บทบาทหน้าที่ในตำแหน่งงาน สามารถนำมาออกแบบและจัดโครงสร้างให้มีความสอดคล้องกับขอบเขตคำบรรยายลักษณะงานว่าควรมีคุณสมบัติที่เหมาะสม สอดคล้องกับการบรรลุเป้าหมายและนำไปสู่การผลักดันสมรรถนะ องค์กร

จากที่ได้ศึกษามาข้างต้นจึงกล่าวได้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะของบุคคล และลักษณะอื่นๆที่โดดเด่นมีความจำเป็นต่อการทำงาน ให้ได้รับความสำเร็จทั้งยังทำให้องค์กรดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ ประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

2.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักสมรรถนะตามแนวคิดของแมคเคิลแลนด์ มีองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่าง แคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและ ไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคล แสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

สำนักงานศาลยุติธรรม (2563) ได้สมรรถนะ ออกเป็น 2 ประเภท คือสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงาน รวมทั้งกำหนดระดับสมรรถนะ ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรม 4 ประเภท 25 สายงาน ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการศาลยุติธรรมทั้ง ระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ หลัก 5 สมรรถนะ คือ

- 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- 1.2 จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
- 1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- 1.4 จริยธรรม (Integrity)
- 1.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

ในส่วนของสมรรถนะหลักนั้นข้าราชการศาลยุติธรรมทุกคนต้องยึดถือสมรรถนะหลักดังกล่าวเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

2. สมรรถนะในงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานในแต่ละด้าน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการศาลยุติธรรมแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และ ส่งเสริมให้ข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะ กำหนดให้แต่ละสาย

งานมีสมรรถนะในงานสายงานละ 3 สมรรถนะ สมรรถนะในงานมี ทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

- 2.1 สภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2.2 วิสัยทัศน์ (Visioning)
- 2.3 การวางกลยุทธ์ (Strategic Orientation)
- 2.4 สักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
- 2.5 การควบคุมตนเอง (Self Control)
- 2.6 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)
- 2.7 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- 2.8 การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- 2.9 การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
- 2.10 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- 2.11 การค้นคว้าหาข้อมูล (Information Seeking)
- 2.12 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
- 2.13 ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
- 2.14 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
- 2.15 การดำเนินการเชิงรุก (Proactive ness)
- 2.16 ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- 2.17 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- 2.18 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- 2.19 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
- 2.20 ความคิดเชิงศิลปะ (Aesthetic)

สรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการศาลยุติธรรมทั้ง ระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน และสมรรถนะในงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานในแต่ละด้านเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการศาลยุติธรรมแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และ ส่งเสริมให้ข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติการกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะหมายรวมถึงความสอดคล้องและความสัมพันธ์กันในเชิงผลลัพธ์ระหว่าง การปฏิบัติงาน (Performance) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) กล่าวโดยสรุปคือ เมื่อบุคคลใดมีผลการปฏิบัติงานที่ดี จะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพสูงไปด้วย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นผลการปฏิบัติงานของพนักงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะออกมาดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ด้วย เช่น แนวทางการกำหนดเป้าหมาย ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน การประเมินค่างาน เป็นต้น โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ

มากบุญญา บุญพาทำ (2563) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อองค์กร โดยต้องพิจารณาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ได้แก่ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อไป

มานะ ศรีวิชัย (2563) กล่าวว่า“ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ 2 แง่มุม แง่มุมหนึ่ง คือ เมื่อมอง ในเชิงธุรกิจ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับ หากการใช้วัตถุดิบที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่น้อย และระบบ ให้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้นบวกกับค่าดำเนินการ โดยที่มูลค่าของผลผลิตยิ่งสูงกว่าการลงทุนมากเท่าใดย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพที่สูงของการผลิตนั้น แต่ ถ้ามองในอีกแง่มุมหนึ่ง คือ ในเชิงของการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้น กว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้ง คนและอุปกรณ์ได้ อย่างเหมาะสมคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้ เพื่อช่วย ลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเกิดการสูญเสียต่อ ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

ศิริวัฒน์ สายวิวัฒน์ (2562) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้เกิด ประโยชน์มากที่สุด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในปริมาณงานคุณภาพของงาน เวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาจากความ

คิดเห็นของ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย ต่อปริมาณงาน คุณภาพเวลา และ ค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จาก ความหมายข้างต้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทุ่มเทใน การปฏิบัติงานของตน เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปตาม เป้าหมาย ใช้ทรัพยากรไปอย่างคุ้มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจต่อตนเอง องค์กรและลูกค้า

มาฆพร กรานต์เจริญ (2561) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทุ่มเทในการปฏิบัติงานของตน เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย ใช้ทรัพยากรไปอย่างคุ้มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจต่อ ตนเอง องค์กรและลูกค้า

สุทธิพงษ์ แก้วดวงเล็ก (2561) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลสำเร็จและบรรลุผล ดังเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการใช้ ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ้มค่า รวดเร็ว และเกิดประโยชน์ สูงสุด

ขวัญชีวา พันธุ์ภูโต (2560) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทยที่ทำให้เกิดผลหรือบรรลุเป้าหมายได้ ประกอบด้วย การให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน การ ทำงานเชื่อถือได้ และงานสำเร็จทันเวลา

เขมจิรา ทองอร่าม (2560) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญ และความตั้งใจที่จะทำให้เกิดผลในการทำงานของบุคคล โดยมีปัจจัย สนับสนุนให้เกิดความ แตกต่างรวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์กรให้เกิด ประโยชน์สูงสุด คุ้มค่าบรรลุเป้าหมาย ที่ถูกกำหนดไว้

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อ คุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดี ที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือ ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้โดยเร็วและสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

จากความหมายข้างต้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทุ่มเท คำนวณหาความรู้ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานของตน ให้มีรักษาคุณภาพ มีมาตรฐาน มีผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจกับ ตนเอง และองค์กร

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมเจอร์และ เบรจ Mager and Besch (1967 อ้างถึงใน วชิระ สรรพศรี, 2559) ได้ทำการศึกษาและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง ความสามารถในการที่จะบอก ว่าความแตกต่างระหว่างสิ่ง 2 สิ่ง สิ่งไหนเป็นสิ่งสำคัญกว่า ทั้งนี้เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ ลุล่วงไปได้ หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าสิ่งไหนถูกต้องสิ่งไหนไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการ สามารถหา คำตอบเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ความสามารถในการเห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะ เกิดขึ้นตลอดการนำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ถูกต้อง

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง ความสามารถที่รู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ระดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการรู้จัก เครื่องมือ ต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดหรือการ สื่อสาร คือสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

โรเบิร์ต อี เคลลี ได้กล่าวว่า การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น สามารถนำกลยุทธ์ 9 ประการมาปรับใช้ ดังนี้

1. การเป็นผู้ริเริ่ม (Initiative) หมายถึงการริเริ่มทำสิ่งใหม่อันนอกเหนือจากงาน ประจำที่ทำอยู่ สามารถสร้างความแตกต่างให้กับเป้าหมายหลักขององค์กรและพิจารณาอยู่บน พื้นฐานความเป็นไปได้

2. เครือข่าย (Networking) กล่าวคือ การใช้เครือข่ายที่มีเพื่อช่วยในการเพิ่ม ผลผลิต หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

3. การจัดการตนเอง (Self-Management) มีการจัดการการทำงานของตัวเองได้ดี สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า และสามารถลงมือปฏิบัติทันทีไม่รอให้เหตุการณ์เกิดขึ้นก่อนสามารถ มองภาพรวม ภาพกว้างได้เป็นอย่างดี นั่นจึงเป็นสาเหตุที่บุคคลนี้สามารถจัดการกับตนเองได้ดี

4. ทักษะ (Perspective) เป็นการแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพด้วยการคำนึงถึง ทักษะของผู้อื่นร่วมกับการเชื่อมั่นในทักษะของตนเองด้วย เช่น หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือ แม้กระทั่งทักษะของกลุ่มแข่ง เพื่อเปิดมุมมองในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

5. การเป็นผู้ตาม (Followership) การทำงานไม่ใช่เพียงแต่ทำตามตัวโดดเด่น การเป็นผู้ตามที่ดี ส่งผลให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพได้

6. การเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเข้าใจถึงความสนใจของผู้อื่น การนำส่วนที่ดีที่สุดออกมา ในทางกลับกันทุกคนต้องการผู้นำที่มีความรู้ความมุ่งมั่นในการทำงาน การสร้างสรรค์การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่น รวมถึงการให้ความสำคัญกับทีมงาน

7. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ประสิทธิภาพของการทำงาน จะดีขึ้นได้ส่วนหนึ่งนั้นเกิดจากการสอดประสานงานกันด้วยดีของทีมงาน หรือระหว่างทีมในองค์กร เกื้อกูลและสนับสนุนความคิดของทีม เพื่อจุดประสงค์คือ ความสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน

8. ความเข้าใจในองค์กร (Organization Savvy) หมายถึง การหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวส่วนตัวในทำงานแต่สามารถจะเรียนรู้การจัดการเพื่อที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตน

9. การนำเสนอ (Show and Tell) กล่าวถึง การประชุมหรือการนำเสนอ มีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จึงต้องเรียนรู้ว่าเวลาใดเป็นเวลาที่เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูล ไม่ว่าจะป็นวิธีการนำเสนอ หรือข้อมูลที่นำเสนอ โดยผู้นำเสนอต้องมีความใส่ใจและเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารให้ตรงกับผู้รับสาร

Steers (1970 อ้างถึงใน เบลญจพร กลิ่นสิงาม, 2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถเฉพาะตัว หมายถึง การที่กำหนดการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์กรให้ตรงตามทักษะและความสามารถที่มี

2. ความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับ หมายถึง การที่บุคลากรมี การยอมรับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

3. ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย

3.3 หลักการประสิทธิภาพ

ไซมอน (Simon, 1960) สรุปนิยามคำว่า ประสิทธิภาพของการทำงานของเครื่องจักร ในเชิงธุรกิจ ว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานที่ต้องมีการให้บริการด้วย ต้องนำความพึงพอใจของผู้มาขอรับ บริการเข้ามารวมอยู่ด้วย โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (I - O) + S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

