

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศาลยุติธรรมภาค 8
FACTORS AFFECTING THE IMPLEMENTING ACCOMPLISHMENT OF OFFICIALS OF
COURT OF JUSTICE, SECTOR VIII

นิภาพร เจียนเลียน

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

ดร. เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์

รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

ดร. สุพร เสียนสลาย

รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม แต่ละศาลในภาค 8 (3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 (4) ศึกษาแนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษาคือ ข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 จำนวน 22 ศาล 690 คน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเที่ยงอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7669 ถึง 0.9582 สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภาค 8 อยู่ในระดับร้อยละ 80 (2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ของแต่ละศาลแตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (4) แนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ได้แก่ ควรนำการบริหารกิจการภาครัฐแนวใหม่ กระบวนทัศน์ใหม่ รวมทั้งวัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน มาใช้อย่างจริงจัง นอกจากนั้นควรนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนตำแหน่ง และสร้างแรงจูงใจเพื่อปรับเปลี่ยนค่านิยมในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

คำสำคัญ : ผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติงาน ข้าราชการศาลยุติธรรม ภาค 8

ABSTRACT

The objectives of the study were to (1) investigate the implementing accomplishment of officials of Court of Justice, Sector 8, (2) compare the implementing accomplishment of officials of each Court of Justice under the responsibility of Sector 8 (3) study factors affecting the implementing accomplishment of officials of Court of Justice, Sector 8 (4) find out the guidelines to enhance better implementation of Officials of Court of Justice, Sector 8.

This research was a survey research. Population included 690 officials from 22 courts of justice in sector 8. Samples were 400 officials. Instrument used was questionnaire with validity value ranged from 0.7669 to 0.9582. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression.

Research result revealed that (1) level of operational achievement of Officials of Court of Justice, Sector 8 was 80 percent, (2) the implementing accomplishment of Officials of each Court of

Justice in Sector 8 were different (3) public sector quality management, competency, paradigm, culture, value, and motivation factors; positively affected the implementing accomplishment of officials of Justice, Sector 8 with .05 level of statistical significance (4) guidelines to enhance better implementation were: the organizations should put more emphasis on the implementation of new public management, new administrative paradigm, culture and value in the operation; together with the application of competency system in personnel performance appraisal; work motivation should as well be elevated so consequently personnel value changes could be expected which would finally lead to the increase of accomplishment in the implementation of the officials of Court of Justice, Sector 8 as a whole.

Keywords : Accomplishment, Work Operation, officials of Court of Justice, Sector 8

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือ New Public Management กล่าวได้ว่าเป็นพาราไดม์ที่สำคัญที่นักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ให้การยอมรับในปัจจุบันว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารภาครัฐในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) ให้สาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ (Boston 1996) คือ มองว่าการบริหารงานมีลักษณะที่เป็นสากล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงานของภาครัฐ มีการปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการของการทำงาน (process accountability) มาเน้นการรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ การให้ความสำคัญต่อเรื่องของการใช้ความสามารถหรือทักษะการบริหารมากกว่าการที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบาย เน้นปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลง จึงทำให้องค์กรภาครัฐนำไปสู่การพัฒนาระบบราชการ มีการปฏิรูประบบราชการตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย ตาม แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555)

สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์กรหนึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่ได้นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาเป็นแนวทางในการบริหารราชการของ

สำนักงานศาลยุติธรรม และกล่าวได้ว่าศาลยุติธรรมได้นำเอาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results based Management-RBM) มาเป็นเครื่องมือการบริหาร เพื่อให้การทำงานขององค์กรภาครัฐปรับเปลี่ยนบทบาท การกิจ และวิธีการบริหารภาครัฐโดยยึดประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน และเป็นกลไกสำคัญในการวางแผนพัฒนาองค์กรตามรัฐธรรมนูญต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

