

**การวิเคราะห์องค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง:
กรณีศึกษาศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาตรา 2
ANALYSIS OF HIGH PERFORMANCE ORGANIZATION : A CASE STUDY OF THE
COURTS OF JUSTICE UNDER THE SUPERVISION OF THE OFFICE
OF THE COURT OF JUSTICE REGION II**

พรนิภา ธนาธรรมนันท์¹
จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ², อรรถพร โพธิสุข³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงสำหรับศาลยุติธรรม 2) เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนในองค์ประกอบการสู่องค์กรสมรรถนะสูงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาตรา 2 4) เพื่อเสนอองค์ประกอบในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม

การศึกษาใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพในด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ด้านมุ่งเน้นบุคลากร ด้านนำองค์กร ด้านให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ผู้พิพากษา ผู้อำนวยการ หัวหน้าส่วน/ฝ่าย เจ้าหน้าที่ ในศาลจังหวัด ศาลแขวง ศาลเยาวชน และครอบครัว

ครัวในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาประจำภาค 2 จำนวน 21 แห่ง คิดเป็นจำนวนได้ 408 คน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และในด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการนำองค์ประกอบที่ได้จากการค้นพบให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เลือกขึ้นมาแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อวิพากษ์ยืนยันผลที่ได้มา

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ในภาพรวม มี 6 องค์ประกอบเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติการ 2) ด้านมุ่งเน้นบุคลากร 3) ด้านนำองค์กร 4) ด้านให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 5) ด้านโครงสร้างองค์กร และ 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. ผลการตรวจสอบความกลมกลืนในองค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่ามีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

¹ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดสมุทรปราการ

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

³ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามา 2 มีระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงทุกด้านโดยด้านการนำองค์กรมีระดับที่สูงที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ, ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ, ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร, ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4. แนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมจะต้องให้ความสำคัญทั้ง 7 ด้าน มากน้อยตามลำดับ ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างองค์กร 2) ด้านการนำองค์กร 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 4) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 5) ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 7) ด้านแรงจูงใจ

คำสำคัญ: องค์กรสมรรถนะสูง รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย ศาลยุติธรรม

Abstract

The purpose of this study was fourfold. First, it aimed at examining components that influence becoming high performance organizations of courts of justice. Second, this study intended to investigate the goodness of fit test of components on becoming high performance organizations with the empirical data. Third, this study attempted to examine a level of high performance organizations (HPO) of the courts under the supervision of the Office of the Courts of Justice Region II. The fourth

purpose of this study was to propose the components for becoming high performance organizations of the courts under the supervision of the Office of the Courts of Justice Region II.

This study used both quantitative and qualitative methods with an emphasis on the aspects of practice, personnel, organizational leadership, service users, organizational structure, information technology and communication. The subjects participating in this study included the judges who were the heads of the courts and the judges responsible for general affairs, division head/section, staff working for provincial courts, district courts, juvenile and family courts under the supervision of under the supervision of the Office of the Courts of Justice Region II. There were altogether 21 courts with 408 participants. The collected data were analyzed by a statistical computer program. Regarding the qualitative data, components found by three experts were purposively selected for the confirmation of the obtained results.

The results of the study were as follows:

1. It was found that there were six components affecting becoming high performance organizations. The most important component was related to practice, followed by the components

relating to personnel, organizational leadership, service users, organizational structure, information technology and communication, respectively.

2. It was revealed that the goodness of fit test was found between the components of being high performance organizations and the empirical data.

3. The courts under the supervision of the Office of the Courts of Justice Region II demonstrated a high level for every component of being high performance organizations. The component ranked the highest level was the one relating to organizational leadership, followed by the components of service users, process of practice, personnel, information technology and communication, respectively.

4. Regarding the guidelines for developing the organizations to become high performance organizations of the courts of justice under the supervision of the Office of the Courts of Justice Region II, it showed that they should place an importance on 7 components, Such as organizational structure, organization leadership, service users, personnel, process of practice, information technology, communication, and motivation respectively.

Keywords: High Performance Organization, Public Sector Management Quality Award, Court Justice

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสความเจริญก้าวหน้า และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ของโลก ปัจจุบันได้ก่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ขณะที่ระบบราชการกำลังปรับปรุงตนเองให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนแนวคิดในการยกเครื่องระบบราชการ (Reinventing Government) ซึ่งเป็นที่กล่าวขวัญกันมากในช่วงปี ค.ศ. 1992 (Osborne & Gaebler, 1992) ความสนใจและความตระหนักถึงสมรรถนะของระบบราชการมากขึ้นนี้เองทำให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติในประเทศสหรัฐอเมริกาแล้ว คือได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยออกกฎหมาย United States Federal Government Performance and Results Act of 1993 เพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานในภาครัฐโดยมีการกำหนดวัฒนธรรมในการทำงานเพื่อสร้างเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ซึ่งเป็นรากฐานการพัฒนาตัวแบบเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาองค์กรภาครัฐให้ก้าวกระโดดอย่างมีทิศทางมากขึ้น ตัวแบบนี้ว่านี้นิยมเรียกว่า องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) หรือเรียกชื่อย่อว่า HPO ภาครัฐได้นำแนวคิดการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนมาปรับใช้ในองค์กรของรัฐ ซึ่งเน้นกระแสนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management : NPM) ถือเป็นปรัชญาการบริหารจัดการที่ภาครัฐนำมาใช้เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น ซึ่งการเกิดขึ้นของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวโน้มในหลายๆ ประเทศเพื่อต้องการสร้างหน่วยงานให้มีการขับเคลื่อนด้วยพันธกิจมีการกระจายอำนาจ มีลักษณะที่ยืดหยุ่นมีการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงานต่างๆ เข้าด้วยกัน ความต้องการที่จะให้หน่วยงานเป็นไปในแนวทางดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในฐานะผู้รับบริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุม สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น(สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

