

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม  
ในเขตจังหวัดชุมพร

นางสุวรรณา ขาวหิรัญ

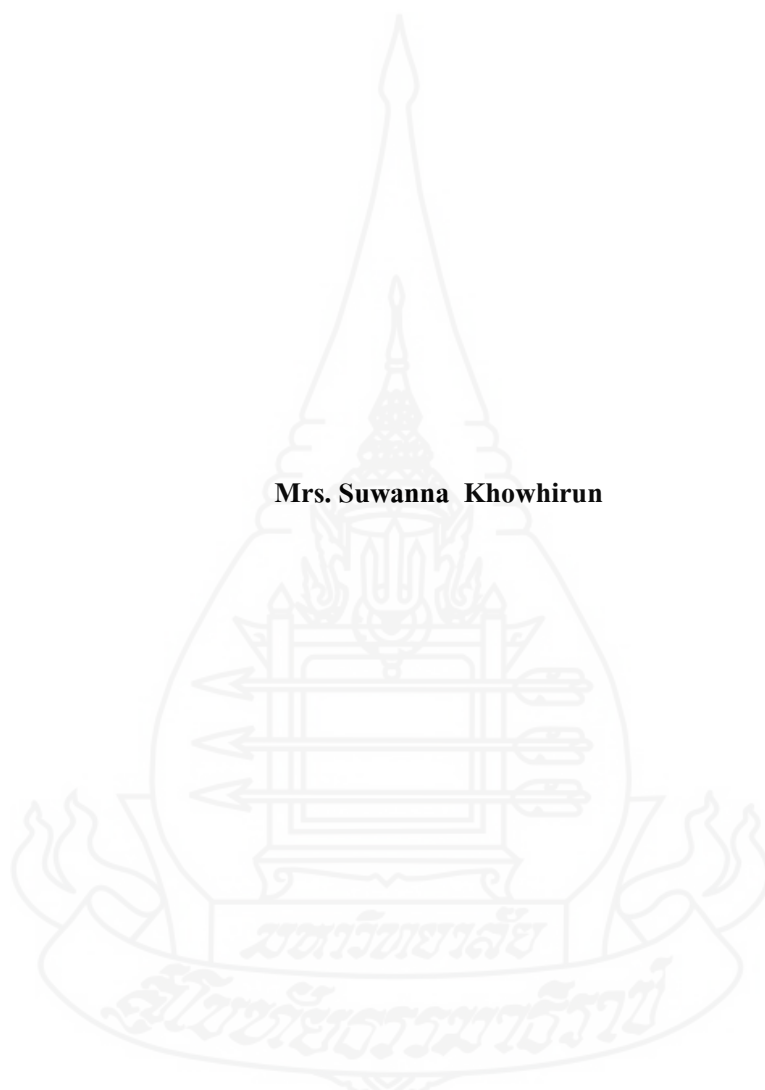


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

## **Factors Related to Performance of Court Officials in Chumphon Provincial Court**

**Mrs. Suwanna Khowhirun**



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

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม  
ในเขตจังหวัดชุมพร  
ชื่อและนามสกุล นางสาวรณมา ขาวหิรัญ  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จักรภรณ์ สุทธิम्मสภา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์จักรภรณ์ สุทธิम्मสภา)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขต  
จังหวัดชุมพร

**ผู้ศึกษา** นางสาวรณมา ขาวหิรัญ **รหัสนักศึกษา** 2603001773 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์จรินทร์ สุชมรมสภา **ปีการศึกษา** 2561

### บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้ออิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพรจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร (3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร (4) ศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร 3 ศาล ได้แก่ ศาลจังหวัดชุมพร ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร และศาลจังหวัดหลังสวนมีจำนวนทั้งสิ้น 74 คน โดยใช้ในการศึกษาทั้งหมดและการสัมภาษณ์จากข้าราชการ ระดับผู้อำนวยการจำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์เพียร์สัน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และสุดท้ายด้านคุณภาพการให้บริการ (2) ข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร และปัจจัยด้านความต้องการการยอมรับนับถือ (4) แนวทางจากการศึกษา ประการแรก หน่วยงานควรพัฒนา ปรับเปลี่ยน กระบวนการ วิธีการทำงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ประการที่สอง พัฒนาศักยภาพข้าราชการให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอด การสอนงาน เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ให้แก่ข้าราชการ ประการที่สาม พัฒนาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทดแทนอัตรากำลังข้าราชการ 4) การปรับลดขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับอัตรากำลังข้าราชการ 5) การประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร ผ่านสื่อ ช่องทางต่าง ๆ เช่น ผ่านเว็บไซต์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ 6) สร้างการรับรู้ เปิดโอกาส สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การเข้าถึงข้อมูลของศาลผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น มือถือ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์พกพา ฯลฯ

**คำสำคัญ** การปฏิบัติงาน ข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดชุมพร



**Independent Study title:** Factors Related to Performance of Court Officials in Chumphon Provincial Court

**Author:** Mrs. Suwanna Khowhirun; **ID:** 2603001773;

**Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Cheraporn Sudthamasapha, Associate Professor;

**Academic year:** 2018

### **Abstract**

The objectives of this independent study were (1) to study the opinion level towards the performance of court officials in Chumphon Provincial Court, (2) to compare the opinion level towards the performance of court officials in Chumphon Provincial Court classified by personal characteristics, (3) to study the factors related to the performance of the court officials in Chumphon Provincial Court, and (4) to study improvement guidelines towards the performance of court officials in Chumphon Provincial Court.

The population in this study were 74 court officials from Chumphon Provincial court, Chumphon Juvenile and Family court, and Lang Suan Provincial court in Chumporn Province. This study was collected from the entire population and interviewed two directors. The instruments included a questionnaire and an interview. The statistics for data analysis were percentage, population mean, standard deviation, and Pearson's correlation. Qualitative data analysis was content analysis.

The results of this study showed that (1) The respondents ranked the opinion level towards the overall performance of court officials in Chumphon Provincial Court at the highest level. Effectiveness performance was at the highest level, followed by efficiency performance and service quality. (2) The respondents with different personal characteristics had no different opinion level towards the performance of court officials. (3) Factors related to performance of court officials were organizational structure factor and acceptance factor. (4) Improvement guidelines are: 1) the organization should develop work performance process by using digital technology. 2) The organization should improve capacity building of court officials by providing knowledge and experience with coaching, training, sharing and transferring. 3) The use of innovation and technology that support performance should be developed to replace manpower. 4) Unnecessary work process should be reduced to fit the manpower of court officials. 5) Various communication media should be used such as website, and LINE application. 6) Court officials should be given an opportunity to participate in activities and information sharing by using electronic devices such as mobile phone, smartphone, and laptop.

**Keywords:** Factors, Performance, Court Officials in Chumphon

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ จีราภรณ์ สุทธิมสมภที่ ได้ให้ความกรุณาอนุเคราะห์ให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตาม การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระจนถูกต้องสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ รวมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อ นายอรุณ เหมทานนท์ ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการประจำศาลจังหวัดชุมพร และนางวิไล สารประดิษฐ์ ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร ที่กรุณาให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ได้แก่ ศาลจังหวัดชุมพร ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร และศาลจังหวัดหลังสวน ทุก ๆ ท่านที่เอื้อเฟื้อข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ต่อสำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 8 ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาระดับปริญญาโท ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดหลังสวน ครูบาอาจารย์ และพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ประสบการณ์และคุณธรรมในการดำเนินชีวิต เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือกันและกันจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร อาจเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่กำลังสนใจศึกษาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำหรับหน่วยงานของท่านหรือผู้ที่สนใจต่อไป

สุวรรณา ขาวหิรัญ

สิงหาคม 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา .....	2
ขอบเขตของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดทางทฤษฎี .....	5
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน .....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ .....	20
โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของศาลยุติธรรม .....	26
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	36
ประชากร .....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	41

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา .....	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ .....	44
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระบุมุมคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์การและปัจจัยแรงจูงใจ ของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร .....	47
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร .....	55
ตอนที่ 4 เปรียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ในเขตจังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล .....	59
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร .....	63
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ .....	66
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
สรุปผลการศึกษา .....	72
อภิปรายผล .....	82
ข้อเสนอแนะ .....	84
บรรณานุกรม .....	87
ภาคผนวก .....	90
ก. แบบสอบถาม .....	91
ข. แบบสัมภาษณ์ .....	99
ประวัติผู้ศึกษา .....	104

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในทฤษฎีสองปัจจัย .....	19
ตารางที่ 3.1 จำนวนข้าราชการ สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร .....	36
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	40
ตารางที่ 4.1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	44
ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	44
ตารางที่ 4.3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	45
ตารางที่ 4.4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานราชการ .....	45
ตารางที่ 4.5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน .....	46
ตารางที่ 4.6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับงาน .....	46
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ .....	47
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านแรงจูงใจ .....	48
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร .....	48
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบุคคล .....	49
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านเทคโนโลยี .....	50
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความต้องการพื้นฐาน .....	51
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย .....	52
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความต้องการทางสังคม .....	53
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความต้องการ การยอมรับนับถือ .....	53
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความต้องการที่จะประสบ ความสำเร็จสูงสุด .....	54
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน .....	55
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ .....	56



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Abraham H. Maslow.....	15
ภาพที่ 2.2 ระบบการจัดการการปฏิบัติงาน .....	21





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานธุรการของศาลยุติธรรม อาทิ การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริหารการเงิน การพัสดุ การวางแผนเกี่ยวกับบุคลากร การบริหารจัดการอาคารสถานที่ งานทางวิชาการ และงานส่งเสริมงานตุลาการ ซึ่งลักษณะของงานเป็นไปตามลักษณะของการบริหารองค์การหรือหน่วยงานที่สำคัญ คือ การสนับสนุนงานตุลาการอันเป็นภารกิจหลักให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ภายใต้วิสัยทัศน์ของศาลยุติธรรม “ศาลยุติธรรม เป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวกยุติธรรม เพื่อให้สังคมสงบสุข เป็นธรรม และเสมอภาคโดยยึดหลักนิติธรรม”

งานธุรการของศาลยุติธรรม มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อถือและความเป็นเลิศ ในการปฏิบัติงานให้กับศาลยุติธรรมทั่วประเทศ ทั้งในด้านงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการ และงานวิชาการ เพื่อให้ประชาชน คู่ความ ผู้ติดต่อราชการศาล และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นศรัทธาว่าศาลยุติธรรมจะสามารถเป็นที่พึ่งในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่สาธารณะได้อย่างน่าพอใจและบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัดคุ้มค่าตามภารกิจของหน่วยงาน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นในทิศทางเดียวกัน สามารถนำผลการปฏิบัติราชการไปใช้ประกอบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานบุคลากร ให้มีความสอดคล้องกับความรับผิดชอบของตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง และโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานศาลยุติธรรม รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการผลักดันขับเคลื่อนสนับสนุนผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายระดับหน่วยงานและองค์การในภาพรวม

การวัดและประเมินผลการปฏิบัติราชการของศาลยุติธรรมและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ได้แก่ สำนักงานอำนวยการประจำศาล และสำนักงานประจำศาล เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันนโยบายผู้บริหาร และแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และเพื่อพัฒนาระบบกระบวนการปฏิบัติราชการหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ผลการปฏิบัติงานสามารถพิจารณาจาก ปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็วหรือความ



ประหยัดค้ำค่าของภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน หรือผู้มาติดต่อราชการสาธุติธรรม ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของศาล และจัดสรรเงิน รางวัลให้แก่ข้าราชการสาธุติธรรม พนักงานและลูกจ้างของหน่วยงานในสังกัดที่มีผลการประเมิน ผ่านเกณฑ์การประเมิน ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธุติธรรม จะเห็น ได้ว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการสาธุติธรรมเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน สนับสนุนภารกิจหลักของศาลสาธุติธรรม ในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาให้กับองค์กรสาธุติธรรม ปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต และมีความยุติธรรม บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายและ ภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการเสริมสร้างแรงจูงใจและให้การสนับสนุน ในรูปแบบต่าง ๆ ให้ข้าราชการสาธุติธรรมสามารถนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้อุทิศตน ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

จากที่กล่าวมา จึงได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสาธุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ทำการศึกษาระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยองค์กรประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ด้านบุคคล และด้านเทคโนโลยี และปัจจัยแรงจูงใจ ตามลำดับชั้นความต้องการ 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐาน ความ ต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ซึ่งมีความสอดคล้อง เหมาะสม กับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรของศาลสาธุติธรรม และการบริหารพัฒนา ศักยภาพของข้าราชการสาธุติธรรม ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธุติธรรมในเขต จังหวัดชุมพร

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพรจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสาธุติธรรมในเขต จังหวัดชุมพร

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธุติธรรม ในเขตจังหวัดชุมพร

2.4 เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

### 3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร จะดำเนินการภายใต้ขอบเขตการศึกษาในแต่ละด้าน ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

3.1 ด้านหน่วยงานหรือพื้นที่ ทำการศึกษาประชากรข้าราชการศาลยุติธรรมพื้นที่ในเขตจังหวัดชุมพร จำนวน 3 ศาล คือ ศาลจังหวัดชุมพร ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร และศาลจังหวัดหลังสวน

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา มีขอบเขตศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย

#### 3.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ (Personal Factors) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รายเดือน ระดับตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน
- 2) ปัจจัยด้านองค์การ ตามแนวคิดของ Certo, Samuel C. องค์การจะมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคคล ด้านเทคโนโลยี
- 3) ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factor) ตามแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ Abraham Maslow (1961) ลำดับขั้นความต้องการ 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

3.3.2 **ตัวแปรตาม** การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร จากการประเมินผลการปฏิบัติราชการของศาลยุติธรรมเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ การประเมินผลการปฏิบัติงานภายใต้กรอบการประเมินผล 4 มิติ ได้แก่

- มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
- มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ
- มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

### 3.4 ขอบเขตด้านประชากร

3.4.1 ประชากร หมายถึง ข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพรสาขางานประเภทอำนวยการ ตำแหน่งผู้อำนวยการ สาขางานประเภทวิชาการ ได้แก่ นิติกร เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมเจ้าพนักงานคดี นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักจิตวิทยา สาขางานประเภททั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ที่ดำรงตำแหน่งในระดับต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพรจำนวน 3 ศาล คือ ข้าราชการศาลยุติธรรม ไม่รวมผู้ศึกษาในครั้งนี้อยู่จำนวน 74 คน

3.4.2 การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ตำแหน่งผู้อำนวยการ จำนวน 2 คน คือ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดชุมพร และผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์เทียบกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการศึกษา

### 3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้อยู่ใช้ระยะเวลาการดำเนินการวิจัย 12 เดือน นับตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2562



#### 4. กรอบความคิดทางทฤษฎี

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
<p><b>ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพศ                      - อายุ</li> <li>- ระดับการศึกษา      - อายุราชการ</li> <li>- อัตราเงินเดือน      - ระดับตำแหน่ง</li> <li>- สถานที่ปฏิบัติงาน</li> </ul>	<p><b>การปฏิบัติงานของ</b> <b>ข้าราชการศาลยุติธรรม</b> <b>ในพื้นที่เขตจังหวัดชุมพร</b></p> <p><b>ผลการปฏิบัติงาน</b> <b>ด้านประสิทธิผล</b> <b>ด้านคุณภาพ</b> <b>ด้านประสิทธิภาพ</b> <b>ด้านการพัฒนา</b></p>
<p><b>ปัจจัยด้านองค์การ</b></p> <p>แนวคิด Certo, Samuel C.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure)</li> <li>- ด้านบุคคล (Staff)</li> <li>- ด้านเทคโนโลยี (Technology)</li> </ul>	
<p><b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจ</b></p> <p>ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factor) จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน</li> <li>- ด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย</li> <li>- ด้านความต้องการทางสังคมหรือความต้องการเป็นเจ้าของ</li> <li>- ด้านความต้องการได้รับการยกย่อง</li> <li>- ด้านความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุด</li> </ul>	

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## 5. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

**5.1 ข้าราชการศาลยุติธรรม** หมายถึง ข้าราชการสายงานประเภทอำนวยการ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ และผู้อำนวยการสำนักงาน ระดับต้นและระดับสูง ข้าราชการสายงานประเภทวิชาการ ได้แก่ นิติกร เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมเจ้าพนักงานคดี นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชีข้าราชการสายงานประเภททั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม พนักงานธุรการ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ที่ดำรงตำแหน่งในระดับต่าง ๆ เช่น ระดับปฏิบัติงาน ระดับปฏิบัติการระดับชำนาญการ ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญการพิเศษในสังกัดศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ทำการวิจัยจำนวน 3 ศาล คือ ศาลจังหวัดชุมพร ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร และศาลจังหวัดหลังสวน

