

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอาญากรุงเทพใต้ ผู้ศึกษามีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานและแนวทางการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. หน้าที่และการบริหารงานของศาลอาญากรุงเทพใต้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด การใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานโดยทั่วไป หมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า ก็ถือว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ มีนักวิชาการชาวต่างประเทศและนักวิชาการชาวไทย ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้หลายท่าน (ชาคริต ศรีขาว, 2551, หน้า 22) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด พิจารณาถึงต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่เดียวกันปัจจัยนำเข้า จะต้องพิจารณาความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีการในการผลิต (จตุพล พัฒนกิจเจริญการ, 2552, หน้า 32) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือการปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามที่วางแผน การใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถลดการสูญเสียของทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรมนั้น โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่าโดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับ ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงด้านการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจขององค์กร

แนวคิดประสิทธิภาพการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2548, หน้า 56) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า ดังเช่น Emerson (1931, p : 223) ได้กล่าวถึงหลักการทำให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ *The Twelve Principles of Efficiency* ซึ่งได้รับการยกย่อง กล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญดังนี้ 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระชับแจ่ม 2) ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม 5) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ 7) งานควรมีลักษณะแจ่มแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8) งานสำเร็จทันเวลา 9) ผลงานได้มาตรฐาน 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้ 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี และ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2547, หน้า 10-11) ได้แบ่งตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 3 ส่วน คือ 1) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของบุคคล

ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ ความเข้าใจในงาน ความเข้าใจคำสั่ง ความถูกต้องของงานที่ทำ ความตื่นตัว ความคิดริเริ่ม การประสานงาน และความร่วมมือต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัดมากหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น 2) ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตหรือการให้บริการ เป็นส่วนที่เรียกว่ามูลค่าของปัจจัยนำเข้าของระบบต้นทุน ซึ่งอาจจะเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นที่จ่ายไป เพื่อให้ได้มาซึ่งบริการหรือผลผลิตในทางธุรกิจ ต้นทุน คือค่าใช้จ่ายส่วนที่จ่ายไปเพื่อให้ได้ผลตอบแทนหรือรายได้ ต้นทุนจึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจต่าง ๆ 3) เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ คือจะทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จ จะต้องใช้เวลาทำงานเท่าใดนั่นเอง นาดยา ไทยรัช (2550, หน้า 55) ได้สรุปประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปริมาณการผลิต ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้และผลิตชิ้นงานออกมาตรงตามความต้องการขององค์กรและลูกค้า คุณภาพงาน หมายถึง องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพส่งผลกระทบต่อผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอกและความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และสนใจ ลักษณะ (2546, หน้า 8) ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพการทำงานหมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วย 1) การบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จ โดยพิจารณาผลผลิตขององค์กร ว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้าปริมาณตามเป้าหมายการขาย และการบริหารให้ครบถ้วน ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้นร้อยละ 60 มากกว่าปีที่แล้ว 2) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องหาปัจจัยทรัพยากรใด เช่น เงินงบประมาณ ได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร ในลักษณะที่มีเงินเพียงพอ สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และเงินนั้นใช้ได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า 3) กระบวนการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การส่งต่อของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2548) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปว่า หมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงินคน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต เช่น การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เงิน คน เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกรวดเร็วกว่าแบบเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของผู้มาใช้บริการ

ดังเช่น Emerson, (1931) ได้กล่าวถึงหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ *The Twelve Principles of Efficiency* ซึ่งได้รับการยกย่อง กล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
- 2) ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม
- 5) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม
- 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบเป็นหลักฐาน
- 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- 8) งานสำเร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

และวัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2546, หน้า 10-11) ได้แบ่งแนวคิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 3 ส่วนคือ

1) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของบุคคล ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ ความเข้าใจในงาน ความเข้าใจคำสั่ง ความถูกต้องของงานที่ทำ ความตื่นตัว ความคิดริเริ่มการประสานงาน และความร่วมมือต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัดมากหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

2) ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตหรือการให้บริการ เป็นส่วนที่เรียกว่ามูลค่าของปัจจัยนำเข้า ของระบบต้นทุน ซึ่งอาจจะเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายส่วนที่จ่ายไปเพื่อให้ได้ผลตอบแทนหรือรายได้ ต้นทุน จึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจต่าง ๆ

3) เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน ตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ คือ จะทำงานในปริมาณที่กำหนดให้แล้วเสร็จ จะต้องใช้เวลาทำงานเท่าใดนั่นเอง

นาตภา ไทยธวัช (2550, หน้า 55) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปริมาณการผลิต ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และผลิตชิ้นงานออกมามีคุณภาพตามความต้องการขององค์กรและลูกค้า คุณภาพงาน หมายถึง องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลต่อผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก และความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใดเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง สถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

และสมใจ ลักษณะ (2546, หน้า 8) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึงบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองเงินทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วย

1) การบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จ โดยพิจารณาผลผลิตขององค์กร ว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้าปริมาณตามเป้าหมายการขาย และการบริหารให้ครบถ้วน ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้นร้อยละ 60 มากกว่าปีที่แล้ว

2) การจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องหาปัจจัยทรัพยากรใด เช่น เงินงบประมาณ ได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร ในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และเงินนั้นใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า

3) กระบวนการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การสิ้นไหลส่งต่อผลงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงานบุคคลทำงานเต็มศักยภาพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ซารินี จันท์แสงศรี (2540) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแกได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์

2) Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะ ได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอัน ได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของ สเตียร์ส (Steers)¹³ กล่าวว่า iva ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กร จะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคลทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กรดังนั้น

ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนี้ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Becker and Neuhauser (2550) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High-Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติ

อย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลาพัง Becker ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ระเบียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (2551) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ ศึกษาองค์กรระบบเปิด (Open System) เช่นกัน ก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

Hertzberg (2554) ได้ศึกษา การบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญ

ที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เราจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจ ในการทำงานและไม่พอใจในการทำงานพบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

- 1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
- 2) การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
- 3) ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
- 4) การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
- 5) ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 6) การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ คือ

- 1) นโยบายและการบริหารองค์กร (Policy and Admonition)
- 2) การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
- 3) สภาพการทำงาน (Work Conditions)
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with Pee and Subordinate)
- 5) ค่าตอบแทน (Salary)
- 6) สถานภาพ (Status)
- 7) การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
- 8) ความปลอดภัย (Security)

นักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการงานที่มีประสิทธิภาพ คือ สมพงษ์ เกษมสิน (2550) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี ดังนี้คือ

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่น ไว้เป็นหลักฐาน

- 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั้งถึง
- 8) งานเสร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้สอนงานได้
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2554) กล่าวถึงแนวความคิดของ Peters ซึ่งเสนอ ปัจจัย 7 ประการ (7-S) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2) โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน

3) ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4) แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

6) ความสามารถ (Skill)

7) ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สำหรับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าสนใจประกอบด้วย

1. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่รับผิดชอบได้ มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้ดังต่อไปนี้

เสนาะ ดิยาว (2550) กล่าวว่าลักษณะงานที่ทำให้มีความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ ซึ่งต่างกับแนวคิดของ ธวัชชัย เมฆกระจ่าย (2547) ซึ่งได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบสภาพการทำงานและความรับผิดชอบ ในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่งหรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้างหน้าที่หลัก หน้าที่รองและความสัมพันธ์กับสายงานอื่นๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 6 ประการ ได้แก่

1. การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ความสามารถในการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)
2. ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจ มุ่งมั่นทำงาน ให้สำเร็จลุล่วง และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)
3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน)
4. ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา)
5. การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการและพฤติกรรมเป็นตัวอย่างที่ดี เคารพกฎระเบียบต่างๆ)
6. การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณและค่านิยมของหน่วยงาน)

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบคือ การที่เจ้าหน้าที่เทศกิจได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมายและขอบเขตงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่อง และมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมส่งผลให้ มีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

2. โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน เสนาะ ดิยาว์ กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นหมายถึง การมีตำแหน่งงานที่สำคัญ ทำให้อำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงานถูกควบคุมน้อยลงและสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคน และเป็นทางหนึ่ง que แสดงถึงความก้าวหน้าและเป็นความสำเร็จในการทำงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงฐานะบุคคล องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การมีโอกาสได้ตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถ ในการทำงานยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพศชาย มีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึงการมีโอกาสได้รับการศึกษาอบรม สัมมนาคุณานหรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิทยฐานะและวุฒิสูงขึ้น เพื่อนำ

ความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ และพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน Cooper (2551) กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์กรและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีมีอุปกรณ์ทันสมัย เจ้าหน้าที่อาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้ามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่กับงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีมีอุปกรณ์ทันสมัย เจ้าหน้าที่อาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดีไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่อาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผาสุกและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โดยตรง เจ้าหน้าที่ต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย เช่น ถ้าทำงานในสถานที่มืดสลัวนานๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วย ดังนั้น หากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ ความผาสุกความพึงพอใจและแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา สรุปได้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้อุบัติการณ์ในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย อยากทำงานขยันทำงาน และมีความมั่นคงในการทำงาน

4. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร บุคลากรในหน่วยงานส่วนใหญ่ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เหล่านี้ มีอารมณ์ความสนใจความต้องการที่แตกต่างกันถึงแม้ว่าบริษัทจะมีสายงานบังคับบัญชา แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งก็ตาม แต่สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดต่าง ๆ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานจะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงานการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจในตัวบุคคลการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน การใช้ความ

