

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับปัญหา และระดับความต้องการในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) รวมทั้งข้อเสนอแนะทางการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศาลดังกล่าวด้วย กลุ่มตัวอย่างเป็นนายจ้าง 200 คน และลูกจ้าง 200 คน รวม 400 คน ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1-3 ส่วนอีกกลุ่มหนึ่ง เป็นนายจ้าง 5 คน ลูกจ้าง 5 คน รวม 10 คน ตอบคำถามการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ตอนที่ 4 เกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) 7 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว และ ต่อเนื่อง ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และ ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย

ตอนที่ 1 ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ใช้จำนวนนับ, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายร้อยละ 57.75 เป็นหญิงร้อยละ 42.25 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 45.25 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 55.75 สถานภาพเป็นนายจ้าง 200 คน ร้อยละ 50.00 เป็นลูกจ้าง 200 คน ร้อยละ 50.00 ประกอบอาชีพทนายความ ร้อยละ 25.50 เปรียบเทียบการบริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ระบุว่าไม่แตกต่างจากศาลอื่น ร้อยละ 48.75 ประเภทคดีที่ลูกจ้างฟ้องนายจ้าง เลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 16.00 ผลคดีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 81.50 เมื่อพิจารณาคดีแล้ว นายจ้างชนะมาก คิดเป็นร้อยละ 83.50 คดีทั่วไปลูกจ้างแพ้ คิดเป็นร้อยละ 58.00 มาติดต่อ

ศาล 2 - 50 ครั้ง สูงสุด ร้อยละ 55.25 และประเภทผู้เกี่ยวข้องในคดี เป็นฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง เท่ากันฝ่ายละครึ่ง คือฝ่ายละ 200 คน ร้อยละ 50.00 ระยะเวลาที่มาติดต่อศาล ช่วง 1 – 30 นาที งาน ประชาสัมพันธ์ได้รับการติดต่อสูงสุดร้อยละ 66.00 ช่วงเวลา 31-60 นาที ติดต่อบริษัทประกันชีวิต ร้อยละ 93.25 สำหรับช่วงเวลา 60 นาทีขึ้นไป ติดต่อบริษัทประกันภัย ร้อยละ 55.50

**ตอนที่ 2** สรุประดับปัญหาการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในการบริการ 7 ด้าน ข้อคำถามรวม 30 ข้อ พบว่า ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ถึงต่ำสุดได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ลำดับที่ 2 ด้านอาคารสถานที่ และ ความปลอดภัย ลำดับที่ 3 ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ลำดับที่ 4 ด้านการอำนวยความสะดวก ลำดับที่ 5 ด้านความรวดเร็ว และต่อเนื่อง ลำดับที่ 6 ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และ ลำดับที่ 7 ด้านการให้บริการอย่างสุจริต

สรุประดับความต้องการ การใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในการบริการ 7 ด้าน ข้อคำถามรวม 30 ข้อ พบว่า ในภาพรวม มีความต้องการในระดับปานกลาง เรียงลำดับความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ถึงต่ำสุด ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ลำดับที่ 2 ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ลำดับที่ 3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ลำดับที่ 4 ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ลำดับที่ 5 ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ลำดับที่ 6 ด้านการอำนวยความสะดวก และลำดับที่ 7 ด้านอาคารสถานที่ และ ความปลอดภัย

**ตอนที่ 3** สรุปข้อเสนอแนะการแก้ไข การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เรียงตามลำดับจากคะแนนสูงสุด ลงมา 13 รายการ ดังนี้ ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการโดยใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ ลำดับที่ 2 บริการตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้อง ในขั้นตอนต่าง ๆ ลำดับที่ 3 การจัดป้ายบอกทิศทางระบุสถานที่ติดต่อที่ชัดเจนในแต่ละงาน แต่ละขั้นตอน ลำดับที่ 4 มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์ ลำดับที่ 5 การมีบัตรรับเรื่อง หรือบัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการสำหรับงานที่จำเป็น ลำดับที่ 6 คือการระบุชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 7 คือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและแผนภูมิขั้นตอนกระบวนการให้บริการว่าผู้ติดต่อต้องทำอะไรบ้างในแต่ละขั้นตอน ลำดับที่ 8 คือการแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบว่าจะต้องนำหลักฐานต่าง ๆ อะไรบ้าง เมื่อมาติดต่อศาล ลำดับที่ 9 คือการให้บริการที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือต้องกลับมาขอรับบริการซ้ำอีกในเรื่องเดิม ยกเว้นการมาเป็นพยานศาล ลำดับที่ 10 ได้แก่ความรวดเร็วในการให้บริการ ลำดับที่ 11 คือการให้บริการผ่านพิกัดแนะนำการมาขึ้นศาล ในฐานะต่าง ๆ ลำดับที่ 12 คือระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ ควรรวดเร็ว ถูกต้อง ลำดับที่ 13 ทางศาลควรจัดทำบัตรนัด ความมอบให้ผู้ประกัน และจำเลยเก็บไว้เป็นหลักฐาน (ป้องกันการลืมวันนัด) และ ลำดับที่ 14 คือ เรื่องอื่น ๆ ที่คิดว่าเป็นประโยชน์ในการนัดหมายติดต่อกับศาล