แนวคิดของ Harrington Emerson มีการนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ เข้ามาช่วยบริหารงานคือ การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้นจะต้องมีตั้งสมมติฐานและทดลอง เพื่อพิสูจน์ว่าวิธีการที่ตั้งไว้ได้ผลจริงและเมื่อประเมินผลสามารถอธิบายได้ว่า เกิดอะไรขึ้น เกิดได้อย่างไร เกิดเมื่อไหร่ ซึ่งเมื่อนำเอาข้อมูลเหล่านี้มากำหนดเป็นหลักการบริหารเพื่อปรับปรุงการจัดการ กับประสิทธิภาพของบุคลากร โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ได้ผลตอบแทน ที่เหมาะสม โดยกำหนด องค์ประกอบของหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. มีเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน
2. ใช้เหตุผลเป็นหลักในการพิจารณาจากความเหมาะสมและเป็นไปได้ของงาน
3. มีคำแนะนำที่ดี ถูกต้องครบถ้วนให้
4. สามารถรักษากฎระเบียบวินัยในการทำงานไว้ได้
5. ทำงานด้วยความยุติธรรม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ พร้อมทำงาน
7. มีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะๆ
8. มีมาตรฐานของงานที่ถูกกำหนดให้เสร็จตามเวลา
9. ได้ผลงานตรงตามมาตรฐาน
10. มีมาตรฐานในการดำเนินงาน
11. มีมาตรฐานที่กำหนดและสามารถทำได้
12. ให้รางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานดี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของ Peterson and Plowman (1953) ใกล้เคียงกับ Harrington Emerson ที่สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้โดยตัดทอนบางส่วนลงเหลือ ทั้งหมด 4 ข้อ คือ

1. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดย ผลงานที่ได้จากการปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในเป้าหมายหรือแผนงาน ที่วางไว้ทั้งนี้ควรมีการวางแผนในการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามที่กำหนดไว้

2. คุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานและรวดเร็วตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะกับงานตามที่กำหนดและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสม คือ ต้องลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมากที่สุด เมื่อมองประสิทธิภาพในเรื่องของต้นทุนการผลิต หรือ ค่าใช้จ่าย จะเป็นการใช้ปริมาณของทรัพยากรด้านการเงิน บุคคลากร วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุดและคุ้มค่าประหยัดมากที่สุด

จากทฤษฎีและแนวคิดตามหลักการของนักวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพที่ได้กล่าวมานั้น ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การแสดงผลการในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จ ได้ผลตามเป้าประสงค์ที่ได้วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และต้องได้ผลลัพธ์ที่พอใจ ในปริมาณงาน คุณภาพของงาน เวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับศาลในภาค 6

ศาลในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นมีอยู่มากมายหลายศาลกระจายกันอยู่ตามกระทรวงกรมต่างๆและมีหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีต่างพระเนตรพระกรรณแทนพระมหากษัตริย์ ต่อมาเมื่อบ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น มีการติดต่อกับชาวต่างชาติลัทธิชาวตะวันตกได้แผ่ขยายเข้ามาทำให้ระบบการศาลไทยมีการเปลี่ยนแปลงมีฉะนั้นอาจเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับชาติตะวันตกได้ จึงมีการปฏิรูประบบการศาลไทยขึ้นใน รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีบทบาทในการวางรากฐานระบบการศาลยุติธรรมโดยได้รวมศาลที่กระจัดกระจายอยู่ตามกระทรวงกรมต่างๆให้มารวมไว้ในที่แห่งเดียวกัน เพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดีดำเนินไปด้วยความรวดเร็วถูกต้องเหมาะสมไม่ทำให้ราษฎรเดือดร้อนและในโอกาสที่กรุงเทพมหานครมีอายุครบ 100 ปี ซึ่งตรงกับวันที่ 21 เมษายน 2425 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จพระราชดำเนินทางขบวนพยุหยาตราทางชลมารคทอดพระเนตรอาคารศาลสถิตย์ยุติธรรม และทรงโปรดฯ ให้จารึกพระราชปรารภในการจัดตั้งศาลยุติธรรมไว้ในแผ่นดิน ซึ่งเรียกว่า "หิรัญบัตร" มีความกว้าง 9.5 ซม. ยาว 37.2 ซม. จำนวน 4 แผ่น ฝังอยู่ใต้อาคารศาลสถิตย์

ยุคธรรมบนแผ่นดินจารึกด้วยอักษรไทยที่สวยงามและทรงคุณค่ามาก แสดงให้เห็นถึงพระบรมราโชบายในการปกครองแผ่นดินว่ามีพระราชประสงค์ให้ตั้งศาลขึ้นเพื่อทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดอรรถคดีทรงเล็งเห็นว่าบ้านเมืองจะอยู่ด้วยความสงบสุขร่มเย็นต้องอาศัยการศาลเป็นสำคัญ จึงทรงจัดระบบกฎหมายและระเบียบทางการศาลขึ้นใหม่เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชาติตะวันตก โดยมีกรมหลวงพิชิตปรีชากรและพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์เป็นกำลังสำคัญในการแก้ไขกฎหมายและปฏิรูประบบการศาลยุคธรรมให้เจริญรุ่งเรืองเป็นที่ยอมรับของนานาชาติอารยประเทศ

ศาลจึงเป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความยุติธรรมให้แก่ประชาชนสืบมาตราบเท่าทุกวันนี้ และในโอกาสที่กรุงเทพมหานครครบรอบ 220 ปี ซึ่งตรงกับศาลยุติธรรมครบรอบ 120 ปี ในปี พ.ศ. 2545 สำนักงานศาลยุติธรรมจึงร่วมกันจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ศาลไทยและหอจดหมายเหตุขึ้นเพื่อเป็นการน้อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวและพระมหากษัตริย์ไทยทุกพระองค์ที่มีต่อศาลยุติธรรมจึงถือเอาวันที่ 21 เมษายนของทุกปีเป็น "วันศาลยุติธรรม" ทรงเล็งเห็นว่าบ้านเมืองจะอยู่ด้วยความสงบสุขร่มเย็นต้องอาศัยการศาลเป็นสำคัญ จึงทรงจัดระบบกฎหมายและระเบียบทางการศาลขึ้นใหม่ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชาติตะวันตก โดยมีกรมหลวงพิชิตปรีชากร และพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์เป็นกำลังสำคัญในการแก้ไขกฎหมายและปฏิรูประบบการศาลยุติธรรมให้เจริญรุ่งเรืองเป็นที่ยอมรับของนานาชาติอารยประเทศ

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2478 ได้มีการประกาศใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรมแบ่งแยกงานศาลยุติธรรมออกจากกันเป็นสองฝ่าย คืองานตุลาการและงานตุลาการ โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมเป็นผู้รับผิดชอบงานตุลาการส่วนงานตุลาการ คือการพิจารณาพิพากษา เป็นอำนาจของตุลาการโดยเฉพาะ นับแต่ตั้งกระทรวงยุติธรรมทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานตุลาการของศาลยุติธรรมมาได้ 100 ปีเศษ จึงได้เกิดแนวความคิดที่จะแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรมเพื่อให้พ้นจากข้อระแวงสงสัยว่าศาลยุติธรรมอาจถูกแทรกแซงจากฝ่ายบริหารและไม่มีอิสระในการพิจารณาพิพากษาคดี

จนกระทั่งได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 แยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรม บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานตุลาการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 มาตรา 5 บัญญัติให้มีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เมื่อกฎหมายดังกล่าวมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2543 จึงถือว่าศาลยุติธรรมแยกออกจากกระทรวงยุติธรรมนับแต่นั้นเป็นต้นมา

วิสัยทัศน์ “ศาลยุติธรรม เป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวกเพื่อให้สังคมสงบสุข เป็นธรรมและเสมอภาคโดยยึดหลักนิติธรรม”

พันธกิจ

1. อำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทางสังคม
2. พัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัยและเป็นสากล
3. เสริมสร้างความร่วมมือทางการศาลและกระบวนการยุติธรรมไทยและต่างประเทศ
4. ชำรงความศรัทธาและความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อความสงบสุข และความมั่นคงของสังคมไทยที่ยั่งยืน

ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 (จังหวัดในภาคกลางตอนบน) มีดังนี้

1. ศาลแขวงนครสวรรค์
2. ศาลแขวงพิษณุโลก
3. ศาลแขวงนครไทย
4. ศาลจังหวัดกำแพงเพชร
5. ศาลจังหวัดตาก
6. ศาลจังหวัดแม่สอด
7. ศาลจังหวัดนครสวรรค์
8. ศาลจังหวัดพิจิตร
9. ศาลจังหวัดพิษณุโลก
10. ศาลจังหวัดเพชรบูรณ์
11. ศาลจังหวัดวิเชียรบุรี
12. ศาลจังหวัดหล่มสัก
13. ศาลจังหวัดสุโขทัย
14. ศาลจังหวัดสวรรคโลก
15. ศาลจังหวัดอุตรดิตถ์
16. ศาลจังหวัดอุทัยธานี
17. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกำแพงเพชร
18. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตาก
19. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์

20. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพิจิตร
21. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพิษณุโลก
22. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเพชรบูรณ์
23. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุโขทัย
24. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุตรดิตถ์
25. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุทัยธานี
26. สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 (พิษณุโลก)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

วราพร มะโนเพ็ญ (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก โดยพบว่าการกระตุ้นโดยรวมมีระดับแรงจูงใจมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะและขอบเขตงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยบำรุงรักษา โดยรวมมีระดับแรงจูงใจมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน โดยรวมมีแรงจูงใจแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ พบว่า ปัจจัยบำรุงรักษาด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เพศชายมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกับเพศหญิง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปีมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุงาน

บุษบา รัตนมงคล (2561) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะของ เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะของ เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะของ เขต 1 จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาจารย์ พัฒนารพงศ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มี ผลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) จังหวัด ลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

พลลภ จิระโร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของครูและ บุคลากรทางการศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผู้เรียนใน โรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียน ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพผู้เรียน ของโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจในการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาร่วมกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผู้เรียนใน โรงเรียน ได้ร้อยละ 39.5 อย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ .05 4 แนวทางพัฒนาแรงจูงใจในการทำงาน ของครูและบุคลากรทางการศึกษาส่งผลกระทบต่อคุณภาพผู้เรียนใน โรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น จังหวัดชุมพร มี 2 ด้าน คือปัจจัยจูงใจ ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้ครูอย่างชัดเจนตรงกับ ความรู้ ให้กำลังใจ ยกย่องชมเชยเมื่อครูปฏิบัติงานจนสำเร็จ และปัจจัยค่าจ้าง สนับสนุนให้ครูมี ผลงานดีเด่นต่าง ๆ เพื่อเพิ่มวิทยฐานะที่สูงขึ้น เพื่อเป็นองค์ประกอบการพิจารณาในส่วนของ การเลื่อนเงินเดือน

เชษฐธิดา กุศลลาไสยานนท์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ถดถอยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเจริญเติบโตส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ

วิลาวัลย์ พิพัฒน์มงคลสิน และมนฤตย์พล อรุณบุญนวลชาติ (2560) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ กรมอุทยาน แห่งชาติ สัตว์ป่าและ พันธุ์พืช สังกัดส่วนกลาง โดยการศึกษาครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ สมรรถนะหลักและระดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สังกัด ส่วนกลาง ศึกษาเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม อุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สังกัดส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะ หลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สังกัดส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สังกัดส่วนกลาง ซึ่งดำรงตำแหน่งนักวิชาการป่าไม้ จำนวน 188 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ทั้งนี้ได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรม อุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สังกัดส่วนกลาง ซึ่งดำรงตำแหน่งนักวิชาการป่าไม้ มีความเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะ หลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมมากที่สุด และมีความเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยด้านค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการผลิตมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุราชการ และ อัตราเงินเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือมีทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

รวิพันธ์ แดงกาศ (2561) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก สำหรับ ในส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการมี ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพอใจของทุกฝ่าย จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า สมรรถนะหลักทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับปานกลาง

ศิริภรณ์ งามรุ่งเรืองกิจ (2561) ศึกษาความจำเป็นและขั้นตอนวิธีการในการจัดทำ สมรรถนะใช้ในการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพสามิต ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรเนื่องจากพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และจากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีปัญหาอุปสรรคทางด้านบุคลากรที่มีความล่าช้าในการประเมินตนเองทำให้ไม่สามารถนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้

จิระศักดิ์ หมั่นจิต (2562) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน 2) ผู้มาติดต่อกับสำนักงานศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะตำแหน่ง และอายุงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ และอัตราเงินเดือน ต่างกันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 4) ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการและสร้างความไว้วางใจกับผู้มาติดต่อ ข้าราชการศาลยุติธรรมควรสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ เช่นกล่าวคำทักทาย มีรอยยิ้ม พุดจาไพเราะ เป็นต้น ข้าราชการศาลยุติธรรมควรนำวิชาการ ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ข้าราชการศาลยุติธรรมควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและเป็นธรรม ข้าราชการศาลยุติธรรมควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน และข้าราชการศาลยุติธรรมควรมีการรับฟังความเห็นของสมาชิกในหน่วยงาน

ณัฐ ล้วนประเสริฐ (2562) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 2) ระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร คือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการบริการที่ดี ด้านจริยธรรม และความร่วมมือร่วมใจ ตามลำดับ และตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจริยธรรม ความร่วมมือร่วมใจ และด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ 3) ผลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ และตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่คือ ด้านการส่งเสริมความ

เชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจริยธรรม ความร่วมมือร่วมใจ และด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ สำหรับลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ มีความเห็นสอดคล้องตรงกัน คือด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ต่างกันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 ที่มีเงินเดือน ต่างกันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท: ศึกษาเฉพาะกรณี กิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท กิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อม คือ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ใน กสต. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ กสต. การประสานงานภายใน กสต. การได้รับการฝึกอบรมและกิจกรรมร่วมในตำบล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา วัตถุประสงค์ของ การศึกษาในครั้งนี้คือ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา 3) เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างกับกลุ่มพนักงาน 110 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นผู้ชายที่มีอายุช่วง 31-35 ปี มีสถานะคือสมรส ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อยู่ตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติงาน ต่อเดือนมีรายได้เฉลี่ย 10,000-15,000 บาท และ มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นที่มาก โดยในแต่ละด้านพบว่า คะแนนด้านสภาวะ

แวดล้อม ในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับคะแนนที่รองลงมาในแต่ละด้านคือ ด้านความเข้าใจ ความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย ความก้าวหน้ามั่นคง ในงานความสัมพันธ์กับบุคคล และ ขวัญ กำลังใจในการทำงานใน ที่ทำงาน 3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย เรียงได้ดังนี้ ความรวดเร็วในการ ทำงานคุณภาพงานและปริมาณการผลิต 4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนตัวของพนักงาน พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับที่ .05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานไม่ต่างกัน 5) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลาขึ้นอยู่กับปัจจัย คือ ความมั่นคง ก้าวหน้า ในงาน ในการทำงาน of พนักงานทุกคนนั้น ไม่ได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในเรื่องส่วนตัวและการ ได้รับผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้นแต่ยังคงแสวงหาความมั่นคงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามที่สูงอายุ รวมทั้งมุ่งหวังที่จะได้รับความมั่นคง ทางจิตใจด้วย

ฉันทันท์ ทาคำ (2561) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานในเครือไทยรัฐ กรุ๊ป : พนักงานในเครือไทยรัฐ กรุ๊ป จำนวน 350 คน พบว่าความสุขในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านกำลังใจในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลาของพนักงานในเครือ ไทยรัฐ กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสวัตต์ สุทธิญาณณี, กวิน อัสวฉัตรโรจน์ และวัชรภรณ์ อรานุเวชกันท์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการของท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้คือ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิต ในการทำงาน of บุคลากรระดับ ปฏิบัติการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นผลมาจากความแตกต่าง of ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ประสพการณ์การทำงาน 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน of บุคลากรระดับปฏิบัติการ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยของการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อ คุณภาพชีวิต ในการทำงาน of บุคลากรระดับปฏิบัติการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มพนักงาน 367 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน สถิติค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และผลการศึกษาพบว่า

1) ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการของท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน 2) การสนใจในการทำงาน และ 3) การรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานในองค์การเกี่ยวข้อง ส่งผลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทางสถิติ ในด้านบรรยากาศ การทำงานของพนักงาน ซึ่งรวมทั้ง ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้า ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เรื่องที่ทำให้เกิดปัจจัยความพึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทน ประสิทธิภาพ และการประเมินผลการปฏิบัติงานและขวัญและกำลังใจมีความสัมพันธ์กัน ในเชิงบวก กล่าวคือถ้ามีการสิ่งแวดล้อมในการท างานดีและมีการจัดการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีด้วยจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของคนทำงานจะยิ่งดีขึ้น

สุทธิพงษ์ แก้วดวงเล็ก (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี วัตถุประสงค์ของ การศึกษาในครั้งนี้คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างกับกลุ่มพนักงาน 76 คน โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ปัจจัยส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และน้อยที่สุดมีอายุ 50 ปี ขึ้น สถานะคือส่วนใหญ่มีสถานภาพ รองลงมา มีสถานภาพสมรส น้อยที่สุดมีสถานภาพหม้ายและหย่าร้างเท่ากัน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมา มีระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท และน้อยที่สุดระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ตรี ระยะเวลาในการทำงาน อยู่ระหว่าง 2 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ รองลงมาระยะเวลา ในการทำงาน อยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 และส่วนน้อยที่สุดระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับการจูงใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน มีระดับการจูงใจมากเป็นลำดับ รองลงมา อันดับสอง คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และอันดับ สดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับการจูงใจ

มาก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับการสูงใจมาก ผลการศึกษา ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ ประสิทธิภาพมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย จูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปโดยรวม พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท สุกาตย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

สรุปจากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจใน การทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมี แรงจูงใจในการทำงานให้แก่องค์กร จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานที่ทำให้กับองค์กร ซึ่งจะ ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด ประกอบด้วยปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่น่าสนใจ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายในการบริหาร การนิเทศงาน ภาวะการณ์ทำงาน ความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่ ทำให้ผู้วิจัยทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ซึ่งเมื่อบุคลากรศาลในภาค 6 ได้รับปัจจัยแรงจูงใจใน การทำงานที่ ตอบสนองกับความต้องการจะทำให้การทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 มีประสิทธิภาพสูงขึ้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากร คือ บุคลากรที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศาลยุติธรรม ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 (จังหวัดในภาคกลางตอนบน) โดยกลุ่มประชากรทั้งหมดนับเฉพาะตุลาการ โดยไม่รวมถึงตุลาการ ทั้งหมดมีจำนวนทั้งสิ้น 940 คน (ข้อมูลจาก E-PHONEBOOK ณ พฤษภาคม 2564)

1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ สูตรของ Taro Yamane ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n หมายถึง ขนาด ของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด ที่ใช้ในการศึกษา

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน ที่ร้อยละ 5

แทนค่า การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของบุคลากรภายในศาลยุติธรรมในภาค 6 โดยคำนวณ จากประชากรทั้งสิ้นจำนวน 940 คนได้ ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{940}{1+940(0.05)^2}$$

$$= 281$$

ผลจากการคำนวณของขนาดกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ศาลในสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 6 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้จำนวน 281 คน ผู้วิจัยดำเนิน เก็บข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น ร้อยละ 10 จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 309 คน

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้มีการใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีการแบ่งตามศาล โดยสูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนบุคลากรในศาล}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}}$$

เมื่อนำจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทอัตราค่าลงแล้วนั้น จะได้ผลลัพธ์ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร ที่ใช้ในการศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของ บุคลากรศาลในภาค 6 ตามสูตร Taro Yamane

ศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 6	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ศาลแขวงนครสวรรค์	46	14
2. ศาลแขวงพิษณุโลก	37	11
3. ศาลแขวงนครไทย	18	5
4. ศาลจังหวัดกำแพงเพชร	55	16
5. ศาล จังหวัดตาก	36	11
6. ศาลจังหวัดแม่สอด	46	14
7. ศาลจังหวัดนครสวรรค์	60	18
8. ศาลจังหวัดพิจิตร	46	14
9. ศาลจังหวัดพิษณุโลก	57	17
10. ศาลจังหวัดเพชรบูรณ์	40	12
11. ศาลจังหวัดวิเชียรบุรี	34	10

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
12. ศาลจังหวัดหล่มสัก	38	11
13. ศาลจังหวัดสุโขทัย	43	13
14. ศาลจังหวัดสวรรคโลก	36	11
15. ศาลจังหวัดอุตรดิตถ์	50	15
16. ศาลจังหวัดอุทัยธานี	38	11
17. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกำแพงเพชร	24	7
18. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตาก	24	7
19. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์	31	9
20. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพิจิตร	22	7
21. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพิษณุโลก	26	8
22. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเพชรบูรณ์	26	8
23. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุโขทัย	25	8
24. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุตรดิตถ์	23	7
25. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุทัยธานี	21	6
26. สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 (พิษณุโลก)	38	11
รวม	940	281

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลมีการนำเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามแบบออนไลน์ ผ่านทาง Google Forms โดยจะสร้างเป็น QR Code หรือ ลิงค์ URL เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจะเป็นแบบสอบถามหลักในการเก็บผลสำรวจ เนื่องจากปัจจุบันประชากรในกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี มีความคุ้นเคยกับการตอบแบบสอบถามผ่านทาง Google Forms และการทำแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยมี ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากแนวความคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นแนวทางในการสร้างประเด็นและตัวแปรตามในแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไข

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน आयुงาน และการอบรม/การสัมมนา แบบสอบถามเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยก้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและกฎระเบียบ ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว แบบสอบถามแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็นมีความคิดเห็น 5 ระดับ คือ ระดับมีความคิดเห็นมากที่สุด ระดับมีความคิดเห็นมาก ระดับมีความคิดเห็นปานกลาง ระดับมีความคิดเห็นน้อย และระดับมีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5

ระดับ คือมีความคิดเห็นมากที่สุด มีความคิดเห็นมาก มีความคิดเห็นปานกลาง มีความคิดเห็นน้อย และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในภาค 6 ประกอบด้วย ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลา ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ คือมีความคิดเห็นมากที่สุด มีความคิดเห็นมาก มีความคิดเห็นปานกลาง มีความคิดเห็น น้อย และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด

คำถามในตอนที่ 2, 3, และ 4 ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับในการวัดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Best & Scal) ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความสำคัญมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความสำคัญมาก	4	คะแนน
ระดับความสำคัญปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความสำคัญน้อย	2	คะแนน
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้ (วินัย รังสินันท์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548: 120)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1.00-1.50	สำคัญน้อยที่สุด
1.51-2.50	สำคัญน้อย
2.51-3.50	สำคัญปานกลาง
3.51-4.50	สำคัญมาก
4.51-5.00	สำคัญมากที่สุด

2.2 การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น ไปทดสอบดังนี้

1. การทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามปรึกษากับอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ชัดเจนและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบการสื่อความหมายให้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรของสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Coefficient Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติหาค่าความเชื่อมั่น ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่น คือ 0.90 โดยปกติถ้าค่าความเชื่อมั่นมีค่าเกิน 0.70 ขึ้นไปก็ถือว่าใช้ได้แล้ว แต่ถ้าน้อยกว่านั้นอาจต้องสร้างจำนวนข้อคำถามเพิ่มขึ้นจากเดิม (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 313) แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือ จึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้ในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวนทั้งสิ้น 281 ตัวอย่าง

3. เก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ภายในเดือนมิถุนายน 2564

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 281 ชุด ด้วยวิธีการ ดังนี้

1. ติดต่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยการใช้การเก็บกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดให้ครอบคลุมประเภทอัตรากำลัง เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล จะได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว
2. จัดเตรียมแบบสอบถาม แจกแบบสอบถาม ขอความร่วมมือในการกรอก
3. ตรวจสอบแบบสอบถาม ดูความครบถ้วนของข้อมูล และกลุ่มตัวอย่าง
4. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว ไปวิเคราะห์เพื่อหาข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics)

4.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.3 การวิเคราะห์สมรรถนะหลัก โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

4.2.1 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test) และการวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)

4.2.2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การถดถอย
พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศาลในภาค 6

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ตอนที่ 3 สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศาลในภาค 6

ปัจจัยส่วนบุคคลของของบุคลากรศาลในภาค 6 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และการอบรม/การสัมมนา ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

	ข้อมูล	จำนวน (n =281)	ร้อยละ(= 100)
1.	เพศ		
	1.1 ชาย	79	28.11
	1.2 หญิง	202	71.89

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (n=281)	ร้อยละ(= 100)
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 25 ปี	3	1.07
2.2 26 - 35 ปี	66	23.49
2.3 36 - 45 ปี	130	46.26
2.4 46 - 50 ปี	42	14.95
2.5 51 ปีขึ้นไป	40	14.23
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	12.10
3.2 ปริญญาตรี	184	65.48
3.3 ปริญญาโท	53	18.86
3.4 สูงกว่าปริญญาโท	10	3.56
4. ตำแหน่งงาน		
4.1 เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม	81	28.83
4.2 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	9	3.20
4.3 เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม	67	23.84
4.4 นักวิชาการการเงินและบัญชี	27	9.61
4.5 นักวิชาการพัสดุ	7	2.49
4.6 เจ้าพนักงานคดี	6	2.13
4.7 นิติกร	36	12.81
4.8 นักจิตวิทยา	5	1.78
4.9 เจ้าพนักงานตำรวจศาล	8	2.85
4.10 นักวิชาการคอมพิวเตอร์	10	3.56
4.11 ผู้อำนวยการ	10	3.56
4.12 พนักงานขับรถยนต์	12	4.27
4.13 พนักงานสถานที่	3	1.07

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (n=281)	ร้อยละ(= 100)
5. อายุงาน		
5.1 น้อยกว่า 1 ปี	18	6.41
5.2 1 - 5 ปี	85	30.25
5.3 6 - 10 ปี	31	11.03
5.4 11 - 20 ปี	89	31.67
5.5 มากกว่า 20 ปี	58	20.64
6. การอบรม/การสัมมนา		
6.1 ต่ำกว่า 24 ชั่วโมง	19	6.76
6.2 25 - 48 ชั่วโมง	47	16.73
6.3 49 - 72 ชั่วโมง	134	47.69
6.4 73 - 96 ชั่วโมง	64	22.78
6.5 97 ชั่วโมงขึ้นไป	17	6.05

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.89 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ร้อยละ 46.26 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.48 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สายคุณธรรม ร้อยละ 28.83 มีอายุงาน 11 - 20 ปี ร้อยละ 31.67 และภายในระยะเวลา 1 ปี ได้เข้ารับการอบรม/สัมมนา 49 - 72 ชั่วโมง ร้อยละ 47.69

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในงาน	4.50	0.59	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	4.57	0.58	มากที่สุด
3. ด้านความรับผิดชอบ	4.47	0.55	มาก
4. ด้านลักษณะของงาน	4.30	0.67	มาก
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน	4.28	0.75	มาก
รวม	4.42	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.2 ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.57) รองลงมา ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.50) ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.47) ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.30) และด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.28)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความสำเร็จในงาน

ด้านความสำเร็จในงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามกำหนดเวลา	4.44	0.67	มาก
2. ท่านพยายามหาวิธีปรับปรุงการดำเนินงานสม่ำเสมอ	4.43	0.67	มาก
3. ท่านมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จ	4.64	0.59	มากที่สุด
รวม	4.50	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.64) ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.44) และท่านพยายามหาวิธีปรับปรุงการดำเนินงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.43)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการได้รับการยอมรับ

ด้านการได้รับการยอมรับ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความคิดเห็นของท่านมักได้รับความยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน	4.53	0.65	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	4.64	0.59	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผลงานของท่านได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น	4.54	0.64	มากที่สุด
รวม	4.57	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.64) ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผลงานของท่านได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.54) และความคิดเห็นของท่านมักได้รับความยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.53)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านได้ตาม เวลาที่กำหนด	4.50	0.60	มาก
2. หากงานของท่านยังไม่แล้วเสร็จ ท่านจะ ดำเนินการให้เสร็จนอกเวลาทำงาน	4.58	0.63	มากที่สุด
3. ท่านมีความมุ่งมั่น พยายามหาวิธีป้องกันและ แก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ	4.33	0.74	มาก
รวม	4.47	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.5 ปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความ
รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หากงานของท่านยังไม่
แล้วเสร็จ ท่านจะดำเนินการให้เสร็จนอกเวลาทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.58) ท่านสามารถ
บริหารจัดการงานของท่านได้ตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.50) และท่านมี
ความมุ่งมั่น พยายามหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด (\bar{x} =4.33)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านลักษณะของงาน

ด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ได้รับ มอบหมาย	4.33	0.74	มาก
2. ท่านมีความเข้าใจในงานและบทบาทหน้าที่ที่ ต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.28	0.78	มาก
3. องค์กรของท่านมีการกำหนดหน้าที่ในการ รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน	4.29	0.77	มาก
รวม	4.30	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.33) องค์กรของท่านมีการกำหนดหน้าที่ในการรับผิดชอบงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.29) และท่านมีความเข้าใจในงานและบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.28)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านความก้าวหน้าในงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่าได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็น ธรรม	4.21	0.83	มาก
2. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่สามารถเจริญก้าวหน้าใน อนาคต	4.30	0.82	มาก
3. ท่านได้รับการสนับสนุนในเรื่องการอบรม สัมมนาหรือดูงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ ในงาน	4.31	0.82	มาก
รวม	4.28	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับการสนับสนุนในเรื่องการอบรม สัมมนาหรือดูงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.31) ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่สามารถเจริญก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.30) และท่านรู้สึกว่าได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.21)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผล ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านนโยบายและกฎระเบียบ	4.17	0.75	มาก
2. ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา	4.22	0.82	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.18	0.75	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์	4.38	0.63	มาก
5. ด้านค่าตอบแทน	4.36	0.74	มาก
6. ด้านสถานะของอาชีพ	4.37	0.74	มาก
7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.40	0.74	มาก
8. ด้านชีวิตส่วนตัว	4.39	0.74	มาก
รวม	4.31	0.61	

จากตารางที่ 4.8 ระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =4.40) รองลงมา ด้านชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.39) ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.38) ด้านสถานะของอาชีพ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.37) ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.36) ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.22) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.18) และด้านนโยบายและกฎระเบียบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =4.17)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจำแนกในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านนโยบายและกฎระเบียบ

ด้านนโยบายและกฎระเบียบ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ในฝ่ายงานของท่านแจ้งให้ทราบถึงนโยบาย กฎระเบียบ ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร	4.16	0.76	มาก
2. ท่านเข้าใจนโยบาย กฎระเบียบของฝ่ายซึ่ง สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เป็นอย่างดี	4.17	0.76	มาก
3. นโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับมีความเหมาะสม และเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	4.18	0.75	มาก
รวม	4.17	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยจำแนกในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านนโยบาย
และกฎระเบียบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นโยบาย
กฎระเบียบข้อบังคับมีความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
(\bar{x} =4.18) ท่านเข้าใจนโยบาย กฎระเบียบของฝ่ายซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร
เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.17) และในฝ่ายงานของท่านแจ้งให้ทราบถึงนโยบาย
กฎระเบียบ ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.16)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา

ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานอย่างทั่วถึง	4.16	0.87	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแนะนำได้เป็นอย่างดีกรณีเกิดปัญหาในงานของท่าน	4.25	0.85	มาก
3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในทุกๆด้านเป็นอย่างดี	4.24	0.85	มาก
รวม	4.22	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแนะนำได้เป็นอย่างดีกรณีเกิดปัญหาในงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.25) ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในทุกๆด้านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.24) และผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.16)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. องค์กรของท่านมีความปลอดภัยและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการทำงาน	4.23	0.79	มาก
2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานทั้งของส่วนตัวและส่วนรวมสามารถอำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	4.16	0.82	มาก
3. ท่านมีความสุขในสภาพแวดล้อมของการทำงานปัจจุบัน	4.15	0.82	มาก
รวม	4.18	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.11 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าองค์กรของท่านมีความปลอดภัยและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.23) อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานทั้งของส่วนตัวและส่วนรวมสามารถอำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.16) และท่านมีความสุขในสภาพแวดล้อมของการทำงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.15)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความสัมพันธ์

ด้านความสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	4.39	0.71	มาก
2. ท่านทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.44	0.67	มาก
3. เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี เมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	4.32	0.77	มาก
รวม	4.38	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.12 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.44) ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.39) และเพื่อนร่วมงานของท่านช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี เมื่อท่านขอความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.32)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านค่าตอบแทน

ด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่าได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่านในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.37	0.74	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าได้รับการขึ้นค่าตอบแทนอย่าง เหมาะสมและเป็นธรรม	4.38	0.74	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าได้สวัสดิการต่างๆตามความ เหมาะสม	4.39	0.74	มาก
รวม	4.36	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.13 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้าน
ค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกว่าได้
สวัสดิการต่างๆตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.39$) ท่านรู้สึกว่าได้รับการขึ้นค่าตอบแทน
อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{x}=4.38$) และท่านรู้สึกว่าได้ค่าตอบแทนที่
เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.37$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านสถานะของอาชีพ

ด้านสถานะของอาชีพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. อาชีพการงานของท่านเป็นที่ยอมรับและนับถือ โดยทั่วไปของสังคม	4.37	0.74	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการงานของท่านมีเกียรติและมี ศักดิ์ศรี	4.38	0.74	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของงานสามารถรักษาความ เกียรติและเป็นที่ยอมรับนับถือของอาชีพการ งานท่านได้ในอนาคต	4.39	0.74	มาก
รวม	4.37	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.14 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านสถานะของอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกว่างค์กรของท่านสามารถรักษาความมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับนับถือของอาชีพการงานท่านได้ในอนาคต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.39) ท่านรู้สึกว่างชีพการงานของท่านมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.38) และอาชีพการงานของท่านเป็นที่ยอมรับและนับถือโดยทั่วไปของสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.37)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่องค์กรของท่าน	4.40	0.74	มาก
2. ท่านเชื่อมั่นในอนาคตขององค์กรของท่าน	4.39	0.74	มาก
3. การทำงานในองค์กรนี้ ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน	4.38	0.74	มาก
รวม	4.40	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.15 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่องค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.40) ท่านเชื่อมั่นในอนาคตขององค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.39) และการทำงานในองค์กรนี้ ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.38)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านชีวิตส่วนตัว

ด้านชีวิตส่วนตัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของการทำงานของท่านไม่ กระทบชีวิตส่วนตัว	4.40	0.74	มาก
2. ท่านสามารถจัดการบริหารเวลาได้ดีระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว	4.39	0.74	มาก
3. ท่านรู้สึกพอใจในการทำงานที่องค์กรของท่าน	4.38	0.74	มาก
รวม	4.39	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.16 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านชีวิต
ส่วนตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของ
การทำงานของท่าน ไม่กระทบชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.40) ท่านสามารถจัดการบริหารเวลา
ได้ดีระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.39) และท่านรู้สึกพอใจในการทำงานที่
องค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.38)

ตอนที่ 3 สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผล สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6

สมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.98	0.66	มาก
2. ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ	4.25	1.00	มาก
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.05	0.91	มาก
4. ด้านจริยธรรม	4.15	0.80	มาก
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.10	0.85	มาก
รวม	4.11	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.17 ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.25) รองลงมา ด้านจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.15) ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.10) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.05) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =3.98)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี	4.15	0.85	มาก
2. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน มีผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดขึ้น	3.69	0.87	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายได้	4.10	0.83	มาก
รวม	3.98	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.18 สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.15) ท่านปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายได้ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.10) และผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน มีผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =3.69)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความเข้าใจในคุณลักษณะ และวิธีการบริการที่มีประสิทธิภาพ	4.27	1.11	มาก
2. ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดี และมีคุณภาพ	4.23	1.02	มาก
3. ท่านสามารถดำเนินการหรือให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	4.26	1.14	มาก
รวม	4.25	1.00	มาก

จากตารางที่ 4.19 สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความเข้าใจในคุณลักษณะและวิธีการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.27) ท่านสามารถดำเนินการหรือให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.26) และท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.23)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความขวนขวาย สนใจใ้รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ	4.16	1.23	มาก
2. ท่านค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.99	1.00	มาก
3. ท่านรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการ	4.01	0.80	มาก
รวม	4.05	0.91	มาก

จากตารางที่ 4.20 สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความขวนขวาย สนใจใ้รู้ เพื่อตั้งสมพัฒนาศักยภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.16) ท่านรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.01) และท่านค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =3.99)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีการประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรมจริยธรรม	4.20	0.80	มาก
2. ท่านยึดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	4.12	0.93	มาก
3. ท่านธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการ	4.13	0.93	มาก
รวม	4.15	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.21 สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีการประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรมจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.20) ท่านธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.13) และท่านยึดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =4.12)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความตั้งใจจริงในการทำงานร่วมกับคนอื่น โดยมีเป้าหมายร่วมกัน	4.27	0.82	มาก
2. ท่านพึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อ งานและผู้ร่วมงานทำให้เกิดพลังในการ ปฏิบัติงาน	4.07	0.95	มาก
3. ท่านสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร ทำให้มีเครือข่ายใน การปฏิบัติงาน	3.98	0.97	มาก
รวม	4.10	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.22 สมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความตั้งใจจริงในการทำงานร่วมกับคนอื่น โดยมีเป้าหมายร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} =4.27) ท่านพึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่องานและผู้ร่วมงานทำให้เกิดพลังในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{x} =4.07) และท่านสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้มีเครือข่ายในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} =3.98)

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผล ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านปริมาณ	4.50	0.56	มาก
2. ด้านคุณภาพ	4.41	0.57	มาก
3. ด้านเวลา	4.45	0.58	มาก
รวม	4.45	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.23 ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =4.50) รองลงมา ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.45) และ ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =4.41)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านปริมาณ

ด้านปริมาณ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.47	0.62	มาก
2. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.55	0.60	มากที่สุด
3. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.48	0.64	มาก
รวม	4.50	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.24 ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านปริมาณ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =4.55) ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{X} =4.48) และท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =4.47)

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านคุณภาพ

ด้านคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้	4.42	0.62	มาก
2. ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ	4.45	0.65	มาก
3. ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	4.36	0.70	มาก
รวม	4.41	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.25 ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =4.45) ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{X} =4.42) และท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =4.36)

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
ศาลในภาค 6 ด้านเวลา

ด้านเวลา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	4.56	0.62	มากที่สุด
2. การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน	4.42	0.68	มาก
3. ท่านมีการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก และรวดเร็วขึ้น	4.38	0.68	มาก
รวม	4.45	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.26 ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =4.56) การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{X} =4.42) และท่านมีการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก และรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =4.38)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามเพศ (n=281)

	เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ประสิทธิภาพ	ชาย	79	4.40	0.55	1.09	0.42
ในการทำงาน	หญิง	202	4.48	0.53		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามอายุ (n=281)

อายุ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F Ratio	Sig.
ประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.01	4	0.25	0.88	0.47
ในการทำงาน	ภายในกลุ่ม	78.66	276	0.29		
	รวม	79.67	280			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=281)

ระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F Ratio	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.48	3	0.83	2.97	0.03*
	ภายในกลุ่ม	77.19	277	0.28		
	รวม	79.67	280			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ต่อไป

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 กับระดับการศึกษา

	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.04*	0.00*	0.30
ปริญญาตรี		-	0.09	0.96
ปริญญาโท			-	0.42
สูงกว่าปริญญาโท				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกับ บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=281)

ตำแหน่งงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F Ratio	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.56	12	0.30	1.05	0.41
	ภายในกลุ่ม	76.10	268	0.28		
	รวม	79.67	280			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามอายุงาน

(n=281)

อายุงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F Ratio	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.70	4	0.18	0.61	0.66
	ภายในกลุ่ม	78.97	276	0.29		
	รวม	79.67	280			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตาม การอบรม/การสัมมนา

(n=281)						
การอบรม/ การสัมมนา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F Ratio	Sig.
ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.85	4	0.71	2.56	0.04*
	ภายในกลุ่ม	76.82	276	0.28		
	รวม	79.67	280			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีการอบรม/การสัมมนาแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องดำเนินการ เปรียบเทียบรายคู่ต่อไป

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 กับการอบรม/การสัมมนา

	ต่ำกว่า 24 ชั่วโมง	25 - 48 ชั่วโมง	49 - 72 ชั่วโมง	73 - 96 ชั่วโมง	97 ชั่วโมง ขึ้นไป
ต่ำกว่า 24 ชั่วโมง	-	0.64	0.40	0.02*	0.17
25 - 48 ชั่วโมง		-	0.64	0.02*	0.24
49 - 72 ชั่วโมง			-	0.01*	0.32
73 - 96 ชั่วโมง				-	0.63
97 ชั่วโมงขึ้นไป					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่ได้รับการอบรม/การสัมมนา 73 - 96 ชั่วโมง มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกับ บุคลากรศาลในภาค 6 ที่ได้รับการอบรม/การสัมมนา ต่ำกว่า 24 ชั่วโมง, 25 - 48 ชั่วโมง และ 49 - 72 ชั่วโมง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ตารางที่ 4.35 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก และ
ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	Y
(X ₁) ปัจจัยจูงใจ	1.00	0.61*	0.05*	0.63*
(X ₂) ปัจจัยค่าจูน		1.00	0.04*	0.59*
(X ₃) สมรรถนะหลัก			1.00	0.03*
(Y) ประสิทธิภาพในการทำงาน				1.00

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูน สมรรถนะหลัก
กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีระดับ
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูน และสมรรถนะ
หลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	37.17	3	12.39	80.74	0.00*
Residual	42.50	277	0.15		
Total	79.67	280			

*p < 0.05

R = 0.68

R² = 0.47

จากตารางที่ 4.36 ป้างัยจูงใจ ป้างัยค้ำจุน และสมรรถนะหลัก มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยป้างัยจูงใจ ป้างัยค้ำจุน และสมรรถนะหลัก มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 เท่ากับ 0.68 และมีความสัมพันธ์ร่วม 47%

ตารางที่ 4.37 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ป้างัยจูงใจ ป้างัยค้ำจุน และสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ในภาพรวม

	B	Beta	T
ค่าคงที่	1.27		5.19
ป้างัยจูงใจ	0.44	0.42	7.66*
ป้างัยค้ำจุน	0.29	0.34	6.08*
สมรรถนะหลัก	0.01	0.01	0.17*

* $p < 0.05$

$R = 0.68$

$R^2 = 0.47$

$SE_{est} = 0.39$

$F = 80.74$

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ป้างัยจูงใจ ป้างัยค้ำจุน และสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 มีค่าเท่ากับ 0.42, 0.34, 0.01 ตามลำดับ โดยป้างัยจูงใจส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 สูงสุด ป้างัยค้ำจุน และสมรรถนะหลักส่งผลทางบวกในระดับที่ต่ำลงมา ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพในการทำงานกับป้างัยจูงใจ ป้างัยค้ำจุน และสมรรถนะหลัก เท่ากับ 0.68 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ได้ร้อยละ 47 ($R^2 = 0.47$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.39

Y	แทน	ประสิทธิภาพในการทำงาน
Z	แทน	คะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	ป้างัยจูงใจ
X_2	แทน	ป้างัยค้ำจุน
X_3	แทน	สมรรถนะหลัก

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.27 + 0.44 (X_1) + 0.29 (X_2) + 0.01 (X_3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.42 (X_1) + 0.34 (X_2) + 0.01 (X_3)$$

ตารางที่ 4.38 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

ปัจจัยเชิงจิต	B	Beta	T
ค่าคงที่	1.50		6.76
1. ด้านความสำเร็จในงาน	0.17	0.19	2.68*
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	0.04	0.04	0.65
3. ด้านความรับผิดชอบ	0.28	0.29	3.45*
4. ด้านลักษณะของงาน	0.16	0.20	2.59*
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.02	0.03	0.48

* $p < 0.05$

$R = 0.65$

$R^2 = 0.42$

$SE_{est} = 0.41$

$F = 39.66$

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยปัจจัยเชิงจิต ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพในการทำงานกับปัจจัยเชิงจิต เท่ากับ 0.65 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ได้ร้อยละ 42 ($R^2 = 0.42$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.41

ตารางที่ 4.39 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ในภาพรวม

ปัจจัยค้ำจุน	B	Beta	T
ค่าคงที่	2.04		10.73
1. ด้านนโยบายและกฎระเบียบ	0.13	0.19	3.00*
2. ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา	0.02	0.03	0.34
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.07	-0.10	-1.36
4. ด้านความสัมพันธ์	0.28	0.33	3.61*
5. ด้านค่าตอบแทน	0.37	0.51	0.94
6. ด้านสถานะของอาชีพ	-0.65	-0.90	-1.41
7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	-0.34	-0.47	-0.38
8. ด้านชีวิตส่วนตัว	0.82	1.13	0.89

* $p < 0.05$

$R = 0.62$

$R^2 = 0.39$

$SE_{est} = 0.42$

$F = 21.68$

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและกฎระเบียบ และด้านความสัมพันธ์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพในการทำงานกับปัจจัยค้ำจุน เท่ากับ 0.62 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ได้ร้อยละ 0.39 ($R^2 = 0.39$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.42

ตารางที่ 4.40 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ในภาพรวม

สมรรถนะหลัก	B	Beta	T
ค่าคงที่	4.38		21.40
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	-0.07	-0.09	-0.88
2. ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ	0.13	0.24	1.80*
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	0.13	0.23	1.65*
4. ด้านจริยธรรม	0.03	0.05	0.47
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	0.05	0.08	0.86

* $p < 0.05$

$R = 0.32$

$R^2 = 0.22$

$SE_{est} = 0.53$

$F = 0.78$

จากตารางที่ 4.40 พบว่า สมรรถนะหลักมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยสมรรถนะหลัก ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพในการทำงานกับสมรรถนะหลัก เท่ากับ 0.32 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ได้ร้อยละ 22 ($R^2 = 0.22$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.53

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในภาค 6 2) เพื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรในภาค 6 จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของบุคลากรในภาค 6 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 จำนวน 281 คน วิธีการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเก็บ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) รวมถึงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาค 6 สรุปได้ดังนี้

1.1 ระดับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก และ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในภาค 6

1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.89 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ร้อยละ 46.26 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.48 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ร้อยละ 28.83 มีอายุงาน 11 - 20 ปี ร้อยละ 31.67 และภายในระยะเวลา 1 ปี ได้เข้ารับการอบรม/ สัมมนา 49 - 72 ชั่วโมง ร้อยละ 47.69

1.1.2 ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาค 6 โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน และด้าน ความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน

ภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านค่าตอบแทน ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและกฎระเบียบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.1.3 ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.1.4 ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านเวลา และด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.1 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.2.2 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.2.3 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ต่อไป พบว่า บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกับ บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2.4 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.2.5 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.2.6 บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีกรอบรม/การสัมมนาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงต้องดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ต่อไป พบว่า บุคลากรศาลในภาค 6 ที่ได้รับการอบรม/การสัมมนา 73 - 96 ชั่วโมง

มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกับ บุคลากรศาลในภาค 6 ที่ได้รับการอบรม/การสัมมนา ต่ำกว่า 24 ชั่วโมง, 25 - 48 ชั่วโมง และ 49 - 72 ชั่วโมง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 พบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 มีค่าเท่ากับ 0.42, 0.34, 0.01 ตามลำดับ โดยปัจจัยจูงใจส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 สูงสุด ปัจจัยค้ำจุน และสมรรถนะหลักส่งผลทางบวกในระดับที่ต่ำลงมา ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพในการทำงานกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และสมรรถนะหลัก เท่ากับ 0.68 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ได้ร้อยละ 47 ($R^2 = 0.47$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.39

Y แทน ประสิทธิภาพในการทำงาน

Z แทน คะแนนมาตรฐาน

X_1 แทน ปัจจัยจูงใจ

X_2 แทน ปัจจัยค้ำจุน

X_3 แทน สมรรถนะหลัก

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.27 + 0.44 (X_1) + 0.29 (X_2) + 0.01 (X_3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.42 (X_1) + 0.34 (X_2) + 0.01 (X_3)$$

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพในการทำงานกับปัจจัยจูงใจ เท่ากับ 0.65 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ได้ร้อยละ 42 ($R^2 = 0.42$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.41

ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและกฎระเบียบ และด้านความสัมพันธ์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิภาพในการทำงานกับปัจจัยค้ำจุน เท่ากับ 0.62 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ได้ร้อยละ 0.39 ($R^2 = 0.39$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.42

สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยสมรรถนะหลัก ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของ ประสิทธิภาพในการทำงานกับสมรรถนะหลัก เท่ากับ 0.32 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถ พยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ได้ร้อยละ 22 ($R^2 = 0.22$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.53

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรศาลในภาค 6 ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้

2.1 ระดับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก (อาจริย์ พัฒนารพงศ์, 2562)

2.2 ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับความคิดเห็นของข้าราชการกรม อุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สังกัด ส่วนกลาง ซึ่งดำรงตำแหน่งนักวิชาการป่าไม้ มีความเห็นว่าตนเองมีระดับสมรรถนะหลักอยู่ใน ระดับมาก (วิลาวัลย์ พิพัฒน์มงคลสิน และมนฤตย์พล อรุณบุญนวลชาติ, 2560)

2.3 ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับ มาก สอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร สายการผลิตในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

2.4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีระดับการศึกษา และการอบรม/การสัมมนา แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน บุคลากรศาลในภาค 6 ที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการ ทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่ แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการของท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน (วสวัตดี สุดิญญาภรณ์, กวิน อัศวฉัตรโรจน์ และวัชรภรณ์ อรรณูเวชภัณฑ์, 2561)

2.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 พบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 สอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปโดยรวม พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท สุกาเลีย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี (สุทธิพงษ์ แก้วดวงเล็ก, 2561)

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรู้สึกภูมิใจเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ มีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จ มีดำเนินการให้เสร็จนอกเวลาทำงาน ดังนั้น สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 ควรส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกภูมิใจในสำเร็จของงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จ และต้องทำงานให้เสร็จแม้นอกเวลาทำงาน

3.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่องค์กร มีความรู้สึกที่ชั่วโมงการทำงานไม่กระทบชีวิตส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้น สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 ควรส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกมั่นคงในการทำงาน รู้สึกว่าการทำงานไม่กระทบชีวิตส่วนตัว และสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้

3.1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความเข้าใจในคุณลักษณะและวิธีการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีการประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม มีความตั้งใจจริงในการทำงานร่วมกับคนอื่น โดยมีเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้น สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจในวิธีการบริการ มีการประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม และความตั้งใจในการทำงานร่วมกับคนอื่น

3.1.4 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการ

ปฏิบัติงาน ดังนั้น สำนักสาลยุดิธรรมประจำภาค 6 ควรส่งเสริมให้บุคลากรจัดลำดับความสำคัญของงาน วางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสาลในภาค 6

3.2.2 ควรศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสาลในภาค 6 ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2.3 ควรศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสาลในภาค 6 โดยศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้



