

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกชนหรือองค์กรราชการ ต่างก็มีจุดมุ่งหมายที่จะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งองค์กรเป็นที่รวมของทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีการจัดการเป็นเครื่องมือช่วยให้การรวมตัวของทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสมประสานทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อที่จะให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งในองค์กร และในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น นอกจากการดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เพื่อประโยชน์ขององค์กรด้วย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการบริหารงานบุคคล (Personnel Administration) ที่ดี และสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล คือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลนั้น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ซึ่งปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) กล่าวถึงความสำเร็จของงานกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรนั้นมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย ซึ่งหากองค์กรใดบุคคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง ก็จะส่งผลดีต่อองค์กรนั้น งานต่าง ๆ ก็จะเกิดผลสัมฤทธิ์ เพราะบุคคลากรจะอุทิศแรงกายแรงใจให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังทำงานได้อย่างมีความสุขอีกด้วย สอดคล้องกับสเตรสส์ และเซเลส (Strauss and Sayles. อ้างจาก กิติมา ปรีดีดิลก, 2529 : 321) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจจะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนที่จะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

สำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระ เป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

ราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 สำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่นมีบุคลากรคือ ข้าราชการศาลยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่ในทางธุรการซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม มีหน้าที่ในการสนับสนุนการทำงานของศาลหรือผู้พิพากษาในการพิจารณาพิพากษาคดีให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม และนอกจากนี้ยังมีลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทางธุรการในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่นด้วยเช่นกัน โดยอยู่ภายใต้ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำส่วนราชการ พ.ศ. 2537 ซึ่งในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่นมีข้าราชการและลูกจ้าง รวมทั้งสิ้น 45 คน มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 6 กลุ่มงานคือ กลุ่มงานช่วยอำนาจการ กลุ่มงานคลัง กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานคดี กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี และกลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น และขึ้นตรงต่อผู้พิพากษาหัวหน้าศาลแขวงขอนแก่นอีกชั้นหนึ่งด้วย บุคลากรเหล่านี้มีหน้าที่ความรับผิดชอบและวิสัยปฏิบัติงานของตนแตกต่างกันไปตามส่วนงานภายใน

สำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นองค์กรอิสระ โดยได้แยกออกมาจากกระทรวงยุติธรรมเมื่อปี พ.ศ.2543 ในปัจจุบันบุคลากรของสำนักงานศาลยุติธรรมอยู่ภายใต้กฎหมายพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 และพระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 ซึ่งหลังจากศาลแยกออกจากกระทรวงยุติธรรมมาจนถึงปัจจุบัน สำนักงานศาลยุติธรรมได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรหลายครั้ง ประกอบกับสำนักงานศาลยุติธรรมได้นำพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 มาใช้บังคับกับบุคลากรของสำนักงานศาลยุติธรรมโดยอนุโลม จึงทำให้บุคลากรของสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่นจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับกฎ ระเบียบใหม่ดังกล่าว และต้องปรับบทบาทภาระหน้าที่ไปตามโครงสร้างของสำนักงานศาลยุติธรรมที่เปลี่ยนแปลง ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรคนหนึ่งและเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการและลูกจ้างในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น ในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาพัฒนาองค์กร เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อให้ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

คำถามการศึกษา

1. บุคลากรในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด
2. ปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่นเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ 6 ด้าน โดยได้ทบทวนเนื้อหาจากแนวคิดและทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow. อ้างจาก จุมพล หนีมพานิช, 2543 : 64) และเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. อ้างจาก กรกนก ทิพรศ, 2552 : 211 - 212) ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ดังนี้

- 1.1 ด้านสภาพการทำงาน
- 1.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 1.3 ด้านนโยบายและการบริหารงาน
- 1.4 ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร
- 1.5 ด้านความสำเร็จในงาน
- 1.6 ด้านเงินเดือนและความมั่นคง

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จำนวนรวมทั้งสิ้น 45 คน ประกอบด้วย ข้าราชการศาลยุติธรรม จำนวน

35 คน ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 10 คน (สำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น.
2553 : 8 - 9)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ ในอาคารที่ทำการศาลแขวงขอนแก่น มีที่ตั้งอยู่ที่ถนน
ศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเต็มใจและความต้องการหรือความ
ปรารถนาของบุคคลที่จะทำงาน ซึ่งเกิดจากการชอบงานและความพยายามทำงานให้สำเร็จ ได้
ตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน
ที่มีความสัมพันธ์ได้กับความรู้สึกของบุคคล ที่ประสบความสำเร็จทั้งในงานด้านปริมาณและ
คุณภาพ เกิดจากการที่มนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเอง
พยายามจะบรรลุเป้าหมายนั้น จะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็น
กระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ความพึงพอใจ
ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน หมายถึง ความสะดวกสบายในการทำงาน การที่มีวัสดุ
อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและทันสมัย มีบริเวณและสถานที่ที่
ทำงานเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง ตำแหน่งงานของบุคลากรที่
ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน
โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและตามวาระ และโอกาสความก้าวหน้าในสาย
งานเมื่อเทียบกับสายงานอื่น

3. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การกำหนดทิศทางและแนวทาง
การปฏิบัติงานที่ชัดเจน การเตรียมแผนงานก่อนปฏิบัติงาน และการปกครองบังคับบัญชา
ในหน่วยงาน

4. ความสัมพันธ์ของบุคลากร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ความสนิทสนมและเป็นกันเองในการปฏิบัติงาน ตลอดจนบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

5. ความสำเร็จในงาน หมายถึง การทำงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยความเรียบร้อยโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความมีอิสระในการทำงาน ได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ เป็นต้น

6. เงินเดือนและความมั่นคง หมายถึง เงินค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ทั้งที่ได้รับประจำหรือได้รับเป็นครั้งคราว ตลอดจนสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับ และรวมถึง ความเสี่ยงมากหรือน้อยในการที่บุคลากรจะต้องออกจากงานหรือความมั่นคงปลอดภัยในงาน การที่จะได้รับการคุ้มครองในระยะยาวต่อการต้องออกจากงานของบุคลากร

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประจำศาลแขวง ขอนแก่น ประกอบด้วย

1. ข้าราชการศาลยุติธรรม ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ใน สำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น
2. ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย ลูกจ้างประจำส่วนราชการ พ.ศ. 2537

ประโยชน์การศึกษา

สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา ทั้งในด้านปัจจัยต่างๆ ที่เป็นมูลเหตุให้บุคลากร ในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น มีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหา และข้อเสนอนะที่ไ้จากการศึกษา ไปใช้ประโยชน์เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไข มูลเหตุดังกล่าว อีกทั้งยังใช้เป็นกรณีศึกษาแก่สำนักงานประจำศาลอื่นๆ เพื่อใช้พัฒนาองค์การ ศาลยุติธรรม