



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 3 เดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2567

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง

RELATIONSHIP BETWEEN COMPETENCY AND WORK EFFECTIVENESS
OF THE COURT OFFICERS IN RAYONG PROVINCE

น้ำทิพย์ ขุนศรี*, สุธรรม พงศ์สำราญ, อิงอร ต้นพันธ์

Namthip Khunsri*, Suthum Phongsamran, Ingorn Tanphan

สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Management Field, Faculty of Graduate Studies, Kasem Bundit University

*Corresponding Author e-Mail: aekhunsri@gmail.com

(Received: 2024, January 5; Revised: 2024, February 28; Accepted: 2024, March 2)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง และ 5) สมรรถนะในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง จำนวน 50 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกตามหน่วยงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 50 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การทดสอบค่าที (t test) การทดสอบค่าเอฟ (F test) แบบ One-way ANOVA, การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดกลุ่มงานส่วนช่วยพิจารณาคดี อายุราชการ 6 ปีขึ้นไป และระดับตำแหน่งชำนาญงาน สมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เพศของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน สมรรถนะในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน และสมรรถนะในงาน ด้านความถูกต้องของงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง



คำสำคัญ: สมรรถนะ; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; เจ้าหน้าที่ศาล

ABSTRACT

The purposes of this research were study: 1) competency of the court officers in Rayong Province, 2) work effectiveness of the court officers in Rayong Province, 3) work effectiveness of the court officers in Rayong Province by personal information, 4) relationship between competency and work effectiveness of the court officers in Rayong Province, and 5) competency affecting work effectiveness of the court officers in Rayong Province. The sample groups selected by stratified random sampling classified by department were 50 court officers in Rayong Province. 50 sets of questionnaires were used as a tool for data collection. Data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t* test, *F* test (One-way ANOVA), Pearson Product Moment Correlation, and Multiple Regression Analysis.

The results of the study revealed that competency of the court officers in Rayong Province was overall at most level, their work effectiveness was overall at high level, court officers of different genders affected work effectiveness differently, relationship of their competency and work effectiveness was overall at average level and in the same direction, and competency in terms of accuracy of work affected their work effectiveness.

Keywords: Competency; Work Effectiveness; Court Officers

บทนำ

ในยุคปัจจุบันองค์การภาครัฐหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กร ด้วยการเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ได้วัดจากผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนเพียงเท่านั้น แต่ยังต้องวัดที่ความพึงพอใจและความสุขด้วย ดังนั้นจึงควรหาวิธีที่จะเพิ่มความสุขให้กับเจ้าหน้าที่ คำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความผูกพันกันในองค์กรและหาสิ่งจูงใจ เช่น รางวัลหรือสิ่งตอบแทนต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด สมรรถนะเกิดขึ้นครั้งแรกในปีค.ศ.1973 โดย McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด สหรัฐอเมริกา ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ซึ่งได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางจากนักวิชาการและใช้ต่อกันมาจนถึงทุกวันนี้โดยบทความดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการที่บุคคลจะทำงานได้ดีและประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้น ความฉลาดทางปัญญา (IQ) ไม่สามารถเป็นตัวชี้วัดได้แต่สมรรถนะกลับเป็นสิ่งที่สามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานได้ดีกว่า โดยทั่วไปสมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ สมรรถนะหลัก ถือเป็นสมรรถนะ



พื้นฐานที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน (McClelland, 1973, p. 115)

ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 2 รวมทั้งสิ้น 21 ศาล เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้นที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นในแต่ละจังหวัดหรือในบางอำเภอมิเขตอำนาจศาลตามที่พระราชบัญญัติกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเอาไว้มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาทั้งปวงที่มีได้อยู่ในอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น และศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองมีทั้งหมด 5 ศาล มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการงานธุรการคดีและกิจการของศาลยุติธรรมดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านนิติการ เพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม นาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้นอกเหนือจากการพิจารณาพิพากษาคดี พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานธุรการคดี ให้คำปรึกษาแนะนำและบริการประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรมดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ ตลอดจนบริหารงานทั่วไปของสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดระยอง จะเห็นได้ว่าบุคลากรเป็นพลังที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของศาลจังหวัดระยองทั้งสิ้นมีหน้าที่ในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้งานพิจารณาคดีของศาลเกิดประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามนอกจากหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติดังที่กล่าวมาแล้ว หน้าที่หลักของข้าราชการที่สำคัญคือ การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทั่วถึง ซึ่งปัจจัยที่จะทำให้หลักการดังกล่าวบรรลุผลบุคลากรภายในองค์กรจะต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติรวมทั้งต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ด้วยเหตุนี้ระบบการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน จึงมุ่งเน้นการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงาน ดังปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน มาตรา 48 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง โดยจำแนกตำแหน่งเป็นประเภทและสายงานตามลักษณะงาน และการจัดตำแหน่งประเภทเดียวกันและสายงานเดียวกันที่มีคุณภาพของงานเท่ากันโดยประมาณเป็นระดับเดียวกัน ทั้งนี้โดยคำนึงถึงลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งไว้ด้วย ซึ่งคาดหวังว่าระบบใหม่จะเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพ ส่งเสริม และพัฒนาข้าราชการให้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างสัมฤทธิ์ผล ซึ่งสำนักงานศาลยุติธรรมเห็นชอบการนำสมรรถนะไปใช้กับข้าราชการศาลยุติธรรมทุกสายงานทั่วประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563, หน้า 24)

สำหรับสมรรถนะในงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ประกอบด้วย ความเข้าใจผู้อื่น ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และความถูกต้องของงาน ซึ่งตรงกับคุณลักษณะที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่บรรจุเข้ามาใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามที่กำหนดในด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และความทันเวลา ทั้งยังสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2543-2556 ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการเพิ่มศักยภาพระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ศาลยุติธรรมมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาทิ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ



ผู้รับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและข้าราชการศาลยุติธรรมเข้าใจในกรอบแนวคิดที่เน้นคุณภาพคุณธรรม และคุณภาพชีวิต (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2563, หน้า 8)

สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดสมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมไว้ 3 ด้าน ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่จากการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนในแต่ละรอบ (เดือนเมษายนและเดือนตุลาคม) พบว่าเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมส่วนใหญ่ไม่ได้นำสมรรถนะไปใช้ในการปฏิบัติงานเท่าที่ควรจะปฏิบัติงานตามคำสั่งหรือปฏิบัติงานเฉพาะที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ซึ่งสาเหตุมาจาก 1) เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมมีสมรรถนะด้านความเข้าใจผู้อื่นน้อย ขาดทักษะในการสื่อสารที่ดีไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ขาดการเรียนรู้ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องปริมาณงานที่สำเร็จมีไม่เพียงพอ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากเกินไป และงานที่ได้ปฏิบัติไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร 2) เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมทั้งที่บรรจุใหม่และที่รับราชการในตำแหน่งนี้มานาน ขาดสมรรถนะด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการไม่เปิดใจรับข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอก ไม่ศึกษาข้อมูลโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร สายการบังคับบัญชา กฎระเบียบ ตลอดจนระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นระบบ ไม่มีแบบแผน สับสน เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ส่งผลทำให้ไม่ได้ทั้งปริมาณงาน คุณภาพงาน และความทันเวลา 3) ความถูกต้องของงานเป็นผลมาจากการขาดการเรียนรู้จาก 2 ด้านที่กล่าวมาแล้ว ทำให้เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ไม่ตั้งใจทำงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง ไม่สามารถบริหารจัดการในงานที่ปฏิบัติได้งานขาดความต่อเนื่อง ไม่คุ้มค่า ไม่มีคุณภาพ และเสียเวลา ส่งผลให้องค์กรได้รับความเสียหาย (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2563, หน้า 11) ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง
5. เพื่อศึกษาสมรรถนะในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน



2. สมรรถนะในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง

3. สมรรถนะในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมระดับปฏิบัติงาน จำนวน 23 คน และเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมระดับชำนาญงาน จำนวน 27 คน (ศาลจังหวัดระยอง, 2566, หน้า 11) จากศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระยอง ศาลจังหวัดระยอง ศาลแขวงระยอง ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 2 และศาลอุทธรณ์ภาค 2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง จำนวน 50 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 727) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกตามหน่วยงาน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม จำแนกตามหน่วยงาน

ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง	ระดับปฏิบัติงาน		ระดับชำนาญงาน		รวม	
	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระยอง	-	-	6	6	6	6
ศาลจังหวัดระยอง	13	13	7	7	20	20
ศาลแขวงระยอง	1	1	5	5	6	6
ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 2	3	3	1	1	4	4
ศาลอุทธรณ์ภาค 2	6	6	8	8	14	14
รวม	23	23	27	27	50	50

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายปิดที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการอ้างอิงกรอบแนวคิด ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มงาน อายุราชการ และระดับตำแหน่ง มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)



ส่วนที่ 2 สมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจผู้อื่น 2) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 3) ด้านความถูกต้องของงาน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ได้แก่ 1) ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน 2) ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้ 1) ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกและมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ผลการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง .67 ถึง 1 ซึ่งมีค่า IOC = .84 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยการนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) หาความเชื่อมั่นรวมด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1984, p. 161 อ้างอิงถึงใน กัลยา วาณิชขันธ์, 2548, หน้า 92) ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .96

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและวิจัย 2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการสแกน QR Code ข้อมูลของผู้ตอบจะปรากฏใน Google Form โดยส่งให้ผู้ตอบใน Line กลุ่ม 3) ผู้วิจัยรับข้อมูลได้ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจนครบ จำนวน 50 คน และ 4) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมกราคม 2566 มีระยะเวลาในการดำเนินการ จำนวน 15 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (กัลยา วาณิชขันธ์, 2548, หน้า 107) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายความว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายความว่ามีความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายความว่ามีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายความว่ามีความคิดเห็นในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายความว่ามีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t test) การทดสอบค่าเอฟ (F test) แบบ One-way ANOVA, การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยทำการทดสอบการแจกแจงของข้อมูลก่อนที่จะใช้สถิติทดสอบต่าง ๆ ผลการทดสอบว่าประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน และเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ซูศรี วงศ์รัตน์, 2544, หน้า 316) ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .80-1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .60-.79 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .40-.59 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .20-.39 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับน้อย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .01-.19



แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับน้อยมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 94.00 สถานภาพสมรส ร้อยละ 38.00 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 36.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88.00 สังกัดกลุ่มงานส่วนช่วยพิจารณาคดี ร้อยละ 42.00 อายุราชการ 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 60.00 และระดับตำแหน่งชำนาญงาน ร้อยละ 54.00

2. สมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง พบว่าสมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.59, $SD=0.65$) ประกอบด้วย ด้านความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย=4.67, $SD=0.63$) ด้านความเข้าใจผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย=4.62, $SD=0.67$) และด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (ค่าเฉลี่ย=4.49, $SD=0.68$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย มีความเข้าใจความหมายที่ผู้อื่นสื่อสารด้วยภาษาโดยสื่อต่าง ๆ สามารถจับใจความ สรุปเนื้อหา ถูกต้องครบถ้วน เข้าใจความหมาย และอารมณ์ จากสีหน้า ท่าทางหรือน้ำเสียง ของผู้ที่ติดต่อสามารถตีความหมายเบื้องต้นที่ไม่ได้แสดงออกจากคำพูดหรือน้ำเสียง เข้าใจความคิดหรือความรู้สึกของผู้อื่น และให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถระบุลักษณะนิสัยหรือจุดเด่นของผู้ที่ติดต่อได้ ตามลำดับ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย มีความเข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย หลักการบริหาร ศาลยุติธรรม และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความเข้าใจถึงข้อจำกัดขององค์กรศาลยุติธรรมตามลำดับ ด้านความถูกต้องของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย มีความตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาด เรียบร้อย สามารถดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามหลัก 5 ส. มีการตรวจทานความถูกต้องของงาน อย่างละเอียดรอบคอบ ทราบมาตรฐาน กระบวนการ ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.42, $SD=0.67$) ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (การทำงานเป็นทีม) (ค่าเฉลี่ย=4.49, $SD=0.70$) ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (จริยธรรม) (ค่าเฉลี่ย=4.48, $SD=0.69$) ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (มุ่งผลสัมฤทธิ์) (ค่าเฉลี่ย=4.41, $SD=0.71$) ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (การบริการที่ดี) (ค่าเฉลี่ย=4.41, $SD=0.73$) ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (ความเชี่ยวชาญในอาชีพ) (ค่าเฉลี่ย=4.37, $SD=0.70$) และด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน (ค่าเฉลี่ย=4.36, $SD=0.66$) ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย รู้และเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับงานธุรการคดี รู้และเข้าใจระบบการจัดเก็บสำนวน เอกสาร และวัตถุพยาน เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของศาลยุติธรรมทุกครั้ง สามารถปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามลำดับ ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (มุ่งผลสัมฤทธิ์) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย



เป็นผู้มีการทดลองหรือนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทุกครั้ง และเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นจะเป็นผู้คอยประเมินผลงานของตนเอง ตามลำดับ ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ (การบริการที่ดี) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้มาติดต่อ ประสานที่มาให้บริการหรือขอทราบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เมื่อผู้รับบริการหรือผู้มาประสานงาน มีข้อขัดข้องมีความพยายามหรือกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ ตามลำดับ ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ (ความเชี่ยวชาญในอาชีพ) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย แสดงถึงความกระตือรือร้น ขวนขวายเรียนรู้เพื่อแสดงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ในการพัฒนาตนเอง และงานที่รับผิดชอบ เป็นผู้รู้สาเหตุของปัญหาและสามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในงานของตนเองได้ ตามลำดับ ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ (จริยธรรม) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย รับผิดชอบต่อความผิดพลาดของงานที่อยู่ในหน่วยงานและร่วมหาแนวทางแก้ไข มีความซื่อสัตย์ โปร่งใส และคำนึงถึงความถูกต้อง และทำงานโดยเห็นประโยชน์ส่วนรวมและประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก ตามลำดับ ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ (การทำงานเป็นทีม) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย มีความเข้าใจจุดมุ่งหมายของทีมงานและหน่วยงานเป็นอย่างดี ไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลางการทำงาน และยินดีให้ความร่วมมือและปฏิบัติร่วมกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบประสิทธิผลในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	N	ค่าเฉลี่ย	SD	t	p	ผลการทดสอบ
ชาย	13	4.97	0.05	2.32*	.00	แตกต่างกัน
หญิง	37	4.37	0.44			

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มงาน อายุราชการ และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน



5. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง

สมรรถนะในงาน	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในภาพรวม			
	<i>r</i>	<i>p</i>	ระดับความสัมพันธ์	ลำดับ
ด้านความเข้าใจผู้อื่น	.37*	.00	น้อยทิศทางเดียวกัน	3
ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	.47*	.00	ปานกลางทิศทางเดียวกัน	2
ด้านความถูกต้องของงาน	.59*	.00	ปานกลางทิศทางเดียวกัน	1
ภาพรวมเฉลี่ย	.56*	.00	ปานกลางทิศทางเดียวกัน	

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 พบว่าสมรรถนะในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านจากสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (*r*) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านความถูกต้องของงาน ($r=.59$) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ($r=.47$) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน และด้านความเข้าใจผู้อื่น ($r=.37$) ระดับความสัมพันธ์น้อยทิศทางเดียวกัน

6. สมรรถนะในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง

ตารางที่ 4 สมรรถนะในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง

สมรรถนะในงาน	B	Std. Error	Beta	<i>t</i>	<i>p</i>	ผลการทดสอบ
(ค่าคงที่)	1.23	.65		1.90	.06	
ด้านความเข้าใจผู้อื่น	0.08	.15	.09	0.59	.55	ไม่มี
ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	0.07	.17	.08	0.42	.67	ไม่มี
ด้านความถูกต้องของงาน	0.51	.16	.49	3.08*	.00	มี

* $p < .05$



จากตารางที่ 4 พบว่าด้านความถูกต้องของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง

อภิปรายผล

1. สมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง พบว่าสมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม เป็นสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานในแต่ละด้าน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการศาลยุติธรรมแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นสมรรถนะในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมจึงอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ ญัตตินรินทร์ สุขลิ้ม (2562, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะข้าราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถของการได้มา และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมจึงอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ประยุทธ์ ศิริลั่น (2561, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาสมรรถนะในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ศึกษากรณี: สำนักอำนวยการการประจำศาลอาญา พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอยู่ในระดับมาก

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (การทำงานเป็นทีม จริยธรรม มุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความเชี่ยวชาญในอาชีพ) และด้านผลสัมฤทธิ์ของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรม ได้แก่ สมรรถนะหลัก เป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการศาลยุติธรรมทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมจึงอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ประยุทธ์ ศิริลั่น (2561, บทคัดย่อ) พบว่าประสิทธิภาพในด้านผลสัมฤทธิ์ของงานและด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าเพศของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง ดังนั้นเพศของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมที่แตกต่างกันจึงมีผลต่อ



ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ญัตตินรินทร์ สุขลิ้ม (2562, บทคัดย่อ) พบว่าเพศของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรังมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง พบว่าภาพรวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานในแต่ละด้าน เป็นการสนับสนุนให้ข้าราชการศาลยุติธรรมแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นสมรรถนะในงานจึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ประยุทธ์ ศิริลั่น (2561, บทคัดย่อ) พบว่าสมรรถนะในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม สำนักอำนวยการการประจำศาลอาญาในระดับปานกลาง

6. สมรรถนะในงานด้านความถูกต้องของงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าความถูกต้องของงาน เป็นการมีความตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ดังนั้นความถูกต้องของงานจึงส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ จุฑามาศ เจริญสุข และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2564, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร : กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพบก พบว่าปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความถูกต้องของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. สมรรถนะในงานด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ เป็นการมีความเข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยตรง ดังนั้นความเข้าใจองค์กรและระบบราชการจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ จุฑามาศ เจริญสุข และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2564, บทคัดย่อ) พบว่าปัจจัยสมรรถนะด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านความเข้าใจองค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร: กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพบก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. สมรรถนะในงาน ด้านความเข้าใจผู้อื่น หน่วยงานควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมจังหวัดระยองให้มีความสามารถในการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี ตีความหมายการสื่อสารทั้งวัจนสารคือ การสื่อสารด้วยวาจา และอวัจนสารคือการสื่อสารที่ไม่ใช้วาจาให้มีความเข้าใจความคิด ความรู้สึก ความหมายที่ผู้อื่นสื่อสาร



2. สมรรถนะในงาน ด้านความเข้าใจองค์การและระบบราชการ หน่วยงานควรสื่อสารทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์กรให้ชัดเจน โน้มน้าวให้เจ้าหน้าที่เกิดความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ หัวหน้างานให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา

3. สมรรถนะในงาน ด้านความถูกต้องของงาน หน่วยงานควรสร้างความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน พัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการทำงาน ปลูกฝังนิสัยการติดตาม ตรวจสอบงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองโดยใช้งานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองกับเขตพื้นที่อื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดระยองเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหานำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชยปัญญา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฑามาศ เจริญสุข และกฤษฎา มุขัมหมัด. (2564). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ*

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร : กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหาร

พัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ,

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ณัฏฐ์นรินทร์ สุขลิ้ม. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ*

ข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ประยูทธ ศิริลั่น. (2561). *สมรรถนะในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม*

ศึกษากรณี: สำนักอำนวยการการประจำศาลอาญา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ศาลจังหวัดระยอง. (2566). *สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2566*. ระยอง: ศาลจังหวัดระยอง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือ*

สมรรถนะหลัก. นนทบุรี: ประชุมช่าง.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). *รายงานประจำปี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.



McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, 28(1), pp. 1-14.

Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York: Harper & Row.