

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม  
RELATIONSHIP BETWEEN COMPETENCIES AND  
PERFORMANCE OF PERSONNEL IN THE JUDICIAL  
COMMISSION OF THE COURTS OF JUSTICE

กัลยกร ัญญะ

KANYAKORN SANYA

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**RELATIONSHIP BETWEEN COMPETENCIES AND  
PERFORMANCE OF PERSONNEL IN THE JUDICIAL  
COMMISSION OF THE COURTS OF JUSTICE**

**KANYAKORN SANYA**

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2020  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

**ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์**

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม  
RELATIONSHIP BETWEEN COMPETENCIES AND  
PERFORMANCE OF PERSONNEL IN THE JUDICIAL  
COMMISSION OF THE COURTS OF JUSTICE

**นักศึกษา**

กัลยกร สัญญา รหัสนักศึกษา 63502812

**หลักสูตร**

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**คณะ**

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

**อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์**

ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยี่มิวิไล

**คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์**

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนัตรานนท์)

..... กรรมการ  
(ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยี่มิวิไล)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ่ออัน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สารนิพนธ์เรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม
คำสำคัญ	สมรรถนะ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ศาลยุติธรรม
นักศึกษา	กัลยกร สัจญะ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ ดร. ไชยา ยิ้มวิไล
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม 3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้ในการหาข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T-test และ F-test (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความรู้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความคุ้มค่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมแตกต่างกันตามอายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ยกเว้นเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสมรรถนะด้านความรู้ด้านทักษะ ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ควรปรับปรุงในด้านการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน  
ทักษะและความสามารถ ผู้บังคับบัญชาต้องทำการวิเคราะห์งานและออกแบบงาน กำหนด  
โครงสร้างงานและกำหนดกิจกรรมงานให้แก่บุคลากรแต่ละคนหรือส่วนงาน เพื่อให้ทำงานบรรลุ  
วัตถุประสงค์ขององค์กร

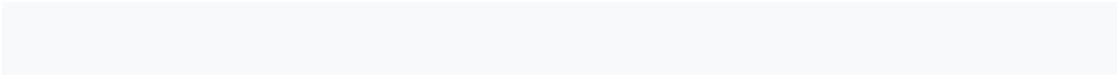
<b>TITLE</b>	RELATIONSIP BETWEEN COMPETENCIES AND PERFORMANCE OF PERSONNEL IN THE JUDICIAL COMMISSION OF THE COURTS OF JUSTICE
<b>KEYWORDS</b>	COMPETENC, OPERATIONAL EFFICIENCY, COURTS OF JUSTICE
<b>STUDENT</b>	KANYAKORN SANYA
<b>ADVISOR</b>	PROF. CHAIYA YIMWILAI, PH.D.
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
<b>FACULTY</b>	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
<b>ACADEMIC YEAR</b>	2020

### **ABSTRACT**

This research aimed to study: 1. Performance in the performance of the judicial commission personnel 2. The efficiency in the performance of the judicial commission personnel 3.To compare the performance of the staff of the Judicial Commission. Judiciary Committee of the Courts of Justice And 4. Relationship between competency and efficiency in the performance of personnel of the Judicial Commission of the Judicial Commission. The sample is 64 personnel of the Judiciary Committee of the Judicial Commission. The tool used in the research was questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The hypothesis testing used T-test and F-test (One-Way ANOVA) statistics and Pearson's correlation coefficient.

The results showed that Opinions of the Personnel of the Office of the Judiciary Committee on the Competencies of the Personnel of the Office of the Judicial Commission of the Courts of Justice Overall, it's at a high level. The opinions at the highest level were knowledge and opinions about the efficiency of personnel operations Office of the Judiciary Committee Overall, at the highest level When considering each aspect, it was found that it was at the highest level in 3 aspects, namely, job success. job satisfaction and the cost-effectiveness and efficiency in the performance of the personnel of the Office of the Judiciary Committee of the Court of

Justice differed according to age, period work, except gender, educational level, position, and skill knowledge competence It is related to the efficiency in the performance of the personnel of the Office of the Judiciary Committee of the Court of Justice. This study has the following recommendations: Office of the Judiciary Committee should improve in the personnel arrangement to suit the job, skills and abilities. The supervisor must analyze the work and design the work, define work structures and work activities for individual personnel or departments to work to achieve the objectives of the organization.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยาชัยมิโล อาจารย์ที่ปรึกษา ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้า สารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาและนุเคราะห์การที่อนุญาต ให้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้ศึกษา สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

ความสำเร็จเกิดขึ้นได้ด้วยความสนับสนุนและการให้กำลังใจอย่างยิ่งของคุณบิดามารดา ครอบครัวที่อบอุ่น รวมถึงสำนักงานศาลยุติธรรมที่สนับสนุนด้านการศึกษา ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการ จัดทำสารนิพนธ์ จนประสบผลสำเร็จ

ประโยชน์ที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

กัลยกร สัตยงูะ

สิงหาคม 2564



## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	
1	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดทางการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	26
รูปแบบของการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือของการวิจัย.....	27
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	31
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการ ตุลาการศาลยุติธรรม.....	34
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม.....	38
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	43
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
สรุปผลการวิจัย.....	49
อภิปรายผลการวิจัย.....	51
ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	55
ภาคผนวก.....	59
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	60
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	66
ประวัติผู้วิจัย.....	68

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 31
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 31
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 32
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจุบันดำรงตำแหน่ง..... 32
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน..... 33
4.6	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ..... 34
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในสำนัก คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม..... 34
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการ ตุลาการศาลยุติธรรมด้านความรู้..... 35
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการ ตุลาการศาลยุติธรรมด้านทักษะ..... 36
4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนัก คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมด้านความสามารถ..... 37
4.11	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความพึงพอใจ ในงานและด้านความคุ้มค่า ผลการวิเคราะห์..... 38
4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม..... 39
4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนัก คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมด้านความสำเร็จในงาน..... 40
4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนัก คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมด้านความพึงพอใจในงาน..... 41
4.15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนัก คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมด้านความคุ้มค่า..... 42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีเพศต่างกัน..... 43
4.17	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน (F-test)..... 43
4.18	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 44
4.19	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปัจจุบันดำรงตำแหน่งต่างกัน..... 45
4.20	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน..... 46
4.21	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 47
4.22	แสดงค่าสหสัมพันธ์สมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 47
4.23	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 48
5.1	สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 51
5.2	สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 51

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง.....	8

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์ของโลกในปัจจุบันที่ทุกสิ่งทุกอย่างถูกผลักดันและขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ซึ่งผลจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้เราไม่สามารถทำนาย หรือคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ การบริหารงานขององค์กรก็เช่นกันการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวข้างต้นย่อมมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากปัจจัยและตัวแปรดังกล่าวมีลักษณะที่เคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผลจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทำให้หลายองค์กรได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของตนไม่เพียงแต่เฉพาะในองค์กรภาคธุรกิจเท่านั้น ในส่วนขององค์กรภาครัฐได้มีการปรับปรุงและดำเนินการปฏิรูประบบในการบริหารจัดการใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงของโลกเป็นกระแสหลักที่ทำให้การสื่อสารข้อมูลข่าวสารและติดต่อกันได้อย่างรวดเร็วในทุกมุมโลก หากระบบราชการซึ่งเป็นกลไกการบริหารที่สำคัญของประเทศไทยไม่พยายามปรับตัวแล้ว ย่อมทำให้ประเทศด้อยศักยภาพลงไม่สามารถแข่งขันกับนานาประเทศในเวทีโลกยุคไร้พรมแดนนี้ได้ ประเทศไทยภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องเผชิญกับปัญหาที่ท้าทายที่จะก้าวกระโดดให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อศักยภาพของชุมชน ท้องถิ่น ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและประเทศอย่างมาก เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาพื้นฐานและจุดอ่อนของระบบราชการที่สะสมมานานและเร่งพัฒนาขีดสมรรถนะและเสริมสร้างความเข้มแข็ง อันจะช่วยให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องมีกลไกที่สำคัญในการสร้างเสริมขีดความสามารถ เสริมสร้างศักยภาพของประเทศให้พร้อมต่อการบริหารเปลี่ยนแปลงและยกระดับประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในวงนานาชาติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556, หน้า 1)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ได้ส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

พลเรือนที่มุ่งเน้นพัฒนาข้าราชการ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ นักบริหารทุกระดับมีศักยภาพในการเป็นผู้นำการบริหารราชการยุคใหม่ เพื่อให้ภาคราชการมีขีดความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม และที่สำคัญคือมีการยกขีดความสามารถและมาตรฐานการดำเนินงานของบุคลากรให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล จึงจำเป็นต้องการมาตรการและแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ มีความสามารถและมีศักยภาพสูง พร้อมทั้งจะตอบสนองภารกิจขององค์กร โดยได้มองเห็นว่าเครื่องมือในการบริหารงานบุคคลรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในภาคเอกชน และทำให้การพัฒนาบุคลากรในองค์กร ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากคือสมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะความสามารถ ในการที่จะทำงานว่า ทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้นควรมีคุณลักษณะความสามารถอย่างไรในการตอบสนองความสำเร็จ หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้สมรรถนะยังเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ ซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายคือ องค์กรจะได้บุคลากรที่มีความสามารถในระดับที่ค่อนข้างสูงและบุคลากรเหล่านี้จะทำผลงานให้เกิดขึ้นในองค์กรในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, หน้า 65)

สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สังกัดศาลยุติธรรม ปฏิบัติงานด้านธุรการของข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม อาทิ การบรรจุแต่งตั้ง เงินเดือนค่าตอบแทน การประเมินทางวิชาการ การลงโทษทางวินัย รวมถึงการเกษียณอายุราชการ เพื่อให้การดำเนินการระบบตุลาการ ถูกต้องแม่นยำ บุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางด้านต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2561 - 2564 (JUSTICE) ในข้อยุทธศาสตร์ E: Excellence Organization คือ เพิ่มศักยภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เป้าประสงค์ศาลยุติธรรม มีระบบงานตุลาการ ระบบงานธุรการของศาลยุติธรรม ระบบงานส่งเสริมงานตุลาการ และระบบงานวิชาการ ที่มีขีดสมรรถนะสูงในการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรม ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (แผนยุทธศาสตร์, 2561) ประกอบกับยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ได้ส่งเสริมสนับสนุนและ ผลักดันให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา ข้าราชการพลเรือนที่มุ่งเน้นพัฒนา ข้าราชการ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี และระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อมีสมรรถนะแล้วก็จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพตามมา

จากข้างต้นเห็นได้ว่าข้าราชการจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการที่จะสร้างนวัตกรรมที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร และดำเนินกิจกรรมตามนโยบายของรัฐ ซึ่งข้าราชการสายคุณธรรมมีจุดอ่อนทางด้านกรปฏิบัติงานคือ ข้าราชการสายคุณธรรมขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานหลายๆด้าน ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันไม่ใช่งานที่ต้องใช้วิชาชีพเฉพาะ ซึ่งเมื่อมีข้าราชการคนใดที่ย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ศาลอื่น ทำให้การทำงานล่าช้า และมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ประชาชนมาติดต่อราชการไม่ได้รับการบริการโดยทันทีหรืออาจจะต้องมาติดต่อซ้ำอีก รวมถึงรายได้ในการดำเนินงานของศาลแต่ละศาลมีไม่เท่ากันบางศาลรายได้มาก บางศาลไม่มีรายได้จากการดำเนินงานเช่น ศาลแขวง ศาลจังหวัด ฯลฯ ซึ่งมีรายได้จากการดำเนินงานหลายอย่างทำให้ข้าราชการสายคุณธรรมมีความประสงค์ไปปฏิบัติงานยังศาลดังกล่าวจำนวนมาก จึงทำให้ศาลที่ไม่มีรายได้จากการดำเนินงานต้องเปลี่ยนบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นประจำในทุกรอบการบรรจุโยกย้าย เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วการปฏิบัติงานก็ต้องล่าช้าเพราะต้องเริ่มต้นในการเรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ บุคลากรในหน่วยงานต้องเรียนรู้กันใหม่จึงทำให้การทำงานเป็นทีมล่าช้ากว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้

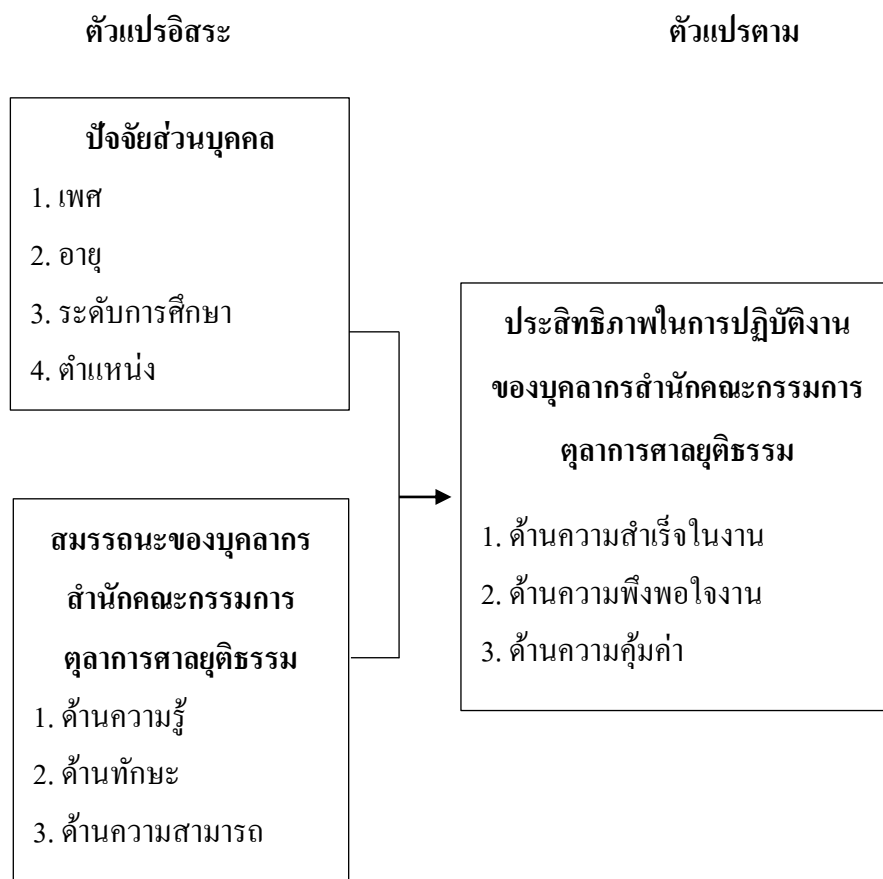
ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อให้บุคลากรในสำนักงานศาลยุติธรรม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. สมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
งานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมแตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมข้าราชการจำนวน 49 คน พนักงานราชการจำนวน 5 คน และพนักงานลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 64 คน

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ถนนรัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 ถึง เดือนเมษายน 2564

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

2. ทำให้ทราบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม และความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

3. เป็นแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

## นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก และส่งผลต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบทำให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานหรือสูงกว่า โดยอย่างน้อยมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ ทักษะ และความสามารถ

**ความรู้** หมายถึง ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงาน

**ทักษะ** หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการสอนงาน และถ่ายทอดแก่พนักงานใหม่ได้ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน ทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลา

**ความสามารถ** หมายถึง ด้านความสามารถ เช่น งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของและอื่น ๆ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความคุ้มค่า

**ด้านความสำเร็จในงาน** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามการวางแผน การจัดการ การปฏิบัติงานตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพจนสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

**ด้านความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

**ด้านความคุ้มค่า** หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ประหยัดเวลา ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารภายในองค์กร

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

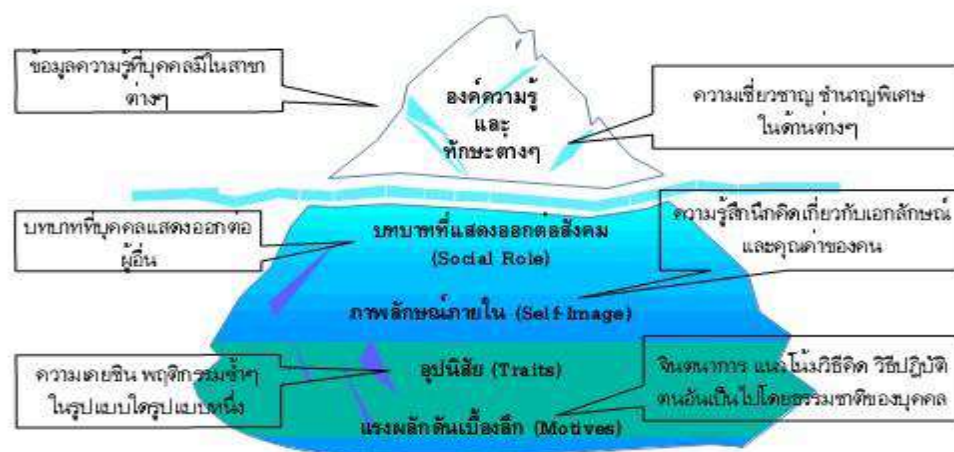
#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิดและแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและนำเสนอ ดังนี้

#### ความเป็นมาของสมรรถนะ

ศาสตราจารย์เดวิด ซี แมคเคลแลน (David C. McClelland) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดที่เกี่ยวกับสมรรถนะใน ปี ค.ศ. 1970 ซึ่งเกิดการพัฒนาวัดความรู้ทางบุคลิกภาพของบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ใช้ความรู้แก้ปัญหาในการคัดเลือกบุคคลให้กับหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ปัญหาขั้นตอนคัดเลือกการวัดความถนัดที่ส่งผลให้คนผิวดำไม่ผ่านการคัดเลือก และบุคคลที่ผลงานไม่มีความโดดเด่นจากการพูดคุย พบว่า สมรรถนะเกี่ยวกับการรับรู้สิ่งที่แตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานมิใช่การพัฒนาวัดความรู้

แนวคิดเรื่องสมรรถนะซึ่งมีการให้ความหมายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็งคือแตกต่างโดยภูเขาน้ำแข็งกับบุคคลเปรียบเทียบกับกัน โดยส่วนพัฒนาได้ง่ายและเห็นได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่บนน้ำก็คือทักษะต่าง ๆ และองค์ความรู้ ที่มีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ก็คือ อุปนิสัย แรงจูงใจ ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



## ภาพประกอบที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, หน้า 4)

จากภาพประกอบที่ 2.1 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ในตัวเอง โดยอธิบายในรูปตัวแบบภูเขาน้ำแข็งได้ว่าส่วนเล็ก ๆ ของภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่บนน้ำนั้นจะสังเกตเห็นได้และสามารถที่จะวัดได้ นำมาพัฒนาได้ เปรียบเสมือนกับส่วนขององค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ภายนอก ซึ่งจะง่ายต่อการพัฒนา แต่ส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำที่เป็นส่วนใหญ่ เห็นได้ยาก สังเกตได้ยากและวัดได้ยากกว่า แต่เป็นส่วนที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคคล และซ่อนเร้นอยู่ลึก ๆ ภายในตัวบุคคล ซึ่งได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ภายใน แรงจูงใจ ลักษณะนิสัย แรงผลักดันเบื้องต้น สมรรถนะเหล่านี้จะยากต่อการวัดและการพัฒนา ซึ่งบางครั้งสมรรถนะที่อยู่ใต้น้ำสามารถเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม การบำบัดทางจิตวิทยา หรือพัฒนาโดยการให้ประสบการณ์ทางบวกแก่บุคคล แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่พัฒนาค่อนข้างยากและต้องใช้เวลา

### ความหมายของสมรรถนะ

ธนิกานต์ สุขวัฒน์ (2560, หน้า 13) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี เกิดคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล ในองค์กรที่รับผิดชอบ

ณัฐนรินทร์ สุขลี้ม (2562, หน้า 11) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ /พฤติกรรมของบุคคล โดยแสดงออกถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความรู้สึกรู้คิดและคุณลักษณะอื่น ๆ มาประยุกต์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือโดดเด่นกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

ศศิธร จิมากรณ์ (2556, หน้า 16) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่เกิดจาก ความรู้ ความสามารถ หรือทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกประจำตัวแรงจูงใจบุคลิกภาพลักษณะของตนเองบทบาทที่แสดงออกในสังคม

ชนาภา ภูวภิรมย์ (2558, หน้า 13) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลใน การทำงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นแรงผลักดัน ให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงาน ที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์หรือเป้าหมายที่กำหนด

วรรณภร มณีจักร์ (2562, หน้า 6) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะในเชิงพฤติกรรมของบุคคล ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ทั้งนี้คุณลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ที่ต้องมีเป็นพื้นฐานอันได้สั่งสมมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์และการปฏิบัติจนเกิดเป็นนิสัยซึ่งสมรรถนะแต่ละด้านนั้นจะมีความสำคัญต่อหน้าที่การงานที่แตกต่างกันออกไป

วสัน จันทน์มัน (2560, หน้า 19) สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 3 ประการ ดังนี้ ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมที่พึงปรารถนา ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยของแต่ละบุคคลซึ่งสามารถวัดหรือสังเกตได้จากพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมาให้เห็น สิ่งเหล่านี้อาจจะเกิดได้จากพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดหรือจากประสบการณ์ในการทำงานหรือจาก การฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจนทำให้ผลงานนั้นมีประสิทธิผล

อุทัยรัตน์ ทองเนื้อตัน (2558, หน้า 16) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่เกิดจากการรวมความรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ มีทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว มีเจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นในเชิงบวก

บุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำและแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

De Nadailac (2003) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ สิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ ต่างๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่างๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

Dubois, and Rothwell (2004) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของทุกคนที่ควรมี ได้แก่ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ทักษะ ความรู้ บุคลิกภาพ รวมไปถึงถึงวิธีการคิด และความคิด การกระทำ และความรู้อีก

David C. McClelland (1973 อ้างใน วสัน จันทรรัตน์, 2560 หน้า 17) สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และอุปนิสัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ พฤติกรรมของแต่ละบุคคลโดยแสดงออกถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความรู้สึนึกคิดและคุณลักษณะอื่นๆ มาประยุกต์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือโดดเด่นกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

#### องค์ประกอบของสมรรถนะ

เทียน ทองแก้ว (2559) กล่าวว่า ตามแนวคิดของ McClelland จาก โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) สมรรถนะมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ทำให้ทำออกมามีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะกีฬา ทักษะการให้ความรู้ เป็นต้น ทักษะที่มีนั้นเกิดจากการมีพื้นฐานความรู้ และสามารถปฏิบัติได้รวดเร็ว
2. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
3. ความคิดเห็นของตนเอง (Self-Concept) คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึหรือสิ่งที่เห็นจากตนเอง เช่น ความมั่นใจในตัวเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) คือ สิ่งที่อยู่ติดกับบุคคลนั้น เช่น คนที่ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจหรือเจตคติ (Motives/Attitude) คือ สิ่งที่จูงใจหรือส่งผลทำให้บุคคลแสดง พฤติกรรมที่ต้องการทำให้มันสำเร็จได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย

- ฐานข้อมูลสมรรถนะขององค์กร (Competency Basket)
- ประเภทของสมรรถนะ (Competency Categories)
- ชื่อสมรรถนะและคำจำกัดความ (Competency Names and Definitions)
- ระดับชั้นความสามารถ (Proficiency Level)
- ดัชนีชี้วัดเชิงพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

อานนท์ศักดิ์ วรวิษณุ (2547 อ้างใน ศศิธร จิมากรณ์ ,2556 หน้า 20) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า สมรรถนะไม่น่าจะแตกต่างจาก KSAOs ซึ่งได้จากการวิเคราะห์งานแม้ชื่อแตกต่างกัน ๆ เช่น จุด มุ่งเน้นค่านิยมบุคลิกภาพหรือทักษะทางเทคนิคต่างก็มีอยู่ใน KSAOs ครอบคลุมโดยเฉพาะ Other Characteristics แต่สิ่งที่แตกต่างคือ สมรรถนะจะต้องแยกระหว่างคนที่ทำงานได้ดีมากเป็นพิเศษออกจากคนที่ทำงานได้โดยเฉลี่ยปกติ Kaplan and Norton (2004, pp.231-232) แบ่งองค์ประกอบของ สมรรถนะเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เหมาะสมต่องานที่องค์กรกำหนด เช่น รู้เรื่อง งานที่จะทำ รู้เรื่องลูกค้า เป็นต้น

ทักษะ (Skill) หมายถึง ทักษะที่สอดคล้องกับความรู้ เช่น ทักษะในการต่อรอง ทักษะ ในการให้คำปรึกษา และทักษะในการบริหารโครงการ เป็นต้น

ค่านิยม (Values) หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะพิเศษหรือพฤติกรรมที่สร้างผลงานที่โดดเด่น งานบางอย่างต้องทำเป็นทีม บางอย่างต้องทำคนเดียว การสร้างค่านิยมให้กลมกลืนกับงานจึง เป็นสิ่งจำเป็น

Spencer, LM. and Spencer, SM (1993, pp.9-12) ได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบ ของสมรรถนะ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ

- คุณลักษณะพื้นฐาน (Attribute) เป็นสมรรถนะของบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางการกระทำพฤติกรรม หรือการคิดโดยคุณลักษณะพื้นฐานเหล่านี้จะแผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่น ๆ และคงทนอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นระยะเวลาอันยาวนานพอสมควร คุณลักษณะพื้นฐานประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้



แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลมีความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นตัวผลักดันหรือแรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรม หรือตัวกำหนดทิศทางหรือทางเลือกในการกระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนไม่พึงปรารถนา เช่น ถ้าคนใดคนหนึ่งได้ตั้งเป้าหมายที่กำหนดไว้จะทำให้เขามีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ

อุปนิสัย (Trait) คุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งอุปนิสัยเกิดจากการอบรมเลี้ยงดู ได้รับการศึกษาที่ดี สมรรถนะด้านอุปนิสัย เช่น การควบคุมอารมณ์ของตนเองภายใต้ความกดดันให้สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เป็นต้น

อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อาจรวมถึงทัศนคติ ค่านิยม จินตภาพส่วนบุคคล เป็นต้น

บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึงสิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้ผู้อื่นในสังคมเห็นว่าตัวมีบทบาทต่อสังคมอย่างไรบ้าง เช่น การเป็นผู้นำทีมงาน ความมีจริยธรรม เป็นต้น

- ความรู้ (Knowledge) หมายถึงข้อมูล ความรู้ความเข้าใจในหลักการแนวคิดต่าง ๆ ที่บุคคลจำเป็นต้องมีบทบาทในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ หรือ กล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง” เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทรัพยากรบุคคล มีความรู้ความเข้าใจระบบงานทรัพยากรบุคคลและกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การกำหนดนโยบายด้านโครงสร้างและอัตรากำลังความสามารถในการสรรหา การสร้างและพัฒนาบุคลากร การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เป็นต้น

- ทักษะ (Skills) หมายถึงความสามารถ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการใช้วัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย หรือการใช้สมองเพื่อคิดสิ่งต่าง ๆ หรือกล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “บุคคลต้องทำอะไรได้บ้าง” เช่น ผู้พิพากษาต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานศาลยุติธรรม หมายถึงมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมของงานศาลยุติธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ต้องมีสมรรถนะความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัยพิพากษาคัดสินคดีความต่าง ๆ เป็นต้น

จากข้อความข้างต้นกล่าวได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานตามปกติ

#### ประเภทของสมรรถนะ

จิระประภา อัครบวร (2549 อ้างใน ศตวรรษ กล้าดิษฐ์, 2560 หน้า 16) กล่าวถึง สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

- สมรรถนะบริหาร (Professional Competency)

- สมรรถนะหลัก (Core Competency)
- สมรรถนะเชิงเทคนิค(Technical Competency)

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 อ้างใน อัจฉรา อัญญาลคูปต์, 2559 หน้า 38) กล่าวถึง ประเภทของสมรรถนะตามแหล่งที่มา มี 3 ประเภท คือ

- สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

- สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Job Competency) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ทำให้เห็นถึง ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งผลให้การปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

- สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ทำให้เห็นถึงทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลคนนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนอื่นทั่วไป

เทียน ทองแก้ว (2545 อ้างในอัจฉรา อัญญาลคูปต์, 2559 หน้า 39) กล่าวว่า ประเภทของสมรรถนะมี 5 ประเภท คือ

- สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่ทุกคนต้องมีเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

- สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง สมรรถนะขององค์กรนั้น

- สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง สมรรถนะของแต่ละบุคคลที่มีหน้าที่ในการทำงานนั้น ๆ

- สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะในการทำงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ

- สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลไม่สามารถลอกเลียนแบบกันได้

จากการศึกษาประเภทของสมรรถนะ สรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งได้หลายประเภทตามลักษณะงานหรือความสามารถซึ่งขึ้นอยู่กับการทำงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะ โดยแบ่งเป็น 3 หลัก คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะบริหาร และสมรรถนะเชิงเทคนิค ซึ่งจะให้องค์กรสามารถกำหนดประเภทเพื่อจัดคนให้ตรงกับลักษณะนั้น ๆ

### สมรรถนะของสำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานอิสระของภาครัฐอีกหน่วยงานหนึ่งได้กำหนดสมรรถนะหลักออกเป็น 2 ประเภท คือสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลให้ข้าราชการเป็นผู้มีสมรรถนะสูง สำนักงานศาลยุติธรรมจึงกำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการไว้ ดังนี้

สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการศาลยุติธรรมทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก คือ

- การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
- จริยธรรม (Integrity)

สมรรถนะในงานคือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานในแต่ละด้านซึ่งช่วยให้ข้าราชการศาลยุติธรรมได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และช่วยให้ข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ให้ดี โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละสายงานมีสมรรถนะในงาน สายงาน 3 สมรรถนะ สมรรถนะในงานมีทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

- สภาวะผู้นำ (Leadership)
- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
- การควบคุมตนเอง (Self Control)
- การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)
- การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
- การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- การค้นคว้าหาข้อมูล (Information Seeking)
- ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
- ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
- ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)

- การดำเนินการเชิงรุก (Proactive ness)
- ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication& Influencing)
- ความคิดเชิงศิลปะ (Aesthetic)

### ประโยชน์ของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 อ้างใน อัจฉรา อัญญาลคุปต์, 2559 หน้า 44) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานต่อองค์กร หรือหน่วยงาน ไว้ดังนี้

- ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร แนวคิดสมรรถนะนั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะของคนในองค์กรให้เข้าไปในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และสมรรถนะหลักก็เปรียบเสมือนเป็นตัวเรียงปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่างๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

- ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ก่อนไปนานๆ พนักงานหรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเองโดยธรรมชาติ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์กร ดังนั้นแนวคิดสมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรดังนี้

ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยรวมให้เข้าไปในทิศทางเดียวกัน

ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจน

- เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทำให้เห็นภาพรวมของสมรรถนะขององค์กรทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามตำแหน่งงาน ทั้งยังสามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ตรงตามความต้องการของบุคลากร

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพมา ดังนี้

### ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปิยะนุช พรหมประเสริฐ (2560, หน้า 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคคลโดยใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างคุ้มค่า ทุ่มเทและมีทักษะในงานภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ ที่องค์การนั้นๆ วางไว้ ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จก่อเกิดประสิทธิภาพของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางไว้

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558, หน้า 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังต้องใช้อุปกรณ์ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการนำเทคนิคต่างๆ เข้ามาช่วยลดขั้นตอนการผลิตให้ งานต่าง ๆ สามารถเสร็จทันกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หรือ (ผู้บังคับบัญชา) และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง การปฏิบัติงานไม่ดีย่อมถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

ภัสส์สา นวนขนาย (2558, หน้า 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ทรัพยากรใด ในองค์ประกอบของการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังความสำเร็จ ความสำเร็จนั้น ส่งผลในการใช้ ทรัพยากรน้อยที่สุดและเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นแรงงาน ทรัพยากร ระยะเวลา รวมทั้งสิ่ง ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ให้เป็นผลสู่เป้าหมาย

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557, หน้า 22-23) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยคำนึงถึงความ ประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของ และอื่น ๆ นอกจากนี้ประสิทธิภาพ (Efficiency) ยังหมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือ ทรัพยากร ต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทาง กลับกัน หมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการ ดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการ ดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

รำพัน แดงกาศ (2556, หน้า 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ เกิดจากการมีสมรรถนะทำให้งานต่าง ๆ มีคุณภาพ สามารถเสร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อ

ผู้รับบริการ ซึ่งถ้าผลการทำงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการทำงานไม่ดี ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

สินีย์ จินตะกะเวศ (2563, หน้า 14) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ต่างกันเนื่องจากบุคคลแต่ละบุคคลแตกต่างกันทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ รวมไปถึงด้านการศึกษา ด้านความรู้ ความสามารถ ซึ่งเป็นเหตุผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จึงสามารถนำมาวัด ประสิทธิภาพได้

อัครเดช ไม้จันทร์ (2559, หน้า 16) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เป็นไปตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ ประหยัดทรัพยากรและลดการสูญเสียในการดำเนินกิจกรรมเกิดประสิทธิภาพ สูงสุด ปัจจัยการลงทุนน้อยที่สุดรวมถึงต้นทุนที่น้อยสุด ได้มาซึ่งผลลัพธ์ตามเป้าหมาย เกิด ประโยชน์ คุ่มค่า และตรงตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยปัจจัยหลักความสำเร็จคือ บุคลากร งบประมาณ เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงการบริหารจัดการ ก่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Millet (อ้างถึงใน ฌัฐพร เปรมศักดิ์, 2557, หน้า 41) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการ ปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

- การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
- การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุก ฝ่าย

#### **ความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**

สมใจ ลักษณะ (อ้างใน ราพันธ์ แดงกาศ, 2556, หน้า 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็น เรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับ การ แสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการ เปรียบเทียบผลกำไรกับค่าใช้จ่ายในการลงทุน ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ได้แก่

- ประสิทธิภาพของบุคคล เป็นการมีประสิทธิภาพในตัวบุคคล หมายความว่า ทำงานเสร็จ โดยรวดเร็วภายในเวลา ทุกคนจะมีประสิทธิภาพและผลงานออกมาดี โดยจะยึดมั่นกับสังคมคือ การทำงานได้รวดเร็วแต่ผลงานออกมาดี ซึ่งทุกคนตั้งใจปฏิบัติก็ย่อมส่งผลให้ผลงานมีคุณภาพและช่วยลดค่าใช้จ่าย มีความพึงพอใจต่องานส่งผลให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

- ประสิทธิภาพขององค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามหน้าที่ขององค์กร โดยจะใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด โดยปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะประหยัดทั้งทรัพยากร เวลา และกำลังของบุคลากร องค์กรมีขั้นตอนการบริหารจัดการที่ดีซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ องค์กรมีความรู้ความสามารถ เทคนิคต่าง ๆ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความราบรื่นไม่มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้ง

จากแนวคิดในความสำเร็จสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้ง 2 ด้านคือประสิทธิภาพภายในตัวของบุคคลนั้น และประสิทธิภาพขององค์กร โดยในความสำเร็จสองสิ่งนี้แน่นอนว่าย่อมต้องสัมพันธ์กัน หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะทำให้องค์กรนั้น ไม่สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกพร สุ โพลภาค (2553) ได้ทำการศึกษาการธำรงรักษาพนักงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31-40 ปี จัดอยู่ใน Generation X คือ กลุ่มคนที่มีพฤติกรรมชอบอะไรง่าย ๆ ไม่ต้องเป็นทางการให้ความสำคัญกับเรื่องความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (Work-life-balance) ชอบอิสระมีความคิดเปิดกว้าง พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับปฏิบัติการมากที่สุด ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทมากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความต้องการของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางด้านความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด ประกอบด้วยความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสม และความมั่นคงในหน้าที่การงานจากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีปัจจัยจิตใจและธำรงรักษาพนักงานต่างกันหรือไม่พบว่าลักษณะส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ และระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีปัจจัยจิตใจและธำรงรักษาพนักงานไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยจิตใจและธำรง

รักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรแตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความสำคัญ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความน่าสนใจในงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

กัญญารัตน์ ชันไชย (2553) ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักจ่ายรางวัลเป็นเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และอายุงาน ไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจนอกจากนี้ยัง พบว่า ทิศทางการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับหลักสมรรถนะภายในสำนักงานทั้ง 3 ทิศทาง คือ จากระดับบนลงสู่ระดับล่าง จากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน การสื่อสารตามแนวนอนมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสมรรถนะขององค์กรมากที่สุด จากการสื่อสารระดับบนลงสู่ระดับล่าง คือการเผยแพร่ นโยบายเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมตามสมรรถนะเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้จากระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน

คมกริช เสาวจิตร (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า ตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงานและด้านความสำเร็จ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ (2552) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัล ฟู๊ด รีเทล จำกัดสาขาเอฟดีซี การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทเซ็นทรัล ฟู๊ด รีเทล จำกัดสาขาเอฟดีซี 2) เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเซ็นทรัล ฟู๊ด รีเทล จำกัดสาขาเอฟดีซี มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงในภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานทางด้านทักษะอยู่ในระดับสูง ความเห็นในการทำงานเป็นทีมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้สูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะสูงและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานสูง 2) ผลการเปรียบเทียบ



ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อสมรรถนะกันในการปฏิบัติงานที่แตกต่างโดยพบว่าระดับอายุงาน 17 ปีขึ้นไปมีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะสูงกว่าระดับอายุงานไม่เกิน 1 ปี อายุงาน 7-11 ปี และอายุงาน 12-16 ปี

ณัฐสุรีย์ หวังสถิตวงษ์ (2547) โดยศึกษาค้นคว้าเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของคณบดีและผู้อำนวยการสำนักงานคณบดีที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ในทัศนะของคณบดีและผู้อำนวยการสำนักงานคณบดีโดยครอบคลุมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ งานด้านสารบรรณ ด้านงานบริหารบุคคล ด้านงานคลัง ด้านงานพัสดุ ด้านงานบริการการศึกษา ด้านงานนโยบายและแผนงานงบประมาณ ด้านบริหารวิชาการและวิจัยและคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และด้านการควบคุมอารมณ์ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือคณบดีและผู้อำนวยการสำนักงานคณบดีที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รวม 24 แห่ง จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่าการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-Test ผลการวิจัยแสดงว่าคณบดีและผู้อำนวยการสำนักงานคณบดีต้องการให้ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี มีสมรรถนะเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในภาพรวม และในทุกด้านหัวข้อย่อยอยู่ในระดับมาก โดยการมีความรับผิดชอบต่อการงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และสมรรถนะคุณลักษณะความเป็นผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด เมื่อพิจารณาสมรรถนะที่เป็นจริงของผู้อำนวยการสำนักงานคณบดีแสดงว่าผู้อำนวยการสำนักงานคณบดีมีสมรรถนะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสมรรถนะคุณลักษณะความเป็นผู้นำอยู่ในระดับมาก

ธัญนาฏ ญาณพิบูลย์ (2556) ได้ทำการศึกษาแนวทางการธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลกรณีศึกษาราชการ ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในด้านความพึงพอใจของพนักงาน โดยประเด็นที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คืองานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำท้าทายความรู้ความสามารถ มีความหลากหลาย และตำแหน่งหน้าที่เป็นตำแหน่งที่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยประเด็นที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ มีความทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือการบริหารงานและเป้าหมายขององค์กรเหมาะสมดีแล้ว ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน โดยประเด็นที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือสาเหตุที่มีผลให้ตัดสินใจลาออกเป็นเรื่องเกี่ยวกับค่าตอบแทนและ

สวัสดิการที่องค์กรอื่นสามารถตอบสนองที่ได้มากกว่า และประเด็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือสาเหตุที่มีผลให้ตัดสินใจลาออกเป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายต่างๆขององค์กร

นรวิษณุ สมฤทธิ์ (2557) ปัจจัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า

1) ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทั้ง 4 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ปัจจัยด้านอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานเฉพาะในด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานผลิตของอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตามมาตรฐานอาชีพ มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานผลิตของอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตามมาตรฐานอาชีพ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ และเพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายการผลิตของอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตามมาตรฐานอาชีพ โดยมีขั้นตอนการวิจัย คือศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ และดำเนินขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ ซึ่งได้รูปแบบที่เป็นประโยชน์นำไปประยุกต์เพื่อการพัฒนาธุรกิจและทรัพยากรมนุษย์สืบต่อไป

นุชนารถ มะหมัด (2553) การศึกษาเรื่อง การธำรงรักษาพนักงาน โรงแรมเฟิร์ทมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงาน โรงแรมเฟิร์ท ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาของพนักงาน โรงแรมเฟิร์ทในระดับปานกลาง ดังนี้ ด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านสังคม ด้านปัจจัยพื้นฐาน และด้านการยอมรับยกย่อง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการธำรงรักษาพนักงาน โรงแรมเฟิร์ทในระดับมาก คือด้านการสรรหาและคัดเลือกในระดับปานกลาง ดังนี้ ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการประเมินค่างานค่าตอบแทน และด้านการบำรุงรักษาพนักงานและการประเมินผลงาน

ประไพ พวงราษฎร์ (2547) ศึกษาผลของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถภาพ ในการทำงานของผู้บริหารที่ฝ่ายบุคคล บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขาบางกะปิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขาบางกะปิ ที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดให้เข้ารับการฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบวัดสมรรถนะในการทำงานและโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของคะแนนของสมรรถภาพในการทำงานของผู้บริหารที่ฝ่ายบุคคล ก่อนและหลังการทดลองโดยใช้ t-Test ผลการวิจัยแสดงว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลมีคะแนนสมรรถภาพในการทำงานสูงขึ้นภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรม แต่เมื่อเปรียบเทียบคะแนนสมรรถภาพในการทำงานโดยรวม สมรรถภาพด้านงาน และสมรรถภาพด้านสังคมในการทำงานก่อนและหลังการฝึกอบรมปรากฏว่า ไม่แตกต่างกัน

พรณทิพา มหารรรณ (2553) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรมของเลขานุการ โรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรมของเลขานุการ โรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยหากพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านการใช้ภาษาไทยมีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ด้านการใช้เครื่องใช้สำนักงาน และด้านลักษณะนิสัยในการประกอบอาชีพ มีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับมาก และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับด้านวิชาการเชิงธุรกิจ และด้านความรู้ทั่วไปมีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

รัตติกาล ละเต็บชันและสิริภักดิ์ สิริโท (2555) ทำการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะการจัดการของบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ” ในปี พ.ศ. 2555 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและพัฒนากรอบแนวคิดในการประเมินสมรรถนะภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยพบว่า สมรรถนะหลักที่ต้องการประกอบด้วย 10 สมรรถนะ คือ 1. สมรรถนะในการควบคุมตนเอง 2. สมรรถนะในการเรียนรู้ 3. สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ 4. สมรรถนะในการคิดการวางแผน และการจัดการ 5. สมรรถนะในการขับเคลื่อนนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง 6. สมรรถนะด้านทีมงาน 7. สมรรถนะในการจัดการตนเอง 8. สมรรถนะด้านการวิเคราะห์และการใช้เทคโนโลยี 9. สมรรถนะในการสื่อสาร และ 10. สมรรถนะในการรับรู้เรื่อง

วารางคณา สนธิรักษา (2550) ได้ทำการศึกษาผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริมการชำระรักษาพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ผลตอบแทนของธนาคารโดยเฉลี่ยแล้วสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กรได้ระดับปานกลาง ผลตอบแทนของธนาคารในแต่ละด้าน สร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรแตกต่างกัน และผลในการชำระรักษาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรและด้านสังคมสัมพันธ์ ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุงาน ระดับอำนาจอนุมัติ ระดับสาขา พื้นที่ตั้งสาขา) ที่แตกต่างกัน เมื่อได้รับผลตอบแทนตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่งเสริมและชำระรักษาพนักงานไว้ได้ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล (อายุงาน ระดับอำนาจอนุมัติ ระดับสาขา พื้นที่ตั้งสาขา) ที่แตกต่างกัน ส่งเสริมและชำระรักษาพนักงานได้ไม่แตกต่างกัน

วิไลภรณ์ เข้มสวน (2552) ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อหาความสัมพันธ์ของความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ด้านความรู้ ความเข้าใจ ผู้บริหารต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เรื่องการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลด้านความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานต้องการให้สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ด้านเจตคติในการทำงานต้องการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรมที่ใช้ในพัฒนาบุคลากรต้องการให้มีปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ก่อนปฏิบัติงานในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านความรู้ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถและความชำนาญต้องการปฏิบัติงานได้นอกเหนือจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของตนเอง ด้านเจตคติต้องการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับผู้บริหารต้องการ และด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรมที่ใช้ในพัฒนาบุคลากรต้องการให้เปิดโอกาสไปศึกษาดูงานนอกสถานที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 3. ความสัมพันธ์ของความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ด้านความรู้ความเข้าใจไม่มี

ความสัมพันธ์กันด้านความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันด้านเจตคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กันด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรมที่ใช้พัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

วิไลพร ทรหด (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาบุคลากรของสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า การธำรงรักษาบุคลากรของสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มากที่สุด คือหลักความพึงพอใจรองลงมา คือหลักประสิทธิภาพหลักสิทธิประโยชน์ หลักความเสนอความ หลักการจูงใจ และหลักการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ

สนอง ชื่นรำพันธ์ (2553) ได้ทำการศึกษาแนวทางพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลเมืองมาบตาพุด ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ คือ 1. ด้านสมรรถนะเกี่ยวกับตนเอง ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมี สมรรถนะในระดับปานกลาง 2. ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้อื่น คือความสามารถเข้าใจผู้อื่น และมีความยืดหยุ่นกับผู้อื่น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีระดับสมรรถนะระดับปานกลาง 3. ด้านสมรรถนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ และการวางกลยุทธ์องค์กรมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายงานผู้บริหารควรมีการพัฒนาด้านการวางแผนและบริหารจัดการมากที่สุด รองลงมาคือการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และการพัฒนาด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคลในสายงานผู้ปฏิบัติควรมีการพัฒนา สมรรถนะในด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับหน้าที่มากที่สุด รองลงมา คือพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและการบริหารจัดการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นแนวทางที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด ควรจัดดำเนินการให้แก่บุคลากรทั้งสายงานผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

สุชีวา ลีวิทยา (2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า การธำรงรักษาบุคลากรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาบุคลากรประกอบด้วยด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางดังนั้น ถ้าองค์กรต้องการรักษาให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่ในองค์กรของเราให้นานองค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานในเรื่อง

ของสวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานให้อยู่ในองค์กรของเราต่อไป

เสกสรร เมฆไตรรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาการชำระรักษาพนักงานศักยภาพสูงโดยใช้กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทน: กรณีศึกษา บริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ไฮพี (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ไฮพี (ไทยแลนด์) จำกัด มีความเห็นด้านการบริหารที่เหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ด้านการให้พนักงานทุ่มเทการทำงานมีคะแนนเฉลี่ย รองลงมา เป็นอันดับที่สอง ด้านการมีความสมดุลภายในมีคะแนนเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับที่สาม และด้านการแข่งขันกับภายนอกมีคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุดและสรุปได้ว่ากลยุทธ์ด้านการบริหารค่าตอบแทนที่เหมาะสมในการชำระรักษาพนักงาน ศักยภาพสูง ได้แก่ กลยุทธ์ด้านการบริหารที่เหมาะสม

อนุสรณ์ ประยูกตินิวัฒน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพหลักของพนักงานโรงแรมโนโวเทล ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ได้ทำการเปรียบเทียบข้อแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ด้านศักยภาพหลัก ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของโรงแรมโนโวเทล ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้องค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถ

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม มีวิธีการและขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือของการวิจัย
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากนั้นนำผลที่ได้มาทำการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาข้อสรุป

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

- ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำนวน 49 คน พนักงานราชการ จำนวน 5 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 64 คน

- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีไม่มากนัก จึงกำหนดให้ข้าราชการสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำนวน 49 คน

พนักงานราชการ จำนวน 5 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 64 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

### เครื่องมือของการวิจัย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งอายุราชการ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะ และด้านความสามารถ ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความคุ้มค่า ด้านลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ

เกณฑ์การวิเคราะห์การประเมินค่าแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้มาตรวัดแบบ 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ แนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์สมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณในการสร้างเครื่องมือการวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. การทดสอบวรรณกรรมเพื่อสามารถนำแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์สมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม



2. ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) หลังจากผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา มีจำนวน 1 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยากร หวังมหาพร

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปแจกกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .887

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปเก็บจำนวน 64 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำนวน 64 ชุด ดังนี้

1. ประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล
2. แจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ด้วยตนเอง
3. ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วัน
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติการวิจัย โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมด

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ ซึ่งดำเนินการตามระเบียบวิธีทางสถิติประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

2.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติจำนวน ( $\bar{X}$ ) และร้อยละ (%)

2.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้วิธีการหาค่าทางสถิติและการแปลความหมายโดยนำค่าเฉลี่ยรายข้อมาเทียบกับเกณฑ์เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

เกณฑ์การแปลความหมาย พิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบส (Best) ดังนี้

ระดับคะแนน	4.50-5.00	ระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.50-4.49	ระดับมาก
ระดับคะแนน	2.50-3.49	ระดับปานกลาง
ระดับคะแนน	1.50-2.49	ระดับน้อย
ระดับคะแนน	1.00-1.49	ระดับน้อยที่สุด

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test , F-test

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation)

เกณฑ์การแปลความหมาย พิจารณาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ทั่วไปใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่า R	ระดับความสัมพันธ์
0.91-1.00	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.71-0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.51-0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.31-0.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00-0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ได้มาจากการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำนวน 64 คน จากนั้นนำไปวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
P	แทน	ความน่าจะเป็นของสถิติ (P-Value)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
T	การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ T-test	
F	การทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนด้วยสถิติ F-test	

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้วิจัยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	18	28.1
หญิง	46	71.9
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 28.1 และเพศหญิง ร้อยละ 71.9 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	1	1.6
25-30 ปี	11	17.2
31-35 ปี	17	26.6
36-40 ปี	19	29.7
41 ปีขึ้นไป	16	25.0
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาอายุ 31-35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.6 อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	48	75
ปริญญาโท	15	23.4
ปริญญาเอก	1	1.6
<b>รวม</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 23.4 และน้อยที่สุดอยู่ที่ระดับการศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าพนักงานธุรการ	9	14.1
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	8	12.5
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	3	4.7
นักทรัพยากรบุคคล	6	9.4
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	19	29.7
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	5	7.8
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	6	9.4
นักทรัพยากรบุคคลเชี่ยวชาญ	1	1.6
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	2	3.1
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	1	1.6
นิติกรปฏิบัติการ	2	3.1
นิติกรชำนาญการพิเศษ	1	1.6
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	1	1.6
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามปัจจุบันดำรงตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาอยู่ในระดับตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 14.1 อยู่ในระดับตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อยู่ในระดับตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล และนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 9.4 อยู่ในระดับตำแหน่งนักทรัพยากรชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 7.8 อยู่ในระดับตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 4.7 อยู่ในระดับตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการและนิติกรปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 3.1 และน้อยที่สุดอยู่ในระดับ นักทรัพยากรบุคคล เชี่ยวชาญ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ นิติกรชำนาญการพิเศษ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	3	4.7
1-5 ปี	33	51.6
6-10 ปี	11	17.2
11-14 ปี	11	17.2
15 ปีขึ้นไป	6	9.4
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมา ระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี และ 11-14 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.4 และน้อยที่สุดอยู่ในระยะเวลาดำรงตำแหน่งต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ด้านความรู้	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (45.3)	35 (54.7)	4.54	0.306	มากที่สุด
2. ด้านทักษะ	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	37 (57.8)	27 (42.2)	4.47	0.334	มาก
3. ด้านความสามารถ	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (3.1)	34 (53.1)	28 (43.8)	4.47	0.415	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.49</b>	<b>0.305</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 ตารางสรุปจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.54$ ) รองลงมาด้านทักษะและด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

สมรรถนะของบุคลากรในสำนัก คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความรู้	4.54	0.306	มากที่สุด	1
2. ด้านทักษะ	4.47	0.334	มาก	2
3. ด้านความสามารถ	4.47	0.415	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.305</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.7 ตารางสรุปจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.54$ ) รองลงมาด้านทักษะและด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.47$ ) ตามลำดับ

เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.306 - 0.415 โดยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ภาพรวมมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.305 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถ มีการกระจายตัวมากที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.415 รองลงมา คือ ด้านทักษะ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.334 และน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.306 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมด้านความรู้

ด้านความรู้	จำนวนคน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (21.9)	50 (78.1)	4.78	0.417	มากที่สุด	1
2. ท่านสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	30 (46.9)	34 (53.1)	4.53	0.503	มากที่สุด	2
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานเป็นอย่างดี	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	44 (68.8)	20 (31.3)	4.31	0.467	มาก	3
<b>รวม</b>						<b>4.54</b>	<b>0.306</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.8 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมาคือ



สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) และน้อยที่สุดคือ มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการ ศาลยุติธรรมด้านทักษะ

ด้านทักษะ	จำนวนคน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ท่านสามารถใช้ทักษะในการสอนงานและถ่ายทอดแก่พนักงานใหม่ได้	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	33 (51.6)	31 (48.4)	4.48	0.504	มากที่สุด	2
2. ท่านมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	24 (37.5)	40 (62.5)	4.62	0.488	มากที่สุด	1
3. ท่านสามารถใช้ทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.6)	43 (67.2)	20 (31.3)	4.30	0.494	มาก	3
	รวม					4.47	0.334	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทักษะ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) รองลงมาคือ สามารถใช้ทักษะในการสอนงาน และถ่ายทอดแก่พนักงานใหม่ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) และน้อยที่สุดคือ สามารถใช้ทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการ  
ศาลยุติธรรมด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	จำนวนร้อยละ (คน)					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็น งานที่เหมาะสมกับ ความรู้ ความสามารถ ของท่าน	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (3.1)	29 (45.3)	33 (51.6)	4.48	0.563	มาก	2
2. ท่านสามารถนำ วิชาการ ความรู้ หรือ เทคโนโลยีใหม่มา ประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติหน้าที่ได้	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (3.1)	18 (28.1)	44 (68.8)	4.66	0.541	มาก ที่สุด	1
3. หน่วยงานของท่าน เปิดโอกาสให้ ปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (3.1)	42 (65.6)	20 (31.3)	4.28	0.519	มาก	3
	รวม					4.47	0.415	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถ นำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมาคือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) และน้อยที่สุดคือ เปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลด้านความสำเร็จในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความคุ้มค่า

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ด้านความสำเร็จในงาน	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.6)	26 (40.7)	37 (57.8)	4.58	0.391	มากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจในงาน	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (3.1)	21 (32.8)	41 (64.0)	4.63	0.378	มากที่สุด
3. ด้านความคุ้มค่า	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (18.8)	52 (81.3)	4.74	0.300	มากที่สุด
	รวม					4.65	0.297	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ตารางสรุปจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาด้านความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.63$ ) และน้อยที่สุด ด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.58$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

รายการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความสำเร็จในงาน	4.58	0.391	มากที่สุด	3
2. ด้านความพึงพอใจในงาน	4.63	0.378	มากที่สุด	2
3. ด้านความคุ้มค่า	4.74	0.300	มากที่สุด	1
รวม	4.65	0.297	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 ตารางสรุปจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาด้านความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.63$ ) และด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ( $\bar{X} = 4.58$ ) ตามลำดับ

เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.300 - 0.391 โดย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ภาพรวมมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.297 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน มีการกระจายตัวมากที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.391 รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจในงาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.378 และน้อยที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่า ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.300 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการ  
ศาลยุติธรรมด้านความสำเร็จในงาน

ด้านความสำเร็จ ในงาน	จำนวนคน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. งานที่ท่านได้รับ มอบหมายประสบ ความสำเร็จตามที่ คาดหวัง	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (34.4)	42 (65.6)	4.66	0.479	มาก ที่สุด	1
2. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณ งานเพื่อความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.6)	32 (50.0)	31 (48.4)	4.47	0.534	มาก	3
3. ท่านมีความรู้สึก ได้เป็นส่วนหนึ่งของ ผลงานที่ประสบความสำเร็จ	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.6)	23 (35.9)	40 (62.5)	4.61	0.523	มาก ที่สุด	2
	รวม					4.58	0.391	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสำเร็จในงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) และน้อยที่สุดคือ มีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการ  
ศาลยุติธรรมด้านความพึงพอใจในงาน

ด้านความพึงพอใจ ในงาน	จำนวนคน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. ท่านพึงพอใจกับ เงินเดือนและสวัสดิการ ที่ท่านได้จากองค์กร	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (3.1)	6 (9.4)	56 (87.5)	4.84	0.444	มาก ที่สุด	1
2. ท่านมีโอกา สก้าวหน้าในตำแหน่ง งานที่ปฏิบัติอยู่กับ องค์กร	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.6)	25 (39.1)	38 (59.4)	4.58	0.529	มาก ที่สุด	2
3. ท่านมั่นใจว่าสามารถ ทำงานที่องค์กรนี้ จนกว่าจะเกษียณ	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.6)	33 (51.6)	30 (46.9)	4.45	0.532	มาก	3
	รวม					4.63	0.378	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจใน  
งานพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน  
ใหญ่พึงพอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ท่านได้จากองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ )  
รองลงมาคือ มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่กับองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} =$   
4.58) และน้อยที่สุดคือ มั่นใจว่าสามารถทำงานที่องค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} =$   
4.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการ  
ศาลยุติธรรมด้านความคุ้มค่า

ด้านความคุ้มค่า	จำนวนคน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าต่อเงินเดือนที่ได้รับ	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.6)	4 (6.3)	59 (92.2)	4.91	0.344	มากที่สุด	1
2. ท่านมีการนำวัสดุและอุปกรณ์ภายในองค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (23.4)	49 (76.6)	4.77	0.427	มากที่สุด	2
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จก่อนเวลาส่ง	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (45.3)	35 (54.7)	4.55	0.502	มากที่สุด	3
	<b>รวม</b>					<b>4.74</b>	<b>0.300</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.15 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความคุ้มค่า พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าต่อเงินเดือนที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) รองลงมาคือ การนำวัสดุและอุปกรณ์ภายในองค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) และน้อยที่สุดคือสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จก่อนเวลาส่ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.55$ ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน (T-test)

ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีเพศต่างกัน

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	T	P
ชาย	18	4.64	0.272	-0.197	0.844
หญิง	46	4.65	0.309		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน (F-test)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.324	4	.581	4.704	.002
	ภายในกลุ่ม	7.286	59	.123		
ด้านความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.552	4	.388	3.073	.023
	ภายในกลุ่ม	7.448	59	.126		
ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	1.277	4	.319	4.300	.004
	ภายในกลุ่ม	4.382	59	.074		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.257	4	.314	4.326	.004
	ภายในกลุ่ม	4.287	59	.073		



จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน พบว่า อายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.093	2	.046	.297	.744
	ภายในกลุ่ม	9.517	61	.156		
ด้านความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.156	2	.078	.536	.588
	ภายในกลุ่ม	8.844	61	.145		
ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	.232	2	.116	1.303	.279
	ภายในกลุ่ม	5.428	61	.089		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.104	2	.052	.584	.561
	ภายในกลุ่ม	5.440	61	.089		

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่ปัจจุบันดำรงตำแหน่งต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปัจจุบันดำรงตำแหน่งต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.663	12	.222	1.629	.113
	ภายในกลุ่ม	6.946	51	.136		
ด้านความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.050	12	.171	1.253	.275
	ภายในกลุ่ม	6.950	51	.136		
ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	1.620	12	.135	1.705	.093
	ภายในกลุ่ม	4.039	51	.079		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>1.579</b>	<b>12</b>	<b>.132</b>	<b>1.692</b>	<b>.096</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>3.966</b>	<b>51</b>	<b>.078</b>		

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปัจจุบันดำรงตำแหน่งต่างกัน พบว่า ปัจจุบันดำรงตำแหน่งต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.699	4	.425	3.167	.020
	ภายในกลุ่ม	7.911	59	.134		
ด้านความพึงพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.303	4	.326	2.497	.052
	ภายในกลุ่ม	7.697	59	.130		
ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	.703	4	.176	2.094	.093
	ภายในกลุ่ม	4.956	59	.084		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.974	4	.243	3.143	.021
	ภายในกลุ่ม	4.571	59	.077		

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน สมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) แทนค่าสัญลักษณ์ตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ

X1 ด้านความรู้

X2 ด้านทักษะ

X3 ด้านความสามารถ

## ตัวแปรตาม

Y1	ด้านความสำเร็จในงาน
Y2	ด้านความพึงพอใจในงาน
Y3	ด้านความคุ้มค่า
Y	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.21 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

X	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y
X1	1.0	.668**	.447**	.600**	.504**	.370**	.602**
X2		1.0	.750**	.633**	.659**	.533**	.737**
X3			1.0	.590**	.780**	.597**	.791**
Y1				1.0	.620**	.403**	.838**
Y2					1.0	.572**	.889**
Y3						1.0	.756**
Y							1.0

\* มีความสัมพันธ์ในระดับ 0.05

\*\* มีความสัมพันธ์ในระดับ 0.01

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสหสัมพันธ์สมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะของบุคลากร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	Pearson Correlation (R)	P- value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความรู้	0.602**	0.000	ปานกลาง
ด้านทักษะ	0.737**	0.000	สูง
ด้านความสามารถ	0.791**	0.000	สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 แสดงค่าสหสัมพันธ์สมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม พบว่า สมรรถนะของบุคลากร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากร สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
<b>ปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน</b>			
เพศ	Independent-Samples T-test		✓
อายุ		✓	
ระดับการศึกษา	One-Way ANOVA F-test		✓
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง			✓
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		✓	
<b>สมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม</b>			
ด้านความรู้			✓
ด้านทักษะ	Pearson Correlation		✓
ด้านความสามารถ			✓

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น บุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำนวน 64 คน โดยการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป สมรรถนะของบุคลากร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า T-test, F-test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม จำนวน 64 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.9 มีอายุที่พบมากที่สุด 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.7 และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปีพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.6

#### 2. สมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

สมรรถนะของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 อธิบายเป็นรายด้าน พบดังนี้

2.1 ด้านความรู้ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.54) โดยมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.78) และน้อยที่สุดคือมีความรู้ความเข้าใจ ในลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.31)

2.2 ด้านทักษะ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) โดยมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) และน้อยที่สุดคือ สามารถใช้ทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ )

2.3 ด้านความสามารถ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) โดยสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) และน้อยที่สุดคือ เปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ )

### 3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 อธิบายเป็นรายด้าน พบดังนี้

3.1 ด้านความสำเร็จในงาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) โดยงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) และน้อยที่สุดคือ มีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ )

3.2 ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) โดยพึงพอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) และน้อยที่สุดคือ มั่นใจว่าสามารถทำงานที่องค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ )

3.3 ด้านความคุ้มค่า พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) โดยปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าต่อเงินเดือนที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) และน้อยที่สุดคือ สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จก่อนเวลาส่ง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.55$ )

4. ปัจจัยส่วนบุคคลและการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการศึกษา	
	เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
เพศ		✓
อายุ	✓	
ระดับการศึกษา		✓
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง		✓
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	✓	

5. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะของบุคลากร	ผลการศึกษา	
	เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
ด้านความรู้		✓
ด้านทักษะ		✓
ด้านความสามารถ		✓

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรวิษณุ สมฤทธิ์ (2557) ปัจจัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาโดยรวม พบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญนาฏ ญาณพิบูลย์ (2556) ได้ทำการศึกษาแนว



ทางการชำระรักษาทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษาธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการคงอยู่ของพนักงานแตกต่างกัน

2. จากการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เพราะบุคลากรของสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมในทุกช่วงอายุมีประสบการณ์ในการทำงาน มีสติสัมปชัญญะที่สามารถคิดไตร่ตรองถึงสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีทำให้มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชีวา ลีวิทยา (2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ มะหมัด (2553) การศึกษาเรื่อง การชำระรักษาพนักงานโรงแรมเฟิร์ท ผลการศึกษา พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาไม่แตกต่างกัน

3. จากการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เพราะบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมทุกคนต่างได้รับการศึกษาที่คล้ายกันส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร เมฆไตรรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาการชำระรักษาพนักงานศักยภาพสูงโดยใช้กลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทน : กรณีศึกษา บริษัท เอฟเอ็มพี กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ไอพี (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการชำระรักษาพนักงานศักยภาพ ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชีวา ลีวิทยา (2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. จากการศึกษา พบว่า บุคลากรที่ปัจจุบันดำรงตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เพราะกว่าจะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ทุกคนต่างต้องเริ่มจากจุดเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคมกริช เสาวจิตร (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ ประยูคตินิวัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ศักยภาพหลักของพนักงานโรงแรมโนโวเทลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษา พบว่า ระดับตำแหน่งงานจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม จากการวิจัยพบว่ากลุ่มประชากรมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

5. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เพราะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกันต่างกัน ทำให้ระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลพร ทรหด (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการธำรงรักษาบุคลากรของสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการธำรงรักษาบุคลากรของสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรางคณา สนธิรักษา (2550) ได้ทำการศึกษาผลตอบแทนของธนาคารที่มีต่อการส่งเสริมการธำรงรักษาพนักงาน พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะส่งเสริมและธำรงพนักงานได้ไม่แตกต่างกัน

6. ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ จากผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะของบุคลากร ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยบุคลากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 170 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคคลด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะสัตวแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ด้านความสำเร็จในงาน จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร สุโพภาค (2553) ได้ทำการศึกษาการธำรงรักษาพนักงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับต่อการธำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร

8. ด้านความพึงพอใจในงาน จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (2557) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน

9. ด้านความคุ้มค่าจากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ

และคณะ (2557) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้เกิดผลสำเร็จ โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัด งบประมาณ วัสดุสิ่งของและอื่น ๆ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หน่วยงานควรจัดทำแผนโครงการถ่ายทอดงานหรือพี่สอนน้องเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถ รวมทั้งแนวคิดหรือเทคนิคในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและทันเวลา

2. หน่วยงานควรจัดบุคคลให้ตรงกับงาน ให้เหมาะสมกับความสามารถที่บุคคลนั้นมี เพื่อบุคคลนั้นจะได้ร่าเริงและมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นจนเกษียณอายุราชการ

3. หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรได้ร่วมอบรมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อจะได้นำความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในเชิงคุณภาพโดยมีการสัมภาษณ์ให้ทราบถึงปัญหา ศึกษาทางด้านสมรรถนะ ในเชิงลึกจะได้มีการปรับปรุงในสมรรถนะที่อาจมีข้อบกพร่องได้อย่างชัดเจน

2. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องความผูกพันในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

3. ควรศึกษาสมรรถนะของบุคลากรกับหน่วยงานอื่นเพื่อนำข้อคิดเห็นหรือแนวคิดได้ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรในรูปแบบใหม่ที่มียุทธศาสตร์ประกอบที่ครบถ้วน

## บรรณานุกรม

- ชนาภา ภูภิรมย์. (2558). การพัฒนาสมรรถนะนักวิทยาศาสตร์การกีฬา ของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน. (สาขาวิชาพัฒนศึกษาศาสตร์ วิชาพื้นฐานทางการศึกษา บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ณัฐนรินทร์ สุขลิ้ม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง. (หลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).
- ณัฐพร เปรมศักดิ์. (2557). สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะตำแหน่งกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก).
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลนครสงขลา. เทศบาลนครสงขลา.
- เทียน ทองแก้ว. (2559). สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2564, จากเว็บไซต์ : [www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc](http://www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc).
- ธนิกานต์ สุขวัฒน์. (2560). ปัจจัยและสมรรถนะหลักของบุคลากรครูที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลบุรี เขต 1. (หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ สาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ปิยะนุช พรหมประเสริฐ. (2560). ปัจจัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา การจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

## บรรณานุกรม

- ภัสส์ศาน นวนขนาย. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด. (หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ยลดา สุขแสงจันทร์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการธำรงรักษาพนักงานบริษัท ไพบูลย์ผ้าผ้าน จำกัด. (หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ราพัน แดงกาศ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วรรณกร มณีจักร์. (2562). ปัญหาและอุปสรรคของระบบสมรรถนะที่นำมาใช้ในการบริหารองค์กร (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วสัน จันทน์มัน. (2560). สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. (หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ก แบบ ก 2 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ศตวรรษ กล่าดิษฐ์. (2560). สมรรถนะและการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยชาทิก จำกัด. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ).
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงานศาลยุติธรรม. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก).
- เสาวลักษณ์ สายรุ่ง. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา. (หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน. คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

## บรรณานุกรม

- สินีย์ จินตะกะเวศ. (2563). สภาพแวดล้อมและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม จังหวัดกรุงเทพมหานคร. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ).
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- อัญญา อัญญาลคุปต์. (2559). การศึกษาสมรรถนะหลักของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน. (หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์).
- อารีญา จารุภูมิ. (2559). การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัด. (หลักสูตรรัฐศาสตร์ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- อุทัยรัตน์ ทองเนื้อตัน. (2558). สมรรถนะของพนักงานครูโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม. (หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

## **BIBLIOGRAPHY**

De Nadaillac, Arnauld. (2003). **Competency System**. New York : McGraw-Hill.

Dubois, D. David, and Rothwell, J. William. (2004). **Competency - Based Human Resource Management**. California : Davies – Black Publishing.

Spencer M. and Spencer, M. S. (1993). **Competence at work : Models of Superiors Performance**.  
New York : John Wiley & Sons.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามในครั้งนี้ จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ขอได้โปรดตอบคำถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ความคิดเห็นของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน และผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ขอขอบคุณอย่างยิ่งต่อการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ โดยแบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วยกัน 4 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

#### ยุติธรรม

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก

#### คณะกรรมการตุลาการ ศาลยุติธรรม

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

#### 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

#### 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 26 - 30 ปี

3. 31 - 35 ปี

4. 36 - 40 ปี

5. 41 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

1. ระดับปริญญาตรี

2. ระดับปริญญาโท

3. ระดับปริญญาเอก

## 4. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

- 1. เจ้าพนักงานธุรการ
- 2. นักทรัพยากรบุคคล
- 3. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
- 4. เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
- 5. นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
- 6. นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
- 7. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
- 8. นิติกรปฏิบัติการ
- 9. นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
- 10. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
- 11. นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
- 12. นักทรัพยากรบุคคลเชี่ยวชาญ
- 13. นิติกรชำนาญการพิเศษ

## 5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

- 1. ต่ำกว่า 1 ปี
- 2. 1 - 5 ปี
- 3. 6 - 10 ปี
- 4. 10 - 15 ปี
- 5. 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม  
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับคำตอบของ  
ท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์พิจารณาแต่ละระดับ ดังนี้

สมรรถนะของบุคลากร สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านความรู้</b>					
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน ในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
3. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงาน เป็นอย่างดี					
<b>ด้านทักษะ</b>					
1. ท่านสามารถใช้ทักษะในการสอนงาน และ ถ่ายทอดแก่นักงานใหม่ได้					
2. ท่านมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้ เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี					
3. ท่านสามารถใช้ทักษะในการแก้ไข สถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายใน องค์กรได้ทันเวลา					
<b>ด้านความสามารถ</b>					
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของท่าน					

สมรรถนะของบุคลากร สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2. ท่านสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติหน้าที่ได้					
3. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการ ตุลาการศาลยุติธรรม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับคำตอบของ ท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์พิจารณาแต่ละระดับ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักคณะกรรมการตุลาการศาล	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านความสำเร็จในงาน</b>					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายประสบ ความสำเร็จตามที่คาดหวัง					
2. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณ งานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
3. ท่านมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของ ผลงานที่ประสบความสำเร็จ					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักคณะกรรมการตุลาการศาล	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านความพึงพอใจในงาน</b>					
1. ท่านพึงพอใจกับเงินเดือน และสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร					
2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่กับองค์กร					
3. ท่านมั่นใจว่าสามารถทำงานที่องค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ					
<b>ด้านความคุ้มค่า</b>					
1. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าต่อเงินเดือนที่ได้รับ					
2. ท่านมีการนำวัสดุและอุปกรณ์ภายในองค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จก่อนเวลาส่ง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	77.5000	25.460	.279	.888
2	77.7500	24.254	.465	.883
3	77.9688	24.475	.458	.883
4	77.7969	24.037	.510	.881
5	77.6563	24.515	.425	.884
6	77.9844	23.539	.631	.877
7	77.7969	23.561	.536	.880
8	77.6250	23.571	.561	.879
9	78.0000	22.921	.729	.873
10	77.6250	24.460	.448	.883
11	77.8125	23.774	.528	.880
12	77.6719	23.240	.653	.876
13	77.4375	24.313	.524	.881
14	77.7031	22.974	.701	.874
15	77.8281	23.764	.532	.880
16	77.3750	25.032	.482	.882
17	77.5156	25.301	.308	.887
18	77.7344	24.103	.498	.881

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	18



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางสาวกัลยกร สัตยงูะ

วัน เดือน ปีเกิด

25 ธันวาคม 2523

สถานที่เกิด

จังหวัดเพชรบูรณ์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2548 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (การตลาด)

สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประสบการณ์ในการทำงาน

พ.ศ. 2554 - 2557 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม

ตำแหน่งปัจจุบัน

พ.ศ. 2564 ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