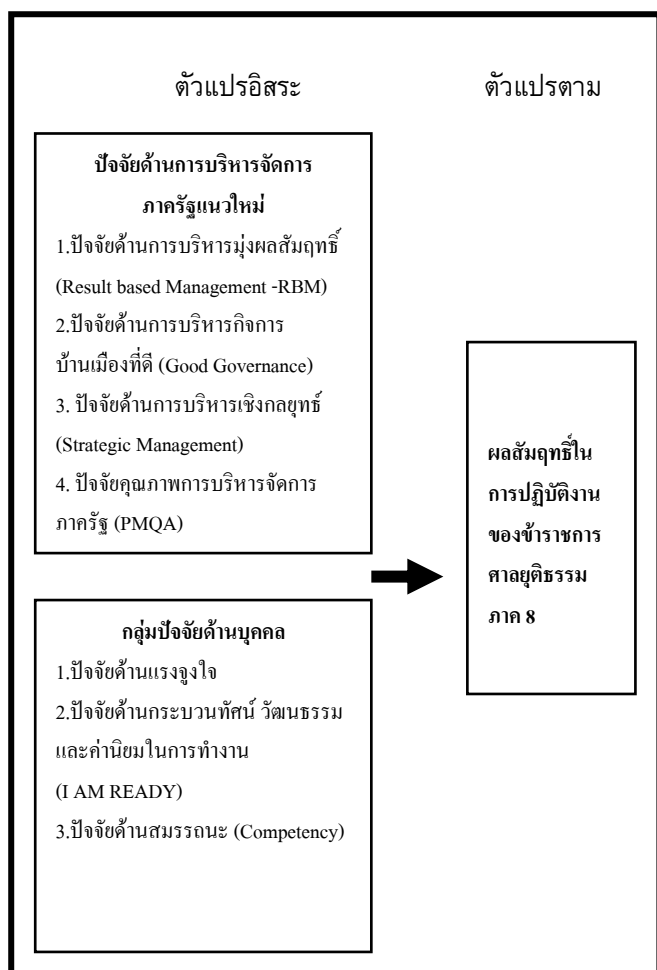
ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานศาลยุติธรรมสังกัดศาลยุติธรรมภาค 8 จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม แต่ละศาลในภาค 8
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 มีมากกว่าร้อยละ 80

4.2 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในแต่ละศาลแตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยด้านการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award -PMQA) ด้านแรงจูงใจ ด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของข้าราชการ (I AM READY) และด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อ

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐาน	สถิติ
1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8	t-test
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม แต่ละศาล ในภาค 8	One-Way ANOVA การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8	การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 จำนวน 22 ศาล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้จากการแบบชั้นภูมิ และสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 4 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไป (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 (3) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 และ (4) ข้อเสนอแนะแบบสอบถามในส่วนที่ (2) และ (3) มีค่าความเที่ยงอยู่ในช่วงระหว่าง .7669 ถึง .9582 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุโดยวิธีขั้นตอน และแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไป และ (2) ความคิดเห็นจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 แสดงค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
<u>ตัวแปรอิสระ</u>	
ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	.8954
ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	.9479
ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์	.9582
ปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	.7669
ปัจจัยแรงจูงใจ	.9087
ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของข้าราชการ (I AM READY)	.9126
ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)	.9030
<u>ตัวแปรตาม</u>	
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภาค 8	.9336

จากผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในช่วงระหว่าง .7669 ถึง .9582 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาจะมีประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ เพื่อนำไปปรับนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงาน ตลอดจนสนับสนุนหรือจัดปัญหา ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ให้บรรลุเป้าหมาย
2. นำผลการวิจัยไปพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
3. เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับการบริหารราชการของข้าราชการศาลยุติธรรมภาคอื่น ๆ ต่อไป

7. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 323 คน (ร้อยละ 80.3) มีอายุ 31-35 ปี (ร้อยละ 29.0) เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 85.8) เงินเดือนที่ได้รับส่วนใหญ่ 10,000-20,000 บาท (ร้อยละ 54.0) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 5-10 ปี (ร้อยละ 34.5) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปฏิบัติการมากที่สุด (ร้อยละ 32.3) และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ที่ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช (ร้อยละ 7.5) และศาลจังหวัดภูเก็ต (ร้อยละ 7.5)

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระในภาพรวม ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรอิสระโดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.78 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และปัจจัยการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าระดับความสำเร็จในการดำเนินงานธุรการคดีของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ระดับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ย 3.90 และระดับความสำเร็จของการพิจารณาพิพากษาคดีในการลดปริมาณคดีคงค้างคงเหลือในรอบปีเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีเฉลี่ย 3.80

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 และระดับการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาล มีค่าเฉลี่ย 3.79