**5.2 การปฏิบัติงาน** หมายถึง การดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบหรือตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามคู่มือ แนวทางหลักเกณฑ์หรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือเป้าหมายของบุคคลในทีนี้ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดศาลยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดชุมพร ซึ่งจะทำการประเมินตามเกณฑ์การประเมินการผลการปฏิบัติราชการของศาลยุติธรรมใน 4 มิติ ดังนี้

**มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ** หมายถึง ผลสำเร็จของการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของภารกิจหลักและภารกิจยุทธศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

**มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ผลสำเร็จในการให้บริการผู้มีส่วนได้เสียตามที่กฎหมายบัญญัติรวมทั้งการให้บริการที่มีคุณภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้และรับผิดชอบต่อสังคม

**มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ** หมายถึง ผลสำเร็จในการวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วถูกต้องคุ้มค่าและมีมาตรฐาน

**มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน** หมายถึง ความสำเร็จในการพัฒนาและการบริหารการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางการบริหารเพื่อสร้างองค์การให้มีความพร้อมและมีพลังที่จะดำเนินงานตามภารกิจหลักและภารกิจยุทธศาสตร์

**5.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน** หมายถึง ปัจจัยดังต่อไปนี้ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านแรงจูงใจ

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบระดับในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

6.2 นำข้อมูลจากการศึกษาไปปรับใช้ในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

6.3 นำผลที่ได้รับจากการศึกษาและข้อเสนอแนะไปปรับใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบริหารงานให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานศาลยุติธรรม



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมในเขตจังหวัดชุมพร แบ่งนำเสนอผลการทบทวนวรรณกรรมออกเป็น 5 ส่วน ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ
2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
4. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสาขาศูนย์ธรรม
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ

องค์การ (Organization) หมายถึง การที่คนมากกว่าหนึ่งคนได้มาร่วมกันทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน วัตถุประสงค์นั้นอาจเป็นไปเพียงชั่วคราว หรือต้องใช้เวลานานอาจมีความยากง่าย หรือจริงจังแตกต่างกันไป จึงได้มีองค์การเกิดขึ้น แต่ถ้าองค์การนั้นมีการเติบโตใหญ่ เริ่มมีระบบระเบียบ และการยอมรับจากสังคมมากขึ้นก็จะมีสถานะ “เป็นทางการ” (Formal Organization) ซึ่งจะต่างจากองค์การที่ไม่มีการระบุวัตถุประสงค์ และไม่มีระบบระเบียบในการดำเนินการเอาไว้ หรือมีการยอมรับกันแต่อย่าง “ไม่เป็นทางการ” (Informal Organization) ซึ่งองค์การอย่างไม่เป็นทางการเหล่านี้อาจได้แก่กลุ่มเพื่อน วงแชร์ การนัดเล่นไพ่ หรืองานเลี้ยงฉลอง เป็นต้น ซึ่งองค์การอย่างไม่เป็นทางการเหล่านี้อาจเป็นสิ่งที่อยู่มีส่วนซ้อนอยู่ในระบบองค์การที่เป็นทางการอยู่แล้วด้วย เช่นภายในองค์การอย่างเป็นทางการนั้น อาจมีการเกาะกลุ่มเกิดองค์การอย่างไม่เป็นทางการขึ้นได้ เมื่อแต่ละคนได้ทำงานด้วยกัน มีการพบปะกัน และอาจมีผลประโยชน์ หรือความสนใจสอดคล้องกันก็คบค้าสมาคมกันไป (เจษฎา เมฆประโคน, 2008)

องค์การอย่างเป็นทางการอาจได้แก่ หน่วยงานราชการ บริษัทห้างร้านอุตสาหกรรม วัด โรงเรียน มูลนิธิ สมาคม สถาบัน ฯลฯ จากการศึกษาที่มีมานานแล้วนับเป็นพื้นฐานและเป็นร้อยปี องค์การจะมีธรรมชาติดังต่อไปนี้ คือ



1. การจัดแบ่งไปตามลักษณะพิเศษ (Specialization) เช่น เมื่อองค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น ก็มีการแบ่งออกเป็นสายงาน แต่ละส่วนงานที่ถูกจัดแบ่งงานนั้นก็จะมีคนจำนวนหนึ่ง ที่แต่ละคนต่างต้องมีการรับหน้าที่และความรับผิดชอบกันไป เช่น แม้แต่ร้านตัดเย็บเครื่องหนัง เมื่อมีการขยายงานมากขึ้น ก็มีการแบ่งแยกกิจกรรมตัดหนังเป็นส่วนหนึ่ง งานเย็บหนังเป็นส่วนหนึ่ง และงานตกแต่งเพื่อความสวยงามเป็นอีกส่วนหนึ่ง เป็นต้น

2. การทำระบบให้เป็นมาตรฐาน (Standardization) กิจกรรมใดที่มีการทำกันบ่อย ๆ แต่ไม่มีการทำความเข้าใจกันเกิดเป็นความสับสน ซ้ำซ้อนยากแก่ผู้ปฏิบัติงาน ก็จะมีการหาข้อยุติ และสามารถหาทางออกในการปฏิบัติได้เหมือนกัน เช่นการกำหนดอัตราเงินเดือนเป็นบัญชี ใครมีวุฒิ ประสบการณ์ หรือความรับผิดชอบอย่างไร ก็จะมีการกำหนดเป็นอัตราเงินเดือนเอาไว้ไม่ให้เกิดความสับสน เกิดความพึงพอใจได้สำหรับทั้งแต่ละบุคคล และทั่วทั้งองค์การ

3. การทำให้เป็นทางการ (Formalization) การทำให้เป็นทางการนั้น คือการทำให้ระบบการสื่อสารสั่งการนั้นมีกฎ ระเบียบ และคำสั่งที่ออกมานั้นมีผลบังคับใช้ ดังนั้นจึงต้องมีการเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับตำแหน่งหน้าที่การงานนั้นก็ต้องมีการจัดเป็นระบบ เพื่อให้รับทราบกันภายในหน่วยงาน มิใช่จะตั้งหรือเรียกกันอย่างตามใจชอบ ในระบบทหารนั้น จึงต้องมีการจัดทำตำแหน่งกันเป็นลำดับ มีความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และตลอดจนระบบรางวัลค่าตอบแทน และสวัสดิการกำกับไว้อย่างเป็นทางการชัดเจน

4. การรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) คือการสั่งการนั้น เพื่อให้มีคนเดียวตัดสินใจได้ในท้ายที่สุด ของแต่ละส่วนงานนั้น จะรู้ว่าการตัดสินใจนั้นใครคือผู้รับผิดชอบสูงสุด ในทัศนะการตัดสินใจสั่งการนั้นหน่วยงานในลักษณะนี้จะต้องหลีกเลี่ยงความสับสนในการสั่งงาน ทุกคนจะรู้ว่าศูนย์กลางของงานนั้นอยู่ ณ ที่ใด และเมื่อแต่ละระดับไม่อยู่ในสถานะที่จะตัดสินใจสั่งการได้นั้น เขาควรจะต้องฟังใครในระดับต่อไป

5. ระบบสายงาน (Configuration) หรืออาจเรียกในภาษาอังกฤษว่า The Shape of the role structure คือ เป็นโครงสร้างที่ทำให้รู้รายละเอียดของแต่ละคนว่ามีบทบาทหน้าที่ และการสังกัดส่วนงานว่าเป็นอย่างไร มีความเชื่อมโยงกับผู้บังคับบัญชา และส่วนงานต่าง ๆ ทั้งนี้อาจจะสามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยแผนภูมิขององค์การเป็นต้น เพราะเมื่อต้องมีการใช้คนนับจำนวนร้อยหรือเป็นพันคนในการทำงานนั้น อาจเกิดความสับสนได้ จึงต้องมีการกำหนดระบบสายงาน เพื่อให้สามารถสื่อประสานกัน เช่น ในองค์การทางทหารนั้นเขาจะมีระบบสายบังคับบัญชา มีการแต่งกายกันตามลำดับชั้นยศทหารระดับยศที่ต่ำกว่าก็ต้องทำความเคารพคนในระดับที่สูงกว่าเป็นลำดับไป แต่ในการสั่งงานตามหน้าที่นั้นก็ต้องเป็นไปตามสายงานและความรับผิดชอบ จะไม่มีการมาก้าวก่ากัน



6. ความยืดหยุ่น (Flexibility) เมื่อองค์การมีขนาดใหญ่ มาก ๆ กฎเกณฑ์เริ่มตายตัว มีระเบียบแบบแผนออกมามาก ท้ายสุดองค์การก็จะขาดความคล่องตัว สูญเสียประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงมักจะมีความยืดหยุ่นเปิดเอาไว้ให้เป็นดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ เพราะในท้ายที่สุดแล้วจะไม่มีกฎเกณฑ์ใดที่จะตายตัวและสามารถใช้ได้ในทุกสภาวะ จำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถทำงานที่มีความแตกต่างกันได้

องค์ประกอบขององค์การ (ชัยยัน เล็กบำรุง, 2008) องค์การประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ในการก่อตั้งองค์การขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรม
2. โครงสร้างองค์การต้องมีการจัดแบ่งหน่วยงานภายในโดยอาศัยหลักการกำหนดอำนาจหน้าที่ การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง และการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น อันจะเป็นหนทางนำไปสู่การร่วมมือประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
3. กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง แบบอย่างหรือวิธีปฏิบัติกิจกรรมหรืองานที่กำหนดขึ้นไว้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้ทุกคนในองค์การใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน
4. บุคคล องค์การต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก โดยกำหนดหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายภายใต้โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

Certo, Samuel C. (2000) (อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู 2559) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

- 1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

- 1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้

บรรล่วัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุม บุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพของ องค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากร ในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ถิ่นนิยม ที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับ นโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการ ตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ สู่สังคม

กล่าวสรุป คือ โครงสร้างองค์กร (Organization structure) โครงสร้างองค์กรเป็นรูปแบบ ความสัมพันธ์ของตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร การปฏิบัติตามกลยุทธ์ต้องมีการแปลงกลยุทธ์ที่กำหนด ไว้ให้เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร การจัดโครงสร้างองค์กรมีขั้นตอน เริ่มจากการวิเคราะห์กิจกรรมทั้งหมดขององค์กรแล้วแบ่งแผนงาน มอบหมายงานและประสม ประสานงานให้บรรล่วัตถุประสงค์ขององค์กร โครงสร้างองค์กรต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ ขององค์กร (กิ่งทอง ทองใบ, 2561)

### 1.1 ความหมายของโครงสร้างองค์กร

กิ่งทอง ทองใบ (2561 น.14) ได้กล่าวว่า โครงสร้างองค์กร หมายถึง รูปแบบ ความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งการกำหนด โครงสร้างองค์กรได้อย่าง เหมาะสมต้องคำนึงถึงรูปแบบของอำนาจหน้าที่ หลักการในการออกแบบโครงสร้างองค์กร หลักการเขียนแผนภูมิองค์กรและการกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งงาน หรือหมายถึง กระบวนการ กำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลทรัพยากร เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากองค์กร(Organization) ปัจจัยสำคัญประการแรกในการดำเนินการ หรือการศึกษา วิเคราะห์กิจกรรมทั้งหมดขององค์กรแล้วรวมกลุ่มตามความจำเป็นการกำหนดขอบเขตหน้าที่ ตลอดจนการประสานงานและสายใยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรขั้นตอนการจัดองค์กร ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. การวิเคราะห์กิจกรรมทั้งหมดขององค์กรเพื่อให้ทราบปริมาณและคุณลักษณะของงาน โดยละเอียดโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์งาน
2. การแบ่งแผนงาน หมายถึง การแยกประเภทจัดหมวดหมู่งานและการออกแบบงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การมอบหมายงานและการประสมประสาน หมายถึง การดำเนินขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงานแล้วมอบหมายให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่ง ตลอดจนการกำหนดสายการบังคับบัญชาขนาดการควบคุมและการติดต่อสื่อสาร

## 1.2 การจัดโครงสร้างองค์กรโดยทั่วไป แบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การจัดโครงสร้างองค์กรตามหน้าที่
2. การจัดโครงสร้างองค์กรตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ การจัดโครงสร้างตามผลิตภัณฑ์ตามตลาดตามการแบ่งส่วนงาน
3. การจัดโครงสร้างองค์กรแบบอื่น ๆ ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์กรตามภูมิศาสตร์และโครงสร้างองค์กรแบบเมทริกซ์

สมยศ นาวิการ (2544) (อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู 2559) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร มี 7 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ การพัฒนาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร
2. ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น
3. ปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
4. ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารการจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
6. ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
7. ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร คนที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะเป็นอย่างไร

กล่าวโดยสรุปแล้ว ในการศึกษาครั้งนี้จะพิจารณาการส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสาธุศิธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ในส่วนของปัจจัยด้านองค์กรตามแนวคิดของ Certo, Samuel C. ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor)

นักวิชาการจำนวนมากได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้นำทฤษฎีแรงจูงใจซึ่งมีความสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ด้วยความเต็มใจและพอใจ อาศัยแนวคิดแรงจูงใจมาช่วยการสร้างกระบวนการจูงใจในการทำงาน การตอบสนองความต้องการของบุคคล การให้รางวัลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์ สเปอร์ริง และทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟออร์

แรงจูงใจ (สุพล สุขศรีมั่งมี, 2552 น.131) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจหมายถึงของแรงจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์พฤติกรรมของคนเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจเหตุนี้ การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลายประการ ดังนี้

กิลฟอร์ด และ เกรย์ (Guiford & Gray, 1970, p. 189) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจหมายถึงสิ่งใดก็ตามที่เร้าเร้าช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวบุคคล

แอนเดรส (Andreas, 1970, p. 505) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจเป็นตัวการที่ทำให้เกิดพลังในพฤติกรรมของมนุษย์

บาร์เนลสัน และ สไตเนอร์ (Barnard Barelson and Gray A. Steiner, 1964, p. 240) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจหมายถึงสถานการณ์ภายในซึ่งไปกระตุ้นและริเริ่มเรื่องของกิจกรรมและการเคลื่อนไหวแล้วนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติตามช่องทางภายใต้การนำของเป้าหมาย

แซนฟอร์ด และ ไรท์แมน (Sanford & Wrightman, 1970) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจเป็นความรู้สึกซึ่งไม่อยากจะหยุดนิ่งเป็นการขาดเป็นพลังอะไรก็ตามที่มนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงบางอย่างมนุษย์เองทำอะไรบางอย่างเหมือนกันซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปแล้วเป็นการกระทำ เพื่อที่จะลดสภาวะการณ์ที่เรียกว่าสภาพไม่หยุดหย่อนหรือสภาพกาลนี้ทดแทนพลังบางอย่าง

จรรยา โกมลบุญย์ (2528 ,น.27) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจเป็นภาวะการณ์ที่ถูกแรงกระตุ้นและชี้แนวทางให้อินทรีย์มีการตอบสนองไปสู่เป้าหมายหรือเป็นเครื่องล่อใจ ซึ่งเป็นความต้องการเฉพาะอย่างที่ทำให้ฟาร์มพึงพอใจแก่บุคคล

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2528 ,น.18) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ เป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจอาจเกิดได้จากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นนั่นเองภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือขาดอะไรบางอย่างจึงเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้ มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการ ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาร่งเร้าช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายในและหรือภายนอก แต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้ นั่นคือการจูงใจ คือ การควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ให้เป็นไปตาม มุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยตรงการค้นหาและระบุสาเหตุแรงกระตุ้น และมุ่งหมายของพฤติกรรมไว้ล่วงหน้า

## 2.1 มูลเหตุการจูงใจ

จากความหมายที่สรุปได้ว่าแรงจูงใจอาจเกิดได้จากสิ่งเร้าหรือมูลเหตุจูงใจทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1961,p. 46) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจไว้ และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายว่า มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคลหรือความต้องการ สมมุติฐานดังกล่าวมีความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

2.1.1 มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2.1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม อีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

2.1.3 ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

## 2.2 ทฤษฎีการจูงใจ

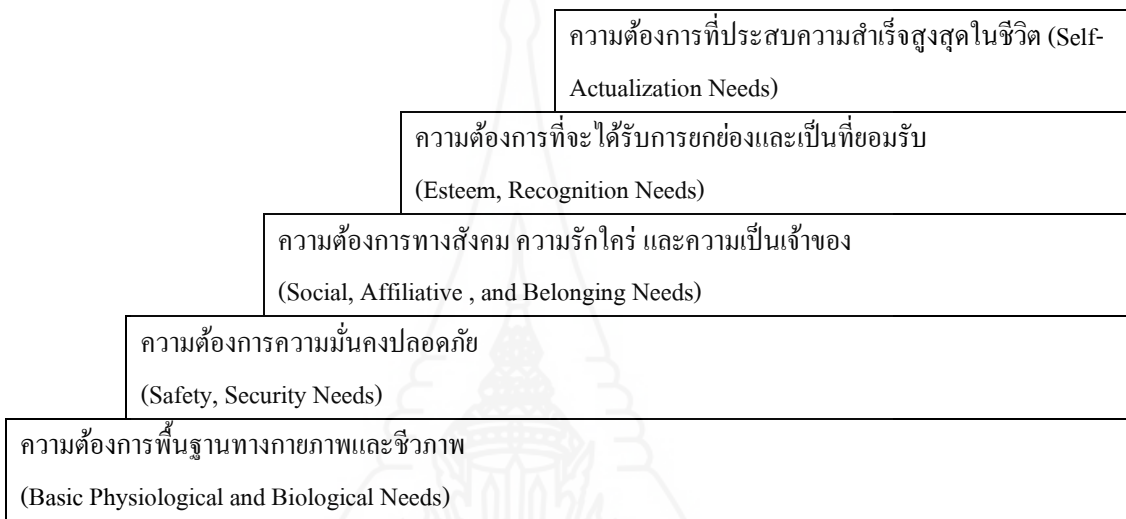
ทฤษฎีการจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎีด้วยกันในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์
3. ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์

### 2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) นับเป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการจูงใจที่อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. maslow) (อ้างถึงใน ศรีสีรีเรือน แก้วกัจจวน,

2536, น.99) ได้เสนอไว้ อาจกล่าวได้ว่าสาระสำคัญของทฤษฎีนี้ก็คือ การเน้นย้ำในเรื่องของความ ต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด และเป็นความ ต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Basic Physiological and Biological Needs) และความ ต้องการระดับสูงสุดคือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการต่าง ๆ จัดตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูงได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Abraham H. Maslow

ที่มา: สร้อยตระกูล อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์, 2541 น.92

มาสโลว์ ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) ในทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจ เขาได้เสนอความต้องการด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด (Basic Physiological Survival Needs) ไปจนถึงความต้องการทางสังคม (Social Needs) ซึ่งมาสโลว์ถือว่าความต้องการที่จัดเรียงนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนอง แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า ความต้องการขั้นที่อยู่สูงถัดไปจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต้นเกิดขึ้นในลักษณะเสร็จสมบูรณ์ไป ถึงแม้ว่าความต้องการขั้นต่ำยังไม่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็สามารถเกิดขึ้นได้

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือความต้องการทางร่างกาย (Basic Physiological and Biological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ปัจจัยสี่ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต



ดังนั้น ผู้บริหารมีการกำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมให้กับพนักงานก็จะสามารถสนองความต้องการขั้นนี้ได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security and Safety Needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงานต้องการให้ตนมีความมั่นคงในสถานภาพการทำงานมีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ

3. ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการเป็นเจ้าของ (Social, Affiliative, and Belonging Needs) สิ่งที่มนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ คือ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มผู้บริหาร สามารถสนองตอบด้วยการจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วม จัดกลุ่มควบคุมคุณภาพ จัดการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ (Esteem, Recognition Needs) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่ การได้รับเกียรติยกย่อง และ 2) การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ (Achievement) ความเป็นตัวของตัวเอง (Independent) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Confident) และ ความอิสระ (Freedom) โดยปกติบุคคลทั่วไปจะวัดความสำเร็จจากการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเพิ่มกำไรให้บริษัท การได้รับผลประโยชน์อื่นในการปฏิบัติงาน

5. ความต้องการที่ประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs) หรือ ความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจที่จะสร้างสมบุญมาให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญ ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ความต้องการขั้นที่ 1-3 เป็นความต้องการขั้นต่ำ (Lower Level Needs) ความต้องการขั้นที่ 4-5 เป็นความต้องการขั้นสูง (Higher Level Needs) จะเห็นได้ว่า ความสำคัญของความคิดของ มาร์สโลว์ คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะมีแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับ หรือ แรงจูงใจแทนที่ เป็นเหตุให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการของตนต่อไป

### 2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบิร์ก (Herzberg)

เฮอริสเบิร์ก (Herzberg อ้างถึงใน โสภา เกริกไกรกุล, 2538 น.16) ได้ศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างพลังจูงใจในการทำงานสองลักษณะ แล้วตั้งทฤษฎีว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory or Motivation) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

2.3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดอารมณ์พึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีอยู่ 5 ประการ คือ

1) **ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจภูมิใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2) **การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย งานแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งให้เห็นการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

3) **ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)** หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4) **ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) **ความก้าวหน้า (Advancement)** หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

**2.3.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)** หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะนำไปสู่ความไม่ชอบ ปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

1) **เงินเดือน (Salary)** เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) **ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Superior, Peer)** หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

3) **สถานะของอาชีพ (Status)** อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

4) **นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration)** หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

5) **สภาพการทำงาน (Working condition)** ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ



6) *ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)* หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้จากหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและความพอใจกับงานที่แห่งใหม่

7) *ความมั่นคงหน่วยงาน (Security)* หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

8) *วิธีการปกครองบัญชา (Supervision Technical)* หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

หากได้พิจารณาถึงแนวคิดของเฮร์สเบอร์กแล้ว จะเห็นว่าปัจจัยทั้งคู่ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยก้ำจุนก็คือความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ของมนุษย์นั่นเอง และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดจะเห็นได้ว่าปัจจัยกระตุ้นเป็นความต้องการที่เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต้นๆ ตามแนวคิดของมาสโลว์ ส่วนปัจจัยก้ำจุนเปรียบเทียบกับความต้องการในระดับสูงขึ้นของมาสโลว์

#### 2.4 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีที่คล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ชั้น คือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตรอด (Extend Needs หรือ E) ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต ความต้องการดังกล่าวสามารถแสดงได้อย่างชัดเจนคือเรื่องค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความมั่นคงในงานและสภาพการทำงานที่เหมาะสม

2. ความต้องการสัมพันธ (Relatedness Needs หรือ R) ความต้องการด้านสังคม โดยเฉพาะการสัมพันธกับบุคคลอื่น ๆ ทางสังคม ทั้งในระดับครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน ซึ่งความพอใจของคนเราจะเกิดขึ้นได้เมื่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs หรือ G) ได้แก่ ความต้องการที่มนุษย์พยายามจะผลักดันตนเองให้มีการพัฒนา เพื่อความเจริญก้าวหน้าในงาน และเพื่อความสำเร็จในชีวิตแสดงออกด้วยการพยายามใช้ความรู้ของตนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากทฤษฎีทั้ง 3 อาจแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการต่าง ๆ ในที่สตีสองปัจจัยทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์และทฤษฎี อี.อาร์.จี ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการต่าง ๆ ในทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการและทฤษฎี อี.อาร์.จี

ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮอรัลด์เบอร์ก	ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ ของมาสโลว์	ทฤษฎี อี.อาร์.จี ของอัลเดอร์เฟอร์
ปัจจัยจิตใจ	ความต้องการที่จะประสบ ความสำเร็จสูงสุด ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง	การเจริญเติบโต สัมพันธ์ภาพ
ปัจจัยเพื่อการคงอยู่	ความต้องการทางสังคม ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัย ความต้องการทางกายภาพ	การดำรงชีวิต

ที่มา: พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์ (2541 น.105)

ตารางแสดงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์ก ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และ ทฤษฎี อี.อาร์.จี ของอัลเดอร์เฟอร์ ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะเห็นว่ามีความสอดคล้องกันเป็นอันมาก แต่ทฤษฎี อี.อาร์.จี นั้น จะไม่มีเส้นแบ่งระดับความต้องการอย่างตายตัวเหมือนใน 2 ทฤษฎีแรกตรงกันข้าม อัลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความต้องการต่าง ๆ นั้นมีความต่อเนื่องคาบเกี่ยวสัมพันธ์กันมากกว่าที่จะเป็นระดับขั้นหรือแยกออกจากกัน นอกนั้นความต้องการในชั้นล่างก็ไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองเสียก่อน แล้วจึงจะเกิดความต้องการในชั้นสูงๆ แต่ความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ดังได้กล่าวมาแล้วในเรื่องความต้องการที่ซับซ้อนและยุ่งเหยิงของมนุษย์ แม้การศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี อี.อาร์.จี นี้ยังไม่มากนัก แต่การวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการมุ่งใจในการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไปนั้น อาจนับเป็นการสนับสนุนในทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการและทฤษฎีสองปัจจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาการส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจจากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยความต้องการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน ด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ด้านความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการได้รับการยกย่อง และด้านความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ซึ่งมีความสอดคล้อง

เหมาะสม กับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรของศาลยุติธรรม และการบริหารพัฒนาศักยภาพของข้าราชการศาลยุติธรรม

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

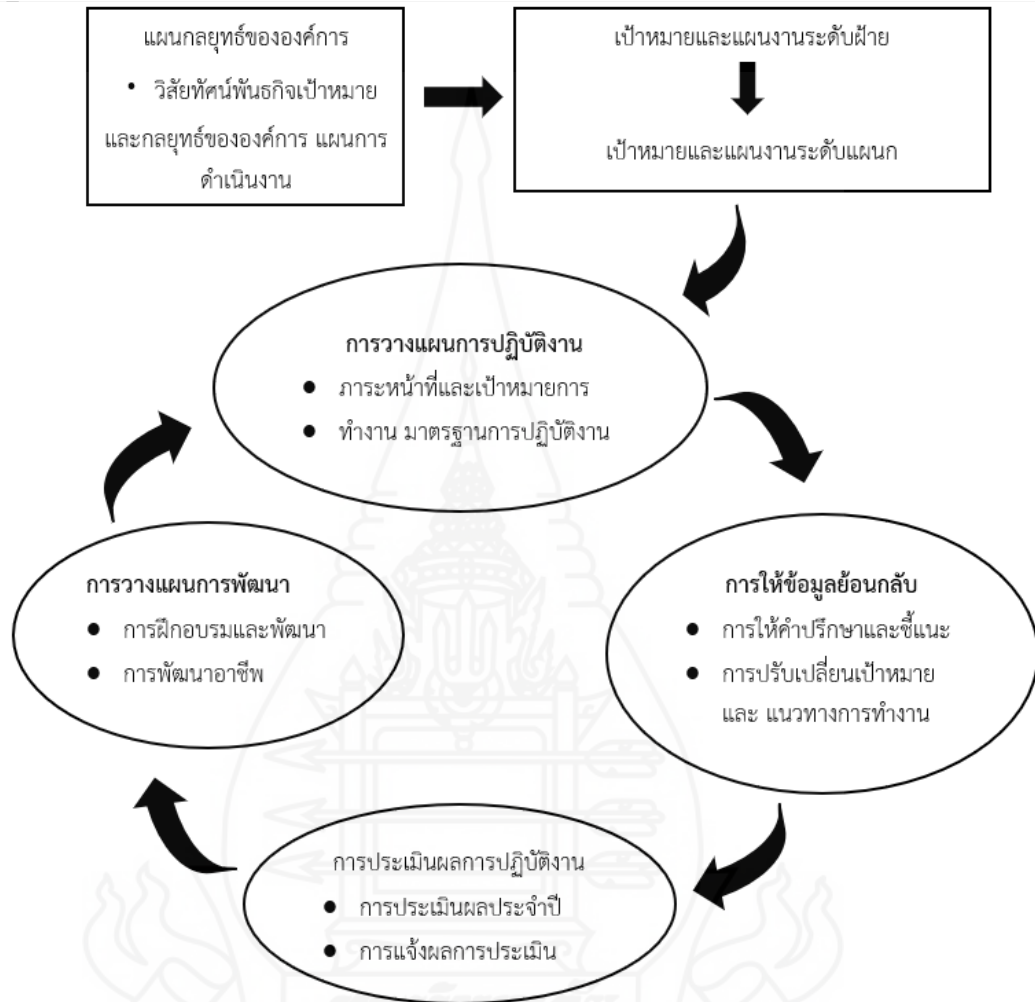
**3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน** โดยทั่วไปแล้วการดำเนินงานขององค์กรหนึ่ง ๆ มักเริ่มต้น ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานเมื่อการวางแผนดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องมีการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ทั้งนี้การปฏิบัติงานตามแผนดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องจักร หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ซึ่งอาจกล่าวได้ในบรรดาปัจจัยทั้งหลายที่กล่าวมาข้างต้น บุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความสามารถและมีความกระตือรือร้น หรือแรงจูงใจที่สูงย่อมประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่าองค์กรที่ขาดบุคลากรที่มีคุณภาพดังกล่าว อย่างไรก็ตามการที่บุคลากรขององค์กรจะมีความสามารถและมีแรงจูงใจที่สูงในการปฏิบัติงานหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรว่าจะเอาเป็นการสรรหาคัดเลือกบุคลากรการฝึกอบรมการพัฒนาหรือการปฏิบัติงาน (ชูชัย สมितिไกร, 2550)

**3.2 การจัดการการปฏิบัติงาน (Performance Management)** คือ กระบวนการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การระบุภาระหน้าที่ที่จำเป็นของบุคลากรและเชื่อมโยง เข้ากับพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร
2. การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความเป็นจริง
3. การให้และข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. การประเมินและการสื่อสารผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร
5. การวางแผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร

นิยามข้างต้นเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ซึ่งเปลี่ยนจุดเน้นจากการ “บัญชาและควบคุม (Command-and-Control Model)” เป็นการช่วยเหลือและชี้แนะ (facilitate-and-coach model)” นอกจากนั้น ยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของ

บุคลากร และการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของบุคลากรเข้ากับพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรด้วย  
 ดังแสดงในภาพ 2.1



ภาพที่ 2.2 ระบบการจัดการการปฏิบัติงาน

จากภาพจะเห็นได้ว่าระบบการจัดการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญดังนี้ คือ

1. การวางแผนการปฏิบัติงาน (Performance Planning) คือ ขั้นตอนการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อกำหนดภาระหน้าที่และเป้าหมายการทำงาน รวมทั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร การวางแผนดังกล่าวจะต้องมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร ด้วยภาพได้แสดงให้เห็นว่าแผนกลยุทธ์ขององค์กร คือแผนแม่บทซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น ฝ่าย แผนกส่วนหรือ

หน่วยย่อย ที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ กันจะต้องยึดถือและนำมาเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานของหน่วยงาน จากนั้นในการวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนจะต้องมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับเป้าหมายและแผนงานของหน่วยงาน เมื่อมีการปฏิบัติงานจริงการทำงาน การปฏิบัติงานจริงการทำงานของบุคลากรแต่ละคนก็จะเป็นเสมือนไม้ซีกที่ถูกรัดรัดด้วยเชือกเส้นเดียวกันก่อให้เกิดพลัง ในการสร้างผลลัพธ์ตามที่องค์กรได้คาดหวังไว้

2. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Performance Feedback) คือ การแจ้งหรือบอกให้บุคลากรทราบถึงระดับการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ หากต่ำกว่ามาตรฐานผู้บังคับบัญชา จะต้องให้คำปรึกษาและชี้แนะ เพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไขหรือในกรณีที่สถานการณ์แวดล้อมไม่เอื้ออำนวย มีอุปสรรคไม่ว่าจากภายในหรือภายนอกหน่วยงาน ทำให้เป็นไปได้ยากที่บรรลุเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้ ก็อาจจะให้บุคลากรปรับเปลี่ยนเป้าหมายหรือแผนงานใหม่อย่างไรก็ตามผู้บังคับบัญชาจะต้องวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอย่างถูกต้อง เพื่อกำหนดแนวทางการให้คำปรึกษาชี้แนะแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาสาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน อาจเนื่องมาจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือ การขาดความสามารถและการขาดแรงจูงใจ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาจำเป็นต้องใช้วิธีการที่แตกต่างกัน

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) คือ การพิจารณาตัดสินอย่างเป็นทางการ เพื่อบ่งชี้ว่าบุคลากรปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร และสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงผลการพิจารณานั้น ๆ โดยปกติองค์กรต่าง ๆ มักจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างเป็นทางการปีละอย่างน้อย 1-2 ครั้ง ด้วยเหตุนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ จึงเป็นเสมือน การสรุปผลการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือนหรือหนึ่งปีของบุคลากร และองค์กรก็มักนำผลของการประเมินนี้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร รวมทั้งการกำหนดแผนพัฒนา บุคลากรด้วย

4. การวางแผนการพัฒนา (Performance Development Planning) คือ ขั้นตอน การบุคลากรขององค์กร ควรจะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาในด้านใดและควรจะได้รับ การพัฒนาอาชีพ (career development) อย่างไร เพื่อให้บุคลากรได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเอง และมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

### 3.3 การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่เน้นกระบวนการ (Process) ให้บรรลุเป้าหมายหรือมีประสิทธิภาพทั้งที่เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์งาน การวางแผนในการทำงาน การปฏิบัติงานและการประเมินผลการทำงาน (Pormonri,2018)

การวิเคราะห์งาน คือ การศึกษา การรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดของงาน ได้ถูกต้องว่าต้องทำอะไรที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง

การวางแผนในการทำงาน คือ การกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน และสามารถระบุปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน พร้อมทั้งวิธีการแก้ไข