วัตถุประสงค์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารในทุกๆ องค์การทั้งภาครัฐและเอกชน คือความมุ่งหวังที่จะพัฒนาองค์การของตนให้เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) หรือองค์การที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) กันทั้งสิ้น เนื่องจากองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงนั้นย่อมจะเป็นรากฐานและแนวทางที่สำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในระยะยาว การที่องค์กรหนึ่งจะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงนั้นไม่ใช่สิ่งที่วัดหรือบอกได้ในระยะเวลาอันสั้นเหมือนกับนักกีฬาว่าจะเป็นนักกีฬารดับโลกได้นั้นก็ไม่ได้อยู่ที่การแข่งขันเพียงครั้งเดียวหรือการเล่นในฤดูกาลเดียวแต่ต้องมีการเล่นที่ดีติดต่อกันเป็นเวลาหลายปี องค์กรก็ เช่นเดียวกันการจะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงได้นั้นไม่ใช่ว่าจะเพียงแค่นำเครื่องมือทางการบริหารจัดการต่าง ๆ เหล่านี้ไปใช้แล้วจะทำให้เป็นได้ในทันทีแต่ต้องอาศัยความต่อเนื่อง ความสม่ำเสมอ และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรตนเองตลอดเวลา เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ เหล่านี้เป็นเพียงแค่ “เครื่องมือ (Tools)” ที่ผู้บริหารจะหยิบหรือ

เลือกใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์และความจำเป็นขององค์กร นอกจากนี้สำหรับหน่วยงานราชการแล้ว การที่จะบอกได้ว่าเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ก็ยังไม่มีกฎกติการองรับ ซึ่งต่างจากองค์กรเอกชนที่สามารถพิจารณาจากผลการดำเนินงานด้านการเงิน อย่างไรก็ตามส่วนราชการยังสามารถใช้กรอบวิสัยทัศน์และพันธกิจของตนเองมาเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าตนเองเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงหรือไม่ โดยพิจารณาว่าผลการดำเนินงานขององค์กรนั้นเป็นไปตามพันธกิจอย่างเป็นเลิศ พร้อมทั้งนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ (พสุ เดชะรินทร์, 2549)

ศาลยุติธรรมได้แยกเป็นอิสระจากกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2543 โดยมีการจัดตั้ง สำนักงานศาลยุติธรรมขึ้นเพื่อรองรับการบริหารงานของศาลยุติธรรมแทนการทำหน้าที่โดยกระทรวงยุติธรรมแต่เดิม ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่ใช้อำนาจอธิปไตย ฝ่ายตุลาการในการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพให้แก่ประชาชน และสังคมตลอดมา ภายใต้บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ว่าด้วยภารกิจหลักสำคัญในการอำนวยความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพประชาชนด้วยความเที่ยงธรรม รวดเร็ว และเสมอภาคโดยใช้หลักนิติธรรม (Rule of law) โดยมีสำนักงานศาลยุติธรรมในฐานะหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นองค์กรอิสระที่ดูแลงานธุรการของศาลยุติธรรม มีฐานะเป็น นิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนิน การอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา สำนักงานศาลยุติธรรมมี

อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการ และงานวิชาการ ทั้งนี้เพื่อ สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ศาลยุติธรรมรวมทั้งเสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดี เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศาลยุติธรรมทุกแห่งให้เพียงพอที่จะรับผิดชอบงานธุรการ งานช่วยค้นคว้าทาง วิชาการแก่ผู้พิพากษา

ปัญหาสำคัญในการบริหารงานของสำนักงาน ศาลยุติธรรมคือ เรื่องบุคลากรซึ่งเป็นปัญหามานาน แล้วคือจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณคดี ที่เกิดขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่จำนวนบุคลากรเพิ่มช้ามาก ซึ่งมองแต่การเพิ่มผู้ พิจารณาแต่ไม่ได้มองเรื่องบุคลากรผู้สนับสนุน ทำให้การพิจารณาคดีเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่ เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นตามมา การ เตรียมพัฒนาบุคลากรต้องใช้เวลาในการสรรหา คัดเลือก และในการพัฒนาบุคลากรต้องพัฒนาตั้งแต่ระดับสูงลงมาถึงระดับล่างขณะนี้การอบรมยังไม่เพียงพอ

ในเรื่องคดีค้างพิจารณาเป็นนโยบายสำคัญยิ่ง ของท่านประธานศาลฎีกาและสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นปัญหาที่ค้างคั่งมานาน คดีที่ค้างนาน ๆ เป็นคดียากโดยสภาพต้องใช้เวลาในการพิจารณา อย่างไรก็ดีตามการทำคดีเร็วเกินไปก็ไม่ดีช้าเกินไปก็ไม่ดีเร็วเกินไปคู่ความอาจเสียหายขณะที่ช้าก็เสียหาย คดีจะใช้เวลาพิจารณาเร็วขึ้นอยู่กับเนื้อหาของ คดีด้วย