เป็นกันเองการใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของงานโดยใช้ระบบคุณธรรม การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเองหรือหัวหน้างานกับลูกน้อง รวมไปถึงจนถึงความสัมพันธ์กับองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานของคนในองค์กรที่มีหรือไม่มี การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นไม่ใช่เพียงแค่ผลิตผลและการบริการ แต่ต้องมาจากความร่วมมือของคนในองค์กร การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกนำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคลกลุ่มต่อกันหรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศจูงใจในการทำงาน รวมทั้งช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อช่วยให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บุคคลที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุน เป็นมิตร มีความรักความสามัคคีรวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากอารมณ์และความรู้สึกที่ตอบสนองสิ่งเร้าจากภายนอกในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ว่าพอใจหรือไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของทัศนคติ ดังนี้

กาญจนา คาสวรรณ และ นิตยา เสาร์มณี (2542) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีอยู่ต่อสิ่งเร้าทางสังคม ปฏิกิริยาโต้ตอบที่เราได้เรียนมาจะมีลักษณะหรือประเมินผลสิ่งนั้นๆ เสนาะ ดิยาวี (2550) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสภาพของจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งเร้าภายนอกเป็นความเสกหรือความเข้าใจของแต่ละคน ที่แสดงออกมาว่า ชอบ หรือไม่ชอบต่อบุคคลสิ่งของหรือสถานการณ์นั้นๆ

Kendler (2017) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ เป็นความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมนรอบตัวหรือแนวโน้มที่จะแสดง พฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านแนวคิด สถาบันบุคคลหรือสถานการณ์บางอย่าง

Hilgard (2011) ให้คำจำกัดความว่า ทัศนคติ คือความรู้สึกครั้งแรกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แนวคิดหรือสถานการณ์ใดในทางเข้าหรือหนีออกทางและเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในครั้งต่อ ๆ ไป

Fishbein (2011) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ที่จะแสดงตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการสนับสนุน หรือไม่สนับสนุน ทัศนคติเกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม และเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมบุคคล

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2549) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ไว้ว่า

1) เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการได้รับประสบการณ์ มิใช่เป็นสิ่งที่ได้รับมาแต่กำเนิดหาพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามถ้ามีทัศนคติไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มไม่เข้า หาโดยการถอยหรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

2) สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้

3) เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติ เป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไป ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อโลกและสภาวะแวดล้อมที่ตนอาศัยอยู่ ทัศนคติเกิดจากการที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในสังคม ชีวิตครอบครัว การศึกษาในโรงเรียนช่วย ปูพื้นฐานให้บุคคลสามารถกำหนดมาตรฐานไว้ในใจและปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ ในการสร้าง ทัศนคติของบุคคลในระยะยาวต่อมา และบุคคลที่มีถิ่นกำเนิด ฐานะทางครอบครัวระดับ การศึกษา ลักษณะการประกอบอาชีพ และการสมาคมต่างกันจะมีทัศนคติต่อโลกและสังคมแตกต่างกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบขององค์กรที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมขององค์กร
- 2) การประมวลผลสารสนเทศ และการตัดสินใจเลือก
- 3) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์กร
- 4) เป้าหมายขององค์กร
- 5) ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ
- 6) การออกแบบองค์กร
- 7) ขนาดและความซับซ้อนขององค์กร
- 8) วัฒนธรรมองค์กร
- 9) อำนาจและหน้าที่

Zaleanick (1958, p.59) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่

- 1) รายได้หรือค่าตอบแทน
- 2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
- 4) ตำแหน่งหน้าที่

ตัวอย่างความต้องการภายใน ได้แก่

- 1) ความต้องการได้รับการยอมรับของหมู่คณะ
- 2) ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับภารกิจรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
- 3) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของศาลอาญากรุงเทพใต้

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรทุกระดับองค์กร จะทำให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ องค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรนั้น ๆ ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

เสนาะ ตีเขาว์ (2545, หน้า 294) ได้กล่าวว่า ภายในองค์กรผู้บริหารย่อมมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาอื่น เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ใต้บังคับบัญชาอื่น ๆ และพนักงานระดับล่าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้ นับว่าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารงาน อาจกล่าวได้ว่าความสัมพันธ์เป็นอำนาจอย่างหนึ่งในการเป็นผู้นำ รวมทั้งการใช้การจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นทีม และการสื่อสารผู้บังคับบัญชาอาจให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ก่อให้เกิดอำนาจการบริหารได้ 4 อย่าง คือ (1) การให้เกิดอำนาจหรืออิทธิพลทางบวก คือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล จะเป็นอำนาจในการส่งเสริมและชักนำบุคคลให้มีพฤติกรรมคล้อยตามผู้บริหาร (2) การบริหารความขัดแย้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี อาจใช้เป็นอำนาจในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ (3) การเจรจาเพื่อ

นำไปสู่ข้อตกลงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนำไปใช้ให้บรรลุข้อตกลงต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นการตกลงกันระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม (4) การบริหารความเครียด การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล อาจนำไปใช้ในการบริหารความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นความเครียดที่เกิดในตัวบุคคลหรือกลุ่ม อยุธยา เกษสาคร (2548, หน้า 172-174) ได้กล่าวว่า หากผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันและกัน จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีด้วยเช่นกัน

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน คือ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน การเห็นความสำคัญของความเป็นมนุษย์ การแสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การพูดจาหรือการแสดงพฤติกรรมต่อผู้อื่น ต่อเพื่อร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร รวมถึงการได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน

ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการศึกษางานวิจัยของ สุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเด โลว์เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทธิดาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันกับผลการวิจัยของ มลथा พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552, หน้า 46) ได้สรุปไว้ว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึงลักษณะงานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสม และทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงาน งานที่กำลังทำอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การจัดการระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับบุคลากรที่มีอยู่ มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ การให้โอกาสศึกษาต่อ การจัดฝึกอบรมทักษะในการทำงาน การจัดสัมมนาเป็นการเพิ่มพูน

ความรู้และคุณวุฒิให้กับพนักงาน มีงบประมาณสนับสนุน มีคู่มือปฏิบัติงานและมีคำสั่งการปฏิบัติงานที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเลื่อนขั้นเงินเดือน ทำให้มีความรู้สึกรับชอบและสนุกกับงานที่ทำ และพิมลพร โอชารส (2550, หน้า 7) สรุปว่า ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง กิจกรรมการบริหารบุคคลเพื่อการดำเนินงานให้พนักงานมีความสามารถสูง ได้รับการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าด้วยการจัดทำแผนเกี่ยวกับหน้าที่งาน และการจัดการเกี่ยวกับหน้าที่ เช่นเดียวกันกับพิมพิภา แซ่ฉั่ว (2551, หน้า 42-43) ได้สรุปว่า ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเปลี่ยนบทบาทการทำงาน ซึ่งจะให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านจิตวิทยา หรือผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนความพึงพอใจต่อชีวิต ความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจออกมาในรูปของอำนาจหน้าที่สถานภาพที่สูงขึ้นความก้าวหน้าในอาชีพ จึงเป็นผลสุดท้ายของการจัดการอาชีพงานซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

สรุปว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในบทบาทการทำงาน การได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง หรือได้รับการพิจารณาความดีความชอบ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงก้าวหน้าในงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาผลการวิจัยของ บุญเชิด ชื่นฤดี (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) จากการประเมินของหัวหน้าพบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติของพนักงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพ และศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเด โลร์ เลนส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของ มลธา พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของคมกริช เสาวจิตร (2556) ได้

ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงานพนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แต่จะแตกต่างจากผลการวิจัยของวิโรจน์ ทรงนิรันดร์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ ออยุธยา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของสมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิ คอมพิวเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าความมั่นคงก้าวหน้าและความก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากงานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ส่งผลให้เงินเดือนและสวัสดิการสูงขึ้นตามลำดับ ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สิริอร วิชชาวุธ (2548, หน้า 139) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น การปฏิบัติงาน อ่านหนังสือ สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน โดยสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย แต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกัน หากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงาน แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงรบกวนอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้ขาดสมาธิเกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จ หรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน พรนพ พุกกะพันธ์ (2549, หน้า 236) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาด เรียบร้อย จะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจ ไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงามพนักงานจะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไป พงศ์ หรดาล (2548, หน้า 246-247) ได้กล่าวถึง การจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างและขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย

ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาด้านสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกหลัก จะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้า นอกจากนี้ยังเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ทั้งยังส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลง

สรุปได้ว่า สภาพทางกายภาพ หรือการจัดบรรยากาศของการทำงานในบริษัท ประกอบด้วย สภาพพื้นที่การทำงาน แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ความปลอดภัยในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิชอบ มีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน การจัดให้มีสิ่งป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงาน การจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ การจัดน้ำดื่มที่สะอาด มีห้องสุขาที่ถูกสุขลักษณะ

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน หากสภาพแวดล้อมดีจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานดี ดังเช่นงานวิจัยของ สุภวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโลร์ เลนส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท อินเดโลร์ เลนส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของมลชา พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ คมกริช เสาวจิตร (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แต่จะแตกต่างกับผลการวิจัยของ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีเคอิล็คทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ระดับปานกลาง เช่นเดียวกับผลการวิจัยของวิโรจน์ ทรงนิรันดร์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของ

พนักงาน ต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของ เบนจุมารณ์ บัดตะวงศ์ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท Tik Manufacturing Co.,Ltd. ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานหากสภาพแวดล้อมไม่ดี ส่งผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน หากสภาพแวดล้อมดี เช่น อากาศถ่ายเทได้สะดวก แสงสว่างเพียงพอ ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดี

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ศิริพร วงศ์ศรีโรจน์ (2548, หน้า 241) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

- 1) ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 2) เกิดความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร
- 3) ปฏิบัติอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและศีลธรรมอันดีงาม
- 4) เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วม (Group Effort) และฝ่าฟัน

อุปสรรคทั้งหลายขององค์กรได้

- 5) เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร
- 6) เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่

เช่นเดียวกันกับระวีง เนตรโพธิ์แก้ว (2549, หน้า 184) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

- 1) เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นอย่างดี
- 2) ทำให้เกิดความรักความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน
- 3) เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร
- 4) สร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กร
- 5) ทำให้เกิดความรักภักดีในหมู่คณะขององค์กร
- 6) สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นอีกด้วย

