

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

๔.๕ ผลจากการสัมภาษณ์

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพของผู้มาใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๔๐๐)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๓	๔๕.๘

หญิง	๒๑๗	๕๔.๒
รวม	๔๐๐	๑๐๐
๒. อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๓๐	๗.๕
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๕๖	๓๙.๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๗๘	๔๔.๕
๕๑ – ๖๐ ปี	๒๔	๖.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๒	๓.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๕๖	๓๙.๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐๕	๒๖.๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๓	๓.๓
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๒๖	๓๑.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐
๔. สถานภาพ		
โสด	๑๘๐	๔๕.๐
จำเลย	๑๒๐	๓๐.๐
ญาติของคู่ความ	๑๐๐	๒๕.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐
๕. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ		
ต่ำกว่า ๕ ครั้ง	๒๒๘	๕๖.๐
๕ – ๑๐ ครั้ง	๑๗๒	๔๔.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง “การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖” จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นหญิง มีจำนวน ๒๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒ และผู้ชาย มีจำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ รองลงมา คือ อายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐ รองลงมา

คือ อายุ ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ รองลงมา คือ อายุ ๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐ และน้อยที่สุด คือ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐ รองลงมา คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ รองลงมา คือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒ และน้อยที่สุด คือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ เป็นโสด จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐ รองลงมา คือ จำเลย จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐ และน้อยที่สุด คือ ญาติของคู่ความ จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ เคยใช้บริการ ต่ำกว่า ๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐ และน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการ ๕ – ๑๐ ครั้งต่อปี จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทนาย ด้านพิชิตวาจา ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวม

การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิง พุทธของศาลแรงงานภาค ๖	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล

(๓-๔๐๐)

๑. ด้านทาน	๓.๗๗	๐.๕๐๘	มาก
๒. ด้านปิยวาจา	๓.๔๒	๐.๔๕๕	มาก
๓. ด้านอรรถจริยา	๓.๑๙	๐.๕๔๙	ปานกลาง
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๕๙	๐.๖๐๐	มาก
รวม	๓.๔๙	๐.๒๘๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๙$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถจริยา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๙$) ส่วนด้านที่เหลืออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านทาน (n=๔๐๐)

ด้านทาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้ความรู้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี	๓.๗๐	๑.๐๐๒	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการฟ้องคดีแรงงาน	๓.๗๑	๐.๗๘๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกในการขอรับบริการโดยชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี	๓.๖๗	๑.๐๔๓	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม	๓.๔๙	๐.๖๗๒	มาก
๕. ศาลแรงงานภาค ๖ มีจุดประชาสัมพันธ์ในการให้บริการเป็นอย่างดี	๓.๕๓	๐.๕๑๐	มาก

๖. ศาลแรงงานภาค ๖ มีแผนผังอธิบายขั้นตอนการติดต่อราชการศาลฯ ได้อย่างเหมาะสม	๔.๑๘	๐.๙๓๐	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๔.๑๕	๐.๖๒๘	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยและแนะนำให้ประชาชนได้ตรวจเอกสารซ้ำหลังเสร็จสิ้นการติดต่อราชการก่อนกลับทุกครั้ง	๓.๗๑	๐.๗๓๗	มาก
รวม	๓.๗๗	๐.๕๐๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านปียาวจา (n=๔๐๐)

ด้านปียาวจา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม โดยมีการพูดด้วยความสุภาพ เป็นประโยชน์	๓.๕๙	๐.๗๐๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ	๓.๔๘	๐.๙๘๖	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เอาใจใส่ต่อการให้บริการ	๒.๘๘	๑.๔๑๒	ปานกลาง
๔. เจ้าหน้าที่พูดจาชัดเจนและเข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อ	๓.๙๔	๐.๘๖๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่เจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ	๓.๒๕	๑.๐๕๒	ปานกลาง
๖. เจ้าหน้าที่พูดให้กำลังใจแก่ผู้มารับบริการ ในการปรึกษาคดี	๓.๗๓	๐.๙๔๘	มาก
๗. เจ้าหน้าที่พูดจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม	๓.๓๖	๐.๖๔๕	ปานกลาง

ด้านปียวจา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๘. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้มารับบริการอย่างสุภาพ	๓.๑๓	๐.๘๒๐	มาก
รวม	๓.๔๒	๐.๔๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านปียวจา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เอาใจใส่ต่อการให้บริการ ข้อ ๕. เจ้าหน้าที่เจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๘๘$) และ ($\bar{X} = ๓.๓๖$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอัตถจริยา

ด้านอัตถจริยา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่เข้าไปสอบถามและคอยให้ความช่วยเหลือ เกี่ยวกับการมาติดต่อราชการศาล	๓.๓๓	๑.๐๔๘	ปานกลาง
๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลาในการ ปฏิบัติงานต่อการให้บริการ	๓.๒๗	๐.๖๔๑	ปานกลาง
๓. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอพร้อมที่จะอธิบายการ ให้บริการเสมอ	๓.๒๗	๐.๗๙๑	ปานกลาง
๔. จัดเจ้าหน้าที่มีการประสานงานการให้บริการได้อย่าง ต่อเนื่อง และรวดเร็ว	๒.๙๘	๐.๗๙๐	ปานกลาง
๕. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับ บริการเป็นอย่างดี	๒.๙๑	๐.๘๖๗	ปานกลาง
๖. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำด้านคดีแก่ผู้มาปรึกษา คดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และติดตามคอย ช่วยเหลือในทุกขั้นตอนที่คดีอยู่ระหว่างกระบวนการ พิจารณา	๒.๘๖	๐.๘๑๖	ปานกลาง

๗. ศาลแรงงานภาค ๖ มีการจัดให้เจ้าหน้าที่มีการ ประสานงานการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว	๓.๒๙	๑.๐๙๗	ปานกลาง
๘. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน	๓.๖๔	๑.๐๓๔	มาก
รวม	๓.๑๙	๐.๕๔๙	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก
มนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอัตถจริยา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = ๓.๑๙$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ๘. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๔$) ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับ
ปานกลาง

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านสมานัตตตา

ด้านสมานัตตตา	ระดับความคิดเห็น (n=๔๐๐)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่อราชการอย่าง เหมาะสมโดยไม่คำนึงถึงฐานะ	๓.๗๓	๑.๒๙๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนในการให้บริการ	๓.๕๓	๑.๒๓๔	มาก
๓. จัดระบบบัตรคิว ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม	๓.๖๒	๐.๗๓๖	มาก
๔. ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจาก เจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	๓.๕๖	๐.๗๑๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึงและมี ความยุติธรรม	๓.๓๓	๑.๑๐๒	ปานกลาง
๖. นิติกรให้คำปรึกษาคดีด้วยความเท่าเทียมกัน ทั่วถึง โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นฝ่ายนายจ้าง หรือลูกจ้าง	๓.๖๘	๑.๐๖๘	มาก
๗. เจ้าหน้าที่ มีความยุติธรรมและความเสมอภาคให้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลเป็นอย่างดี	๔.๐๔	๐.๙๓๑	มาก
๘. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม	๓.๓๕	๐.๘๑๑	ปานกลาง

รวม	๓.๕๙	๐.๖๐๐	มาก
-----	------	-------	-----

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านสมานัตตตา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๙$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึง และมีความยุติธรรม ข้อ ๘. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๓$) และ ($\bar{X} = ๓.๓๕$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมาก

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามเพศ

(n=๔๐๐)						
การให้บริการตามหลัก มนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ ศาลแรงงานภาค ๖	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๑๘๓ คน)		หญิง (๒๑๗ คน)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
๑. ด้านทาน	๓.๗๙	๐.๕๒๓	๓.๗๕	๐.๔๙๕	๐.๘๔๕	๐.๓๙๙
๒. ด้านปิยาวาจา	๓.๔๒	๐.๔๕๘	๓.๔๒	๐.๔๕๓	๐.๐๙๑	๐.๙๒๘
๓. ด้านอัตถจริยา	๓.๑๔	๐.๕๓๙	๓.๒๓	๐.๕๕๕	-๑.๕๗๗	๐.๑๑๕
๔. ด้านสมานัตตตา	๓.๕๗	๐.๕๙๔	๓.๖๐	๐.๖๐๖	-๐.๔๗๕	๐.๖๓๕
รวม	๓.๔๘	๐.๒๗๖	๓.๕๐	๐.๓๐๐	-๐.๕๘๘	๐.๖๓๕

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t – test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามอายุ

การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖		SS	Df	MS	F	Sig.
๑. ด้านทนาย	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๕๑	๔	๐.๐๓๘	๐.๑๔๕	๐.๙๖๕
	ภายในกลุ่ม	๑๐๒.๗๑๒	๓๙๕	๐.๒๖๐		
	รวม	๑๐๒.๘๖๓	๓๙๙			
๒. ด้านปียาจา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๒๗	๔	๐.๒๕๗	๑.๒๔๔	๐.๒๙๒
	ภายในกลุ่ม	๘๑.๕๒๔	๓๙๕	๐.๒๐๖		
	รวม	๘๒.๕๕๑	๓๙๙			
๓. ด้านอรรถกริยา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๘๐	๔	๐.๒๗๐	๐.๘๙๕	๐.๔๖๗
	ภายในกลุ่ม	๑๑๙.๑๙๓	๓๙๕	๐.๓๐๒		
	รวม	๑๒๐.๒๗๔	๓๙๙			
๔. ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๙๘๖	๔	๐.๒๔๗	๐.๖๘๒	๐.๖๐๔
	ภายในกลุ่ม	๑๔๒.๗๑๑	๓๙๕	๐.๓๖๑		
	รวม	๑๔๓.๖๙๘	๓๙๙			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๑๗	๔	๐.๐๒๙	๐.๓๔๗	๐.๘๔๖
	ภายในกลุ่ม	๓๓.๑๘๔	๓๙๕	๐.๐๘๔		
	รวม	๓๓.๓๐๑	๓๙๙			

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๘๔๖) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖		SS	Df	MS	F	Sig.
๑. ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๙๘	๓	๐.๑๓๓	๐.๕๑๓	๐.๖๗๔
	ภายในกลุ่ม	๑๐๒.๔๖๕	๓๙๖	๐.๒๕๙		
	รวม	๑๐๒.๘๖๓	๓๙๙			
๒. ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๘๔	๓	๐.๐๖๑	๐.๒๙๔	๐.๘๓๐
	ภายในกลุ่ม	๘๒.๓๖๗	๓๙๖	๐.๒๐๘		
	รวม	๘๒.๕๕๑	๓๙๙			
๓. ด้านอรรถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๕๑	๓	๐.๑๕๐	๐.๔๙๗	๐.๖๘๕
	ภายในกลุ่ม	๑๑๙.๘๒๒	๓๙๖	๐.๓๐๓		
	รวม	๑๒๐.๒๗๔	๓๙๙			
๔. ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๗๕	๓	๐.๐๕๘	๐.๑๖๑	๐.๙๒๒
	ภายในกลุ่ม	๑๔๓.๕๒๒	๓๙๖	๐.๓๖๒		
	รวม	๑๔๓.๖๙๘	๓๙๙			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๕๐	๓	๐.๐๑๗	๐.๑๙๗	๐.๘๙๘
	ภายในกลุ่ม	๓๓.๒๕๑	๓๙๖	๐.๐๘๔		
	รวม	๓๓.๓๐๑	๓๙๙			

