

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี¹

FACTORS AFFECTING OPERATIONAL EFFECTIVENESS, CHONBURI KWAENG COURT

เศรษฐนันท์ เพชรชู²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี ซึ่งได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาในครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) บุคคลที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการตุลาการในศาลแขวงชลบุรี พบว่าระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรีอยู่ในระดับสูง บุคลากรให้ความสำคัญกับเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร มีความมุ่งมั่นในใจการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า และปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติบุคลากรมีความเชื่อมั่นศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อเป้าหมายขององค์กร

Abstract

The aim of the research to evaluate effectiveness employees of Chonburi Kwaeng Court and factors affecting performance of employees.

This study is Qualitative research (Qualitative Research) and field research (Field research) by the researcher to the area to interview The samples used in the study were the group of 9 employees from Chonburi Kwaeng Court

The results of the study showed that there was a connection between factors that resulted in work and the effectiveness of the performance of the employees of Chonburi Kwaeng Court employees focus on the goals and success of the organization. Have a commitment to work for the effectiveness of work Consisted of motivating factors: progress and compensation and benefits As a result, personnel in the organization are motivated to work. employee good attitude towards the organization

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี

² นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยมีการส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความสามารถในระดับสูง ซึ่งเมื่อบุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามมา การที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในระดับสูง เพื่อให้บรรลุงานตามที่องค์กรได้วางไว้นั้น องค์กรจะต้องมีเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะทำให้คนในองค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากเปรียบเทียบกับการบริหารอดีตซึ่งเน้นการบริหารงาน โดยมุ่งหวังเพื่อค่าตอบแทนเพียงเท่านั้น แต่ในปัจจุบันนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ควรจะได้รับ บุคลากรล้วนแล้วแต่ต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีควบคู่ไปด้วย การทำให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีการมอบหมายหน้าที่ให้ตรงตามทักษะของแต่ละคนถนัด การมีสายบังคับบัญชาที่เหมาะสมการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน ตลอดจนการสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงานเพื่อเป็นแรงจูงใจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นคุณถือเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เพราะคนมีความแตกต่างกันในด้านของทัศนคติ พฤติกรรม เจตคติ ทักษะความรู้ ความสามารถ นิสัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ที่ทำงานได้มี ประสิทธิภาพ ต้องมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาด้านการทำงานที่ดี และมักจะใช้เทคนิคต่าง ๆ ร่วมกับการทำงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย ความมีประสิทธิภาพในระดับบุคคลและระดับกลุ่มรวมกัน ความมีประสิทธิภาพขององค์กร พิจารณาจากความมีประสิทธิภาพในระดับบุคคลและของกลุ่มรวมกัน จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ส่วนมาจากการมีประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานในระดับของบุคคล ศาลแขวงชลบุรี เป็นหน่วยงานด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และเนื่องจากจังหวัดชลบุรีเป็นเมืองอุตสาหกรรม และเมืองท่องเที่ยว การกระทำความผิดที่เป็นคดีเล็กน้อยอันอยู่ในอำนาจการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลแขวงชลบุรี (คดีแพ่งซึ่งราคาทรัพย์สินที่พิพาทหรือจำนวนเงินที่ฟ้องไม่เกิน 300,000 บาท ตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม ม.25 (4) และคดีอาญาที่มีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ) ซึ่งจำนวนคดีที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณา มีมากกว่า 20,000 คดีต่อปี และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกปี การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้เศรษฐกิจตกต่ำ ลูกหนี้มีการผิดนัดชำระหนี้มากขึ้น ประกอบกับประมวลกฎหมายอาญาเสพติด มีอัตราโทษที่น้อยลง ส่งผลให้มีการฟ้องร้องคดีต่อศาลมากขึ้นไปด้วย แต่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่เท่าเดิม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นไม่มีความสอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความผูกพัน

ในองค์กร ว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี หรือไม่ อย่างไร และช่วยลดความเสียหายอันเกิดจากการทำงานที่ผิดพลาดของหน่วยงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในด้านการจัดการการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร

คำถามในการวิจัย

- 1.) ระดับของประสิทธิผลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรีหรือไม่
- 2.) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรีมีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี
- 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี
 - 2.1) ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.2) ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

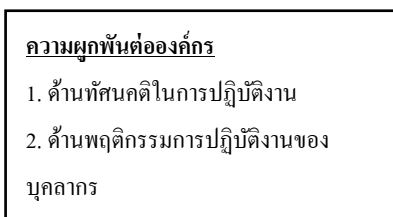
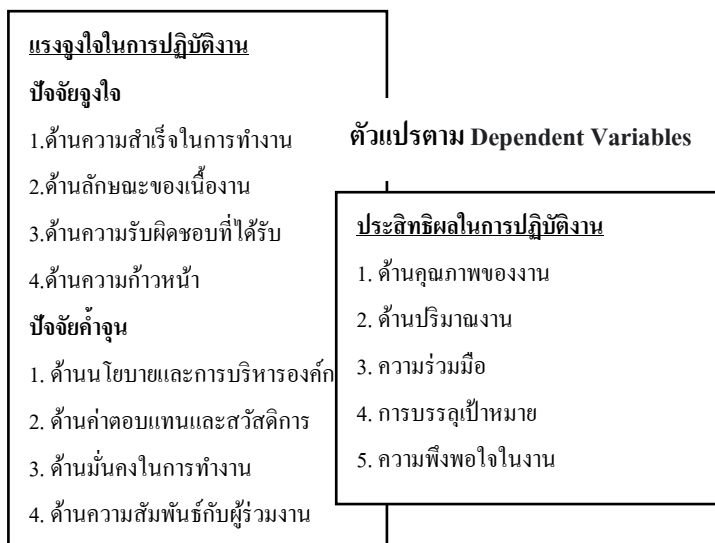
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในศาลแขวงชลบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ Independent variable



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants)

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการตุลาการที่ปฏิบัติงานในศาลแขวงชลบุรี จำนวน 9 คน ซึ่งเกี่ยวข้อง ในการนำกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 9 คน ตามตำแหน่งและลักษณะงานที่รับผิดชอบ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ

- 1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- 2.ด้านลักษณะของงาน
- 3.ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ
- 4.ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. ด้านมั่นคงในการทำงาน
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กร

1. ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน
2. ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1. ด้านคุณภาพของงาน
2. ด้านปริมาณงาน
3. ความร่วมมือ
4. การบรรลุเป้าหมาย
5. ความพึงพอใจในงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารงานวิชาการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ตลอดจนวารสาร นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ในการนี้ ผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะในส่วนที่เชื่อมโยง หรือที่มีส่วนสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระ และกรอบแนวคิดในการวิจัย และเป็นข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับบทสัมภาษณ์การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์ ได้แก่ ก่อนลงสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ๆ จะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมเตรียมและศึกษาวิธีใช้เครื่องมือในการบันทึกเสียง เตรียมสมุดจดบันทึกและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

ขั้นการสัมภาษณ์ ได้แก่ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สนทนาร่วมกันกับผู้ให้สัมภาษณ์ พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุผลและขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยกระบวนการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาพปัญหาอุปสรรค ในการจัดการความรู้ และข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการความรู้ของงานธุรการในศาลแขวงชลบุรี โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรในศาลแขวงชลบุรีมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีปัจจัยหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในระดับบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพัน

ต่อองค์กร บุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรสูงมาก มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ใส่ใจในงานที่ปฏิบัติ มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ส่งผลิให้งานที่ออกมามีประสิทธิผลในระดับบุคคลที่สูง วิเคราะห์ได้จากปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลแขวงชลบุรี(คดีแพ่งซึ่งราคาทรัพย์สินที่พิพาทหรือจำนวนเงินที่ฟ้องไม่เกิน300,000บาท หรือคดีอาญาที่มีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปีหรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำคุกทั้งปรับ)ซึ่งมีมากกว่า 20,000 คดีต่อปี ซึ่งอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีเพียง 58 คน แต่ปริมาณคดีที่พิจารณาพิพากษาเสร็จสิ้นต่อปีคิดเป็นร้อยละ 95 ต่อปี ถึงเป็นจำนวนที่สูงมากเมื่อเทียบกับศาลอื่น แสดงให้เห็นชัดว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรีมีประสิทธิผลที่สูงส่งผลให้ประสิทธิผลในระดับองค์กรอยู่ในระดับสูง การศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี ยังพบอีกว่าบุคลากรทำให้มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนหน่วยงานมีค่าตอบแทนและสวัสดิการอันเป็นปัจจัยค้ำจุนที่เป็นที่พึงพอใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายสูง แม้วางเวลาปฏิบัติราชการปกติ แต่ด้วยความมุ่งมั่นสำเร็จในการทำงาน เป็นเหตุให้บุคลากรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ แม้ไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ๆ จากการทำงานล่วงเวลา เป็นการวัดความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือ ตลอดจนคุณภาพของงาน ได้ว่าบุคลากรมีประสิทธิผลอยู่ในระดับสูง

บุคลากรในศาลแขวงชลบุรีมีแรงจูงใจ และมีแรงผลักดันที่ถูกระตุ้นด้านพฤติกรรมในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่สูง ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ

สำเร็จในงาน บุคลากรมีความเชื่อมั่นในองค์กร มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี ทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ด้านลักษณะของเนื้องาน มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน มีการแบ่งกลุ่มงานในการทำงานออกตามภารกิจ ทำให้แต่ละคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แน่นอน การปฏิบัติงาน อยู่ภายใต้การตรวจสอบของหัวหน้ากลุ่มงาน ป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ บุคลากรแต่ละคนให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมาย แม้วางเวลาเวลาราชการแล้ว แต่ถ้างานที่รับผิดชอบไม่เสร็จ ก็จะอยู่ล่วงเวลาเพื่อทำงานต่อโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ๆ

ด้านของความก้าวหน้า ผู้วิจัยได้ได้เลือกผู้ให้ข้อมูล ที่มีความหลากหลายทั้งในด้านการดำรงตำแหน่ง และลักษณะงานที่ปฏิบัติเพื่อสะท้อนให้เห็นความคิดของบุคลากรในแต่ละระดับ โดยในระดับผู้อำนวยการซึ่งดำรงตำแหน่งผู้บริหารงานธุรการของศาล (ซึ่งเคยดำรงตำแหน่งในประเภทวิชาการ) มองความก้าวหน้าในสายอาชีพโดยมองลักษณะงานและองค์กรว่าเปิด โอกาสให้มีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม โดยมีการพิจารณาจากความรู้ความสามารถ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ของการคัดเลือกผู้ดำรงตำแหน่งระดับหัวหน้างาน มองความก้าวหน้าในสายอาชีพสู่การเป็นผู้อำนวยการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ดำรง

ตำแหน่งในประเภทวิชาการ ให้ความสนใจในความก้าวหน้าของสายอาชีพสูง ขณะเดียวกัน ผู้ดำรงตำแหน่ง
ในประเภททั่วไป ซึ่งไม่มีสิทธิในการเข้ารับการคัดเลือกในสายงานระดับผู้บริหาร จะให้ความสนใจในเรื่อง
ความถูกต้องของงาน และมีความรักในงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยสำคัญ

ด้านนโยบายและการบริหาร การแปลงนโยบายจากยุทธศาสตร์

ศาลยุติธรรม และนโยบายของผู้บริหารระดับสูงมาสู่การปฏิบัติของหน่วยงานระดับศาลชั้นต้น นโยบายและ
การบริหารงานส่งผลต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติต้องปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวทางตามเพื่อบรรลุ
ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ด้านความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรมีความเชื่อมั่นในองค์กรและในสถานะเศรษฐกิจและสังคม
ในปัจจุบัน อาชีพข้าราชการถือเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมว่า เป็นอาชีพที่มีเกียรติและ
ศักดิ์ศรี สามารถเลี้ยงครอบครัวได้ในระยะยาว

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ บุคลากรได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม กับตำแหน่ง
ที่ได้รับมอบหมาย แม้ต้องทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานสำเร็จและเกิดประสิทธิผล แต่การได้รับผลตอบแทน
จากทั้งค่าตอบแทนพิเศษ และค่าหมาย

ส่วนแต่เป็นขวัญและกำลังใจให้บุคลากรมีแรงผลักดันที่จะปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอยู่เสมอ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จากการแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ทำให้ความ
ขัดแย้งในการปฏิบัติงานมีน้อย การทำงานในทุกกลุ่มงานมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน การจัดกิจกรรมของ
ผู้บริหาร เพื่อมุ่งเน้นการทำงานที่เป็นทีม ทำให้เกิดความสามัคคีและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน
ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน
มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมาก มีความกระตือรือร้น มีความ
ตั้งใจในการทำงานสูง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน
ให้ประสบความสำเร็จ มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานเป็นไปในทิศทางที่ดี ผ่าน
การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับหมายได้เป็นอย่างดี มีความสุข แม้ปริมาณงานจะมีเยอะจนทำให้ต้อง
ปฏิบัติงานล่วงเลยเวลาทำงาน แต่บุคลากรก็มีความทุ่มเท เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อีกทั้งหน่วยงานยังสนับสนุนให้บุคลากรมีความสามัคคีกันในหน่วยงาน เช่น การจัดกีฬา การจัด
โครงการสานสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เป็นการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เกิดเป็นความผูกพันขึ้น
พนักงานมีความกระตือรือร้น ทุ่มเทในการทำงาน โดยมีความรับผิดชอบในงานที่สามารถทำงานได้เสร็จ
ทันตามเวลาหรือตามที่ได้รับมอบหมายได้ อีกทั้งยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เป็น
อย่างดีมีการจัดให้มีการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ โดยการนำแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาบูรณาการด้วย
การเก็บชั่วโมงการอบรมพัฒนาศักยภาพ ซึ่งข้าราชการที่มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนพิเศษนั้นต้องมีชั่วโมงการ

อบรมไม่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งเป็นพยายามให้บุคลากรมีความรู้ใหม่ๆ และเพื่อให้เข้าใจองค์กรได้มากขึ้น ตลอดจนการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมอันจะทำให้บุคลากรรู้ถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรในทิศทางเดียวกัน ทำให้การแปลงนโยบายมาสู่การปฏิบัติทำได้อย่างราบรื่น

ในด้านของสิทธิสวัสดิการ สวัสดิการขององค์กรอยู่ในระดับที่ดี บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา และทำงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มององค์กรเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อประเทศ องค์กรซึ่งดำรงไว้ซึ่งความเป็นธรรมในการพิจารณาพิพากษาคดี เป็นที่พึ่งของประชาชน ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งมุมมองดังกล่าวนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็คือการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นตั้งใจเพื่อประสิทธิผลขององค์กรเป็นหลัก ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระดับบุคคล ต่อเนื่องถึงประสิทธิผลในระดับองค์กรต่อมา ทั้งนี้ เพราะปัจจัยด้านแรงจูงใจและความสัมพันธ์ต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแขวงชลบุรี ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงานควรศึกษาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง โดยมุ่งเน้นเรื่องแรงจูงใจ ผูกพันต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องและส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ
3. ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ควรเลือกให้มีความหลากหลายครบทุกตำแหน่ง กำหนดกลุ่มตัวอย่างให้มากกว่านี้

บรรณานุกรม

- ชนกฤต รอดเขียว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดอุทัยธานี.วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- นางเยาว์ แก้วมรกต (2542) ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม องค์กรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530) ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ทฤษฎีองค์การสำหรับ นักรัฐประศาสนศาสตร์. เอกสารประกอบคณาจารย์วิชาทฤษฎีองค์การ คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Abraham H. Maslow .(1980). Theory of Human Motivation, 2. ed. (New York : Harperand Rows Publisher

Caplow, T. (1964). Principles of Organization.

New York : Harcourt, Brace

and World.

Fiedler, F.E.(1967) . A Theory of Leadership Effectiveness. New York : McGraw – Hill

Herzberg, F. et al. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.

Mowday, R.T. (1981). Viewing turnover from the perspective of those who remain: The relationship of job attitudes to attributions of the causes of turnover. *Journal of Applied Psychology*, 66(1), 120-123

Porter, L.M., Steers, R.M., & Boulian, P.V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

Sheldon, M. E. (1971). Investment and involvements as mechanisms producing commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143-150.

Steer, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.

Administrative Science Quarterly, (n.p.).