และปรียาพร วงศ์อนุตราโรจน์ (2548, หน้า 134-135) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานว่า ผู้ที่มีขวัญดีมักเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน ให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการจัดการจะช่วยสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน บุคคลที่มีขวัญจะมีพฤติกรรมต่อไปนี้เป็น คือ

- 1) มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อให้จุดมุ่งหมายขององค์กรบรรลุผล

- 2) มีความผูกพันรู้ต่อองค์กร
- 3) อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับต่างๆ
- 4) แม้องค์กรจะมีปัญหาอย่างไร ก็จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อแก้ไขปัญหานั้นๆ

ให้ลู่ลงไป

- 5) มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมาก
- 6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 7) มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

แนวคิดของ Flippo. (1967, p.364 - 369) ให้ความสำคัญแก่ขวัญในการทำงานว่า เป็นภาวะทางจิตใจที่จะทำการอุทิศตัวเพื่องานนั้น นอกจากความสามารถในการเป็นผู้นำของผู้บริหารแล้ว ความพึงพอใจในลักษณะและสภาพของงานที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย หรือสมัครใจเข้าไปทำนั้น จะเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย

สรุปได้ว่า ความหมายและความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ความเป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่เป็นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานซึ่งแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งนั่นก็คือ พลังรวมกลุ่มที่จะทำงานให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยดี หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีขวัญกำลังใจดี จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องขวัญกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และหาแนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์กรให้อยู่ในสภาพที่เป็นขวัญกำลังใจดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยของ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีดีเคทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของ บุญเชิด ชื่นฤดี (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน แสดงให้เห็นว่าขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากพนักงานมีความรู้สึกพอใจต่องานที่ทำ จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานศาลอาญากรุงเทพใต้ โดยนำปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมาทำการศึกษาได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

3. หน้าที่และการบริหารงานของศาลอาญากรุงเทพใต้

สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นองค์กรอิสระที่ดูแลงานธุรการของศาลยุติธรรม มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานบุคคลการงบประมาณและการดำเนินการอื่น ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกาในการแต่งตั้ง เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมต้องได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

ภารกิจ และหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

วิสัยทัศน์

"ความยุติธรรม เป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวก เพื่อให้สังคมสงบสุข เป็นธรรม และเสมอภาคโดยยึดหลักนิติธรรม"

พันธกิจ

1. อำนวยความสะดวกเพื่อสร้าง โอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทางสังคม
2. พัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนการอำนวยความสะดวกให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นสากล
3. เสริมสร้างความร่วมมือทางการศาลและกระบวนการยุติธรรมไทยและต่างประเทศ
4. ธำรงความศรัทธาและความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวก เพื่อความสงบสุขและความมั่นคงของสังคมไทยที่ยั่งยืน

ศาลยุติธรรม เป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น

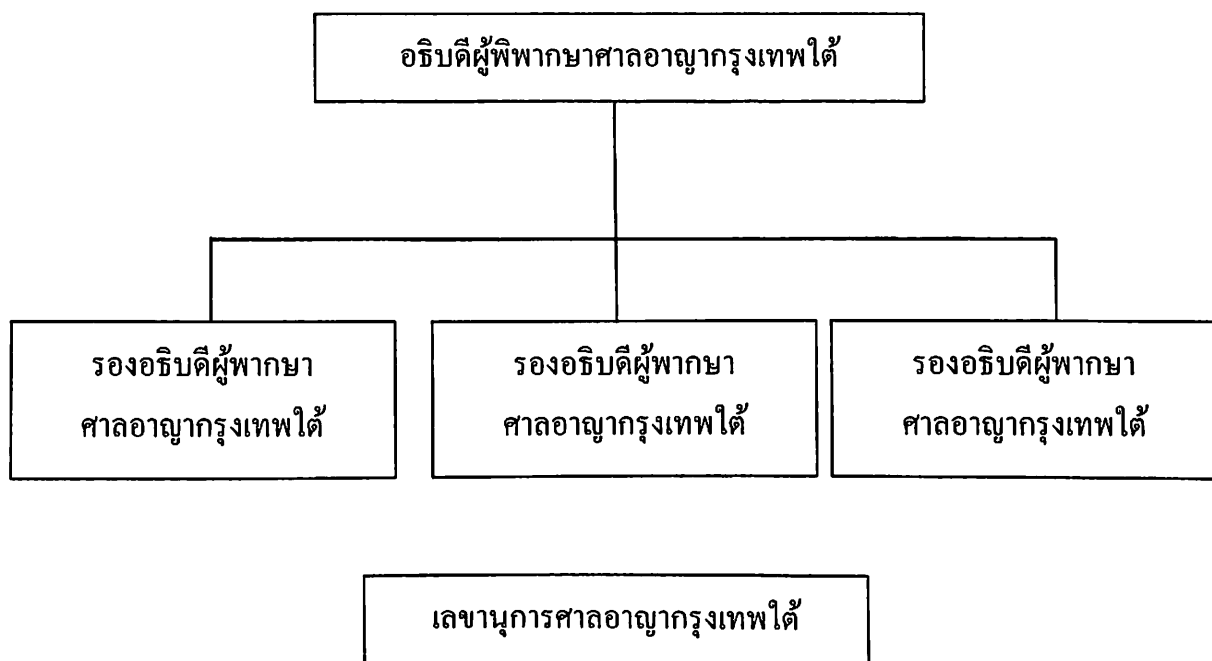
ศาลยุติธรรมมี 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เว้นแต่ที่มีบัญญัติเป็นอย่างอื่นในรัฐธรรมนูญหรือตามกฎหมายอื่น