นอกจากนี้ จากปริมาณคดีของศาลยุติธรรมที่มี แนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี การบริหารจัดการ ข้อมูลและองค์ความรู้ที่จะนำไปสู่การเสริม สร้างการเรียนรู้ด้านกฎหมายและกรณีศึกษาคดี

ความต่าง ๆ สำหรับข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม รวมทั้งการเรียนรู้ด้านกฎหมาย การได้รับความ ยุติธรรม และการพัฒนาบริการของศาลยุติธรรมเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย การบูรณาการ ระบบยุติธรรมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามโลกาภิวัตน์ทางเศรษฐกิจและ สังคม ล้วนต้องใช้องค์ความรู้ใหม่และความคิด สร้างสรรค์ในการประยุกต์และต่อยอดการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการอำนวยความสะดวก และความ สามารถในการเข้าถึง และวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) จัดเป็น ภารกิจเชิงรุกที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม ประ ชาชน และบุคลากรศาลยุติธรรมเป็นอย่างยิ่ง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง ความยุติธรรมได้ง่ายขึ้น และมีความเสมอภาค บุคลากรของศาลยุติธรรมต้องมีศักยภาพในการ บริหารงานและสร้างระบบงานใหม่ที่มีความเฉพาะ เจาะจงต่อการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การแก้ ปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนศาลยุติธรรมให้มีความ สามารถรองรับบรรณคดีที่มีความซับซ้อนและความ หลากหลายมากขึ้นได้

การเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่ช่วยในการปฏิบัติ งานให้เกิดความสะดวก รวดเร็วเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นผลทำให้มีการพัฒนา หรือปรับ ตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจาก ผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงได้ ศาล ยุติธรรมต้องมีการปรับเปลี่ยน และพัฒนาองค์การ ศาลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอำนวยความสะดวก ยุติธรรมด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม การ ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ

การเพื่อลดความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก รวมถึงการพัฒนาองค์กรศาลให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของศาลนำไปสู่ประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรม ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรหนึ่งที่ปฏิบัติงานภายใต้สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม มีหน้าที่เกี่ยวข้อง กับงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการ และงานวิชาการ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้แก่ศาลยุติธรรม รวมทั้งเสริม สร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงสนใจศึกษาองค์ ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงเพื่อนำไปสู่การค้นหาและพัฒนาองค์ประกอบการสู่องค์กรสมรรถนะสูง ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา องค์ประกอบ การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาตรา 2 กับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาตรา 2
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางนำเสนอองค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม และการวิจัยและพัฒนาต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบองค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) ของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาตรา 2
2. นำข้อมูล องค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ได้ไปเสนอเป็นข้อมูลผู้บริหารใช้ในการพัฒนาศาลสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
3. นำงานวิจัยให้ศาลต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการ พัฒนาศาลให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) และปรับปรุงพัฒนาวิจัยต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. องค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม
 - 1.1. ด้านโครงสร้างองค์กร
 - 1.2. ด้านการนำองค์กร
 - 1.3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
 - 1.4. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
 - 1.5. ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
 - 1.6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร
2. โมเดลการวัดองค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

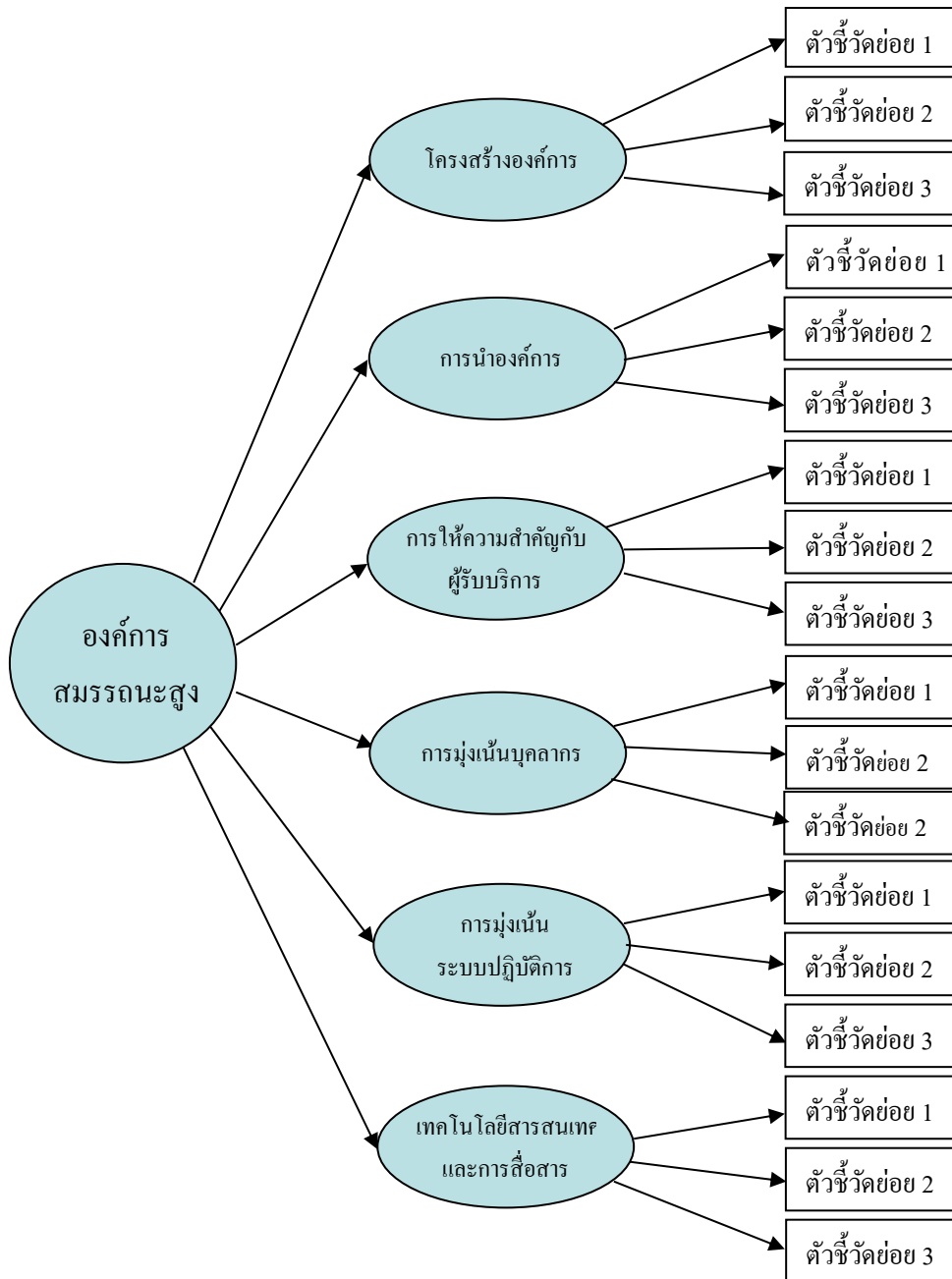
กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการวิเคราะห์ องค์ประกอบ สู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดองค์การที่มีสมรรถนะสูงของนักวิชาการจำนวน 8 ท่าน และเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อยืนยัน

ย่นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ก่อนที่จะนำผลการวิเคราะห์มาสร้างเป็นองค์ประกอบการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ ดังภาพที่ 1

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ประชากรในการวิจัย คือ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ผู้พิพากษา ผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่ศาล ที่เป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยองค์ประกอบการเป็นองค์การสมรรถนะสูง

อธิบดีผู้พิพากษาศาล 2 จำนวน 799

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการสร้างศาลยุติธรรมให้พัฒนาเป็นองค์การสมรรถนะสูง ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา นำแบบสอบถามไปทดสอบ (try Out) จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น ด้านโครงสร้างองค์การ เท่ากับ .827 ด้านการนำองค์การเท่ากับ .934 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเท่ากับ .916 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เท่ากับ .941 ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการเท่ากับ .956 และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่ากับ .941 ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .625 - .879 ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบสอบถามฉบับใช้จริง โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) แบบจำลององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงในบางด้านยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) น้อยออก จนแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้จำนวนนับ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีการกำหนดเกณฑ์สำหรับใช้ในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544 : 29) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยทำ

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้และค่าความโด่ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ โดยเลือกจากผู้พิพากษาที่เคยดำรงตำแหน่งหรือดำรงตำแหน่งผู้พิพากษาหัวหน้าศาลซึ่งเป็นผู้บริหารศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมและมีประสบการณ์ในด้านการบริหารงานคดี และด้านการบริหารงานธุรการ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 3 ท่าน โดยเอาแนวคิดจากประสบการณ์วิพากษ์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ได้มานี้สามารถนำมาใช้กับศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม นำมาสรุป

ผลการวิจัย

1. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูง (HPO) ในภาพรวม มี 6 องค์ประกอบเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ 2) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 3) ด้านการนำองค์การ 4) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 5) ด้านโครงสร้างองค์การ 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-Square = 662.23** ที่ค่าองศาอิสระ (degree of freedom : df) = 325; ดัชนีวัดระดับโครงสร้างองค์การตามลำดับ ความกลมกลืน RMSEA (Root mean square error of approximation: RMSEA) = .050; ดัชนีวัดความกลมกลืน SRMR = .038 (Standardized root mean square residual: SRMR) ; ดัชนีวัดความกลมกลืน GFI = .09 (Goodness of fit index: GFI); ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ค่าความคลาดเคลื่อน (error) ค่าที และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรสังเกตในแบบจำลองการวัดองค์ประกอบ หลัก 6 องค์ประกอบ