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับความสำเร็จในการประสานความร่วมมือระหว่างศาลกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.58 และระดับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น บุคลากรได้รับการฝึกอบรม/พัฒนา ทั้งจากภายในหน่วยงาน และหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 : ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 มีมากกว่าร้อยละ 80 โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า Sig. (1-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 (Sig.(1-tailed)< .05) และค่าของ t เท่ากับ 21.817 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_a จึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 : ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในแต่ละศาลแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ F-test (One way ANOVA) ได้ค่า Sig. เท่ากับ .003 และค่า F เท่ากับ 2.103 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig.< .05) จึงสรุปได้

ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ในแต่ละศาลแตกต่างกัน

6. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัยด้านการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 โดยการใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ได้ร้อยละ 51.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2=.515$, Sig< .05) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะมีความสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้เพียงร้อยละ 7.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change =.589, Sig< .05) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่เข้าสู่สมการถดถอยเพิ่มเติมได้เพียงร้อยละ 4.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (R^2 Change =.630, Sig< .05) และตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นตัวสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน มีความสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้เพียงร้อยละ 1.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ.05 (R^2 Change =.308, Sig< .05) และเมื่อรวมตัวแปรทั้ง 4 ตัว เข้าด้วยกันแล้วปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ได้ร้อยละ 64.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ($R^2=.640$, Sig< .05)

7. ความคิดเห็น เสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1. การพัฒนาด้านการสรรหาคัดเลือกบุคลากรให้เพียงพอต่อการทำงานของหน่วยงาน
2. การจัดการเรื่องพัสดุ เพื่อให้มีวัสดุและอุปกรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
3. เพิ่มการสื่อสารภายในองค์กรให้ทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อการรับรู้รับทราบข้อมูลข่าวสารองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน

4. มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรภายในองค์กร

5. จัดให้มีการประชุมร่วม หรือประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในการบวนการยุติธรรมร่วมกันเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว

8. อภิปรายผลการวิจัย

8.1 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 มีมากกว่าร้อยละ 80 ดังนี้

1) ส่วนหนึ่งก็มาจากข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ได้ดำเนินการตามมติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการศาลยุติธรรมได้ส่งเสริมด้านการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรมให้เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็วประหยัดและเป็นธรรม รวมถึงการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ เพื่อลดขั้นตอน เวลา และค่าใช้จ่ายของประชาชนในการดำเนินกระบวนการพิจารณาให้มีการพิจารณารรคดีครบองค์คณะและต่อเนื่องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมาย สร้างสถานภาพและความเป็นอิสระของผู้พิพากษาในการพิจารณาพิพากษารรคดีให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และกฎหมาย เพื่อเป็นหลักประกันสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และสนับสนุนให้ผู้พิพากษามีความรอบรู้ในวิทยาการสาขาต่าง ๆ และมีความเชี่ยวชาญในกฎหมายพิเศษเฉพาะด้าน รวมไปถึงการเร่งรัดออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด เกี่ยวกับการกระบวนการพิจารณาคดีของศาลตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้ทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง มีการพัฒนารูปแบบและหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของระบบงานศาลยุติธรรม และปรับปรุงโครงสร้างและแผนอัตรากำลังประจำปีงบประมาณ 2554-2556 ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระบบงานธุรการคดี และงานสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม นำแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ตามนโยบายการบริหารและพัฒนาในการดำเนินงานธุรการคดีของหน่วยงาน สอดคล้องกับนโยบายด้านการพัฒนาการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในด้านการส่งเสริมการระงับข้อพิพาททางด้านกฎหมายในศาล

ยุติธรรมด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยก่อนการดำเนินกระบวนการพิจารณา การประนีประนอมข้อพิพาทโดยการอนุญาโตตุลาการ รวมไปถึงพัฒนาระบบกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยให้มีความต่อเนื่อง มีการส่งเสริมความร่วมมือกันระหว่างองค์กรเพื่อพัฒนาวิธีการไกล่เกลี่ยให้เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย

2) ได้ดำเนินการตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มุ่งเน้นการยกระดับการให้ประชาชนผู้มีอรรถคดีโดยมุ่งพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ ข้าราชการศาลยุติธรรมคำนึงถึงจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เสริมสร้างระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามยุทธศาสตร์ที่ 4 คือ พัฒนาศักยภาพการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลและบริการชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตามที่ประธานศาลฎีกาได้มีนโยบายในการส่งเสริมให้ข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติงานด้วยจิตสำนึกของผู้ให้บริการ เน้นการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะและปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีการจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ศาล และพนักงานต้อนรับให้มีจิตใจให้บริการ (Service mind) และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ตลอดจนมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาล พัฒนาการกระบวนการ ขั้นตอน และระบบงานศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ เอื้อประโยชน์แก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เสมอภาค และเป็นธรรม บริหารงาน มีการจัดระบบและโครงสร้างการบริหารงานในสำนักงานศาลยุติธรรมให้กะทัดรัด คล่องตัว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ภายใต้งบประมาณที่จำกัด รวมถึงพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีโครงสร้างเป็นแนวราบ สายการบังคับบัญชาสั้นโดยแบ่งหน่วยงานหลัก หน่วยงานสนับสนุน และหน่วยงานช่วยอำนวยความสะดวกตามบทบาทภารกิจที่ชัดเจน และกำหนดอำนาจหน้าที่ให้เอื้ออำนวยและสอดคล้องกัน

และกัน เพื่อให้หน่วยงานมีการบริหารงานที่เข้มแข็งและโปร่งใสสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนตามนโยบายด้านการบริหารราชการศาลและสำนักงานศาลยุติธรรม

3) ได้ดำเนินการตามมิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ประสานความร่วมมือระหว่างศาลกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แนวทางการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างเอื้ออำนวยต่อกัน รวมไปถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรในการทำกิจกรรมร่วมกันเนื่องในโอกาสต่าง ๆ ซึ่งส่งผลทำให้การทำงานระหว่างศาลกับหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความราบรื่น

4) ได้ดำเนินการตาม มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานบุคคลโดยระบบคุณธรรม ส่งเสริมให้ข้าราชการมีโอกาสพัฒนาศักยภาพและสร้างความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถหน่วยงานจึงได้มุ่งมั่นพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมโดยการจัดฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัย ให้สอดคล้องกับตำแหน่งและภาระหน้าที่ โดยเน้นทิศทางการพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเงินการบัญชี และพัสดุ และระบบแผนงานงบประมาณ รวมถึงอบรมความรู้ทางด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมทั้งในและต่างประเทศพร้อมทั้งประสานความร่วมมือด้านวิชาการกับสถาบันการศึกษาโดยจัดทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาภายในประเทศ 5 แห่ง ได้แก่ ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสำนักงานศาลยุติธรรมกับมหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยจันทรเกษม และมหาวิทยาลัยเกริก รวมไปถึงได้จัดทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัย Chicago-Kent, College of Law, Illinois Institute of Technology ประเทศสหรัฐอเมริกา ในการพัฒนาหลักสูตร Mini LL.M. และมหาวิทยาลัย Kyushu University ประเทศญี่ปุ่น ในการพัฒนาหลักสูตร Mini LL.M. เป็นต้น มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2553-2556 มาใช้และแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2553-2556 มีการกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานตามโครงการและตัวชี้วัดความสำเร็จทำให้การพัฒนาระบบต่างๆ ได้แก่ Hardware,

Software, Peopleware, และ Network มีกรอบแนวทางที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริหารจัดการและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคลากรของหน่วยงานการปฏิบัติงานสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีและการบริหารจัดการงานยุติธรรม

8.2 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 แต่ละศาลมีความแตกต่างกัน ซึ่งศาลที่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงนั้น ได้แก่ ศาลเยาวชนฯ จังหวัดกระบี่ ศาลจังหวัดตะกั่วป่า ศาลเยาวชนฯจังหวัดระนอง ตามลำดับ ซึ่งประเด็นที่น่าจะทำให้ศาลเหล่านี้มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่สูงกว่าศาลอื่น ๆ ในศาลยุติธรรมภาค 8 ดังนี้

1) มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ได้นำเอาหลักการพัฒนาระบบราชการคิดเพื่อสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรม สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพระบบการสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ในด้านการพัฒนารูปแบบและหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของระบบงานธุรการศาลยุติธรรม โดยได้พัฒนาไปตามกรอบการประเมินได้แก่ ประสิทธิภาพในการบริหารแผนงาน งบประมาณ การเงิน และพัสดุ ด้านประสิทธิภาพในการสนับสนุนอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และบรรลุผลตามตัวชี้วัดในแต่ละมิติ ซึ่งศาลที่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงนั้น จากการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า ศาลที่มีความโดดเด่นได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระนอง ได้รับการคัดเลือกเป็นศาลที่มีผลงานประเมินดีเด่นจากคณะทำงานผู้ตรวจราชการ สำนักงานศาลยุติธรรมในปี พ.ศ.2554 (www.coj.go.th สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2555) สืบเนื่องจากข้าราชการศาลยุติธรรมในหน่วยงานดังกล่าวมีระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในการความร่วมมือและพัฒนาระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติราชการตามพันธกิจขององค์กรตามที่ได้วางเอาไว้ คือ มีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบมีเอกภาพและประสิทธิภาพ สร้างจิตสำนึกในการให้บริการด้วยจิตใจแก่ประชาชนและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

(www.rnncj.coj.go.th สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2555) สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้นำแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในรูปของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งหน่วยงานภาครัฐเรียกว่า “การบริหารยุทธศาสตร์” ซึ่งถือได้ว่าเป็นการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง แผนงานในการดำเนินงานการควบคุมตรวจสอบ และเป้าหมายที่ชัดเจน

2) มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้เสริมสร้างระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในแต่ละงานปฏิบัติงานด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ เน้นหลักการพัฒนารูปแบบการให้บริการภายในศาลที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำศาลเพื่อให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจนด้วยอักษรายไทย ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการศาล สอดคล้องกับผลการวิจัยของพัชรอร วงศ์ก้าแหง (2547) เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขภิบาลศึกษาเฉพาะกรณี สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประสิทธิภาพด้านความสามารถในการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล

3) มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานในศาลที่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงนั้น ข้าราชการศาลยุติธรรมได้ปฏิบัติงานตามพันธกิจที่ 3 การได้รับความร่วมมือและการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นอัยการ ตำรวจ คุมประพฤติ ฯลฯ อย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารเป็นผู้นำองค์กร บริหารงานตามพันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในสูง สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารกิจการภาครัฐ (PMQA) และผลงานวิจัยของกรณิกัรพรณะศรี (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตร ผลการวิจัยพบว่าแนวทางในการสร้าง

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออก ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ การโอนงบประมาณ บุคลากร มีจำนวนที่กระบวนการสอดคล้องกับภารกิจ มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ และคุณธรรม บุคลากรมีแรงจูงใจ รวมทั้งศักยภาพของพื้นที่และเกษตรกรที่มีความเหมาะสม

4) มิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นข้าราชการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานในศาลที่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น มีการสืบค้นข้อมูลคดีด้วยระบบจอสัมผัสเพื่อบริการประชาชน การติดตั้งระบบสื่อสารทางไกลผ่านจอภาพ การติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อบริการประชาชน การมีระบบส่งออกและค้นหาข้อมูลคดีผ่านทาง website เป็นต้น

8.3 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจ กล่าวคือ

1) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นปัจจัยตัวแรกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ที่สรุปว่า การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA มี 2 ส่วนที่สำคัญ คือ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์ โดยที่ส่วนที่เป็นกระบวนการ สามารถแบ่งย่อยออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกได้แก่ กลุ่มการนำองค์กร กลุ่มที่สอง ได้แก่ กลุ่มปฏิบัติการ และกลุ่มที่สาม ได้แก่ กลุ่มพื้นฐานของระบบ การแบ่งการตรวจประเมินออกเป็น 4 มิติ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการเพราะเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรโดยต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการเพื่อเชื่อมโยงให้ระบบการทำงานที่เกิด ผลสัมฤทธิ์กับการในด้านการให้คำตอบแทน เงิน

รางวัล หรือโบนัส ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้ ล้วนเป็นสิ่งที่จะช่วยผลักดันให้ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ประสบความสำเร็จตามไปด้วย

