

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงการประยุกต์ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธเพื่อการให้บริการประชาชนของศาลแรงงานภาค ๖ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๒.๑.๓ ความสำคัญของการบริการ

๒.๑.๔ ลักษณะของการให้บริการ

๒.๑.๕ แนวทางในการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม

๒.๑.๖ กลยุทธ์สำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม

๒.๑.๗ การพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานต้อนรับ

๒.๑.๘ ทำอย่างไรให้เป็นสุดยอดพนักงานต้อนรับ

๒.๑.๙ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

๒.๒.๑ ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

๒.๒.๒ ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

๒.๒.๓ องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

๒.๒.๔ ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

๒.๒.๕ หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

๒.๓ มนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธตามหลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับศาลแรงงานภาค ๖

๒.๔.๑ โครงสร้างศาลยุติธรรม

๒.๔.๒ มาตรฐานการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริการของศาลแรงงานภาค ๖

๒.๔.๓ มาตรฐานการบริการสาธารณะของศาลแรงงานภาค ๖

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการประชาชน

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธ

๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของศาล

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น ๒ แบบ^๑ คือ

๑) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

๒) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

^๑ “คู่มือ – เทคนิคการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)”. แหล่งที่มา:

<http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc/> [๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๗].

๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและได้มีผู้วิจัยให้ความหมายไว้ดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ได้ให้ความหมาย ดังนี้

“การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็น

การบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการ^๒

“การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้า^๓

การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า^๔

การบริการ มีความหมาย ๒ อย่าง^๕ ดังนี้

(๑) บริการเป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

^๒ วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์, คุณภาพในงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น), ๒๕๔๓), หน้า ๖ – ๗.

^๓ จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการเล่มที่ ๑ หน่วยที่ ๑-๗ นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙, หน้า ๗

^๔ สุมณา อยู่โพธิ์, ตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๖.

^๕ คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล๊อค และ ลอเรน ไรท์, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๖), หน้า ๔

(๒) บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทนเอา ความเปลี่ยนแปลงมาให้

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตาม ความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่ สมาชิก^๖

การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่าย หนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น^๗

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ^๘

การบริการสาธารณะ เป็นการบริการใน ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provides) และผู้รับบริการ(Recipients) โดยฝ่ายแรกถือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ^๙

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้^{๑๐}

การบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความ สะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๑๑}

^๖ วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์, **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๕.

^๗ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, **การตลาดธุรกิจบริการ**, (กรุงเทพมหานคร ซี เอ็ด ยูเคชั่น, ๒๕๔๘), หน้า ๓๓

^๘ เอนก สุวรรณบัณฑิต, **ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ**. (กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, ๒๕๔๘), หน้า ๒๑ – ๒๒.

^๙ ปฐม มณีโรจน์, “ภาพลักษณ์นายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ : กรณีศึกษาใน จังหวัดเชียงราย”, **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๓

^{๑๐} ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, **การตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด, ๒๕๔๙), หน้า ๑๘.

^{๑๑} สมชาติ กิจยรรยง, **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓), หน้า ๑.

การบริการ เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน และบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อ
การบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการทุกวันนี้จะเป็นค่าบริการประมาณ
ร้อยละ ๔๕^{๑๒}

คำว่าบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับ
อักษรภาษาอังกฤษ ๗ ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตาม
ความหมายของอักษร ทั้ง ๗ ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความ
ลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่าง
เสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
ด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการ
มากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การบริการ คือ กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือ
กิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขาย อธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบ^{๑๓} คือ

(๑) ผลิภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็น
ผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การ
ตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ
การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

(๒) การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น
เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้านั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้า
หลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งาน
เครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

การบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของ
ลูกค้า^{๑๔}

^{๑๒} ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพ
มหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๒.

^{๑๓} ฉัตยาพร เสมอใจ, การจัดการและการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น, ๒๕๔๕),
หน้า ๑๐.

^{๑๔} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : อีระพิมพ์ และ
ไซเท็กซ์, ๒๕๔๑), หน้า ๑๔๒.

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ใน สภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า^{๑๕}

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอดไป

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแต่ต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่างๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรโมชั่นพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหลักการให้บริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและได้มีผู้วิจัย ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน^{๑๖} ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

^{๑๕} Gronroos, Chrlistlan, Service Management and Marktlng, (Massachusetts : Lexington Books,). p.102.

^{๑๖} Millett, J.D., Management in the public service, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397 – 400.

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความพอเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๑๗}

หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ^{๑๘} คือ

๑) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้^{๑๙} ดังนี้

^{๑๗} พิชยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๑๘} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

๑) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓) ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคร่วมเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคร่วมเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL)^{๒๐} ได้แก่

๑) ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑) ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒) ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑) ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒) ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓) ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

๔.๑) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป

๔.๒) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

^{๑๙} Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p.1.

^{๒๐} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, (Journal of Marketing, Vol.49, 1985), p.20.

- ๔.๓) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ
 - ๔.๔) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
 - ๕) อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ๕.๒) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 - ๖) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 - ๗) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
 - ๘) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
 - ๙) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - ๙.๒) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
 - ๙.๓) การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
 - ๑๐) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - ๑๐.๑) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - ๑๐.๒) ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
 - ๑๐.๓) การแต่งกายของพนักงาน
 - ๑๐.๔) สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ
- แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

๒.๑.๓ ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำ หรือการกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น ตามมา

ความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน^{๒๑} ดังนี้

(๑) บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๑.๑) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- ๑.๒) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๑.๓) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- ๑.๔) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- ๑.๕) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำมาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- ๑.๖) มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- ๑.๗) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

(๒) บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๒.๑) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- ๒.๒) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๒.๓) มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- ๒.๔) มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- ๒.๕) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำมาไม่ให้นำมาใช้บริการ
- ๒.๖) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

๒.๑.๔ ลักษณะของการให้บริการ

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้การบริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ^{๒๒} ดังนี้

๑) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

^{๒๑} สมิต สัจฉกร, ศิลปะการให้บริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒.

^{๒๒} สุพรรณิ อินทร์แก้ว, การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง, พิมพ์ครั้งที่ ๒. (กรุงเทพมหานคร : ธนเพส, ๒๕๔๙), หน้า ๓๒.

๒) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก

การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

๒.๑.๕ แนวทางในการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม

ก) บทบาท หน้าที่ของพนักงานต้อนรับ

พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่ความตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยให้คำปรึกษา แนะนำให้เกิดความกระจ่าง ซึ่งความหมายของการต้อนรับและบริการคือ การรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความสะดวก และได้รับความพึงพอใจ

ข) หลักการต้อนรับและการบริการที่ดี

มีศิลปะในการพูดคุยสนทนาสามารถสร้างความประทับใจกับผู้มาติดต่อมีมารยาทดี อภัยภัยไมตรีที่ดี ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้น มีบุคลิกภาพที่ดีมีความชัดเจน แนะนำประชาชนด้วยความคล่องแคล่ว มีหลักการถูกต้องและเป็นธรรมบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับประจำศาล

ค) ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดต้อนรับ

๑. เมื่อประชาชนเดินเข้ามาภายในศาล พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ควรเดินเข้าหาประชาชนด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม มีท่าทางเป็นกันเองและสอบถามอย่างเอาใจใส่ถึงวัตถุประสงค์ที่มา จากนั้นก็ชี้แจงอย่างช้า ๆ หากมีเอกสารที่ต้องนำมาใช้ในการพิจารณาให้สอบถามให้เรียบร้อย หากจำเป็นต้องแนะนำให้ไปติดต่อในส่วนอื่น ควรชี้จุดที่ต้องติดต่อให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

๒. หากประชาชนได้รับการแนะนำไปติดต่อ ณ ที่จุดใด พนักงานต้อนรับควรเป็นผู้ให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายนั้น ๆ ในเบื้องต้น เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้รับทราบโดยมีต้องซักถาม ซ้ำอีก และสามารถดำเนินการได้รวดเร็วมากขึ้น

ทั้งนี้ พนักงานต้อนรับต้องรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันและนำเสนอหัวหน้าส่วนบริการประชาชน เพื่อทำสรุปรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นต่อไป เพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการบริการต่อไป

ง) ยุทธศาสตร์สำคัญในการให้บริการ

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอในขณะที่ประชาชนกำลังรอรับบริการตัวอย่างเช่น การให้บริการโดยจัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดีๆ มีน้ำดื่มบริการ เป็นต้น

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาแบบแรกของหัวใจการให้บริการคือ ความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป”

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนที่มาติดต่อขอรับบริการเขาหวังจะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีในที่นี้หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับ^{๒๓}

๒.๑.๖ กลยุทธ์สำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม

ก) จิตใจให้บริการ (Service Mind)

การทำงานใด ๆ ก็ตามเป็นไปไม่ได้ที่เราจะทำงานแต่เพียงลำพังแน่นอนว่า การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนด้วยกันย่อมเกิดขึ้น ไม่มากก็น้อย ทั้งนี้บุคคลที่ตนเองจะต้องติดต่อ หรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยนั้นจะประกอบไปด้วยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ประชาชนผู้มีอรรถคดี และผู้มาติดต่อราชการศาล ทำให้เกิดคำถามถัดไปว่า “แล้วจะอย่างไรให้กลุ่มคนที่ต้องติดต่อย่อมเกิดความพึงพอใจและประทับใจคำตอบก็คือ การเติมเต็มหัวใจของการบริการ หรือการปลูกฝังจิตสำนึกของการบริการด้วยจิตใจให้บริการที่เรียกกันว่า “Service Mind” องค์ประกอบของ Service Mind จะมีคำหลัก ๆ อยู่ ๒ คำ คือ

Service = การบริการ + Mind = จิตใจ

^{๒๓} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, (คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม), ๒๕๕๔, หน้า ๔- ๑๐.

ในปัจจุบันนี้ทุกท่านคงจะได้ยินคำว่า “การมีจิตใจให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind อยู่เป็นประจำ หลายคนก็เข้าใจดีหลายคนก็ยังคงงงสงสัยว่าที่จริงแล้ว หนังสือหลายเล่มพบว่าได้ให้ความหมายของคำว่า การมีจิตในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่า การที่จะทำให้คนมีจิตในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทูซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วนมีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพรสเซน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคอติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

ส่วนคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บิลีฟ) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซิส) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซสเซอะเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดีไวต) แปลว่า อุทิศตน

ดังนั้น คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้ว แปลว่า “มีจิตใจให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่า การบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการการทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีอารมณ์ รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึงการบริการที่ดีแก่ทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาล หรือการทำให้คนเหล่านั้นได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะมีความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

ประการแรก คือ ทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าคนเหล่านี้ต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้งานไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลตลอดเวลา

ประการสอง คือ ต้องให้เกียรติทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้เขาเหล่านั้นมีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ แล้วเกิดความประทับใจและบอกต่อกัน การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ จึงถือว่าทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลเป็นคนพิเศษ

ข) เหตุจูงใจของการมีจิตใจให้บริการ (Service Mind)

คุณเป็นผู้หนึ่งที่กำลังประสบปัญหานี้หรือไม่ “ต้องรอข้อมูลจากเพื่อนอีกคนนานมาก” หรือ “ทำไม เวลาเราไปขอความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ เขาไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือเลยผิดกับเพื่อนของเราที่มักจะได้รับความช่วยเหลืออยู่เป็นประจำ”

พื้นฐานของปัญหาที่กล่าวถึงนั้น ก่อนอื่นขอให้พนักงานต้อนรับประจำศาลลงสำรวจ “ตัวคุณ” เองก่อนว่าคุณแสดงออกต่อบุคคลต่าง ๆ อย่างไรบ้าง คุณเคยเป็นผู้ให้ ผู้อาสา หรือผู้ช่วยเหลือแก่กลุ่มคนที่จะต้องติดต่อกับก่อนบ้างหรือไม่ เนื่องจากพบว่าความปรารถนาของการให้นั้นจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรม ดังต่อไปนี้^{๒๔}

- แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการก่อนเสมอ
- สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมเมื่อมีผู้ซักถามข้อมูลอยู่บ่อยครั้ง
- สามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ โดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ
- มีเทคนิคและคำพูดในการสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจจากผู้มาติดต่อราชการ
- เสนอแนะบุคคลที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

- แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังข้อมูลป้อนกลับในการให้บริการของตนจากผู้มาติดต่อราชการจากพฤติกรรมที่แสดงออกตามที่ได้กล่าวถึงแล้วนั้น ย่อมจะส่งผลในทางบวกดังต่อไปนี้

๑. เกิดความรวดเร็ว ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และการให้บริการจากการติดต่อซึ่งเป็นทั้งพึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่าในช่วงเวลาสั้น ๆ ทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

๒. มัดใจผู้มาติดต่อราชการ การบริการที่ดีย่อมสามารถผูกใจผู้มาติดต่อราชการให้เกิดความเชื่อถือและความประทับใจ เมื่อมาติดต่อราชการครั้งต่อไปก็จะหันมาสนใจที่จะใช้บริการจากพนักงานต้อนรับประจำศาลอีก

๓. พุดต่อ แบบปากต่อปาก ความยากของการให้บริการก็คือ “การมัดใจผู้มาติดต่อราชการ” แต่เมื่อพนักงานต้อนรับประจำศาลได้ใจจากผู้มาติดต่อราชการแล้ว โดยผู้มาติดต่อราชการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ไปผู้มาติดต่อราชการเหล่านั้นจะเป็นผู้หนึ่งที่ช่วยประชาสัมพันธ์บริการที่ดีของพนักงานต้อนรับประจำศาล และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ได้ผลและรวดเร็วสุด โดยไม่จำเป็นต้องทุ่มทุนเพื่อการประชาสัมพันธ์งานบริการของพนักงานต้อนรับประจำศาล สรุปได้ว่าการบริการที่ดีจะทำให้เกิดการบอกต่อในทางที่ดีเช่นกัน

^{๒๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐-๑๑

๔. ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือ การให้บริการที่ดีจะเป็นเสน่ห์ที่ช่วยเป็นแรงเสริมให้บุคคลรอบข้างอยากจะทำให้ความร่วมมือ หรือความช่วยเหลือตามที่ร้องขอมา ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลจะต้องเป็น “ผู้ให้” ก่อน “ผู้รับ” โดยพบว่าคำพูดที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ให้ก่อนนั้นมีมากมาย เช่น “มีอะไรที่อยากให้ช่วย บอกได้นะคะ/ครับ” หรือ “ขาดตกบกพร่องอะไร บอกได้นะคะ/ครับ” การเป็นผู้ให้ก่อนย่อมจะทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ความเกรงใจ และความปรารถนาที่จะเป็นผู้ให้ เฉกเช่นเดียวกับที่เคยให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือแก่พวกเรา

๕. มีที่ปรึกษา หรือผู้รับฟัง “เพื่อน” เป็นได้ทั้งผู้รับฟังและผู้ช่วยเหลือที่ดี พบว่าบุคคลที่มีจิตสำนึกของการบริการจะเป็นคนที่ใครใครอยากอยู่ใกล้อยากคบหาสมาคมด้วย อยากผูกมิตรไมตรี หรือมอบความเป็นเพื่อนที่ดีให้ซึ่งกลุ่มเพื่อนที่คบหาสมาคมด้วยจะเป็นผู้รับฟังปัญหาหรือข้อข้องใจที่พนักงานต้อนรับประจำศาลเองไม่สามารถแก้ไขได้คนเดียว และคอยให้กำลังใจรวมถึงการให้ข้อเสนอแนะซึ่งอาจจะเป็นทางเลือกหรือทางออกที่ดีได้

๖. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน คำพูดที่ว่า “ไม่ต้องห่วงหรือกลัวนี้ทำงานไว ขอข้อมูลไปเดี๋ยวเดียว เดียวก็ได้แล้ว” หรือ “ติดต่อหน่วยงานนี้ที่ไรสบายใจทุกที ทุกคนต้อนรับและให้ความช่วยเหลือที่ดี” แสดงว่า ผู้มาติดต่อราชการที่ได้ติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาล เกิดความพอใจและความประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งพบว่าพฤติกรรมการให้บริการที่แสดงออกนั้น ผู้มาติดต่อราชการจะไม่ได้มอบไปที่ตัวบุคคล แต่จะมอบภาพรวมจากการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้นการบริการลูกค้าที่ดีย่อมจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีด้วยเช่นกัน

