

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการศึกษา
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

#### ประชากร

ในการศึกษครั้งนี้ ประชากร คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง ในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่นทั้งหมด จำนวน 45 คน (สำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น. 2553 : 8 - 9)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close - ended Question) แบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านความสำเร็จในงาน และด้านเงินเดือนและความมั่นคง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open - ended Question) เกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตนได้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
3. การวิเคราะห์ปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยวิเคราะห์สรุปเนื้อหา และแจกแจงความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

### สรุปผลการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งหมดโดยรวมมีดังนี้
    - 1.1.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทั้ง 6 ด้าน บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสำเร็จในงาน ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
    - 1.1.2 ด้านสภาพการทำงาน บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกรายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความพึงพอใจในสภาพการทำงานปัจจุบัน มีหนังสือ

ระเบียบ คำสั่งที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและทันสมัย สภาพการทำงานส่งเสริมให้ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย สถานที่ทำงาน บริเวณที่เก็บเอกสาร เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมด้านแสงสว่างเพียงพอ และเสียง ต่าง ๆ ไม่ดังรบกวนการทำงาน

1.1.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกรายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ตำแหน่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นตามลำดับ ตำแหน่งงานที่ทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกับตำแหน่งงานอื่น มีโอกาสที่จะศึกษาต่อตามสาขาวิชาที่ปฏิบัติงานอยู่ มีโอกาสโยกย้ายไปดำรงตำแหน่งที่ชอบหรือคิดว่าก้าวหน้ากว่า มีโอกาสเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ ตามความเหมาะสมและตามวาระ มีโอกาสได้ไปอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

1.1.4 ด้านนโยบายและการบริหารงาน บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกรายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ในหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้ตามแผน ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการตัดสินใจดี มีความพึงพอใจในวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชาสามารถเข้าถึงนโยบายของหน่วยงานได้ การปฏิบัติงานทุกครั้ง ในหน่วยงานจะต้องมีการเตรียมแผนงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือแผนงาน

1.1.5 ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 รายการคือ มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นกันเองและสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง 4 รายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ เพื่อนร่วมงานมีความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษาในงาน และแก้ไขปัญหาล่าง ๆ ได้

1.1.6 ด้านความสำเร็จในงาน บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 รายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ทำสำเร็จลุล่วง มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้

สำเร็จไปโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ได้รับโอกาสที่จะปฏิบัติงานให้ได้ดีที่สุดอยู่เสมอ ๆ มีอิสระแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ ในงานที่ปฏิบัติหรืองานที่ได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 1 รายการ คือ หน่วยงานได้นำเอาหลักกิจกรรม 5 ส.มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.1.7 ด้านเงินเดือนและความมั่นคง บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 รายการ คือ งานที่ทำอยู่มีความมั่นคง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 5 รายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาบุตร ที่มีความเหมาะสม บุคลากรในหน่วยงานที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนสองขั้นนั้นขึ้นอยู่กับผลงาน ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ ในหน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง

1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน

1.2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเพศชายมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรและด้านความสำเร็จในงาน ด้านอื่น ๆ นอกจากนี้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งเพศชายและหญิง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือนและความมั่นคง

1.2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร ช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บุคลากรอายุ 36 – 46 ปี และอายุ 47 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสำเร็จในงาน ทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ ทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและความมั่นคง

1.2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามสถานภาพการทำงานพบว่า บุคลากรทั้งที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีแนวโน้มที่ลูกจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้าราชการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ทั้งข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับมาก มีด้านเดียว คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรข้าราชการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนลูกจ้างมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ข้าราชการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนลูกจ้างมีความพึงพอใจระดับน้อย ด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ ทั้งข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือนและความมั่นคง

## 2. ปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

2.1 ปัญหา ข้อเสนอแนะ บุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่ได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะในสิ่งที่ควรปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 ด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีบุคลากรเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะมากที่สุด จำนวน 23 คน ของจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แก่ สถานที่ทำงานคับแคบไม่เป็นสัดส่วน ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสม ปริมาณงานมาก ขาดความร่วมมือกันทำงาน อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ บุคลากรไม่ชำนาญงาน ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างและฝึกอบรมให้ความรู้ วัสดุอุปกรณ์ชำรุดบ่อย มีไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย ควรตรวจสอบจัดหาให้เพียงพอและซ่อมบำรุงอยู่เสมอ ไฟฟ้าในสำนักงานดับบ่อย ควรให้ช่างมาตรวจสอบ

ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านที่บุคลากรเสนอรองลงมา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จำนวน 17 คน ของจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แก่ ไม่แน่ใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งที่ครองอยู่ บางตำแหน่งเป็นตำแหน่งกำหนดใหม่ ควรมีการดูแล ผลักดันให้ตำแหน่งต่าง ๆ มีความก้าวหน้ากว่าที่เป็นอยู่ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรสอบเป็นข้าราชการตุลาการโดยไม่ต้องแข่งขันกับบุคคลภายนอก ควรเปิดโอกาสให้ลูกจ้างสอบเป็นข้าราชการศาลยุติธรรม โดยไม่ต้องแข่งขันกับบุคคลภายนอก

ด้านเงินเดือนและความมั่นคง มีจำนวน 11 คน ของจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แก่ เงินเดือนน้อย ค่าตอบแทนน้อย ไม่พอต่อการดำรงชีพ ควรปรับ

บัญชีอัตราเงินเดือนเพิ่ม กำหนดค่าตอบแทนสูงขึ้น กำหนดหรือเพิ่มเงินประจำตำแหน่ง และ จัดสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวยังไม่มั่นคง ควรเปิดโอกาสให้สอบเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมได้ง่ายขึ้น

ด้านนโยบายและการบริหาร จำนวน 10 คน ของจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แก่ มีการโยกย้ายบุคลากรบ่อยเกินไป ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง ได้รับมอบหมายงานไม่ตรงตำแหน่ง นโยบายของหน่วยงานบางครั้งไม่ชัดเจน จัดแย้งกัน ผู้บริหารควรมีการประชุมหาข้อสรุป ควรมีนโยบายหมุนเวียนการทำงาน เพื่อให้เรียนรู้งานที่หลากหลาย

ด้านความสำเร็จในงาน จำนวน 9 คน ของจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แก่ ปริมาณงานมาก เกิดข้อผิดพลาดง่าย ควรลดขั้นตอนงานและเพิ่มกำลังคน ขาดความเข้าใจในเนื้องาน ควรจัดให้มีการสอนงานในหน่วยงาน ได้รับมอบหมายงานไม่ตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ทำให้ไม่มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ควรนำกิจกรรม 5 ส.ด้านการ สะสางงานมาใช้ให้มากขึ้น ขาดการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการทำงานในแผนก

ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร มีบุคลากรเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะน้อย ที่สุด จำนวน 7 คน ของจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แก่ บุคลากรขาดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ขาดความสามัคคี ชอบนินทาให้ร้ายกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรค่อนข้างห่างเหิน ควรจัดให้มีการประชุมร่วมกัน และจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.2 ข้อคิดเห็น บุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ได้เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในงานที่รับผิดชอบหรือที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรเสนอข้อคิดเห็นว่ามี ความพอใจ จำนวน 26 คน ของจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยให้เหตุผลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทำงานได้ด้วยความสบายใจ ไม่ถูกบีบบังคับ จำนวน 8 คน มีอิสระที่จะทำงานและตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ จำนวน 5 คน เข้าใจงาน รับผิดชอบหน้าที่ตนเองดี จำนวน 4 คน มีผู้บังคับบัญชาที่ดี จำนวน 3 คน มีความสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จำนวน 3 คน ได้ปฏิบัติงานตรงตามวิชาความรู้ที่ได้ศึกษามา จำนวน 2 คน ทำงานได้อย่างมีความสุขและสนุกกับงาน จำนวน 1 คน ส่วนบุคลากรที่เสนอข้อคิดเห็นว่ามีไม่พอใจ มีจำนวน 8 คน ของจำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยให้เหตุผล ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากเกินไปจำนวน 3 คน ตำแหน่งยังไม่มี ความ

มั่นคง จำนวน 3 คน งานที่รับผิดชอบไม่ตรงสายงานตนเอง จำนวน 1 คน และ ปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงตำแหน่งที่บรรจุแต่งตั้งมา จำนวน 1 คน

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ ได้ผลการศึกษาที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากอยู่ 1 ด้าน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 6 ลำดับ ดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จะเห็นได้ว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมีความไม่แน่ใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งที่ตนครองอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานสำนักงานศาลยุติธรรมมีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างอยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากเพิ่งแยกออกจากกระทรวงยุติธรรมไม่นานนัก บางตำแหน่งเป็นตำแหน่งที่กำหนดขึ้นใหม่ และบุคลากรบางส่วนยังมีสถานภาพเป็นลูกจ้างชั่วคราวของหน่วยงาน จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้ค่อนข้างน้อย หากหน่วยงานได้ปรับปรุงแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางให้ดีขึ้น ก็จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน และจำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน ดังนี้

2.1 ด้านสภาพการทำงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงานแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ สถานภาพทั้งข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน อาจเป็นเพราะปริมาณงานมีมากขึ้น บุคลากรเพิ่มขึ้น สภาพแวดล้อม

ในสถานที่ทำงานในด้านแสงสว่างและเสียงเปลี่ยนแปลงไป โดยสถานที่ทำงานลับแคบลง นั่งทำงานกันอย่างแออัด ไม่เป็นสัดส่วน สถานที่ทำงานบางแห่งแสงสว่างไม่เพียงพอ และมีเสียงดังรบกวนเพิ่มมากขึ้น วัสดุอุปกรณ์อาจไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัยบ้าง ด้วยข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก (กรรณก ทิพรส. 2552 : 212) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อากาศ แสง เสียง และอุปกรณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสนีย์ นันทยานนท์ (2543 : 63) ที่พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อสภาพในที่ทำงานระดับปานกลาง ดังนั้น หากหน่วยงานพิจารณาแก้ไขปัญหาด้านสภาพการทำงาน ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น มีความเป็นระเบียบ สะอาด ไม่คับแคบ ให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ และสามารถใช้งานได้คืออยู่เสมอ ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมดีขึ้น ซึ่งจะทำให้นุคลากรมีความพึงพอใจในด้านนี้เพิ่มขึ้น

2.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่า บุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน พบว่า บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ และทั้งข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น บุคลากรที่เป็นลูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย แสดงว่า บุคลากรที่เป็นลูกจ้างมีความไม่มั่นใจในสถานภาพการทำงาน เพราะตำแหน่งยังไม่มี ความมั่นคง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุพาริน เถยศรี (2550 : 57) ที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ (2538 : 221-223) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในการทำงานนั้น เป็นสิ่งที่ทุก ๆ คนทำทนาย จะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ ดังนั้น หากองค์กรสำนักงานศาลยุติธรรมผลักดันให้ตำแหน่งต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัด มีความก้าวหน้ากว่าที่เป็นอยู่ ก็จะทำให้นุคลากรมีความพึงพอใจในด้านนี้เพิ่มมากขึ้น

2.3 ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน พบว่า บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ และทั้งข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งสาเหตุที่

ความพึงพอใจของบุคลากรในด้านนี้ไม่อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานหรือนโยบายการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานจะประชุมปรึกษาหารือกับเฉพาะหัวหน้ากลุ่มงานและหัวหน้างานเท่านั้น โดยมิได้ประชุมกับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน จึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของหน่วยงานดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพงค์ กปิตถัย (2543 : 60) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาลด้านนโยบายของหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยอยู่ในระดับของความพึงพอใจลำดับที่ 4 จาก 7 ลำดับ และสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเชอร์ (กรรณก ทิพรศ. 2552 : 212) ที่กล่าวถึงนโยบายการบริหารรวมทั้งรูปแบบการบังคับบัญชา นั้นเป็นปัจจัยบำรุงรักษา และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2.4 ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร บุคลากรในสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน พบว่า บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ และทั้งข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยเฉพาะความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นกันเองและสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน อาจเป็นเพราะว่าภายในหน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาภายในหรือระหว่างหน่วยงาน การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ การจัดสัมมนาออกสถานที่และจัดท่องเที่ยวร่วมกัน เป็นต้น จึงทำให้บุคลากรไม่เกิดความเครียด และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล วรพัทโรภาส (2546 : 42) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน จะเป็นปัจจัยจูงใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ มาสโลว์ (จุมพล หนิมพานิช. 2543 : 61365) ที่กล่าวว่า ในแง่ของการบริหาร ถ้าความต้องการทางด้านความรักซึ่งเป็นความต้องการลำดับที่ 3 ของทฤษฎีดังกล่าว เป็นแหล่งกระตุ้นหรือการจูงใจในเบื้องต้น บุคคลก็จะมองเห็นคุณค่าของงานที่เขาทำ ในลักษณะที่เป็นการเปิดโอกาสสำหรับการที่จะได้แสวงหาและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันที่อบอุ่น มีการประสานสามัคคี มีความรักใคร่ปรองดองกัน ซึ่งเป็นการกระตุ้นจูงใจบุคคลในการทำงาน

2.5 ด้านความสำเร็จในงาน บุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามเพศ อายุ สถานภาพ การทำงานพบว่า บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ และทั้งข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรทำงานด้วยความสบายใจ มีอิสระ ไม่ถูกกดดันหรือบีบบังคับบัญชา จึงทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และมีความภาคภูมิใจในงานที่ได้ทำสำเร็จ ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสน่ห์ พิพิธภักษ์ (2544 : 52) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง สำนักงานทางหลวงที่ 1 (เชียงใหม่) ในด้านความสำเร็จในงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรได้มีโอกาสปฏิบัติงานให้ดีที่สุด สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำสำเร็จ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก (กรกนก ทิพรส. 2552 : 212) ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ใช้ในการจูงใจที่จะทำให้นักงานเพิ่มผลงานเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานได้

2.6 ด้านเงินเดือนและความมั่นคง บุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงานแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ สถานภาพทั้งข้าราชการและลูกจ้าง มีความพึงพอใจด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า บุคลากรยังมีความเห็นว่าอาชีพข้าราชการแม้จะได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนไม่มากนัก แต่ก็ยังเป็นอาชีพที่มั่นคง แต่เมื่อพิจารณาระหว่างข้าราชการกับลูกจ้างจะเห็นว่าลูกจ้างมีความพึงพอใจในด้านนี้น้อยกว่าข้าราชการ อาจเป็นเพราะลูกจ้างมีสถานภาพและสวัสดิการต่าง ๆ ค้อยกว่าข้าราชการ โดยเฉพาะลูกจ้างชั่วคราวมีตำแหน่งงานที่ไม่มั่นคง อัตราเงินเดือนคงที่ ไม่ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนเหมือนข้าราชการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิมลรัตน์ รัตนพิมลกุล (2541 : 60) พบว่าสวัสดิการและเงินเดือนสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งถ้าหากหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงานและสวัสดิการต่าง ๆ อาจส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นได้ ผลงานก็จะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นด้วย และสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก (กรกนก ทิพรส. 2552 : 212) ที่กล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวกับค่าตอบแทน สวัสดิการ และด้านความมั่นคง ถือว่าเป็นปัจจัยบำรุง

รักษา ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการของข้าราชการนี้ ผู้ศึกษามีข้อสังเกตว่า ในความเป็นจริงหน่วยงานไม่สามารถกำหนดขึ้นเองได้ ขึ้นอยู่กับรัฐบาลหรือราชการเป็นผู้กำหนด

### 3. การศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น

3.1 บุคลากรจำนวน 45 คน มีผู้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะด้านสภาพการทำงานมากที่สุด และมีผู้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ รองลงมา โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านเงินเดือนและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร มีผู้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะน้อยที่สุด แสดงว่า บุคลากรมีความต้องการให้หน่วยงานแก้ปัญหาด้านสภาพการทำงานมากที่สุด เช่น สถานที่ทำงาน ปริมาณงาน และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันในด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร มีผู้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะน้อย อาจเป็นเพราะทั้งสองด้านนี้มีปัญหาน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้ศึกษาเองในภาพรวม ที่ความพึงพอใจของบุคลากรในสองด้านนี้อยู่ในระดับมากและระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก (ตารางที่ 7 หน้า 42) แต่เมื่อพิจารณาปัญหาและข้อเสนอแนะในประเด็นย่อยแล้ว เห็นว่า หน่วยงานควรให้ความสนใจแก้ปัญหาและพิจารณาข้อเสนอแนะเรียงลำดับความสำคัญตามจำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (ตารางที่ 17 หน้า 53-54)

3.1.1 สถานที่ทำงานคับแคบไม่เป็นสัดส่วน ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสม

3.1.2 ปริมาณงานมาก ขาดความร่วมมือกันทำงาน อัตราค่าจ้างไม่เพียงพอ บุคลากรไม่ชำนาญงาน ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างและฝึกอบรมให้ความรู้

3.1.3 ไม่แน่ใจในความก้าวหน้าของตำแหน่งที่ครองอยู่ บางตำแหน่งเป็นตำแหน่งกำหนดใหม่ ควรมีการดูแล ผลักดันให้ตำแหน่งต่าง ๆ มีความก้าวหน้ากว่าที่เป็นอยู่

3.1.4 ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรสอบเป็นข้าราชการตุลาการ โดยไม่ต้องแข่งขันกับบุคคลภายนอก

3.1.5 วัสดุอุปกรณ์ชำรุดบ่อย มิใช่เพียงพอและไม่ทันสมัย ควรตรวจสอบจัดหาให้เพียงพอและซ่อมบำรุงอยู่เสมอ

3.1.6 เงินเดือนน้อย ค่าตอบแทนน้อย ไม่พอต่อการดำรงชีพ

3.1.7 มีการโยกย้ายบุคลากรบ่อยเกินไป ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง

3.1.8 ควรเปิดโอกาสให้ลูกจ้างสอบเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมโดยไม่ต้องแข่งขันกับบุคคลภายนอก

3.1.9 ควรปรับบัญชีอัตราเงินเดือนเพิ่ม กำหนดค่าตอบแทนสูงขึ้น กำหนดหรือเพิ่มเงินประจำตำแหน่ง และจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

3.1.10 ปริมาณงานมาก เกิดข้อผิดพลาดง่าย ควรลดขั้นตอนงานและเพิ่มกำลังคน

3.1.11 บุคลากรขาดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ขาดความสามัคคี ขอบนิทาให้ร้ายกัน

3.1.12 ได้รับมอบหมายงานไม่ตรงตำแหน่ง

3.1.13 ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวยังไม่มั่นคง ควรเปิดโอกาสให้สอบเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมได้ง่ายขึ้น

3.1.14 ขาดความเข้าใจในเนื้องาน ควรจัดให้มีการสอนงานในหน่วยงาน

3.1.15 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรค่อนข้างห่างเหิน

3.1.16 ไฟฟ้าในสำนักงานดับบ่อย ควรให้ช่างมาตรวจสอบ

3.1.17 นโยบายของหน่วยงานบางครั้งไม่ชัดเจน ขัดแย้งกัน ผู้บริหารควรมีการประชุมหาข้อสรุป

3.1.18 ควรมีนโยบายหมุนเวียนการทำงาน เพื่อให้เรียนรู้งานที่หลากหลาย

3.1.19 ได้รับมอบหมายงานไม่ตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ทำให้ไม่มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3.1.20 ควรนำกิจกรรม 5 ส.ด้านการสะสางงานมาใช้ให้มากขึ้น

3.1.21 ขาดการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการทำงานในแผน

3.1.22 ควรจัดให้มีการประชุมร่วมกัน และจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

อันดีต่อกัน

3.2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในงานที่รับผิดชอบหรือปฏิบัติอยู่ บุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า มีความพอใจในงานที่รับผิดชอบหรือปฏิบัติอยู่ จำนวน 26 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 45 คน โดยให้เหตุผลว่า ทำงานด้วยความสบายใจ ไม่ถูกบีบบังคับ มีอิสระที่จะทำงานและตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ เข้าใจงาน

รู้บทบาทหน้าที่ตนเองดี มีผู้บังคับบัญชาที่ดี มีความสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ปฏิบัติงานตรงตามวิชาความรู้ที่ได้ศึกษามา ทำงานได้อย่างมีความสุขและสนุกกับงาน ส่วนบุคลากรที่ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ไม่พอใจในงานที่รับผิดชอบหรือปฏิบัติอยู่ มีจำนวนเพียง 8 คน โดยให้เหตุผลว่า ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากเกินไป ตำแหน่งยังไม่มี ความมั่นคง งานที่รับผิดชอบไม่ตรงกับสายงานตนเอง และปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงตำแหน่งที่บรรจุแต่งตั้งมา ดังนั้น หน่วยงานจึงควรรักษาสภาพของความพอใจตามเหตุผลที่บุคลากรได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ ขณะเดียวกันต้องปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ตามเหตุผลที่ทำให้บุคลากรไม่พอใจดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประจำศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรนำผลที่ได้จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและความมั่นคง และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยบางด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย และนำปัญหา ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น มาเป็นข้อมูลในการหาแนวทางในการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นมูลเหตุให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงแก้ไขเพื่อหาแนวทางที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

1.2 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานโดยรวม

1.3 ผู้บริหารควรจัดให้มีการสำรวจวัดความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเปรียบเทียบระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานในลักษณะงานที่แตกต่างกัน เช่น ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานคดีกับกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี หรือกลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ กับกลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเปรียบเทียบระหว่างผู้ดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกันในหน่วยงาน เช่น ระหว่างเจ้าพนักงานสาขายุทธธรรมกับนิติกร หรือเจ้าหน้าที่สาขายุทธธรรมกับเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เป็นต้น