2) ปัจจัยด้านสมรรถนะ มีอิทธิพลต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภาค 8 ในลำดับรองลงมาอาจเป็นเพราะว่า ปัจจัยด้าน สมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งอธิบายได้ว่า ยิ่งข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 มี สมรรถนะ จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ที่เพิ่ม สูงขึ้น และบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Rylatt และ Lohan (1995:37) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพใน สถานการณ์หรือในงานนั้นๆ

3) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและ ค่านิยมในการทำงาน มีอิทธิพลกับผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ในลำดับถัด มา ซึ่งได้สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (2549:4-9) ที่สรุปว่า กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมใหม่ของข้าราชการ “I AM READY” คือการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลกทันสังคม มุ่งเน้น ประสิทธิภาพ รับผิดชอบผลงานต่อสังคม มีน้ำใจและมีการ กระทำที่เป็นประชาธิปไตยมีส่วนร่วมโปร่งใส มุ่งเน้น ผลงาน ดังนั้น การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรม ค่านิยมในการทำงานของข้าราชการช่วยขับเคลื่อนให้การ นานโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ

4) ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลกับผลสัมฤทธิ์ใน การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 เป็น ลำดับสุดท้าย ซึ่งได้สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความ ต้องการของ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) (อ้างถึงในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2552:52-53) ได้กล่าวไว้ว่าการจูงใจและเป็นที่ยอมรับกัน ทั่วไป โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ไว้ว่า คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่ ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการ ตอบสนองแล้วจะมีไ้แรงจูงสำหรับพฤติกรรมต่อไป แสดง ให้เห็นว่า ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้อง

เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความ ต้องการใดหากได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มี ความหมายสำหรับบุคคลนั้นอีกและบุคคลนั้นจะมีความ ต้องการในลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และ ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไป หาสูงตามลำดับความสำคัญ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภาค 8 มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้าน ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของ ข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้นไปเกิน ร้อยละ 80 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติที่ได้จัดทำ หลักเกณฑ์และแนวทางการยกระดับและพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ และเพื่อเป็นแนวคิด “การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” ดังนั้น เพื่อส่งผลให้ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาล ยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับที่มากกว่า ร้อยละ 80 ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะตามแนวคิดดังกล่าวคือ 1) หน่วยงานควร บริหารองค์การตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และ เป้าหมายที่วางไว้ 2) หน่วยงานควรบริหารองค์การโดย การกระจายอำนาจการบริหารและการตัดสินใจ 3) หน่วยงานควรวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติ ราชการชัดเจน 4) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีมีความ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5) หน่วยงานควรมีความ ชัดเจนในการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ, รับฟังข้อเสนอแนะ และเพื่อนำมาวางแผนในการให้บริการ 6) หน่วยงานควรมีความชัดเจนในการวัดความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ 7) หน่วยงานควรมีความชัดเจนในการรวบรวม วิเคราะห์ผลการดำเนินการ 8) หน่วยงานควรให้ความสำคัญ ต่อการจัดการความรู้ 9) หน่วยงานควรปรับปรุงข้อมูล

สารสนเทศ 10) หน่วยงานควรต้องเตรียมความพร้อมในการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศ 11) หน่วยงานควรมีความชัดเจนของการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ 12) หน่วยงานควรมีความชัดเจนในการฝึกอบรมบุคลากรและพัฒนาบุคลากร 13) หน่วยงานควรมีการปรับปรุงสื่อนำเข้าและการป้องกันภัยต่อข้าราชการ 14) หน่วยงานควรมีการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อข้าราชการ 15) หน่วยงานควรมีการควบคุมเพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบและประเมินหน่วยงาน 16) หน่วยงานควรมีขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เหมาะสม 17) แผนงานต่าง ๆ ควรช่วยสนับสนุนต่องานของฝ่ายตุลาการให้เต็มที่ 18) หน่วยงานควรมีบริหารงานให้ประสบความสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้ 19) หน่วยงานควรมีการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน 20) หน่วยงานควรมีบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 21) หน่วยงานควรมีการพัฒนาองค์การเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2) ปัจจัยด้านสมรรถนะ

สำนักงานศาลยุติธรรมได้นำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคลนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 โดยการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมและได้นำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยยึดหลักสมรรถนะมาใช้ โดยกำหนดให้มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) 13 สมรรถนะ และสมรรถนะในงาน (Functional Competency) 160 สมรรถนะ ดังนั้นเพื่อส่งผลให้ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 80 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะตามแนวคิดดังกล่าวคือ

ด้านสมรรถนะหลัก 1) ควรเน้นให้ข้าราชการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของการทำงาน 2) ควรเน้นให้ข้าราชการมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ 3) ควรเน้นให้ข้าราชการ มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ 4) ควรเน้นให้ข้าราชการ มีความซื่อสัตย์สุจริต 5) ควรเน้นให้ข้าราชการมีการทำงานเป็นทีม

ด้านสมรรถนะในงาน: ตำแหน่งบริหารหรือตำแหน่งอำนวยการ 6) ผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำในการบริหารงานรอบด้าน 7) ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน 8) ผู้บริหารควรมีความสามารถในการวางกลยุทธ์ได้ดี 9) ผู้บริหารควรมีศักยภาพเพื่อนำให้องค์กรปรับเปลี่ยนการทำงาน 10) ผู้บริหารควรมีการ

ควบคุมตนเองได้ดีในการบริหารงาน เช่น การควบคุมอารมณ์ 11) ผู้บริหารควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านสมรรถนะในงาน: ตำแหน่งวิชาการและตำแหน่งประเภททั่วไป 12) ควรมีทักษะความสามารถในการคิดวิเคราะห์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ดี 13) ควรมีทักษะความสามารถในการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน 14) ควรมีทักษะในการเข้าใจผู้อื่นในการปฏิบัติงาน 15) ควรมีทักษะความสามารถในการเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 16) ควรมีทักษะความสามารถในการทำงานแบบ เชิงรุก 17) ควรมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้อง

3) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้เสนอแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550 ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้ความเห็นชอบในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ และในยุทธศาสตร์ที่ 5 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยม ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยเห็นว่า การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนของข้าราชการไม่สามารถทำได้โดยใช้อำนาจสั่งการ การถ่ายทอดความรู้ในลักษณะให้การศึกษาฝึกอบรมหรือการรณรงค์แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น จำเป็นต้องบริหารให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของการสร้างการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง สอดคล้องกับ นววิรัตน์ จำจด (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีกรมการพัฒนาชุมชนในสังกัดส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติงานหน่วยงานสังกัดส่วนกลางของกรมการพัฒนาชุมชน ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม ค่านิยมใหม่ของข้าราชการ “I AM READY”

ดังนั้นเพื่อส่งผลให้ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับที่

มากกว่าร้อยละ 80 ผู้วจยมีข้อเสนอแนะตามแนวคิดและผลการวจยดังกล่าวคือ 1) ควรเน้นให้ข้าราชการมีความทุมเทความอดสาหะอุทศตณในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ 2) ควรเน้นให้ข้าราชการปฏิบัติงานโดยยึดประยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก 3) ควรเน้นให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน 4) ควรเน้นให้ข้าราชการมีทัศนคติในเชิงบวกในการทำงาน 5) ควรเน้นให้ข้าราชการยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมในการปฏิบัติงาน 6) ควรเน้นให้ข้าราชการมีความสนใจปรับตัวพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 7) ควรเน้นให้ข้าราชการมีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน 8) ควรเน้นให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ 9) ควรเน้นให้ข้าราชการตระหนักในความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ 10) ควรเน้นให้ข้าราชการมีความพร้อมรับการตรวจสอบ 11) ควรเน้นให้ข้าราชการมีการประสานสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น 12) ควรเน้นให้ข้าราชการมีการทำงานแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ 13) ควรเน้นให้ข้าราชการทำงานโดยยึดผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก

4) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัยหรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจของ Herzberg (อ้างถึงในอุดม ทุมโพธิชิต, ม.ป.ป.: 300-301) ได้สรุปเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจออกเป็น 2 ปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน เรื่องการบังคับบัญชา นโยบายขององค์กร ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน หากปัจจัยจูงใจนี้บกพร่องไปจะทำให้องค์กรมีปัญหาความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น เปรียบเสมือนร่างกายหากขาดปัจจัยที่จำเป็นก็จะทำให้เจ็บป่วยได้ และปัจจัยตัวจูงใจ (Motivators factors) เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานที่ดี และมีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำคือ ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานนั้น ๆ ปัจจัยจูงใจนี้จะช่วยทำให้คนอุทศตัวให้องค์การอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นเพื่อส่งผลให้ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 80 ผู้วจยมีข้อเสนอแนะตามแนวคิด