การปฏิบัติงาน คือ การลงมือทำงานตามแนวทาง ขั้นตอน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ในแผนการทำงานทุกขั้นตอนและเต็มความสามารถ

การประเมินผลการทำงาน คือ การตรวจสอบผลการทำงานและตัดสินว่าผลงานที่ได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

### 3.4 ประสิทธิภาพในการทำงานเท่ากับประสิทธิผลของงาน

จากหัวข้อกระบวนการทำงานเริ่มจากการวิเคราะห์งาน ทำความเข้าใจกับงานให้ชัดเจนจึงสามารถนำมาวางแผน กำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องก่อนลงมือปฏิบัติจริงเพื่อป้องกันความผิดพลาด เมื่อทำงานเสร็จทุกครั้งต้องประเมินผลงานที่ได้ว่ามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หากมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นระหว่างการทำงานก็สามารถหาแนวทางแก้ปัญหาได้ พร้อมกับรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ไว้เพื่อวางแผนการทำงานในครั้งต่อไป หรือเพื่อจัดทำเป็นรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และเก็บเป็นข้อมูลไว้ในแฟ้มสะสมงาน (Portfolio)

ขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพจึงเกิดจากการวางแผนงานที่ดี การวางแผนการทำงานจึงมีความจำเป็นสำหรับงานทุกอย่างทั้งงานส่วนตัวและงานส่วนรวม เพราะการวางแผนการทำงานเป็นการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานไว้ล่วงหน้าก่อนลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งการวางแผนการทำงานมี 2 ลักษณะ คือ

1. แผนการทำงานที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการวางแผนการทำงานเอาไว้ในใจได้โดยไม่ต้องเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะมีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มักเป็นงานบ้านหรืองานส่วนตัวที่ต้องทำเป็นประจำสม่ำเสมอหรือทำทุกวัน

2. แผนการทำงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นแผนการทำงานที่ต้องบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากเป็นงานที่คิดขึ้นมาใหม่เพื่อแก้ปัญหา หรือต้องการพัฒนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต้องการที่จะผลิตสิ่งใหม่ ขึ้นมาจากการคิดสร้างสรรค์ในรูปของโครงการและโครงการ โดยกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อป้องกันความผิดพลาด และยังทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงภาระงานทั้งหมดที่ต้องทำ ก่อให้เกิดผลดีในการส่งเสริมสนับสนุน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนสามารถทำงานแทนกันได้ สำหรับความแตกต่าง



ระหว่างโครงการกับโครงการ คือโครงการจะมีวัตถุประสงค์กว้างและครอบคลุมในหลายประเด็น ส่วนโครงการจะมีวัตถุประสงค์แคบหรือเป็นวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อการศึกษาหาคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ทั้งโครงการและโครงการต้องกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

การวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการทำงานของโครงการและโครงการสามารถเขียนอยู่ในรูปของแผนที่การทำงาน ตารางการทำงาน และปฏิทินปฏิบัติงาน ภาระงานที่ต้องทำต้องทำเป็นขั้นตอนได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. แผนที่การทำงาน (Process Mapping) เป็นการแสดงให้เห็นแนวทางและขั้นตอนในการทำงานแบบง่ายๆ ว่าต้องทำอะไรบ้าง ทำอะไรก่อน-หลัง แต่ละขั้นตอนใช้เวลาทำเท่าใด แต่ไม่ระบุผู้รับผิดชอบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

2. แผนภูมิการทำงาน (Gantt Chart) เป็นการแสดงให้เห็นแนวทางและขั้นตอนในการทำงานว่าทำอะไรก่อน-หลัง หรือทำพร้อมกัน โดยกำหนดกรอบเวลากว้างๆ ว่าทำเมื่อไร และใช้เวลาเท่าใด แต่ไม่ระบุผู้รับผิดชอบ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

3. ปฏิทินปฏิบัติงาน (Time Schedule and Time Table) เป็นการแสดงขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจนว่าทำอะไรก่อน-หลัง หรือทำพร้อมกัน โดยกำหนดเวลาเริ่มต้น เวลาสิ้นสุด พร้อมระบุผู้รับผิดชอบและงบประมาณที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน เป็นการวางแผนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด การเขียนปฏิทินการปฏิบัติงานผู้ทำโครงการหรือโครงการจะต้องมีข้อมูลจากการวิเคราะห์งานที่ละเอียดและชัดเจน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สำหรับหลักการสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาในการวางแผนกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงการและโครงการมีดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลของงานที่มีให้ครบถ้วน ตั้งแต่ลักษณะของงาน วิธีการทำวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน (ถ้าเป็นโครงการหรือโครงการที่ต้องใช้งบประมาณ)

2. การกำหนดระยะเวลาในการทำงานและงบประมาณที่ใช้ ต้องเกิดจากข้อมูลข้อเท็จจริงที่ได้ศึกษามา ข้อมูลต้องทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

3. การกำหนดผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้านหรือแต่ละขั้นตอนต้องพิจารณาจากความรู้ความสามารถและคุณธรรมในเรื่องความขยัน ความอดทน และความรับผิดชอบเป็นสำคัญ

4. หากเป็นงาน โครงการ หรือ โครงการที่ทำเพียงคนเดียว ไม่จำเป็นต้องระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5. ให้ผู้เกี่ยวข้องกับงานทั้งหมดได้รับรู้แผนการทำงาน เพื่อจะได้หาผู้ทำงานแทนเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่สามารถทำได้

6. ขั้นตอนการทำงานบางอย่างอาจทำไปพร้อมกัน หรือรวบรัดขั้นตอนได้ โดยงานไม่เสียหาย จะช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน

การวางแผนการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนลงมือทำงานจะทำให้มองเห็นภาพรวมของงานทั้งหมด ซึ่งอาจจะนำไปสู่การลดขั้นตอนในการทำงานลงได้ ช่วยประหยัดเวลา ประหยัดแรงงาน และประหยัดงบประมาณ โดยคุณภาพของงานไม่ลดลง ซึ่งหมายถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

### 3.5 การประเมินผลการปฏิบัติราชการของศาลยุติธรรมและหน่วยงานในสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรม

การวัดผลและการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของศาลยุติธรรมและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม หน่วยรับการประเมิน ได้แก่ ศาลยุติธรรมทั่วประเทศ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1-9 โดยการกำหนดตัวชี้วัดระดับหน่วยงานของศาลยุติธรรม การวัดผลและการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันนโยบาย ประชานศาลฎีกา และแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมให้บรรลุผลสำเร็จ (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2561)

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษานำการประเมินผลการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ ประเมินผล 4 มิติของศาลยุติธรรม มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การประเมินผลเป็นกลไกสำคัญในการวัดการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ผลสำเร็จจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสามารถพิจารณาจากปริมาณงาน คุณภาพ ความรวดเร็วหรือความประหยัดคุ่มค่าของภารกิจ และนำผลจากการประเมินการปฏิบัติงาน จัดสรรจ่ายเงินรางวัลให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงาน และลูกจ้างของหน่วยงาน ที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ การประเมิน ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ซึ่งจะทำการประเมินตามเกณฑ์ 4 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ 30) มุ่งวัดผลสำเร็จของการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของภารกิจหลักและภารกิจยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 20) มุ่งสู่การให้บริการผู้มีส่วนได้เสีย ตามที่กฎหมายบัญญัติรวมทั้งการให้บริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้และรับผิดชอบ ต่อสังคม

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ 30) มุ่งสู่การวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วถูกต้อง คุ่มค่าและมีมาตรฐาน



มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน (ร้อยละ 20) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการบริหารการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางการบริหาร เพื่อสร้างองค์กรให้มีความพร้อมและมีพลังที่จะดำเนินงานตามภารกิจหลักและภารกิจยุทธศาสตร์

ผลการประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ
มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีกว่าเป้าหมายมาก	5
มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับดีกว่าเป้าหมาย	4
มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับเป็นไปตามเป้าหมาย	3
มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมาย	2
มีผลการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายมาก	1

#### 4. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของศาลยุติธรรม

##### 4.1 ความเป็นมาของศาลยุติธรรม

เมื่อปี พ.ศ.2478 ได้มีการประกาศใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรม แบ่งแยกงานศาลยุติธรรมออกจากกันเป็นสองฝ่าย คือ งานตุลาการ และงานตุลาการ โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม เป็นผู้รับผิดชอบงานตุลาการ ส่วนงานตุลาการ คือ การพิจารณาพิพากษาเป็นอำนาจของ ตุลาการ โดยเฉพาะ นับแต่ตั้งกระทรวงยุติธรรมทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานตุลาการของศาลยุติธรรม มาได้ 100 ปีเศษ จึงได้เกิดแนวความคิดที่จะแยกศาลยุติธรรม ออกจากกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้พ้นจากข้อระแวงสงสัยว่าศาลยุติธรรมอาจถูกแทรกแซงจากฝ่ายบริหารและไม่มีอิสระในการพิจารณาพิพากษาคดี

จนกระทั่งได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 แยกศาลยุติธรรม ออกจากกระทรวงยุติธรรม บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานตุลาการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกาและพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 มาตรา 5 บัญญัติให้มีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เมื่อกฎหมายดังกล่าวมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2543 จึงถือว่าศาลยุติธรรมแยกออกจากกระทรวงยุติธรรมนับแต่นั้นเป็นต้นมา (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562)

## 4.2 ระบบศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรมตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มีอยู่ทั่วราชอาณาจักร ระบบศาลยุติธรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ชั้นอุทธรณ์ ชั้นฎีกา รวมเป็นศาลทั่วราชอาณาจักรจำนวน 266 ศาล (9 ศาลสาขา) (สำนักแผนงานและงบประมาณ, 2562)

### 4.2.1 ศาลชั้นต้น

ศาลชั้นต้น เป็นศาลซึ่งรับคำฟ้อง หรือคำร้องในชั้นเริ่มต้นคดีไม่ว่าเป็นคดีแพ่ง คดีผู้บริโภคร คดี สิ่งแวดล้อม คดีนักท่องเที่ยว คดีแรงงาน คดีภาษีอากร คดีล้มละลาย คดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้า ระหว่างประเทศ หรือคดีอาญา โดยดำเนินกระบวนการตัดสินชี้ขาดเป็นชั้นศาลแรก ทั้งมีอำนาจดำเนิน กระบวนพิจารณาแทนศาลอุทธรณ์และศาลฎีกาในบางเรื่อง ด้วยศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักรมีจำนวน ทั้งหมด 254 ศาล

### 4.2.2 ศาลชั้นอุทธรณ์

ศาลชั้นอุทธรณ์ เป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือ คำสั่งของศาลชั้นต้นตาม บทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการอุทธรณ์ รวมทั้งมีอำนาจพิจารณาคำสั่งอื่น ๆ เช่น มีคำสั่งเกี่ยวกับการ ขอบประกันตัวในคดีอาญา และการขอทุเลาการบังคับคดีในคดีแพ่ง การพิจารณาของศาลอุทธรณ์มีลักษณะ เป็นการตรวจสอบหรือทบทวนในชั้นอุทธรณ์

### 4.2.3 ศาลชั้นฎีกา

ศาลชั้นฎีกาเป็นศาลสูงสุดมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการฎีกา และมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดคดีที่ศาลฎีกามีอำนาจวินิจฉัยได้ตาม กฎหมายเฉพาะ แต่หากคดีใดมีปัญหาสำคัญไม่ว่าจะเป็นปัญหาข้อเท็จจริงหรือปัญหาข้อกฎหมาย ประธานศาล ฎีกาเห็นว่าควรให้วินิจฉัยโดยที่ประชุมใหญ่ของศาลฎีกา ประธานศาลฎีกามีอำนาจสั่งให้นำปัญหาดังกล่าว เข้าสู่การวินิจฉัยโดยที่ประชุมใหญ่ของศาลฎีกา ศาลฎีกามีเพียงศาลเดียวตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

## 4.3 วิสัยทัศน์ และพันธกิจศาลยุติธรรม

วิสัยทัศน์ ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่อำนวยความยุติธรรม เพื่อให้สังคมสงบสุข เป็นธรรมและเสมอภาค โดยยึดหลักนิติธรรม

### 4.4 พันธกิจศาลยุติธรรม

1. อำนวยความยุติธรรมเพื่อสร้างโอกาสเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางสังคม
2. พัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นสากล
3. เสริมสร้างความร่วมมือทางการศาลและกระบวนการยุติธรรมไทยและต่างประเทศ

4. ชำรงความศรัทธาและเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกเพื่อความสงบสุข และความมั่นคงของสังคมไทยที่ยั่งยืน

#### 4.5 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการศาลยุติธรรม อาทิ การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริหารการเงิน การพัสดุ การวางแผนเกี่ยวกับบุคลากร การบริหารจัดการอาคารสถานที่ งานทางวิชาการ และงานส่งเสริมงานตุลาการ ซึ่งลักษณะของงานเหล่านี้เป็นไปตามลักษณะของการบริหารองค์กรหรือหน่วยงาน และที่สำคัญคือการสนับสนุนงานตุลาการอันเป็นภาระหลักให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 กำหนดให้สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมตุลาการและงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ศาลยุติธรรม รวมทั้งเสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 273 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานระดับสำนัก 132 หน่วยงาน หน่วยงานระดับกอง 140 หน่วยงาน และหน่วยงานไม่สังกัดกองและสำนัก 1 หน่วยงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

##### 4.5.1 ส่วนกลาง

มีจำนวน 20 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ไม่สังกัดกองและสำนัก จำนวน 1 หน่วยงาน และหน่วยงานระดับกอง 4 หน่วยงาน หน่วยงานระดับสำนัก 15 หน่วยงาน โดยเป็นหน่วยประสานกำกับติดตามให้คำปรึกษา แนะนำและวางหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ

##### 4.5.2 ส่วนภูมิภาค

มีหน่วยงานระดับภาคจำนวน 9 หน่วยงาน คือสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ภาค 9 โดยเป็นหน่วยส่งเสริมสนับสนุนงานศาลในด้านบริหารจัดการและด้านวิชาการ

##### 4.5.3 ส่วนสนับสนุนงานศาล

มีสำนักอำนวยการและสำนักงานประจำศาล รวม 244 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานระดับสำนักอำนวยการประจำศาลจำนวน 108 หน่วยงาน และหน่วยงานระดับสำนักงานประจำศาล จำนวน 136 หน่วยงาน โดยเป็นหน่วยสนับสนุนการพิจารณาคดีของผู้พิพากษาด้านธุรการ ด้านวิชาการ รวมทั้งการประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ

#### 4.6 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสำนักงานศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรมตามพระธรรมนูญนี้มีสามชั้นศาลคือศาลชั้นต้นศาลอุทธรณ์ศาลฎีกา เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

โครงสร้างลักษณะงานของศาลยุติธรรมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ งาน ตุลาการ และงานธุรการ ดังนี้

**4.6.1 งานตุลาการ** คือ งานพิจารณาพิพากษาคดีซึ่งถ้าจะธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันกำหนดให้ศาลยุติธรรมมี 3 ชั้นศาล คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดไว้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 194 กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่ปวง ได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีประเภทอื่นที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลยุติธรรม เช่น คดีเยาวชนและครอบครัว คดีแรงงาน คดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ คดีภาษีอากร คดีล้มละลาย ในขณะที่ศาลอื่นนอกระบบศาลยุติธรรม ได้แก่ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง ศาลทหาร มีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลตนเอง

**4.6.2 งานธุรการ** คือ งานส่งเสริมสนับสนุนทั้งทางด้านบุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ แก่งานตุลาการ โดยก่อนวันที่ 20 สิงหาคม 2543 กระทรวงยุติธรรมเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบแต่ภายหลังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มีผลบังคับบังคับใช้งานธุรการของศาลยุติธรรมได้ถูกโอนไปยังสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระโดยมีเลขธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกาในปี พ.ศ. 2559 สำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีการปรับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 4.7 ค่าตอบแทนของข้าราชการศาลยุติธรรม

**ค่าตอบแทน** หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปแบบเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบจูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (วิทยา ทิพย์เนตร, จีวรณ เจริญยศ, 2555)

##### 4.7.1 ส่วนประกอบของค่าตอบแทน

1) **ค่าจ้างและเงินเดือน (Wage and salary)** ได้แก่ ค่าตอบแทนที่แทนที่องค์กรต้องจ่ายให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายได้ประจำทุกเดือน

2) **ค่าจูงใจ (Wage Incentive)** ได้แก่ ค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้เป็นพิเศษเพื่อจูงใจให้มีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น การให้รางวัลพิเศษในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง

3) *ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefit)* ได้แก่ ค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือนและค่าจ้างใจ เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้เพื่อสนับสนุนให้มีการทำงานที่ดีขึ้น หรือให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร

#### 4.7.2 ค่าตอบแทนของข้าราชการศาลยุติธรรม ประกอบด้วย

- 1) เงินเดือน
- 2) เงินประจำตำแหน่ง
- 3) เงินค่าตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน
- 4) เงินค่าครองชีพชั่วคราว
- 5) เงินค่าตอบแทนพิเศษของข้าราชการศาลยุติธรรม
- 6) เงินค่าตอบแทนพิเศษสำหรับตำแหน่งเจ้าพนักงานคดี
- 7) เงินค่าตอบแทนพิเศษสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งนิติกร
- 8) ค่ารักษาพยาบาล
- 9) ค่าตอบแทนเหมาจ่ายแทนการจัดการรถประจำตำแหน่ง
- 10) เงินสบทบ/ชดเชย กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ
- 11) บำเหน็จ บำนาญ
- 12)สวัสดิการต่าง ๆ

## 5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิภาพร เถียนเลื่อน (2555) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม แต่ละศาลในภาค 8 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษาคือ ข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 จำนวน 22 ศาล 690 คน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเที่ยงอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7669 ถึง 0.9582 สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของศาลยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ในแต่ละศาลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงานและปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) แนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 จุดแข็งของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 คือ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน จุดอ่อน คือ บุคลากรมีไม่เพียงพอ โอกาส คือ พัฒนาให้ข้าราชการศาลยุติธรรมมีจิตสำนึกในการให้บริการ อุปสรรค คือ ความล่าช้าในหน่วยงานกระบวนการศาลยุติธรรมด้วยกัน และข้อเสนอแนะต่อแนวทางสร้างผลสัมฤทธิ์ได้แก่ ควรนำการบริหารกิจการภาครัฐ กระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน มาใช้ในการทำงานอย่างจริงจัง นำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง และการสร้างแรงจูงใจเพื่อปรับเปลี่ยนค่านิยมในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

อรศุดา คุสติรัตนกุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง การศึกษารุ่นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กำหนดตัวอย่างโดยใช้วิธีการค่า ของ ทาโร ยามาเน (Yamane : 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 35 จากจำนวนประชากร 753 คน สุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง แบบสะดวก (Simple Random Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับ ต่ำมากมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับดีที่สุดมีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวง



เกษตรและสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของ บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัด จันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากร จำนวน 45 คน สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมี แรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มี แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้าน โอกาสที่ได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับและลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และประเภทตำแหน่ง ตำแหน่งต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็น บุคลากรจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของ บุคลากรแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for windows ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับ มากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และ ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ( $R = .492$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ( $F=39.428, df=2, Sig.=.000$ ) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานคือความสำเร็จในงานตำแหน่งงานความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = .727$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ( $F=68.663, df=4, Sig.=.000$ ) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ( $R = .632$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ( $F=164.651, df= 1, Sig. = .000$ ) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สุทธิพงษ์ สิงห์คือ (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามตำแหน่ง (ชั้นยศ) อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 269 คน กำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน ได้จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถามมีค่าอำนาจ จำแนกรายข้อตั้งแต่ .31 ถึง .95 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .87 สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test (Independent Samples) และวิเคราะห์ ความแปรปรวน F- test (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และ ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe) ผลการศึกษาพบว่า 1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอ เมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนก ตามตำแหน่ง (ชั้นยศ) พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนก ตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยมีดังนี้ ผู้บังคับบัญชาควรมีหลักการ บริหารจัดการหน่วยงานเพื่อให้องค์กรเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด หน่วยงานควรจัดอบรม เพื่อส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และหน่วยงาน ควรจัดหาทรัพยากรอย่างเพียงพอ ในการปฏิบัติงาน

อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ศึกษา ระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่าง 110 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-Test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับ ปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร สายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่

ความรู้ และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ใน ระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็ว ในการ ทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต 4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ไม่แตกต่าง กัน 5) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R2 เท่ากับ .054 ปัจจัยในการทำงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 5.4 ที่ระดับ นัยสำคัญ  $<0.001$  อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบ ปัจจัยที่มีอิทธิพล คือความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีนัยสำคัญที่ 0.048 ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มมากขึ้น



### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ในเขตจังหวัดชุมพร โดยมีการกำหนดรูปแบบ ประชากรที่ศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากร

ประชากร ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร จำนวน 3 ศาล ได้แก่ ศาลจังหวัดชุมพร ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร และศาลจังหวัดหลังสวน ข้าราชการศาลยุติธรรม โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 74 คน ทั้งนี้ไม่รวมผู้ศึกษา แบ่งเป็นประชากรเชิงปริมาณ จำนวน 74 คน และประชากรเชิงคุณภาพ จำนวน 2 คน คือ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดชุมพร และผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร	จำนวนข้าราชการ (คน)
ศาลจังหวัดชุมพร	32
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร	17
ศาลจังหวัดหลังสวน	25
<b>รวม</b>	<b>74</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 2.1 แบบสอบถาม ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน อายุราชการ และศาล/จังหวัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ คำถามที่ถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การ ตามแนวคิดของ Certo, Samuel C. (2000) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคคล และด้านเทคโนโลยี และปัจจัยแรงจูงใจ ตามทฤษฎีลำดับขั้นตามต้องการของ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลในเขตจังหวัดชุมพร 4 มิติ ได้แก่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านพัฒนาหน่วยงาน โดยเป็นคำถามปลายปิด (Closed Form) ให้ผู้ถูกถามเลือกตอบ

ทั้งนี้ ข้อคำถามทั้งหมดในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรไลเกิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ เป็นมาตรวัดประกอบด้วยข้อความเชิงบวกโดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษารวบรวมคะแนนทั้งหมด เพื่อหาอัตราร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรด้วยการอิงเกณฑ์ ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$$

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย ออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การแบ่งระดับในการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ ออกเป็นช่วง ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ทางบวก	ค่าสหสัมพันธ์ทางลบ	ระดับความสัมพันธ์
0.81 - 1.0	-0.81 - -1.0	สูงมาก
0.61 - 0.80	-0.61 - -0.80	สูง
0.41 - 0.60	-0.41 - -0.60	ปานกลาง
0.21 - 0.40	-0.21 - -0.40	ต่ำ
0.0 - 0.20	-0.0 - -0.20	ต่ำมาก

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ในเขตจังหวัดชุมพร มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**2.2 แบบสัมภาษณ์** เป็นชุดคำถามที่ผู้สัมภาษณ์ใช้ถามและบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structures Interview) โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis มีประเด็นคำถามเกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น โดยดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Focus Interview) จากผู้อำนวยการประจำศาล จำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนัก



อำนาจการประจำศาลจังหวัดชุมพร และผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร เหตุผลที่เลือกสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ ทั้งสองหน่วยงานนี้ เนื่องจากเป็นผู้บริหารองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารองค์กรมีความสามารถด้านการประเมินผลการปฏิบัติข้าราชการโดยตรง

### 2.3 การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.3.1 ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.3.2 ยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหา และรายละเอียดที่กำหนดไว้ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของการใช้ภาษาและความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

2.3.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบสอบถามหลังจากร่างแบบสอบถามเสร็จแล้วจึงนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาด้านงานวิจัยปรับปรุงตรวจสอบเมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

2.3.4 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาทำการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของบรอนนบาส (Cronbach, 1951 อ้างในวรรณคดี แสงประทีปของ 2548 น.143) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_x^2} \right)$$

เมื่อ	$\alpha$	คือ	ความเชื่อมั่น
	K		จำนวนของข้อคำถาม
	$s_i^2$		ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	$s_x^2$		ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ทั้งนี้ เมื่อคำนวณตามสูตรดังกล่าว หากได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.07 ขึ้นไป ก็จะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความสมบูรณ์ เที่ยงตรง และเชื่อถือได้ พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ ดังนี้



1) นำแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3, 4 ซึ่งประกอบด้วย จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมดมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในแต่ละส่วน โดยกำหนดให้การให้คะแนนระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ

2) เลือกจำนวนข้อที่ต้องการทดสอบในแบบสอบถามส่วน 2, 3, 4 เพื่อคำนวณหาค่า Alpha ด้วยคำสั่งในคอมพิวเตอร์ หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ และหากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาจะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

3) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถามในด้านการศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ปรากฏผลว่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระหว่าง .877 ถึง .911 ดังตาราง 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
<b>ตัวแปรอิสระ</b>	
1. ด้านองค์การ-โครงสร้างองค์กร	.895
2. ด้านองค์การ-บุคคล	.893
3. ด้านองค์การ-เทคโนโลยี	.911
4. ด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน	.900
5. ด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	.888
6. ด้านความต้องการทางสังคม	.893
7. ด้านความต้องการยกย่อง	.890
8. ด้านความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด	.893
<b>ตัวแปรตาม</b>	
9. ผลการปฏิบัติราชการ	.877

จากตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในช่วงระหว่าง .877 ถึง .911 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

**3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ เอกสารของสำนักงานศาลยุติธรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

**3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร จำนวน 3 ศาล ที่ส่งคืนมาให้แก่ผู้ศึกษาโดยตรง

โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

**3.2.1** ส่งแบบสอบถาม ไปให้ศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร 3 ศาล จำนวนแบบสอบถามที่ส่งทั้งสิ้น 74 ฉบับ พร้อมระบุข้อความขอให้ส่งแบบสอบถามคืนผู้ศึกษาภายในเวลาที่กำหนด และติดตามแบบสอบถามโดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ในแต่ละศาลช่วยติดตามแบบสอบถาม

**3.2.2** เมื่อผู้ศึกษาได้รวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด ตามที่กำหนดหมายเลขประจำแบบสอบถามแต่ละชุดไว้แล้ว มาบันทึกรายการคำตอบต่าง ๆ ลงในคู่มือรหัสแบบฟอร์มมาตรฐาน และทำการบันทึกข้อมูลแบบสอบถามที่เป็นรหัส แล้วจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ตอบกลับมาทุกชุดก่อนจะนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ตามรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยประชากร (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน อายุราชการ ศาลที่ปฏิบัติงาน ใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน

(Pearson Correlation) ในการวิเคราะห์การส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

**4.2 การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ** ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จากการค้นคว้าเอกสาร และจากการแสดงความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดชุมพร และผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพรให้สูงขึ้น โดยผู้ศึกษาใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาตามกรอบของ SWOT



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร 4) เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการประจำศาลจังหวัดชุมพร และผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิเคราะห์โดยการหาอัตราร้อยละ ดังตารางที่ 4.1 – 4.7

ตารางที่ 4.1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	17	23
หญิง	57	77
รวม	74	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็น ร้อยละ 77 และเป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
21-30 ปี	4	5.4
31-40 ปี	16	21.6
41-50 ปี	33	44.6
มากกว่า 50 ปี	21	28.4
รวม	74	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิ่ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย,ปวช.	6	8.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าปวส.	4	5.4
ปริญญาตรี	49	66.2
ปริญญาโท	15	20.3
ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานราชการ

อายุราชการ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 7 ปี	11	14.9
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าปวส.	12	16.2
ปริญญาตรี	19	25.7
ปริญญาโท	22	29.7
ปริญญาเอก	10	13.5
<b>รวม</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงาน 23 - 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมา มีอายุงาน 15 - 22 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และ น้อยที่สุดมีงาน มากกว่า 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5



ตารางที่ 4.5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	9	12.2
20,001 – 25,000 บาท	15	20.3
25,001 -30,000 บาท	17	23.0
30,001 – 35,000 บาท	19	25.7
มากกว่า 35,000 บาท	14	18.8
<b>รวม</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือน 30,001 – 35,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมาได้รับเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุดได้รับเงินเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับงาน

ระดับงาน	ความถี่	ร้อยละ
ปฏิบัติงาน	10	13.5
ปฏิบัติกร	10	13.5
ชำนาญงาน	25	33.8
ชำนาญการ	17	23.0
ชำนาญการพิเศษ	10	13.5
ผู้อำนวยการ	2	2.7
<b>รวม</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการระดับชำนาญงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาเป็นข้าราชการระดับชำนาญการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุด เป็นข้าราชการระดับผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 2.7

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์การ และแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านองค์การและปัจจัยแรงจูงใจ  
ดังตารางที่ 4.7 – 4.17

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
ปัจจัยด้านองค์การ

ปัจจัยด้านองค์การ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านโครงสร้างองค์การ	4.38	0.50	มากที่สุด	1
2. ด้านบุคคล	4.31	0.61	มากที่สุด	2
3. ด้านเทคโนโลยี	4.08	0.74	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.50</b>	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ  
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.26, \sigma = 0.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย  
มากที่สุด ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ( $\mu = 4.26, \sigma = 0.60$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคคล  
( $\mu = 4.31, \sigma = 0.61$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ( $\mu = 4.08, \sigma = 0.74$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน	4.11	0.66	มาก	5
2. ด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	4.21	0.58	มากที่สุด	4
3. ด้านความต้องการทางสังคม	4.22	0.66	มากที่สุด	3
4. ด้านความต้องการได้รับการยกย่อง	4.32	0.57	มากที่สุด	1
5. ด้านความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด	4.25	0.49	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.22$ ,  $\sigma = 0.49$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความต้องการได้รับการยกย่อง ( $\mu = 4.32$ ,  $\sigma = 0.57$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ( $\mu = 4.25$ ,  $\sigma = 0.49$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ ด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน ( $\mu = 4.11$ ,  $\sigma = 0.66$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ตัวแปรปัจจัยองค์กร-ด้านโครงสร้างองค์กร

ปัจจัยองค์กร-ด้านโครงสร้างองค์กร	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน	4.53	0.65	มากที่สุด	2
2. การกำหนดมาตรการหรือวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายผู้บริหาร	4.58	0.55	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยองค์การ-ด้านโครงสร้างองค์กร	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
3. การกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม	4.36	0.61	มากที่สุด	3
4. ผู้บริหารมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ ราชการให้แก่บุคลากรได้อย่างเหมาะสม	4.34	0.63	มากที่สุด	4
5. หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ วัสดุ และ อุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.07	0.85	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.50</b>	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ - โครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.38, \sigma = 0.50$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การกำหนดมาตรการหรือวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายผู้บริหาร ( $\mu = 4.58, \sigma = 0.55$ ) รองลงมา ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานได้ชัดเจน ( $\mu = 4.53, \sigma = 0.65$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.07, \sigma = 0.85$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยองค์การด้านบุคคล

ปัจจัยองค์การ-ด้านบุคคล	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. การมอบหมายให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับ ตำแหน่งระดับของผู้ปฏิบัติงาน	4.39	0.70	มากที่สุด	2
2. หน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพ บุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจตามอำนาจ หน้าที่	4.43	0.60	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยองค์การ-ด้านบุคคล	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
3. การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความก้าวหน้า โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ราชการสูงขึ้น	4.11	0.82	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.31$ ,  $\sigma = 0.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ( $\mu = 4.43$ ,  $\sigma = 0.60$ ) รองลงมา ได้แก่ การมอบหมายให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับตำแหน่งระดับของผู้ปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.39$ ,  $\sigma = 0.70$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความก้าวหน้า โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ราชการสูงขึ้น ( $\mu = 4.11$ ,  $\sigma = 0.82$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยองค์การด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. หน่วยงานจัดอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ	4.07	0.90	มาก	2
2. บุคลากรในหน่วยงานมีการใช้เครื่องมือ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.15	0.82	มาก	1
3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานมีความ ทันสมัย สะดวก และง่ายต่อการปฏิบัติงาน	4.04	0.85	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ-ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.08$ ,  $\sigma = 0.74$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ( $\mu = 4.15$ ,  $\sigma = 0.82$ ) รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานจัดอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ ( $\mu = 4.07$ ,  $\sigma = 0.90$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานมีความทันสมัย สะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.04$ ,  $\sigma = 0.85$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการขั้นพื้นฐาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการขั้นพื้นฐาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. เงินเดือน และค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.23	0.69	มากที่สุด	1
2. การพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนเงินเดือนในแต่ละรอบมีความยุติธรรมและเสมอภาค	4.00	0.89	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.11$ ,  $\sigma = 0.66$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ( $\mu = 4.23$ ,  $\sigma = 0.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนเงินเดือนในแต่ละรอบมีความยุติธรรมและเสมอภาค ( $\mu = 4.00$ ,  $\sigma = 0.89$ )



ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ-ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ด้านความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความมั่นคง โอกาส ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ	4.35	0.63	มากที่สุด	1
2. การจัดสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะดวกสบาย ปลอดภัย มีเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์สนับสนุน การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.08	0.82	มาก	3
3. หน่วยงานมีสวัสดิการเพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพ ชีวิตให้แก่ข้าราชการอย่างเหมาะสม	4.22	0.73	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.58</b>	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.58$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความมั่นคง โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ ( $\mu = 4.35, \sigma = 0.63$ ) รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีสวัสดิการเพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ข้าราชการอย่างเหมาะสม ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.73$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะดวกสบายปลอดภัย มีเครื่องมือวัสดุและอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ( $\mu = 4.08, \sigma = 0.82$ )

