

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรศาลจังหวัดระยอง*

Efficiency in service operations of Rayong Provincial Court personnel

สันติ อูรา**

Santi Ura

santiura191@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัย ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรในศาลจังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการวิจัยเอกสาร ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาคมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างต่อเนื่องมีระบบการให้บริการที่หลากหลาย การให้บริการอย่างก้าวหน้ามีการแก้ไขปรับปรุงระบบงานให้ตอบสนองต่อการใช้งาน การให้บริการอย่างเพียงพอมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ได้รับ การให้บริการที่ตรงเวลาใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานตามกรอบที่กำหนดไว้ ความต้องการประสบความสำเร็จมีการพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ ความต้องการด้านสังคมเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน ความต้องการอำนาจหน่วยงานมีการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่าปัญหามาจากหลายสาเหตุ เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ระบบเทคโนโลยีมีการปรับปรุงบ่อยครั้งทำให้การใช้งานไม่ต่อเนื่อง วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ ประชาชนยังขาดความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติของบุคลากร 3) แนวทางในการพัฒนา การจัดทาสตูดอุปกรณ์ให้เพียงพอและรองรับระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น การอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน การเพิ่มกรอบจำนวนเจ้าหน้าที่ การเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากร

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ ; การให้บริการ ; ศาลจังหวัดระยอง

Keywords : Efficiency ; Providing services ; Rayong Court

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรศาลจังหวัดระยอง

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สำนักงานศาลยุติธรรมมีแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 เป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชน โดยกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ U (Uniformity) การดำเนินงานอันเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้ศาลยุติธรรมสามารถอำนวยความสะดวกยุติธรรมและปฏิบัติการตามที่กฎหมายกำหนดให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และรองรับสภาพปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นอย่างมากมายในปัจจุบัน เช่น ปัญหาทางอาชญากรรม ปัญหาที่เกิดจากความหลากหลายทางสังคม ปัญหาอาชญากรรมด้านเทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานของศาลต้องเร่งพัฒนาการให้บริการประชาชนเพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ตามความเหมาะสมกับทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม ประกอบกับนโยบายประธานศาลฎีกา พ.ศ.2567 - 2568 ได้มีนโยบาย “สานต่อ เสริมสร้าง ส่งต่ออย่างยั่งยืน” เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยนโยบาย “ส่งต่ออย่างยั่งยืน” ได้วางแนวทางการปฏิบัติงานให้ยึดมั่นและตระหนักในการทำหน้าที่ภายใต้กฎหมายเพื่อความสงบสุขของสังคม ด้วยระบบคุณภาพและระบบคุณธรรม การสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้แก่ประชาชนโดยการปฏิบัติหน้าที่และดำรงตนอย่างสง่างามตามประมวลจริยธรรม การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นคงปลอดภัยเพื่อผลของความยุติธรรมให้แก่ประชาชน เห็นได้ว่าปัจจุบันหน่วยงานศาลยุติธรรมให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เข้าถึงการบริการและความยุติธรรมเป็นอย่างมาก

ศาลจังหวัดระยอง เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม มีหน้าที่พิจารณาพิพากษาอรรถคดีทั้งปวงที่อยู่ในเขตอำนาจศาล ด้วยสภาพพื้นที่ในเขตอำนาจศาลจังหวัดระยอง มีเขตนิคมอุตสาหกรรมอยู่หลายแห่ง มีประชากรเข้ามาประกอบอาชีพในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีปริมาณคดีเข้าสู่การพิจารณาของศาลมากขึ้น ในขณะที่จำนวนบุคลากรของศาลที่ปฏิบัติงานมีเท่าเดิมทำให้การบริการประชาชนในบางครั้งอาจเกิดข้อบกพร่อง แม้ศาลจังหวัดระยองจะมีรูปแบบและช่องทางในการบริการเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดตั้งศูนย์ประสานงานอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ก็ยังไม่เพียงพอต่อการให้การบริการประชาชน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงเป็นอีกส่วนสำคัญในการดำเนินงานเพื่อให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นไปด้วยประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรศาลในจังหวัดระยอง
- 2) เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรศาลในจังหวัดระยอง
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรศาลในจังหวัดระยอง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษากำหนดพื้นที่ที่จะศึกษาเฉพาะ ส่วนช่วยพิจารณาอรรถคดีศาลจังหวัดระยองเท่านั้น โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2567 - กุมภาพันธ์ 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการ หมายถึง การให้บริการตามขั้นตอน กรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อได้ โดยผู้ให้บริการมีความพร้อม ทั้งความรู้สามารถให้บริการ ตอบข้อซักถาม เสนอแนะ โดยสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

บุคลากรศาล หมายถึง ลูกจ้าง พนักงานข้าราชการ ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการใน ศาลจังหวัดระยอง เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดี

ประสิทธิภาพ หมายถึง ทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการประชาชนโดยมีความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบ แบบแผนกฏปฏิบัติ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการ เพื่อให้การบริการถูกต้อง และรวดเร็ว

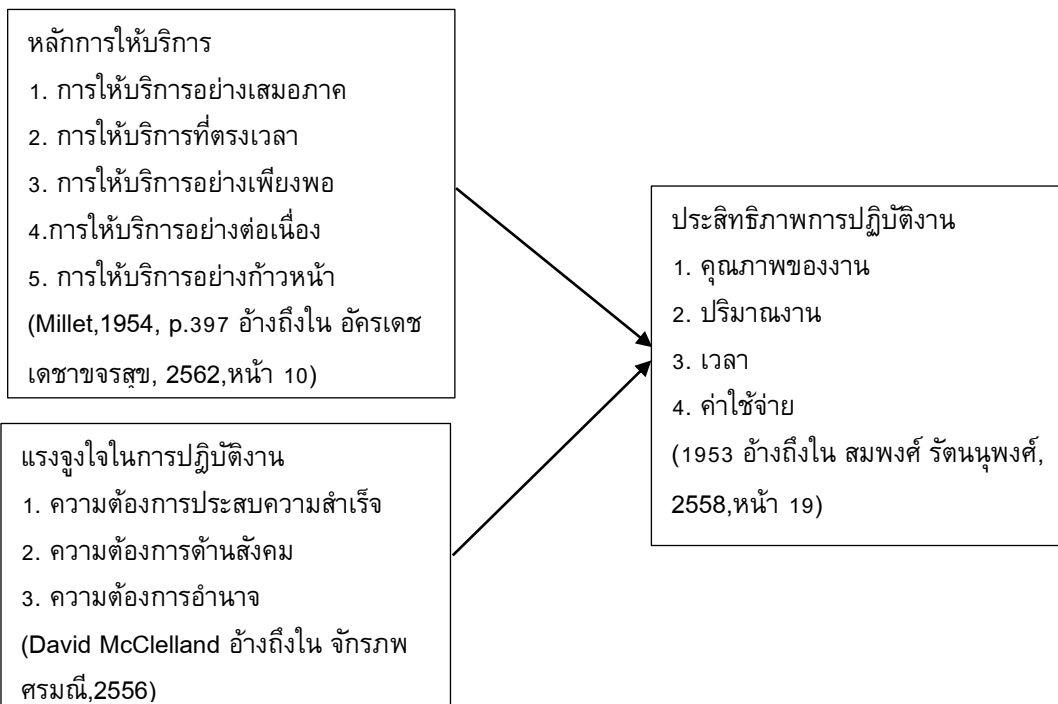
ประชาชน หมายถึง ผู้เข้ามาติดต่อราชการภายในศาลจังหวัดระยอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรศาลใน จังหวัดระยอง
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรศาลในจังหวัด ระยอง
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรศาล ในจังหวัดระยอง

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี โดยได้นำแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Prowman (1953 อ้างถึงใน สมพงษ์ รัตนบุพช, 2558, หน้า 19) แนวคิดหลักการให้บริการของ มิลเลทท์ Millet (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน อัครเดช เดชาขจรสุข, 2562, หน้า 10) และแนวคิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของ David McClelland (อ้างถึงใน จักรภพ ศรีมณี, 2556) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย 2 วิธีคือ การวิจัยเอกสาร (Documentary research) และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละกลุ่มงาน โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567 หน้า 46) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 6 คน ดังต่อไปนี้

1. ตำแหน่งหัวหน้าส่วนช่วยพิจารณาคดี จำนวน 1 คน
2. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์นัดความ จำนวน 1 คน
3. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ติดตามพยาน จำนวน 1 คน
4. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานหน้าบัลลังก์ จำนวน 3 คน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรศาลในจังหวัดระยอง

ประเด็นด้านคุณภาพของงาน

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นไปตามลำดับการเข้ารับบริการของผู้ที่มาติดต่อราชการโดยไม่ได้แบ่งว่าเป็นคู่ความฝ่ายใด การบริการหากประชาชนสอบถามก็จะให้ข้อมูลหรือแนะนำตามระเบียบราชการ หากมาตรวจสอบเอกสารหรือยื่นคำร้องก็จะดำเนินการตรวจสอบและปฏิบัติต่อในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้จะแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบหรือชี้แจงถึงขั้นตอนในการดำเนินการต่อไป เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ว่า “ใครมาติดต่อก่อน ก็ให้บริการคนนั้นก่อนเรียงไปเรื่อย ๆ ถ้ามาพร้อมกันหลายๆ คน ถ้างานต้องทำงานคล้ายๆกันก็จะทำพร้อมกันไปเลย เช่น ถ้าเรารับคำร้องก็จะเอาไปเสนอพร้อมๆ กัน”

2. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการหลายช่องทางเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น มีระบบยื่นฟ้อง มีระบบให้คู่ความสามารถคัดถ่ายคำพิพากษาได้ นอกจากนั้นยังมีการบริการนอกเวลาราชการ โดยมีการเปิดพิจารณาคดีนอกเวลาราชการ มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ทำประชาชนที่มาติดต่อไม่ต้องเสียเวลารอนานเกินไป หรือไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหลายส่วนงาน เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 “ช่องทางการให้บริการค่อนข้างหลากหลาย มีระบบต่างๆ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น การบริการนอกเวลามองว่าเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ”

3. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ระบบการให้บริการมีการปรับปรุงระบบอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและลดปัญหาการให้บริการ มีการปรับปรุงช่องทางการประสานงาน มีการประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานในระบบต่างๆ เพื่อให้เกิดการแก้ไขและพัฒนา บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการฝึกอบรมและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 “มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมาก

ขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีช่องทางให้เราแจ้งข้อขัดข้องในการใช้งานระบบต่างๆ มีเจ้าหน้าที่ประสานงานและแก้ไขให้”

4. ความต้องการประสบความสำเร็จ เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ อยู่ในกรอบระยะเวลาที่ตั้งไว้ มีการพัฒนาตนเอง โดยการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน การเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลในสื่อต่างๆ การปรึกษาผู้ที่มีประสบการณ์ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 “ต้องมีการพัฒนาตัวเองที่ทันต่อเหตุการณ์ เราจะต้องรู้จักเรียนรู้ แล้วนำสิ่งที่ได้มาปรับใช้ในการทำงาน มีการจดบันทึกการทำงานและจัดเตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการพิจารณาคดี มีการตรวจสอบเอกสาร ก่อนส่งต่อไปยังส่วนงานอื่นที่จะปฏิบัติต่อไป ”

5. ความต้องการด้านสังคม สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งเสริมให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นลดข้อผิดพลาดในการทำงาน โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานจะคอยให้ความช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้คำปรึกษา หรือช่วยกันแก้ไขปัญหา มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนการทำงานกัน เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 “เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือทุกเรื่อง เวลาทีมงานส่วนรวมทุกคนก็จะมาช่วยกันทำงาน เวลามีปัญหาก็ช่วยกัน แก้ปัญหา”

6. ความต้องการอำนาจ มีการสนับสนุนและให้ความสำคัญในการความก้าวหน้าของบุคลากร หน่วยงานมีโครงการและการส่งเสริมให้บุคลากรในสายงานได้พัฒนาตัวเองเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น การจัดโครงการศึกษาดูงาน การให้ทุนสนับสนุนงานวิจัย นอกจากนี้ยังมีการให้ทุนการศึกษาเพื่อให้บุคลากรได้เกิดการพัฒนาและต่อยอดนำไปปรับใช้สายงานมากขึ้น เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 “มีการส่งเสริมให้เติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งพอสมควร มีระเบียบกฎเกณฑ์ ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน เราสามารถวางแผนตั้งเป้าหมายในการเติบโตได้ ”

ประเด็นด้านปริมาณงาน

การให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวนเจ้าหน้าที่ยังมีไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการประชาชน เนื่องจากปริมาณงานที่ได้รับ บางครั้งต้องใช้ระยะเวลา หรือมีการดำเนินการหลายขั้นตอน หากมีประชาชนมารับบริการก็จะต้องรอให้ปฏิบัติงานนั้นเสร็จก่อน ส่วนอาคารสถานที่มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการแต่ถ้ามีประชาชนมาติดต่อเป็นจำนวนมาก ก็จะมีแออัดบ้างในบางเวลา เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 “ยังไม่พอ เพราะภาระงานแต่ละคนค่อนข้างเยอะมาก บางงานต้องใช้เวลาทำ อยากให้เพิ่มคน ส่วนสถานที่เพียงพอสำหรับให้บริการ” หรือคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 “ยังไม่เพียงพอ อยากให้มีคนมาเพิ่มเพื่อให้ปริมาณงานที่แต่ละคนรับผิดชอบมีความเหมาะสม เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพขึ้น”

ประเด็นด้านระยะเวลา

การให้บริการที่ตรงเวลา มีกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด แต่หากเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อหรือเป็นการปฏิบัติร่วมกับส่วนงานอื่นก็ต้องระยะเวลายาวขึ้น นอกจากนี้แล้วมีปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามกรอบบ้าง เช่น ในช่วงที่มีปริมาณประชาชนเข้ามาติดต่อพร้อมกันเป็นจำนวนมาก เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 “งานที่ทำส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาดำเนินการตามกรอบเวลาที่กำหนด ถ้ามีงานที่กำหนดระยะเวลาไว้ก็จะแจ้ง ว่าใกล้จะถึงเวลากำหนดแล้ว ถ้ามีงานเร่งด่วนก็

จะช่วยทำหรือแบ่งงานให้ช่วยกันทำเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา” หรือคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 “ทำตามกรอบเวลาทุกครั้ง แต่บางครั้งถ้าต้องใช้เวลานาน ก็จะแจ้งประชาชนให้รู้ก่อน”

ประเด็นด้านงบประมาณ

คำตอบแทนมีผลในการเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดพัฒนาและการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าควรเพิ่มคำตอบแทนให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดความเหมาะสม นอกจากนี้แล้วควรตั้งงบประมาณ ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและสามารถทดแทนได้ทันต่อการใช้งาน เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 “อยากให้มีและเพิ่มคำตอบแทนเฉพาะตำแหน่งในสายงาน เพราะเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน บาง” หรือคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 “ ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเครื่องปริ้นเตอร์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรองรับการใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

วัตถุประสงค์ข้อ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรศาลในจังหวัดระยอง พบว่า มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ปัญหาและอุปสรรค
คนที่ 1	กรอบการทำงานบางกรอบไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานบางครั้งต้องเร่งรีบเพื่อให้เสร็จทันตามกรอบก่อให้เกิดข้อผิดพลาดได้ ควรมีความยืดหยุ่นหรือกำหนดให้สอดคล้องกับบริบทของงาน
คนที่ 2	ในวันจันทร์เป็นวันที่นัดคดีมาค่อนข้างมาก การให้บริการต้องใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่าเดิม ถ้าเป็นไปได้อยากให้เปิดพิจารณาคดีนอกเวลาตลอด เพื่อลดความแออัดในการบริการ
คนที่ 3	ศาลเป็นหน่วยงานในการพิจารณาพิพากษาคดี บางครั้งมีการให้บริการตอบข้อซักถามเป็นภาษากฎหมายประชาชนไม่เข้าใจในภาษากฎหมาย หรือกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีซึ่งมีขั้นตอนที่ไม่ได้เหมือนกัน มีระยะเวลาที่ต่างกันออกไป ในส่วนนี้มักจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารหรือทำให้ประชาชนไม่เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ
คนที่ 4	ปัญหาการให้บริการระบบงานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมีระบบงานหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่ดูแลต้องปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การยื่นเอกสาร คู่ความจะโทรมาสอบถามความคืบหน้า เจ้าหน้าที่ที่ดูแลก็จะต้องตรวจสอบและรีบดำเนินการให้
คนที่ 5	เจ้าหน้าที่ให้บริการยังมีไม่พอต่อการให้บริการ วันไหนมีการสืบพยานก็ไม่สามารถไปทำอย่างอื่นได้หรือถ้าทำก็ไม่เต็มที่
คนที่ 6	ปัญหาและอุปสรรคตอนนี้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอและบางอย่างยังไม่รองรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่นำใช้ในการให้บริการ

สรุปปัญหาและอุปสรรคพบว่า กรอบระยะในการปฏิบัติงาน บางกรอบยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากบริบทการปฏิบัติงานแต่ละงานไม่เหมือนกัน ปริมาณงานที่ได้รับมีปริมาณมากและมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานต้องใช้ความรวดเร็วส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด ประชาชนที่เข้ามารับบริการบางครั้งยังไม่เข้าใจในกระบวนการพิจารณาดีของศาลทำให้ไม่ทราบระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การให้บริการมีการใช้ภาษากฎหมาย ประชาชนผู้รับฟังไม่เข้าใจก่อให้เกิดข้อผิดพลาด ช่องทางระบบ ให้บริการมีการเปิดระบบให้ประชาชนยื่นเอกสารตลอดเวลา มีการยื่นในช่วงนอกเวลาราชการหรือยื่นกระชั้นชิด ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเร่งตรวจสอบหรือรีบดำเนินการให้ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ อุปกรณ์บางอย่างยังไม่รองรับในการนำเทคโนโลยีมาใช้ อุปกรณ์เกิดการชำรุดไม่ได้รับการซ่อมแซมหรือแก้ไข อย่างทันท่วงทีเนื่องจากต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือจะต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบราชการระบบในการปฏิบัติงานมีการปิดเพื่อปรับปรุงอยู่บ่อยครั้ง มีเหตุขัดข้อง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ข้อ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรศาลใน จังหวัดระยอง พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ปัญหาและอุปสรรค
คนที่ 1	ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถรองรับระบบเทคโนโลยีที่พัฒนา นอกจากนี้แล้ว ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน หากไม่สามารถทำได้ ก็ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการหรือมีการฝึกอบรมให้มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ มากขึ้น
คนที่ 2	ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเครื่องปริ้นเตอร์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
คนที่ 3	ควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนในเรื่องกฎหมาย การติดต่อราชการในศาลให้เข้าใจมากขึ้น เนื่องจากบางเรื่องมีข้อกฎหมาย ระเบียบแผนการปฏิบัติ หลายขั้นตอนอาจทำให้ประชาชนสับสนและปฏิบัติไม่ถูกต้อง
คนที่ 4	ควรเพิ่มและพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการ เนื่องจากการปฏิบัติงานต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ บางเรื่องต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาผู้ปฏิบัติงานจะต้องเรียนรู้และพัฒนาตัวเองให้ทัน
คนที่ 5	อยากให้มีความตอบแทนเฉพาะตำแหน่งในสายงาน เพราะจะเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น
คนที่ 6	ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานระหว่างศาลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้หรือแลกเปลี่ยนการทำงานระหว่างกัน นอกจากนี้การเปลี่ยนงานก็ยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้นในกรณีมีการย้ายก็ยังมีความสามารถทำงานได้ งานก็สามารถดำเนินต่อไปได้

สรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหาพบว่า ควรดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ และสามารถรองรับระบบเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการอบรม พัฒนาทักษะให้แก่บุคลากรให้เกิดความชำนาญในสายงานให้มากขึ้นมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติให้เพียงพอต่อการให้บริการมีโครงการหรือช่องทางการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวทางการพิจารณา เพื่อให้การติดต่อขอรับบริการ สามารถปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนด ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานระหว่างศาลเพื่อนำองค์ความรู้มาปรับใช้ให้เข้ากับกับบริบทของงาน ควรมีการเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการเพิ่มค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับปริมาณที่ได้รับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรศาลจังหวัดระยอง มีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจซึ่งนำมาอภิปรายเชื่อมโยงกับแนวความคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษา ของ จีระพงษ์ ชูศรี (2562) ที่ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดีนั้น ประกอบไปด้วยทรัพยากรทางด้านการบริหาร เช่น บุคลากร งบประมาณขององค์กร เครื่องมืออุปกรณ์ ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ปัจจัยด้านความต้องการสังคม ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อนิสรา จันท์ประยงค์ (2562) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดตรัง พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดตรังโดยรวม แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม ด้านสภาพการทำงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และ 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคาดหวังต่อองค์กรเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งด้านคุณภาพของงานและปริมาณงาน นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เอลตัน เมโย (Elton Mayo) (อ้างถึงใน จักรภพ ศรมณี, 2556) ได้ทำการทดลองในโรงงาน Western Electric Company ซึ่งพบว่า การเปลี่ยนระบบจูงใจในการทำงานของพนักงานทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นแม้จะอยู่ในสภาพแวดล้อมเดิมและปัจจัยที่ทำให้คนทำงานดีขึ้นไม่ได้เกิดจากความต้องการค่าตอบแทนเท่านั้น แต่รวมถึงการได้รับการเอาใจใส่ จึงจะส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และมีผลงานที่ดีขึ้นด้วย

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษา ของพนทิพา เภาเมฆ (2562) ได้ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภอกรณีศึกษา อำเภอเมืองสระบุรี อำเภอหนองแค อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี พบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เอกสารที่ไม่สามารถใช้งานในการพิมพ์เอกสารภายนอกได้ หน่วยงานควรจัดสรรบุคลากรในการให้บริการประชาชน เนื่องจากจะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน รวมถึงหน่วยงานควรจัดให้มีการอบรมด้านความรู้ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากประสบการณ์และข้อค้นพบของผู้ศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลจังหวัดระยอง โดยศึกษาเฉพาะด้านผู้ให้บริการ หากมีการศึกษาถึงความพึงพอใจด้านผู้รับบริการ จะสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลจังหวัดระยองได้ดีขึ้น
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน บางเรื่องเป็นนโยบายที่มาจากส่วนกลาง การแก้ปัญหาในระดับหน่วยงานไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น กรอบอัตรากำลัง งบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ การแก้ปัญหาจึงควรมีการเสนอจัดทำแผนหรือโครงการเพื่อเสนอให้ส่วนกลางทราบปัญหาและร่วมแก้ไข
3. เพื่อให้เกิดการพัฒนาและแก้ไขได้อย่างครอบคลุม หากมีการศึกษาอีกครั้งควรมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกส่วนงานเนื่องจากปัจจัย สภาพปัญหา และแนวทางแก้ไข แต่ละส่วนงานมีการดำเนินการและแก้ไขไม่เหมือนกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์,สำนักงานศาลยุติธรรม.(2566).นโยบายประธานศาลฎีกา ปี 2567 - 2568. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2567,จาก <https://iprd.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/446974>
- จิระพงษ์ ชูศรี (2562).ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยวิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จักรภพ ศรมณี.(2556).เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- พันทิวา เงามณี.(2562).ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอกรณีศึกษา อำเภอเมืองสระบุรี อำเภอหนองแค อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี,หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล.(2567).เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สมพงศ์ รัตนพงศ์.(2558).คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM.สารนิพนธ์คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัครเดช เดชชาจรสุข. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการเมืองการปกครอง : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนิสรา จันทรประยงค์ (2562) .ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดตรัง.รัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.