

WORK ATTITUDES THAT AFFECT THE WORK PERFORMANCE OF JUDICIAL PERSONNEL: A CASE STUDY OF JUDICIAL PERSONNEL IN SURAT THANI PROVINCE

Rattana TANGTUNG¹ and Chatchai NORASETTAPORN^{1*}

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

ABSTRACT

This research aimed to: 1) examine the level of work attitudes of judicial personnel in Surat Thani Province; 2) examine the level of work performance of judicial personnel in Surat Thani Province; 3) compare the work attitudes of judicial personnel in Surat Thani Province, classified by personal factors—namely gender, age, education level, personnel type, and income; and 4) investigate the work attitudes affecting the work performance of judicial personnel in Surat Thani Province. The sample consisted of 164 judicial personnel, selected through stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire with an overall reliability coefficient of 0.964. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The findings revealed that: (1) work attitudes overall were at a high level; (2) work performance overall was at a high level; (3) regarding the comparison of work attitudes classified by personal factors, gender and personnel type did not result in significantly different work attitudes, whereas age resulted in significant differences across all dimensions—job satisfaction, organizational commitment, satisfaction with technology use, and overall attitudes—with the 41-50 age group showing the highest attitudes; education level resulted in significant differences in three dimensions—organizational commitment, satisfaction with technology use, and overall attitudes—but not in job satisfaction, with the bachelor's degree group scoring higher than the below-bachelor's degree group in organizational commitment; and income resulted in statistically significant differences across all dimensions, with the group earning less than 15,000 baht showing the lowest attitudes in every dimension; and (4) the three dimensions of work attitude jointly predicted work performance at 84.2 percent ($R^2 = .842$), with satisfaction with technology use having the strongest influence, followed by job satisfaction and organizational commitment, respectively.

Keywords: Work Attitudes, Work Performance, Judicial Personnel

CITATION INFORMATION: Tangtung, R., & Norasettaporn, C. (2026). Work Attitudes That Affect the Work Performance of Judicial Personnel: A Case Study of Judicial Personnel in Surat Thani Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 24.

ทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรม กรณีศึกษา บุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

รัตนา แต่งตั้ง¹ และ ซาติชาย นรเศรษฐาภรณ์^{1*}

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และรายได้ และ 4) เพื่อศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายยุติธรรม จำนวน 164 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.964 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ทัศนคติในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศและประเภทบุคลากรไม่ส่งผลให้ทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนอายุส่งผลให้เกิดความแตกต่างในทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และภาพรวมทัศนคติ โดยกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีทัศนคติสูงสุด ระดับการศึกษาส่งผลให้เกิดความแตกต่างใน 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และภาพรวมทัศนคติ แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยกลุ่มปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กร สูงกว่ากลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี และรายได้ส่งผลให้เกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน โดยกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีทัศนคติต่ำสุดในทุกด้าน (4) โดยด้านความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ

คำสำคัญ: ทัศนคติในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายยุติธรรม

ข้อมูลการอ้างอิง: รัตนา แต่งตั้ง และ ซาติชาย นรเศรษฐาภรณ์. (2569). ทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรม กรณีศึกษา บุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.

Procedia of Multidisciplinary Research, 4(8), 24.

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะศาลยุติธรรมซึ่งมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม (Robbins & Judge, 2017) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพกระบวนการยุติธรรม ทั้งด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว และคุณภาพการให้บริการประชาชน

ปัจจุบันศาลยุติธรรมต้องเผชิญกับปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสถิติคดีประจำปี พ.ศ. 2566 พบว่ามีคดีอาญาที่รับแจ้งทั่วประเทศจำนวน 833,900 คดี (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566) ส่งผลให้บุคลากรมีภาระงานเพิ่มขึ้นและต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันด้านเวลา ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียด ภาวะหมดไฟในการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อินทร์แปลง ไชโยโคตร, 2566)

ทัศนคติในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Robbins & Judge, 2017) บุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวกจะมีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านคุณภาพ ความถูกต้อง และความรวดเร็ว (Locke, 1976) แม้ว่าการวิจัยที่ผ่านมาได้ยืนยันว่าการศึกษานในบริบทของศาลยุติธรรมระดับพื้นที่ โดยเฉพาะจังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังมีอยู่อย่างจำกัด (อินทร์แปลง ไชโยโคตร, 2566) ซึ่งจังหวัดสุราษฎร์ธานีถือเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการบริหารราชการที่สำคัญของภาคใต้ตอนบน มีพื้นที่รับผิดชอบกว้างขวางและครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก (เช่น เกาะสมุย เกาะพะงัน และเกาะเต่า) ส่งผลให้ลักษณะและปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลยุติธรรมในพื้นที่นี้มีความหลากหลาย ซับซ้อน และมีอัตราการขยายตัวของคดีที่เชื่อมโยงกับภาคธุรกิจสูงกว่าพื้นที่อื่นๆ การปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจึงต้องเผชิญกับแรงกดดันและความตึงเครียดจากบริบทเฉพาะดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การทบทวนวรรณกรรม

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มความพร้อมของบุคคลในการแสดงพฤติกรรมหรือตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ และการรับรู้ของแต่ละบุคคล แม้ว่าทัศนคติจะไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่สามารถประเมินได้จากการแสดงออกทางคำพูด พฤติกรรม และการตัดสินใจ ทั้งนี้ ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามประสบการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนักวิชาการส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) ด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ซึ่งเป็นความรู้ ความคิด ความเชื่อ และการรับรู้ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (2) ด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นความรู้สึกพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น และ (3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ซึ่งเป็นแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมหรือการตอบสนองต่อสิ่งที่รับรู้ นอกจากนี้ ทัศนคดียังมีหน้าที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม การปกป้องตนเองและรักษาภาพลักษณ์ การแสดงออกถึงค่านิยมและความเชื่อที่ยึดถือ และการจัดระบบความรู้เพื่อใช้ในการตีความสิ่งต่างๆ รอบตัว สำหรับประเภทของทัศนคติสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ทัศนคติเชิงบวก ทัศนคติเชิงลบ และทัศนคติเป็นกลาง ส่วนการวัดทัศนคติสามารถดำเนินการได้หลายวิธี โดยวิธีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือการใช้แบบประเมินตนเอง เช่น มาตราวัดของ Likert และ Thurstone รวมทั้งการสังเกตพฤติกรรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการวัดการตอบสนองทางสรีรวิทยา ทั้งนี้ ผลการศึกษาของงานวิจัยที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่พบว่า ทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Job Performance) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงคุณภาพของผลงาน ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการใช้

ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ งานวิจัยฉบับนี้อาศัยแนวคิดของ Campbell (1990) ซึ่งอธิบายว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นผลจากพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่สามารถประเมินได้ในหลายมิติ เช่น ความเชี่ยวชาญในงาน ความพยายามในการปฏิบัติงาน การรักษาระเบียบวินัย การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การเป็นผู้นำ และการบริหารจัดการ ร่วมกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด และแนวคิดของนักวิชาการไทยที่ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน จากการสังเคราะห์แนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ (1) คุณภาพงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีมาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (2) ปริมาณงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและสามารถบริหารภาระงานได้อย่างเหมาะสม (3) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานได้ตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (4) ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ยึดถือระเบียบ กฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้ งานวิจัยที่ผ่านมาได้ยืนยันว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะ แรงจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ และทัศนคติในการทำงาน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมที่มีหน้าที่ใช้อำนาจตุลาการในการพิจารณาพิพากษาคดีด้วยความเป็นอิสระ เทียบธรรม และยึดหลักนิติธรรม เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม โดยมีสำนักงานศาลยุติธรรมทำหน้าที่สนับสนุนด้านการบริหารงานบุคคล งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานธุรการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของศาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรของศาลยุติธรรมประกอบด้วยผู้พิพากษา ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ และบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งทุกฝ่ายมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน และการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ดังนั้น การมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในบางด้าน ขณะเดียวกัน ทัศนคติหรือเจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านคุณภาพงาน ความรวดเร็ว ความรับผิดชอบ และผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน เช่น มารวย (2560) สุวิมล (2561) และวิโรจน์ (2565) ที่พบว่า บุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและ การทำงาน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง มีความรับผิดชอบ และสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าบุคลากรที่มีทัศนคติเชิงลบ ผลการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวจึงสนับสนุนให้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิด การวิจัยที่มุ่งศึกษาทัศนคติในฐานะตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศาลยุติธรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเนื่อง ส่งผลให้ทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

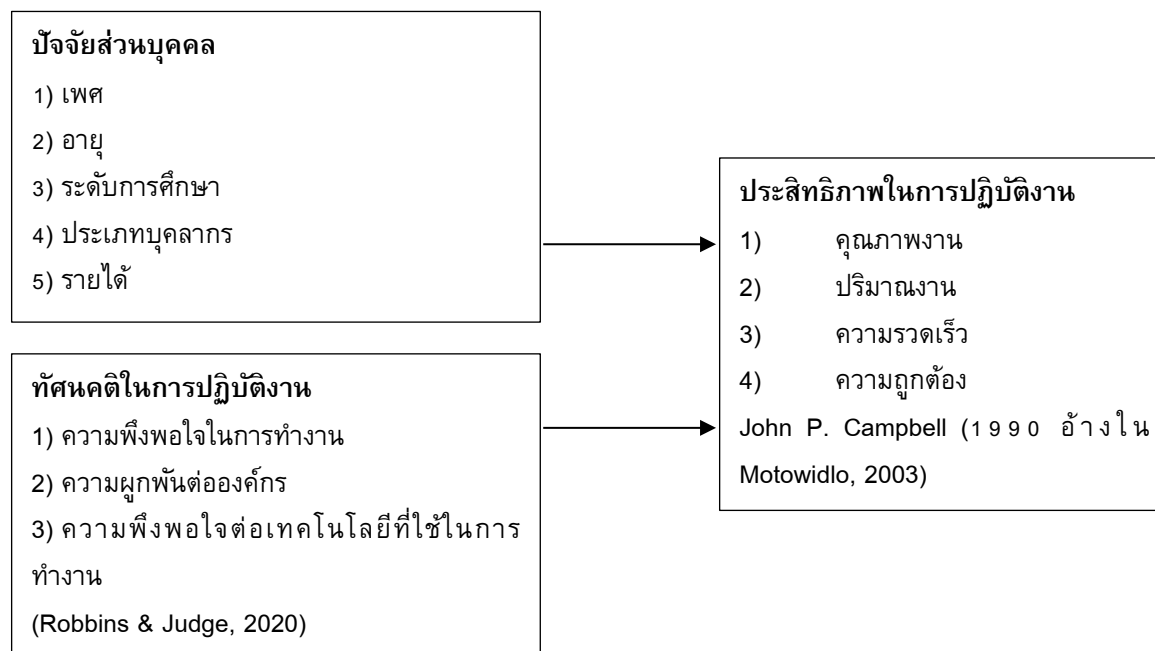
- 1.1) บุคลากรศาลยุติธรรมที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 1.2) บุคลากรศาลยุติธรรมที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3) บุคลากรศาลยุติธรรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4) บุคลากรศาลยุติธรรมที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.5) บุคลากรศาลยุติธรรมที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
สมมติฐานที่ 2 ทัศนคติในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยข้าราชการตุลาการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัด สุราษฎร์ธานี จำนวนทั้งสิ้น 276 คน (สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8, 2568)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan (1970, pp. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 164 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามหน่วยงานศาลและสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ภายในแต่ละชั้น

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และรายได้ (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน และ (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน ความรวดเร็ว และความถูกต้อง โดยข้อคำถามในตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1932)

3) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้ แล้วนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วได้นำไปทดลองใช้กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.964 ซึ่งอยู่ในระดับสูงและสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภายหลังได้รับอนุญาตจากหน่วยงานศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 คน พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม และการรักษาความลับของผู้ตอบแบบสอบถามตามหลักจริยธรรมการวิจัย จากนั้นรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

5) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานและศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 1 ทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม

ทัศนคติในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	4.07	0.63	มาก
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	4.04	0.66	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	4.00	0.74	มาก
รวม	4.03	0.63	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.66) และด้านความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.15	0.61	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.03	0.68	มาก

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.07	0.65	มาก
ด้านความถูกต้องรับผิดชอบ	4.05	0.69	มาก
รวม	4.07	0.58	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.65) ด้านความถูกต้องรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.69) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

3) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และรายได้

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบเปรียบเทียบทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ทัศนคติในการปฏิบัติงาน	F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	ความพึงพอใจในการทำงาน	1.778	.172	ไม่แตกต่างกัน
	ความผูกพันต่อองค์กร	2.652	.074	ไม่แตกต่างกัน
	ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	1.436	.241	ไม่แตกต่างกัน
	ภาพรวมทัศนคติในการปฏิบัติงาน	1.927	.149	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ความพึงพอใจในการทำงาน	3.879	.010*	แตกต่างกัน
	ความผูกพันต่อองค์กร	7.692	.000*	แตกต่างกัน
	ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	4.153	.007*	แตกต่างกัน
	ภาพรวมทัศนคติในการปฏิบัติงาน	5.747	.001*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจในการทำงาน	2.131	.122	ไม่แตกต่างกัน
	ความผูกพันต่อองค์กร	3.538	.031*	แตกต่างกัน
	ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	3.170	.045*	แตกต่างกัน
	ภาพรวมทัศนคติในการปฏิบัติงาน	3.301	.039*	แตกต่างกัน
ประเภทบุคลากร	ความพึงพอใจในการทำงาน	0.353	.841	ไม่แตกต่างกัน
	ความผูกพันต่อองค์กร	0.751	.559	ไม่แตกต่างกัน
	ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	0.963	.429	ไม่แตกต่างกัน
	ภาพรวมทัศนคติในการปฏิบัติงาน	0.619	.650	ไม่แตกต่างกัน
รายได้	ความพึงพอใจในการทำงาน	4.726	.001*	แตกต่างกัน
	ความผูกพันต่อองค์กร	9.282	.000*	แตกต่างกัน
	ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	11.428	.000*	แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ทัศนคติในการปฏิบัติงาน	F	Sig.	ผลการทดสอบ
	ภาพรวมทัศนคติในการปฏิบัติงาน	9.742	.000*	แตกต่างกัน

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า อายุ และรายได้ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้บุคลากรสายยุติธรรมมีทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และภาพรวมทัศนคติในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาส่งผลให้เกิดความแตกต่างในสามด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และภาพรวมทัศนคติในการปฏิบัติงาน แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่เพศและประเภทบุคลากรไม่ส่งผลให้ทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน ($p > .05$)

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธี Enter

ตัวแปรอิสระ	b	SEb	β	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	.633	.124		5.103	.000*
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	.288	.052	.309	5.516	.000*
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	.256	.056	.288	4.582	.000*
ด้านความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	.309	.045	.391	6.823	.000*

R = .917; R² = .842; Adjusted R² = .839; F = 282.753
p-value = .000 Durbin-Watson = 1.529

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ทัศนคติในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรม โดยพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 84.2 ($R^2 = .842$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัจจัยทั้ง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักการพยากรณ์มากที่สุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ($\beta = .391$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($\beta = .309$) และ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = .288$) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรม กรณีศึกษา บุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ผลการศึกษาระดับทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนว่าบุคลากรมีความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในบทบาท

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานของศาลยุติธรรมที่มุ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจด้านคำตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดของระบบคำตอบแทนภาครัฐที่ไม่สามารถปรับตามภาระงานได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิโรจน์ สุวรรณประไพ (2565) ที่พบว่าบุคลากรภาครัฐมีทัศนคติในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แม้จะมีข้อจำกัดด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ

2) ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับความถูกต้องและความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานของศาลยุติธรรมที่ต้องอาศัยความถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบราชการ ขณะที่ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า อาจสะท้อนถึงภาระงานที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับอัตรากำลังที่มีอยู่ สอดคล้องกับ วีระสา อยู่โต (2565) ที่พบว่าคุณภาพงานเป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลให้ทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีทัศนคติในการปฏิบัติงานต่ำกว่ากลุ่มรายได้สูงกว่าในทุกด้าน สะท้อนว่ารายได้และสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ วิโรจน์ สุวรรณประไพ (2565) ที่พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า อายุและระดับการศึกษาทำให้ทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในบางด้าน ขณะที่เพศและประเภทบุคลากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์มากกว่ามีความมั่นคงในหน้าที่และมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ส่วนการที่เพศและประเภทบุคลากรไม่แตกต่างกัน สะท้อนถึงการบริหารงานบุคคลของศาลยุติธรรมที่ยึดหลักมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ อัครเดช ไม้งจันทร์ (2560) ที่พบว่าเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งแม้ว่างานวิจัยดังกล่าวอาจจะศึกษาในบริบทขององค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐที่มีรูปแบบภารกิจแตกต่างจากศาลยุติธรรม แต่ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกันในเชิงทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ชี้ให้เห็นว่าระบบการจัดการโครงสร้างหน้าที่อัตราเงินเดือน และมาตรฐานการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เป็นสากลและมีความเป็นธรรม ย่อมหล่อหลอมให้บุคลากรเกิดทัศนคติและความรับผิดชอบต่องานหน้าที่ของตน โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเพศหรือประเภทของสัญญาจ้าง

4) ผลการศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปรรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลสูงที่สุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลลัพธ์ในส่วนนี้สะท้อนและเน้นย้ำให้เห็นอย่างเด่นชัดว่า ในบริบทการบริหารงานยุติธรรมยุคปัจจุบัน การยอมรับและการเปิดใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญที่สุดในการยกระดับองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งเน้นการนำเทคนิควิธีการของภาคเอกชนมาปรับใช้เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ (Hood, 1991 อ้างถึงใน ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2560) การที่สำนักงานศาลยุติธรรมนำระบบ e-Filing และ CIOS มาใช้ จึงเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับหลักการดังกล่าวอย่างชัดเจน ขณะเดียวกัน ผลการศึกษายังสะท้อนแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ที่มุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลยุทธหลักในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้ทันสมัยและสร้างบริการที่มีคุณค่าแก่ประชาชน โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565) ซึ่งต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้เล่นหลายฝ่าย ทั้งภาครัฐ

ภาคเอกชน และปัจเจกบุคคล ในการขับเคลื่อนนวัตกรรมบริการร่วมกัน (OECD, 2014 อ้างถึงใน สำนักงานพัฒนา
รัฐบาลดิจิทัล, 2561)

ดังนั้น การก้าวสู่ “D-Court” ของสำนักงานศาลยุติธรรมจึงมิใช่เพียงการลงทุนด้านระบบสารสนเทศ แต่ต้องอาศัย
ทัศนคติเชิงบวกและการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรควบคู่กันไป โดยมีการนำระบบสารสนเทศต่างๆ เข้ามาปรับใช้
ในกระบวนการทำงานอย่างเข้มข้น เช่น ระบบยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม
(CIOS) และการส่งหมายเรียกผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การที่บุคลากรมีทัศนคติที่ดีและพึงพอใจต่อเครื่องมือทาง
เทคโนโลยีเหล่านี้ ย่อมส่งผลโดยตรงให้สามารถบริหารจัดการปริมาณงานที่หนาแน่นได้อย่างคล่องตัว ช่วยลดขั้นตอนที่
ซ้ำซ้อน และเพิ่มความแม่นยำในการตรวจสอบข้อมูล ส่งผลให้งานบริการประชาชนและการพิจารณาคดีมีความรวดเร็ว
ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรม
กรณีศึกษา บุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) จากผลการวิจัยที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุและรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ หน่วยงานจึงควรกำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมกับช่วงวัยและระดับรายได้
รวมถึงพิจารณาสวัสดิการและแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อยกระดับทัศนคติและ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม
- 2) ผู้บริหารศาลยุติธรรมควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการพัฒนาทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
โดยเฉพาะการสร้างความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 3) หน่วยงานควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบดิจิทัลให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย มีความเสถียร พร้อม
ทั้งจัดอบรมและให้คำปรึกษาในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่มี
อิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4) จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรมควรกำหนดให้การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการยกระดับ
สมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรเป็นนโยบายสำคัญขององค์กร โดยจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัล อย่างต่อเนื่อง ควบคู่
กับการกำหนดตัวชี้วัดด้านการใช้เทคโนโลยี (Key Performance Indicators: KPIs) เช่น ระดับความสามารถในการใช้
ระบบสารสนเทศ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และอัตราความผิดพลาดในการ
ปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อันจะช่วยยกระดับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สนับสนุนการให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว โปร่งใส และสอดคล้องกับนโยบายของ
หน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร
แรงจูงใจในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ความผูกพันในงาน หรือคุณภาพ
ชีวิตในการทำงาน
- 2) ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม
ควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสาเหตุของทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- ธัญญารัตน์ สาลิกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ [รายงานการวิจัย]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. <https://research.rmutsb.ac.th/fullpaper/2566/research.rmutsb-99-20230531105625944.pdf>
- ธีระสา อยู่โต. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง [งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรกรณ์ ศิริประกอบ. (2560). แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: กรณีศึกษาหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงเทศบาลนครรังสิต [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว [การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิโรจน์ สุวรรณประไพ. (2565). ทศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2561). รัฐบาลดิจิทัล: บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในทศวรรษหน้า. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). <https://www.dga.or.th>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565). ศัพท์น่ารู้: รัฐบาลในรูปแบบต่างๆ. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). <https://www.dga.or.th/document-sharing/article/35849/>
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). รายงานสถิติคดีศาลยุติธรรม ประจำปี พ.ศ. 2566. สำนักงานศาลยุติธรรม. <https://e-library.moc.go.th/book-detail/22788>
- อัครเดช ไม้งจันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อินทร์แปลง ไชยโคตร และคณะ. (2566). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดระยอง. วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 14(2), 77-92. <https://so06.tcithaijo.org/index.php/gajasara/article/view/261821>
- Campbell, J.P., McHenry, J.J. and Wise, L.L. (1990) Modeling Job Performance in a Population of Jobs. *Personnel Psychology*, 43, 313-333. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970) Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Locke, E.A. (1976) The Nature and Causes of Job Satisfaction. In: Dunnette, M.D., Ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1, 1297-1343.
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (Vol. 12, pp. 39-53). John Wiley & Sons.
- Peterson, E. and Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2026 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).