บรรณานุกรม

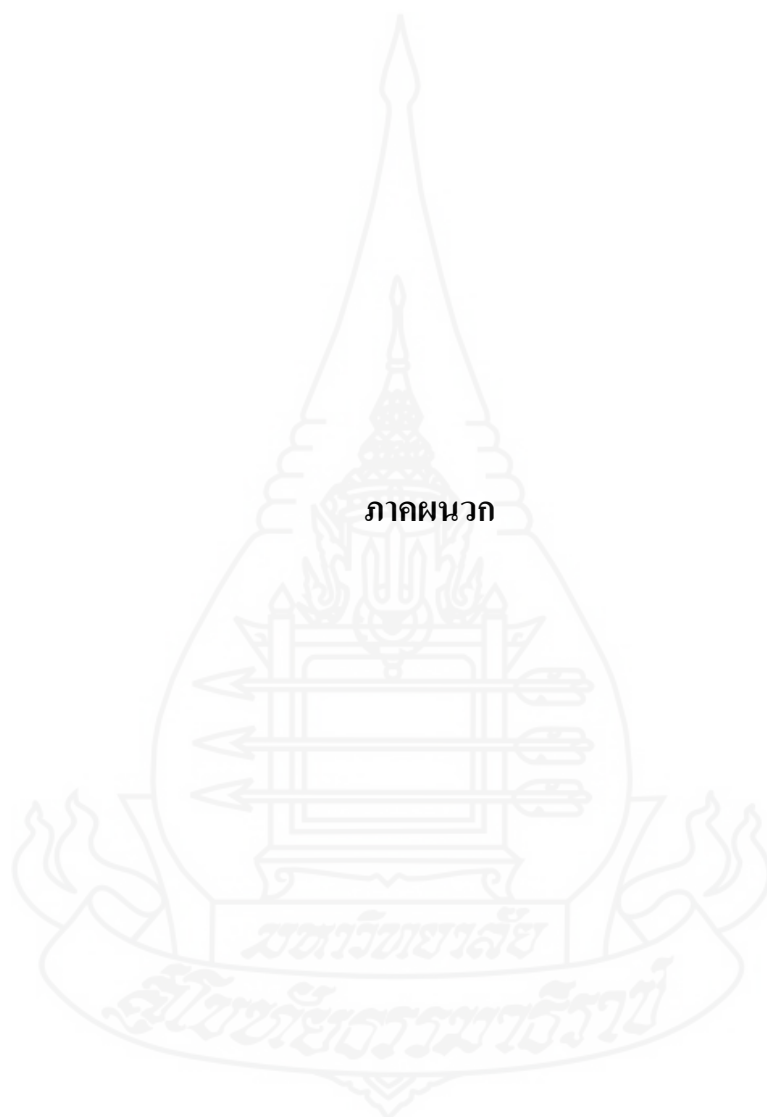


บรรณานุกรม

- กมลวรรณ นีรนาทโกมล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัทคอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- เจมจิรา ทองอร่าม. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติกในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคเตอร์แลนด์งน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จิระศักดิ์ หมั่นจิต. (2562). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เชษฐิศา กุศลลาไสยานนท์. (2563). ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ญาณี ล้วนประเสริฐ. (2562). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐนันท์ ทาคำ. (2561). ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือไทยรัฐ กรุ๊ป. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุษบา บุญกะนันท์. (2561). การประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงธุรกิจในงานบริการพยาบาลโรงพยาบาลเมืองจันทร์ จังหวัดศรีสะเกษ. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุษบา รัตนมงคล. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมนพัฒนา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจพร กลิ่นสีงาม. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา : กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท: ศึกษาเฉพาะกรณี กิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- พัตถก จิระโร. (2563). แรงจูงใจในการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชุมพร. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ยศพล พิษณุเดชาวงศ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2561). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- รุจิรา แดงน้ำ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมประมง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเสดดมฟอร์ด.
- รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รำพัน แดงกาศ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วชิระ สรรพศรี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วราพร มะโนเพ็ญ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วสวัตต์ สุตัญญามณี, กวิน อัสวภัทร โรจน์ และ วัชรภรณ์ อรรณูเวชภัณฑ์. (2561). ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการของท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิลาวัลย์ พิพัฒน์มงคลสิน และมนฤตย์พล อรุณบุญนวลชาติ. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช สังกัดส่วนกลาง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริทิพย์ อันพิมพ์. (2562). ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี. หน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริวรรณ อินทสโร. (2560). แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล. หาดใหญ่ : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ศิริภรณ์ งามรุ่งเรืองกิจ. (2561). ความจำเป็นและขั้นตอนวิธีการในการจัดทำสมรรถนะใช้ในการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพสามิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- สุทธิพงษ์ แก้วดวงเล็ก. (2561). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ศุภาลย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก. นนทบุรี: บริษัทประชุมช่าง จำกัด.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). รายงานประจำปี 2563. กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลยุติธรรม.
- อาจารย์ พัฒนารพงศ์. (2562). ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) จังหวัดลพบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Frederick K. Herzberg. (1959). The Motivation to work. New York : John Wiley and Sons.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). Business Organization and Management. (3rd ed.). Ill: Irwin.
- Raelin, J. A., & Cooledge, A. S. (1996). From Generic to Organic Competencies. Human Resource Planning, 24-33
- Simon, H. A. (1960). The New Science of Management Decision. New York: Harper & Row.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยจูงใจ

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	61.13	47.292	0.596	0.917
ข้อ 2	61.13	47.292	0.596	0.917
ข้อ 3	60.73	47.651	0.857	0.908
ข้อ 4	60.80	48.166	0.680	0.913
ข้อ 5	60.73	47.651	0.857	0.908
ข้อ 6	60.80	48.166	0.68	0.913
ข้อ 7	60.83	49.523	0.696	0.913
ข้อ 8	60.77	49.978	0.646	0.914
ข้อ 9	61.07	49.582	0.677	0.913
ข้อ 10	61.07	49.582	0.677	0.913
ข้อ 11	61.20	51.545	0.417	0.921
ข้อ 12	61.17	51.454	0.454	0.919
ข้อ 13	61.37	49.413	0.567	0.916
ข้อ 14	60.93	49.926	0.599	0.915
ข้อ 15	60.93	49.926	0.599	0.915

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.920	15

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยคำจูน

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

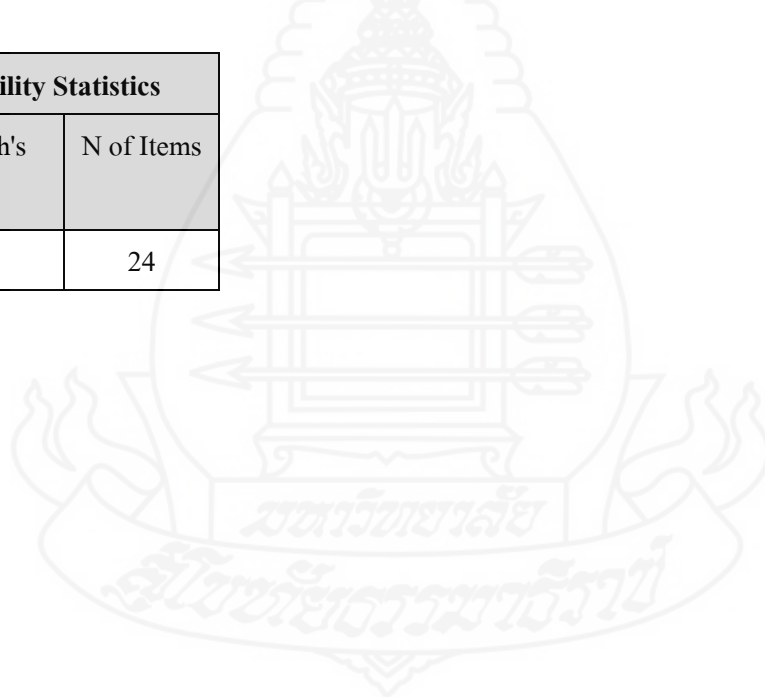
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	94.80	153.338	0.596	0.961
ข้อ 2	94.80	153.338	0.596	0.961
ข้อ 3	94.80	153.338	0.596	0.961
ข้อ 4	94.80	154.234	0.437	0.962
ข้อ 5	94.90	150.438	0.557	0.962
ข้อ 6	94.90	150.438	0.557	0.962
ข้อ 7	94.80	153.062	0.567	0.961
ข้อ 8	94.87	157.154	0.445	0.962
ข้อ 9	94.93	155.651	0.564	0.961
ข้อ 10	94.67	151.126	0.652	0.960
ข้อ 11	94.60	151.697	0.750	0.959
ข้อ 12	94.90	150.093	0.718	0.959
ข้อ 13	94.67	147.126	0.882	0.958
ข้อ 14	94.67	147.126	0.882	0.958
ข้อ 15	94.67	147.126	0.882	0.958
ข้อ 16	94.67	147.126	0.882	0.958
ข้อ 17	94.67	147.126	0.882	0.958
ข้อ 18	94.63	147.206	0.860	0.958

ข้อ 19	94.57	149.22	0.769	0.959
ข้อ 20	94.60	150.593	0.702	0.960
ข้อ 21	94.57	149.22	0.769	0.959
ข้อ 22	94.57	149.22	0.769	0.959
ข้อ 23	94.57	149.22	0.769	0.959
ข้อ 24	94.57	149.22	0.769	0.959

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.96	24



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สมรรถนะหลัก

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	58.67	122.989	0.662	0.952
ข้อ 2	59.20	120.648	0.669	0.952
ข้อ 3	58.67	124.437	0.660	0.952
ข้อ 4	58.70	112.424	0.840	0.948
ข้อ 5	58.63	117.895	0.759	0.950
ข้อ 6	58.77	112.806	0.773	0.950
ข้อ 7	58.90	109.748	0.829	0.949
ข้อ 8	58.90	115.886	0.810	0.949
ข้อ 9	58.83	118.902	0.833	0.949
ข้อ 10	58.67	118.575	0.878	0.948
ข้อ 11	58.67	118.506	0.765	0.950
ข้อ 12	58.77	115.082	0.865	0.947
ข้อ 13	58.63	122.447	0.616	0.953
ข้อ 14	58.73	122.685	0.565	0.954
ข้อ 15	58.80	120.441	0.699	0.951

