

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖
 ผู้วิจัย : นายพรพงศ์ รอดเทศ
 ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
 คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : พระเทพปริยัติเมธี, ผศ.ดร. พธ.บ., กศ.ม., พธ.ด.
 : พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ, ดร. พธ.บ., ศศ.ม., รป.ด.
 วันสำเร็จการศึกษา : ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ๒) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) ศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการนำหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธมาประยุกต์ใช้และพัฒนาการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖

ดำเนินการวิจัยโดยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากศาลแรงงานภาค ๖ ซึ่งมีจำนวน ๔๐๐ คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๖๘ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (Least Significant Difference : LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๗ ท่าน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทนาย ($\bar{X} = ๓.๗๗$) ด้านสมานัตตตา ($\bar{X} = ๓.๕๙$) ด้านปิยวาจา ($\bar{X} = ๓.๔๒$) และด้านอัถถจริยา ($\bar{X} = ๓.๑๙$)

๒) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๓) ปัญหาและอุปสรรคในการให้การบริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ปัญหาที่สำคัญได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการยังมีสถานที่จอดรถ และที่นั่งไม่เพียงพอต่อความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่ไพเราะ บ่อยครั้งเจ้าหน้าที่วางเฉยในการช่วยเหลือตลอดจนเจ้าหน้าที่ยังวางตัวไม่เป็นกลาง ผลที่ได้คือประชาชนที่มารับการบริการไม่เกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการบริการของศาลแรงงานภาค ๖ คือ องค์กรควรปลูกฝังบุคลากรให้มีจิตใต้สำนึกในการให้บริการ มีการบริการประชาชนในเชิงรุก เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมด้านคุณธรรมโดยนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อมีความยึดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้ประชาชนผู้รับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการ