

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม
ในจังหวัดกระบี่

Factors Affecting the Performance of Personnel of Judiciary Services
in Krabi Province

กมลวรรณ คุ่มครอง

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kamonwan Khumkrong

E-mail: 6324102216@rumail.ru.ac.th

Chaloem Phrakiat Academic Resources Branch, Trang Province, Faculty of Business

Administration Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่สังกัดในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ จำนวน 179 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งได้จากวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท เป็นข้าราชการที่มีอายุการทำงานอยู่ที่ 3 – 5 ปี และพบว่าปัจจัยด้านองค์การ โครงสร้าง บุคลากรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการ การพัฒนาหน่วยงานแตกต่างกัน และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการ การพัฒนาหน่วยงาน แตกต่างกัน

คำสำคัญ : บุคลากร, กระบวนการยุติธรรม, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This research study aims to study the factors affecting the efficiency of work in the responsibilities of the justice system personnel in Krabi province. To study the need for self-improvement in order to increase efficiency in the performance of duties. and to study the guidelines for improving the efficiency in the performance of personnel in the justice system in Krabi province. The sample group used in the research was 179 personnel under the judicial process in Krabi province. The questionnaire was used as a data collection tool for quantitative data analysis. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation. Test the hypothesis for comparison using a t-test statistic. Test the hypothesis with one-way ANOVA statistic. If any differences are found, they will be compared in pairs. using the method of LSD

The hypothesis testing results showed that Personnel of the Justice Department in Krabi Province Most of them were female, aged 31-40 years, their education level was at a bachelor's degree. Monthly income is 20,001 - 30,000 baht, is a civil servant who has worked for 3-5 years and found that the organizational factors, structure, personnel are different. There are opinions on operational efficiency factors. operational efficiency service quality development of different departments and different motivation factors There are opinions on operational efficiency factors. operational efficiency service quality Development of different departments

Keywords: personnel, judicial process, operational efficiency

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานกระบวนการ เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันหน่วยงานที่ดำเนินการด้านอำนวยความยุติธรรม เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพเพียงพอรองรับการปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเทคโนโลยีที่เข้ามารองรับการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานต้องส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่เหมาะสมทั้งด้านความรู้ความสามารถทักษะต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเพื่อพัฒนาระบบกระบวนการปฏิบัติราชการหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ผลการปฏิบัติงานสามารถพิจารณาจากปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็วหรือความคุ้มค่าของภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน หรือผู้มาติดต่อราชการหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน สนับสนุนภารกิจหลักของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาให้กับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต และมีความยุติธรรม บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายและภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การจึงต้องมีการเสริมสร้างแรงจูงใจและให้การสนับสนุนในรูปแบบต่าง ๆ ให้บุคลากรหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมสามารถนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

จากที่กล่าวมา จึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ทำการศึกษาระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ตามลำดับความต้องการ 5 ชั้น ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งมีความสอดคล้อง เหมาะสม กับวัฒนธรรมของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจังหวัดกระบี่ และการบริหารพัฒนาศักยภาพบุคลากร ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาประสานความร่วมมือกันของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นบุคลากรที่สังกัดในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ 23 หน่วยงาน โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 179 คน

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ที่มีความพึงพอใจในหน้าที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความสนใจของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ
2. ทราบถึงสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่
3. ทราบถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
4. นำผลที่ได้มาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ มีความสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลมีพลัง มีทิศทาง และมีความรู้สึกมุ่งมั่น ที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งแรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญของการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานเกิดจากแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดความต้องการและการแสดงออกโดยปกติผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะแสดงออกมาเพียงบางโอกาสเท่านั้น ดังนั้น สิ่งที่จะผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถออกมาได้นั้น คือ แรงจูงใจ นั้นเอง โดยผู้บริหารทุกระดับจะต้องทำหน้าที่ชักจูงและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของตน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ รูปแบบของการทำงานที่มีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มบุคคลหลาย ๆ คน ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การร่วมกันของกลุ่มต้องถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน และต้องมีการกำหนดแนวทางหรือทิศทาง วิธีการทำงาน ตลอดจนการติดตามวัดผลสำเร็จของการทำงานอยู่เสมอ โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้องค์การต้องประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ จะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม 2) ปัจจัยด้านบุคคล ที่มีบทบาทในการทำงาน หรือการดำเนินการต่าง ๆ สัมพันธ์กันตามโครงสร้างงานภายในองค์การ ซึ่งประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนคน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถเฉพาะ ความรู้ความสามารถในหน้าที่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านบริหารจัดการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติงานตามแผน นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากร เงินทุน อุปกรณ์ และเครื่องจักรอื่น ๆ เป็นปัจจัย ซึ่งบุคลากรเป็นปัจจัยที่มี

ความรู้ ความสามารถ และมีความกระตือรือร้น และแรงจูงใจ การทำงานที่เน้นกระบวนการ (Process) ให้บรรลุเป้าหมายหรือมีประสิทธิภาพทั้งที่เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์งาน การวางแผนในการทำงาน การปฏิบัติงานและการประเมินผลการทำงาน หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานในสังกัด จะครอบคลุมถึงบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย แผน ยุทธศาสตร์ และบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้าง

4. โครงสร้างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กระบวนการในสังคมย่อมมีคนบางส่วนกระทำความผิดหรืองดเว้นการกระทำที่ผิดกฎหมาย จึงจำเป็นต้องมีกฎหมายมาใช้บังคับเพื่อช่วยจัดระเบียบและควบคุมคนในสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข และการที่กฎหมายจะใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องต้องมีผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย สำหรับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สำคัญ อยู่ในกระบวนการยุติธรรม และมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการหรือบริหารราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ได้แก่ ตำรวจ อัยการ ศาล ทนายความ คุมประพฤติ และราชทัณฑ์ ทั้งนี้ การบริหารราชการดังกล่าวต้องเกี่ยวข้องกับการให้ความยุติธรรมและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ (มาตรา 75 วรรคหนึ่ง) ที่บัญญัติไว้ว่า "มาตรา 75 รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน....."

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

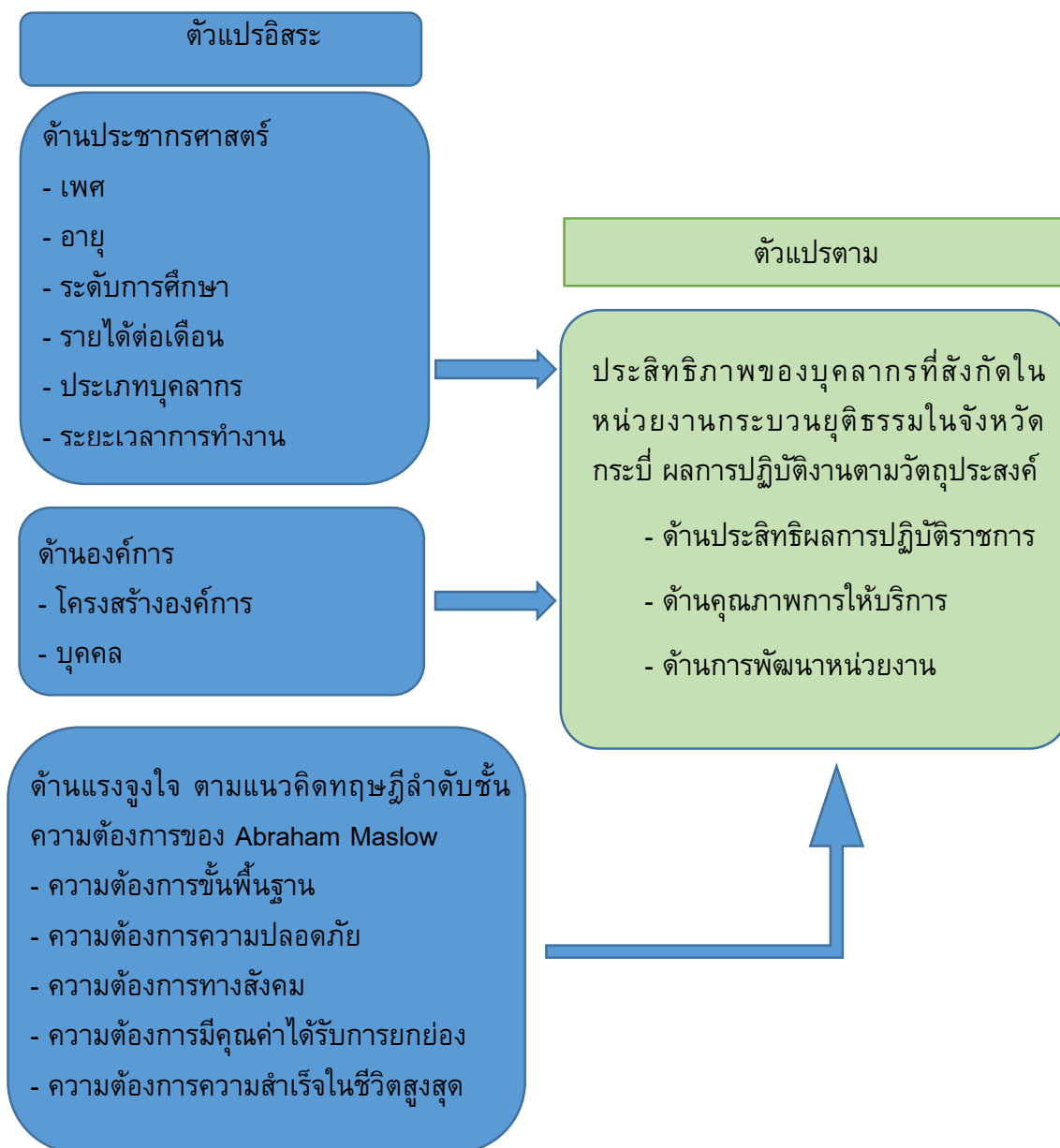
สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ (2559) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จำแนกตามตำแหน่ง (ชั้นยศ) อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จำนวน 269 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดหากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จำแนกตามตำแหน่ง (ชั้นยศ) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 3) ข้อเสนอแนะในการวิจัย ผู้บังคับบัญชาควรมีหลักบริหารจัดการ

