

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร อธ. 7 ส่วนคำพิพากษาเขตจตุจักร จังหวัดกรุงเทพมหานคร*

นรมน ทองใบ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอุทธรณ์ภาค 7 ส่วนคำพิพากษา ใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of formal interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ใดก็จะใช้คำถามสัมภาษณ์แบบเดียวกัน จากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานส่วนคำพิพากษา จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอุทธรณ์ภาค 7 ส่วนคำพิพากษา เกิดจากตัวบุคลากร ซึ่งขาดความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ความไม่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติ ขาดประสบการณ์การทำงาน

คำสำคัญ: ศาลอุทธรณ์ภาค 7 ปัญหาและอุปสรรคการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน องค์กรใดจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานหรือองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ทรัพยากรมนุษย์จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร จึงเป็นหน้าที่ผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์กรใดจะประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นกับบุคลากรขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลอุทธรณ์ภาค 7 ส่วนคำพิพากษา

**นักศึกษาลัทธิศาสตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนคำพิพากษา
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานส่วนคำพิพากษา
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานส่วนคำพิพากษา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะพื้นที่ศาลอุทธรณ์ภาค 7
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนคำพิพากษา จำนวน 6 คน ประกอบด้วย หัวหน้าส่วน 2 คน เจ้าหน้าที่รับร่างคำพิพากษา 2 คน เจ้าหน้าที่พิมพ์คำพิพากษา 2 คน
3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 - กุมภาพันธ์ 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนคำพิพากษา
2. ทำให้ทราบปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนคำพิพากษา
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนคำพิพากษา

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

Maslow (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2554, หน้า 55-56) ได้กล่าวว่า ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงสุด แบ่งเป็น 5 ชั้น เมื่อวิเคราะห์ตามทฤษฎีตามลำดับขั้นของ Maslow เห็นว่า มีลักษณะกว้างมากและแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ทุกคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด และทฤษฎีนี้ยังมีประโยชน์ในการแนะนำฝ่ายบริหารว่า ควรใช้วิธีการใดบ้างที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการ

ทำงานทุกปัจจัยโดยให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ และส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับน้อย เรื่อง ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

มัทธนา เสนาธรรม (2545) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยสูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าพนักงานพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าจ้าง

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธีในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คำสั่งศาลอุทธรณ์ภาค 7 แผนปฏิบัติการ 4 ปีของศาลอุทธรณ์ภาค 7 และนโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรม เป็นต้น เพื่อนำมาเป็นกระบวนทัศน์ในการกำหนด "กรอบแนวคิด" ของการศึกษานี้
2. วิธีวิจัยสนทนัม ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of formal interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามสัมภาษณ์แบบเดียวกัน มีสาระสำคัญ ดังนี้

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ บุคลากรศาลอุทธรณ์ภาค 7 ส่วนคำพิพากษา จำนวนทั้งสิ้น 6 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive) จากข้าราชการศาลยุติธรรมระดับชำนาญการพิเศษที่ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหัวหน้าส่วน และข้าราชการศาลยุติธรรมระดับปฏิบัติงาน ในตำแหน่งปฏิบัติงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 6 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้แบบเดียวกัน และเป็นคำถามปลายเปิด ระหว่างเดือนธันวาคม 2555 - กุมภาพันธ์ 2556

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้ใช้จากเอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยเริ่มต้นจากการอ่านเอกสารทางวิชาการ วารสาร ตำรา รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คำสั่งศาลอุทธรณ์ภาค 7 แผนปฏิบัติการ 4 ปี ของศาล

อุทธรณ์ภาค 7 และนโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรมใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการอ่านทบทวนหลาย ๆ ครั้ง จนเข้าใจเนื้อหาสาระอย่างดี แล้วจึงวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า

1). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1.1 เกิดจากการไม่วางแผนการทำงาน

1.2 ขาดทักษะความรู้ ความเข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติอย่างแท้จริง

1.3 ความมั่นคงในการปฏิบัติงานควรให้โอกาสแก่ผู้ที่อยู่ในระดับที่น้อยกว่าเพื่อ
งานที่ทำอยู่จะมีผลสำเร็จมากขึ้น

2). แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงาน มีดังนี้

2.1 ต้องสร้างและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในการ
ปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้มีแนวทางความคิดในแง่บวก และรวมทั้ง
ต้องสร้างโอกาสและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ส่งบุคลากรส่วนคำพิพากษาไปเข้ารับการฝึกอบรม เช่น ปัญหาเกิดจากการ
พิมพ์คำพิพากษาไม่ชำนาญการพิมพ์ ควรได้รับการฝึกปฏิบัติ ตลอดจนฝึกปฏิบัติงานที่มีความรู้
ด้านกฎหมายควบคู่ไปด้วย และให้บุคลากรได้รับทราบแผนการปฏิบัติงานในส่วนคำพิพากษาว่า
มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกิดจากตัวบุคลากร
เนื่องจากขาดประสบการณ์การทำงาน ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ความคิดเห็นแตกต่าง
ความไม่เข้าใจในงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติเพราะไม่กล้าที่จะปรึกษาจากผู้ที่มีประสบการณ์การ
ทำงาน แต่โดยส่วนรวมแล้วปัญหาในการทำงานก็ย่อมต้องมีบ้างในหน่วยงานหรือในหน้าที่ที่เรา
ต้องปฏิบัติงาน แต่ก็ไม่ได้ถือว่าเป็นอุปสรรคร้ายแรงจนทำให้งานที่ปฏิบัติเกิดความเสียหาย

เพราะฉะนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ
การนิเทศงานก่อนเข้ารับตำแหน่ง และระหว่างทำงานก็มีนิเทศงานจากผู้มีประสบการณ์เพื่อที่
จะได้เข้าใจในงานมากขึ้นและอยู่ในระยะเวลาสมควร การส่งบุคลากรไปฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน
ความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน และสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานถ้าบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในงานสูง ย่อมนำไป
สู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2554). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- กัญญาภรณ์ ศรีสุข. (2542). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มัทธนา เสมาศรรณ. (2545). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.