ตัวแปรสังเกต	factor loading	error	t*	R^2
โครงสร้างองค์กร				
1. โครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ง่าย สามารถตอบสนอง ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (OR1)	0.69	0.52	14.79*	0.48
2. มีการแบ่งสายงานและความรับผิดชอบ อย่างชัดเจน(OR2)	0.87	0.24	19.33*	0.76
3. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบ อย่างชัดเจน (OR3)	0.82	0.33	17.96*	0.67
การนำองค์กร				
1. ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ(OT1)	0.68	0.54	14.92*	0.46
2. ผู้บริหารปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพื่อให้ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์	0.78	0.39	18.12*	0.61
3. องค์กรมีระบบงานที่ควบคุม กำกับ ดูแล เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย (OT6)	0.81	0.34	19.41*	0.66
4. องค์กรมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน (OT7)	0.75	0.43	17.30*	0.57
5. องค์กรมีการส่งเสริมให้การปฏิบัติงาน ทุกส่วนงานเป็นไปอย่างมีจริยธรรม (OT8)	0.83	0.31	20.04*	0.69
6. องค์กรมียุทธศาสตร์และการดำเนินงาน ที่คำนึงถึงประโยชน์ของสังคมเป็นหลัก (OT9)	0.82	0.33	19.43*	0.67

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกต	factor loading	error	t*	R ²
การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ				
1. องค์การมีสื่อสารสนเทศเพื่อรับฟัง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(OC1)	0.74	0.45	17.10*	0.55
2. องค์การมีการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (OC2)	0.87	0.24	10.46*	0.76
3. องค์การมีช่องทางเข้ารับบริการที่ สามารถเข้าถึงได้ง่าย(OC3)	0.89	0.20	9.69*	0.80
4. องค์การมีการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (OC4)	0.77	0.40	12.56*	0.60
5. องค์การมีการจัดการกับข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ ทำให้ มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการ แก้ไขอย่างทันท่วงที(OC5)				
การมุ่งเน้นบุคลากร				
1. องค์การมีระบบการประเมินบุคคลด้าน สมรรถนะ รวมทั้งทักษะ คุณวุฒิ ที่ จำเป็น ในแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน (OP1)	0.82	0.33	19.40*	0.67
2. องค์การมีระบบการบริหารงานบุคคลที่มุ่ง ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของ บุคลากรเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ (OP3)	0.81	0.34	19.27*	0.66
3. องค์การมีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับ ต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถ ดำเนินการตามภารกิจได้อย่างราบรื่น และต่อเนื่อง (OP4)				

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกต	factor loading	error	t*	R ²
4. องค์การมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ (OP5)	0.83	0.32	19.75*	0.68
5. องค์การมีระบบการเรียนรู้เพื่อให้บุคลากร หัวหน้าส่วน/งาน และผู้บริหารได้พัฒนา ตนเอง (OP7)	0.79	0.38	18.42*	0.62
การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ				
1. องค์การมีการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ สั้น ระยะยาว และถ่ายทอดแผนไปสู่ การปฏิบัติ(001)	0.78	0.39	18.40*	0.61
2. องค์การมีแผนทรัพยากรบุคคลที่ สนับสนุนวัตถุประสงค์ตามแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้น และระยะยาว (003)	0.78	0.40	18.29*	0.60
3. องค์การมีแผนทรัพยากรบุคคลที่ สนับสนุนวัตถุประสงค์ตามแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้น และระยะยาว (006)	0.81	0.34	19.69*	0.66
4. องค์การมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในการ ควบคุม และปรับปรุงกระบวนการทำงาน (007)	0.88	0.22	22.45*	0.78
5. องค์การมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน ตามกรอบระยะเวลาของแผนทั้งระยะสั้น ระยะยาวเปรียบเทียบกับผลกับหน่วยงาน ราชการในระดับที่เทียบเคียงกัน (008)	0.88	0.22	22.30*	0.78

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกต	factor loading	error	t*	R ²
6. องค์การมีการปรับแผนและนำแผนการ ปฏิบัติการไปปฏิบัติได้อย่างทันเวลาเสมอ (OO10)	0.87	0.24	21.83*	0.76
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				
1. องค์การมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่- ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน(OI2)	0.86	0.26	21.74*	0.74
2. องค์การมีการจัดการแหล่งสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก	0.93	0.14	24.16*	0.86
3. องค์การมีการนำสารสนเทศมาใช้ ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (OI4)	0.93	0.14	24.10*	0.86

CFI (Comparative fit index : CFI) = .90 และ
ค่าดัชนี NFI (Norm fit index: NFI) = .99

3. ศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล
2 มีระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงด้านการนำ
องค์การสูงสุด รองลงมาคือด้านการให้ความสำคัญ
สำคัญกับผู้รับบริการ, ด้านการมุ่งเน้น
ระบบปฏิบัติการ, ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร, ด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4. องค์ประกอบในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็น
องค์กรสมรรถนะสูงของศาลในสังกัดสำนักงานศาล
ยุติธรรม ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างองค์การ 2) ด้าน
การนำองค์การ 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับ
บริการ 4) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 5) ด้านการ
มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