หน่วยงานเพื่อให้องค์การเกิดประสิทธิภาพสูงสุด หน่วยงานการจัดอบรมเพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานควรจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน

นิภาพร เฝียนเลียน (2555) การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมแต่ละศาลในภาค 8 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 4) เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 การศึกษานี้การวิจัยเชิงสำรวจประชากรที่ศึกษาคือ ข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 จำนวน 22 ศาล จำนวน 690 คน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ในแต่ละศาลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านกระบวนการวัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานและปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 4) แนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 จุดแข็งของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 คือ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน จุดอ่อน คือ บุคลากรไม่เพียงพอ โอกาส คือ พัฒนาให้ข้าราชการศาลยุติธรรมมีจิตสำนึกในการให้บริการ อุปสรรค คือ ความล่าช้าในหน่วยงานกระบวนการศาลยุติธรรมด้วยกัน และข้อเสนอแนะต่อแนวทางสร้างผลสัมฤทธิ์ได้แก่ ควรนำการบริหารกิจการภาครัฐ กระบวนทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานมาใช้ในการทำงานอย่างจริงจัง นำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินความดีความชอบในการเลื่อนตำแหน่ง และการสร้างแรงจูงใจเพื่อปรับเปลี่ยนค่านิยมในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

พลวิชญ์ ชัยนงาน (2543) การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานคร คือ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รายได้ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านนโยบาย การบริหาร โดยโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เพิ่มความรู้ อบรม สัมมนา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับสื่อมวลชน ความอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และสภาพการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา และความรู้ความเข้าใจ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เรียกว่า แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสรุปผลการวิจัย (SPSS)

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่สังกัดในหน่วยงานกระบวนยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ จำนวน 23 หน่วยงาน มีบุคลากรรวมทั้งสิ้นจำนวน 322 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา การสุ่มตัวอย่างประชากร ผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยถือเอาความสะดวกโดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Tayamane) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ที่ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 179 คน

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ได้อาศัย ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้จะใช้สำรวจข้อเท็จจริง (Exploration research) กับกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะ และไม่ต้องการเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) โดยถือเอาความสะดวกหรือความง่ายต่อการรวบรวมข้อมูล

3. การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาเฉพาะด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ประเภทบุคลากร และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน กระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ตามโครงสร้าง บุคคล และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน กระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ได้แก่ ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาหน่วยงาน

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะดำเนินการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 การทดสอบคุณภาพความสมบูรณ์ของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาสอดคล้องกับหัวเรื่อง และวัตถุประสงค์การวิจัยโดยวิธี Item Objective Congruence Index (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และคำนวณค่า IOC ได้ค่า 0.901 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ด้านเนื้อหาใช้ได้ และทดสอบความน่าเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha coefficient) แบบครอนบัทซ์ (Cronbach's Alpha) จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่างทดสอบที่มีคุณสมบัติเหมือนประชากรการวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง ผลจากการนำคำตอบโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .987 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมีความน่าเชื่อถือค่อนข้างสูง สามารถนำไปเก็บข้อมูลต่อไปได้