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๘๙๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามสถานภาพ

(n=๔๐๐)

การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์ เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖		SS	df	MS	F	Sig.
๑. ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๓๕	๒	๐.๓๖๘	๑.๔๒๙	๐.๒๔๑
	ภายในกลุ่ม	๑๐๒.๑๒๘	๓๙๗	๐.๒๗๕		
	รวม	๑๐๒.๘๖๓	๓๙๙			
๒. ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๐๒	๒	๐.๐๐๑	๐.๐๐๕	๐.๙๙๕
	ภายในกลุ่ม	๘๒.๕๔๘	๓๙๗	๐.๒๐๘		
	รวม	๘๒.๕๕๑	๓๙๙			
๓. ด้านอรรถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๙๖๗	๒	๐.๙๘๓	๓.๒๙๙*	๐.๐๓๘
	ภายในกลุ่ม	๑๑๘.๓๐๗	๓๙๗	๐.๒๙๘		
	รวม	๑๒๐.๒๗๔	๓๙๙			
๔. ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๓๖	๒	๐.๗๖๘	๒.๑๔๔	๐.๑๑๘
	ภายในกลุ่ม	๑๔๒.๑๖๒	๓๙๗	๐.๓๕๘		
	รวม	๑๔๓.๖๙๘	๓๙๙			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๓๐	๒	๐.๓๑๕	๓.๘๒๗*	๐.๐๒๓
	ภายในกลุ่ม	๓๒.๖๗๑	๓๙๗	๐.๐๘๒		
	รวม	๓๓๓.๓๐๑	๓๙๙			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๐๒๓) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ในด้านอรรถจริยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านที่เหลือ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ในภาพรวมและรายด้าน ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๑ – ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ

(n=๔๐๐)

สถานภาพ	$\bar{X}$	สถานภาพ		
		โจทก์	จำเลย	ญาติของคู่ความ
		๓.๔๘	๓.๕๕	๓.๔๔
โจทก์	๓.๔๘	-	-๐.๐๗	-๐.๐๔
จำเลย	๓.๕๕	-	-	-๐.๑๑*
ญาติของคู่ความ	๓.๔๔	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพจำเลย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ในภาพรวมน้อยกว่าประชาชนที่มีสถานภาพญาติของคู่ความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอัตถจริยา จำแนกตามสถานภาพ

(n=๔๐๐)

สถานภาพ	$\bar{X}$	สถานภาพ		
		โจทก์	จำเลย	ญาติของคู่ความ
		๓.๑๕	๓.๓๐	๓.๑๔
โจทก์	๓.๑๕	-	-๑.๕๒*	๐.๐๑
จำเลย	๓.๓๐	-	-	-๑.๕๕*
ญาติของคู่ความ	๓.๑๔	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอัตถจริยาน้อยกว่าประชาชนที่มีสถานภาพจำเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ประชาชนที่มีสถานภาพจำเลย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอัตถจริยาน้อยกว่าประชาชนที่มีสถานภาพญาติของคู่ความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี

การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิง พุทธของศาลแรงงานภาค ๖		(n=๔๐๐)				
		SS	df	MS	F	Sig.
๑. ด้านทาน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๙๖	๑	๐.๑๙๖	๐.๗๕๘	๐.๓๘๔
	ภายในกลุ่ม	๑๐๒.๖๖๘	๓๙๘	๐.๒๕๘		
	รวม	๑๐๒.๘๖๓	๓๙๙			
๒. ด้านปิยวาจา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๖๘	๑	๐.๒๖๘	๑.๒๙๗	๐.๒๕๖

	ภายในกลุ่ม	๘๒.๒๘๓	๓๙๘	๐.๒๐๗		
	รวม	๘๒.๕๕๑	๓๙๙			
๓. ด้านอัตถจริยา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๔๕	๑	๐.๐๔๕	๐.๑๔๙	๐.๗๐๐
	ภายในกลุ่ม	๑๒๐.๒๒๙	๓๙๘	๐.๓๐๒		
	รวม	๑๒๐.๒๗๔	๓๙๙			
๔. ด้านสมานัตตตา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๑๕	๑	๐.๖๑๕	๑.๗๑๐	๐.๑๙๒
	ภายในกลุ่ม	๑๔๓.๐๘๓	๓๙๘	๐.๓๖๐		
	รวม	๑๔๓.๖๙๘	๓๙๙			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๕๓	๑	๐.๐๕๓	๐.๖๓๔	๐.๕๒๖
	ภายในกลุ่ม	๓๓.๒๔๘	๓๙๘	๐.๐๘๔		
	รวม	๓๓.๓๐๑	๓๙๙			

จากตารางที่ ๔.๑๓ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามสมมติฐานที่ ๑ - ๕

สมมติฐาน	ตัวแปรทดสอบ	t	F	Sig.	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
๑.	เพศ	๐.๕๘๘	-	๐.๕๕๗	-	✓
๒.	อายุ	-	๐.๓๔๗	๐.๘๔๖	-	✓
๓.	ระดับการศึกษา	-	๐.๑๙๗	๐.๘๙๘	-	✓
๔.	สถานภาพ	-	๓.๘๒๗*	๐.๐๒๓	✓	-
๕.	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	-	๐.๖๓๔	๐.๔๒๖	-	✓

จากตารางที่ ๔.๑๔ สรุปได้ว่า

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค จำแนกเป็นรายด้าน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๕ – ๔.๒๒

ตารางที่ ๔.๑๕ ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านทนาย

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	๖
๒	ที่จอดรถสำหรับมาติดต่อราชการมีค่อนข้างน้อย	๒๙
๓	บ่อยครั้งเจ้าหน้าที่ไม่ได้ชี้แจงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔๓
๔	ศาลแรงงานภาค ๖ มีที่นั่งไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	๒๒

ตารางที่ ๔.๑๖ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านทนาย

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ควรจัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ในตำแหน่งที่ชัดเจน	๖
๒	ควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับประชาชนเพิ่มมากขึ้น	๓๓
๓	ควรให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน	๔๓
๔	ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อศาลฯ	๒๘

ตารางที่ ๔.๑๗ ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านปียวาจา

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	๕๓
๒	เจ้าหน้าที่พูดจาตระหัดใส่ประชาชน	๔๔
๓	เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ให้กำลังใจแก่ประชาชน	๔
๔	บ่อยครั้งเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับโทรศัพท์ ทำให้การติดต่อประสานงานขาดประสิทธิภาพ	๑๐

ตารางที่ ๔.๑๘ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านปียวาจา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ควรให้เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๖
๒	ควรให้เจ้าหน้าที่พูดจากับประชาชนด้วยความไพเราะ	๖๖
๓	ควรพูดให้กำลังใจประชาชนอยู่เสมอ	๔
๔	ควรจัดให้มีบริการทางด้าน Call Center เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาศาล	๑๐

ตารางที่ ๔.๑๙ ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ
ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่ไม่สนใจมาไถ่ถามที่จะช่วยเหลือ	๒๐
๒	เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยประสานงานระหว่างกลุ่มงานให้กับประชาชน	๒๕
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยหวังผลตอบแทน	๕
๔	เจ้าหน้าที่ให้บริการค่อนข้างช้า	๘

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงาน
ภาค ๖ ด้านอรรถจริยา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยถามไถ่ปัญหาแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ราชการศาลฯ	๒๐
๒	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยประสานงานระหว่างกลุ่มงานต่างๆ	๒๕
๓	จัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ศาลในหัวข้อ “การติดต่อประสานงานที่มี ประสิทธิภาพ”	๑๐
๔	ควรมั่นตรวตรวจสอบการให้บริการเจ้าหน้าที่	๕

ตารางที่ ๔.๒๑ ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ
ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนโดยคำนึงฐานะ	๑๐
๒	ไม่มีระบบบัตรคิวในการบริการประชาชน	๕
๓	บางกลุ่มงานไม่มีเจ้าหน้าที่บริการในเวลาพักเที่ยง	๒๐
๔	เจ้าหน้าที่บางคนวางตนเป็นนายประชาชน ข่มขู่ และดูหมิ่นประชาชน	๒๘

ตารางที่ ๔.๒๒ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงาน
ภาค ๖ ด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ควรปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อราชการโดยไม่คำนึงถึงฐานะ และความสนิทสนม	๑๒
๒	ควรจัดให้มีระบบบัตรคิวในการบริการประชาชน	๕
๓	ควรจัดให้มีบริการเวลาพักเที่ยงโดยเคร่งครัด	๒๐

๔.๕ สรุปผลการสัมภาษณ์บุคคลเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

การสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ใน ๔ ด้าน คือ ๑.ด้านทนาย ๒.ด้านพิชิต ๓.อรรถจริยา และ ๔.ด้านสมานัตตดา ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน ๗ ท่าน ดังต่อไปนี้

๑. นายเอกวิทย์ วัชวัลคุ ประธานแผนกคดีเลือกตั้งในศาลอุทธรณ์ภาค ๖
๒. นางสาวเพ็ญประภา ฤทธิปัญญาวงศ์ เลขานุการศาลแรงงานภาค ๖
๓. นางศศิภัทร์ ศศิธรียธนาภัทร ผู้อำนวยการสำนักงานศาลแรงงานภาค ๖
๔. นางศรีนวล ภัทรพงศ์บัณฑิต หัวหน้ากลุ่มงานคดี
๕. นางอมรรัตน์ เวชศาสตร์ หัวหน้ากลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก
๖. นางศิวกรณ์ สะอาด หัวหน้ากลุ่มงานคลัง
๗. นางสาววิลาสินี รอดฤดี หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ ฯ

๑. ด้านทนาย

คำว่า”ทนาย”นั้นหมายถึงการให้ การเสียสละ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลูกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว^๑ การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจ ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว^๒ ทนายยังรวมถึงการให้คำแนะนำ สั่งสอน ตักเตือน เช่น เมื่อลูกน้องทำงานผิดพลาด เราก็เข้าไปแนะนำวิธีทำให้ลูกน้อง หรือเมื่อเห็นว่าลูกน้องทำตัวไม่ดี ผิดกฎระเบียบ ก็เข้าไปแนะนำ เตือนสติ^๓ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย^๔ ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายี ลภเต มณาปี” แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ^๕ การให้ทานอาจให้ได้ ๓ วิธีด้วยกัน คือ ๑) วัตถุทาน หรือ อามิสทาน ได้แก่ การให้สิ่งของเครื่องใช้ ๒) ธรรมทาน ได้แก่ การให้คำแนะนำ

^๑ สัมภาษณ์ นายเอกวิทย์ วัชวัลคุ, ประธานแผนกคดีเลือกตั้งในศาลอุทธรณ์ภาค ๖, ๕ มีนาคม ๒๕๕๘.

^๒ สัมภาษณ์ นางสาวเพ็ญประภา ฤทธิปัญญาวงศ์, เลขานุการศาลแรงงานภาค ๖, ๒ มีนาคม ๒๕๕๘

^๓ สัมภาษณ์ นางศศิภัทร์ ศศิธรียธนาภัทร, ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแรงงานภาค ๖, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

^๔ สัมภาษณ์ นางศรีนวล ภัทรพงศ์บัณฑิต, หัวหน้ากลุ่มงานคดี, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^๕ สัมภาษณ์ นางอมรรัตน์ เวชศาสตร์, หัวหน้ากลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก, ๓ มีนาคม ๒๕๕๘.

สั่งสอน ตักเตือน ๓) อภัยทาน ได้แก่ การให้อภัย การไม่อาฆาตพยาบาท^๖ การให้บริการที่ดี ให้คำแนะนำ แสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ก็ถือว่าเป็นการให้ทานได้เช่นเดียวกัน”

สรุป ทาน คือ ความเสียสละ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักแบ่งปันไม่ซีเหินยว ไม่เห็นแก่ตัว อาจเป็นการเสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ และกำลังปัญญา ทำให้ผู้ที่ได้รับมีความรู้สึกที่ดีกลับมายังผู้ให้ทาน จนนำมาสู่ความพอใจซึ่งกันและกัน

๒. ด้านปียวาจา

พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดตระหวาด พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ^๗ การพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปียวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ๑) เว้นจากการพูดเท็จ ๒) เว้นจากการพูดส่อเสียด ๓) เว้นจากการพูดคำหยาบ ๔) เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ^๘ นอกจากนั้น ปียวาจา ยังหมายถึง การพูดประสานความสามัคคีในหมู่คณะ พูดหวังประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่สังคมโดยรวม เช่น การพูดให้กำลังใจ พูดปลอบ หรือพูดชักจูงให้ไปในทางที่ดี หลีกหนีอบายมุข เป็นต้น^๙ ก่อนพูดจากับผู้ร่วมงานหรือผู้มารับบริการ ควรมีสติระลึกรู้ เพราะวาจาเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร ถ้าวาจาไม่สุภาพ ไม่รู้จักกาลเทศะ จะสร้างความเสียสละทางใจ ทำลายน้ำใจกัน ทำให้ความสมัครสมานสามัคคีสูญเสีย กลายเป็นความแตกแยก โดยเฉพาะคำตำหนิติเตียน คำติฉินนินทาและกัน^{๑๐} ในยามทำงานด้วยความเหน็ดเหนื่อยต้องมีสติควบคุมวาจาไม่ให้เกิดจากอารมณ์ร้ายจนกลายเป็นการข่มขู่คุกคามซึ่งกันและกัน^{๑๑} การพูดในการให้บริการประชาชนก็เช่นเดียวกันต้องให้บริการด้วยรอยยิ้ม พูดจาไพเราะ พูดด้วยความจริงใจต่อผู้มารับบริการ^{๑๒} การให้บริการด้วยคำพูดเป็นสิ่งที่หน่วยงานของรัฐไม่ต้องลงทุนอะไรเลย ใช้เพียงคำพูดที่กลั่นกรองมาจากใจ หัดรู้จักปรับให้ดี พูดให้ตรงใจผู้รับบริการ ก็จะสามารถให้บริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ^{๑๓}

^๖ สัมภาษณ์ นางศิวภรณ์ สะอาด, หัวหน้ากลุ่มงานคลัง, ๔ มีนาคม ๒๕๕๘.

^๗ สัมภาษณ์ นางสาววิลาสินี รอดฤดี, หัวหน้ากลุ่มงานนิติการและใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท, ๒ มีนาคม ๒๕๕๘.

^๘ สัมภาษณ์ นายเอกวิทย์ วัชชวัลคุ, ประธานแผนกคดีเลือกตั้งในศาลอุทธรณ์ภาค ๖, ๕ มีนาคม ๒๕๕๘.

^๙ สัมภาษณ์ นางสาวเพ็ญประภา ฤทธิปัญญวงศ์, เลขานุการศาลแรงงานภาค ๖, ๒ มีนาคม ๒๕๕๘.

^{๑๐} สัมภาษณ์ นางศศิภัฏร์ ศศิธรียธนภัทร, ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแรงงานภาค ๖, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๑๑} สัมภาษณ์ นางศรีนวล ภัทรพงศ์บัณฑิต, หัวหน้ากลุ่มงานคดี, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นางอมรรัตน์ เวชชศาสตร์, หัวหน้ากลุ่มงานช่วยอำนวยการ, ๓ มีนาคม ๒๕๕๘.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นางศิวภรณ์ สะอาด, หัวหน้ากลุ่มงานคลัง, ๔ มีนาคม ๒๕๕๘.

^{๑๔} สัมภาษณ์ นางสาววิลาสินี รอดฤดี, หัวหน้ากลุ่มงานนิติการและใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท, ๒ มีนาคม ๒๕๕๘.

สรุป ปิยวาจา หรือการพูดจาด้วยความไพเราะ เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖ ให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการพูดจาด้วยความไพเราะนั้นสามารถสะกดใจผู้มารับบริการให้คล้อยตาม และเกิดความพึงพอใจต่อศาลแรงงานภาค ๖ อีกทั้งยังสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ภายในศาลแรงงานภาค ๖ เกิดความสมัคสมานสามัคคีกันจนนำมาสู่การบริการที่ดี

๓. ด้านอัตถจริยา

อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินิสัยที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น^{๑๕} การช่วยเหลือสังคม ทำงานสาธารณะประโยชน์ เช่น ช่วยกันเก็บขยะที่ล่องหล่นตามท้องถนน ช่วยกันรักษาความสะอาดภายในตึกทำงาน โดยไม่ต้องรอคำเรียกร้องจากใครหรือหน่วยงานใด^{๑๖} อัตถจริยา ได้แก่ การทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวม การชวนช่วยช่วยเหลือกิจการ การบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ เช่น อยู่บ้านก็ทำตนให้เป็นลูกที่ดีด้วยการช่วยงานบ้าน แบ่งเบาภาระของพ่อแม่ ปัดกวาด เช็ดถู ล้างจาน เลี้ยงน้อง อยู่โรงเรียนก็ทำตัวเป็นนักเรียนที่ดีเป็นลูกศิษย์ที่ดี คอยช่วยเหลือครู ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของโรงเรียน^{๑๗} อัตถจริยา คือการรู้จักตั้งสติพิจารณาการกระทำใด ๆ ก็ตามให้เป็นแต่เรื่องมีประโยชน์เพื่อหมู่คณะ เพื่อส่วนรวม อะไรที่ทำแล้วปราศจากประโยชน์ ทำแล้วมีโทษ ควรดเว้น สิ่งมีโทษคือจิตใจมุ่งร้าย พยาบาท อาฆาต ริษยา อันนี้คือจริยาทางใจ ส่วนทางกายคือ การรู้จักห้ามปรามผู้ที่กำลังทำความผิด กำลังว่ากล่าวนินทาผู้อื่น ไม่ยุแหย่ให้เกิดความริษยา เห็นการจัดวางข้าวของไม่เรียบร้อยก็จัดการทันที ไม่วางธุระในกิจอันสำคัญของหมู่คณะ ทำประโยชน์ต่อส่วนรวมทั้งต่อหน้าและลับหลัง^{๑๘} อัตถจริยา คือการประพฤตินิสัยให้เป็นประโยชน์ หมายความว่า การทำตนให้มีค่า ไม่ว่าเราจะสูง ต่ำ ดำ ขาว เป็นเพียงแค่นคนธรรมดา แต่ว่ามีค่าต่อสังคม ก็ถือว่าเขาผู้นั้นทำตนให้เป็นมนุษย์ ทำตนให้เป็นสัตว์ประเสริฐได้ อัตถจริยามีความหมาย ๒ ประการ คือ ๑) การประพฤตินิสัยไม่ให้เดือดร้อน ๒) การไม่ระรานหรือเบียดเบียนประโยชน์ของบุคคลอื่น การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะ เป็นต้น^{๑๙} อัตถจริยา เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและต่อผู้อื่น ไม่เล็งเห็นประโยชน์ของตนจนก้าวล่วงเบียดเบียนผู้อื่น เพื่อสนองความต้องการของตน ดังที่พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสไว้ว่า บุคคลไม่ควรทำประโยชน์ตนให้เสียไป (แม้แต่หน่อย) เพราะประโยชน์ผู้อื่นมีมาก (ต่อเมื่อ) รู้แจ้งประโยชน์ตนก่อนแล้ว จึงควรชวนช่วยในประโยชน์ผู้อื่น^{๒๐}

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายเอกวิทย์ วัชวัลคุ, ประธานแผนกคดีเลือกตั้งในศาลอุทธรณ์ภาค ๖, ๕ มีนาคม ๒๕๕๘.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นางสาวเพ็ญประภา ฤทธิปัญญาวงค์, เลขานุการศาลแรงงานภาค ๖, ๒ มีนาคม ๒๕๕๘.

^{๑๗} สัมภาษณ์ นางศศิภัทร์ ศศิธรียธนาภัทร, ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแรงงานภาค ๖, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๑๘} สัมภาษณ์ นางศรีนวล ภัทรพงศ์บัณฑิต, หัวหน้ากลุ่มงานคดี, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นางอมรรัตน์ เวชชาสตร์, หัวหน้ากลุ่มงานช่วยอำนวยการ, ๓ มีนาคม ๒๕๕๘.

^{๒๐} สัมภาษณ์ นางศิวกรณ์ สะอาด, หัวหน้ากลุ่มงานคลัง, ๔ มีนาคม ๒๕๕๘.

อัตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์แก่คนอื่นนั้น ตัวเราเองต้องทำตัวให้เป็นประโยชน์เสียก่อน เพราะของที่มีประโยชน์ย่อมเป็นที่รักของผู้อื่น จะฝึกได้ก็ต้อง “มีสติ กำกับกาย กำกับใจ และทำอะไรให้ทำให้เต็มที่ ให้สุดความสามารถ” และเมื่อเราทำอะไรสุดความสามารถแล้ว เมื่อทำครั้งต่อไป มันจะพัฒนาไปได้เมื่อเราเป็นคนมีประโยชน์แล้ว ก็ต้องเอาความสามารถสร้างประโยชน์ให้คนอื่นด้วย หากเราสร้างประโยชน์เพื่อผู้อื่นได้ ก็จะเป็นที่รักของผู้อื่น^{๒๑}

สรุป อัตถจริยา คือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่สถานที่ แก่องค์กร แก่บุคคล ธรรมส่วนนี้จะทำให้ผูกยึดน้ำใจซึ่งกันและกันอย่างยิ่ง

๔. ด้านสมานัตตตา

สมานัตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย^{๒๒} การรู้กาลเทศะ ปฏิบัติตนได้เหมาะสม เสมอดันเสมอปลาย^{๒๓} สมานัตตา ได้แก่ การประพฤติ ปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ของตนเอง เช่น ประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นลูกของพ่อแม่ เป็นศิษย์ของครูอาจารย์ พบครูที่ไหนก็เข้าไปทักทายแสดงความเคารพ อยู่ที่ไหนก็นำคำสั่งสอนของพ่อแม่ ครู อาจารย์มาประพฤติปฏิบัติ หรือแต่ก่อนเป็นคนโอ้อวดมาช่วยเหลือเผื่อแผ่แบ่งปันอย่างไร ปัจจุบันก็ยังคงเป็นแบบนั้นอยู่ หรือ แต่ก่อนเป็นคนพูดไพเราะอ่อนหวานอย่างไร ปัจจุบัน ก็เป็นคนพูดไพเราะอ่อนหวานแบบนั้นอยู่ คนที่ปฏิบัติได้อย่างนี้ถือว่าเป็นคน เสมอดันเสมอปลาย^{๒๔} คือ ความสม่ำเสมอ ความเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือวางตนสม่ำเสมอ หมายถึงระเบียบวินัย ในหมู่คณะ ไม่เคลื่อนคล้อยไปตามตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือการมอบหมายงาน ทำตามหน้าที่แต่ไม่เห่อเหิมไปกับอำนาจอันเป็นสิ่งสมมุติ^{๒๕} การวางตน สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ ๑) การวางตัวในสถานะ เช่น การวางตัวในครอบครัว การวางตัวในสังคม เป็นต้น ๒) การประพฤตินอยู่ในความเสมอภาค เช่น การไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนสนิทมิตรสหาย ไม่ขำน้อง พี่องนาย ขายเพื่อน เป็นต้น^{๒๖} รัฐบาลพหุหน้าที่ ทำให้สมกับหน้าที่ของตนเอง ทำอะไรให้พอดีๆ จะทำอะไรก็ต้องพอดีตัวเช่นกัน อย่ายกตัวเอง เมื่อเราวางตัวดี มนุษย์สัมพันธ์ก็จะดียิ่งขึ้น^{๒๗} การจริงใจต่อกันอย่างเสมอดันเสมอปลายก็จะ

^{๒๑} สัมภาษณ์ นางสาววิลาสินี รอดฤดี, หัวหน้ากลุ่มงานนิติการและใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท, ๒ มีนาคม ๒๕๕๘.

^{๒๒} สัมภาษณ์ นายเอกวิทย์ วัชวัลคุ, ประธานแผนกคดีเลือกตั้งในศาลอุทธรณ์ภาค ๖, ๕ มีนาคม ๒๕๕๘.

^{๒๓} สัมภาษณ์ นางสาวเพ็ญประภา ฤทธิปัญญาวงศ์, เลขานุการศาลแรงงานภาค ๖, ๒ มีนาคม ๒๕๕๘.

^{๒๔} สัมภาษณ์ นางศศิภัทร์ ศศิธรธนภัทร, ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแรงงานภาค ๖, ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๒๕} สัมภาษณ์ นางศรีนวล ภัทรพงศ์บัณฑิต, หัวหน้ากลุ่มงานคดี, ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๒๖} สัมภาษณ์ นางอมรรัตน์ เวชชศาสตร์, หัวหน้ากลุ่มงานช่วยอำนวยการ, ๓ มีนาคม ๒๕๕๘.

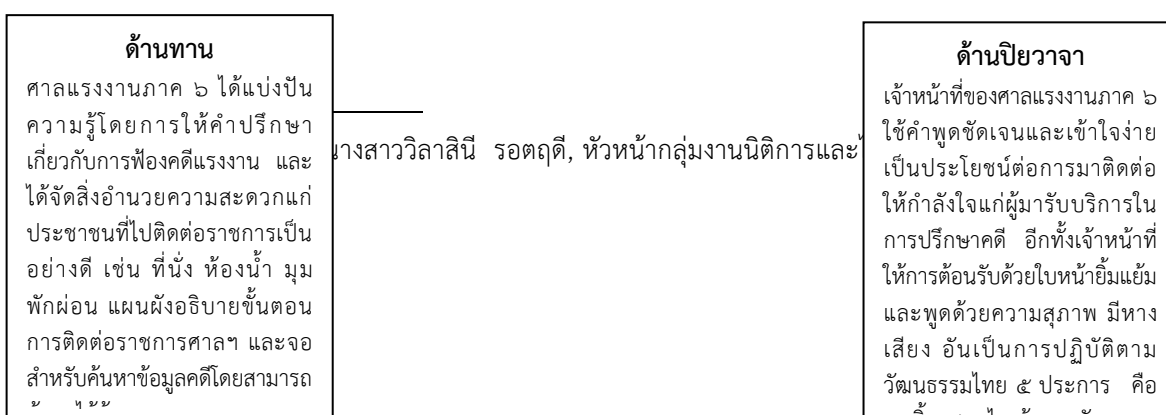
^{๒๗} สัมภาษณ์ นางศิวกรณ์ สะอาด, หัวหน้ากลุ่มงานคลัง, ๔ มีนาคม ๒๕๕๘.

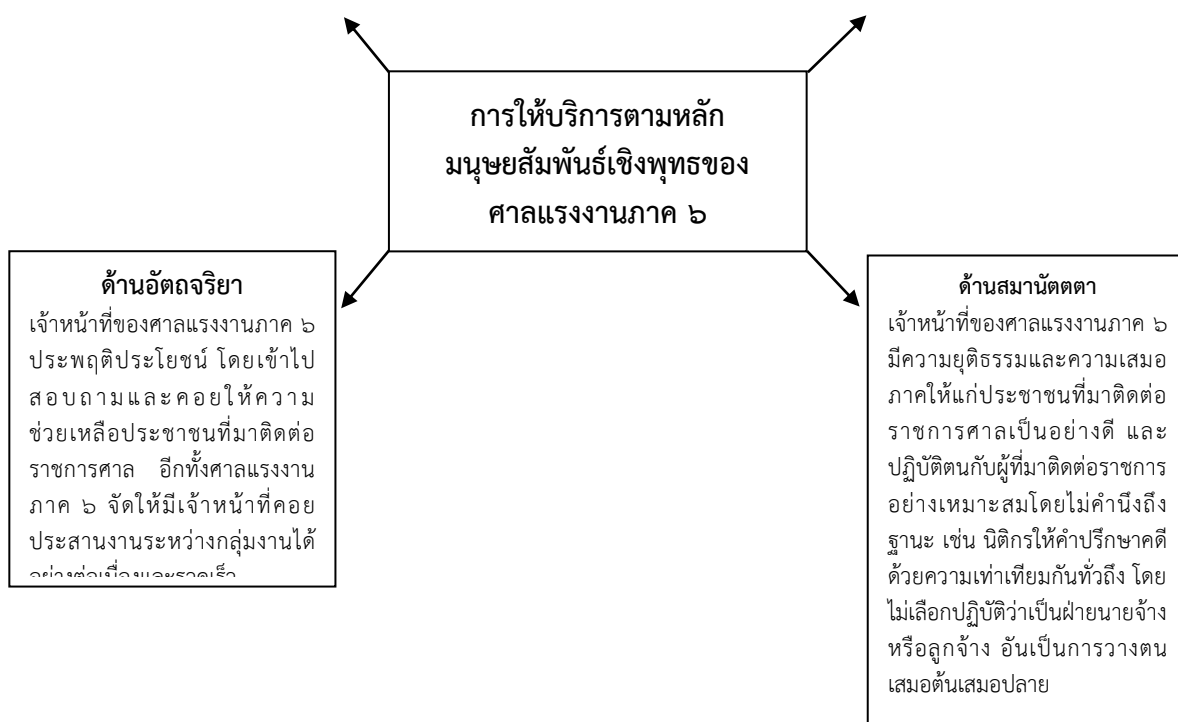
ช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน เจ้าหน้าที่ก็จะไม่ยักนำความรู้ ประสบการณ์ เทคนิคในการบริการมาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง^{๒๘}

สรุป สมานัตตตา คือความเป็นคนผู้มีตนสม่าเสมอ วางตนสม่าเสมอ ไม่กระด้าง ดูหมิ่นคนอื่น ไม่ถือตัว เพราะหน้าที่สูงกว่าใคร นั่นคือธรรมแห่งการยึดเหนี่ยวจิตใจกันอย่างยิ่งยวด

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ผู้วิจัยได้สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ดังแสดงในแผนภาพที่ ๔.๑ ดังต่อไปนี้





แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ให้ดียิ่งขึ้น สรุปได้ดังนี้

๑. ด้านทาน คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักแบ่งปัน ทำให้ผู้ที่ได้รับความรู้สึกที่ดีกลับมายังผู้ให้ทาน จนนำมาสู่ความพอใจซึ่งกันและกัน และการที่ศาลแรงงานภาค ๖ ได้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการฟ้องคดีแรงงาน และมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการติดต่อราชการศาลฯ ได้อย่างเหมาะสม ก็ถือเป็นการแบ่งปันสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่นเช่นเดียวกัน

๒. ด้านปิยวาจา คือ การใช้คำพูดด้วยความไพเราะ ทำให้สามารถสะกดใจผู้มารับบริการให้คล้อยตาม และเกิดความพึงพอใจต่อศาลแรงงานภาค ๖ อีกทั้งยังสามารถทำให้เจ้าหน้าที่ภายในศาลแรงงานภาค ๖ เกิดความสมัครสมานสามัคคีกันจนนำมาสู่การบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลตอบรับจากประชาชนที่เกิดความพึงพอใจในการที่เจ้าหน้าที่พูดจาชัดเจนและเข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ต่อ

การมาติดต่อ ให้กำลังใจแก่ผู้มารับบริการในการปรึกษาหารือ ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม โดยมีการพูดด้วยความสุภาพ เป็นประโยชน์ และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ

๓. ด้านอัตถจริยา คือ การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ดังที่เจ้าหน้าที่ของศาลแรงงานภาค ๖ คอยให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน และเข้าไปสอบถาม คอยให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการมาติดต่อราชการศาล อีกทั้งศาลแรงงานภาค ๖ มีการจัดให้เจ้าหน้าที่มีการประสานงานการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

๔. ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ ไม่ดูหมิ่นคนอื่น ไม่ถือตัว เพราะหน้าที่สูงกว่าใคร ดังจะเห็นได้จาก เจ้าหน้าที่ศาลมีความยุติธรรมและความเสมอภาคให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลเป็นอย่างดี ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสมโดยไม่คำนึงถึงฐานะ อีกทั้งนิติกรคอยให้คำปรึกษาคดีด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึง โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นฝ่ายนายจ้าง หรือ ลูกจ้าง