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.95	15

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

**

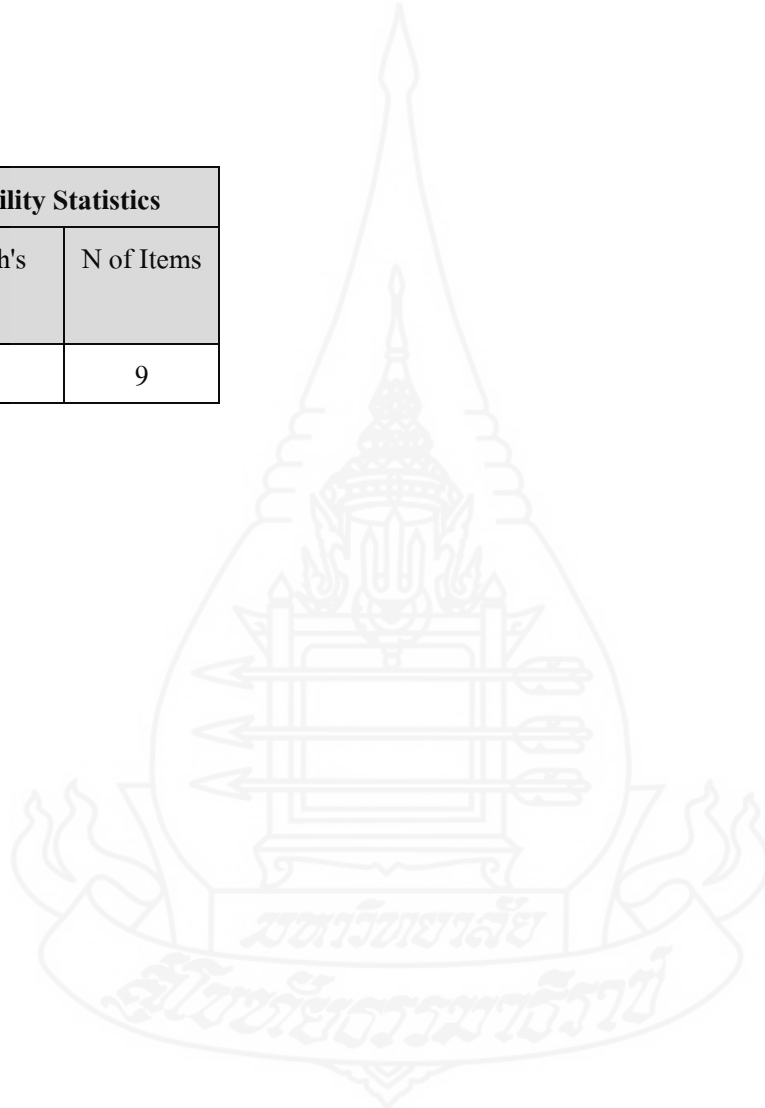
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	35.67	17.333	0.861	0.919
ข้อ 2	35.70	17.941	0.730	0.927
ข้อ 3	35.73	16.547	0.867	0.918
ข้อ 4	35.83	17.661	0.734	0.927
ข้อ 5	35.60	17.903	0.842	0.921
ข้อ 6	35.77	17.909	0.742	0.926
ข้อ 7	35.77	17.702	0.713	0.928
ข้อ 8	35.83	17.937	0.680	0.930
ข้อ 9	35.70	18.493	0.618	0.933

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.933	9





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัย**เรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6****คำชี้แจงแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบ แบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และตอบตามความคิดเห็น ความต้องการ หรือประสบการณ์ที่ เป็นจริงเพื่อความถูกต้องและแม่นยำ และความสมบูรณ์ของผลการวิจัย ซึ่งข้อมูลที่ได้ที่ได้รับจาก ท่านถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6

การตอบแบบสอบถามโปรดขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามทุกข้อ ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุดและตอบข้อมูลที่ถูกต้อง โปรดอย่าเว้นข้อหนึ่งข้อใดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด และทำให้การวิจัยนี้เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียวให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- 1. ชาย
- 2. หญิง

2. อายุ

- 1. น้อยกว่า 25 ปี
- 2. 26 - 35 ปี
- 3. 36-45 ปี
- 4. 46-50 ปี
- 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1.ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2.ปริญญาตรี
- 3.ปริญญาโท
- 4.สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งงาน

- 1. เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม
- 2. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
- 3. เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม
- 4. นักวิชาการเงินและบัญชี
- 5. นักวิชาการพัสดุ
- 6. เจ้าพนักงานคดี
- 7. นิติกร
- 8. นักจิตวิทยา
- 9. เจ้าพนักงานตำรวจศาล
- 10. นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- 11. ผู้อำนวยการ

12. พนักงานขับรถยนต์

13. พนักงานสถานที่

5. อายุงาน

1. น้อยกว่า 1 ปี

2. 1 - 5 ปี

3. 6 - 10 ปี

4. 11 - 20 ปี

5. มากกว่า 20 ปี

6. การอบรม/การสัมมนา (ภายในระยะเวลา 1 ปี ได้เข้ารับการอบรม/สัมมนากี่ชั่วโมง)

1. ต่ำกว่า 24 ชั่วโมง

2. 25-48 ชั่วโมง

3. 49-72 ชั่วโมง

4. 73-96 ชั่วโมง

5. 97 ชั่วโมงขึ้นไป



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียวให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ปัจจัยจูงใจ					
	ด้านความสำเร็จในงาน					
1.	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามกำหนดเวลา					
2.	ท่านพยายามหาวิธีปรับปรุงการดำเนินงานสม่ำเสมอ					
3.	ท่านมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จ					
	ด้านการได้รับการยอมรับ					
4.	ความคิดเห็นของท่านมักได้รับความยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน					
5.	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
6.	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผลงานของท่านได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น					
	ด้านความรับผิดชอบ					
7.	ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านได้ตามเวลาที่กำหนด					
8.	หากงานของท่านยังไม่แล้วเสร็จ ท่านจะดำเนินการให้เสร็จนอกเวลาทำงาน					
9.	ท่านมีความมุ่งมั่น พยายามหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ					

	ด้านลักษณะของงาน					
10.	ท่านมีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
11.	ท่านมีความเข้าใจในงานและบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
12.	องค์กรของท่านมีการกำหนดหน้าที่ในการรับผิดชอบงานอย่างชัดเจน					
	ด้านความก้าวหน้าในงาน					
13.	ท่านรู้สึกว่าได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม					
14.	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่สามารถเจริญก้าวหน้าในอนาคต					
15.	ท่านได้รับการสนับสนุนในเรื่องการอบรม สัมมนา หรือคูงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ในงาน					
	ปัจจัยค้ำจุน					
	ด้านนโยบายและกฎระเบียบ					
16.	ในฝ่ายงานของท่านแจ้งให้ทราบถึงนโยบาย กฎระเบียบ ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร					
17.	ท่านเข้าใจนโยบาย กฎระเบียบของฝ่ายซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเป็นอย่างดี					
18.	นโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับมีความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
	ด้านการบริหารจัดการบังคับบัญชา					
19.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานอย่างทั่วถึง					
20.	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแนะนำได้เป็นอย่างดีกรณีเกิดปัญหาในงานของท่าน					

21.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในทุกๆ ด้านเป็นอย่างดี					
	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
22.	องค์กรของท่านมีความปลอดภัยและมีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการทำงาน					
23.	อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานทั้งของส่วนตัวและส่วนรวมสามารถอำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม					
24.	ท่านมีความสุขในสภาพแวดล้อมของการทำงานปัจจุบัน					
	ด้านความสัมพันธ์					
25.	ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี					
26.	ท่านทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
27.	เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี เมื่อท่านขอความช่วยเหลือ					
	ด้านค่าตอบแทน					
28.	ท่านรู้สึกว่าได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านในงานที่ได้รับมอบหมาย					
29.	ท่านรู้สึกว่าได้รับการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม					
30.	ท่านรู้สึกว่าได้สวัสดิการต่างๆตามความเหมาะสม					
	ด้านสถานะของอาชีพ					
31.	อาชีพการงานของท่านเป็นที่ยอมรับและนับถือโดยทั่วไปของสังคม					
32.	ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี					
33.	ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านสามารถรักษาความมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับนับถือของอาชีพการงานท่านได้ในอนาคต					

	ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
34.	ท่านรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่องค์กรของท่าน					
35.	ท่านเชื่อมั่นในอนาคตขององค์กรของท่าน					
36.	การทำงานในองค์กรนี้ ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน					
	ด้านชีวิตส่วนตัว					
37.	ท่านรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานของท่านไม่กระทบชีวิตส่วนตัว					
38.	ท่านสามารถจัดการบริหารเวลาได้ดีระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว					
39.	ท่านรู้สึกพอใจในการทำงานที่องค์กรของท่าน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียวให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ที่สุด

ข้อ	สมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1.	ท่านมีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี					
2.	ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน มีผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์ที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดขึ้น					
3.	ท่านปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายได้					
	ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ					
4.	ท่านมีความเข้าใจในคุณลักษณะ และวิธีการบริการที่มีประสิทธิภาพ					
5.	ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีและมีคุณภาพ					

6.	ท่านสามารถดำเนินการหรือให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
7.	ท่านมีความขวนขวาย สนใจใ้รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนา ศักยภาพ					
8.	ท่านค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
9.	ท่านรู้จักประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและ เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการ					
	ด้านจริยธรรม					
10.	ท่านมีการประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตาม หลักกฎหมาย และคุณธรรมจริยธรรม					
11.	ท่านยึดหลักจรรยาบรรณ ในวิชาชีพของตนโดยมุ่ง ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน					
12.	ท่านธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพราชการ					
	ด้านการทำงานเป็นทีม					
13.	ท่านมีความตั้งใจจริงในการทำงานร่วมกับคนอื่น โดยมีเป้าหมายร่วมกัน					
14.	ท่านพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่องาน และผู้ร่วมงานทำให้เกิดพลังในการปฏิบัติงาน					
15.	ท่านสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร ทำให้มีเครือข่ายในการ ปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสภานิติบัญญัติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียวให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านปริมาณ					
1.	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2.	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
3.	ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
	ด้านคุณภาพ					
4.	ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้					
5.	ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ					
6.	ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น					
	ด้านเวลา					
7.	ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
8.	การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน					
9.	ท่านมีการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก และรวดเร็วขึ้น					

ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวรุ่งนภา แก้วถิ่นเกตุ
วัน เดือน ปี เกิด	18 พฤศจิกายน 2529
สถานที่เกิด	อำเภอตานสัก จังหวัดอุทัยธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงษานุสาริต
สถานที่ทำงาน	สำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดอุทัยธานี
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