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ - ความต้องการทางสังคม

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการทางสังคม	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. การได้รับความไว้วางใจมอบหมายงานจาก ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	4.22	0.71	มากที่สุด	2
2. ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันแก้ไข ปัญหาและมีการทำงานเป็นทีม	4.23	0.71	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.66</b>	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.66$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันแก้ไขปัญหาและมีการทำงานเป็นทีม ( $\mu = 4.23, \sigma = 0.71$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การได้รับความไว้วางใจมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.71$ )

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ปัจจัยด้านแรงจูงใจ - ความต้องการได้รับการยกย่อง

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ด้านความต้องการ ได้รับการยกย่อง	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. การปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติจากบุคคลภายในและบุคคลภายนอก	4.45	0.60	มากที่สุด	1
2. การปฏิบัติงานได้รับการเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ แนะนำจากผู้บังคับบัญชาด้วยเทคนิควิธีการที่ดี	4.31	0.66	มากที่สุด	2
3. ได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้มาติดต่อราชการ	4.19	0.70	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.57</b>	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการได้รับการยกย่อง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.32, \sigma = 0.57$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติจากบุคคลภายในและบุคคลภายนอกหน่วยงาน ( $\mu = 4.45, \sigma = 0.60$ ) และรองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานได้รับการเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาด้วยเทคนิคและวิธีการที่ดี ( $\mu = 4.31, \sigma = 0.66$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน และผู้มาติดต่อราชการ ( $\mu = 4.19, \sigma = 0.70$ )

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการที่ประสบความสำเร็จ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการ ประสบความสำเร็จสูงสุด	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นอิสระในการ คิดตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	4.12	0.74	มาก	2
2. บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ภูมิใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.38	0.68	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.65</b>	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการที่ประสบความสำเร็จสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.25, \sigma = 0.65$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุขภูมิใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.38, \sigma = 0.68$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นอิสระในการคิดตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.12, \sigma = 0.74$ )

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร

การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชากรต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ดังตารางที่ 4.17 – 4.21

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

การปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ	4.64	0.45	มากที่สุด	1
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	0.59	มากที่สุด	4
3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	4.63	0.47	มากที่สุด	2
4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	4.51	0.65	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.57, \sigma = 0.43$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ( $\mu = 4.64, \sigma = 0.45$ ) รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ( $\mu = 4.64, \sigma = 0.45$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\mu = 4.50, \sigma = 0.59$ )

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ศาลสามารถพิจารณาพิพากษาคดีได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายในการบริหารจัดการคดี	4.59	0.52	มากที่สุด	3
2. การพัฒนาระบบงานธุรการศาลเพื่อรองรับการพิจารณาคดีครบองค์คณะและต่อเนื่อง เพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	4.65	0.48	มากที่สุด	2
3. หน่วยงานให้บริการคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่มีสิทธิร้องขอและให้บริการแล้วเสร็จ	4.69	0.50	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.45</b>	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.64$ ,  $\sigma = 0.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้บริการคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่มีสิทธิร้องขอและให้บริการแล้วเสร็จ ( $\mu = 4.69$ ,  $\sigma = 0.50$ ) รองลงมา ได้แก่ การพัฒนาระบบงานธุรการศาลเพื่อรองรับการพิจารณาคดีครบองค์คณะและต่อเนื่อง เพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ( $\mu = 4.65$ ,  $\sigma = 0.48$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ศาลสามารถพิจารณาพิพากษาคดีได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายในการบริหารจัดการคดี ( $\mu = 4.59$ ,  $\sigma = 0.52$ )

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพรด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ที่สูงผล	อันดับ
1. การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลในการ ให้บริการได้รับความพึงพอใจจากผู้มาติดต่อ ราชการศาล	4.51	0.63	มากที่สุด	1
2. กระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการศูนย์ ไกล่เกลี่ย	4.49	0.63	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.59</b>	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.50$ ,  $\sigma = 0.59$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลในการให้บริการได้รับความพึงพอใจจากผู้มาติดต่อราชการศาล ( $\mu = 4.51$ ,  $\sigma = 0.63$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ กระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการศูนย์ไกล่เกลี่ย ( $\mu = 4.49$ ,  $\sigma = 0.63$ )

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพรด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติราชการ

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. การอ่านคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ ศาลฎีกา และรายงานผลการอ่านคำพิพากษาของศาลสูง สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนถูกต้อง	4.69	0.50	มากที่สุด	1
2. หน่วยงานดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลคดีให้ทันสมัยมีมาตรฐาน สะดวกต่อการใช้งาน	4.51	0.58	มากที่สุด	3
3. หน่วยงานสามารถดำเนินการพิมพ์คำสั่งหรือคำพิพากษาของศาลได้รวดเร็วตามมาตรฐาน ข้อบังคับของประธานศาลฎีกา	4.69	0.50	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.46</b>	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.63, \sigma = 0.46$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การอ่านคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ ศาลฎีกา และรายงานผลการอ่านคำพิพากษาของศาลสูง สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนถูกต้อง และ หน่วยงานสามารถดำเนินการพิมพ์คำสั่ง หรือ คำพิพากษาของศาลได้รวดเร็วตามมาตรฐานข้อบังคับของประธานศาลฎีกา ( $\mu = 4.69, \sigma = 0.50$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลคดีให้ทันสมัยมีมาตรฐาน สะดวกต่อการใช้งาน ( $\mu = 4.51, \sigma = 0.58$ )



ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพรด้านการพัฒนาหน่วยงาน

ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ ได้แก่ การ อบรมการพัฒนาตนเองด้วยวิธีการอื่นๆ เพื่อพัฒนา รูปแบบ หรือวิธีการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน	4.58	0.62	มากที่สุด	1
2. การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพิ่มความสะดว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านการ บริหารจัดการคดีมากขึ้น	4.43	0.78	มากที่สุด	2
รวม	4.51	0.65	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ด้านการพัฒนาหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.51, \sigma = 0.65$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ ได้แก่ การอบรมการพัฒนาตนเองด้วยวิธีการอื่นๆ เพื่อพัฒนา รูปแบบ หรือวิธีการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน ( $\mu = 4.58, \sigma = 0.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพิ่มความสะดวรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านการบริหารจัดการคดีมากขึ้น ( $\mu = 4.43, \sigma = 0.78$ )

#### ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ในเขตจังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล จากผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ดังตารางที่ 4.22 – 4.27

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมในเขต  
จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ

การปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
เพศ			
ชาย	4.59	0.40	มากที่สุด
หญิง	4.53	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็น  
ต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขาศูนย์ธรรม  
ในเขตจังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

การปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
อายุ			
21 – 30 ปี	4.74	0.40	มากที่สุด
31 – 41 ปี	4.49	0.44	มากที่สุด
41 – 50 ปี	4.48	0.46	มากที่สุด
มากกว่า 50 ปี	4.74	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น  
ต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม  
ในเขตจังหวัดชุมพรจำแนกตามระดับการศึกษา

การปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
ระดับการศึกษา			
มัธยมปลาย,ปวช.	4.70	0.49	มากที่สุด
อนุปริญญา,ปวส.	4.80	0.32	มากที่สุด
ปริญญาตรี	4.59	0.42	มากที่สุด
ปริญญาโท	4.37	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับ  
ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมใน  
เขตจังหวัดชุมพรจำแนกตามอายุงาน

การปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
อายุงาน			
น้อยกว่า 7 ปี	4.47	0.45	มากที่สุด
7 – 14 ปี	4.41	0.32	มากที่สุด
15 – 22 ปี	4.69	0.39	มากที่สุด
23 – 30 ปี	4.57	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น  
ต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขต  
จังหวัดชุมพรจำแนกตามอัตราเงินเดือน

การปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
อัตราเงินเดือน			
น้อยกว่า 20,000 บาท	4.44	0.43	มากที่สุด
20,001 – 25,000 บาท	4.59	0.41	มากที่สุด
25,001 – 25,000 บาท	4.51	0.53	มากที่สุด
30,001 – 35,000 บาท	4.73	0.34	มากที่สุด
มากกว่า 35,000 บาท	4.48	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับ  
ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขต  
จังหวัดชุมพรจำแนกตามระดับงาน

การปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความคิดเห็น
ระดับงาน			
ปฏิบัติงานท	4.62	0.44	มากที่สุด
ปฏิบัติกร.	4.47	0.47	มากที่สุด
ชำนาญงาน	4.51	0.39	มากที่สุด
ชำนาญการ	4.73	0.48	มากที่สุด
ชำนาญการพิเศษ	4.48	0.69	มากที่สุด
ผู้อำนวยการ	4.17	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับงานแตกต่างกัน มีระดับความ  
คิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของราชการศาล  
ยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม  
ในเขตจังหวัดชุมพร

ปัจจัย	ผลการปฏิบัติงาน		
	Pearson Corrdonation (p)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
<b>ปัจจัยองค์การ</b>			
ด้านโครงสร้างองค์กร	.695**	.000	สูง
ด้านบุคคล	.598**	.000	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยี	.416**	.000	ปานกลาง
<b>ปัจจัยแรงจูงใจ</b>			
ด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน	.357**	.002	ต่ำ
ด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	.592**	.000	ปานกลาง
ด้านความต้องการความต้องการทางสังคม หรือความต้องการเป็นเจ้าของ	.474**	.000	ปานกลาง
ด้านความต้องการได้รับการยกย่อง	.606**	.000	สูง
ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ	.503**	.000	ปานกลาง
สูงสุด			

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ในระดับสูง คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ( $p = .695$ ) และปัจจัยด้านความต้องการได้รับการยกย่อง ( $p = .606$ ) ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐาน ( $p = .357$ ) โดยมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันเช่นกัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร และปัจจัยด้านความต้องการได้รับการยกย่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดในประเด็น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ดังนี้

ตารางที่ 4.29 จุดแข็งในการปฏิบัติงานของหน่วยงานศาลยุติธรรม

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4	26.7
2. ด้านการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม	6	40.0
3. ด้านการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงภายใน	2	13.3
4. ด้านการให้บริการกับประชาชนด้วยความรวดเร็ว	3	20.0

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจุดแข็งในการปฏิบัติงานของหน่วยงานจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านการปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม 2. ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน 3. ด้านการให้บริการกับประชาชนด้วยความรวดเร็ว เช่น ให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูลและการให้บริการ เป็นต้น

ตารางที่ 4.30 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของหน่วยงานศาลยุติธรรม

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1	10
2. ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	40
3. ด้านปริมาณบุคลากรในหน่วยงาน	2	20
4. ด้านปริมาณเครื่องใช้สำนักงาน	3	30

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ด้านปริมาณเครื่องใช้สำนักงาน 3. ด้านปริมาณบุคลากรในหน่วยงาน

ตารางที่ 4.31 การพัฒนาและโอกาสที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาขาศูนย์ธรรม

การพัฒนาและโอกาสที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านการเพิ่มปริมาณบุคลากรให้สอดคล้องกับงาน	2	20
2. ด้านการพัฒนาทักษะการใช้งานอุปกรณ์ IT	4	40
3. ด้านการปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนกระบวนการทำงาน	1	10
4. ด้านการปรับเปลี่ยนการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3	30

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการพัฒนาและโอกาสที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านการพัฒนาทักษะการใช้งานอุปกรณ์ IT 2. ด้านการปรับเปลี่ยนการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ 3. ด้านการเพิ่มปริมาณบุคลากรให้สอดคล้องกับงาน

ตารางที่ 4.32 อุปสรรคจากหน่วยงานภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

อุปสรรคจากหน่วยงานภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. ด้านการยื่นฟ้องคดีของพนักงานอัยการ	1	33.3
2. ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่าง ศาล – อัยการ มีความล่าช้า	1	33.3
3. ด้านเวลาในการติดต่อราชการจากหน่วยงานภายนอก	1	33.4

จากตาราง 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอุปสรรคจากหน่วยงานภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านการยื่นฟ้องคดีของพนักงานอัยการ 2. ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่าง ศาล – อัยการ มีความล่าช้า 3. ด้านเวลาในการติดต่อราชการจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น



**ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนัก  
 หน่วยงานประจำศาลจังหวัดชุมพร และผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาล  
 ยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร**

ตารางที่ 4.33 วิเคราะห์ (SWOT) จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของศาลยุติธรรมในเขต  
 จังหวัดชุมพร จากความคิดเห็นในการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ

จุดแข็ง S (Strengths)	จุดอ่อน W (Weaknesses)
1. มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1. อัตรากำลังข้าราชการไม่เพียงพอ ไม่สอดคล้อง กับภารกิจและปริมาณงาน
2. มีการจัดโครงสร้าง การแบ่งอำนาจหน้าที่ และการมอบหมายงาน มีความชัดเจน โปร่งใส	2. ข้าราชการยังขาดความรู้ ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือสื่อสารด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
3. ข้าราชการมีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง	3. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีไม่เพียงพอและล้าสมัย
4. การปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระ มีโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการสูง มีความยุติธรรมและเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนระดับให้สูงขึ้น	4. การปฏิบัติงานของข้าราชการขาดความละเอียดรอบคอบ
5. การจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรมยึดหลักการพัฒนาศักยภาพ	5. ข้าราชการมีความชำนาญในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน การปฏิบัติงานทดแทนกันได้ค่อนข้างน้อย
6. การพัฒนานำเทคโนโลยีมาใช้สอดคล้องกับปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการคดี	6. การเชื่อมโยง เครือข่าย ระบบอินเทอร์เน็ตสนับสนุนการปฏิบัติงานมีความล่าช้า
7. การปฏิบัติงานมีการควบคุมภายในที่ดีและมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง	7. หน่วยงานมีข้อจำกัด ในการจัดซื้อ จัดหาวัสดุสำนักงาน/วัสดุคงทนถาวร ต้องขอรับการจัดสรรจากสำนักงานศาลยุติธรรม
8. ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม และมีความสามัคคี	

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

โอกาส O (Opportunities)	อุปสรรค T (Threats)
1. การปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระมีความน่าเชื่อถือ ได้รับความศรัทธาจากบุคคลและหน่วยงานภายนอกสูง	1. การประชาสัมพันธ์ การสื่อสารให้แก่ผู้มาติดต่อราชการของศาลได้รับทราบ ภารกิจ การนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการยังน้อยไม่ทั่วถึงแพร่หลาย
2. หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ในการบริหารงานด้านต่างๆ เพียงพอเหมาะสม	2. การตอบสนองของผู้มาติดต่อราชการศาล ด้านระบบเทคโนโลยีค่อนข้างน้อย
3. นโยบายภาครัฐผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยนกระบวนการ วิธีการทำงาน มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	3. เศรษฐกิจตกต่ำ ขาดสภาพคล่องของประชาชน ฝัคนักการชำระหนี้ต่อเจ้าหนี้ หรือสถาบันการเงินสูงขึ้น

จากตารางที่ 4.33 พบว่า จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ดังนี้ จุดแข็ง ได้แก่ 1.หน่วยงานกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 2.มีการจัดโครงสร้าง การแบ่งอำนาจหน้าที่และการมอบหมายงาน มีความชัดเจนโปร่งใส จุดอ่อน ได้แก่ 1.อัตรากำลังข้าราชการไม่เพียงพอ ไม่สอดคล้อง กับภารกิจและปริมาณงาน 2.ข้าราชการยังขาดความรู้ ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือสื่อสารด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โอกาส ได้แก่ 1. การปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระ มีความน่าเชื่อถือ ได้รับความศรัทธาจากบุคคลและหน่วยงานภายนอกสูง 2. หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ในการบริหารงานด้านต่างๆ เพียงพอเหมาะสม และอุปสรรค 1. การประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร ให้แก่ผู้มาติดต่อราชการของศาลได้รับทราบ ภารกิจ การนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้บริการยังน้อยไม่ทั่วถึงแพร่หลาย 2. การตอบสนองของผู้มาติดต่อราชการศาล ด้านระบบเทคโนโลยีค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 4.34 การหาวิธีการที่ได้จากการวิเคราะห์ (SWOT Analysis) จับคู่ Matching เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

	ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	จุดแข็งภายใน [Internal strengths (S)]	จุดอ่อนภายใน [Internal weaknesses (W)]
ปัจจัยภายนอก (External Factors)			
โอกาสจากภายนอก [Internal opportunities (O)]	โอกาสจากภายนอก	กลยุทธ์ SO: มาก – มาก	กลยุทธ์ WO: น้อย – มาก
- การปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระ ได้รับความเชื่อถือศรัทธา	- ได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเพียงพอ เหมาะสม	1. พัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการ วิธีการ ทำงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	1. พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานทดแทนอัตรากำลังข้าราชการ
- หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยน กระบวนการวิธีการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยน กระบวนการวิธีการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2. การถ่ายทอด การสอนงาน การให้ความรู้ จากข้าราชการที่มีประสบการณ์ให้แก่ข้าราชการรุ่นน้องหรือที่บรรจุใหม่	2. การปรับลดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับอัตรากำลังข้าราชการ
		3. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) โดยการขอรับจัดสรรอุปกรณ์ด้าน IT ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3. พัฒนาศักยภาพข้าราชการให้สามารถใช้และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	จุดแข็งภายใน [Internal strengths (S)]	จุดอ่อนภายใน [Internal weaknesses (W)]
ปัจจัยภายนอก (External Factors)	จุดแข็งภายใน [Internal Strengths (S)]	จุดอ่อนภายใน [Internal Weaknesses (W)]
อุปสรรค [(External threats (T))]	กลยุทธ์ ST : มาก - น้อย	กลยุทธ์ WT: น้อย - น้อย
- การประชาสัมพันธ์ การสื่อสารให้แก่ประชาชนไม่ทั่วถึง	1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร ผ่านสื่อ ช่องทางต่างๆ	1. ประชาสัมพันธ์การนำคดีเข้าระบบการไกล่เกลี่ย
- การตอบสนองด้านระบบเทคโนโลยีจากผู้มาติดต่อ น้อย	2. สร้างการรับรู้ เปิดโอกาส สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ	2. การประชาสัมพันธ์ผ่านเจ้าพนักงานส่งคำคู่ความของศาล
- เศรษฐกิจตกต่ำ ขาดสภาพคล่องการผิคนัดชำระหนี้สูง	3. ติดต่อประสานคู่ความ เตรียมความพร้อมก่อนการฟ้องคดีต่อศาล	3. เพิ่มช่องทางการสื่อสารเข้าถึงข้อมูลคดีของศาล ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

	ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	จุดแข็งภายใน [Internal strengths (S)]	จุดอ่อนภายใน [Internal weaknesses (W)]
ปัจจัยภายนอก (External Factors)		4. เตรียมความพร้อมรับ ปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น 5. ขอรับการจัดสรร งบประมาณเพื่อเร่งรัดการ พิจารณาคดีให้สำเร็จเร็วขึ้น	4. สนับสนุนการไต่ถาม ก่อนฟ้องคดีต่อศาล 5. ติดตามพยานก่อนวันนัด พิจารณาคดี

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผลการจับคู่ Matching ระหว่าง SO , ST , WO , WT ดังนี้  
 การจับคู่ SO ได้แก่ 1. พัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการ 2. การถ่ายทอด การสอนงานการให้ความรู้  
 จากข้าราชการที่มีประสบการณ์ การจับคู่ ST ได้แก่ 1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร ผ่านสื่อ  
 ช่องทางต่างๆ 2. สร้างการรับรู้ เปิดโอกาส สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การจับคู่  
 WO ได้แก่ 1. พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทดแทนอัตรากำลังข้าราชการ  
 2. การปรับลดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับอัตรากำลังข้าราชการ และการจับคู่ WT  
 ได้แก่ 1. ประชาสัมพันธ์การนำคดีเข้าระบบการไต่ถาม 2. การประชาสัมพันธ์ผ่านเจ้าพนักงาน  
 ส่งคำคู่ความของศาล

ตารางที่ 4.35 ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ (SWOT Analysis) และการจับคู่ Matching เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

	ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	จุดแข็งภายใน [Internal strengths (S)]	จุดอ่อนภายใน [Internal weaknesses (W)]
ปัจจัยภายนอก (External Factors)			
โอกาสจากภายนอก [Internal opportunities (O)]			
- การปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระ ได้รับความเชื่อถือศรัทธา	1. หน่วยงานพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการ วิธีการทำงาน สอดคล้องเหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	1. พัฒนาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานทดแทนอัตรากำลังข้าราชการ	
- ได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเพียงพอเหมาะสม	2. พัฒนาศักยภาพข้าราชการให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอด การสอนงาน เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรม	2. การปรับลดขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับอัตรากำลังข้าราชการ	
- หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยน กระบวนการ วิธีการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3. จัดหาและพัฒนา นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมเพียงพอกับบุคลากรและภารกิจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3. ปรับลดภารกิจงานที่ไม่จำเป็นและปรับลดงานที่มีความซ้ำซ้อน ฟุ่มเฟือย	
		4. พัฒนาศักยภาพข้าราชการให้มีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	
		5. จัดหาครุภัณฑ์สำนักงานด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอเหมาะสม ทันสมัยใช้งาน	

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	จุดแข็งภายใน [Internal strengths (S)]	จุดอ่อนภายใน [Internal weaknesses (W)]
ปัจจัยภายนอก (External Factors)	<p>4. นำเทคโนโลยีดิจิทัลปรับเปลี่ยนกระบวนการวิธีการ ลดการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจงานที่ฟุ่มเฟือยและไม่จำเป็น</p> <p>5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลคดี ให้ง่ายสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และการเข้าถึงข้อมูลของผู้ติดต่อราชการศาล</p>	<p>ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว</p> <p>6. พัฒนา แกะไขการเชื่อมโยงเครือข่าย ระบบอินเทอร์เน็ต WIFI ให้ความเร็วสะดวกง่ายต่อการเชื่อมต่อเข้าสู่เว็บต่างๆ ผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย</p>
อุปสรรค [(External threats (T)]	โอกาส O (Opportunities)	อุปสรรค T (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์ การสื่อสารให้แก่ประชาชนไม่ทั่วถึง</li> <li>- การตอบสนองด้านระบบเทคโนโลยีจากผู้มาติดต่อ น้อย</li> <li>- เศรษฐกิจตกต่ำ ขาดสภาพคล่อง การผิคนัดชำระหนี้สูง</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร ผ่านสื่อ ช่องทางต่าง ๆ เช่น ผ่านเว็บไซต์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ฯลฯ</li> <li>2. สร้างการรับรู้ เปิดโอกาสสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การเข้าถึงข้อมูลของศาลผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น มือถือ สมาร์ทโฟน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชาสัมพันธ์ให้แก่คู่ความ ได้ทราบการนำคดีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยของศาล และคุ้มครองสิทธิให้แก่คู่ความ</li> <li>2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลคดี ขั้นตอนกระบวนการ ฯลฯ ผ่านเจ้าพนักงานส่งคำคู่ความของศาล</li> <li>3. เพิ่มช่องทางการสื่อสาร</li> </ol>



ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	จุดแข็งภายใน [Internal strengths (S)]	จุดอ่อนภายใน [Internal weaknesses (W)]
ปัจจัยภายนอก (External Factors)	อุปสรรค [(External threats (T)]	โอกาส O (Opportunities)
	<p>คอมพิวเตอร์พกพา ฯลฯ</p> <p>3. การติดต่อประสานงาน ขอความร่วมมือจากคู่ความ เช่น ธนาคาร ทนายความ ผู้พิพากษา ก่อนการฟ้องคดี สู่ศาลเพื่อเตรียมความพร้อม ของศาล ทนายความในด้าน ต่างๆ เช่น เอกสาร วันยื่นฟ้อง วันนัดไต่ถามถ้อยคำ วันนัดสืบพยาน ฯลฯ</p> <p>4. การเตรียมความพร้อม ภายในหน่วยงานศาลเพื่อ รองรับปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ ภายในหน่วยงาน ทั้งการ เตรียมตัว เตรียมใจ จัดวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ระบบ การบริหารจัดการด้านคดี ให้มีความพร้อม</p> <p>5. ขอรับจัดสรรงบประมาณ เพื่อเร่งรัดการพิจารณาคดี</p>	<p>เข้าถึงข้อมูลคดีของศาลผ่าน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ใน รูปแบบต่างๆ</p> <p>4. สนับสนุนการไต่ถามถ้อยคำ ก่อนฟ้องคดีต่อศาล</p> <p>5. การติดตามพยานก่อนวัน นัดพิจารณาคดี การแจ้ง เตือนพยาน ป้องกันกัน หลงลืม การเลื่อนคดี โดยไม่เหตุอันควร</p> <p>6. การสืบพยานทางไกลผ่าน จอภาพ แก่พยานที่อยู่ไกล หรืออยู่ต่างจังหวัด หรือ พยานที่ไม่สะดวกในการ เดินทางมาศาล</p>

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	จุดแข็งภายใน [Internal strengths (S)]	จุดอ่อนภายใน [Internal weaknesses (W)]
ปัจจัยภายนอก (External Factors)	นอกเวลาราชการหรือใน วันหยุดราชการ เพื่อให้ พิจารณาคดีได้สำเร็จตาม กำหนด	

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ผลจากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ด้านจุดแข็ง (Strength) ได้แก่ 1. หน่วยงานพัฒนา ปรับเปลี่ยน กระบวนการ วิธีการทำงานสอดคล้องเหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน 2. พัฒนาศักยภาพข้าราชการให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอด การสอนงาน เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรม ด้านจุดอ่อน (Weakness) ได้แก่ 1. พัฒนาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทดแทนอัตรากำลังข้าราชการ 2. การปรับลดขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับอัตรากำลังข้าราชการ ด้าน โอกาส (Opportunity) ได้แก่ 1. การประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร ผ่านสื่อ ช่องทางต่าง ๆ เช่น ผ่านเว็บไซต์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ฯลฯ 2. สร้างการรับรู้ เปิดโอกาส สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การเข้าถึงข้อมูลของศาลผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น มือถือ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์พกพา ฯลฯ และด้านอุปสรรค (Threat) ได้แก่ 1. ประชาสัมพันธ์ให้แก่คู่ความได้ทราบการนำคดีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยของศาล และคุ้มครองสิทธิให้แก่คู่ความ 2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลคดี ขั้นตอนกระบวนการ ฯลฯ ผ่านเจ้าพนักงานส่งคำคู่ความของศาล

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลประชากร คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร จำนวน 3 ศาล ได้แก่ ศาลจังหวัดชุมพร ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร และศาลจังหวัดหลังสวน ข้าราชการศาลยุติธรรมทั้งหมดจำนวน 74 คน ผู้ศึกษาขอเสนอการสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพรจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการศาลยุติธรรม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษาดำเนินการ ดังนี้

**1.2.1 ประชากร** ผู้ศึกษาได้ศึกษากลุ่มประชากรซึ่งเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร จำนวน 3 ศาล ได้แก่ ศาลจังหวัดชุมพร ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพรและศาลจังหวัดหลังสวน ข้าราชการศาลยุติธรรมทั้งหมดจำนวน 74 คน

##### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้การศึกษา มีการดำเนินการ ดังนี้

- 1) แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน อายุราชการและศาลที่ปฏิบัติงาน คำถามที่ถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยแรงจูง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามความคิดเห็นระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลในเขตจังหวัดชุมพร

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2) *แบบสัมภาษณ์* เป็นคำถามที่ผู้สัมภาษณ์ใช้ถามและบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามแบบมีเกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรจากข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร จำนวน 3 ศาล ที่ส่งคืนมาให้แก่ผู้ศึกษาโดยตรง จำนวน 74 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จากผู้อำนวยการ จำนวน 2 คน

1.4 *การวิเคราะห์ข้อมูล* แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ตามรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนัก  
 อนามัยประจำศาลจังหวัดชุมพร และผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัว  
 จังหวัดชุมพร

### 1.5 สรุปข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1.5.1 ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ปีงบประมาณ  
 2562 มีข้าราชการไม่รวมผู้ศึกษา จำนวน 74 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ  
 77.0 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 การศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษา  
 ในระดับปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 อายุงานราชการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 23 – 30 ปี  
 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-35,000 บาท จำนวน 19 คน  
 คิดเป็นร้อยละ 25.7 และระดับงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับชำนาญงาน จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 33.8

#### 1.5.2 ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ปัจจัยด้านองค์การผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น  
 เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.26, \sigma = 0.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นราย  
 ด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ( $\mu = 4.26, \sigma = 0.60$ ) รองลงมา  
 ได้แก่ ด้านบุคคล ( $\mu = 4.31, \sigma = 0.61$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ( $\mu = 4.08,$   
 $\sigma = 0.74$ )

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น  
 เกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.49$ ) เมื่อจำแนกเป็นราย  
 ด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความต้องการได้รับการยกย่อง ( $\mu = 4.32,$   
 $\sigma = 0.57$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ( $\mu = 4.25, \sigma = 0.49$ )  
 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ ด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน ( $\mu = 4.11, \sigma = 0.66$ )

ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านแรงจูงใจ จำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านองค์การ-ด้านโครงสร้างองค์การ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยโครงสร้างองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.38, \sigma = 0.50$ )  
 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การกำหนดมาตรการหรือวิธีการ  
 ดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายผู้บริหาร ( $\mu = 4.58, \sigma = 0.55$ ) รองลงมา ได้แก่ การกำหนด  
 เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานได้ชัดเจน ( $\mu = 4.53, \sigma = 0.65$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ย

น้อยสุด ได้แก่ หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.07, \sigma = 0.85$ )

2) ปัจจัยด้านองค์การ-ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.31, \sigma = 0.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาศึกษาบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ( $\mu = 4.43, \sigma = 0.60$ ) รองลงมา ได้แก่ การมอบหมายให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับตำแหน่งระดับของผู้ปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.39, \sigma = 0.70$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความก้าวหน้า โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ราชการสูงขึ้น ( $\mu = 4.11, \sigma = 0.82$ )

3) ปัจจัยด้านองค์การ-ด้านเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.08, \sigma = 0.74$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ( $\mu = 4.15, \sigma = 0.82$ ) รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานจัดอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ ( $\mu = 4.07, \sigma = 0.90$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานมีความทันสมัย สะดวก และง่ายต่อการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.04, \sigma = 0.85$ )

4) ปัจจัยแรงจูงใจ-ด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.11, \sigma = 0.66$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ( $\mu = 4.23, \sigma = 0.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนเงินเดือนในแต่ละรอบมีความยุติธรรมและเสมอภาค ( $\mu = 4.00, \sigma = 0.89$ )

5) ปัจจัยแรงจูงใจ-ด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.58$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความมั่นคง โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ ( $\mu = 4.35, \sigma = 0.63$ ) รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีสวัสดิการเพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ข้าราชการอย่างเหมาะสม ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.73$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะดวกสบายปลอดภัย มีเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ( $\mu = 4.08, \sigma = 0.82$ )



6) ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความต้องการทางสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความต้องการทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.66$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันแก้ไขปัญหาและมีการทำงานเป็นทีม ( $\mu = 4.23, \sigma = 0.71$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การได้รับความไว้วางใจมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.71$ )

7) ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความต้องการได้รับการยกย่อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความต้องการได้รับการยกย่อง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.32, \sigma = 0.57$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับนับถือได้รับเกียรติจากบุคคลภายในและบุคคลภายนอกหน่วยงาน ( $\mu = 4.45, \sigma = 0.60$ ) และรองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานได้รับการเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาด้วยเทคนิคและวิธีการที่ดี ( $\mu = 4.31, \sigma = 0.66$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชย จากผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน และผู้มาติดต่อราชการ ( $\mu = 4.19, \sigma = 0.70$ )

8) ปัจจัยแรงจูงใจ – ด้านความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความต้องการที่ประสบความสำเร็จสูงสุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.25, \sigma = 0.65$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุขภูมิใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.38, \sigma = 0.68$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นอิสระในการคิดตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.12, \sigma = 0.74$ )

### 1.5.3 ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.57, \sigma = 0.43$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ( $\mu = 4.64, \sigma = 0.45$ ) รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ( $\mu = 4.64, \sigma = 0.45$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\mu = 4.50, \sigma = 0.59$ ) และสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.64, \sigma = 0.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานให้บริการคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่มีสิทธิร้องขอและให้บริการแล้วเสร็จ ( $\mu = 4.69, \sigma = 0.50$ ) รองลงมา ได้แก่ การพัฒนา



ระบบงานธุรการศาลเพื่อรองรับการพิจารณาคดีครบองค์คณะและต่อเนื่อง เพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ( $\mu = 4.65, \sigma = 0.48$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ศาลสามารถพิจารณาพิพากษาคดีได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายในการบริหารจัดการคดี ( $\mu = 4.59, \sigma = 0.52$ )

2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.50, \sigma = 0.59$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลในการให้บริการได้รับความพึงพอใจจากผู้มาติดต่อราชการศาล ( $\mu = 4.51, \sigma = 0.63$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ กระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการศูนย์ไกล่เกลี่ย ( $\mu = 4.49, \sigma = 0.63$ )

3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.63, \sigma = 0.46$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การอ่านคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ ศาลฎีกา และรายงานผลการอ่านคำพิพากษาของศาลสูง สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนถูกต้อง และหน่วยงานสามารถดำเนินการพิมพ์คำสั่งหรือคำพิพากษาของศาลได้รวดเร็วตามมาตรฐานข้อบังคับของประธานศาลฎีกา ( $\mu = 4.69, \sigma = 0.50$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลคดีให้ทันสมัยมีมาตรฐาน สะดวกต่อการใช้งาน ( $\mu = 4.51, \sigma = 0.58$ )

4) ด้านการพัฒนาหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.51, \sigma = 0.65$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ ได้แก่ การอบรมการพัฒนาตนเองด้วยวิธีการอื่น ๆ เพื่อพัฒนารูปแบบ หรือวิธีการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน ( $\mu = 4.58, \sigma = 0.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านการบริหารจัดการคดีมากขึ้น ( $\mu = 4.43, \sigma = 0.78$ )

#### 1.5.4 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของข้าราชการของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพรจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

- 1) จำแนกตามเพศ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน
- 2) จำแนกตามอายุ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

3) จำแนกตามระดับการศึกษา จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

4) จำแนกตามอายุงาน จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

5) จำแนกตามอัตราเงินเดือน จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

6) จำแนกตามระดับงาน จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน

### **1.5.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร**

จากการศึกษาระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ได้แก่ ปัจจัยองค์การ และปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยที่ระดับความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพรในระดับสูงมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ( $p = .695$ ) และปัจจัยด้านความต้องการได้รับการยกย่อง ( $p = .606$ ) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน ( $p = .357$ ) ด้วยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันเช่นกัน

### **1.5.6 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร**

จากการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ด้านจุดแข็ง (Strength) ได้แก่ 1. หน่วยงานพัฒนา ปรับเปลี่ยนกระบวนการ วิธีการทำงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน 2. พัฒนาศักยภาพข้าราชการให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดการสอนงาน เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรม ด้านจุดอ่อน (Weakness) ได้แก่ 1. พัฒนาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานทดแทนอัตรากำลังข้าราชการ 2. การปรับลดขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับอัตรากำลังข้าราชการด้าน

โอกาส (Opportunity) ได้แก่ 1. การประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร ผ่านสื่อ ช่องทางต่าง ๆ เช่น ผ่านเว็บไซต์ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ฯลฯ 2. สร้างการรับรู้ เปิดโอกาส สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การเข้าถึงข้อมูลของศาลผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น มือถือ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์พกพา ฯลฯ และด้านอุปสรรค (Threat) ได้แก่ 1. ประชาสัมพันธ์ให้แก่คู่ความ ได้ทราบการนำคดีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยของศาล และคุ้มครองสิทธิให้แก่คู่ความ 2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลคดี ขั้นตอนกระบวนการ ฯลฯ ผ่านเจ้าพนักงานส่งคำคู่ความของศาล

## 2. อภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ในเขตจังหวัดชุมพร ประชากรจากข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

2.1 การปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ผลการศึกษา พบว่า ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องมาจากจากหน่วยงานศาลยุติธรรม มีการกำหนดโครงสร้าง เป้าหมาย พันธกิจ วัตถุประสงค์ ที่มีความชัดเจนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และหน่วยงานศาลยุติธรรมจัดสวัสดิการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษโดยเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติราชการ และหน่วยงานจัดสรรเงินรางวัลให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรม เมื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานผ่านเกณฑ์มาตรฐาน จึงเป็นการกระตุ้นและสร้างจูงใจข้าราชการศาลยุติธรรมให้ทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาหน่วยงาน และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร เฉียนเทียน (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของศาลยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 80 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากหน่วยงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจน้อยไม่เพียงพอต่อการกระตุ้นและสร้างจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

## 2.2 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ที่มีสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงาน ด้านอัตราเงินเดือน และด้านระดับงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร มีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ได้รับการเรียนรู้ การถ่ายทอด การสอนงาน ให้มีความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานและได้รับการพัฒนาศักยภาพอยู่ตลอดเวลามีความเชื่อมั่น ศรัทธา ต่อวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัด พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำแหน่ง (ชั้นยศ) พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจาก สถานภาพบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความรู้ความสามารถ สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน การฝึกอบรม การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการตำรวจไม่ทั่วถึง

## 2.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขต

จังหวัดชุมพร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ในระดับสูง คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ( $p = .695$ ) และปัจจัยด้านความต้องการได้รับการยกย่อง ( $p = .606$ ) โดยปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร มีการกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โปร่งใส มีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีความน่าเชื่อถือสูง และปัจจัยด้านความต้องการได้รับการยกย่อง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงอาจเนื่องมาจากข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดชุมพร เป็นที่ยอมรับ นับถือ ศรัทธา มีเกียรติ ได้รับการยกย่องดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาที่เป็นธรรมและเหมาะสม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นางสาวอรสุดา คูสิตรัตนกุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด และความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชามีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างและความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ( $R = .492$ ) อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีการกำหนด อำนาจหน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานและระบบการบริหารจัดการที่ขาดความชัดเจน โปร่งใส มีความน่าเชื่อถือค่อนข้างน้อย

### 3. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

#### 3.1 ปัจจัยด้านโครงสร้าง

1. หน่วยงานควรกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้มีความชัดเจนสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ง่ายสะดวก และกำหนดกฎเกณฑ์การวัดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ให้ข้าราชการ ศาสนุติธรรมทราบอย่างทั่วถึง

2. หน่วยงานควรกำหนดโครงสร้างองค์กร กำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน ชัดเจน โปร่งใส ลดสายการบังคับบัญชาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงานภายในที่ดีมีประสิทธิภาพ



3. หน่วยงานควรมีการกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การวางแผนการดำเนินงาน การสั่งงาน การควบคุมการปฏิบัติงาน การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน เป็นธรรมและโปร่งใส

4. หน่วยงานควรมุ่งเน้นระบบการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานให้ข้าราชการมีความเชื่อมั่นกล้าตัดสินใจด้วยตนเอง มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการปฏิบัติงานและร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีม ออกความคิดเห็น แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์เต็มความสามารถ

5. หน่วยงานควรให้การสนับสนุนจัดสรรงบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ เหมาะสม ทันสมัย และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

6. ผู้บังคับขาดควรพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สนับสนุนให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการและให้ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมยุติธรรม

### 3.2 ปัจจัยด้านความต้องการได้รับการยกย่อง

1. ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการมีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีความเชี่ยวชาญ และส่งเสริมให้ข้าราชการที่มีความรู้ ความสามารถ ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

2. ควรสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง สร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงานระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สร้างทีมงานให้มีส่วนร่วม มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

3. ควรพัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัด ชุมพร ได้แก่ การยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล แสดงความยินดี ให้กำลังใจในโอกาสใดโอกาสหนึ่ง เมื่อบรรลุถึงผลสำเร็จในชีวิตหรือประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานราชการ

4. ควรส่งเสริมสนับสนุนผลักดันให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในงาน เพื่อความสำเร็จในชีวิต และได้แสดงออกด้วยการพยายามใช้ความรู้ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการและตนเอง

5. ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการมีความเป็นอิสระในการคิดตัดสินใจแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ช่วยเหลือแนะนำด้วยเทคนิคและวิธีการที่ดี

### 3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการของข้าราชการศาลยุติธรรม เพื่อเสริมสร้างกระตุ้นให้ข้าราชการศาลยุติธรรมประสบความสำเร็จสูงสุด

ในการปฏิบัติงานกับองค์กร และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นศรัทธาแก่บุคคลภายนอก

2. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการในกระบวนการยุติธรรม เพื่อพัฒนาสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร และประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในการแก้ไขปัญหาข้อข้อง ให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการ และปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้คู่ความหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในคดีของศาล สามารถเข้าถึง การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการคดี การใช้สื่อดิจิทัลในระบบงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนลดการเดินทางมาติดต่อราชการที่ศาลยุติธรรม







**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ. (2561). บทบาทโครงสร้างองค์การ. ใน *เอกสารประมวลชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์*.  
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจษฎา เมฆประโคน. (2008). *ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory)*. สืบค้นจาก  
<https://chetsada.wordpress.com/2008/10/04/ทฤษฎีการจัดการองค์การorganization-theory/>
- จรัส มุ่งเฟื้องกลาง. (2560). *ทฤษฎีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management)*  
*กับการบริหารงานที่มีประสิทธิผล*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/628661>
- ชัยยัน เล็กบำรุง. (2008). *องค์ประกอบขององค์กร*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/207241>
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ  
บริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)  
: มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบล  
บางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. (นิพนธ์ศึกษาปริญญารัฐประศาสตร  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สุพล สุขศรีมั่งมี. (2552). *คู่มือสอบเลื่อนตำแหน่งและศึกษาปริญญาโท-เอก*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
SCIENCE CENTER.
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. (งานนิพนธ์ศึกษาปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักแผนงานและงบประมาณ. (2561). *สำนักงานศาลยุติธรรม. โครงสร้างศาลยุติธรรม*.  
สืบค้นจาก <https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/54/cid/57/iid/126661>
- สำนักส่งเสริมงานตุลาการ. (2561). *สำนักงานศาลยุติธรรม: คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ของศาลจังหวัดศาลแขวง และศาลอาญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561*

- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2560). เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในอำนาจหน้าที่และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม สืบค้นจาก <https://ojac.coj.go.th/th/content/category/detail/id/68/cid/1169/iid/8277>
- อรสุดา คุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2559) . ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (นิพนธ์ศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามหมายเลข

--	--	--

### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเพื่อวัดระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะข้อมูลการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น ข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด แต่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

\*\*\*\*\*

(นางสุวรรณา ขาวหิรัญ)

นักศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

E-mail : suwanna5555@hotmail.com มือถือ 0 9537 1319 1

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่เป็นจริง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี  2. 21 - 30 ปี  
 3. 31 - 40 ปี  4. 41 - 50 ปี  
 5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.  2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส.  
 3. ปริญญาตรี  4. ปริญญาโท  
 5. ปริญญาเอก

4. อายุงานราชการของท่านจนถึงปัจจุบัน

1. น้อยกว่า 7 ปี  2. 7 - 14 ปี  
 3. 15 - 22 ปี  4. 23 - 30 ปี  
 5. มากกว่า 30 ปี

5. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่าน

1. น้อยกว่า 20,000 บาท  2. 20,001 - 25,000 บาท  
 3. 25,001 - 30,000 บาท  4. 30,001 - 35,000 บาท  
 5. มากกว่า 35,000 บาท

6. ท่านปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรมในระดับใด

1. ปฏิบัติงาน  2. ปฏิบัติการ  
 3. ชำนาญงาน  4. ชำนาญการ  
 5. ชำนาญการพิเศษ  6. ผู้อำนวยการ



7. ท่านปฏิบัติงานสำนักอำนวยการประจำศาล/สำนักงานประจำศาลใด

1. ศาลจังหวัดชุมพร  2. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร  
 3. ศาลจังหวัดหลังสวน

## ตอนที่ 2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด: ระดับความคิดเห็น มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ข้อที่	รายการปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านองค์กร - ด้านโครงสร้างองค์กร (นโยบาย ,การบริหารและการจัดการ)</b>						
8	หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน					
9	หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการหรือวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารหน่วยงาน					
10	หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
11	ผู้บริหารมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม					
12	หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
<b>ปัจจัยด้านองค์กร - ด้านบุคคล</b>						
13	การมอบหมายให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับตำแหน่ง และระดับของผู้ปฏิบัติงาน					
14	หน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
15	การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความก้าวหน้า โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ราชการที่สูงขึ้น					

ปัจจัยด้านองค์กร – ด้านเทคโนโลยี					
16	หน่วยงานจัดอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างเหมาะสม				
17	ท่านและบุคลากรในหน่วยงานมีการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม				
18	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในหน่วยงานมีความทันสมัย สะดวก ง่ายต่อการปฏิบัติงาน				
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการขั้นพื้นฐาน					
19	เงินเดือน และค่าตอบแทน ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ				
20	การพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนเงินเดือนในแต่ละรอบมีความยุติธรรมและเสมอภาค				
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ - ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย					
21	การปฏิบัติงานราชการในหน่วยงานมีความมั่นคง โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ				
22	การจัดสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะดวกสบายปลอดภัย มีเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์สนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอ				
23	หน่วยงานจัดสวัสดิการเพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ข้าราชการอย่างเหมาะสม				
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการทางสังคม					
24	ท่านได้รับความไว้วางใจมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานแทน				
25	ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันแก้ไขปัญหาและมีการทำงานเป็นทีม				
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการได้รับการยกย่อง					
26	การปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับ นับถือ ได้รับเกียรติ จากบุคคลในหน่วยงาน และบุคคลภายนอก				
27	การปฏิบัติงานได้รับการเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำ จากผู้บังคับบัญชาด้วยเทคนิคและวิธีการที่ดี				
28	ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้มาติดต่อราชการ				
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด					
29	ท่านและบุคลากรในหน่วยงานมีความเป็นอิสระในการคิดตัดสินใจ ในการปฏิบัติงาน				
30	ท่านและบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ภูมิใจและมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน				

### ตอนที่ 3 ระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด: ระดับความคิดเห็น มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ข้อที่	รายการการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ</b>						
31	หน่วยงานศาลของท่าน สามารถพิจารณาคดีพิพาทภาคีได้แล้วเสร็จ ตามเป้าหมายในการบริหารจัดการคดี					
32	หน่วยงานได้พัฒนาระบบงานธุรการศาลเพื่อรองรับการพิจารณาคดีครบองค์คณะและต่อเนื่อง เพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นด้วยความรวดเร็ว					
33	หน่วยงานศาลของท่านการให้บริการคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่ผู้มาติดต่อราชการร้องขอและให้บริการได้แล้วเสร็จ					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
34	การปฏิบัติงานของข้าราชการศาล ในการให้บริการได้รับความพึงพอใจจากผู้มาติดต่อราชการศาล					
35	กระบวนการหรือขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้รับความพึงพอใจจากผู้มารับบริการศูนย์ไกล่เกลี่ย					
<b>ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ</b>						
36	การอ่านคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ ศาลฎีกา และรายงานผลการอ่านคำพิพากษาของศาลสูง สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนถูกต้อง					
37	หน่วยงานดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลคดีให้ทันสมัย มีมาตรฐาน สะดวกต่อการใช้งาน					
38	หน่วยงานศาลท่านสามารถดำเนินการพิมพ์คำสั่งหรือคำพิพากษาของศาลได้รวดเร็วตามมาตรฐานข้อบังคับของประธานศาลฎีกา					

ด้านการพัฒนาหน่วยงาน						
39	มีการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการ ได้แก่ การอบรม การพัฒนาตนเองด้วยวิธีการอื่น ๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุง รูปแบบหรือวิธีการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน					
40	มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านการบริหารจัดการคดีมากขึ้น					

**ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร ให้สูงขึ้น**

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านมี จุดแข็งหรือข้อดี ในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านมี จุดอ่อนหรือปัญหาอุปสรรค ในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านมี โอกาสที่ปรับปรุงหรือพัฒนา ในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านมี อุปสรรคจากหน่วยงานภายนอกส่งผลกระทบต่อการทำงานในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

**\*\*\* ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง \*\*\***





ภาคผนวก ข  
แบบสัมภาษณ์

## แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

\*\*\*\*\*

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ/ผู้อำนวยการประสานงานประจำศาล ในเขตจังหวัดชุมพร เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร
2. แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ
  - ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
  - ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นด้าน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร
3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น ข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด แต่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

\*\*\*\*\*

(นางสุวรรณา ขาวหิรัญ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แขนงวิชาบริหารธุรกิจ วิชาบริหารธุรกิจ

E-mail : suwanna55555@hotmail.com มือถือ 0 9537 1319 1



### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

.....

2. ท่านมีอายุราชการจนถึงปัจจุบัน.....ปี

3. ท่านบริหารงานประจำศาลที่ศาล

1. ศาลจังหวัดชุมพร

2. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร

### ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นด้าน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในเขตจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม มีจุดแข็ง ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อย่างไรบ้าง

1.1 ด้านคดี.....

.....

1.2 ด้านธุรการ.....

.....

1.3 ด้านการใกล้เคียง.....

.....

.....

1.4 ด้านอื่นๆ.....

2. การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม **มีจุดอ่อนหรือปัญหา**ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ  
อย่างไรบ้าง

2.1 ด้านคดี.....

2.2 ด้านธุรการ .....

2.3 ด้านการไต่ถาม.....

2.4 ด้านอื่นๆ .....

3. การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม **ควรปรับปรุงหรือพัฒนา** ในเรื่องใดบ้างเพื่อส่งผลให้  
การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1 ด้านคดี.....

3.2 ด้านธุรการ .....

3.3 ด้านการไต่ถาม.....

3.4 ด้านอื่นๆ.....

4. การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม มีอุปสรรคจากภายนอก เรื่องใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

4.1 ด้านคดี .....

4.2 ด้านธุรการ .....

4.3 ด้านการไกล่เกลี่ย .....

4.4 ด้านอื่นๆ.....

5. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรที่จะทำให้ข้าราชการศาลยุติธรรมในสังกัด สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

\*\*\* ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง \*\*\*

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสุวรรณา ขาวหิรัญ
วัน เดือน ปีเกิด	23 มีนาคม 2512
สถานที่เกิด	อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
สถานที่ทำงาน	สำนักอำนวยการประจำศาล จังหวัดหลังสวน
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการ

