

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๙)
สารบัญแผนภาพ	(๑๒)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๓)

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒	วัตถุประสงค์การวิจัย	๔
๑.๓	ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔	ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕	สมมติฐานการวิจัย	๕
๑.๖	นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗	ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	๙
๒.๒	แนวคิดเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์	๓๒
๒.๓	มนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธตามหลักสังคหวัตถุ ๔	๔๖
๒.๔	แนวคิดเกี่ยวกับศาลแรงงานภาค ๖	๕๑
๒.๕	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๗
๒.๖	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๗๐

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
บทที่ ๓	วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑	รูปแบบการวิจัย	๗๒
๓.๒	ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๗๒
๓.๓	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๗๔
๓.๔	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๖
๓.๕	การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๗
บทที่ ๔	ผลการวิจัย	
๔.๑	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๙
๔.๒	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตาม หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖	๘๒
๔.๓	ผลการทดสอบสมมติฐาน	๘๗
๔.๔	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อ การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖	๙๕
๔.๕	ผลจากการสัมภาษณ์	๙๙
๔.๖	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๐๔
บทที่ ๕	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
๕.๑	สรุปผลการวิจัย	๑๐๗
๕.๒	อภิปรายผลการวิจัย	๑๑๐
๕.๓	ข้อเสนอแนะ	๑๑๔
๕.๓.๑	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๑๔
๕.๓.๒	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	๑๑๔
๕.๓.๓	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	๑๑๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	๑๑๖
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	๑๒๓
ภาคผนวก ข. ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ	๑๒๙
ภาคผนวก ค. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try out)	๑๓๓
ภาคผนวก ง. ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try out)	๑๓๕
ภาคผนวก จ. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๓๙
ภาคผนวก ฉ. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๔๑
ภาคผนวก ช. หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เชิงลึก	๑๔๙
ภาคผนวก ซ. แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๕๗
ประวัติผู้วิจัย	๑๖๑

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
๒.๑	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	๒๙
๒.๒	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์	๔๔
๒.๓	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๕
๔.๑	จำนวน และคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๐
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวม	๘๒
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านทาน	๘๓
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านปิยวาจา	๘๔
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอัตถจริยา	๘๕
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านสมานัตตตา	๘๖
๔.๗	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามเพศ	๘๗
๔.๘	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามอายุ	๘๘
๔.๙	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามระดับการศึกษา	๘๙

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
----------	------

๔.๑๐	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตาม หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามสถานภาพ	๙๐
๔.๑๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของ สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิง พุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ	๙๑
๔.๑๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของ สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์ เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอรรถจริยา จำแนกตามสถานภาพ	๙๒
๔.๑๓	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตาม หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ ใช้บริการต่อปี	๙๓
๔.๑๔	ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการ ให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑ – ๕	๙๔
๔.๑๕	ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านทนาย	๙๕
๔.๑๖	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านทนาย	๙๕
๔.๑๗	ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านพิชวาจา	๙๖
๔.๑๘	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านพิชวาจา	๙๖
๔.๑๙	ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอรรถจริยา	๙๗
๔.๒๐	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านอรรถจริยา	๙๗

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔.๒๑	ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านสมานัตตตา
	๙๘

๔.๒๒ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ
ศาลแรงงานภาค ๖ ด้านสมานัตตตา

๙๘

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๗๑
๔.๑ สรุปลองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๐๔

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ และพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับสมาคมศิษย์เก่า มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นหลักโดยใช้ระบวย่อคำดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.ม.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย มัชฌิมปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)

อง.อรรถก.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	อังคุตรนิกาย อัฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	องคุตตรนิกาย ปญจกนิบาตปาติ	(ภาษาไทย)
ขุ.ม.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย มหานิเทศ	(ภาษาไทย)
ขุ.อิติ.	(ไทย)	สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย อิติวุตตกะ	(ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ใช้ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พ.ศ. ๒๕๓๙ และ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับสมาคมศิษย์เก่า มหาลจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นหลักการอ้างอิง พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย จะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า/ เช่น ขุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๒๑-๓๒๒/๑๓๓ หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบท ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑-๓๒๒ หน้าที่ ๑๓๓ เป็นต้น