

# ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

## ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1

### EFFICIENCY OF FINANCE AND ACCOUNTING COURT PRACTITIONERS

### UNDER ADMINISTRATIVE OFFICE OF THE COURT OF JUSTICE, REGION 1

สมพิศ แสงแก้ว

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sompit Saengsaew

E-mail: [6214070037@rumail.ru.ac.th](mailto:6214070037@rumail.ru.ac.th)

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล(3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 จำนวน 117 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1)ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2)ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และหน่วยงานในสังกัด ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายแตกต่างกัน แต่ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกัน (3) ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง

ในงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ในด้านการบรรลุเป้าหมายและด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยในการทำงานได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีในด้านการบรรลุเป้าหมาย

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 1

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the performance of the finance and accounting practitioners (2) to study the performance of the finance and accounting practitioners. Classified by personal factors (3) to study working factors affecting the performance of financial and accounting practitioners. The sample used in this research was finance and accounting practitioners. 117 judges under the Office of the Courts of Justice Region 1 were using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, hypothesis test, t-test, one-way variance statistic ( One-Way ANOVA), if differences are found, they will be compared individually by means of LSD and Multiple Regression Analysis.

The results of the research were as follows: (1) Overall efficiency of financial and accounting practitioners And each aspect was at the highest level, including the achievement of goals And the satisfaction of service recipients. (2) Efficiency of finance and accounting practitioners classified by personal factors Can be concluded that Financial and accounting court practitioners under the Administrative Office of the Court of Justice Region 1 with different gender, age, status and affiliate had overall performance No different. Personal factors with different educational levels Affect the overall performance in different ways and each aspect, including the achievement of different goals. But the satisfaction of the service recipients was no different. And personal factors with work experience Average monthly income And different positions They have different overall performance and each aspect. (3) Work factors include job progress and stability. And the morale and morale of work It does not affect the efficiency of finance and accounting court practitioners under the administrative office of the court of justice region 1 in the achievement of goals and the satisfaction of the service recipients. Work factors include The relationship of personnel in the organization Knowledge and understanding in the work system And the operating

environment Affect the performance of the financial and accounting practitioners in the area of achieving goals.

**Keywords:** Efficiency of Finance and Accounting Court Practitioners under the Administrative Office of the Court of Justice Region 1

## บทนำ

ศาลยุติธรรม (The Court of Justice) เป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ศาลยุติธรรม มี 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกาซึ่งเป็นศาลยุติธรรมสูงสุด โดยมีสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เป็นหน่วยงานที่ดูแลงานด้านธุรการของศาลยุติธรรม มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นการบริหารราชการส่วนกลางและการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 – 9

สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ และชี้แจงแก่หน่วยงานในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษภาค เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการบริหาร ซึ่งมีศาลในสังกัดจำนวนทั้งสิ้น 32 ศาล และแต่ละศาลมีสำนักอำนวยการประจำศาลหรือสำนักงานประจำศาล ทำหน้าที่สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม ปฏิบัติงานด้านธุรการคดีและธุรการทั่วไป มีการแบ่งส่วนงานภายในของศาลตามหน้าที่และภารกิจ ที่แตกต่างกัน ส่วนคลังหรือกลุ่มงานคลังในสังกัดสำนักอำนวยการหรือสำนักงานประจำศาล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ การรับจ่ายเงิน เก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน จัดตั้งค่าของงบประมาณประจำปี บริหารเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ เงินในคดี จัดเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี จัดทำรายงานการเงิน การคลังงานพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ ให้เป็นตามระเบียบ และกฎหมายที่กำหนด

ส่วนคลังหรือกลุ่มงานคลังในสังกัดสำนักอำนวยการหรือสำนักงานประจำศาล ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 มีบุคลากร ในสังกัดเป็นจำนวนมาก ทำให้มีความแตกต่างทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ จึงอาจทำให้การบริหารงานบางหน่วยงาน การควบคุม การสั่งการอาจไม่บรรลุเป้าหมาย หรือเกิดความคลาดเคลื่อนได้ ประกอบกับปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติขององค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และจากรายงานผลการตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายในสำนักงาน ศาลยุติธรรม ซึ่งได้ตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ และ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เกี่ยวกับการควบคุมภายใน การเบิกจ่าย การพัสดุ มีบางหน่วยงานดำเนินการไม่เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด การบันทึกบัญชียังมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อน และตามที่สำนักการคลังได้ตรวจสอบรายงานการเงินและรายละเอียดประกอบงบการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่ารายงานงบการเงินของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลบางหน่วยงานยังมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและส่งล่าช้า ทำให้การตรวจสอบเพื่อ

จัดส่งรายงานการเงินในภาพรวมของสำนักงานศาลยุติธรรมให้กับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินและกรมบัญชีกลางเกิดความล่าช้าและผู้บริหารไม่สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่มาใช้ในการบริหารได้ จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ทราบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน หากไม่เร่งแก้ไขอย่างถูกต้อง จะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา อันจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคง ความเชื่อมั่น และความสำเร็จขององค์กรได้

ดังนั้น ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นต่องานการเงินและบัญชี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีหรือไม่ โดยคาดหวังว่าข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้ถูกต้อง ตามกฎ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่องค์กรกำหนด ลดข้อทักท้วงจากการตรวจสอบทางการเงินของสำนักตรวจสอบภายในหรือสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารงานภายในเพื่อส่งเสริมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

#### ขอบเขตของการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยพิจารณาถึงความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ
  - ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับสถานภาพ การศึกษา รายได้ ต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด และระดับตำแหน่ง
  - ปัจจัยในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
  - ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น
2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชี ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ขอบเขตด้านประชากร** ประชากร คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมหรือพนักงานราชการหรือลูกจ้างที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 จำนวน 125 คน

**ขอบเขตด้านพื้นที่** หน่วยงานศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ได้แก่ ศาลจังหวัดศาลแขวงและศาลเยาวชนและครอบครัว ในการกำกับดูแลของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 จำนวน 32 ศาล

**ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยอยู่ระหว่างเดือน มีนาคม – เดือน เมษายน 2564 รวมระยะเวลา 2 เดือน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
3. ผลจากการศึกษา ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

### การทบทวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) (อ้างถึงใน กัลยา วงษ์ลัมย์, 2556 ,หน้า 7) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพของงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหนโดยรวมแล้วความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึงการทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561,หน้า4) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลต่อองค์ประกอบของคุณลักษณะขององค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย

1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง คุณลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคลากรรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม และมีโอกาสในการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรต่องาน ที่ปฏิบัติและต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงาน
4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทมิตร

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของบุคคลนั้น ว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นไปตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งในเรื่องของ ปริมาณงาน คุณภาพ เวลา และคําค่าในการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ไป รวมถึงการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์ที่ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ธัญญา ผลอนันต์ (2546,หน้า 77-78) (อ้างถึงใน พิไลวรรณ คนตรง, 2555,หน้า 12-13 ) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ ศาสนา พื้นเพ เชื้อชาติ ฐานะทางเศรษฐกิจ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริการ
2. ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจ หรือไม่มีความท้าทายแปลกใหม่มากนักน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนามากน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงาน
3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่ และยังอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร คือ ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการเรียนรู้ ความซื่อสัตย์ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ปรับปรุงข้อบกพร่อง ของตนเองอยู่เสมอ การมีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตสำนึกในการให้บริการและองค์กรใด จะบรรลุผลตามเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คนหรือบุคลากรในองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ตามหลักการบริหารบุคคล มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อ ความสำเร็จของงาน และขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเพราะจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงาน

## 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

Kraimer (Seibert, Crant & Kraimer, 1999, pp. 416-427) อธิบายว่า ความสำเร็จในอาชีพเป็นผลลัพธ์ทางบวก ด้านจิตใจ หรือผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงาน หมายถึง ความก้าวหน้าในการทำงานและผลลัพธ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับจากการทำงานซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกทางด้านจิตใจ

มัวร์ และเบิร์น (Moore & Burns, 1962, p. 72 อ้างถึงใน รุ่งทิวา วิบูลพันธ์, 2562, หน้า14-15) ได้กล่าวถึงกำลังขวัญในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกำลังขวัญประกอบด้วย (1)ปริมาณงาน (2)สภาพในการทำงาน (3)ค่าจ้างค่าตอบแทน (4) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (5) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (6)ความเชื่อมั่นต่อระบบการบริหาร (7)ความสามารถของผู้บังคับบัญชา (8)ประสิทธิภาพของการบริหารงาน (9)การติดต่อสื่อสาร (10)สถานภาพและการยอมรับ (11)ความมั่นคงในงาน (12)และสัมพันธภาพในการทำงาน (13) การได้รับการยอมรับ (14)โอกาสก้าวหน้า

คิวพร โปรยานนท์(2554) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ว่าหมายถึง สิ่งต่างๆ ภายในองค์กร ที่อยู่รอบตัวพนักงานที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ โดยที่สภาพแวดล้อมอาจเอื้อต่อการทำงาน หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ได้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการทำงานและสามารถทำงานอย่างมีความสุข สถานที่ที่มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีการจัดการอย่างเป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน ไม่มีเสียงที่ก่อให้เกิดความรำคาญ อากาศถ่ายเทสะดวก มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการทำงานมีความเหมาะสม มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในเชิงสัมพันธภาพหรือการสนับสนุนจากภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อการทำงาน เอื้อต่อการทำงาน เช่นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานภายในองค์กรในหน่วยงานย่อย ระหว่างแผนกและมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน พนักงานมีการแสดงออกที่ดีต่อบุคคลอื่น ทั้งทางกาย วาจา ใจ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีต่อกันมีการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน พนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัย ได้รับการยอมรับ มีความสุขที่ได้ทำงาน นอกจากนี้ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ทั้งในด้าน การทำงาน กิจกรรมทางสังคม การส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน ถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่องาน ให้การช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา ในการทำงาน ทำให้พนักงาน ทำงานมีความสุขและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

3. สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ (Psychological environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความคิด เช่น ความมีอิสระในการทำงาน และการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับงาน ทำให้พนักงานสามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงในงานให้ดีขึ้น พนักงาน มีความพึงพอใจในงาน พนักงานมีความเคารพซึ่งกันและกันและเชื่อใจกัน การมีบรรยากาศประชาธิปไตย ใช้หลักเหตุผลในการดำเนินการส่งเสริมบรรยากาศ ให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ขวัญและกำลังใจในการงาน ความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

#### 4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของแกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986) แกตติเกอร์และลาร์วูด ได้เสนอองค์ประกอบของความสำเร็จในอาชีพว่าสามารถ พิจารณาได้จากองค์ประกอบ 4 ด้าน

1. ด้านบทบาทการทำงาน (Job Success) เป็นการรับรู้ภายในจากการรวบรวมพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ซึ่งมาจากแนวคิดการรับรู้ในอาชีพ ของตนเอง (Occupational Self-concept) โดยพบว่ามี การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพจากบทบาทการทำงานของตนเอง เช่น รับรู้ถึงความสำคัญของงาน มีความชำนาญในงาน ได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บริหารระดับสูง ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ทำมีความสามารถในการบริหารงาน ทำงานด้วยใจรักและรับผิดชอบในหน้าที่

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) เป็นการรับรู้ ภายในจิตใจของตนเองว่าตนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน อย่างจริงใจ ผู้บริหารระดับสูงให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่สำคัญให้รับผิดชอบ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพเต็มใจช่วยเหลืออย่างจริงใจ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

3. ด้านการเงิน (Financial Success) เป็นการรับรู้จากภายนอกที่ได้รับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงาน เมื่อเทียบกับความรู้ความสามารถและ ประสิทธิภาพในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารระดับเดียวกัน โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

4. ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) เป็นการรับรู้ ภายนอกเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเกิดจากสะสมอายุงานและการทำงานในตำแหน่ง นั้น ๆ ตามที่องค์กรเป็นผู้กำหนด โดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีจนประสบความสำเร็จใน หน้าที่การงานและเป็นที่ยอมรับ จึงจะได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการสรุปผลการวิจัย

### การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) ศึกษาตามสภาพที่เป็นธรรมชาติโดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

### ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรม และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 จำนวน 32 แห่ง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 125 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ Yamane มีความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อน 5% โดยคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 95 คน และเพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างขึ้นอีก 10 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 105 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์สถิติ เพื่อการตอบข้อสมมติฐานของการวิจัยในเรื่องที่กำลังศึกษานี้ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัย



เชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด ผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งและระดับ มีลักษณะทั้งเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก รวมจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รวมจำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด = 5, เห็นด้วยมาก = 4, เห็นด้วยปานกลาง = 3, เห็นด้วยน้อย = 2, เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่การบรรลุเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมจำนวน 16 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด = 5, เห็นด้วยมาก = 4, เห็นด้วยปานกลาง = 3, เห็นด้วยน้อย = 2, เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1.1. ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) บรรยายตัวแปรเชิงกลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด และระดับตำแหน่ง
- 1.2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) บรรยายลักษณะตัวแปรเชิงปริมาณของปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ กฎ ระเบียบ นโยบายขององค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ลักษณะงาน บุคลากร ปริมาณงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- 2.1. เพื่อศึกษาศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยด้านเพศจะใช้สถิติ t-test
- 2.2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านการศึกษา ด้านประสบการณ์ ด้านรายได้ ด้านหน่วยงานที่สังกัดและตำแหน่ง จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และหากการวิเคราะห์พบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

- 2.3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วยด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. **ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 95.70 อายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.10 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.40 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.70 มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.66 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.80 ปฏิบัติงานในสังกัดศาลแขวง คิดเป็นร้อยละ 42.70 และดำรงตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 29.90

2. **ผลการศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน** พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3. **ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน** พบว่า พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมาย

4. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล** สรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และหน่วยงานในสังกัด ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายแตกต่างกัน แต่ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกัน

5. **ผลการศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี** สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ในด้านการบรรลุเป้าหมายและด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่

ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีในด้านการบรรลุเป้าหมาย

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

**1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1** พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการบรรลุเป้าหมาย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้กับทางราชการอยู่เสมอ และการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของหน่วยงานในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าการปฏิบัติงานทางการด้านการเงินและบัญชี มีขั้นตอนที่ต้องใช้การวิเคราะห์และประเมินการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องมีความละเอียดรอบคอบ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ อุทิศเวลาให้กับทางราชการ และปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของหน่วยงาน เนื่องจากปริมาณงานการเงินและบัญชีของศาลมีปริมาณมาก และมีการกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายของหน่วยงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชายุทธนากุล (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน เช่นการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ และด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่นการตั้งเป้าหมายการทำงานในแต่ละวัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน อยู่ในระดับมาก เช่น ความสำเร็จของภาระงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย การแบ่งเวลา และการจัดสรรเงินที่ได้รับมอบหมายการจัดสรร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman(1989) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า การวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึงการลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวคิดของคำว่า การวัดประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบที่ประกอบด้วยปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจบริการ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยเห็นว่า งานด้านการเงินและบัญชีถือเป็นงานบริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ส่วนใหญ่ จะให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งอาจไม่ทราบถึงขั้นตอนกระบวนการการทำงานของศาล ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องให้คำแนะนำชี้แจงแก่ผู้รับบริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะตอบข้อซักถาม ทั้งนี้การให้บริการเป็นสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้ทุกตำแหน่งงาน และได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการในการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญกับผู้อื่น เห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เช่น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยการเอาใจใส่ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อเนื่อง เช่น การรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา และสอดคล้องกับแนวคิด ของมิลเล็ท (Millet ) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ(efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชนและผู้ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน

**2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ที่มีเพศต่างกัน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

2.2 ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่สอดคล้องสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลดา อักษรศิริวิทยา(2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

2.3 สถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2.4 ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับการศึกษาของการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาศนาธิป จันทร์สง่า (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่าข้าราชการ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ประสบการณ์ในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาศนาธิป จันทร์สง่า (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับแนวคิดของ Zaleanick (1958) ที่ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่า จะได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายนอก อาทิเช่น ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ เป็นต้น มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหาผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน

2.7 หน่วยงานที่สังกัด ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานที่สังกัดของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านการบรรลุเป้าหมาย

และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลฤทธิ อุกุม (2559) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า หน่วยงานที่สังกัดของข้าราชการการ บริหารส่วนจังหวัดสระแก้วต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2.8 ตำแหน่งและระดับ ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งและระดับของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาศนาธิป จันทร์สง่า (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3. ผลการศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีผลการศึกษาดังนี้**

3.1 ปัจจัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ในเรื่องของตำแหน่งงานที่มีความพร้อมในความก้าวหน้า โอกาสที่จะได้รับในการเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเปลี่ยนสายงาน รวมถึงความมั่นคงในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาศนาธิป จันทร์สง่า (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ของบุคลากรของสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

3.2. ปัจจัยในการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ในเรื่องของค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงาน มีการประเมินที่มีความเหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมนวน ทองแสน (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลผลิตเครื่องสำอางในเขตปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีส่วนสำคัญและเป็นแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีความเท่าเทียมคุ้มค่ากับค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับจากนายจ้าง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3.3 ปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ให้ความสำคัญกับ

ปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ในเรื่องของความสัมพันธ์ของบุคลากรทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา การแสดงความคิดเห็น รวมถึงการให้หรือได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน หากมีปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรที่ดี ย่อมส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีด้วย แต่ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานก็ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ(2558) ได้ศึกษาเรื่องของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ตัวแปรอิสระของ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.4 ปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงาน ในเรื่องของการมีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถในการหาสาเหตุและการแก้ไขปัญหา ความเหมาะสมของงานที่ได้รับมอบ รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน หากมีปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่ดี ย่อมส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีด้วย แต่ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานก็ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ

3.5 ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในเรื่องของ กฎ ระเบียบ และนโยบายของหน่วยงาน ระบบสารสนเทศที่ดี การจัดสถานที่ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึง วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและทัน ย่อมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน หากมีปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีด้วย แต่ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานก็ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ดังนี้

1. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 แตกต่างกันไป ตามประสบการณ์ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งและระดับ ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาถึงศักยภาพของบุคคลตามประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ก่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน สามารถเรียนรู้และปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้การที่ผู้ปฏิบัติงานมีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เพราะรายได้จากการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลที่ต่างกัน รวมถึงการพิจารณาดำเนินการและระดับของผู้ปฏิบัติงานที่ต่างกัน ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากตำแหน่งและระดับต่างกัน มีลักษณะของงาน ความยากง่ายของการปฏิบัติงานรวมถึงปริมาณงานแตกต่างกันไปตามตำแหน่งและระดับ ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักถึงลักษณะความแตกต่างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถจัดสรรบุคลากรได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงาน โดยเฉพาะในประเด็นย่อยรายชื่อเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจากบุคลากรในหน่วยงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับคะแนนค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.13$ ) ซึ่งอยู่ลำดับสุดท้ายของปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร ควรพิจารณาถึง การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ถือเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรนั้นทำงานร่วมกันได้อย่างไม่มีปัญหา ส่งผลให้การทำงาน มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้องค์กรมีศักยภาพ และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานควรส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานเหล่านี้ให้กับบุคลากรให้มากขึ้น ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น แรงจูงใจ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความต้องการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กร



2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 เท่านั้น ควรดำเนินการศึกษา กลุ่มหรือหน่วยงานอื่นนอกจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ตลอดจนศึกษาศาลที่อยู่ในสังกัดภาคอื่น หรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

### บรรณานุกรม

สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร.(2558).ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558(รายงานวิจัย). พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข.(2561).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์.(2558).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. ค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชลดา อักษรศิริวิทยา.(2559).ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก

จิรนนท์ เนื่องนรา.(2556).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,มหาวิทยาลัยบูรพา

รุ่งทิภา วิบูลพันธ์ .(2562).ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยะลา เขต 2. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

เนตรนภิส เลิศเดชาพันธ์ .(2554).ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานราธิวาส เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ

อัครเดช ไม้จันทร์.(2560).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร การผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ณัชชา ม่วงพุ่ม.(2559).ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว ในหน่วยงานองค์การมหาชน. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รติรัตน์ ภาสตา.(2559).ความมั่นคงในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานเงินรายได้ สายสนับสนุนวิชาการ ภายหลังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชนะดา วีระพันธ์.(2555).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้าน  
ทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ  
ภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

ภคณัฏฐ์ สวัสดิ์วิศิษฐ์.(2556).ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันใน  
องค์กรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ค้นคว้าแบบ  
อิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม  
งคลธัญบุรี

พฤติสิทธิ์ อุทุม.(2559).ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์.(2559).ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค  
กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหาร  
รัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ.(2556).ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มารวย วิชาญยุทธนากุล.(2560).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว.  
ค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว,  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์.(2558).ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อ  
คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาล สหเรือ จำกัด  
จังหวัดมุกดาหาร. ค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ณภัทรกาญจน์ จันทอง.(2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัด  
สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1, ค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศุภลักษณ์ พรหมสร.(2558).ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน  
ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
และองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า.(2561).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยสยาม

สมโชค ประยูรยวง.(2558).ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครองคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา

นิมนวน ทองแสน.(2557).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. ค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อรสุดา ดุสิตรัตน์กล.(2557).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. ค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์