ดังนั้น การให้บริการที่ดี ย่อมเกิดประโยชน์ทั้งต่อพนักงานต้อนรับประจำศาลเอง หน่วยงาน และองค์กรศาลยุติธรรม ดังนั้นการสร้างจิตสำนึกในงานบริการให้เกิดขึ้น จึงเป็นสิ่งที่ตนเองควรตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยความพยายามที่จะฝึกฝนนิสัยของการให้หรือการเป็นผู้บริการที่ดี

๒.๑.๗ การพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานต้อนรับประจำศาล

บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับประจำศาล ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับตัวให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความเชื่อถือความเชื่อมั่นใสศรัทธาและเป็นที่ยอมรับของผู้ที่มาติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เพราะการประชาสัมพันธ์จะเป็นประตูด่านแรกของการสร้างทัศนคติให้เกิดขึ้น บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับประจำศาลจึงมีส่วนช่วยให้งานประสบความสำเร็จ จึงควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านต่อไปนี้คือ

๑. พัฒนาตนให้เป็นผู้รอบรู้ ทันสมัย ทันโลก ทันเหตุการณ์ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม โดยเฉพาะนำความรู้ในด้านการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ประโยชน์ในงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

๒. ปรับปรุงตนให้มีความมานะ อดทนและเป็นตัวอย่างที่ดี เนื่องจากงานต้อนรับและ บริการเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ต้องเผชิญปัญหาอย่างต่อเนื่องและต้องประสานงานกับคนหลายระดับ ทั้งระดับที่สูงกว่าและต่ำกว่า หรือในระดับเดียวกัน จึงต้องใช้ความมานะพยายามและทำตัวให้เป็นที่ยอมรับในการประพฤติปฏิบัติทั้งทางด้านอารมณ์ สังคม และทางด้านกายภาพ จึงต้องให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยอื่น ๆ อยู่เสมอ

๓. มีความเชื่อมั่นในตนเอง และปรับปรุงตนเองให้มีบุคลิกที่เชื่อมั่นในตนเองในการ ปรากฏตัวโดยใช้ความรู้และทักษะตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ มาเพิ่มความมั่นใจในการดำเนินการ ต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

๔. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยการปรับสภาพภายในจิตใจและค่านิยม มีความเป็นผู้ใหญ่ มี อารมณ์เย็น สุขุม รอบคอบ รู้จักประมาณตน รู้จักการประนีประนอม และกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาทุก อย่างอย่างกล้าหาญ มีท่าทางมารยาทที่สุภาพ นุ่มนวล มีศิลปะในการพูด มีการผูกมิตร การครองใจ และจงใจคน

๕. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเรียนรู้วิธีการที่จะทำงานร่วมกัน อย่างมีความสุข มีเป้าหมายตรงกันและมีการประสานงานกันอย่างราบรื่น การดำเนินงานนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการของทุกคนให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หลีกเลี่ยงการขัดแย้งกันให้มากที่สุด

๖. ทำตนให้เป็นคนจริงใจ ซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น ทำตนให้เป็นธรรมชาติไม่เสแสร้ง ความจริงใจ สามารถสังเกตได้จากสายตาและพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ในระยะเวลาอันพอสมควร มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว

๗. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง รูปร่าง และกาลเทศะ การแต่งกายเป็นเรื่อง สำคัญมากสำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาล เพราะมีส่วนเสริมสร้างบุคลิกภาพ สร้างความประทับใจ และความศรัทธาเมื่อแรกพบ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ที่มาติดต่องานได้ การแต่ง กายที่ดีและถูกต้องควรคำนึงถึงเวลา โอกาส และสถานที่หรือรวมเรียกว่า “TOP”

๘. ฝึกให้เป็นคนตรงต่อเวลา เพราะการตรงต่อเวลาเป็นคุณสมบัติของผู้รักษามารยาทที่ดี และแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งในการปฏิบัติงาน

๙. ชมเชยและสรรเสริญผู้อื่นเมื่อกระทำดี หรือมีผลงาน และยอมรับผิดเมื่อตนกระทำผิด ไม่ปิดความรับผิดชอบ มีน้ำใจนักกีฬา

๑๐. มีความรับผิดชอบและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้ได้รับความเชื่อถือจาก ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้มาติดต่อราชการ

ตามหลักสุภาษิตที่ว่า “ไถ่ถามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง” นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับ พนักงานต้อนรับประจำศาลทุกคนที่จะต้องคอยตอบคำถาม ประสานงาน ให้ความร่วมมือ และความ ช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อราชการทั้งหลาย นั้นหมายความว่า การมีบุคลิกภาพที่ดีย่อมมีเสน่ห์ดึงดูดใจ เป็นเสมือนโชคล่องใจคนเหล่านั้นให้เกิดความประทับใจ ความมั่นใจในตัวพนักงานต้อนรับประจำศาล ซึ่งมีใช้เป็นเพียงแค่พนักงานต้อนรับประจำศาลที่คอยให้บริการเท่านั้น

นอกจากนี้การมีบุคลิกภาพที่ดีสามารถบ่งบอกนัยของการทำงานบางอย่าง นั่นก็คือการเตรียมความพร้อมที่มีต่อการทำงาน เป็นผู้พร้อมที่จะรับผิดชอบงานในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งเผชิญปัญหาและอุปสรรคนานาประการ รวมถึงมีความพร้อมต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์และการพูดคุยกับผู้อื่น

ดังนั้น บุคลิกภาพเป็นเสมือนภาพลักษณ์ภายนอกที่สำคัญ ถือว่าเป็นหน้าตาและกระจกส่องภาพพจน์ของตนเองที่มีต่อสายตาผู้อื่น การสร้างบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานต้อนรับประจำศาลจึงขึ้นอยู่กับความพร้อมและความต้องการ ซึ่งมีเทคนิคและหลักปฏิบัติง่าย ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับประจำศาล ดังต่อไปนี้^{๒๕}

๑) การจัดทรงผม

ลองคิดว่า หากคุณติดต่อกับคุณ ก เพื่อขอข้อมูล เมื่อคุณเดินเข้าไปในห้องคุณ ก แล้วเหลือบมองขึ้นไปที่ทรงผมที่รกรุงรัง ดูเหมือนว่าจะลึ้มหัวผม ผมเผ้ายุ่งเหยิง คุณจะรู้สึกอย่างไรแน่นอนว่าหลายคนคงจะไม่อยากคุยด้วยหรือ รีบ ๆ คุยเพื่อให้เสร็จธุระของตน เหตุเพราะดูเหมือนว่าผู้ให้บริการจะไม่ค่อยเต็มใจหรือขาดความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลที่ตนต้องการในที่สุดก็จะทำลายความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มาติดต่อราชการไป

แนวทางพัฒนาตนเอง : ก่อนเริ่มงานทุกครั้ง พนักงานต้อนรับประจำศาลควรสังเกตการจัดทรงผมของตนว่าดูเรียบร้อยหรือไม่ ทั้งนี้ ขอให้เลือกทรงผมให้เหมาะสมกับกาลเทศะ โอกาส และบุคลิกภาพของตนเองด้วย

๒) การแต่งกาย

คุณจะรู้สึกอย่างไร หากหัวหน้างานเดินเข้ามาทักทาย ในขณะที่เสื้อผ้าหลุดลุ่ย หรือเพื่อนร่วมงานใส่เสื้อผ้าที่มีกลิ่นเหม็นอับ หรือลูกน้องใส่เสื้อผ้าบางรัดรูป กระโปรงสั้น พบว่าการแต่งกายเช่นที่วานี้จะทำให้เกิดความคิดมากมายแก่ผู้พบเห็นที่มีต่อการแต่งกายเช่นนั้น

แนวทางพัฒนาตนเอง : การแต่งกายถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากคุณควรเลือกใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับรูปร่าง กาลเทศะ และบุคลิกลักษณะของตน นอกจากการเลือกซื้อเสื้อผ้าให้เหมาะสมแล้ว พนักงานต้อนรับประจำศาลควรจะดูแลสภาพความเรียบร้อยของเสื้อผ้าที่แต่งด้วย ควรจะรีดและจัดเสื้อให้เรียบร้อย ที่สำคัญคือไม่ควรปล่อยให้เสื้อผ้าส่งกลิ่นเหม็นอับหรือมีกลิ่นที่ไม่น่าพึงประสงค์

๓) การเดิน นั่งและยืน

ท่าเดิน นั่ง และยืน จะบ่งบอกได้ถึงลักษณะนิสัยใจคอของพนักงานต้อนรับประจำศาลได้ว่าเป็นคนอย่างไร มีอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการเป็นอย่างไร บางคนเดินแกว่งแขนไปมา มีการยกไหล่เล็กน้อยในขณะที่แกว่งแขนพบว่าท่าเดินแบบนี้ดูเหมือนจะหาเรื่องใส่ตัวเอง ในขณะที่คนบางคนยืนหรือเดินห่อไหล่ แบบหมดอาลัยตายอยาก พบว่าท่าเดินแบบนี้จะแสดงให้เห็นว่าคนคนนั้นเป็นคนที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าที่จะแสดงออก

^{๒๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐ – ๒๐

แนวทางพัฒนาตนเอง : การพัฒนาตนเองด้วยท่าเดิน นั่ง และยืนที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะการแสดงออกเหล่านี้จะบ่งบอกถึงบุคลิกภาพที่มีความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเอง หลักง่าย ๆ ของการเดิน นั่งและยืนที่ดีก็คือ ยึดตัว หน้าตรง เดินแกว่งแขนไปมาเล็กน้อย ทั้งนี้การมีท่าเดินนั่ง และยืนที่ถูกต้องลักษณะ นอกจากจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานแล้วยังส่งผลดีต่อสุขภาพและพนักงานต้อนรับประจำศาลด้วย

๔) การใช้สายตา และแววตา

หากนาย ก กำลังคุยอยู่กับ นาย ข แล้ว นาย ข มองออกไปที่อื่นดูเหมือนจะสนใจคนอื่นมากกว่านาย ก หรือนาย ข ที่นาย ก คุยด้วยมีแววตาเศร้าหมอง สลดหดหู่ สีหน้าอิดโรย ดูแล้วเหมือนจะไม่ได้หลับได้นอน และยังถ้าผู้มาติดต่อราชการต้องเจอกับพนักงานต้อนรับประจำศาลที่มีสายตา และแววตาเช่นที่ว่านี้ เขาจะรู้สึกอย่างไร คงจะมีน้อยคนนักที่ยังอยากจะคุยกับพนักงานต้อนรับประจำศาล

แนวทางพัฒนาตนเอง : สายตาและแววตาที่แสดงออกมาจะเป็นเสน่ห์ดึงดูดใจผู้อื่นได้ ดังนั้นสิ่งแรกก็คือ พนักงานต้อนรับประจำ ศาลจะต้องสบตากับผู้พูดคุยด้วย ไม่หลบหรือหลีกเลี่ยงการปะทะสายตา การสบสายตาสั้นมิใช่การจ้องมองแบบเอาเลือดเอาเนื้อ ควรเป็นการแสดงออกด้วยความรู้สึกเอาใจใส่ และความปรารถนาที่อยากจะพูดคุยด้วย รวมถึงการมีแววตาที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือ ความเป็นกันเอง และความร่วมมือต่าง ๆ ดังนั้น การนอนหลับพักผ่อน การดูแลสุขภาพของตน และการมีสภาพจิตใจที่ดีจะช่วยท าให้คุณสามารถมีสายตาและแววตาที่ดี สดใส และแจ่มใสอยู่เสมอ

๕) การใช้คำพูดและน้ำเสียง

คงไม่มีใครชอบพูดคุยกับคนที่ใช้น้ำเสียงหรือคำพูดที่ไม่ถูกกาลเทศะ คนบางคนทำร้ายตนเองด้วยคำพูดและน้ำเสียงที่สื่อออกมาเป็นคำพูดที่แสดงความไม่สุภาพ ก้าวร้าว โดยไม่คำนึงถึงว่าผู้ฟังจะรู้สึกอย่างไร

แนวทางพัฒนาตนเอง : มีหลากหลายวิธีเพื่อป้องกันคำพูดของพนักงานต้อนรับประจำศาล ทางแรกคือ นิ่งเงียบ ใช้สถานการณ์ของความเงียบยับยั้งความรู้สึก ไม่พูดจะดีกว่าพูดออกมา แต่ถ้ารู้สึกอัดอั้นใจจนไม่ไหวจนต้องพูดแล้ว ขอให้เลือกใช้คำพูดแบบบัวไม่ให้ช้ำน้ำไม่ให้ขุ่น และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดดูถูกดูหมิ่น เหน็บแนม หรือใช้คำพูดก้าวร้าว เอะอะ โวยวาย

๖) การแสดงพฤติกรรมอื่นๆ ที่ไม่ธรรมดา

การแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ผิดปกติ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการเอามือล้วงกระเป๋าผิวปาก หรือยกคิ้ว ยกไหล่ เวลาพูดคุยกับผู้มาติดต่อราชการหรือแสดงพฤติกรรมอื่นๆ ที่แปลกไปจากคนอื่น พฤติกรรมเหล่านี้ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ดูแล้วเสียบุคลิกภาพ เสียภาพลักษณ์ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ขาดความเลื่อมใสและศรัทธาต่อผู้พบเห็น

แนวทางพัฒนาตนเอง : พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมควรสังเกตตนเองว่า ได้แสดงพฤติกรรมผิดปกติที่แปลงใจจากคนอื่นหรือไม่ รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ควรต่อว่าหรือแสดงความโกรธเคือง หากมีเพื่อนหรือบุคคลอื่นตักเตือนหรือบอกกล่าว ว่าคุณแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่ควรทำ ซึ่งคุณอาจแสดงจนเป็นนิสัยไปแล้ว แต่ทว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะไม่ส่งผลต่อภาพพจน์และบุคลิกภาพของตนเอง ดังนั้น จึงควรพยายามที่จะละเลิก และยกเลิกการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่ดีเหล่านั้น พฤติกรรมบางอย่างอาจใช้เวลาแต่ก็ยิ่งดีกว่าที่จะไม่เคยให้เวลาและใส่ความพยายามที่จะละทิ้งพฤติกรรมเหล่านั้นลงไป

หากพนักงานต้อนรับประจำศาลมีบุคลิกภาพที่ดี ย่อมส่งผลโดยตรงต่อภาพพจน์ที่ดีที่มีต่อสายตาของผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งถือว่าเป็นภาพภายนอกที่พนักงานต้อนรับประจำศาลจะต้องแต่งแต้มเติมสีสันเข้าไป เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ

ขณะเดียวกันพนักงานต้อนรับประจำศาลก็ควรหลีกเลี่ยงการแต่งหน้า แต่งกาย แต่งผมที่โตะทำงาน หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมสำหรับงานประชาสัมพันธ์ มีดังนี้คือ

๑. เสื้อผ้าสีเด่นจนเกินไป
๒. เสื้อผ้ารัดรูปและเน้นสัดส่วนของร่างกายมากเกินไป
๓. กระโปรงสั้นหรือยาวเกินไป
๔. กระโปรงเว้าแหว่ง หรือผ่าจนเห็นต้นขา
๕. เข็มขัดมีขนาดเส้นโตเกินไป
๖. สวมรองเท้าลำลอง หรือสวมรองเท้าแตะ
๗. เสื้อลายฉลุที่เห็นสัดส่วนร่างกายได้ชัดเจน
๘. เสื้อมีการบิดาที่ปกและแขน
๙. ผูกเน็คไทยาวหรือสั้นกว่าระดับเข็มขัดมากเกินไป
๑๐. รองเท้าไม่สะอาด และถุงเท้ามีกลิ่นอับ
๑๑. ชุดเสื้อผ้าตั้งใจ เปิดเผยหรือปกปิดร่างกายจนเกินไป
๑๒. มีหนวดยาวสกปรก ไม่เป็นระเบียบ
๑๓. ฟันเหลือง หรือดำ เนื่องจากไม่สะอาด
๑๔. ผมยาว รุงรัง ไม่หวีให้เป็นระเบียบ และมีรังแค
๑๕. บริเวณใบหน้า หู มีคราบมัน
๑๖. เล็บมือยาว ดำ และไม่สะอาด
๑๗. ร่างกายมีกลิ่นตัวแรง หรือใช้น้ำหอมที่มีกลิ่นแรงเกินไป
๑๘. ทาปากสีเข้มมาก และไม่เหมาะสมกับเสื้อผ้าและสีผิว

๒.๑.๘ ทำอย่างไรให้เป็นสุดยอดพนักงานต้อนรับประจำศาล

พนักงานต้อนรับประจำศาลเป็นอีกหนึ่งตำแหน่งสำคัญของศาลยุติธรรมเพราะเป็นเสมือนเบื้องหน้าด่านในการต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งจะต้องพบกับพนักงานต้อนรับประจำศาลก่อนเป็นอันดับแรก หากผู้มาติดต่อราชการเข้ามาแล้วพบกับพนักงานต้อนรับประจำศาลที่พูดจาไม่น่าฟัง ก็จะ

ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและองค์กรในภาพรวม แต่หากผู้ที่เข้ามาติดต่อธุระได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นจากผู้ให้บริการที่ยินดีให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก โอกาสที่ผู้มาติดต่อราชการจะเกิดความประทับใจกับหน่วยงานหรือองค์กรศาลยุติธรรมมากขึ้นด้วย เพราะฉะนั้นการจะเป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลที่ดีต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้

มีรอยยิ้มพิมพ์ใจ เมื่อมีคนก้าวเข้ามาในศาล แล้วคุณกล่าวทักทายพร้อมด้วยรอยยิ้มอันสดใส อบอุ่น และจริงใจราวกับพวกเขาคือคนสำคัญของคุณ แน่แน่นอนว่าทุกคนย่อมเกิดความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับรอยยิ้มจากคุณและเมื่อพวกเขาจะก้าวออกไป คุณก็กล่าวอำลาด้วยรอยยิ้มเป็นการส่งท้ายรับรองว่าคุณจะสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อราชการไปได้อีกนาน

แต่งตัวให้เป็นมืออาชีพ ในฐานะพนักงานต้อนรับประจำศาล บุคลิกภายนอกของคุณจะเป็นตัวสะท้อนไปถึงลักษณะของหน่วยงานและองค์กรในภาพรวมของคุณด้วย โดยคุณไม่จำเป็นต้องใส่เสื้อผ้าแบรนด์ดังมาแพ้นเพียงแค่แต่งตัวให้ดูสะอาดสะอ้าน สดใส ดูมีชีวิตชีวา และน่าประทับใจก็พอ

อัธยาศัยที่ดีเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร ในกรณีที่คุณอาจจะต้องเผชิญหน้ากับผู้มาติดต่อราชการที่ใจร้อน มีความอดทนต่ำ พุดจาห้วนๆ กระโชก หยาบคาย หลากหลายรูปแบบที่ทำให้คุณรำคาญใจ พยายามทำความเข้าใจกับพวกเขา บางทีเขาอาจจะมีความกังวลใจเรื่องการพิจารณาคดีที่กำลังจะเริ่มขึ้นหรืออาจจะมีปัญหาชีวิตส่วนตัว คุณจึงควรต้อนรับเขาด้วยความเต็มใจ แม้เขาจะแสดงกิริยาที่ไม่ค่อยดีกับคุณก็ตาม เชื่อได้อย่างหนึ่งว่าคนเรามักจะแพ้ให้กับความดี และยอมสยบให้กับความมีน้ำใจ ความช่วยเหลือ และความเอื้อเฟื้อ

เป็นผู้ฟังที่ดี คุณควรเปิดโอกาสให้ผู้มาติดต่อราชการบอกความต้องการของเขาอย่างเต็มที่ เพราะการฟังอย่างตั้งใจจะทำให้คุณเข้าใจจุดมุ่งหมายของเขา และสามารถแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือแก่เขาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

การให้บริการที่เป็นเลิศ เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการให้บริการที่ดีที่เป็นเลิศจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีที่ตามมาหลายประการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนก็มุ่งมั่นที่จะสร้างการบริการให้สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง แต่เป็นที่น่าเสียดายว่าปัจจัยที่จะสร้างความสำเร็จด้านบริการนี้อยู่ที่ผู้ให้บริการหรือพนักงานบริการที่ยังขาดจิตสำนึกด้านบริการอย่างแท้จริง และในบางครั้งยังมีความเข้าใจผิดในประเด็นการบริการไปอย่างน่าเสียดาย เช่น บางหน่วยงานเน้นที่ความโอโงะอลังการของสถานที่ แต่พนักงานบริการยังพุดจาไม่เพราะ เสียงแข็ง และไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบางหน่วยงานก็ไปเน้นในความทันสมัยของเทคโนโลยี ฯลฯ จึงถึงเวลาแล้วที่จะหันกลับมาพัฒนาบุคลากรด้านบริการให้เกิดจิตสำนึกในการบริการอย่างแท้จริง

การที่จะพัฒนาพนักงานต้อนรับประจำศาลให้มีความพร้อมในการบริการที่เป็นเลิศมีรูปแบบต่าง ๆ หลากหลายวิธี จะมุ่งแต่การจัดฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวคงไม่ได้ แม้จะมีการให้การฝึกอบรมก็ต้องมีการพัฒนาในรูปแบบอื่น ๆ เป็นแรงเสริม (re-enforcer) รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมควบคู่กันไปด้วย

๒.๑.๙ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุลความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ก่อผลจะประสบความสำเร็จ เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยาการแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

๑) บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒) ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจ และในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

๓) คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

๔) ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

๕) ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิต และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

๖) พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

๗) เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

๘) เราควรจะต้องมีอัยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

๙) ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดี

ตารางที่ ๒.๑ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล็อก และลอเรนไรท์, (๒๕๔๖, หน้า ๔).	๑. เป็นการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จำต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ ๒. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
ฉัตรยาพร เสมอใจ, (๒๕๔๕, หน้า ๑๐).	กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขาย
ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, (๒๕๔๖, หน้า ๑๒).	การบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน และบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (๒๕๔๙, หน้า ๗).	การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ
ชัยสมพล ขาวประเสริฐ, (๒๕๔๙, หน้า ๑๘).	“การบริการ” หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้
ปฐุม มณีโรจน์, (๒๕๔๗, หน้า ๓).	การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการใน ฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ
วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, (๒๕๔๖, หน้า ๑๕).	การบริการ” หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิก พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก
วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์, (๒๕๔๒, หน้า ๖ – ๗).	การบริการ เป็นสิ่งที่ได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการ
วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, (๒๕๔๘, หน้า ๓๓).	การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้น
สมชาติ กิจยรรยง, (๒๕๕๓, หน้า ๑).	การบริการ หมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตาม หน้าที่การงาน

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
สุพรรณิ อินทร์แก้ว, (๒๕๔๙, หน้า ๓๒).	การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

	โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเลคทรอนิกส์ในการให้บริการ
สมิต สัจฉกร, (๒๕๔๘, หน้า ๒๒).	ความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ดังนี้ (๑) บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ (๒) บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ
สุมนา อยู่โพธิ์, (๒๕๔๔, หน้า ๖).	การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (๒๕๔๑, หน้า ๑๔๒).	การบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า
เอนก สุวรรณบัณฑิต, (๒๕๔๘, หน้า ๒๑ – ๒๒).	การบริการ หมายถึง เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ
B.M. Verma, (1986, p.1)	การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ
Gronroos, (p.102).	การบริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ ๒.๑ (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
John D. Millett, (1954, pp.397 – 400).	การให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้ ๑) การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ๒) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service)

	๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) ๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)
Katz Elihu and Brenda Danet, (1973, p.19).	หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ ๑) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) ๒) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) ๓) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality)
Max Weber อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา (๒๕๔๘, หน้า ๒๒-๒๓).	การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว เช่น พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”
Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., (1985, p.20).	ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจและศึกษาเกี่ยวกับเรื่องมนุษยสัมพันธ์ไว้อย่างกว้างขวาง และได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายทัศนะ ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นสิ่งที่ดีงาม และจะทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จ เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากชีวิตของเราจะต้องแวดล้อมไปด้วยผู้คน เราไม่อาจจะหลีกเลี่ยงหนีจากผู้คนไปได้ เหมือนกับที่ อริสโตเติล นักปราชญ์ชาวกรีก ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นเหล่า เป็นกลุ่มเป็นก้อน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในกลุ่มหรือทางสังคมซึ่งกันและกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยและอยู่รอดของชีวิตร่วมกัน ซึ่งเป็นการตอบสนองสัญชาตญาณของมนุษย์^{๒๖} หรือ รุสโซ ปราชญ์อีกคนกล่าวว่า มนุษย์จะต้องตกอยู่ภายใต้เครื่องพันธนาการของสังคม

มนุษยสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์อันดีของบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของทุกฝ่าย^{๒๗}

^{๒๖} วิจิตร อวาทกุล, เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ : Human Relations Technique, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์, ๒๕๔๒), หน้า ๒๖.

^{๒๗} เรียม ศรีทอง, พฤติกรรมกับการพัฒนาตน : Human Behavior and Self Development, (กรุงเทพมหานคร : เอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๒), หน้า ๒๑๒.

มนุษยสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรใดองค์กรหนึ่งถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่ดีก็จะก่อให้เกิด ความรักใคร่ และความเข้าใจอันดีต่อกัน ส่งผลให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน แต่ถ้ามนุษยสัมพันธ์ไม่ดีก็ทำให้เกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกัน และส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในงานที่ทำ^{๒๘}

มนุษยสัมพันธ์ เป็นปฏิกิริยาทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล อิทธิพลที่บุคคลมีต่อกัน และเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลหรือปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเหล่านั้น^{๒๙}

มนุษยสัมพันธ์ เป็นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลทั้งในองค์กรหรือส่วนบุคคล ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน^{๓๐}

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงกระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผล และทำให้วัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานและขององค์กรได้คู่กัน ทั้งเพิ่มความพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จผล^{๓๑}

มนุษยสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ด้วยกัน เป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคล^{๓๒}

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างง่าย ๆ ระหว่างบุคคล^{๓๓}

บุคคลที่มีความสนใจทางสังคมตามทัศนะของ แอดเลอร์ หมายถึง บุคคลที่สนใจในความสนใจของผู้อื่น มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี ชอบสังคม ชอบให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้น มีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้อื่น มีความใจกว้าง รู้จักเกรงใจ มีคุณภาพน่าคบถือ และเป็นผู้ที่รู้จักให้อภัยผู้อื่น^{๓๔}

การสร้างมนุษยสัมพันธ์หรือสายสัมพันธ์ (rapport) ที่ดี คือ การมีความเข้าใจอกเข้าใจใจ การมีความสอดคล้องและจริงใจ มีการยอมรับและอาหารต่อกันอย่างไม่มีเงื่อนไข^{๓๕}

^{๒๘} โชติรัตน์ สิงห์เชื้อ, การมีมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๙), หน้า ๕.

^{๒๙} วิภาพร มาพบสุข, มนุษยสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๓), หน้า ๑๒.

^{๓๐} วิภาพร มาพบสุข, เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔.

^{๓๑} สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒), หน้า ๔๗๗.

^{๓๒} ภณิดา เจริญสุข, “การใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาผ่านัง”, การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙), หน้า ๗.

^{๓๓} เมธี ทิพย์รักษ์, “เปรียบเทียบการใช้กลุ่มสัมพันธ์และการใช้ข้อสนเทศเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๓), หน้า ๔๓.

^{๓๔} สุชาดา มุกเดียร์, “ผลของการฝึกกลุ่มวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีต่อมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรทีมสุขภาพในโรงพยาบาล”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๓๕} สุชาดา มุกเดียร์, เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑.

มนุษยสัมพันธ์ คือ ทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ ที่จะใช้ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น จะเป็นเครื่องมือในการผูกมิตร ประสานประโยชน์และทำให้การดำรงชีวิตและดำเนินงานในสังคมมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี มนุษยสัมพันธ์จะเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวกับแนวคิดทางจิตวิทยา พฤติกรรมมนุษย์ และแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมในศาสนา สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในมนุษย์ แล้วรู้จักนำมาปรับใช้อย่างมีศิลปะ เพื่อให้ผูกมิตรกับผู้อื่นได้ดี^{๓๖}

มนุษยสัมพันธ์กับกระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องด้วยสัมพันธภาพอันดี ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจร่วมกันในการยอมรับนับถือ นำไปสู่ความพอใจ ความรัก ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน จนบรรลุเป้าหมายในงานส่วนบุคคลและในองค์กร^{๓๗}

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ ที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือประสานงานกัน ให้ดำเนินงานต่าง ๆ อย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ^{๓๘}

มนุษยสัมพันธ์ เป็นการติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์อันจะเป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร ชนมิตรและการจงใจคนรวมทั้งการสร้างและพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ ชอบพอกแก่คนทั่วไป ได้รับการสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย เป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีของสังคม^{๓๙}

มนุษยสัมพันธ์ เป็นการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล เพื่อจงใจให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือหมายถึง ศิลปะในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี^{๔๐}

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงการติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายและดำเนินชีวิตให้ราบรื่น^{๔๑}

มนุษยสัมพันธ์ เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงาน ในองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานก็คือ สร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคีก่อให้เกิดความรักใคร่และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และเป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้ง หลักของมนุษยสัมพันธ์คือ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยใช้หลักปฏิบัติที่ว่าเมื่อเราต้องการสิ่งใด ผู้อื่นก็มีความต้องการสิ่งนั้นเช่นกัน

^{๓๖} ประไพพรรณ ธงอินเนตร, *การพัฒนาบุคลิกภาพในการประชาสัมพันธ์*, (นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓๔.

^{๓๗} เรียม ศรีทอง, *มนุษยสัมพันธ์*, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๐), หน้า ๔.

^{๓๘} วินิจ เกตุขำ, *มนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารยุคใหม่*, (กรุงเทพมหานคร : โอเอสพรีนตั้นเฮาส์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๗.

^{๓๙} วิจิตร อวระกุล, *เทคนิคมนุษยสัมพันธ์*, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๒), หน้า ๒๕.

^{๔๐} นิภา มานะการ, *มนุษยสัมพันธ์*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์, ๒๕๔๑), หน้า ๒.

^{๔๑} สมพร สุทัศนีย์, *มนุษยสัมพันธ์*, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๓.

ส่วนในด้านจิตใจก็ให้ยึดหลักที่ว่าเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยมนุษยสัมพันธ์นั้นเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่างๆ เช่น วิทยาศาสตร์การแพทย์ จิตวิทยา จิตวิเคราะห์ และความแตกต่างระหว่างบุคคล^{๔๒}

จากการศึกษาค้นคว้า พอที่จะสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการทางสังคม หรือปฏิกริยาทางสังคมที่มนุษย์ได้ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินชีวิตและอยู่ร่วมกันในสังคม โดยปราศจากความขัดแย้ง ทุกฝ่ายได้รับความพึงพอใจ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๒.๒.๒ ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับมนุษย์ทุกคนในสังคม ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะหรือสถานภาพใดก็ตาม เพราะผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ย่อมเป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่น มีความคล่องตัวในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นที่จะทำให้ได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือทำงานร่วมกัน เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ แต่ถ้าผู้ที่ไม่มียุทธศาสตร์ก็จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่อยู่ในสถานะที่เข้ากับคนอื่นได้ยาก ขาดการยอมรับนับถือจะทำให้ขาดความมั่นใจในตนเองอันจะเป็นผลทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อหน้าที่การงานอันจะเป็นผลต่อการปฏิบัติตามมาด้วย ได้มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายท่าน ดังนี้

มนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ราบรื่น และบังเกิดผลดี เกิดความร่วมมือในการทำงาน และขจัดความขัดแย้งในกลุ่ม^{๔๓}

มนุษยสัมพันธ์เป็นการสร้างมิตรทำให้การคบหาสมาคมในหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น คือเป็นกิจการงานส่วนตัวของบุคคลที่ต้องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ขึ้นและต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เหตุนี้ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การอย่างจริงจังซึ่งทำให้เข้าใจสภาพของบุคคลได้อย่างชัดเจน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางในการพัฒนาอบหมายหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับอุปนิสัยใจคอ ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน^{๔๔}

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ของมนุษย์ให้ดีขึ้น โดยพยายามรวบรวมกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขึ้นมาเป็นหลักวิชา และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ด้วยกัน เปรียบประดุจสายใยเชื่อมโยงสังคมให้เป็นปึกแผ่นร่วมมือประสานงานขจัดข้อขัดแย้ง และช่วยแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในการทำงาน โดยเฉพาะนักบริหารจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลโดยทั่วไป จำเป็นต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์มากเป็นพิเศษในการที่จะกระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงานอย่างเต็มความสามารถและจงใจในการทำงาน อันจะเป็นแนวทางที่

^{๔๒} ทิพย์ นิลนพคุณ, มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน, แหล่งที่มา: <http://pirun.ku.ac.th/~agrpct/envelop/working%๒๐process๒.doc> [๑ มกราคม ๒๕๕๓].

^{๔๓} วิจิตร วรุตบางกูร, อ้างแล้ว, หน้า ๔๒.

^{๔๔} วิจิตร อาวะกุล, อ้างแล้ว, หน้า ๑๑

จะชนะใจคนครองใจคนให้นิยมนับถืออันจะสามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ เพราะปัญหาส่วนใหญ่อยู่ที่บุคคล^{๔๕}

มนุษย์สัมพันธ์ นอกจากจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันส่วนตัว ในครอบครัว ในหมู่เพื่อนฝูง จึงนับได้ว่าเป็นความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการแล้ว ยังสามารถปรับเป็นความสัมพันธ์แบบทางการใช้ในองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางทุกองค์การ เช่น องค์การธุรกิจเอกชน องค์การรัฐบาล หรือมีองค์การอื่นที่บุคคลทำงานร่วมกันเพื่อความสำเร็จขององค์การ ผู้บริหารย่อมตระหนักดีว่ามนุษย์สัมพันธ์เป็นปัจจัยอันดับแรกที่สุดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ^{๔๖}

มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อบุคคลโดยตรงทั้งในเรื่องส่วนตัวและส่วนรวม โดยเรื่องส่วนตัวคือ การสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดในครอบครัว เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลมีความอบอุ่น และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข คือการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลนอกบ้าน ได้แก่ เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน นายจ้าง ลูกจ้าง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง^{๔๗}

จากการศึกษาบุคคลในองค์การจำนวน ๔,๐๐๐ คน พบว่าในเวลา ๑ ปี บุคคลที่ถูกไล่ออกจากงานและตกงานเพราะข้อเท็จจริงเพียง ๑๐ เปอร์เซ็นต์ เท่านั้น ที่เหลืออีก ๙๐ เปอร์เซ็นต์ ถูกไล่ออกเพราะความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ส่วนบุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์การได้นานนั้น เป็นผู้ที่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน ผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานแต่ขาดความสามารถในการจูงใจให้ผู้ร่วมงานร่วมมือในการทำงานก็ไม่อาจบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายได้^{๔๘}

๒.๒.๓ องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์

องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์แบ่งเป็น ๓ ประการคือ

๑. การเข้าใจตนเอง เป็นลักษณะการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงว่าตนเองเป็นใคร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แค่ไหนระดับใด มีจุดแข็งคือความเก่ง และจุดอ่อนคือความไม่เก่งในด้านใดบ้างเรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเอง ทำให้บุคคลเกิดการรู้สึกยอมรับในคุณค่าแห่งตน นับถือตนเองและรู้จักเข้าใจสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งที่สำคัญในการเข้าใจตนเอง จะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมาก

๒. การเข้าใจบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความต้องการของบุคคล แรงจูงใจของบุคคล สภาพสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดประโยชน์ ในการนำไปใช้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้นานปการ เมื่อเราต้องการ ไปติดต่อสัมพันธ์กับ บุคคลใด เราต้องทราบก่อนว่าบุคคลนั้นชื่อใดเป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทางด้านใด อยู่ในระดับใด

^{๔๕} พิมพีใจ โอภาณุรัชธรรม, มนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหาร, (กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๔๒), หน้า ๙๕.

^{๔๖} สมพร สุทัศนีย์, อ้างแล้ว, หน้า ๑๖.

^{๔๗} วิภาพร มาพบสุข, อ้างแล้ว, หน้า ๑๕-๑๖.

^{๔๘} อ้างใน สมพร สุทัศนีย์, อ้างแล้ว, หน้า ๑๗.

ชอบสิ่งใด ไม่ชอบสิ่งใด โปรดปรานในสิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะที่เด่นทางด้านใดบ้าง เมื่อเรานำเอาบุคคลอื่น ที่เราต้องการติดต่อ สัมพันธ์ มาพิจารณาดูว่า เรามีความเข้าใจในตัวเขาอย่างไร เรายอมรับในตัวเขาได้แค่ไหน เพื่อจัดระดับคุณค่า และความสำคัญของบุคคลที่เราจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์รวมทั้งการที่เรารู้จักปรับตัว ให้เข้ากับบุคคลอื่น ได้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

๓. ความแตกต่างของบุคคล หมายถึง ลักษณะที่ทำให้คนแต่ละคนไม่เหมือนกันซึ่งแต่ละคนย่อมมีความคิด จิตใจ สติปัญญาความสามารถ เจตคติ ประสบการณ์ต่าง ๆ กัน สิ่งที่ทำให้มนุษย์เราแตกต่างกันไม่เหมือนกันนั้นมาจากหลายสาเหตุด้วยกันอาจประมวลได้ดังนี้คือ รูปร่างหน้าตา (appearance) อารมณ์ (emotion) นิสัย (habit) เจตคติ (attitude) พฤติกรรม (behavior) ความถนัด (aptitude) ความสามารถ (ability) สุขภาพ (health) รสนิยม (taste) และสังคม (social) ความแตกต่างจาก สาเหตุดังกล่าวเป็น สาเหตุให้มนุษย์ขัดแย้งกันไม่สามารถเข้ากัน หรือสัมพันธ์กันได้หาก ขาดความรู้ความเข้าใจ เกิดการดูหมิ่นเหยียดหยาม ไม่เคารพสิทธิ ไม่ให้เกียรติเคารพนับถือในความแตกต่างกัน ถือว่าเป็นสิ่งธรรมดาสามัญทั่วไป ถ้าเราได้เข้าใจในเรื่องเหล่านี้แล้ว ความขัดแย้งก็จะลดน้อยลง หรือสามารถจัดออกไปได้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะดีขึ้น

นอกจากนี้แล้วองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่อง พฤติกรรม การจูงใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม เจตคติ นิสัย ระบบสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยผสมผสานกันอย่างเหมาะสม เกิดเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจแก่บุคคลอื่น ๆ ที่เรียกว่า “มนุษย์สัมพันธ์”^{๔๔}

๒.๒.๔ ประโยชน์ของมนุษย์สัมพันธ์

การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนั้น จะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และส่วนรวมในแง่ประโยชน์ต่อตนเอง บุคคลที่มี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อน จะก่อให้เกิดความเข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกัน และกัน ช่วยเหลือกันสามารถสมาคมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ได้ดี ประสบความสำเร็จใน การศึกษา และการประกอบกิจกรรม หรือการอาชีพ ในแง่ส่วนรวม การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี จะช่วยสร้าง ความสามัคคี กลมเกลียวขึ้นในหมู่คณะร่วมใจกันทำงาน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยปราศจากข้อขัดแย้งสามารถอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และในที่สุดจะช่วยพัฒนาให้สังคม และประเทศชาติเจริญก้าวหน้าทางสังคม จะทำให้คนงานมีกำลังใจทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นกับองค์การที่ตนทำงานอยู่ การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความเป็นกันเอง การทำงานด้วย ความสมัครใจก็จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความสามัคคีเป็นปึกแผ่นขึ้นในองค์การ และมุ่งทำงานโดยมี จุดประสงค์ หรือความมุ่งหมายเดียวกัน อย่างเหนียวแน่น สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้บริหารกับผู้ใช้แรงงาน

ถ้าจะเน้นถึง ประโยชน์ในแง่ของ การบริหารงาน มนุษย์สัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้หัวหน้างานประสบความสำเร็จ และเจริญก้าวหน้า หัวหน้างานควรจะต้องใส่ใจกับศิลปะของการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงาน ทำความเข้าใจกับธรรมชาติของคน โดยเฉพาะใน

^{๔๔} “องค์ประกอบในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์”, แหล่งที่มา:<http://www.l3nr.org/posts/378101>
[๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๖].

เรื่อง ความต้องการของมนุษย์ และการจูงใจ ซึ่งปัจจุบันก็มีแนวคิดใหม่ ๆ ที่ท้าทายให้ผู้บริหาร ได้นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน หัวใจของมนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานด้วย ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์หัวหน้างาน จะต้องใช้วิธีการหลายวิธี เพราะผู้ร่วมงานมีความแตกต่างกันมาก การประยุกต์หลักการ และวิธีการต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง จะช่วยหัวหน้างานสามารถหาทางเลือก ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้มากขึ้น นอกจากนี้แล้วมนุษย์สัมพันธ์ยังสามารถให้ประโยชน์ดังนี้คือ ทำให้เกิดความรู้จักคุ้นเคย ยอมรับนับถือกันในกลุ่มสมาชิก ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของพลังกลุ่ม และช่วยให้การคบหาสมาคม เป็นไปโดยราบรื่น ทำให้เกิดความเข้าใจอันดี และอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสามัคคี ทำให้บรรยากาศในการทำงานราบรื่น สามารถร่วมงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การติดต่อสื่อสารถึงกันง่าย และเป็นผลดี ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน และให้ความร่วมมือในการทำงาน และทำให้ปัญหาความขัดแย้งลดน้อยลง บริหารงานได้ง่ายขึ้น

ความสัมพันธ์ของมนุษย์ ที่มีต่อกัน ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันในสังคม มนุษย์สัมพันธ์ ใน ส่วนที่มนุษย์ จะอยู่ร่วมกันในสังคมมีดังนี้ คือ การมีความสัมพันธ์กันโดยการรวมกลุ่มในการผลิต และการอำนวยความสะดวกเป็น การรวมพลังของกลุ่มบุคคล เพื่อให้ชีวิต ความเป็นอยู่ ของมนุษย์ดีขึ้น ซึ่งบุคคลคนเดียวทำได้ยาก ต้องอาศัยความร่วมมือแรงร่วมใจ ของบุคคลหลายคน จึงจะกระทำได้ ความสัมพันธ์ ที่กระทำ ต่อเนื่องกันมาจนเป็นที่ยอมรับ จะกลายเป็นมรดกทางวัฒนธรรม และเกิดความรู้สึกที่เรียกว่า มีมนุษยสัมพันธ์ การทำให้เกิด ความสำเร็จ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันช่วยกันประกอบกิจการงาน นำเอาความสามารถของแต่ละบุคคล ในกลุ่มมาใช้ในการดำเนินการร่วมกันเพื่อความสำเร็จของงาน โดยอาศัยมนุษยสัมพันธ์ เป็นเครื่องยึดโยงให้มนุษย์มีความเข้าใจ และร่วมมือกันทำงาน อันเป็นผลทำให้มีความสำเร็จของงานเกิดขึ้น การทำให้มีความมั่นคง ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างให้มีความมั่นคงในครอบครัว ในสังคม และในประเทศชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มสังคมขนาดใหญ่ขึ้น ๆ ตามลำดับ จนถึงสังคมโลก ความรู้จักภัย และชนะใจผู้อื่น สร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับผลตอบแทน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และจิตใจคนในสังคม เป็นการสร้างความมั่งคั่ง และมั่นคงให้แก่สังคม และการทำให้มีความสามัคคี ความสัมพันธ์ อันดีใน กลุ่มของบุคคล ก่อให้เกิดสามัคคีธรรม และความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของหมู่คณะ ปัจจัยสำคัญ ที่ก่อให้เกิด ความสามัคคี คือ ความเข้าใจ ระหว่างกัน และกันของบุคคลในกลุ่ม อันได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์นั่นเอง ดังนั้น มนุษย์สัมพันธ์ จึงมีความ สามัคคี ในการสร้างให้มี ความสามัคคีในหมู่คณะ ในที่นี้อาจสรุปผลดีในการมีมนุษยสัมพันธ์ และผลเสียใน การไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ได้ดังนี้คือ

ผลดีของมนุษยสัมพันธ์ พอสรุปได้ดังนี้

- ๑) เป็นประโยชน์ในการสื่อความคิดติดต่อ การประชาสัมพันธ์กับประชาชน เพื่อเรียกร้อง ความเห็นชอบ กับชี้แจง ให้รู้ถึงบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานในองค์กร
- ๒) ทำให้มีความพอใจในชีวิตเพิ่มขึ้น การได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิด และวัตถุสิ่งของซึ่งกัน และกัน จะนำไปสู่ความพอใจในชีวิต รู้สึกว่าชีวิตไม่แห้งแล้ง

๓) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ มนุษย์สัมพันธ์ช่วยส่งเสริม ความเข้าใจในระหว่าง สมาชิกของ กลุ่มผู้ประกอบการ การงาน ความเข้าใจอันดีมีผล ทำให้การประกอบธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกมีส่วนร่วม ในการแสดง ความคิดเห็น ทำให้เกิดความรู้สึก เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงานได้ มนุษย์สัมพันธ์จึงมีผลช่วยให้เกิด การร่วมแรงร่วมใจในการประกอบธุรกิจการงาน

๔) ทำให้มีความสุขเพิ่มขึ้น การมีมนุษย์สัมพันธ์ และมิตรภาพที่ดีจะก่อให้เกิดความสดชื่น และส่งผลมายังครอบครัว คือ จะไม่มี อารมณ์ เครียด มารบคายความหงุดหงิดกับครอบครัว ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความสุข มีความพอใจที่ได้มีกิจกรรม และปฏิบัติงานร่วมด้วย

๕) ทำให้เกิดการแบ่งหน้าที่ รู้จักบทบาท และภารกิจในการประกอบการผลิต การจำหน่าย การกระจายบริหารงาน ออกไปโดยทั่วถึงกัน มนุษย์สัมพันธ์มีส่วนสำคัญในการแบ่งเบาภาระหน้าที่รับผิดชอบบนพื้นฐานของความเข้าใจ และไว้วางใจซึ่งกัน และกัน เป็นการแบ่งงานกันทำตามวิธีการ บริหารงานแผนใหม่ อันเป็นผลช่วย ทำให้การประกอบธุรกิจ การงานร่วมกัน สำเร็จลุล่วงตามที่กำหนดไว้อย่างได้ผล และมีความสมานฉันท์กันในหมู่คณะ

๖) ทำให้เข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการ ความแตกต่าง ตลอดจนลักษณะของคน รู้วิธีที่จะเอาชนะในคน ให้เข้ามาร่วมงานด้วย ความรักความพอใจ

๗) สร้างทักษะให้ผู้บริหารช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา และติดต่อกับกลุ่มชนประสานงาน หน่วยอื่น ๆ ได้ดี ทำให้การบริหารงานของผู้บริหารง่ายขึ้น เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้มนุษย์สัมพันธ์เพื่อความสำเร็จของงาน

๘) ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีค่า จากการมีความสัมพันธ์ และได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นต้นว่า ความคิดเห็นของเราได้รับ การยอมรับจากผู้อื่น เราสามารถจะช่วยเหลือผู้อื่นได้ จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนมีค่า

๙) ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างเสรี ในด้านการผลิต การจำหน่าย การบริการ

๑๐) ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกชั้น

๑๑) ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้องจะสามารถทำงานร่วมกันได้ดี จะประสบความสำเร็จก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ของตนได้อย่างมีความสุข

๑๒) ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม สามารถทำงานร่วมกับบุคคลทุกคนได้อย่างดีทำให้ทุกคน มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พร้อมจะร่วมมือกันทำงาน และอยู่ร่วมกันด้วยความสุข

๑๓) ทำให้เกิดการเผยแพร่ และการถ่ายทอดความคิดเห็น ในด้านการศึกษา ทฤษฎี การทดลอง การปฏิบัติ แนวความคิดโดยเสรี

๑๔) ทำให้เกิดความรักใคร่ ศรัทธา เชื่อถือซึ่งกัน และกัน อันจะนำมาซึ่งความสามัคคี

๑๕) ทำให้เกิดความต้องการที่จะได้ผู้ร่วมงาน ในอันที่จะทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

๑๖) เป็นสื่อในการติดต่อประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นยอมรับ เข้าใจในการปฏิบัติงานของเรา ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็น จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำขึ้นนั้นสำเร็จได้ด้วยดี

๑๗) ทำให้เกิดความพอใจ ยินดี และความร่วมมือในการงาน

๑๘) ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้เกิดพลังร่วมมากขึ้น และลดความขัดแย้งในกลุ่ม

๑๙) เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์เพื่อป้องกัน และแก้ปัญหาต่างๆ ทางสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และการเมือง ทำให้การติดต่อสื่อสารต่างๆถึงกันง่าย และมีผลดี

๒๐) ช่วยให้เกิดการเผยแพร่ถ่ายทอดแนวความคิดปรัชญา สิ่งประดิษฐ์ ผลิตผล และบริการ

มนุษย์สัมพันธ์ช่วยให้สมาชิกของกลุ่ม และสังคมมีความเข้าใจดีระหว่างกัน เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีความประสงค์ดีต่อกัน สามารถแนะ และถ่ายทอดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจการงานแก่กันได้ ซึ่งเป็นการกระจายวัฒนธรรม จากกลุ่มหนึ่งไปยัง อีกกลุ่มหนึ่ง การเผยแพร่นี้อาจเกิดขึ้นในสังคมเดียวกัน หรือระหว่างสังคมก็ได้ ถ้ามีความสัมพันธ์ต่อกัน การเผยแพร่นี้เป็นการถ่ายทอดแนวความคิด เจตคติ ปรัชญา สิ่งประดิษฐ์ อุดมการณ์ ผลิตผล และบริการ เป็นต้น และยังช่วยสร้างความรู้สึกลึกซึ้งให้ใกล้ชิด มนุษย์สัมพันธ์เป็นรากฐานที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ และยึดโยงบุคคล ในหมู่คณะให้มี ความจงรักภักดี มีความใกล้ชิดคุ้นเคย และเป็นกันเอง สมดังพุทธภาษิตที่ว่า "วิสาสาสปรมา ญาตี" หมายความว่า "ความคุ้นเคยเป็นญาติอย่างยิ่ง" และความคุ้นเคยนี้เอง ได้ช่วยสร้างให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ในรูปของ การช่วยเหลือซึ่งกัน และกันรวมทั้งสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น นำปฏิบัติ นำให้ความร่วมมือ ทำให้บรรยากาศในการทำงานดี มีความราบรื่น

ผลเสียของการขาดมนุษย์สัมพันธ์

บุคคลที่รวมกันอยู่ในสังคมมีหลายประเภทมีความแตกต่างกัน และแตกต่างกันในความต้องการทางด้านจิตใจอารมณ์ ด้านสติปัญญา เพราะฉะนั้นหากสมาชิกของสังคมขาดมนุษย์สัมพันธ์ คือ ไม่พยายามเข้าใจซึ่งกัน และกัน ไม่คิดถึงจิตใจของจิตใจเรา และมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ สังคมนั้นก็จะไม่มีความเจริญก้าวหน้า และไม่มีความมั่นคง เพราะสมาชิกแต่ละคน ของสังคมจะไม่ร่วมมือกันต่างฝ่ายต่างก็จะเอาชนะ และชิงดีชิงเด่นกัน และกันอันจะนำมาซึ่งการแตกแยก ความสามัคคีใน หมู่คณะสังคมใด ขาดมนุษย์สัมพันธ์ผู้คนจะเครียดหงุดหงิด สุขภาพจิตเสื่อม มีผลกระทบถึงสังคมมาก ฉะนั้นทุกคนควรจะ สร้างมนุษย์สัมพันธ์ให้บังเกิดขึ้นในหน่วยสังคมทุกหน่วยที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เพราะเป็นวิธีการหนึ่งใน การเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมโดยรวม

๒.๒.๕ หลักในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

หลักในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์นั้น เราควรคำนึงถึงหลักต่อไปนี้

๑) การสำรวจตนเอง ในการสมาคมกับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวันนั้น เราควรสำรวจตนเองว่าเรามีสิ่งใดบกพร่องมากไป หรือไม่ หากมีควรหาทางแก้ไขปรับปรุงตนเอง การชมตนเองมากเกินไปนั้นมิผลเสียมาก เช่น ทำให้บางคนลืมหินคิดว่าตนเองดีแล้ว ไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นต้น แต่

บางครั้งคำชมก็จำเป็นเหมือนกัน ถ้าคำชมนั้นเป็นคำชมที่จริงใจจากผู้อื่น อย่างไรก็ตาม เราควรรู้จักประมาณตน มองตนเองโดยไม่ลำเอียง หรือเชื่อคำชมของผู้อื่นง่ายเกินไป

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนั้น เราควรมีความจริงใจต่อเขา เนื่องจาก ความจริงใจต่อกันโดยไม่หวังผลประโยชน์แอบแฝงนั้น จะก่อให้เกิดจิตที่ดีซึ่งกัน และกัน มีความไว้วางใจกัน อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี และแนบแน่นระหว่างเรากับบุคคลที่สมาคมด้วย นอกจากนี้ เราควรสำรวจตนเองว่า เรามักติเตียนปมด้อยของผู้อื่น หรือไม่ และมีมารยาทในสังคม หรือไม่ เช่น การใช้กิริยา และวาจาที่สุภาพ การปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และค่านิยมของสังคม เป็นต้น หากเราปรารถนาจะสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นให้มั่นคง เราควรมองปมด้อยของผู้อื่นเป็นเรื่องธรรมดา และถ้าสามารถช่วยเหลือเขาได้ควรช่วยเหลือเขาตามสมควร เช่น เพื่อนติดสุราจนเป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง ก็หาทางตัดเตือน และแนะนำด้วยความหวังดี ให้กำลังใจแก่เขาให้กลับมทำงาน หรือศึกษาต่อตามปกติ เป็นต้น การมีมารยาทในสังคม นับว่าจำเป็นในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเช่นกัน เพราะช่วยให้คนเราปฏิบัติตนต่อกันได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ และก่อให้เกิดความสามัคคีขึ้นในสังคม

๒) การศึกษาสิ่งทีควรรู้เกี่ยวกับบุคคล บุคคลโดยทั่วไปมักมีลักษณะที่คล้ายๆกันอยู่หลายประการ หากเราได้ตระหนักถึงลักษณะเหล่านี้ ก็จะช่วยเสริมการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น และดำรงความสัมพันธ์อันดีให้มั่นคงได้ ลักษณะต่างๆเกี่ยวกับบุคคลดังกล่าว มีดังนี้

๒.๑) ไม่ชอบให้ใครตำหนิ แม้ว่าความคิด หรือการกระทำนั้นจะผิดก็ตาม เนื่องจากเรามักเข้าใจว่าสิ่งที่เราคิด หรือกระทำลงไปนั้นถูกต้องแล้ว คนเราจะกระทำสิ่งใดย่อมมีเหตุผลของตนเองเสมอ แต่เป็นเหตุผลในแง่ความนึกคิดของแต่ละคน ฉะนั้น ความคิดของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันได้ ด้วยเหตุนี้การตำหนิผู้อื่นเมื่อคิดว่าเขากระทำผิดนั้น นับว่าไม่มีประโยชน์ เนื่องจากความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่างกัน อาจทำให้ผู้ถูกตำหนิไม่พอใจ และรู้สึกว่าเป็นการทำลายเกียรติของตน ฉะนั้น เมื่อธรรมชาติของมนุษย์ไม่ชอบให้ใครมาตำหนิตนเช่นนี้ เราควรงดการตำหนิผู้อื่น ควรรู้จักนำใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้อภัยซึ่งกัน และกัน

๒.๒) อย่ามีชื่อเสียงเด่น คนเรามักชอบให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตนว่า เป็นคนเก่ง หรือมีเกียรติ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้คนเราเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการประดิษฐ์สิ่งต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกแก่มวลมนุษย์ เพื่อสร้างชื่อเสียงให้แก่ตน อย่างไรก็ตาม เราควรรู้จักประมาณตน และมีความมานะพยายามในทางที่ถูก ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นด้วย

๒.๓) ชอบคนที่อารมณ์ดีมากกว่าอารมณ์เสีย คนที่ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือมีนิสัยร่าเริงอยู่เสมอนั้น เป็นบุคคลที่น่าคบหาสมาคมมากกว่าคนที่ม่แต่ความทุกข์ อารมณ์ไม่มั่นคง หงุดหงิด และโกรธง่าย

การยิ้มของคนเรานั้น นับว่าสำคัญมาก ดังสุภาษิตของจีนกล่าวไว้ว่า "คนที่ยิ้มไม่เป็นจะค้าขายขาดทุน" เพราะการยิ้มแสดงถึงการมีความสุข การต้อนรับ การมีน้ำใจโอบอ้อมอารี ทำมให้ผู้พบเห็นอยากสมาคมด้วย ดังนั้น เราควรยิ้มแย้มแจ่มใสกับบุคคลที่เราสมาคมด้วยเสมอ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลนั้น

๒.๔) ไม่ชอบให้ใครได้เถียง โดยธรรมชาติของมนุษย์นั้น ไม่ชอบให้ใครมาพูดขัดแย้ง หรือโต้เถียงตน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต่อหน้าที่ประชุม หรือในกลุ่มคน และหากผู้โต้เถียงเป็นบุคคลที่มีฐานะต่ำกว่าด้วยแล้ว ก็ยิ่งจะทำให้เกิดความไม่พอใจมากยิ่งขึ้น

ผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงทางสภาพจิตใจ มักยึดมั่นในความคิดดั้งเดิมของตน ยึดมั่นในขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมเดิม อาจต่อต้านการเปลี่ยนแปลงแนวทางชีวิตใหม่ๆ ความคิดใหม่ๆ ที่ขัดแย้งกับความคิดเดิมของตน ดังนั้น จึงมักมีปัญหาขัดแย้งระหว่างผู้สูงอายุกับผู้เยาว์อยู่เสมอ เราจึงควรเข้าใจถึงสภาพทางธรรมชาติของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปลี่ยนแปลงทางสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ เพื่อให้เราสามารถปฏิบัติตนในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ได้

๒.๕) อยากให้บุคคลอื่นเคารพนับถือ และยกย่องตน คนเราส่วนใหญ่ปรารถนาให้ผู้อื่นเคารพนับถือ และยกย่องว่าตนเป็นคนดี มีน้ำใจโอ้อ้อมอารีต่อผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้สูงอายุมักปรารถนาให้บุตรหลาน และบุคคลอื่นๆ ในครอบครัวเคารพยกย่องนับถือตน และคิดว่าตนยังมีประโยชน์ต่อครอบครัว ดังนั้น ในฐานะที่เราเป็นผู้เยาว์ควรให้ความเคารพนับถือ และยกย่องท่าน รับฟังความคิดเห็นของท่าน และขอคำปรึกษาในเรื่องที่เหมาะสมตามสมควร ก็จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเรากับผู้สูงอายุ และช่วยป้องกันปัญหาขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในครอบครัวได้

๒.๖) ชอบเห็นการรับผิดชอบเมื่อกระทำผิด ผู้ที่กระทำผิดแล้วยอมรับผิดชอบนั้น เป็นบุคคลที่ควรให้อภัย น่าสรรเสริญ เพราะการยอมรับผิดนั้น มิได้ทำให้ตนต้องเสียเกียรติ หรือแสดงถึงความบกพร่อง และความอับอาย แต่เป็นการแสดงถึงความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นบุคคลที่น่าเคารพนับถือของคนทั่วไป

๒.๗) ต้องการให้เป็นกันเองกับทุกคน การปฏิบัติตนเป็นกันเองกับผู้อื่น ไม่วางตัวข่มเหงผู้อื่น จะช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ง่าย กล่าวคือ บุคคลที่วางตัวได้เหมาะสมกับฐานะของตนโดยไม่ถือตัว ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก หรือฐานะทางเศรษฐกิจ จะสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ปนที่รักใคร่ของคนทั่วไป และสร้างความประทับใจให้ผู้อื่น อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติตนเป็นกันเองกับผู้อื่นนั้น ควรเหมาะสมกับระดับของบุคคล และกาลเทศะ เช่น การปฏิบัติตนเป็นกันเองกับเพื่อนๆ ครู ผู้สูงอายุ เป็นต้น

๒.๘) ชอบให้ผู้อื่นพูดในเรื่องที่ตนสนใจ คนเรามีความแตกต่างกันในด้านความคิด การศึกษา การอบรม ฐานะ และความเป็นอยู่ จึงทำให้ความพอใจ และความสนใจของคนเราแตกต่างกัน ดังนั้น เรื่องที่เราจะสนทนากับบุคคลต่าง ๆ นั้น ควรสอดคล้องกับความพอใจ และความสนใจของเขาให้มากที่สุด จึงจะช่วยส่งเสริมความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกัน และกัน

๒.๙) ชอบให้ผู้อื่นฟังเมื่อตนพูด การพูดคุย หรือการแสดงความคิดเห็นร่วมกันนั้น ควรเปิดโอกาสให้ผู้อื่นพูด หรือแสดงความคิดเห็นบ้าง โดยตนเป็นผู้สนใจฟัง ควรตั้งคำถามในเรื่องที่เขา กำลังพูดจะช่วยส่งเสริมให้ผู้พูดเกิดความพอใจ เพราะมีผู้อื่นสนใจฟังขณะที่ตนพูด ลักษณะต่างๆ ของคนเราโดยทั่วไป ดังที่กล่าวมาข้างต้น เป็นเรื่องที่ควรคำนึงถึงในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือการคบมิตร นอกจากนี้ การนำหลักมนุษยสัมพันธ์ของแอนดรู คาร์เนกี ที่ว่า "ให้

สิ่งที่เขาต้องการแล้วท่านจะได้สิ่งที่ท่านต้องการ" มาใช้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์นั้น เราควรรู้จักประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับชีวิตจริงจะช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ กับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

๓) การผูกมิตร หลักเบื้องต้นในการผูกมิตร เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันให้ยั่งยืน มีดังนี้

๓.๑) ความจริงใจต่อกัน นับเป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกในการผูกมิตร เนื่องจากความจริงใจต่อกันช่วยสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน และกัน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติตนอย่างเป็นกันเองเปิดเผย และไม่ระแวงกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็สามารถปรึกษากันได้ ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

๓.๒) การช่วยเหลือกัน คนเราเมื่ออยู่ร่วมกันในสังคม จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกัน และกัน บางครั้งคนเราไม่สามารถทำงานบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงได้โดยลำพัง ดังนั้น เราจึงควรช่วยเหลือกัน การช่วยเหลือกันช่วยให้คนเราได้มีโอกาสใกล้ชิดสนิทสนมกัน และสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ซึ่งมีความสำคัญยิ่งในการผูกมิตรกับผู้อื่น

๓.๓) ความมีน้ำใจต่อกัน เป็นการแสดงให้เห็นถึงความมีจิตเมตตา กรุณาไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น และการร่วมทุกข์ร่วมสุขกับเพื่อน นับเป็นการแสดงความมีน้ำใจที่ดีต่อเพื่อน ซึ่งเราควรปฏิบัติเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันสืบไป

๓.๔) การให้เกียรติซึ่งกัน และกัน ในการผูกมิตรเราควรให้เกียรติแก่เพื่อนตามสมควร ไม่ควรลบหลู่ดูถูกกัน ไม่ควรเปิดเผยความลับของเพื่อนให้ผู้อื่นทราบ ไม่ควรล้อเลียนให้เพื่อนอับอาย หรือแสดงความเป็นกันเองมากเกินไปจนขาดความเกรงใจ ซึ่งทำให้เพื่อนเบื่อหน่าย ดังนั้น การให้เกียรติซึ่งกัน และกันช่วยให้เรารู้จักปฏิบัติตนตามฐานะเพื่อนได้ อย่างเหมาะสม^{๕๐}

สรุป "มนุษยสัมพันธ์" เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เพราะมนุษยสัมพันธ์ช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ ที่จะยอมรับ ความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับตัวปรับใจ ให้ร่วมสังคม และร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุข มนุษย์สัมพันธ์เป็นเสมือน มนต์ขลัง ช่วยลดความเกลียดชัง แม้ศัตรูผู้มีผลประโยชน์ขัดกับเรา ก็จะกลับกลายเป็นรูป เห็นอกเห็นใจ เป็นมิตรภาพ เรื่องร้ายกลายเป็นดีได้ ไม่ว่าจะติดต่อสัมพันธ์กัน ในทางการทำงาน หรือส่วนตัว ก็จะเกิดผลดีมีประโยชน์ต่องานอาชีพ และการดำเนินชีวิต อุปสรรค ความยุ่งยาก จะเรียบร้อยราบรื่น

ตารางที่ ๒.๒ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
ทิพย์ นิลนพคุณ, [ออนไลน์], [๑ มกราคม ๒๕๕๓].	มนุษยสัมพันธ์ว่า เป็นเรื่องที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคล ที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน

^{๕๐} ภูเกิ้ล, “หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์”, แหล่งที่มา:

<http://www.novabizz.com/NovaAce/HumanRelations.htm> [๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๖].

	เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น
นิภา มานะการ, (๒๕๔๑, หน้า ๒).	มนุษย์สัมพันธ์ เป็นการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล เพื่อ จูงใจให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือหมายถึง ศิลปะในการอยู่ ร่วมกันกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
ประไพพรรณ ธงอินเนตร, (๒๕๔๒, หน้า ๑๓๔).	เป็นศาสตร์ที่เกี่ยวกับแนวคิดทางจิตวิทยา พฤติกรรมมนุษย์ และแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมในศาสนา สิ่งเหล่านี้จะทำให้ เกิดความรู้ความเข้าใจในมนุษย์ แล้วรู้จักนำมาปรับใช้อย่าง มีศิลปะ เพื่อให้ผูกมิตรกับผู้อื่นได้ดี
พิมพ์ใจ โอภาณุรักษ์ธรรม, (๒๕๔๒, หน้า ๙๕).	ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ด้วยกัน เปรียบ ประดุจสายใยเชื่อมโยงสังคมให้เป็นปึกแผ่นร่วมมือ ประสานงานขัดข้อขัดแย้ง และช่วยแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในการทำงาน
เรียม ศรีทอง, (๒๕๔๐, หน้า ๔).	มนุษย์สัมพันธ์กับกระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องด้วย สัมพันธ์ภาพอันดี ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจร่วมกันใน การยอมรับนับถือ นำไปสู่ความพอใจ ความรัก ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน จนบรรลุเป้าหมายใน งานส่วนบุคคลและในองค์กร
วิจิตร อาวะกุล, (๒๕๔๒, หน้า ๒๕).	มนุษย์สัมพันธ์ เป็นการติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์อันจะ เป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร
สมพร สุทัศน์ย์, (๒๕๔๒, หน้า ๓)	มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึงการติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพocomร่วมมือร่วมใจในการทำ กิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายและดำเนินชีวิตให้ราบรื่น

ตารางที่ ๒.๒ (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
------------	------------

วิภาพร มาพบสุข, (๒๕๔๓, หน้า ๑๕-๑๖).	มนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อบุคคลโดยตรงทั้งในเรื่องส่วนตัวและส่วนรวม โดยเรื่องส่วนตัวคือ การสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดในครอบครัว และเรื่องส่วนรวม คือการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลนอกบ้าน ได้แก่ เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน นายจ้าง ลูกจ้าง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
Adler อ้างใน สุขาดา มุกเดียร์ (๒๕๔๓, หน้า ๑๑)	บุคคลที่สนใจในความสนใจของผู้อื่น มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี ชอบสังคม ชอบให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้น มีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจผู้อื่น มีความใจกว้าง รู้จักเกรงใจ มีคุณภavn่านับถือ และเป็นผู้ที่รู้จักให้อภัยผู้อื่น
Carter V. Good อ้างใน วิภาพร มาพบสุข (๒๕๔๓, หน้า ๑๒)	มนุษย์สัมพันธ์ เป็นปฏิกริยาทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่าง
Douglas Benton อ้างใน วิภาพร มาพบสุข (๒๕๔๓, หน้า ๑๔).	มนุษย์สัมพันธ์ เป็นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลทั้งในองค์การหรือส่วนบุคคล ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน
Ellenson อ้างใน ภณิตา เจริญสุข (๒๕๔๙, หน้า ๗).	มนุษย์สัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ด้วยกัน เป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคล
Fulmer อ้างใน เรียม ศรีทอง (๒๕๔๒, หน้า ๒๑๒).	มนุษย์สัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์อันดีของบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของทุกฝ่าย
Laird อ้างใน เมธี ทิพย์รักษ์ (๒๕๔๓, หน้า ๔๓)	มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างง่าย ๆ ระหว่างบุคคล
Rogers อ้างใน สุขาดา มุกเดียร์ (๒๕๔๓, หน้า ๑๑)	การสร้างมนุษย์สัมพันธ์หรือสายสัมพันธ์ (rapport) ที่ดี คือการมีความเข้าใจ เข้าใจ การมีความสอดคล้องและจริงใจ มีการยอมรับและอาทรต่อกันอย่างไม่มีเงื่อนไข

ตารางที่ ๒.๒ (ต่อ)

นักวิชาการ	แนวคิดหลัก
------------	------------

Saul W. Gellerman อ้างใน โชติรัตน์ สิงห์เชื้อ (๒๕๔๙, หน้า ๕).	มนุษยสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน องค์กร ถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ในการทำงาน แต่ถ้ามนุษยสัมพันธ์ไม่ดีก็ทำให้เกิดความ ขัดแย้งไม่เข้าใจกัน และส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในงานที่ ทำ
Wikum อ้างใน สมพร สุทัศนีย์ (๒๕๔๒, หน้า ๑๗).	บุคคลที่ถูกไล่ออกจากงานและตกงานส่วนมาก เป็นผู้มี ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ยาก ส่วน บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรได้นานนั้น เป็นผู้ที่สามารถ ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
William G. Scott อ้างใน สร้อย ตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (๒๕๔๒, หน้า ๔๗๗)	มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงกระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานใน สถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผล และทำให้วัตถุประสงค์ของ ผู้ปฏิบัติงานและขององค์กรได้คู่กัน ทั้งเพิ่มความพอใจ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จ ผล

๒.๓ มนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธตามหลักสังคหวัตถุ ๔

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้แสดงหลักธรรมหมวดสังคหวัตถุ ๔ ไว้ในพระสูตรตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค มี ๔ ประการ คือ ทาน-การให้ , ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ-วาจาเป็นที่รัก , อตถจริยา-การประพฤติประโยชน์ และสมานัตตา-การวางตนสม่ำเสมอ^{๕๑}

หลักสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยครั้งนี้ควรให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพ ในการปฏิบัติงานบริการ จึงเสริมการบริการโดยน้อมนำหลักทางพระพุทธศาสนา ตามแนวสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตา มาเป็นหลักในการประยุกต์ให้บริการประชาชน ตามแนวทางทางพระพุทธศาสนา จึงขอเสริมด้วยหลักธรรมอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกัน คือ

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้ง เห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพบทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถนนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจ

^{๕๑} ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๓๑๓/๒๕๕.

ยอมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร ว่า^{๕๒}

ทานญจ เปยยวชฺฌญจ อตฺถจริยา จ ยา อิธ

สมานตตฺตา จ ฌเมสุ ตตฺถ ตตฺถ ยถา รหิ

ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (มีวาจาเป็นที่รัก)

สมานตตฺตา (วางตนสม่ำเสมอ)

อตฺถจริยา (การประพฤติประโยชน์)

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคบริดซึ่งเลนไปมาได้^{๕๓} ฉะนั้นในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้ายพระพุทธรองค์ใดทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมนั้น ชัยแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือ ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานมนุษยให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการ ดังนี้

๑) ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายิ ลภเต มณาป”^{๕๔} แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ

การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกัน คือ

- อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่า รวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น

- วิทยาทานหรือธรรมทานหมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนหรือการให้ในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์

ทาน ๒ อย่าง คือ อามิสทาน (การให้สิ่งของ) และธรรมทาน (การให้ธรรม) บรรดาทาน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานเป็นเลิศ^{๕๕}

๒) ปยวาจา หรือ เปยยวัชชะ (Kindly Speech : Convincing Speech) ความเป็นผู้มีวาจา น่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กลาววาจาสุภาพไพเราะ อ่อนหวาน มีทางเสีย สมนามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตามพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรง

^{๕๒} อก.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐.

^{๕๓} ุรยละเอียดใน ใน อก.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^{๕๔} อก.ปณจก. (ไทย) ๒๒/๔๔/๖๙.

^{๕๕} ุรยละเอียดใน พุ.อิติ. (ไทย) ๒๕/๙๘/๔๗๓.

ตักเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน พุดจาสอเสียดเสียดสีกัน อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาทกัน พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏในอภัยราชกุมารสูตร ดังนี้^{๕๖}

ตถาคตรู่ว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กลาวคำนั้น

ตถาคตรู่ว่าจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กลาวคำนั้น

ตถาคตรู่ว่าจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในขोनัน ตถาคตรูกาลที่จะกลาววาจานั้น

ตถาคตรู่ว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กลาววาจานั้น

ตถาคตรู่ว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในขोनัน ตถาคตรูกาลที่จะกลาววาจานั้น ขोनันเพราะเหตุไร เพราะตถาคตมีความเอ็นดูในหมูสัตว์ทั้งหลาย^{๕๗}

สรุป พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้

๑. ต้องเป็นความจริง
๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา
๖. พูดถูกกาลเทศะ คือ ถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวล นานพ เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พุดจาสอเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยก พุดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียว เหมือนน้ำฝนประสานดินเหนียวที่แตกกระแหงให้เป็นผืนแผ่นดินเดียวกัน

๓) อุตถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services ; Life of Service ; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

- การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมเป็นบุรุษที่ดี

^{๕๖} ดูรายละเอียดใน ขุ.ม.(ไทย) ๑๓/๘๓/๘๘.

^{๕๗} ม.ม. ๑๓/๘๕/๘๖.

ของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์ เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศไทย ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

- การทำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้ว ก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไม่ตรีตอกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลัง ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหุมนะโงดงาม”

๔) สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly in All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๕๘}

- วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้านกัน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

- ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ รวมสุขร่วมทุกข์กัน รวมรับรู่ปัญหา และรวมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๕๙}

ดังนั้น เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว ในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่ มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เราก็ตองทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีแล้ว ก็ต้องไม่ล้มตัว ยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้วามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้ อย่างนี้ เราก็ยอมจะเป็นที่รักที่พอใจของคนรอบข้าง ดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๖๐}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคเจ้าประทับอยู่ ณ อคคาวเจดีย์ เขตเมืองอาฬวี ลำดับนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อมเขาไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับ ถวายอภิวาทแล้ว ณั้ ฐ ที่สมควร พระผู้มีพระภาคจึงได้ตรัสกับหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า หัตถกะ บริษัทของท่านนี้นักนัก ท่านสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากน้อยอย่างไร

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากนี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการ ที่พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ทรงแสดงไว้แล้ว คือ ข้าพระองค์ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ก็สงเคราะห์ด้วยทาน รู่ว ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะ ก็สงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะ รู่ว ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้ ก็สงเคราะห์ด้วยการ

^{๕๘} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต.), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๔๙) หน้า ๗๑

^{๕๙} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **ธรรมบัญญัติชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐ (กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐) หน้า ๙.

^{๖๐} ดูรายละเอียดใน อด.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

ทำประโยชน์ให้ รุอา ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอ ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอ ขาแต่พระองค์ผู้เจริญ โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่พร้อมคนทั้งหลายยอมเข้าใจคำพูดของข้าพระองค์ความควรฟัง ไม่เหมือนคำพูดของคนจน

พระผู้มีพระภาคตรัสว่า ดิละ ดิละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริงอยู่ ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนจักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงชี้แจงให้เห็นชัด ชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เราใจให้อาจหาญแกล้วกล้า ปลอบขโมใจให้สดชื่น ราเรียดด้วยธรรมมีกถาแล้ว ลูกจากที่นั่ง ถวายอภิวาทพระผู้มีพระภาคเจ้า ทำประทักษิณแล้วจากไป

ลำดับนั้น เมื่อหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีเลิกไปไม่นาน พระผู้พระภาครับสั่งเรียกภิกษุทั้งหลายมาตรัสว่า ภิกษุทั้งหลาย เธอทั้งหลายจงทรงจำหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า เป็นผู้ประกอบด้วยธรรมที่นาอัศจรรย์ ไม่เคยปรากฏ ๘ ประการ

ธรรมที่นาอัศจรรย์ ไม่เคยปรากฏ ๘ ประการ อะไรบาง คือ หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี

๑. เป็นผู้มึศรัทธา
๒. เป็นผู้มึศีล
๓. เป็นผู้มึhiri
๔. เป็นผู้มึโอตตัมปะ
๕. เป็นผู้มึสุต
๖. เป็นผู้มึจาจะ
๗. เป็นผู้มึปัญญา
๘. เป็นผู้มึความมกนอย

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย

๑) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนในความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒) ปยวจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ นานาฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓) อตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔) สมานัตตตา เอาตัวเขาสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือรวมสุข รวมทุกข์ รวมรับรู้ รวมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขรวมกัน^{๖๑}

^{๖๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

สรุป สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมสำคัญที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนใช้เป็นแนวทางในการยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่นสำหรับการให้บริการ กล่าวคือ การทำงานในการให้บริการนั้นจะต้องมีจิตใจที่พร้อมจะผูกไมตรี และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น ต้องกระทำด้วยความเต็มใจ มีจิตสาธารณะ มุ่งมั่น เข้มแข็ง อดทน ทั้งยังต้องมีการพิจารณาไตร่ตรอง เพื่อตรวจสอบหาข้อบกพร่องต่างๆ สำหรับใช้แก้ไขปรับปรุงให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องต่อไป

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับศาลแรงงานภาค ๖

ศาลยุติธรรม (The Court of Justice) เป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ศาลยุติธรรมมี ๓ ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เว้นแต่ที่มีบัญญัติเป็นอย่างอื่นในรัฐธรรมนูญหรือตามกฎหมายอื่น

๑) ศาลชั้นต้น ได้แก่ ศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี ศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ ศาลอาญาธนบุรี ศาลจังหวัด ศาลแขวง และศาลยุติธรรมอื่นที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลนั้นกำหนดให้เป็นศาลชั้นต้น เช่น ศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลแรงงาน ศาลภาษีอากร ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ ศาลล้มละลาย

ศาลชั้นต้น (Trial court) เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้นถัดจากศาลอุทธรณ์ลงมา เป็นศาลที่พิจารณาและชี้ขาดตัดสินคดีเป็นครั้งแรก เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้ชัดแจ้งเป็นอย่างอื่น ศาลชั้นต้น ได้แก่ ศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งทั้งปวง และคดีอื่นใดที่มีได้อยู่ในอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น ศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ ศาลอาญาธนบุรี มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาทั้งปวงที่มีได้อยู่ในอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น รวมทั้งคดีอื่นใดที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญา แล้วแต่กรณี ศาลจังหวัด มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาทั้งปวงมีเขตอำนาจตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลนั้นๆ ศาลแขวง มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีและมีอำนาจทำการไต่สวน หรือมีคำสั่งใด ๆ ซึ่งผู้พิพากษาคนเดียวมีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนดไว้ศาลชำนาญพิเศษ ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลชำนาญพิเศษนั้น ๆ เช่น ศาลภาษีอากรกลาง มีอำนาจพิจารณาคดีภาษีอากร ศาลล้มละลายกลาง ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ศาลแรงงาน ศาลเยาวชนและครอบครัวแต่ทั้งนี้ในส่วน of ศาลชำนาญพิเศษ บางตำราอาจจัดเป็นคนละประเภทกับศาลชั้นต้น เพราะตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม อันเป็นกฎหมายฉบับหนึ่ง มีศักดิ์เป็นพระราชบัญญัติ เป็นกฎหมายเกี่ยวกับการจัดแบ่งประเภทของศาลยุติธรรม เขตอำนาจศาลและองค์คณะผู้พิพากษา ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๓ ดังนี้

(๑) สำหรับกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (ก) ศาลแขวง (ข) ศาลจังหวัดมีนบุรี (ค) ศาลแพ่งธนบุรีและศาลอาญาธนบุรี (ง) ศาลแพ่งกรุงเทพใต้และศาลอาญากรุงเทพใต้ (จ) ศาลแพ่งและศาลอาญา

(๒) สำหรับจังหวัดอื่น ๆ นอกจากกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (ก) ศาลแขวง (ข) ศาลจังหวัดปัจจุบันนี้ในกรุงเทพมหานคร นอกจากจะมีศาลจังหวัดมีนบุรีแล้ว ยังมีศาลจังหวัดดุสิต ศาล

จังหวัดตลิ่งชัน และศาลจังหวัดพระโขนง เพิ่มเติมขึ้นมา โดยยกฐานะจากศาลแขวงดุสิต ศาลแขวงตลิ่งชัน และศาลแขวงพระโขนง ให้เป็นศาลจังหวัด เนื่องด้วยเป็นการเพิ่มเขตอำนาจให้กว้างขวางมากขึ้น สอดรับกับปริมาณคดีที่เพิ่มสูงขึ้นและในอนาคต อาจมีการยกฐานะศาลแขวงปทุมวัน รวมถึงศาลแขวงอื่น ๆ ให้มีฐานะเป็นศาลจังหวัดอีกด้วยส่วนศาลทหาร ไม่ใช่ศาลยุติธรรม แต่เป็นศาลชั้นต้นตามกฎหมายว่าด้วยธรรมนูญศาลทหาร

๒) ศาลอุทธรณ์ ได้แก่ ศาลอุทธรณ์ และศาลอุทธรณ์ภาคศาลอุทธรณ์ คือ ศาลสูงถัดจากศาลชั้นต้นซึ่งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาบรรดาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นที่อยู่ในเขตอำนาจ กับมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดคดีที่ศาลอุทธรณ์มีอำนาจวินิจฉัยได้ตามกฎหมายอื่นในเขตท้องที่ที่มีได้อยู่ในเขตศาลอุทธรณ์ภาค เว้นแต่คดีที่อยู่นอกเขตศาลอุทธรณ์จะอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์ก็ได้ ทั้งนี้อยู่ในดุลพินิจของศาลอุทธรณ์ที่จะไม่ยอมรับพิจารณาพิพากษาคดีใดคดีหนึ่งที่อุทธรณ์เช่นนั้นก็ได้ เว้นแต่คดีนั้นจะได้โอนมาตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

๓) ศาลฎีกา ซึ่งเป็นศาลยุติธรรมสูงสุด ที่มีอยู่เพียงศาลเดียวศาลฎีกา เป็นศาลยุติธรรมชั้นสูงสุด มีเขตอำนาจทั่วทั้งราชอาณาจักร มีอำนาจพิจารณาพิพากษาบรรดาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์ภาค ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายว่าด้วยการฎีกา และมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นโดยตรงต่อศาลฎีกาไม่ต้องผ่านศาลอุทธรณ์หรือศาลอุทธรณ์ภาคตามกฎหมายเฉพาะ เช่น คดีแรงงาน คดีภาษีอากร คดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ คดีล้มละลายเกี่ยวกับการฟื้นฟูกิจการ เป็นต้น และคดีที่กฎหมายอื่นบัญญัติให้ศาลฎีกามีอำนาจพิจารณาพิพากษา รวมทั้งมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดหรือสั่งคำร้องคำขอที่ยื่นต่อศาลฎีกาตามกฎหมาย (พระธรรมนูญศาลยุติธรรม มาตรา ๒๓) คำสั่งหรือคำพิพากษาของศาลฎีกาเป็นที่สุด (พระธรรมนูญศาลยุติธรรม มาตรา ๒๓)ศาลฎีกามีองค์คณะพิจารณาพิพากษาคดีประกอบด้วยผู้พิพากษาอย่างน้อย ๓ คน (พระธรรมนูญศาลยุติธรรม มาตรา ๒๗) แต่หากคดีใดมีปัญหาสำคัญ เมื่อประธานศาลฎีกาเห็นว่าควรให้วินิจฉัยโดยที่ประชุมใหญ่ของศาลฎีกา ประธานศาลฎีกามีอำนาจสั่งให้นำปัญหาดังกล่าวเข้าสู่การวินิจฉัยโดยที่ประชุมใหญ่ หรือเมื่อเป็นกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติเป็นการเฉพาะว่าให้คดีเรื่องใดวินิจฉัยโดยที่ประชุมใหญ่ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๑๔๐ วรรคสอง) ที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกาประกอบด้วยผู้พิพากษาศาลฎีกาทุกคนซึ่งอยู่ปฏิบัติหน้าที่ในวันที่มีการจัดประชุมใหญ่ แต่ทั้งนี้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้พิพากษาศาลฎีกาทั้งหมดองค์คณะพิจารณาพิพากษาคดีประกอบด้วยผู้พิพากษาอย่างน้อย ๓ คน แต่หากคดีใดมีปัญหาสำคัญประธานศาลฎีกามีอำนาจสั่งให้นำปัญหาดังกล่าวเข้าสู่การวินิจฉัยโดยที่ประชุมใหญ่ซึ่งประกอบด้วยผู้พิพากษาศาลฎีกาทุกคนซึ่งอยู่ปฏิบัติหน้าที่ในวันที่มีการจัดประชุมใหญ่ แต่ทั้งนี้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้พิพากษาศาลฎีกาทั้งหมดศาลฎีกามีแผนกคดีพิเศษทั้งสิ้น ๑๑ แผนก เพื่อวินิจฉัยชี้ขาดคดีที่อาศัยความชำนาญพิเศษ มีผู้พิพากษาศาลฎีกาประจำแผนก ๆ ละ ประมาณ ๑๐ คน โดยแผนกคดีพิเศษในศาลฎีกาประกอบด้วยแผนกคดีที่สร้างขึ้นตามกฎหมาย ๑๐ แผนก ได้แก่ แผนกคดีเยาวชนและครอบครัวแผนกคดีแรงงานแผนกคดีภาษีอากรแผนกคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศแผนกคดีล้มละลายแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองแผนกคดีพาณิชย์และเศรษฐกิจแผนกคดีสิ่งแวดล้อมแผนกคดีผู้บริโภคแผนกคดีเลือกตั้งและแผนกคดีที่ศาลฎีกา

แบ่งเป็นการภายใน ๑ แผนกคือแผนกคดีปกครอง (ภายใน)นอกจากผู้พิพากษาศาลฎีกาซึ่งทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดคดีแล้ว ศาลฎีกามีกองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลฎีกา ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและค้นคว้าปัญหาข้อกฎหมาย ตลอดจนช่วยตรวจและแก้ไขปรับปรุงร่างคำพิพากษาศาลฎีกา เพื่อเป็นหลักประกันในด้านความถูกต้องความรวดเร็ว และความเป็นธรรมแก่ประชาชนนอกจากอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดีแล้ว ศาลฎีกามีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายต่าง ๆ คือ

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๒๕๕ บัญญัติให้ที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกามีหน้าที่คัดเลือกผู้พิพากษาในศาลฎีกา ซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้พิพากษาศาลฎีกา จำนวน ๕ คน ไปเป็นตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๑๓๘ (๒) บัญญัติให้ที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกามีหน้าที่สรรหาผู้สมควรเป็นกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน ๕ คน เสนอต่อประธานวุฒิสภา เพื่อเลือกเป็นกรรมการการเลือกตั้งต่อไป

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๕ (๑) บัญญัติให้ ที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกามีหน้าที่คัดเลือกผู้มีความรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรม จำนวน ๑ คน ไปเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล

- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้ศาลฎีกามีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยคดีเกี่ยวกับสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง คุณสมบัติ และลักษณะต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิสมัครรับเลือกตั้งของผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาไว้รวม ๒ กรณีกรณีแรก เป็นกรณีตามมาตรา ๓๔ วรรคหนึ่ง กำหนดให้ผู้สมัครรับเลือกตั้งที่ไม่มีชื่อเป็นผู้สมัครในประกาศของผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำเขตเลือกตั้งมีสิทธิยื่นคำร้องต่อศาลฎีกาภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้วินิจฉัยว่ามีสิทธิรับเลือกตั้งหรือไม่ และศาลฎีกาต้องพิจารณาและมีคำวินิจฉัยให้แล้วเสร็จก่อนวันเลือกตั้งไม่น้อยกว่าหนึ่งวัน เมื่อศาลฎีกามีคำวินิจฉัยเช่นใด ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำเขตเลือกตั้งต้องปฏิบัติตามคำสั่งศาลฎีกาโดยเร็วกรณีที่สอง เป็นกรณีตามมาตรา ๓๔/๑ วรรคหนึ่ง ก่อนวันเลือกตั้งถ้าปรากฏหลักฐานว่าผู้สมัครผู้ใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิสมัครรับเลือกตั้ง ให้ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำเขตเลือกตั้งดำเนินการสอบสวนโดยเร็ว ถ้าเห็นว่าผู้สมัครผู้นั้นขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิสมัครรับเลือกตั้ง ให้ยื่นคำร้องต่อศาลฎีกาเพื่อพิจารณาวินิจฉัยให้เพิกถอนการสมัครรับเลือกตั้งของผู้นั้น ซึ่งในกรณีที่สองนี้หากถึงวันเลือกตั้ง ถ้าปรากฏว่าไม่มีการยื่นคำร้องต่อศาลฎีกาตามวรรคหนึ่งหรือมีการยื่นคำร้องแล้ว แต่ศาลฎีกายังไม่มีคำวินิจฉัย ให้การพิจารณาเป็นอันยุติและให้ดำเนินการเลือกตั้งไปตามประกาศการรับสมัครที่มีผลอยู่ในวันเลือกตั้งสำหรับแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในศาลฎีกานั้น จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๒๗๒ วรรคสองและวรรคสาม, มาตรา ๓๐๘ เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ได้แก่ นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา หรือข้าราชการการเมืองอื่นซึ่งถูกกล่าวหาว่า ร่ำรวยผิดปกติ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกระทำ

ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น รวมทั้งกรณีบุคคลอื่นที่เป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนด้วยองค์คณะผู้พิพากษาในแผนกนี้ประกอบด้วย ผู้พิพากษาศาลฎีกาจำนวน ๙ คน ที่คัดเลือกโดยที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา ขึ้นนั่งพิจารณาคดีเช่นเดียวกับศาลชั้นต้น แต่การพิจารณาคดีจะแตกต่างจากวิธีพิจารณาที่ใช้ในคดีทั่วไปเนื่องจากเป็นระบบไต่สวน ซึ่งศาลมีอำนาจไต่สวนหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมได้ตามที่เห็นสมควร ตามวิธีพิจารณาคดีที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. ๒๕๔๒

สำนักงานศาลยุติธรรมสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นองค์กรอิสระที่ดูแลงานธุรการของศาลยุติธรรม มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานบุคคลการงบประมาณและการดำเนินการอื่น ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกาการแต่งตั้งเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมต้องได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม^{๖๒}

๒.๔.๑ โครงสร้างศาลยุติธรรม

โครงสร้างลักษณะงานของศาลยุติธรรมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วนใหญ่ ๆ คือส่วนงานตุลาการและส่วนงานธุรการ ก่อนวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๔๓ กระทรวงยุติธรรมเป็นผู้ดูแลดำเนินงานด้านธุรการ โดยมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนทั้งทางด้านบุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ แก่ส่วนงานตุลาการ ปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมทำหน้าที่แทนกระทรวงยุติธรรมในการดูแลงานธุรการของศาลยุติธรรมงานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการของศาลยุติธรรม

ในส่วนงานตุลาการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๒๗๑ กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวงได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญา

คดีล้มละลาย และคดีประเภทอื่นที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลยุติธรรม ในขณะที่ศาลอื่นนอกกรอบศาลยุติธรรม ซึ่งได้แก่ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง และศาลทหารมีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลตนเองเช่นเดียวกัน

ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๖ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาศักยภาพการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลและบริการชุมชนแห่งการเรียนรู้ เพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน กลยุทธ์ ๔.๑ เสริมสร้างระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นเป้าหมายสูงสุดและเป็นภารกิจหลักของศาลยุติธรรม ในฐานะสถาบันหลักในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิภาพความยุติธรรมอย่างเข้มแข็ง เป็นกลางภายใต้หลักนิติธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

วิสัยทัศน์ (Vision) ศาลแรงงานภาค ๖ มุ่งอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เทียบธรรม และมีมาตรฐาน ประสานประโยชน์สัมพันธ์ด้วยการใกล้ชิด ประนีประนอมข้อ

^{๖๒} “ศาลยุติธรรม”, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://single.blogspot.com/2010/09/blog-post_1090.html [๑๕ กันยายน ๒๕๕๖].

พิพาท เพื่อความเป็นธรรมในสังคมและความสงบเรียบร้อยในทางอุตสาหกรรม (Industrial peace) พันธกิจ (Mission) ศาลแรงงานภาค ๖

- บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม
- บริหารงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และบริการประชาชน
- เสริมสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ สร้างบุคลากรให้มีคุณภาพ เพียบพร้อมทั้งจริยธรรม และคุณธรรม
- เป็นแหล่งความรู้กฎหมายแรงงานในภูมิภาค

๒.๔.๒ มาตรฐานการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริการของศาลแรงงานภาค ๖

๑) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนทราบทุกกระบวนการงาน มีการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น หรือ Website ของศาลแรงงานภาค ๖ การจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ณ ศาลแรงงานภาค ๖ จัดให้มีเก้าอี้รองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน มีพนักงานต้อนรับประจำศาลแต่ละศาล (พนักงานเสิร์ฟ) คอยให้บริการและแนะนำแนะ ตอบปัญหาข้อขัดข้องสงสัย และมีเจ้าหน้าที่ประจำให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง มีการเปิดทำการนอกเวลาทำการวันหยุดราชการ รวมทั้งการจัดออกไปบริการให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อราชการของศาลแรงงานภาค ๖ ในเขตอำนาจของศาลแรงงานภาค ๖ ทั้ง ๙ จังหวัด

๒) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการดังนี้ มีคำสั่งรักษาราชการแทนหรือปฏิบัติราชการแทน มีการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จ รวมทั้งรายละเอียด ณ จุดบริการที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

๓) การประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๒.๔.๓ มาตรฐานการบริการสาธารณะของศาลแรงงานภาค ๖

ศาลแรงงานภาค ๖ เป็นศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งจัดเป็นศาลชำนาญพิเศษ ที่ใช้วิธีพิจารณาตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งมีความแตกต่างจากศาลชั้นต้นทั่วไป โดยมีภารกิจหลักในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มีปัญหาเกี่ยวกับคดีแรงงาน โดยมีภารกิจหลักการที่สำคัญตามหลักยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม ปี ๒๕๕๖ ในกลยุทธ์ที่ ๔.๑ การเสริมสร้างระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล ให้ความสำคัญด้านการบริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้

(๑) การบริการงานนิติการและไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ชี้แจง และตอบปัญหาข้อสงสัยแก่ประชาชนที่มีปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับคดีแรงงาน อย่างเป็นขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนด อย่างเป็นระบบ ร่วมถึงการตอบปรึกษา แนะนำผ่านทางช่องทางอื่นๆ ช่องทางโทรศัพท์ website ดำเนินการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทแก่คู่ความในคดี ในทุกคดีของศาลแรงงานภาค ๖ และวันเปิดทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในวันหยุดราชการ

(๒) การบริการงานศูนย์หน้าบัลลังก์ และประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบความพร้อม ความถูกต้องเรียบร้อยของสำนวนความก่อนและหลังนัดพิจารณา ดูแล ประสานงานเกี่ยวกับกิจการงานของผู้พิพากษาสมทบ ออกหมายเลขคดีแดง ลงสารบบคำพิพากษา จัดพิมพ์และรวบรวมจัดเก็บสารบบคำพิพากษา การให้บริการ แนะนำ อำนวยความสะดวก ในวันพิจารณาคดี ต่อการมาขอรับการบริการจากศาลแรงงานภาค ๖ และการจัดกิจกรรมโครงการเผยแพร่ความรู้กฎหมายแรงงาน การเขียนบทความเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน แนะนำประชาสัมพันธ์ศาลแรงงานภาค ๖ ทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วารสาร เอกสาร แผ่นพับ จุลสารศาลแรงงานภาค ๖ และผ่านทาง website ศาลแรงงานภาค ๖

(๓) การบริการงานคดีแรงงาน กำหนดขั้นตอน ระยะเวลาที่ขอรับบริการในการรับฟ้อง คำร้อง คำแถลง คำคู่ความต่างๆ ที่คู่ความมาติดต่อยื่น มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของงานสารบบ งานออกหมาย งานรับ-ส่งหมาย งานสำนวนความ งานบังคับคดีและดำเนินการตามคำสั่งศาล งานเก็บสำนวนความ

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการประชาชน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยไว้ดังนี้

กนกกร ชื่นสระน้อย^{๖๓} ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการ จัดหางาน ของสำนักจัดหางานกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนนะของผู้ใช้บริการจัดหางานกรุงเทพ

^{๖๓} กนกกร ชื่นสระน้อย, “ทัศนนะของผู้ใช้บริการต่อการบริการจัดหางาน ของสำนักจัดหางาน กรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการตามอายุพบว่าในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง

บุญชู รัตกจินากร, พ.ต.ท.,^{๖๔} ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, ว่าที่ร้อยตรี,^{๖๕} ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีโดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คน อายุระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วได้พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีภาพรวมนั้นไม่แตกต่าง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. ๐.๐๑

วิชราภรณ์ เกตุค้ำพล^{๖๖} ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ ปีถึง ๒๐ ปี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๓,๐๐๐ บาท และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เช่าเป็นการเช่ารายทอม และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภออื่นของจังหวัดนครราชสีมา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการหอพักหญิงของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก มีระดับเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอพัก และด้านการบริการเสริมภายในหอพัก ตามลำดับ

^{๖๔} พ.ต.ท.บุญชู รัตกจินากร, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕).

^{๖๕} ว่าที่ร้อยตรีวิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕).

^{๖๖} วิชราภรณ์ เกตุค้ำพล, “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึง ซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑).

นงเยาว์ กิจที่พึง^{๖๗} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็น ๗ ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในระดับดี การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อ ประสพการณ์ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ สำหรับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนได้รับการทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับคำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”

จำนง ตรีนุมิตร^{๖๘} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา” ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์ชายและอาจารย์หญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพอื่น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕๔๔

อรรวณ ละมูลจิตต์^{๖๙} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความรู้ในงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕๔๕

^{๖๗} นงเยาว์ กิจที่พึง, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘).

^{๖๘} จำนง ตรีนุมิตร, “ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา”, *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๕).

^{๖๙} อรรวณ ละมูลจิตต์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖).

เทวราช แก้วมา^{๗๐} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อขอใช้บริการ มีความ พึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด แตกต่างกัน

วินัย ราภรณ์^{๗๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจด้าน บุคลิกภาพ การให้บริการของพนักงานพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สุนัย ดีทองอ่อน^{๗๒} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ การได้รับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในการหางาน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่สำเร็จการศึกษา ระยะเวลาการว่างงาน ตำแหน่งที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์^{๗๓} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

^{๗๐} เทวราช แก้วมา, “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์: กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๕๙).

^{๗๑} วินัย ราภรณ์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระยา, ๒๕๕๖).

^{๗๒} สุนัย ดีทองอ่อน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร , ๒๕๕๗).

^{๗๓} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๔).

สถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า งานด้านการบริการต่างๆ ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับประชาชน สิ่งสำคัญ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีไมตรี ต้องให้ความช่วยเหลือ ต้องมีรอยยิ้มที่เต็มใจในการให้บริการ ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ เจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดลำดับบัตรคิว มีป้ายบอกการทำงานของแต่ละที่ให้กระจางชัดเพื่อให้ประชาชนคนมารับบริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยไว้ดังนี้

หวน พันธุพันธ์^{๗๔} ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง “มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม” พบว่าการบริหารอุตสาหกรรม เริ่มจากการผลิตในครัวเรือน ซึ่งอาศัยความสัมพันธ์กันในครอบครัว ต่อมาเมื่อสถานประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งต้องมีผู้ร่วมงานมากขึ้น การบริหารจัดการจึงเกี่ยวข้องกับคนมากขึ้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เพื่อให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารมีวิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานได้หลากหลาย เช่น ตัวผู้บริหารไม่ยกย่องตัวเองมากเกินไป ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักพูดจาทักทาย และยกย่องชมเชยผู้ร่วมงาน รวมทั้งให้ความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ

สำหรับเทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรมนี้ นอกจากผู้บริหารอุตสาหกรรมจะนำไปใช้กับผู้ร่วมงานแล้ว ผู้บริหารสถานศึกษาจะนำไปใช้กับผู้ร่วมงาน เช่นครู อาจารย์ นักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคลากรในสถานศึกษาก็ได้ รวมทั้งครู อาจารย์จะนำไปใช้กับผู้บริหารสถานศึกษา ใช้กับนักเรียน นิสิต นักศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษาก็ได้เช่นกัน

สรุป จากการศึกษพบว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธหรือหลักสังกัด ๔ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่านได้วิจัยไว้ดังนี้

^{๗๔} หวน พันธุพันธ์, มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารกิจการ, แหล่งที่มา:

<http://suputtra-nuengpanom.blogspot.com/๒๐๑๒/๐๘/๑๕.html> [๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๖].

สมหมาย บัวจันทร์ ,พันธุ์^{๗๕} ได้ทำการวิจัยเรื่อง”การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด่านทาน ด่านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด่านปยวจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางและนโยบายที่ แนชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝ่อกบรรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจาหนาที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจาหนาที่ควรพัฒนาการบริการอย่างไมหยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการ ที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความคณา นามุมใจ

ราชนัย ธงชัย ,พันธุ์^{๗๖} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปยวจา ($\bar{X} = 3.95$) และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสมานัตตต($\bar{X} = 3.85$) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ด้านปัญหาและอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิน ณ หน่วยสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และได้รู้ถึงสิทธิ

^{๗๕} สมหมาย บัวจันทร์, ”การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,๒๕๕๑).

^{๗๖} พันโทราชนัย ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอมือง จังหวัดระยอง”วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,๒๕๕๑).

และประโยชน์ที่พึงได้รับจากการตรวจเลือกเพนทหารกองประจำการ และโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และถือว่ามีความผิดทางอาญาจึงจำเพนอย่างยั้งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน

มณีนุช ไพรดี^{๗๗} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย) จำกัด” ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ทานรู้สึกรักภูมิใจเป็นอย่างยั้งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้, ทานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และ ทานมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙, ๔.๐๗ และ ๔.๐๗ ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ องค์กรสนับสนุนให้ทานมีโอกาสดำเนินการสร้างสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารตามโอกาสสมควร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และ ฝ่าย / แผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทุกด้านผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัยด้านสมานัตตนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และปัจจัยด้านอัตถจริยาและพยายามมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านทานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางผลการศึกษานำหลักการสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า องค์กรควรเพิ่ม ด้านทาน ด้วยการฝึกอบรมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงาน ด้านพยายาม โดยปรับปรุงระบบการสื่อสารด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานทุกระดับ ด้านอัตถจริยา องค์กรควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และด้านสมานัตตนาควรปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค และเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมตามศักยภาพของตน

รภัสสา พานิกุล^{๗๘} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้าง มีการศึกษาต่ำ

^{๗๗} มณีนุช ไพรดี, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๗๘} รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

กว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปยาจา ด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สวนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕๑

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต้องอาศัยหลักธรรมเขามาช่วยในงานบริการเพื่อให้งานด้านบริการมีความประทับใจและพึงพอใจดังนั้นไม่ว่าหน่วยงานใดก็ตามที่ให้การบริการที่ทำงานเกี่ยวกับประชาชนควรประยุกต์ใช้หลักธรรมเขามาช่วยในการทำงานโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปยาจา อัตถจริยา สมานัตตตา

๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของศาล

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศาล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่านได้วิจัยไว้ดังนี้

วาสนา นักเพชร^{๗๙} ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านให้บริการอย่างสุจริต อยู่ในระดับความพอใจมากรองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านสถานที่และความปลอดภัย ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งทุกด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านการบริการอย่างถูกต้องและด้านความรวดเร็วต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าระดับความพึงพอใจปานกลาง

^{๗๙} วาสนา นักเพชร. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่ง”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๙).

ปวันรัตน์ ตตานนท์^{๘๐} ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง ๘ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก

ธรรมธร ธงชัย^{๘๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของศาลจังหวัดระยอง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอิตถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นหน่วยงานการให้บริการเท่านั้น แต่ไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ที่มาขอรับการติดต่อของศาลที่ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนโดยตรงตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนและผู้ที่มาติดต่อใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานศาล เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อระดับความเห็นของประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นหน่วยงานการให้บริการเท่านั้น แต่ไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ที่มาขอรับการติดต่อของศาลที่ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนโดยตรงตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนและผู้ที่มาติดต่อใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานศาล เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อระดับความเห็นของประชาชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

^{๘๐} ปวันรัตน์ ตตานนท์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐).

^{๘๑} ธรรมธร ธงชัย, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยองตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

ตารางที่ ๒.๓ สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย
กนกกร ชื่นสรณอย, (๒๕๕๑).	คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการในสำนักจัดหางานกรุงเทพมหานครตามอายุพบว่าในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
จำนง ตรีนุมิตร, (๒๕๔๕).	อาจารย์ชายและอาจารย์หญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพอื่น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕๔๔
เทวราช แก้วมา, (๒๕๔๙).	เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อขอใช้บริการ มีความ พึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย
ธรรมธร ธงชัย, (๒๕๕๔).	ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศาลจังหวัดระยอง ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอติถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน
นงเยาว์ กิจที่พึง, (๒๕๔๘).	ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อ

	ราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนได้รับการทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับคำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน
บุญชู รัตติจินาทร, พ.ต.ท., (๒๕๔๕).	ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา
ปวันรัตน์ ตตานนท์, ()	คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง ๘ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย
มณีนุช ไพรดี, (๒๕๕๓).	การนำหลักหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า - องค์กรควรฝึกอบรมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงาน - ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานทุกระดับ - ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

	- ควรปฏิบัติต่อนักงานด้วยความเสมอภาค และเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมตามศักยภาพของตน
รภัสสา พานิกุล, (๒๕๕๓).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้าง มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง
ราชนัย ธงชัย, พันโท, (๒๕๕๑).	ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และไม่รู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับจากการตรวจเลือกเพนทหารกองประจำการ และโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และถือว่ามีคามผิดทางอาญาจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน
วาสนา นักเพชร, (๒๕๕๙).	ผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ที่มาใช้บริการศาลแพ่งมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านให้บริการอย่างสุจริต อยู่ในระดับความพอใจมาก

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย
วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, ว่าที่ร้อยตรี, (๒๕๕๕).	ความพึงพอใจต่อ การบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีภาพรวมนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. ๐.๐๑
วัชรภรณ์ เกตุค้ำพล, (๒๕๕๑).	ความคิดเห็นต่อการบริการห้องพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุรนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ของผู้ให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านการรักษาความปลอดภัยภายในห้องพัก มีระดับเห็นด้วยมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลรักษาความสะอาดภายในห้องพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และด้านการบริการเสริมภายใน

	หอพัก ตามลำดับ
วินัย ราภรณ์, (๒๕๔๖).	การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕
สุวนัย ดีทองอ่อน, (๒๕๔๗).	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ภูมิฐานะ การได้รับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดงานจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย
สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี, (๒๕๕๑).	ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐยังขาดทิศทางการนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจาหนาที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบาง

	แค คือ เจาหนาที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไมหยุดยั้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการ ที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการ โดยทำใหรูสึกว่าการไ้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความคานาภูมิใจ
หวน พินธุพันธ์, [ออนไลน์]. [๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๖].	การบริหารอุตสาหกรรม เริ่มจากการผลิตในครัวเรือน ซึ่งอาศัยความสัมพันธ์กันในครอบครัว ต่อมาเมื่อมีสถานประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งต้องมีผู้ร่วมงานมากขึ้น การบริหารจัดการจึงเกี่ยวข้องกับคนมากขึ้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เพื่อให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารมีวิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานได้หลากหลาย เช่น ตัวผู้บริหารไม่ยกย่องตัวเองมากเกินไป ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักพูดจาทักทาย และยกย่องชมเชยผู้ร่วมงาน รวมทั้งให้ความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย
อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, (๒๕๕๔).	ความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว พบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$)
อรรธณ ละมูลจิตต์, (๒๕๕๖).	อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความรู้ในงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕๔๕

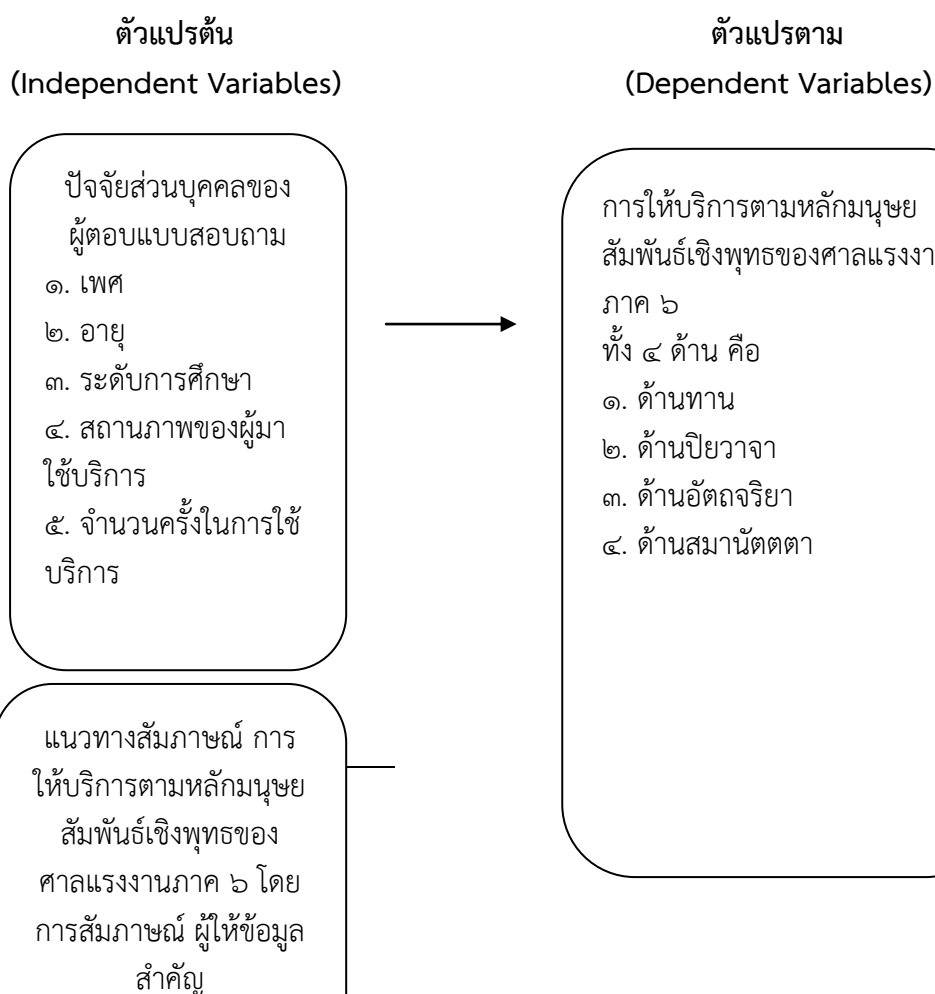
๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของ ศาลแรงงานภาค ๖” จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

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

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

ดังแผนภาพที่ ๒.๑





แผนภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดวิจัย