

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการนำหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธมาประยุกต์ใช้และพัฒนาการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed - Method Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มารับการบริการจากศาลแรงงานภาค ๖ จำนวน ๔๐๐ คน ซึ่งจากการสุ่มประชากรแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยใช้การคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran และวิเคราะห์ข้อมูลโดย (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different : LSD.) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบทซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นประชาชนเพศหญิง ๒๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐ มีสถานภาพเป็นโสดในคดีจำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐ และมีการใช้บริการต่ำกว่า ๕ ครั้งต่อปีจำนวน ๒๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐

๕.๑.๒ การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

๑) **ด้านทนาย** ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๗

๒) **ด้านปียวจา** ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๒

๓) **ด้านอัตถจริยา** ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔

๔) **ด้านสมานัตตตา** ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๙

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๕.๑.๔ สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖” ครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค คือ

๑) ด้านทนาย พบว่า ศาลแรงงานภาค ๖ มีที่จอดรถ และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการไม่เพียงพอจึงทำให้ผู้มารับบริการไม่สามารถได้รับความสะดวกในการรับบริการจากศาลแรงงานภาค ๖

๒) ด้านปียวจา พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม และพูดจาไพเราะใส่มั่นใจ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน และทำให้ประชาชนไม่ต้องการมารับบริการจากศาลแรงงานภาค ๖

๓) ด้านอัตถจริยา พบว่า ขาดการประสานงานระหว่างกลุ่มงานภายในศาลแรงงานภาค ๖ จึงทำให้เกิดการล่าช้าต่อการให้บริการ

๔) ด้านสมานัตตตา พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีบริการช่วงเวลาพักเที่ยงจึงทำให้ประชาชนต้องรอกการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ คือ

๑) ด้านทาน พบว่า ศาลแรงงานภาค ๖ ควรมีการจัดที่จอดรถ และที่นั่งสำหรับประชาชนเพิ่มมากขึ้น

๒) ด้านปียวจา พบว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม และพูดจาไพเราะกับประชาชนด้วยความไพเราะ

๓) ด้านอัตถจริยา พบว่า ศาลแรงงานภาค ๕ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยประสานงานระหว่างกลุ่มงานภายในศาลแรงงานภาค ๖ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการจากศาลแรงงานภาค ๖ ที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

๔) ด้านสมานัตตตา พบว่า ศาลแรงงานภาค ๖ ควรจัดให้มีบริการเวลาพักเที่ยงอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับการบริการโดยไม่ต้องรอ และเสียเวลา

๕.๑.๕ สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ครั้งนี้ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะ ซึ่งจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

๑.ด้านทาน

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

ตกเดือน ๓) อภัยทาน ได้แก่ การให้อภัย การไม่อาฆาตพยาบาท การให้บริการที่ดี ให้คำแนะนำ แสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ก็ถือว่าเป็นการให้ทานได้เช่นเดียวกัน

๒. ด้านปิยวาจา

พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดตระหวาด พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ การพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ๑) เว้นจากการพูดเท็จ ๒) เว้นจากการพูดส่อเสียด ๓) เว้นจากการพูดคำหยาบ ๔) เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ นอกจากนั้น ปิยวาจา ยังหมายถึง การพูดประสานความสามัคคีในหมู่คณะ พูดหวังประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่สังคมโดยส่วนรวม เช่น การพูดให้กำลังใจ พูดปลอบ หรือพูดชักจูงให้ไปในทางที่ดี หลีกหนีอบายมุข เป็นต้น ก่อนพูดจากับผู้ร่วมงานหรือผู้มารับบริการ ควรมีสติระลึกรู้ เพราะวาจาเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร ถ้าวาจาไม่สุภาพ ไม่รู้จักกาลเทศะ จะสร้างความเสียใจ ท้อแท้ใจกัน ทำให้ความสมัคสมานสามัคคีสูญเสีย กลายเป็นความแตกแยก โดยเฉพาะคำตำหนิติเตียน คำติฉินนินทาซึ่งกันและกัน ในยามทำงานด้วยความเหน็ดเหนื่อยต้องมีสติควบคุมวาจาไม่ให้เกิดจากการมึนเมาจนกลายเป็นการข่มขู่คุกคามซึ่งกันและกัน การพูดในการให้บริการประชาชนก็เช่นเดียวกันต้องให้บริการด้วยรอยยิ้ม พูดจาไพเราะ พูดด้วยความจริงใจต่อผู้มารับบริการ การให้บริการด้วยคำพูดเป็นสิ่งที่หน่วยงานของรัฐไม่ต้องลงทุนอะไรเลย ใช้เพียงคำพูดที่กลั่นกรองมาจากใจ หัดรู้จักปรับให้ดี พูดให้ตรงใจพูดรับบริการ ก็จะสามารถให้บริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ

๓. ด้านอัตถจริยา

อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การช่วยเหลือสังคม ทำงานสาธารณะประโยชน์ เช่น ช่วยกันเก็บขยะที่ล่องหล่นตามท้องถนน ช่วยกันรักษาความสะอาดภายในตึกทำงาน โดยไม่ต้องรอคำเรียกร้องจากใครหรือหน่วยงานใด การทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและส่วนรวม การชวนช่วยช่วยเหลือกิจการ การบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ เช่น อยู่บ้านก็ทำตนให้เป็นลูกที่ดีด้วยการช่วยงานบ้าน แบ่งเบาภาระของพ่อ แม่ ปัดกวาด เช็ดถู ล้างจาน เลี้ยงน้อง อยู่โรงเรียนก็ทำตัวเป็นนักเรียนที่ดีเป็นลูกศิษย์ที่ดี คอยช่วยเหลือครู ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของโรงเรียน รวมถึงการรู้จักตั้งสติพิจารณาการกระทำใด ๆ ก็ตามให้เป็นแต่เรื่องมีประโยชน์เพื่อหมู่คณะ เพื่อส่วนรวม อะไรที่ทำแล้วปราศจากประโยชน์ ทำแล้วมีโทษ ควรงดเว้น สิ่งมีโทษคือจิตใจมึนเมา ร้าย พยาบาท อาฆาต ริษยา อันนี้คือจริยาทางใจ ส่วนทางกายคือ การรู้จักห้ามปรามผู้ที่กำลังทำความผิด กำลังว่ากล่าวนินทาผู้อื่น ไม่ยุแหย่ให้เกิดความริษยา เห็นการจ้วงจ้วงของไม่เรียบร้อยก็จัดการทันที ไม่วางธุระในกิจอันสำคัญของหมู่คณะ ทำประโยชน์ต่อส่วนรวมทั้งต่อหน้าและลับหลัง และหมายถึงการทำตนให้มีค่า ไม่ว่าเราจะสูง ต่ำ ดำ ขาว เป็นเพียงแค่คนธรรมดา แต่เรามีค่าต่อสังคม ก็ถือว่าเขาผู้นั้นทำตนให้เป็นมนุษย์ ทำตนให้เป็นสัตว์ประเสริฐได้ อัตถจริยามีความหมาย ๒ ประการ คือ ๑) การประพฤตินไม่ให้เกิดร้อน ๒) การไม่ระรานหรือเบียดประโยชน์ของบุคคลอื่น การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะ เป็นต้น แต่การบำเพ็ญประโยชน์แก่คนอื่นนั้น ตัวเราเองต้องทำตัว

ให้เป็นประโยชน์เสียก่อน เพราะของที่มีประโยชน์ย่อมเป็นที่รักของผู้อื่น จะฝึกได้ก็ต้อง “มีสติ กำกับกาย กำกับใจ และทำอะไรให้ทำให้เต็มที่ ให้สุดความสามารถ” และเมื่อเราทำอะไรสุดความสามารถแล้ว เมื่อทำครั้งต่อไป มันจะพัฒนาไปได้เมื่อเราเป็นคนมีประโยชน์แล้ว ก็ต้องเอาความสามารถสร้างประโยชน์ให้คนอื่นด้วย หากเราสร้างประโยชน์เพื่อผู้อื่นได้ ก็จะเป็นที่รักของผู้อื่น

๔. ด้านสมานัตตา

สมานัตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย การรู้จักกาลเทศะ ปฏิบัติตนได้เหมาะสม เสมอดันเสมอ ปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ของตนเอง เช่น ประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นลูกของพ่อแม่ เป็นศิษย์ของครูอาจารย์ พบครูที่ไหนก็เข้าไปทักทายแสดงความเคารพ อยู่ที่ไหนก็นำคำสั่งสอนของพ่อแม่ ครู อาจารย์มาประพฤติปฏิบัติ หรือแต่ก่อนเป็นคนโอ้อวดอวดาริ ช่วยเหลือเผื่อแผ่แบ่งปันอย่างไร ปัจจุบันก็ยังคงเป็นแบบนั้นอยู่ หรือ แต่ก่อนเป็นคนพูดไพเราะอ่อนหวานอย่างไรปัจจุบัน ก็เป็นคนพูดไพเราะอ่อนหวานแบบนั้นอยู่ คนที่ปฏิบัติได้อย่างนี้ถือว่าเป็นคน เสมอดันเสมอปลาย คือ ความสม่ำเสมอ ความเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือวางตนสม่ำเสมอ ไม่เคลื่อนคล้อยไปตามตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือการมอบหมายงานทำตามหน้าที่แต่ไม่เห่อเหิมไปกับอำนาจอันเป็นสิ่งสมมุติ การวางตน สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ ๑) การวางตัวในสถานะ เช่น การวางตัวในครอบครัว การวางตัวในสังคม เป็นต้น ๒) การประพฤติตนอยู่ในความเสมอภาค เช่น การไม่เอาัดเอาเปรียบเพื่อนสนิทมิตรสหาย ไม่นานอง พ้องนาย ขายเพื่อน เป็นต้น รู้บทบาทหน้าที่ ทำให้สมกับหน้าที่ของตนเอง ทำอะไรให้พอดีๆ จะทำอะไรก็ต้องพอดีตัวเช่นกัน อายากตัวเอง เมื่อเราวางตัวดี มนุษย์สัมพันธ์ก็จะดียิ่งขึ้น การจริงใจต่อกันอย่างเสมอดันเสมอปลายก็จะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน เจ้าหน้าที่ก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการบริการมาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูล การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์ของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวม

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริงทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการด้านให้คำปรึกษากฎหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และเสมอ

ภาค ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ธรรมธร ธงชัย ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลจังหวัดระยอง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน^๑

๕.๒.๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกเป็นรายด้าน

๑) ด้านทาน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านทาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๗$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทานของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก^๒

๒) ด้านปิยวาจา ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านปิยวาจา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๒$) ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ให้ความหมายของคำว่าปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล และเมื่อมองในภาพรวมยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันโทราชนัย ธงชัย ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก^๓

^๑ ธรรมธร ธงชัย, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ข.

^๒ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ.

^๓ พันโทราชนัย ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

๓) **ด้านอัตถจริยา** ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอัตถจริยา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๙$) ซึ่งมีปัญหาและอุปสรรคได้แก่เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยประสานงานระหว่างกลุ่มงานให้แก่ประชาชนจึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักธรรมของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของคำว่าอัตถจริยาทำประโยชน์แก่ผู้อื่น คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๔) **ด้านสมานัตตตา** ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านสมานัตตตา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๙$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา นักเพ็ชร ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้าน ให้บริการอย่างสุจริต อยู่ในระดับความพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านสถานที่และความปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่าง สุภาพ ซึ่งทุกด้านผู้ใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านการบริการอย่างถูกต้อง และด้านความรวดเร็วต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าระดับความพึงพอใจปานกลาง^๔

๕.๒.๓ **อภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารการพัฒนาศูนย์ศึกษาพระพุทธศาสนาวันอาทิตย์ในจังหวัดพิจิตร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล**

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าผู้มาใช้บริการจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกันพร้อมที่จะดูแลเอาใจใส่ด้วยความเสมอภาคและเต็มใจในการให้บริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จ่านง ตรินุมิตร ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์” ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ชายและอาจารย์หญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพอื่น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^๕

^๔ วาสนา นักเพ็ชร. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๙) หน้า ก.

^๕ จ่านง ตรินุมิตร, “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๕), หน้า ก

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เป็นเพราะการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖ ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่ามีอายุเท่าไร ถือว่าทุกคนที่มาใช้บริการเป็นบุคคลสำคัญ ต้องให้บริการเสมอเหมือนกันโดยปราศจากอคติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรรณ ละมุลจิตต์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน และความรู้ในงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^๖

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เป็นเพราะการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖ ไม่เลือกปฏิบัติว่าประชาชนจะมีระดับการศึกษาต่างกันอย่างไร แต่จะคำนึงถึงความเสมอภาคให้กับผู้มารับบริการทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เทวราช แก้วมา ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด แตกต่างกัน^๗

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าสถานภาพทางคดีทำให้เกิดความรู้สึกที่แตกต่างต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เป็นเพราะการให้บริการของแรงงานภาค ๖ มีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการก็ครั้ง จะได้รับความพึงพอใจเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวนัย ดีทองอ่อน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

^๖ อรรณ ละมุลจิตต์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๖), หน้า ก.

^๗ เทวราช แก้วมา, “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๕๔), หน้า ก.

สำนักงาน จัดหางาน จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ภูมิฐานะ การได้รับ ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในการหางาน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่สำเร็จการศึกษา ระยะเวลาการ ดำรงตำแหน่งที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี^๔

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

- ๑) ศาลแรงงานภาค ๖ ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนแน่นอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถติดต่อรับบริการได้อย่างสะดวก
- ๒) ศาลแรงงานภาค ๖ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาสถานที่ตามความเหมาะสมเพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- ๓) การวัดและประเมินผล เจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปรับปรุงตนเอง และสามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อการบริการต่อไป
- ๔) ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนอย่างไม่หยุดยั้งในเชิงรุกเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
- ๕) ควรมีการยึดหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในการให้บริการประชาชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- ๑) ศาลแรงงานภาค ๖ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการตามความเหมาะสมเพื่อความสะดวกแก่การรับบริการของประชาชน
- ๒) ศาลยุติธรรมควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง
- ๓) ควรจัดโครงการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้บริการต่อประชาชนอย่างเต็มที่
- ๔) ควรมีการควบคุมกำกับดูแลการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๕) ควรมีการแนะนำการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

^๔ สุวนัย ดีทองอ่อน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ,๒๕๕๗), หน้า ก.

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑) ควรมีการศึกษาการให้บริการประชาชนตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยใช้หลักธรรมอื่นนอกจากหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ เช่น พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยเหมือนหรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้

๒) ควรขยายขอบเขตการวิจัยการให้บริการประชาชนของศาลแรงงานทั่วประเทศ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่กว้างขวางขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการคดีแรงงาน

๓) ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการในหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะยิ่งขึ้น

๔) ควรมีการสร้างเครื่องวิจัยเพื่อเติมนอกจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก เช่น การสังเกตพฤติกรรม และการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

๕) ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