ศาลอาญากรุงเทพใต้เป็นศาลยุติธรรมโดยเป็นศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแพ่งกรุงเทพใต้และศาลอาญากรุงเทพใต้ พ.ศ.2532 และพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมพระธรรมนูญศาลยุติธรรม (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2532

ศาลอาญากรุงเทพใต้เปิดทำการตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม 2536 เป็นต้นมา ณ อาคารที่ทำการเดิมของศาลอาญา บริเวณเกาะกรุงรัตนโกสินทร์ชั้นใน ถนนราชินี แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

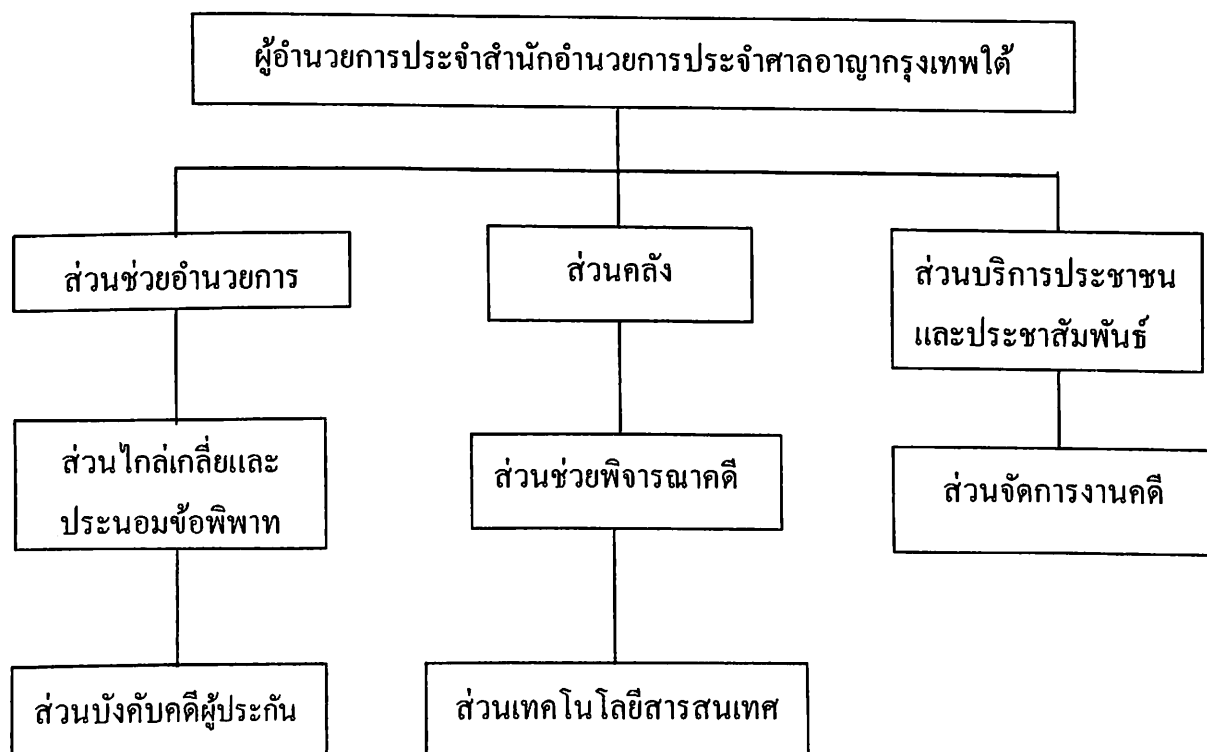
ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดที่ตั้งและวันเปิดทำการศาลแพ่งกรุงเทพใต้และศาลอาญากรุงเทพใต้ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2550 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 สิงหาคม 2550 เป็นต้นมา ศาลอาญากรุงเทพใต้จึงได้ย้ายที่ทำการจากอาคารเดิมมาอยู่ ณ เลขที่ 1721/1 ถนนเจริญกรุง 63 (สนามมิตร) แขวงยานนาวา เขตสาทรกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นอาคารเดียวกันกับศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นอาคารสูง 14 ชั้น ศาลอาญากรุงเทพใต้ใช้พื้นที่ครึ่งหนึ่งของอาคาร ด้านทิศตะวันออก