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้โดยใช้วิธีการสำรวจโดยการใช่แบบสอบถาม โดยรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรในหน่วยงาน กระบวนการยุติธรรม จังหวัดกระบี่ จำนวน 179 คน และได้จากการค้นคว้า รวบรวมจากเอกสาร หนังสือ ผลงานวิจัย โดยการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามมาประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และนำมาวิเคราะห์และทดสอบโดยใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทบุคลากร อายุราชการ ในการวิเคราะห์การส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น และวัดระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ด้านองค์การ โครงสร้างองค์การ ด้านบุคคล ด้านแรงจูงใจ ตามแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham Maslow นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้ Independent Sample T-Test สำหรับเปรียบเทียบ กรณีที่ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวมี 2 กลุ่ม ใช้ One-way Analysis of Variance สำหรับเปรียบเทียบปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ที่มีความพึงพอใจในหน้าที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน และหากพบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ใช้ Multiple Regression สำหรับวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่แตกต่างกัน และทดสอบสมมติฐานข้อ 2

ผลของการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ 2) เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ผลการวิเคราะห์รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินค่า IOC ของทุกคำถามมากกว่า 0.5 แสดงว่า แบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความถูกต้องของเนื้อหาไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 179 คน โดยคิดเป็น 100%

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ พบว่า บุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 ประเภทบุคลากรเป็นข้าราชการ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 มีอายุการทำงานอยู่ที่ 3 – 5 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

2. ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัย

ด้านองค์การ – ด้านโครงสร้างองค์การ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านองค์การ – ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการขั้นพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการมั่นคงปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการได้รับการยกย่อง มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยด้านแรงจูงใจ – ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

3. ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน – ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน – ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน – ด้านการพัฒนาหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.32 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

4. ผลจากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ พบว่า 1. หน่วยงานควรจัดให้มีการพัฒนารายบุคคลให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน 2. การพัฒนาควรมีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสม 3. หน่วยงานควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ส่งเสริม ถ่ายทอด สอนงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ 4. อัตรากำลังที่จะต้องมาปฏิบัติงานควรมีการพิจารณาปรับลด และปรับเพิ่มเพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงานของแต่ละส่วนงาน 5. หน่วยงานจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ผ่านสื่อช่องทางต่างเพื่อให้ทราบถึงระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ รวมถึงการให้บริการ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกช่องทาง 6. สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากรทุกระดับ 7. การประชาสัมพันธ์สิทธิต่าง ๆ การทราบถึงกระบวนการพิจารณาคดี ข้อมูลการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง หรือการทราบถึงสิทธิของจำเลยในคดีอาญาและผู้เสียหาย

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ พบข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ พบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการกำหนดวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการหรือวิธีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารหน่วยงาน มีการกำหนดโครงสร้าง พันธกิจ วัตถุประสงค์ ที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ มีการกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ได้รับการจัดสรร

งบประมาณ วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาตรฐาน หน่วยงานมีการจัดแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร ได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ หน่วยงานมีการพิจารณาทางก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น หรือแต่งตั้งในระดับที่สูงขึ้น เงินเดือน และค่าตอบแทน ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ การพิจารณาความดีความชอบในเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรมและเสมอภาค เป็นการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพร เถียนเลื่อน (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในภาค 8 อยู่ในระดับร้อยละ 80 ในส่วนของการจัดสรรอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างเหมาะสม ในหน่วยงานมีการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานมีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สะดวก ปลอดภัย มีเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอตามภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ หน่วยงานจัดสวัสดิการเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งมีผลบางช่วงอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ (2559) ที่มีการจัดสรรอุปกรณ์เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและสวัสดิการไม่เพียงพอ ต่อการกระตุ้นให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่สามารถปฏิบัติภารกิจให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายในการบริหารจัดการคดี พัฒนาระบบงานธุรการเพื่อรองรับการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นด้วยความรวดเร็ว มีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตามที่ผู้มาติดต่อราชการร้องขอและให้บริการแล้วเสร็จ การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ได้ให้บริการจนได้รับความพึงพอใจจากผู้มาติดต่อราชการ กระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการใช้ติดต่อในการให้บริการได้รับความพึงพอใจจากผู้มาติดต่อราชการ บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ และความซื่อสัตย์ในการให้บริการ มีการพัฒนาศักยภาพรายบุคคลให้แก่บุคลากร ได้แก่ การอบรม การพัฒนาตนเองด้วยวิธีการอื่น พัฒนาปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน ให้อวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการทำงาน และให้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัดกระบี่ พบว่า 1. หน่วยงานควรจัดให้มีการพัฒนารายบุคคลให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน 2. การพัฒนาควรมีการใช้นวัตกรรมและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสม 3. หน่วยงานควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ส่งเสริม ถ่ายทอด สอนงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ 4. อัตรากำลังที่จะต้อง

มาปฏิบัติงานควรมีการพิจารณาปรับลด และปรับเพิ่มเพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงานของแต่ละส่วนงาน 5. หน่วยงานจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ผ่านสื่อช่องทางต่างเพื่อให้ทราบถึงระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ รวมถึงการให้บริการ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกช่องทาง 6. สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรทุกระดับ 7. การประชาสัมพันธ์สิทธิต่าง ๆ การทราบถึงกระบวนการพิจารณาคดี ข้อมูลการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง หรือการทราบถึงสิทธิของจำเลยในคดีอาญาและผู้เสียหาย

เอกสารอ้างอิง

- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ 2564 แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน Herzberg, F (1959). *Federick; Mausner, Bernard; and Synderman, Block the Motivation to Work.* New York: John Willey ค้นหาคำว่าเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2565 [https://rsujournals.rsu.ac.th > article > download](https://rsujournals.rsu.ac.th/article/download) ค้นคว้าเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2565
- ขวัญตา พระธาตุ 2554 คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอัยการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสงขลา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ
- จรินทร์ ย่อมมน 2542 การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดภูเก็ต บริหารการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2545). ความเครียดความวิตกกังวลและสุขภาพ. เชียงใหม่ : หาดูส่วนจำกัดเชียงใหม่ โรงพิมพ์แสงศิลป์เชียงใหม่
- ชูชัย สมितिไกร, 2550 การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. 2542 การจัดการทรัพยากรบุคคล พิมพ์ลักษณ์ กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นพพงษ์ บุญจิตราดูล (2525) หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: เอล เอ็ม
- นิภาพร ฉะยณเฒ่า 2555 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บุญม้น ธนาสุภรัตน์, 2537 จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- ประชุม รอดประเสริฐ, 2528 นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520 ทศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมนามัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เปรมิกา บุญเกิด 2558 จิตวิทยาญาณในการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พูนสุข สังข์รุ่ง, 2550 มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ Human Relations in Organization กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550

- พลวิชัย ขยันงาน 2549 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์ สังกัดกรุงเทพมหานคร สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์:กรุงเทพฯ
- ภาวัฒน์ พันธุ์แพ, 2547 ผู้นำกบองค์การแห่งการเรียนรู้ วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รัชนก มูลเกตุ. 2552. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายการพานิชย์ บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ลักขณา สรีวัฒน์. 2557 จิตวิทยาสำหรับครู. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล 2540 จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริไล กุลทรัพย์ศุทธราชู, 2552 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนยี
เนียร์ริง (1964) จ กัด.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- สมคิด บางโม, 2555 องค์การและการจัดการ = Organization and management กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2546 จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์ กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด
- สุโท เจริญสุข, 2537 จิตวิทยาสำหรับอุดมศึกษาปัญญาชน.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์การพิมพ์
- สุโท เจริญสุข. (2525). หลักจิตวิทยาและพัฒนาการมนุษย์. กรุงเทพฯ: แพรพิทยา
- สุพาณี สฤกษ์วานิช, 2549 พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. 2550 จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาน รังสีโยกฤษฎ์. 2522. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน
ก.พ
- สุภาพร เพชรรัตน์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส านักงานศาลยุติธรรม ส่วนกลาง The
Efficiency in Performance of Government Officials of the Office of the
Central Court of Justice สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
<http://www.mba-campus.ru.ac.th/> ค้นคว้าเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ 2559 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัด
มหาสารคาม The Police's Work Efficiency of the at Police Station Muang สำนักงาน ก.พ.
ค้นหาจาก <https://learn.ocsc.go.th/> หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)
ค้นหาเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565
- District,Mahasarakham Province รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- McShane and Von Glinow : 597 ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ ค้นจาก [https://www.gotoknow .org/
posts/315139](https://www.gotoknow .org/posts/315139) ค้นหาเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565

Robbins, Stephen P.,1996 เรื่องแรงจูงใจ ค้นจาก [http://www.mpa.ru.ac.th/download/PAD6301/4 เรื่องแรงจูงใจ.pdf](http://www.mpa.ru.ac.th/download/PAD6301/4%20เรื่องแรงจูงใจ.pdf) ค้นคว้าเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2565

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การ (The Basic Knowledge of Organization ค้นหากจาก <https://www.iok2u.com/article/business-administrator/the-basic-knowledge-of-organization> ค้นคว้าเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565

หลักแห่งการสร้างความรู้ 5 ประการ ของ ปีเตอร์ เอ็ม เซงเก้ (The Five Disciplines) ค้นหากจาก <https://www.gotoknow.org/posts/64774> ค้นคว้าเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565