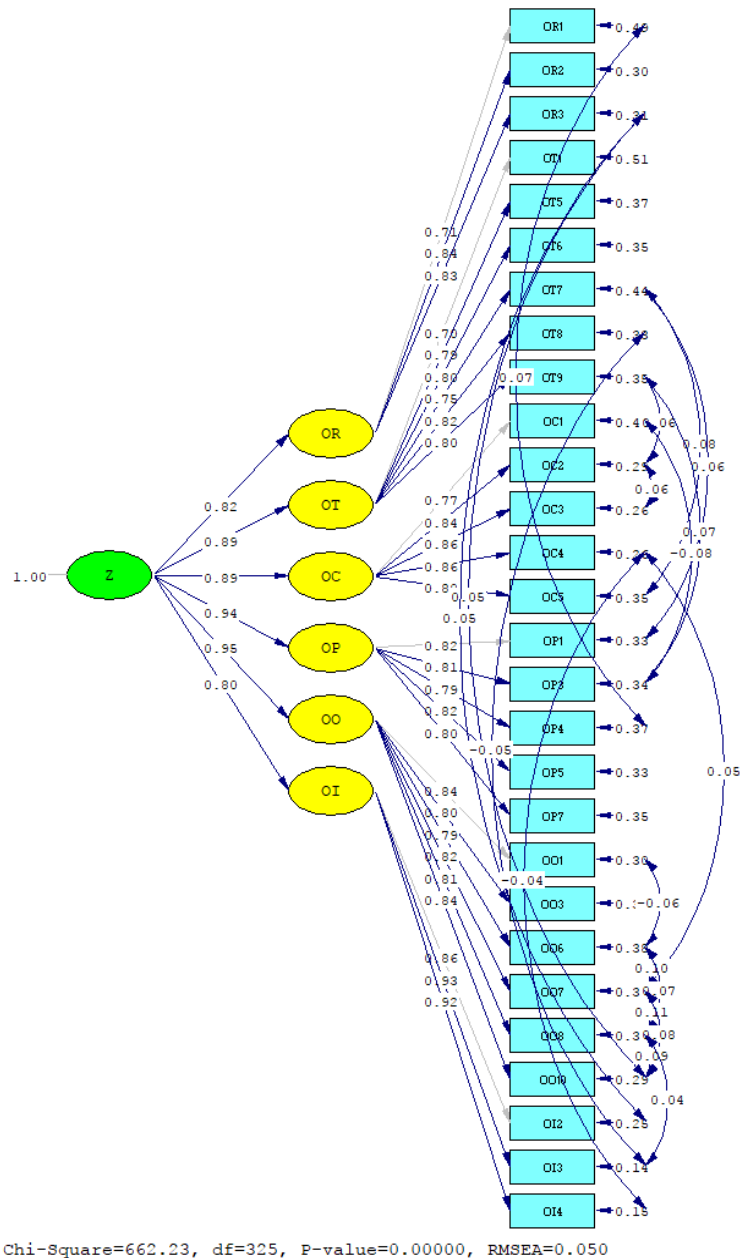
เทศและการสื่อสาร 7) ด้านแรงจูงใจ

รายละเอียดของการประมาณค่าพารามิเตอร์ใน
แบบจำลองมีดังตารางที่ 1

1) ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีทดสอบความกลม กลืน
ของแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับ 1

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
ของข้อคำถามทั้ง 3 ข้อขององค์ประกอบโครงสร้างองค์การ ในแบบจำลอง พบว่ามีค่าน้ำหนัก
องค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.69–0.87 อย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความคลาด
เคลื่อนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.24–0.52 และมีค่า
สัมประสิทธิ์การพยากรณ์(R²) อยู่ระหว่าง 0.48 –
0.76

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ของข้อคำถาม 6 ข้อ ของ



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ค่าความคลาดเคลื่อน (error) ค่าที่และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปรสังเกตในแบบจำลองการวัดองค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบ

องค์ประกอบการนำองค์การ ในแบบจำลอง พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.68 – 0.83 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.31 – 0.54 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) อยู่ระหว่าง 0.46 – 0.69

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ของข้อคำถาม 5 ข้อขององค์ประกอบการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในแบบจำลอง พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.74 – 0.89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

อยู่ระหว่าง 0.20 – 0.45 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพหุคูณ (R²) อยู่ระหว่าง 0.60 – 0.80

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบองค์ประกอบของข้อคำถาม 5 ข้อ ขององค์ประกอบการมุ่งเน้นบุคลากร ในแบบจำลอง พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.79 – 0.83 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.32 – 0.38 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพหุคูณ (R²) อยู่ระหว่าง 0.62 – 0.68

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถาม 5 ข้อ ขององค์ประกอบการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ในแบบจำลอง พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.78 – 0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.22 – 0.40 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพหุคูณ (R²) อยู่ระหว่าง 0.60 – 0.78

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถาม 3 ข้อ ขององค์ประกอบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในแบบจำลอง พบว่าองค์ประกอบหลักที่ 6 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกต (3 ข้อคำถาม) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.86 – 0.93 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.14 – 0.26 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพหุคูณ (R²) อยู่

ระหว่าง 0.74 – 0.86

2) ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2

จากตารางที่ 2 ดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลององค์ประกอบอันดับที่ 2 พบว่า ดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่าสถิติไคสแควร์เพียงตัวเดียวที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ค่าสถิติไคสแควร์มีจุดอ่อนที่อาจมีนัยสำคัญทางสถิติได้ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก แม้ว่าแบบจำลองจะมีความกลมกลืนแล้วก็ตาม (Brown; & Cudeck. 1993) และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่น ๆ แล้ว ทุกตัวบ่งบอกไปในทางเดียวกันว่าทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่วัดมีความกลมกลืนกับข้อมูล

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. องค์ประกอบการเป็นองค์การสมรรถนะสูง

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับที่ 2

ดัชนีที่ใช้ในการพิจารณา	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าที่ได้	แปลผล
Chi-Square	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	662.23*** df = 325	ไม่กลมกลืน
RMSEA	<.08	.050	มีความกลมกลืน
SRMR	<.08	.038	มีความกลมกลืน
GFI	>.90	.90	มีความกลมกลืน
CFI	>.90	.99	มีความกลมกลืน
NFI	>.90	.99	มีความกลมกลืน

(HPO) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบเรียงตามลำดับดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้างองค์การ ซึ่งพบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading score) เท่ากับ .82 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R2) เท่ากับ .67 โครงสร้างองค์การนั้นมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงและสามารถทำนายการเป็นองค์การสมรรถนะสูงได้ร้อยละ 67 องค์ประกอบด้านโครงสร้างองค์การประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบได้ดังนี้ (1) มีการแบ่งสายงานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน (2) มีการกระจายอำนาจ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และ (3) โครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ง่าย สามารถตอบสนองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับแนวคิดของ De waal (2005, อ้างอิงจาก วิเชียร วิทย์อุดม, 2552) ที่ได้กล่าวว่าองค์การที่มีสมรรถนะสูงต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในระยะยาวในลักษณะบูรณาการโครงสร้างในการจัดการให้มีความสอดคล้อง โดยการปรับปรุง และพัฒนาขีดความสามารถหลักขององค์การอย่างต่อเนื่อง

1.2 ด้านการนำองค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading score) เท่ากับ .89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าความเชื่อมั่น (R2) เท่ากับ .80 สอดคล้องกับผลการวิจัยของเพ็ญศรี ลีสุวรรณกุล (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี โดยได้ทำการทดสอบค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบ

มีขั้นตอนตัวแปร ผลการวิจัยพบว่าหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงคือการนำองค์การ ทุกคนมีความเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย การจะอนุวรรตน์ให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าวได้นั้น องค์การตุลาการผู้ที่มีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายจะต้องมีความเป็นอิสระ ปราศจากการแทรกแซงและมีความเป็นกลาง (นิพนธ์ ใจสำราญ, หลักนิติธรรมในบริบทศาลยุติธรรมไทย ม.ป.ป.)

1.3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading score) เท่ากับ .89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าความเชื่อมั่น (R2) เท่ากับ .79 ทั้งนี้สอดคล้องกับหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการและเทคนิคในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ซึ่งได้กล่าวถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ามีส่วนประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ (1) ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ (3) การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวนา กิตติวิมลชัย (ม.ป.ป.) ซึ่งได้ทำการการสังเคราะห์แนวคิดเพื่อศึกษาคุณลักษณะและแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง พบว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนา 7 ด้าน หนึ่งในนั้นคือการมุ่งเน้นผู้รับบริการ

1.4 การมุ่งเน้นบุคลากรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading score) เท่ากับ .94 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และมีค่าความเชื่อมั่น (R^2) เท่ากับ .89 สอดคล้องกับงานวิจัยของไพชนันต์ ศรีม่วง (2559) ที่ได้ทำการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนทุ่งทรายวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ชำนาญศึกษา เขต 41 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การมุ่งเน้นบุคลากรนั้นเป็น 1 ในองค์ประกอบ 7 ด้านของรูปแบบการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนทุ่งทรายวิทยา สอดคล้องกับงานวิจัยของณัด จ่ากลางและพิชิต แสนเสนา (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาเอกสารในงานวิจัยหัวข้อเรื่อง “องค์ การและการจัดการสู่ความเป็นเลิศ ของบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัยพบว่าการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นองค์ประกอบหนึ่งใน 7 องค์ประกอบที่จะนำไปสู่การจัดการสู่ความเป็นเลิศ ของบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

1.5 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading score) เท่ากับ .95 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าความเชื่อมั่น (R^2) เท่ากับ .91 การดำเนินงาน รวมทั้งกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การสร้างนวัตกรรมของงานที่รับผิดชอบ การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของงานให้เพิ่มขึ้นจากรอบปีที่ผ่านมาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มีเป้าหมายไปสู่สัมฤทธิ์ผลของงานให้มากยิ่งขึ้น เป็นต้น (รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ปีการศึกษา 2558สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัย ลัยสงขลานครินทร์)

1.6 เทคโนโลยี สารสนเทศ มีค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบมาตรฐาน (Standardize factor loading score) เท่ากับ .82 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าความเชื่อมั่น (R^2) เท่ากับ .67 ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัดย่อยเมื่อเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบได้แก่ (1) องค์การมีการจัด การแหล่งสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก (2) องค์การมีการนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ (3) องค์การมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผลจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์การหรือหน่วยงานต้องเรียนรู้และนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและทันสมัย เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานในองค์การหรือหน่วยงานของตน เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานอย่างมาก(เอกราชเครือศรี,2558)

2. แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า Chi-Square = 662.23**/df = 325; RMSEA = .050; SRMR = .038; GFI = .90; CFI = .90 และค่าดัชนี NFI = .99 ทั้งนี้ค่าดัชนีค่าสถิติไคสแควร์นั้นไม่ผ่านเกณฑ์เนื่องจากมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ค่าสถิติไคสแควร์มีจุดอ่อนที่อาจมีนัยสำคัญทางสถิติได้ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก แม้ว่าแบบจำลองจะมีความกลมกลืนแล้วก็ตาม (Brown; & Cudeck. 1993) และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่น ๆ แล้ว ทุกตัวบ่งบอกไปในทางเดียวกันว่าทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองที่วัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ศาสนาวัฒนธรรม สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพาก

ชาภาค 2 มีระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงด้านโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01) รองลงมาคือด้านการนำองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.23) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07)

4. การนำองค์ประกอบการเป็นองค์การสมรรถนะสูงเพื่อใช้เป็นแนวทางนำเสนอการเป็นองค์การสมรรถนะสูง (HPO) ของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิพากษ์ของผู้ทรงคุณวุฒิของศาลยุติธรรม จากกรอบแนวคิด มีการกำหนดองค์ประกอบของการเป็นองค์การสมรรถนะสูงไว้ 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างองค์การ
2. ด้านการนำองค์การ
3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
4. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
5. ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
7. ด้านแรงจูงใจ

ทั้งนี้ใน 7 องค์ประกอบเบื้องต้น ต่างมีองค์ประกอบย่อยซึ่งเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ตามภาพประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การสมรรถนะสูงอยู่ในระดับตั้งแต่ .43 ถึง .86 แสดงให้เห็นว่าสามารถพยากรณ์การเป็นองค์การสมรรถนะสูงได้ อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าจากองค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อยทั้งหมดให้ความสำคัญที่กำหนดวิสัยทัศน์การวางแผน การวางระบบ การควบคุมจริยธรรม การปรับปรุงพัฒนางานสภาพแวดล้อมในการทำงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แต่ไม่มีมิติด้าน

การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างเด่นชัดแม้ว่าจะมีองค์ประกอบในเรื่องของการนำองค์การที่มุ่งเรื่องประโยชน์ของสังคมและประเทศระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนซึ่งนับได้ว่าเป็นแรงจูงใจประการหนึ่งแต่ไม่ได้ครอบคลุมถึงแรงจูงใจทั้งหมดที่จะผลักดันให้บุคลากร ทำงานสู่เป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่จะช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจอันจะเป็นแรง จูงใจในการผลักดันให้มีการนำสมรรถนะที่มีออกมาใช้อย่างเต็มกำลังความสามารถในการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้องค์ประกอบการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ได้จากการวิจัย จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างองค์การ, ด้านการนำองค์การ, ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ, ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร, ด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งสามารถนำมาใช้กับศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ดังกล่าวคือ

1. เชิงนโยบาย ศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมควรพิจารณาในเชิงการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ได้จากการวิพากษ์ไปใช้
2. เชิงปฏิบัติ สิ่งที่ค้นพบจากการวิจัยนำเสนอให้ศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ปรับปรุง พัฒนาให้ศาลเป็นองค์การสมรรถนะสูง กำหนดแผนการปรับปรุง พัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งอาจจะปรับปรุงในหน่วยงานและนำไปใช้ในศาลต่าง ๆ ได้
3. เชิงวิจัย เมื่อมีการปรับปรุง พัฒนาองค์การอาจนำผลที่ได้ไปวิจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงอยู่ในระดับใดของศาลต่าง ๆ สืบหาข้อมูลนำไปวิจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6 ฉบับปรับปรุงแก้ไข: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถนัด จำกลาง และพิชิต แสนเสนา. (2559). องค์การและการจัดการสู่ความเป็นเลิศของบริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน), *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*, 16(3), 253-262.
- นิพนธ์ ใจสำราญ. (ม.ป.ป.) *หลักนิติธรรมในบริบทศาลยุติธรรมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- พลุ เดชะรินทร์. (2549). *การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง (HPO)*: กรุงเทพมหานคร, วิชั่นพรีนซ์ แอนด์มิเดีย.
- พลุ เดชะรินทร์. (2549). *รายงานผลการศึกษาศึกษาการพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง: สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ*, 2549.
- เพ็ญศรี ลีสุวรรณ. (2559) . *การพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงาน พระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวัตกรรมการบริหารจัดการรัฐกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ไพโรชยนต์ ศรีม่วง.(2559). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระบบคุณภาพของโรงเรียนทุ่งทราย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41, *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(3), 253-265.
- ภาวนา กิตติวิมลชัย และเสาวณี สิริสุขศิลป์. (2560). *คุณลักษณะและดั่งบ่งชี้ในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: กระแสหลักของการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานภาครัฐ. เข้าถึงได้จาก :http://www.esbuy.net/site/download-file.php?doc_id =4312 [1 พฤษภาคม 2559].
- เอกราช เครือศรี. (2558). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์).
- Byrne, B. M. (1994). Testing for the factorial validity, replication, and invariance of a measurement instrument: A paradigmatic application based on the Maslach Burnout Inventory. *Multivariate Behavioral. Research*, 29, 289–311.
- Browne, M.W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In Bollen, K.A.& Long,J.S. (Eds) *Testing structural equation models* (pp. 136*161). Newbury Park, CA: Sage.
- De Waal. A.A. (2005). The characteristics of high performance organization. *Business Strateg series*, 8(3), 179-185.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government practices*. Paris: OECD. *Research*, 27(3), 302-304.