

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะได้สมญานามว่า “สยามเมืองยิ้ม หรือดินแดนแห่งรอยยิ้ม” หรือมีชื่อเสียงทางด้านการให้บริการติดอันดับ ๑ ใน ๑๐ ของโลก แต่ความต้องการ และความจำเป็นที่ต้องพัฒนาคุณภาพทางด้านบริการในองค์กรต่าง ๆ อีกเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะธุรกิจทางด้านการให้บริการไม่ว่าจะเป็น การท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า ธุรกิจการขาย และธุรกิจการบริการอื่น ๆ ซึ่งได้เล็งเห็นแล้วว่ายังขาดเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นเนื้อหาสาระ และบุคลากรที่จะทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอยู่อีกมาก^๑

มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อสังคมไทย โดยเฉพาะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยการบริการทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้งานประสบความสำเร็จมากที่สุด ลำพังแต่ความรู้ความสามารถของคนนั้น แต่ถ้าหากไม่มีการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของแต่ละคนแต่ละกลุ่ม จะก่อให้เกิดผลสำเร็จในหน่วยงานเพียงร้อยละ ๒๐-๓๐

เมื่อมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน มีการอยู่ร่วมกันและดำเนินชีวิตร่วมกัน ได้แก่ เพื่อนเรียน เพื่อนเล่น เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว ในองค์กร ชุมชน สังคม ประเทศชาติ จึงมีความจำเป็นต้องใช้มนุษยสัมพันธ์เป็นสะพานเชื่อมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน กระบวนการในความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่แสดงออกมาในรูปของการจูงใจ หรือสร้างความพึงพอใจตามหลักมนุษยสัมพันธ์นั้น มีความสำคัญต่อการบริการในทุกขั้นตอน องค์กรทางการเมืองที่ดี หน่วยงานราชการที่ดี งานธุรกิจ บริษัท หรือกิจการอุตสาหกรรม ตลอดจนสมาคมต่าง ๆ จะเจริญก้าวหน้า และดำเนินการไปได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานในแต่ละหน่วยงาน ที่เป็นดังนี้ เนื่องจากมนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการ

^๑ สมชาย กิจยรรยง, **บริการสร้างความประทับใจ**, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๐), หน้า ๓.

สร้างน้ำใจและผลงาน งานจะดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่นเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ได้ดีและถูกต้อง ทั้งนี้เพราะความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการย่อมจะช่วยให้ผู้ได้รับการรู้สึกมีความพึงพอใจในการรับบริการ และก่อให้เกิดความสุขไปกับสิ่งที่ได้รับ อยากที่จะมีส่วนร่วมับหน่วยงานนั้น มนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งในแนวดิ่งและในแนวราบของสายการบังคับบัญชา ก็จะมีแต่เรื่องทะเลาะ ยุ่งเหยิง ทำให้หมู่คณะหรือองค์กรนั้น ๆ ทำงานให้สัมฤทธิ์ผลด้วยดีไม่ได้ และไม่มีความสุขใจในอันที่จะร่วมสร้างศรัทธาในการทำงานให้เกิดขึ้น

ศาลแรงงานภาค ๖ ได้จัดตั้งขึ้นเนื่องจากศาลแรงงานกลางซึ่งเป็นศาลแห่งแรกในประเทศไทย มีเขตอำนาจครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักร ในการพิจารณาคดีต้องเดินทางไปพิจารณาคดีตามจังหวัดต่างๆ ที่มีมูลคดีเกิดขึ้นทำให้ประสบปัญหาในการเดินทางทั้งในด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๓๘ ถึง พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงจัดตั้งศาลแรงงานสาขาขึ้นตามจังหวัดสำคัญๆ หลายจังหวัดซึ่งรวมทั้งศาลแรงงานภาค ๖ (นครสวรรค์) ด้วย โดยศาลแรงงานภาค ๖ มีเขตอำนาจครอบคลุมจังหวัดกำแพงเพชร ชัยนาท ตาก พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์และอุทัยธานี ซึ่งมีอำนาจในการรับพิจารณาพิพากษาคดีแรงงานอันเป็นข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งศาลแรงงานมีลักษณะพิเศษของการรับพิจารณาพิพากษาคดีแตกต่างจากคดีแพ่งและคดีอาญาทั่วไป คือ ๑. ศาลแรงงานมีอำนาจพิจารณาพิพากษาเฉพาะคดีแรงงานโดยอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานมีอำนาจวินิจฉัยว่าคดีใดเป็นคดีแรงงานอยู่ในอำนาจพิจารณาของศาลแรงงานหรือไม่ ๒. องค์คณะผู้พิพากษาจะประกอบไปด้วยผู้พิพากษาที่มีความรอบรู้ในกฎหมายแรงงานและบุคคลที่เป็นเสมือนตัวแทนของนายจ้างซึ่งมีความรู้ในการบริหารกิจการและทรัพยากรมนุษย์และตัวแทนลูกจ้าง ซึ่งมีความรอบรู้ในการทำงานและคุณภาพชีวิตของผู้ทำงาน ๓. การดำเนินคดีแรงงานได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียม ๔. การพิจารณาคดีแรงงานศาลจะถือว่าคดีแรงงานมีลักษณะพิเศษอันควรระงับด้วยความเข้าใจอันดีต่อกันเพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะได้มีความสัมพันธ์กันต่อไป โดยจะใช้วิธีการไกล่เกลี่ยให้คู่ความตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกัน ๕. การพิจารณาคดีแรงงาน ศาลจะกระทำด้วยความรวดเร็ว โดยจะนั่งพิจารณาคดีติดต่อกันไปไม่เลื่อนคดีโดยไม่มีเหตุจำเป็น ๖. คดีแรงงานสามารถอุทธรณ์ได้แต่เฉพาะปัญหาข้อกฎหมายและอุทธรณ์โดยตรงไปยังศาลฎีกา ๗. การพิจารณาคดีศาลแรงงานจะออกไปนั่งพิจารณา ณ ศาลจังหวัดแห่งท้องที่ที่มีมูลคดีเกิด

อีกทั้งศาลแรงงานมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่องดังต่อไปนี้ คือ ๑. คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงาน หรือตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ๒. คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยกฎคุ้มครองแรงงาน, กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์, กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์, กฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน, กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมหรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน ๓. กรณีที่จะต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ หรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ๔. คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัยของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ของคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ของคณะกรรมการ

อุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยประกันสังคมหรือของคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทนตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน ๕. คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้างสืบเนื่องจากข้อพิพาทแรงงานเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน ทั้งนี้ ให้รวมถึงมูลละเมิดระหว่างลูกจ้างกับลูกจ้างที่เกิดจากการทำงานในทางการที่จ้างด้วย ๖. ข้อพิพาทแรงงานที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานขอให้ศาลแรงงานชี้ขาดตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ หรือกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองแรงงาน ๗. คดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลแรงงาน โดยผู้พิพากษาซึ่งมีความเข้าใจในปัญหาแรงงานร่วมกับผู้พิพากษาสมทบฝ่ายนายจ้างและผู้พิพากษาสมทบฝ่ายลูกจ้างได้กำหนดวิธีพิจารณาคดีในศาลแรงงานให้เป็นไปโดยสะดวก ประหยัด รวดเร็ว เสมอภาคและเที่ยงธรรมเพื่อให้คู่ความสามารถตกลงกันได้โดยการประนีประนอมยอมความกันเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

จากขอบอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีของศาลแรงงานที่กล่าวข้างต้น ทำให้ปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลแรงงานภาค ๖ มีจำนวนมาก ซึ่งประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการความเป็นธรรมจากศาลแรงงานภาค ๖ นั้นต่างนำคดีมาฟ้องต่อศาลมาก โดยประชาชนที่มาศาลก็ย่อมมีความเดือดร้อนทางกายแล้วก็ยังมีความเดือดร้อนทางใจ ดังนั้น การที่ประชาชนจะมาทำธุระต่างๆที่ศาลก็ย่อมที่อยากจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว และการพูดคุยที่เป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ ถ้าไม่เป็นเช่นนั้นก็จะทำให้ประชาชนเดือดร้อนใจมากไปจากเดิมที่ได้รับจากความเดือดร้อนอยู่แล้ว ดังนั้น หากมีการนำหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน อันส่งผลให้เป็นประโยชน์อันดีต่อประชาชนที่ทำให้ผ่อนคลายความเครียดลง และไม่ต้องเสียเวลาในการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อกัน ย่อมทำให้ประชาชนมีเวลาที่จะไปประกอบสัมมาอาชีพของตนต่อไป และประโยชน์ต่อศาลในแง่ของการพิจารณาพิพากษาของศาลแรงงานภาค ๖ เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็วและยุติธรรม ทำให้ปริมาณคดีที่ค้างศาลลดจำนวนลง ดังนั้นการให้บริการเป็นงานของศาลแรงงานภาค ๖ โดยจะนำหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธซึ่งมีหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้กับงานบริการคือสังคหวัตถุเป็นธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจบุคคลให้เกิดความรัก ความสามัคคีและการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เป็นคุณธรรมที่เอื้อต่อการให้บริการได้แก่

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้ความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เห็นถึงการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการของศาลแรงงานภาค ๖ นั้นมีความสำคัญอย่างมาก จึงได้นำหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธซึ่งมีหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและการปรับปรุงการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการนำหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธมาประยุกต์ใช้และพัฒนากการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๓.๓ แนวทางการนำหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธ มาประยุกต์ใช้และพัฒนากการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖ กับระบบงานและประชาชนเป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์ตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธ ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ ๔^๒ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านทาน ๒.ด้านปิยวาจา ๓.ด้านอัตถจริยา และ๔.ด้านสมานัตตตา

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้มาใช้บริการ และจำนวนครั้งในการใช้บริการ

^๒ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๐๕ -๑๐๙.

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ โดยผู้วิจัยสังเคราะห์จากหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธ ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านทาน ๒. ด้านปิยวาจา ๓. ด้านอรรถจริยา และ ๔. ด้านสมานัตตตา

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑) ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มารับการบริการจากศาลแรงงานภาค ๖ ซึ่งมีประมาณ ๔๐๐ คน (โดยสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ในระยะเวลา ๑๐ เดือน)

๒) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๗ ท่าน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เขตอำนาจศาลแรงงานภาค ๖ จำนวน ๙ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ กำแพงเพชร ตาก พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘ รวมเป็นระยะเวลา ๑๐ เดือน

๑.๕. สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษาและให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ ฟังพอใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจ อันดีต่อกันและนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมีความสุข

มนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธ หมายถึง ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างมนุษย์โดยใช้หลักธรรม คำสอนทางพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตด้วยความผาสุก โดยยึดหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่นผู้ใดไม่ตรี เอื้อเพื่อเกื้อกูล หรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

หลักสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผู้ใดไม่ตรี เอื้อเพื่อเกื้อกูล หรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา

- **ทาน** หมายถึง การให้ คือ เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วย สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้และแนะนำ ในการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในการให้บริการของ ศาลแรงงานภาค ๖

- **ปิยวาจา** หมายถึง วาจาเป็นที่รัก วาจาสุดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าวคำ สุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดจนคำแสดงประโยชน์ ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม ในการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในการ ให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖

- **อตถจริยา** หมายถึง การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญ สาธารณประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม ในการใช้หลัก มนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖

- **สมานัตตตา** หมายถึง ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติ สม่าเสมอกันในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดจนวางตนเหมาะสม แก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี ในการให้บริการตามหลัก มนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

ศาลแรงงานภาค ๖ หมายถึง องค์การที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแรงงานทั้งปวงใน เขตอำนาจ โดยตั้งอยู่ชั้น ๒ อาคารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัด นครสวรรค์

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากศาลแรงงานภาค ๖ รวมทั้งผู้มารับ บริการในเขตอำนาจของศาลแรงงานภาค ๖ รวม ๙ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ ตาก อุทัยธานี อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร สุโขทัย ที่ศาลแรงงานภาค ๖ ออกไป ให้บริการด้วย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆในศาลแรงงานภาค ๖ ตลอดจนลูกจ้าง ผู้คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการภายในศาลแรงงานภาค ๖ ในด้านต่างๆ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

๑.๗.๒ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖

๑.๗.๓ ทำให้ทราบแนวทางการนำหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธมาประยุกต์ใช้และพัฒนาการให้บริการของศาลแรงงานภาค ๖

๑.๗.๔ ผลที่ได้จากการวิจัยเป็นองค์ความรู้ สำหรับการพัฒนาการให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค ๖