

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำมาสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม สรุปผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นทนายความ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 38.69 มีตำรวจ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.47 เป็นข้าราชการศาลยุติธรรม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.98 เป็นผู้พิพากษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.76 และเป็นอัยการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.11 ส่วนมากมีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 43.07 อายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 35.77 และอายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.17

2. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านร่วมแรงร่วมใจ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านจริยธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ข้าราชการศาลยุติธรรมบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดภารกิจของหน่วยงานตามแผนที่วางไว้ และข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี ตามลำดับ

2.2 ด้านบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 17 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมใช้เวลาแก่ผู้รับบริการ เป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ข้าราชการศาลยุติธรรมให้

ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังบริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และ
ข้าราชการศาลยุติธรรมให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็น
ของผู้รับบริการ และอยู่ในระดับพอใช้ 1 ข้อ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมให้การบริการด้วยความ
สุภาพ

2.3 ด้านการตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อ
จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก
คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร
ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ข้าราชการศาลยุติธรรมสามารถ
นำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ และข้าราชการ
ศาลยุติธรรมให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญ
ในงาน ตามลำดับ

2.4 ด้านจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน
ระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้าราชการศาลยุติธรรม
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ข้าราชการศาลยุติธรรมธำรงรักษาความถูกต้อง โปร่งใส
เป็นธรรม และข้าราชการศาลยุติธรรมรักษาวางมีสิ่งจะเชื่อถือได้ ตามลำดับ

2.5 ด้านร่วมแรงร่วมใจ โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า
อยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้าราชการศาล
ยุติธรรมทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ข้าราชการศาลยุติธรรมสนับสนุนการ
ตัดสินใจในกลุ่ม ข้าราชการศาลยุติธรรมรับฟังความเห็นของสมาชิกในหน่วยงาน และ
ข้าราชการศาลยุติธรรมเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม
ในศาลจังหวัดมหาสารคาม ที่มีสถานะตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและ
รายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาล
ยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย

4.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เรียงลำดับจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ
ข้าราชการศาลยุติธรรมควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการ
ปฏิบัติงาน ข้าราชการศาลยุติธรรมควรมีบริหารจัดการและทุ่มเทเวลางานให้กับประชาชน

เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดภารกิจของหน่วยงาน และข้าราชการสาขายุติธรรมควรมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร และตรงต่อเวลา

4.2 ด้านบริการที่ดี เรียงลำดับจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ข้าราชการสาขายุติธรรมควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และสร้างความไว้วางใจกับผู้มาติดต่อ ข้าราชการสาขายุติธรรมควรสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ เช่น กล่าวคำทักทาย มีรอยยิ้ม พุดจาไพเราะ เป็นต้น และข้าราชการสาขายุติธรรมควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และเต็มใจต่อการให้บริการกับประชาชน

4.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เรียงลำดับจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ข้าราชการสาขายุติธรรมนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสาขายุติธรรมควรศึกษาและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และข้าราชการสาขายุติธรรมศึกษาหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน เพื่อนำมาพัฒนางานของตนเอง

4.4 ด้านจริยธรรม เรียงลำดับจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ข้าราชการสาขายุติธรรมควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม ข้าราชการสาขายุติธรรมควรมีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ และข้าราชการสาขายุติธรรมควรเสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจให้ปฏิบัติภารกิจหลักของหน่วยงาน

4.5 ด้านร่วมแรงร่วมใจ เรียงลำดับจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ข้าราชการสาขายุติธรรมควรมีรับฟังความเห็นของสมาชิกในหน่วยงาน ข้าราชการสาขายุติธรรมควรส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในการทำงานเป็นทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และข้าราชการสาขายุติธรรมควรให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขายุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขายุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับพอใช้

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขายุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี มีความถูกต้อง รวมถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนได้เสียสละเวลา เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังบริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ มีอัธยาศัยไมตรีอันดี รวมถึงข้าราชการศาลยุติธรรมสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และมีความรับผิดชอบต่องานที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงส่งผลให้ผลการศึกษายู่ในระดับสูง ดังที่ วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546 : 557) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถที่เกิดจากการผสมผสานทักษะความรู้ เพื่อรักษาหรือเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขัน และการให้บริการของหน่วยงาน โดยความสามารถหลักนี้จะทำให้หน่วยงานมีความโดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง หรือคู่แข่งไม่อาจก้าวตามทันได้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ อัจฉรา สุทธิพรณีวัฒน์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใหม่ในโรงพยาบาลชุมชน เขต 10 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การประเมินสมรรถนะ 13 สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพใหม่ในโรงพยาบาลชุมชน เขต 10 มีสมรรถนะในการเตรียมผู้คลอดและอุปกรณ์ในการทำคลอดอยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านจริยธรรมและสมรรถนะในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวมอื่น ๆ อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับ ประมา ศาสตร์ระจิก (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์การศึกษาเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษา นอกโรงเรียน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์สมรรถนะในการสร้างคู่มือ คือต้นแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 8 สมรรถนะหลักและสมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดในการประเมินบุคคล โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน คือ จริยธรรม รองลงมา คือ การบริหารความเปลี่ยนแปลง และลำดับสามคือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความร่วมแรงร่วมใจ และความเข้าใจองค์กรและระบบราชการและจากผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือ ไปใช้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ สุชาดา พานทองดี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักสืบสวนและปราบปรามที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามในภาพรวม

อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ สุณี กลสัตยสมิต (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับ ชีรพจน์ ภูริโสภณ (2549 : 44-45) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ด้านความร่วมมือร่วมใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สมมุติฐานที่ 2 ผู้มาติดต่อกับสำนักงานศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะตำแหน่ง และอายุงาน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาติดต่อกับสำนักงานศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะตำแหน่ง และอายุงาน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการของศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานทุกคน มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัย นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ทำงานถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และมีจรรยาบรรณของวิชาชีพ การปฏิบัติงานที่ตรงต่อเวลาและรวดเร็วในการให้บริการ ทำให้ผู้มาติดต่อมีความพึงพอใจ จึงส่งผลทำให้ผู้มาติดต่อกับศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ที่มีตำแหน่ง และอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังที่ จำเรียง ภาพจิตร (2536 : 248-249) ได้กล่าวว่า การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ เชีย (Shea. 2006 : Abstracts) ได้ทำการเปรียบเทียบสมรรถนะของครูที่สอนวิทยาศาสตร์แบบดั้งเดิมกับครูที่สอนวิทยาศาสตร์แบบใหม่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลการวิจัยพบว่า ครูที่สอนแบบดั้งเดิมมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอนไม่แตกต่างกันทางสถิติแต่นักเรียนที่เรียนวิทยาศาสตร์กับครูที่สอนแบบใหม่คือครูเป็นผู้ให้คำแนะนำคอยให้คำปรึกษานักเรียนเป็นผู้ปฏิบัติเองจะมีทักษะและความชำนาญในการ

ปฏิบัติมากกว่านักเรียนที่เรียนจากครูที่สอบแบบดั้งเดิมเรียนรู้ ด้านการสอนและการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีด้านการประเมินและทดสอบ และด้านวัฒนธรรมและจริยธรรม และไม่สอดคล้องกับ เชาวน์ นาโคงค์ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ครูผู้สอนในโรงเรียน การศึกษาพิเศษ มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างจากครูผู้สอนใน โรงเรียนเรียนร่วม สังกัด สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำในแต่ละ ด้าน คือ ด้านบริการที่ดี ข้าราชการสาขายุติธรรมให้การบริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.22$) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ข้าราชการสาขายุติธรรมศึกษาหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน ($\bar{X} = 3.59$) ด้านร่วมแรงร่วมใจ ข้าราชการสาขายุติธรรมส่งเสริม สัมพันธภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.61$) ด้านจริยธรรม ข้าราชการ สาขายุติธรรมยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.66$) และด้านการมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ ข้าราชการสาขายุติธรรมทำงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.73$) พบประเด็นที่ควรนำมาพัฒนา ดังนี้

1.1.1 ข้าราชการสาขายุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ควรให้การบริการ ด้วยความสุภาพ มีความจริงใจ หุ่่มเท เสียสละ และอุทิศแรงกายแรงใจในปฏิบัติงาน

1.1.2 ข้าราชการสาขายุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ควรศึกษาหาองค์ ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน งานของตนเอง

1.1.3 ข้าราชการสาขายุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ควรส่งเสริมข้าราชการ มีการสร้างสัมพันธภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน

1.1.4 ข้าราชการสาขายุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ควรมีความ ยุติธรรม ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพตนเอง และควรส่งเสริมสัมพันธภาพ อันดีกันเพื่อนร่วมงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน

1.1.5 ข้าราชการสาขายุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ควรพัฒนารูปแบบ การทำงานให้ได้ตามเป้าหมายของหน่วยงาน

1.2 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะตำแหน่ง และอายุงาน พบว่า ผู้มาติดต่อกับสำนักงานสาขาศูนย์ธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามสถานะตำแหน่ง และอายุงาน มีความคิดเห็นต่อไม่แตกต่างกัน ดังนั้น

สาขาศูนย์ธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ควรมีการจัดสัมมนา อบรมหรือจัดกิจกรรมให้มีลักษณะการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเรียนรู้ร่วมกัน หรือจัดประเด็นให้วิเคราะห์ร่วมกัน และใช้เทคนิคการจัดเชื่อมในกลุ่มที่มีสายงานหลากหลาย มีอายุงานที่แตกต่างกัน เพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่างกันหรือเกิดความเหลื่อมล้ำทางความคิดเช่นปัจจุบันนี้

1.3 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประเด็นที่ควรนำมาพัฒนา ดังนี้

1.3.1 ข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และสร้างความไว้วางใจกับผู้มาติดต่อ

1.3.2 ข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมควรสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ เช่น กล่าวคำทักทาย มีรอยยิ้ม พุดจาไพเราะ เป็นต้น

1.3.3 ข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมควรนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3.4 ข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม

1.3.5 ข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมควรมีรับฟังความเห็นของสมาชิกในหน่วยงาน

1.3.6 ข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม เช่น ปัจจัยด้านจริยธรรม ด้านบริการที่ดี เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาขาศูนย์ธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม