

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนง
และศาลอาญาพระโขนง
Operational Efficiency of administrative personnel of the
PhraKhanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court

วนิดา มีสติ

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Email: wanida_lady@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง จำนวนทั้งสิ้น 100 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ที่มี ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ ต่างกัน ส่วนบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฯไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนง และศาลอาญาพระโขนง

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) To study the operational efficiency of administrative personnel of the PhraKhanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court 2) To study the operational efficiency of administrative personnel of the PhraKhanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court by Personal factors 3) To study quality of work life causing operational efficiency of administrative personnel of the PhraKhanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court. The sample group was 100 people of administrative personnel of the PhraKhanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court. This study employed quantitative research method. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), in case of it's had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of hypothesis testing showed that administrative personnel of the PhraKhanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court with different gender education level and job position level, causing operational efficiency of administrative personnel of the PhraKhanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court is different, the administrative personnel of the PhraKhanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court have different gender, age, income and period of employment causing operational Efficiency of administrative personnel of the Phra Khanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court is not different. Moreover, the quality of work life, Future opportunity for continued growth and security, Social Integration in the work organization and Constitutionalism in the work organization affected to the operational efficiency of administrative personnel of the PhraKhanong Civil Court and the Phrakhanong Criminal Court.

Keywords : Operational Efficiency; Quality of work life

บทนำ

การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรเป็นเสมือนจุดมุ่งหมายหลักในการพัฒนาทรัพยากรขององค์กรทุกด้าน โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลถือเป็นหัวใจสำคัญในการที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะสามารถทำให้ภารกิจหลักขององค์กร บรรลุวัตถุประสงค์ และสิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้น บุคลากรขององค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาและพัฒนาให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับงาน เพื่อที่จะสามารถทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อการทำงานขององค์กรในปัจจุบัน เพราะการสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนดเป้าหมายไว้

ศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงเป็นหน่วยงานอิสระ เป็นหนึ่งในองค์กรของศาลยุติธรรม มีภารกิจที่สำคัญในการบริการประชาชนเกี่ยวกับการส่งเสริมการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม บุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนภารกิจเหล่านี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แต่ที่ผ่านมายังมีปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ดังนี้ (1) ปัญหาด้านโครงสร้างและอัตรากำลัง ที่ให้ความสำคัญและความก้าวหน้ากับสายงานที่เกี่ยวข้องด้านกฎหมาย เท่านั้น (2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความต้องการใช้งาน (3) ปัญหาด้านการสื่อสารและการประสานงาน เนื่องจากภารกิจในหน้าที่ที่ปฏิบัติในปัจจุบันมีจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารและการประสานงานดังกล่าว (4) ปัญหาด้านอาคารสถานที่ เนื่องจากการจัดสรรพื้นที่การทำงานไม่เหมาะสม (อมรพร เกื้อฉิม, 2560)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง

2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง รวมทั้งสิ้นจำนวน 116 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 100 คน

2. ด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง

2. เพื่อทราบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อทราบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1975 อ้างถึงใน ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2560) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาลักษณะทางสังคมหรือความเป็นบุคคลที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

กิตติมา พันธุ์พุทธรัตน์ (2556) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ งานในสถานที่ทำงาน อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองจากองค์กรในด้านต่างๆ ตามความต้องการทั้งทาง ร่างกายและจิตใจ อันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจหรือมีความสุขในการทำงาน

จากนิยามและความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ ส่งผลต่อความรู้สึกและเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ตอบแทนที่ เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อ สังคม ซึ่งหากพนักงานมีความพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยเช่นกัน

ชุดิมา เทียนใส (2551 อ้างถึงใน วาริณี โพธิราช, 2558) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตใน การทำงานที่ดีเป็นที่ต้องการและปรารถนาของทุกคนในองค์กร จะต้องประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและ เพียงพอ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัยและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต โอกาสก้าวหน้าและมีความ มั่นคงในงาน โอกาสได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จัดเวลาตนเองให้เหมาะสมและสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ความเป็นประโยชน์ ของงานที่ทำมีลักษณะที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม โดยองค์ประกอบเหล่านี้มีผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งหากขาดองค์ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีการจัดการไม่เหมาะสม อาจทำให้ประสิทธิภาพ ผลผลิตของงานลดลงได้

อนรรฆนง กฤษณรักษ์ป้าณ (2557) กล่าวว่า การที่องค์กรมีการฝึกฝนเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับ พนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเติบโตในสายงานอาชีพของตนเอง มีการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร รวมถึงมีความมั่นคงในสายงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหากพนักงานมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมาก เท่าใด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะพนักงานทุกคนที่เข้ามาทำงานย่อมต้องการ ที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานที่มั่นคง รวมถึงมีความก้าวหน้าในสายงาน เพราะฉะนั้น ถ้าหากหน่วยงานสามารถตอบสนอง ความต้องการในด้านความก้าวหน้าในงานได้นั้น ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและตอบ แทนหน่วยงานด้วยการตั้งใจปฏิบัติงาน รวมถึงทุ่มเทร่างกาย แรงใจให้กับการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเกิด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

Hacman & Suttle (1977 อ้างถึงใน เบญจมาศ อิมมาก, 2558) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิต ในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย อันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึก ที่ดีต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงาน อาชีพที่ปฏิบัติ มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพและศักยภาพขององค์กร เป็นการส่งเสริมให้มีสุขภาพ

กายและจิตที่ดี พร้อมทั้งช่วยในการลดปัญหาการขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงาน ลดการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงาน อันเป็นการส่งเสริมให้ได้งานที่มีคุณภาพดีและมีปริมาณที่เหมาะสม

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531 อ้างถึงใน กิตติมา พันธุ์พุทธรัตน์, 2556) ได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา ลักษณะงานที่ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานดังนี้ (1) ค่าจ้าง สวัสดิการและค่าชดเชยที่เหมาะสม (2) อนามัยและความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (3) การช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้ได้ทักษะความรู้หลายอย่างในการทำงานซึ่งส่งผลต่อการนับถือตนเองจากการทำงานที่ท้าทายได้สำเร็จ (4) ความมั่นคงเจริญงอกงาม พนักงานควรได้ทำงานที่สามารถเพิ่มศักยภาพของตนเอง

ชคูเลอร์และคณะ (Schuler, et. al., 1989 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541 อ้างถึงใน วาริณี โพธิราช ,2558) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีประโยชน์ คือ (1) ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้พนักงาน (2) ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งเกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง (3) พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น (4) ลดความเครียดลดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงาน (5) ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากและความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น (6) อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์การจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต่อองค์การ (7) ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี (8) ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพในสิทธิของพนักงาน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet 1954 อ้างถึงใน ปีทมาพร ท่อชู, 2559) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคล และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานจนงานบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ งานมีความถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพสามารถสำเร็จทันการณตามเวลาที่กำหนด ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

เมธี ไพรชิต (2556 อ้างถึงใน สุขถาวร วีระพันธ์, 2561) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสาเหตุ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งอาจแบ่งออกเป็นปัจจัยภายนอกได้แก่ เรื่องของสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงานที่จะส่งผลต่อความปลอดภัย และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชา หรือการบริหารองค์กรต้องกำหนดแนวทางที่ชัดเจน ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหาร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ การได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์มาปฏิบัติงานตรงตามตำแหน่งงาน การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด

แนวความคิดหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การสร้างขวัญและแรงจูงใจด้วยการให้สวัสดิการหรือรางวัลตอบแทน เพื่อให้ผลของงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้

จากนิยามและความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

อเนก ลลิตวสุภิญโญ (2559) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พิจารณาผลสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรในสัดส่วนที่ทัดเทียมกัน มีการคำนึงหรือให้ความสำคัญถึงความเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างองค์กรและพันธกิจในการปฏิบัติงานแต่ละระดับขององค์กร รวมทั้งคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา วิธีการ ค่าใช้จ่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจึงต้องมีองค์ประกอบเหล่านี้ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

รัตนชนก จันยัง (2556) กล่าวว่า การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพจะต้องดูจากความถูกต้องในงาน การบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าซึ่งต้องสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก และหากเป็นไปได้ในทางที่สอดคล้องกันทั้งหมด ยิ่งมากก็ถือว่าการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย

Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน วิชาภรณ์ สร้อยเพชร, 2562) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานว่ามียอดประกอบ ดังนี้ (1) คุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพสูงตรงตามมาตรฐานกำหนด มีความคุ้มค่าด้านต้นทุน และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่องค์กร ผลจากการทำงานมีมาตรฐาน และมีความถูกต้อง (2) ปริมาณงาน (Quantity) จำนวนผลงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กร เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ (3) เวลา (Time) มีความเหมาะสมกับงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น (4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจะต้องเหมาะสมกับงาน โดยต้องลงทุนน้อยที่สุดเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจวรรณ ศฤงคาร (2561) ทำการศึกษาบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ดี ด้านการบูรณาการทางด้านสังคม ด้านสิทธิตามรัฐธรรมนูญ และด้านความเกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐจินต์ เสียงโชคอยู่ (2561) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

กรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร และข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านเวลาที่ใช้งาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานครด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความรวดเร็วของงานและการมีงานประจำ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่งาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านความซับซ้อนของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

แพรวพรรณ ตรีชั้น และคณะ (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์เกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ปัจจัยแวดล้อมภายในด้านระบบการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานศูนย์ข่าว SMM มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยที่เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมตามลำดับ แต่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานโดยรวม อยู่ในความคิดเห็นระดับมาก

ปวีณา แสงสุข (2562) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอาญากรุงเทพใต้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอาญากรุงเทพใต้โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านคุณภาพงาน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านปริมาณของงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้ที่แตกต่างกัน

มีระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, และตำแหน่งงาน แต่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง จำนวน 116 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1973) การตอบแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามตำแหน่งงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็นคำถามทั้งหมดเป็น 4 ส่วน จำนวน 44 ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำถามปลายปิดลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วยข้อคำถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ด้าน จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิดลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วยข้อคำถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3 ด้าน จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ

ช่วงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กำหนดให้ 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด, 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก, 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง, 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย, 1.00 - 1.80 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้บรรยายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้อธิบาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 เพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test

2.2 อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านปริมาณงานและด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงต่างกัน แต่บุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ต่างกัน ให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงไม่ต่างกัน

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง แต่คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย และด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง โดยรวม ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพงาน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของงาน ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรฯให้ความสำคัญกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยวัดจากผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และสามารถเชื่อถือได้ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน วิภาภรณ์ สร้อยเพชร, 2562) กล่าวว่า คุณภาพของงาน (Quality) ผลผลิตที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูง มีความถูกต้องได้มาตรฐาน ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์และมีความคุ้มค่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรวพรรณ ตรีชั้น และคณะ (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ด้านปริมาณงาน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง มีความคิดเห็นต่อปริมาณงาน ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรฯ ส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานโดยมีผลงานเป็นไปตามเป้าหมายกำหนดไว้ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน วิภาภรณ์ สร้อยเพชร, 2562) กล่าวว่า งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในความคิดเห็นระดับมาก

3) ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง มีความคิดเห็นต่อระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรฯ ให้ความสำคัญกับการทำงานให้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน วิภาภรณ์ สร้อยเพชร, 2562) กล่าวว่า เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการที่เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรวพรรณ ตรีชั้น และคณะ (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1) บุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นตัวกำหนดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าอาจมีความคิดที่กว้างไกล มีกระบวนการทางความคิดที่เป็นระบบ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แยกแยะข้อมูลได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา แสงสุข (2562) ศึกษาประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอาญากรุงเทพใต้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้ที่แตกต่างกัน

2) บุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรฯ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน เป็นตัวกำหนดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ซึ่งได้มาจากการสอบคัดเลือกที่มีการแข่งขันสูงกว่าระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา แสงสุข (2562) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอาญากรุงเทพใต้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้ที่แตกต่างกัน

3 ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง

1) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรฯให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ อนุธรรมน กฤษณรักษ์ปาน (2557) กล่าวว่า หากพนักงานมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมากเท่าใด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะพนักงานทุกคนที่เข้ามาทำงานย่อมต้องการที่จะมีหน้าที่การงานที่มั่นคง รวมถึงมีความก้าวหน้าในสายงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐจินต์ เสี่ยงโชคอยู่ (2561) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรฯให้ความสำคัญกับการบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ เมธี ไพรชิต (2556 อ้างถึงใน สุขถาวร วีระพันธ์, 2561) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสาเหตุ ทั้งทางตรงและทางอ้อม การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร เพื่อให้เกิดแนวความคิดหรือการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญ เพื่อให้ผลของงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ ศฤงคาร (2561) ทำการศึกษาบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางด้านสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของชคูเลอร์และคณะ (Schuler, et. al., 1989 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร 2541, อ้างถึงใน วาริณี โพธิราช, 2558) กล่าวว่า สิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง อันจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ ศฤงคาร (2561) ทำการศึกษาบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิตามรัฐธรรมนูญ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงต่างกัน ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยพิจารณาทั้ง 2 ด้าน ในด้านระดับการศึกษา หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการศึกษาต่อ เช่น ให้ทุนการศึกษาสำหรับบุคลากรที่สนใจศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ในด้านตำแหน่งงาน ควรจัดโครงการให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าลงมาสู่ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า เช่น จัดโครงการสอนงานจากผู้ที่มีประสบการณ์และตำแหน่งงานที่สูงกว่า เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญ มีองค์ความรู้ และมีทักษะที่ดีกว่าผู้ที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง มี 3 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยพิจารณาถึงความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น สนับสนุนให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการสอบเลื่อนตำแหน่งในระดับต่างๆที่สูงขึ้น จัดอบรมให้ความรู้หรือแนะแนวทางการสอบเลื่อนตำแหน่ง ให้ความสำคัญกับการก้าวหน้าในสายงานอาชีพของผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น เมื่อบุคลากรมีคุณสมบัติครบตามกำหนดควรเปิดโอกาสให้สามารถสอบเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นตามโอกาสและความเหมาะสม

2. ด้านบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาล

อาญาพระโขนง ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยพิจารณาถึงการบูรณาการทางด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน เช่น มีจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บุคลากรรู้จักกันมากขึ้น มีความเข้าใจซึ่งกันและกันยิ่งขึ้น เช่น จัดกิจกรรมกีฬาภายในกิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี เป็นต้น

3. ด้านสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการในศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยพิจารณาถึงสิทธิส่วนบุคคลหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน เช่น ทุกคนภายในองค์กรต้องรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมกับลูกน้องอย่างเท่าเทียมกัน หากลูกน้องไม่ได้รับความเป็นธรรมหน่วยงานเปิดโอกาสให้สามารถร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอาจมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ลักษณะนิสัยใจคอส่วนบุคคล ปัญหาด้านชีวิตส่วนตัวของแต่ละบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นต้น ในการศึกษาร้อยต่อไปผู้ศึกษาควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆด้วย

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณเท่านั้น อาจทำให้ไม่ได้รับผลของงานวิจัยในเชิงลึก ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น มีการเข้าไปสัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับข้อมูลในเชิงลึกของแต่ละปัจจัยมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในสำนักงานศาลยุติธรรมแห่งอื่น เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่มีความหลากหลายสามารถนำมาพิจารณาเปรียบเทียบเพื่อนำผลการศึกษามาปรับใช้ในสำนักงานศาลยุติธรรมได้ทั่วประเทศ

เอกสารอ้างอิง

กิตติมา พันธุ์พุทธรัตน์.(2556).ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจางานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยเครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณัฐจินต์ เสี่ยงโชคอยู่. (2561).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรในกรุงเทพมหานคร.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, 13 (1 พฤษภาคม – สิงหาคม 2561) , 62.

เบญจมาศ อิมมาก. (2558).คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- เบญจวรรณ ศฤงคาร.(2561).บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงาน.วารสารสหวิทยาการวิจัยฉบับบัณฑิตศึกษา, 7(1),37.
- ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม.ทุนอุดหนุน
การวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปวีณา แสงสุข. (2562).ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอาญากรุงเทพใต้.สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559).ประสิทธิภาพในการทำงาน.สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2565, จาก
http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?=771
- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน
กรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แพรวพรรณ ตรีชั้น และคณะ. (2563).ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งใน
จังหวัดนครปฐม.ournal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University, 7(2),231.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผล
กำไร. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วาริณี โพธิราช. (2558).คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภาภรณ์ สร้อยเพชร. (2562).การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
ข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพงศ์ รัตนนุพงศ์.(2558).คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว
SMM.สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุขถาวร วีระพันธ์. (2561).ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกระทรวงโยธาธิการและขนส่ง
ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนรรฆนง กฤษณรักษ์ปาน.(2557).ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมราพร เกื้อฉิม.(2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม :
กรณีศึกษาศาลฎีกา.การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอนก ลลิตวสุภิญโญ. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราช
ภัฏนครปฐม.การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ,มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.