เขตอำนาจศาลอาญากรุงเทพใต้ แบ่งเป็น 9 เขต ดังนี้ เขตสัมพันธวงศ์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตบางรัก เขตสาทร เขตปทุมวัน เขตวัฒนา เขตยานนาวา เขตบางคอแหลม เขตคลองเตยมีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีอาญา ซึ่งกฎหมายกำหนดอัตราโทษอย่างสูงไว้ให้จำคุกเกินสามปี หรือปรับเกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



ภาพประกอบที่ 2.1 โครงสร้างผู้บริหารภายในศาลอาญากรุงเทพใต้

ที่มา : เว็บไซต์ <https://crimsb.coj.go.th/th/orgchart/item/index/id/7>



ภาพประกอบที่ 2.2 โครงสร้างสำนักผู้อำนวยการประจำศาลอาญากรุงเทพใต้

ที่มา : เว็บไซต์ <https://crimsb.coj.go.th/th/orgchart/item/index/id/7>

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญแก้วพารณ กลินนิมณฑล (2554) ได้วิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดพิษณุโลก ตามหลักอิทธิบาท 4” ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบทักษะของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ ต่างกัน มีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกตามหลัก อิทธิบาท 4 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีทักษะต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านวิมังสา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แนวทางการประยุกต์ใช้ หลักอิทธิบาท 4 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารสำนักงานจังหวัดพิษณุโลก คือ บุคลากรควรมีความต้องการใฝ่ใจรักที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป มีความ ขยัน หมั่นประกอบกรงานด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอย ต้องตั้งจิตรับรู้ว่า ภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยปฏิบัติงานด้วยความคิด เอาใจใส่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป อุทิศตัวอุทิศใจให้แก่งานที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง และหมั่นใช้ปัญญาพิจารณา ไคร่ครวญ ตรวจสอบเหตุผล ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนงานนั้นๆ ที่สำคัญต้องรู้จักการวางแผนงาน วัดผลและคิดค้นวิธีแก้ไข ปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ขวัญใจ มีทิพย์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษา เฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ กองพันปฏิบัติการพิเศษ 1 (Commando) กองทัพอากาศ พบว่า อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและผลประโยชน์ตอบแทนมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ (อัตราเงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษ) ระดับชั้นยศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ธีระยุทธ เลียงสมบุญ (2552) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทักษะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทักษะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทักษะของข้าราชการและพนักงานในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการ

ดำเนินชีวิต รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ทั้ง 5 ด้านพบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการ และพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ได้แก่ ด้านการบริหารงาน เสนอแนะว่าควรใช้หลัก คุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารจัดการด้านความพึงพอใจในงาน เสนอแนะว่าควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เสนอแนะว่าควรสนับสนุนอุปกรณ์ สื่อสารที่ทันสมัย ด้านการดำเนินชีวิตเสนอแนะว่า ควรใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เสนอแนะว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน

อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและประสบการณ์การทำงาน of พนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รักษณีย์ มหานพวงศ์ชัย (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องสุขภัณฑ์อเมริกันสแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า และด้านค่าจ้างและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ประเสริฐ มิ่งเมือง (2540) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างงานรักษาความสะอาด กองอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดการมูลฝอย : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแพร่” ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจ การยอมรับการนับถือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพ การทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ ความเสี่ยงภัยในการทำงาน แต่ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้จาก ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ที่ได้รับจากเทศบาลแต่ด้านเดียว ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานใน การศึกษาครั้งต่อไป ควรสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาล เพื่อจะได้จำนวนประชาชนมากขึ้นและนำข้อมูลที่แตกต่างกันมาหาข้อสรุปในอันที่จะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองแพร่

ทศพร ลีไพบูลย์ (2552) ศึกษา “ปัจจัยความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท. เคมิคอล กรุ๊ป.” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน มีเพียงอายุของพนักงานเท่านั้นที่มีผลกับประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนผลระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าตอบแทนอยู่ในระดับสูง รวมถึงมีผลกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง

ธีรนัย ศิริเลขอนันต์ (2552) ศึกษา “เรื่องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน” ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระดับของความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กัน ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน

สุรสิทธิ์ ออนดี (2554) ศึกษา “เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทชินเอ-ไฮเทค จำกัด” พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพ ของพนักงาน ฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเพื่อน อายุของ พนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ตำแหน่งของพนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญ

พุทธิพงษ์ ชิบเข (2555) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด” พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท G-Able จำกัดอยู่ในระดับสูง ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในทุกด้านมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2555) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” พบว่า อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับ มากที่สุด และความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมในระดับมาก ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ทางบวกกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนและฝ่ายช่วยวิชาการคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมธี ไพโรจิต (2556) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด” พบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยการยอมรับนับถือ และปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อปัจจัยลักษณะของงาน และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

อภิชัย จตุพรวาทิ (2557) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกไปสอดส่องด้านการให้ความช่วยเหลือและด้านการควบคุมดูแลและด้านการเขียนรายงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลา การปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุมศักดิ์ ชุมนุม (2541) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานการศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษาเขตการศึกษา 10 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ จำนวนบุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโรเนียว เครื่องปรับอากาศ และงบประมาณ และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่อายุเฉลี่ยและอายุราชการของบุคลากร ระดับการศึกษา เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร ตู้เย็น พัดลม รถจักรยานยนต์ และรถยนต์

นิภา ทองไทย (2518) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

การทำงาน ความเพียงพอของปัจจัยนั้นในส่วนราชการของตน และเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างลำดับชั้น โดยแบ่งเป็นปัจจัยต่าง ๆ คือ

1. ปัจจัยเป็นสิ่งเสริมแรง
2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม
3. ปัจจัยที่ให้อำนาจแก่ข้าราชการ

ณกฤตชัย เตียสุด (2553) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจสันติบาล มีภาพรวมอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุระดับชั้นยศเงินเดือนและอายุราชการต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันยกเว้นระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก

เลิศศักดิ์ ปรีชาเกรียงไกร (2553) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเครือ บริษัทบางพระก่อสร้างจังหวัดบุรีรัมย์” พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในเครือบริษัทบางพระก่อสร้างจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความเห็นว่าเมื่อท่านได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้าและบริษัทแล้ว ท่านจะทำงานได้เป็นอย่างดี และน้อยที่สุดคือท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของบริษัทได้อย่างดี

พรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาที่ใช้ในการบรรจุเข้ารับราชการ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน 3) ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา คือ ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล โดยกำหนดขีดความสามารถของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงาน การติดตามและประเมินผลงานจะทำให้ข้าราชการได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการให้มี ประสิทธิภาพข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม

งานวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

เกษม คำศรี (2547) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก 9 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพของการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน ด้าน การได้รับการยกย่อง และด้านความก้าวหน้าส่วนด้านเงินเดือนนั้นข้าราชการครูมีความพึงพอใจใน ระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิต่าง การศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ณ โรงเรียนปัจจุบันพบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านลักษณะของงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ณ โรงเรียนปัจจุบันแล้วพบว่า ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ณ โรงเรียนปัจจุบันน้อยกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ ณ โรงเรียน ปัจจุบัน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0583

ชนสิทธิ์ พุดพิทักษ์ (2546) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม” พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ผลตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูลและสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่าความก้าวหน้าในตำแหน่ง

หน้าที่การงาน สายงาน และลักษณะงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ถึงร้อยละ 39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0185

ชาญณรงค์ ชันประกอบ (2550) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ระดับการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายเรียงตามความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่ที่ปฏิบัติ, ด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และด้านนโยบายและการบริหารงาน ตัวแปรอิสระที่นำมาวิจัยทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับตัวแปร ตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ หน่วยงานและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนจังหวัดหนองคายโดยการส่งเสริม ด้านการศึกษา ส่งเสริมคุณลักษณะที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ รวมทั้ง สนับสนุน อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และมีความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

ณัฐศักดิ์ แสนสุข (2550) ได้วิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลัก ฆราวาส ธรรม 4 : กรณีศึกษาของบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ผลการวิจัย พบว่าการเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาลสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม 4 จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ทำงานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้ทัศนคติของ ข้าราชการ ตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม 4 แตกต่างกันได้แก่ อายุ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วน ปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และ ประสบการณ์ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ ตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ ไม่เพียงพอ การแทรกแซงในการพิจารณาความดีความชอบและขาดอุปกรณ์ในการทำงาน ที่ทันสมัยดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรเน้นการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม โดยการนำหลักฆราวาส

ธรรม 4 มาประยุกต์ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีจริยธรรมและเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการต่อไป

เดชชาติ มั่นคง (2552) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์มะเร็งอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์มะเร็ง อุบลราชธานี ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ลำดับคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะและความรับผิดชอบของงาน ด้านนโยบายการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพ การทำงาน ส่วนระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง 3 ลำดับคือ ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านค่าจ้างเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

บังอร ประทุมเทหา (2546) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนคาทอลิก สังฆมณฑลอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนคาทอลิก สังฆมณฑลอุบลราชธานี ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบความสำเร็จในโอกาสต่างๆ

บุญวิทย์ ไขว้พันธุ์ (2544) ได้วิจัยเรื่อง “ทัศนคติการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนกลางกรมการจัดหางาน” เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการจัดหางานในส่วนกลางในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมากในการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการและผลตอบแทนในการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปทุมพร สุขอาษา (2546) ได้วิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์การชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัย พบว่าการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์การชุมชน ระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่สูงที่สุด ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนประสานงานให้ผู้แทนองค์การชุมชนเครือข่าย มีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมการเมือง ในระดับต่างๆ และด้านที่ต่ำสุด ได้แก่ การสนับสนุนการจัดทำโครงการขององค์การชุมชนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์การชุมชนระดับตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ตำแหน่งทางสังคม

การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์การชุมชนระดับตำบลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา

สรุปได้ว่างานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอาญากรุงเทพใต้” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วย ตัวแปรต้น (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลอาญากรุงเทพใต้ โดยผู้วิจัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณของงาน