

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานเป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน การทำงานก็เพื่อปรารถนาที่จะให้งานของตนเองก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กรต่อสังคมและครอบครัวโดยส่วนรวม บุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรที่มีพนักงานเหล่านี้ก็就会有ความเจริญก้าวหน้าไปด้วย

การทำงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะองค์กรภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย นั่นก็คือการลงทุนน้อย แต่ได้ผลตอบแทนมากกว่าในเชิงเศรษฐศาสตร์อาจเน้นความคุ้มค่าหรือความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ด้วยการที่องค์กรใดจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้น บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยการจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็้องค์กรภาครัฐราชการ ภาครัฐวิสาหกิจ หรือภาคเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อม จึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกรักของ ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็้องค์กรรัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ

ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ความต้องการทางใจ กำลังใจและความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน(สมคิด บางโม, 2545, หน้า 41) และองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะหรือความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ จึงทำให้เกิดความต้องการปฏิบัติงาน และเต็มใจ อุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน

ปัจจุบันการให้บริการของภาครัฐต้องเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่จะต้องได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยงานราชการต่าง ๆ จึงต้องเร่งพัฒนาบุคลากรเพื่อสนองตอบกับความต้องการของประชาชนและโดยทั่วไป วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรภาครัฐจะมุ่งเน้น การพัฒนาการทำงานเป็นทีมจากระบบของกิจกรรม ซึ่งจะสามารถพัฒนาคนพัฒนาทีมของหน่วยงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะหรือความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในงาน บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก มีผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุดหากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และเป็นผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานเกิดความเสียหาย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็ย่อมส่งผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น ๆ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg อ้างถึงในเนตรพัฒนา ยาวีราช (2552, หน้า 166) หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene Needs) เป็นทฤษฎีหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อการประเมินระดับความต้องการที่ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และกล่าวถึงมนุษย์ในเรื่องการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่ มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ บางครั้งถึงขั้นนัดหยุดงานประท้วง แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉย ๆ หากได้รับการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยมากเกินไปก็จะรู้สึกดี แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการสุขอนามัยเลยก็จะเกิดปัญหา ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์ จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะที่เดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการ

การตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจ พร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่อุทิศตนทำงาน รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งแรงกาย และแรงใจ ให้กับองค์กรอย่างไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ชวัญและกำลังใจในการทำงาน (ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์, 2552)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรกล่าวคือ การที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ก็จะบรรลุจุดมุ่งหมาย ตามเป้าหมายที่วางไว้ การดำเนินงานขององค์กร ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น เพราะบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว ต่อการดำเนินงานขององค์กร ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เป็นทรัพยากรที่มีที่จะต้องได้รับการจัดการและนำไปใช้อย่างมีคุณค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่หลักสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานบุคคลและในสังคมปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเพื่อเผชิญกับการแข่งขันที่มีความรุนแรงขึ้นเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงขององค์กร ในการวางแผนการพัฒนาองค์กรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) นับเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการสร้างความก้าวหน้าที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างต่อเนื่อง การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร กล่าวได้ว่า คนเป็นกลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กรและในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ศาลอาญารุงเทพใต้เป็นหน่วยราชการอิสระ โดยเป็นหนึ่งในองค์กรของศาลยุติธรรม ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่อำนวยความยุติธรรมเพื่อให้สังคมสงบสุข เป็นธรรมและเสมอภาคโดยยึดหลักนิติธรรมรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 แยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรม บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 มาตรา 5 บัญญัติให้มีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล สำนักงานศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการ และงานวิชาการ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ศาลยุติธรรม รวมทั้งเสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มาตรา 7 ให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศาลยุติธรรมทุกแห่งให้เพียงพอที่จะรับผิดชอบงานธุรการ

งานช่วยกันคว่ำทางวิชาการแก่ผู้พิพากษา รวมตลอดทั้งการประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ และงานอื่นใดตามที่ศาลยุติธรรมมอบหมาย

ข้าราชการศาลยุติธรรมซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในศาลยุติธรรมถือว่าเป็นผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ศาลยุติธรรมมีการเติบโตอย่างมั่นคง สามารถอยู่รอดภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นพลวัต และประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ข้าราชการศาลยุติธรรมจะต้องมีการปรับตัวพร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของตนให้ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและสมรรถนะของข้าราชการศาลยุติธรรม เพื่อให้เป็นข้าราชการ ศาลยุติธรรมที่พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงกับกระบวนการทำงานที่รวดเร็วขึ้น และทันสมัยพร้อมใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่นำระบบบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) มาใช้เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีแผนยุทธศาสตร์(Strategic Plan) เป็นเครื่องมือในการกำหนดกรอบทิศทางการบริหารงานศาลยุติธรรมให้มีความถูกต้อง แม่นตรง สอดคล้องกับบริบทของ ศาลยุติธรรมที่เปลี่ยนแปลงภายใต้บทบาท ภารกิจหน้าที่ของศาลยุติธรรม ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้วยความเป็นธรรม ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความเสมอภาค ภายใต้ยุทธศาสตร์ JUSTICE คือ J (Justice for All) ยึดมั่นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้วยหลักนิติธรรม U (Uplift and Uphold Standard) ยกย่องมาตรฐานระบบงานศาลยุติธรรมสู่ระดับสากล S (Stronger Specialized Court) เพิ่มพูนความเข้มแข็งให้ศาลชำนาญพิเศษ และศาลอุทธรณ์คดีชำนาญพิเศษ T (Trusted Pillar) เพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม I (Innovation) พัฒนานวัตกรรมการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม C (Collaboration) เร่งบูรณาการเครือข่ายด้านการยุติธรรมทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ E (Excellence Organization) เพิ่มศักยภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานศาลยุติธรรม สังกัดสำนักอำนาจการประจำศาลอาญากรุงเทพใต้ จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม เพื่อต้องการทราบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร รวมถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขให้องค์กร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อไปและการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่น ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลอาญากรุงเทพใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลอาญากรุงเทพใต้

สมมุติฐานในการวิจัย

1. เพศของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. อายุของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. สถานภาพของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างแตกต่างกัน
6. ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. อายุงานของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
8. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่องนี้ศึกษาเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลอาญากรุงเทพใต้ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลอาญากรุงเทพใต้

ขอบเขตด้านตัวแปร

งานวิจัยเรื่องนี้ประกอบไปด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็นดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้
6. ตำแหน่ง
7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน
2. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ประกอบด้วย

1. ด้านคุณภาพงาน
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
3. ด้านปริมาณของงาน

ขอบเขตด้านประชากร

งานวิจัยเรื่องนี้ประชากรหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในศาลอาญากรุงเทพใต้ในระดับตำแหน่งต่าง ๆ จำนวนทั้งหมด 114 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาในพื้นที่ศาลอาญากรุงเทพใต้ กรุงเทพมหานคร

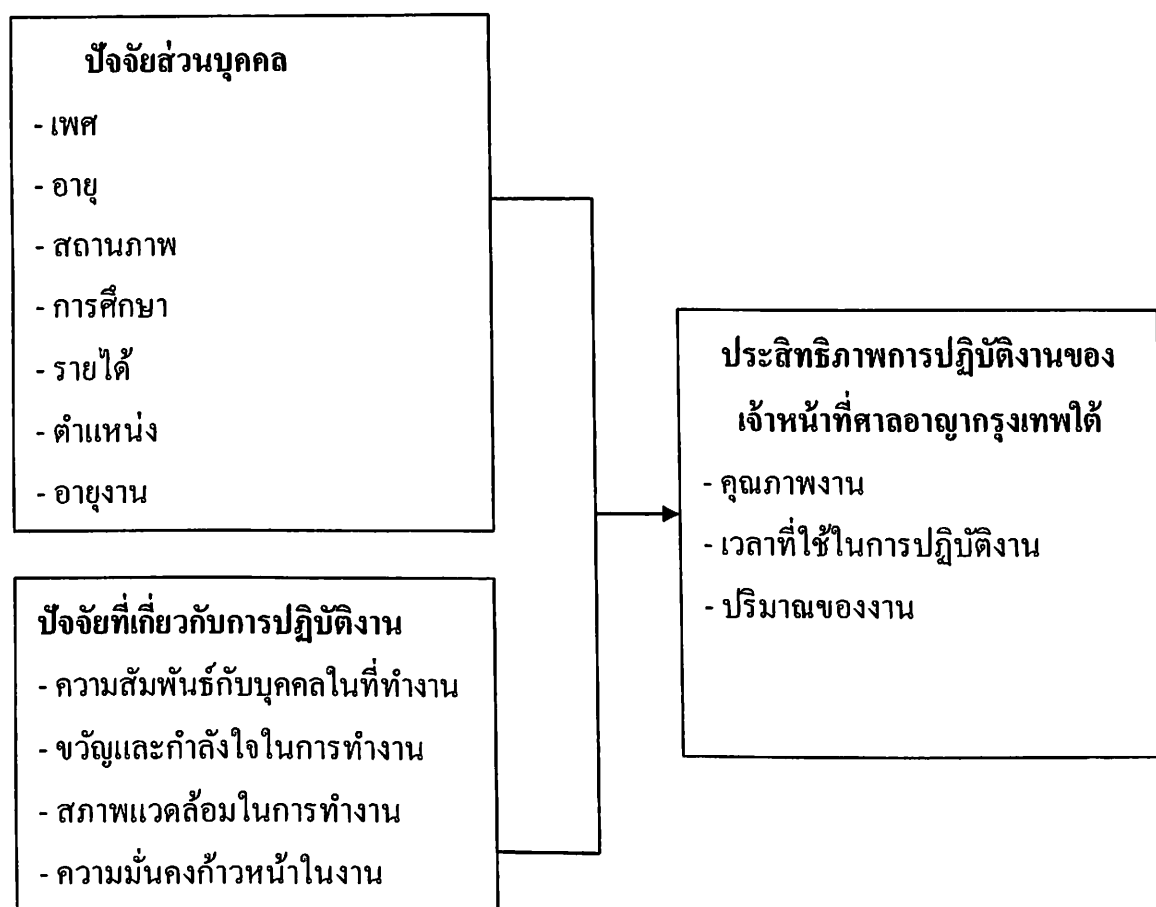
ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย 5 เดือน (มกราคม - พฤษภาคม 2563)

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศาลอาญากรุงเทพใต้
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลอาญากรุงเทพใต้

3. เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้ หมายถึง พนักงาน, ลูกจ้าง และข้าราชการของศาลอาญากรุงเทพใต้ ภายใต้อำนาจสำนักงานศาลยุติธรรม ทุกคน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีกับศาลอาญากรุงเทพใต้ ภายใต้อำนาจสำนักงานศาลยุติธรรม การปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนด และมีผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

คุณภาพงาน หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่มีการผิดพลาด หรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งองค์การมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย และงานออกมามีคุณภาพ คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และคุณภาพของงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคลากรของศาลอาญากรุงเทพใต้ที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น มีความถูกต้อง ครบถ้วน และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ปริมาณของงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปริมาณที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐานผลงานที่ได้ปฏิบัติ ได้ครบตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความต้องการภายใน หรือแรงกระตุ้นที่ตอบสนองแก่บุคคลให้แสดงออกพฤติกรรมตามความต้องการนั้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง อายุงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

เพศ หมายถึง เพศชาย เพศหญิงของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศาลอาญากรุงเทพใต้ ภายใต้อำนาจสำนักงานศาลยุติธรรม

อายุ หมายถึง ชายและหญิงของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศาลอาญากรุงเทพใต้ ภายใต้สำนักงานศาลยุติธรรม โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 - 35 ปี อายุ 36 - 45 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป

สถานภาพ หมายถึง สถานะของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศาลอาญากรุงเทพใต้ ภายใต้สำนักงานศาลยุติธรรมแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส หม้ายหรือหย่าร้าง

การศึกษา หมายถึง วุฒิกการศึกษาสูงสุดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศาลอาญากรุงเทพใต้ ภายใต้สำนักงานศาลยุติธรรม แบ่งเป็น 4 ระดับ คือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก

รายได้ หมายถึง รายได้ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศาลอาญากรุงเทพใต้ ภายใต้สำนักงานศาลยุติธรรมแบ่งเป็นรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท , 15,001 - 20,000 บาท, 20,001 - 30,000 บาท, มากกว่า 30,000 บาท

ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศาลอาญากรุงเทพใต้ ภายใต้สำนักงานศาลยุติธรรม ได้แก่ ระดับเจ้าหน้าที่ ระดับหัวหน้างาน

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศาลอาญากรุงเทพใต้ ภายใต้สำนักงานศาลยุติธรรม

ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลอาญากรุงเทพใต้ อันได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน หมายถึง ระดับการปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร รวมถึงการได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบขององค์กรเท่าเทียมกัน

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กร ได้ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ทำให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เกิดความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพหรือการบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย สภาพพื้นที่การทำงาน แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ความปลอดภัยในการทำงาน อุปกรณ์ใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัดน้ำดื่มที่สะอาด มีห้องสุขาที่ถูกสุขลักษณะ

ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสของข้าราชการที่จะได้รับการพิจารณาจาก
ผู้บังคับบัญชาให้ได้รับการเลื่อนเงินเดือนประจำปี เกินกว่า 1 ชั้น และการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น