ดังกล่าวคือ 1) ควรสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการมีความเห็นว่างานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย 2) ควรสร้างกำลังใจโดยการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา 3) องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ 4) ควรสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการมีความตั้งใจ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย 5) ควรสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการมีการตื่นตัวต่องานให้บรรลุตามเป้าหมาย 6) บังคับบัญชาควรให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ 7) ควรให้ข้าราชการได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน 8) ควรสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการมีความรักและความผูกพันต่อองค์กร 9) ควรสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการมีความตื่นตัวในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ 10) ข้าราชการควรได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน 11) ข้าราชการควรรับฟังข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน 12) ผู้บังคับบัญชาควรมีความยุติธรรมและความเสมอภาคในการปกครอง 13) ควรตระหนักอยู่เสมอว่าหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

9. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

9.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในภาคอื่น ๆ ของประเทศ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม แต่ละภาค อันจะนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมต่อไป

9.2 ควรศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors) ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ให้ตอบรับกับการปฏิบัติจริงโดยเน้นการมีส่วนร่วม (Participation) และหลักประชาธิปไตยของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8

9.3 ควรศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 เพื่อนำตัวบ่งชี้ที่ได้มาใช้เป็นแบบวัดความสำเร็จในการนำนโยบายการปฏิบัติงานไปปฏิบัติ และนำมาจัดระดับความสำเร็จ

ของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อีกทั้งใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ซึ่งต้องปรับปรุงภายใต้งบประมาณและระยะเวลาที่เร่งด่วนได้อย่างทันทั่วถึง

9.4 ควรศึกษาข้อมูลเชิงลึกข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนจังหวัดกระบี่ ศาลจังหวัดตะกั่วป่า

ศาลเยาวชนจังหวัดระนอง ในแต่ละศาลที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมอยู่ในระดับสูง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในแต่ละศาลต่อไป

บรรณานุกรม

กรณิการ์ พรณะศรี. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ*

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม

ส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออก.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บริหารรัฐกิจสาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

เจริญญา ลำไย. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน*

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานช่วย

อำนวยการนักบริหาร สังกัดกระทรวงเกษตร

และสหกรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 2 สวัสดิการสำนักงาน

ก.พ.ร.

ชาญชัย เพชรคง. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ*

ข้าราชการสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัด

ชุมพร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2552). *ทฤษฎีองค์การ*

สมัยใหม่. บริษัท ดี.เค.ปริ้นติ้งเวิลด์ จำกัด

ปรีชา สมบูรณ์ประเสริฐ. (2548). *สมรรถนะที่จำเป็นใน*

การดำรงตำแหน่งเกษตรอำเภอ. วิทยานิพนธ์

เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาส่งเสริม

การเกษตร สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและ

สหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

พัชรอร วงศ์กำแหง. (2547). *ประสิทธิภาพในการ*

ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนัก

ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล. ภาคนิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำนักงาน ก.พ. (2545). *Good Governance กับการ*

พัฒนาข้าราชการ. สถาบันพัฒนาข้าราชการพล

เรือน กรุงเทพมหานคร สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

สำนักงาน ก.พ.. (2547). *คู่มือการพัฒนาระบบการบริหาร*

มุ่งผลสัมฤทธิ์. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร

สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

สำนักงาน ก.พ..(2548). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือน*

ไทย. กรุงเทพมหานคร สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

สำนักงาน ก.พ.ร. จาก <http://www.opdc.go.th/>

ในวันที่ 15 กันยายน 2550 คู่มือเทคนิคและ

วิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แนวทางการ

เสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรม และการ

ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ข้าราชการ

สำนักงานศาลยุติธรรม (2552) จาก <http://www.coj.go.th>

ในวันที่ 15 กรกฎาคม 2554 สมรรถนะของ

ข้าราชการศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรม www.coj.go.th ค้นเมื่อคืนวันที่

12 พฤษภาคม 2555

สำนักงานศาลยุติธรรม www.mnrc.coj.go.th ค้นเมื่อคืน

วันที่ 12 พฤษภาคม 2555

อาวุธ วรรณวงศ์. (2546). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา*

ระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550). สำนักงาน

ก.พ.ร.