ตอนที่ 4 สรุปผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ 10 คน ประกอบด้วยนางจ้าง 5 คน ลูกจ้าง 5 คน ซึ่งเคยมาติดต่อศาล นับจำนวนคดี 5 คดีขึ้นไป มีทั้งความพึงพอใจในการมาติดต่อ และ ข้อเสนอแนะทางแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ดังต่อไปนี้

ด้านความพึงพอใจ เรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย โดยพิจารณาทั้ง 7 ด้านตามลำดับ คือ ลำดับที่ 1 ด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภัย ลำดับที่ 2 ได้แก่ 2 ด้าน คือ ด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ และด้านการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ มีน้ำใจไม่ตรีพุดจาไพเราะ แนะนำดี ลำดับที่ 4 มี 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ลำดับที่ 6 ด้านการให้บริการอย่างสุจริตโดยไม่เรียกเก็บเงินค่าบริการพิเศษ ลำดับที่ 7 คือด้านการบริการอย่างถูกต้องและยุติธรรม

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกดังกล่าวข้างต้น สรุปเรียงตามลำดับจากที่มีผู้แสดงความคิดเห็นจากคะแนนมากลงมาตามลำดับ ซึ่ง ครอบคลุม 7 ด้าน มี 13 รายการ ดังนี้ ลำดับที่ 1 ผู้ให้สัมภาษณ์แนะนำว่าศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ควรปลูกฝังเจตคติที่ดี จิตสำนึกที่ดีในการให้บริการผู้มาติดต่อ รวมทั้งควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ให้บริการของศาล ลำดับที่ 2 มี 2 ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีบัตรคิว บัตรรับเรื่องในการติดต่อศาลตามลำดับก่อน-หลัง และเป็นหลักฐานในการรับ-ส่ง สำนวนคดี ข้อเสนอแนะ อีกประการหนึ่งคือ ควรลดขั้นตอนของบางงานที่ซ้ำซ้อน หรือไม่จำเป็น เพื่อการบริการที่รวดเร็ว ต่อเนื่อง ควรมีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือเรียกว่า “One-stop service” ลำดับที่ 4 มี 2 ข้อเสนอ คือ ควรจัดให้มีคำแนะนำคำอธิบาย สำหรับผู้มาติดต่อศาล และควรมีการประสานงานภายในศาลแผนกต่าง ๆ ที่ดีกว่าเดิม ป้องกันการสับสนของผู้มาติดต่อ ลำดับที่ 6 มี 2 ข้อเสนอ คือ ควรมีสั่งอำนวยความสะดวกหลายจุดให้เพียงพอ เช่นเครื่องรับโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารให้อ่าน และควรบริการด้านสถานที่จอดรถ ให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อศาล ลำดับที่ 8 มี 6 ข้อเสนอ คือ 1) ควรมีระบบบริการแก่ผู้ด้อยโอกาส เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ (รวมถึงผู้พิการ) ที่เหมาะสม 2) ควรดูแลให้เจ้าหน้าที่แต่งเครื่องแบบเพื่อความเป็นระเบียบ สวยงาม 3) ควรจัดเจ้าหน้าที่ศาลออกไปให้ความรู้ด้านกฎหมาย ในชุมชนต่างๆ 4) เจ้าหน้าที่ของศาลควรติดป้ายชื่อ, พุดจาไพเราะ, สุภาพ 5) ควรพัฒนาการให้บริการให้เสมอภาค และ 6) ควรปรับลดค่าถ่ายเอกสารลงมาในราคาที่เหมาะสม โดยราคาไม่เกินแผ่นละ 1 บาท

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ระดับปัญหา อยู่ลำดับที่ 5 เมื่อเปรียบเทียบ 7 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยทั้งด้าน ( $\bar{X} = 3.00$ ) ระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการระดับด้านนี้มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ทันตามกำหนดเวลารวดเร็ว ต่อเนื่อง

สำหรับระดับความต้องการ ด้านความเร็วและต่อเนื่องอยู่ลำดับที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบ 7 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยทั้งด้าน อยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ ) ด้วยการปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ทันตามกำหนดเวลา รวดเร็ว ต่อเนื่อง ไม่ต้องรอนาน ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญมา จำปาทิว (2547) ทำการศึกษาเรื่องปัญหา และความต้องการในด้านการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าและพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางพลี ส่วนใหญ่สามารถให้บริการ โดยใช้เวลาดำเนินการได้ตามมาตรฐาน และใช้เวลาให้บริการน้อยกว่ามาตรฐานที่การไฟฟ้านครหลวงกำหนด ซึ่งมีความเร็วและต่อเนื่องดี อันเป็นผลให้ได้รับการประเมินระดับปัญหา และระดับความต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขการบริการอยู่ในระดับน้อย

### 2. ด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภัยและด้านการอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระดับปัญหาในภาพรวมปานกลางทุกด้าน ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย มีปัญหาลำดับที่ 2 ด้านการตรวจอาวุธ สิ่งผิดกฎหมาย ความปลอดภัยภายในศาลอย่างเคร่งครัดเหมาะสม จัดให้มีห้องสุขาที่สะอาด มีอาคารที่สง่างาม ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ลำดับที่ 4 เน้นความเหมาะสมในการติดป้ายช่องหมายเลข

สำหรับผลวิจัย เกี่ยวกับระดับความต้องการทั้งสองด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการอำนวยความสะดวก ลำดับที่ 6 และด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภ้ยความต้องการอยู่ลำดับที่ 7 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย ผู้ใช้บริการเห็นว่า ควรบริการตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) รวมทั้งแบบคำร้องต่างๆ ควรมีตัวอย่างให้ดู อาคารสถานที่ควรมีที่นั่งพักให้ผู้มาติดต่อ น้ำดื่ม โทรทัศน์ โทรศัพท์ ในจำนวนปริมาณที่เหมาะสม

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (2548) ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2547 พบว่า นิสิตมีปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการให้บริการมากที่สุด ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยแห่งนี้

รองลงมาคือปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ บุคลิกภาพของบุคคล ส่วนสภาพสถานที่ให้บริการและด้านการให้ความช่วยเหลือเป็นปัญหาน้อยที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของ มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543) ศึกษา “ปัญหาและความต้องการใช้บริการห้องสมุดองค์ การสหประชาชาติในประเทศไทย” สรุปว่า สภาพอาคารสถานที่ในการให้บริการห้องสมุดเหมาะสมดี ไม่มีปัญหาของผู้ใช้บริการ มีปัญหาด้านระยะเวลาการบริการน้อย สั้นไปไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการมีระเบียบข้อบังคับยุ่งยากมากไป ปัญหาอื่นๆ นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความต้องการนั้น ต้องการขยายเวลาการบริการให้มากขึ้น เพิ่มการบริการด้านอื่นๆ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพิ่มการบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือ เพิ่มวารสารบางประเภท ให้บริการถ่ายเอกสารในราคาประหยัด จัดหาหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้นทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ รวมทั้ง บอกรับวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นด้วย

ผลการวิจัยของ ศจีพรรณ แสงอ่อน (2550) เรื่อง “ปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” พบว่าปัญหาอยู่ในระดับปานกลางในภาพรวม เมื่อพิจารณาด้านปัญหา ความต้องการด้านรักษาความสะอาด มาเป็นลำดับที่ 1 ซึ่งเป็นระดับปัญหาและความต้องการด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภัยด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยของ พัลลรินทร์ ภูกิจ (2546) เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ของผู้รับบริการ เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครอง และวิธีขอรับความคุ้มครอง จากศาลปกครอง” พบว่า ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการแก่ผู้รับฟ้องที่ศาลปกครอง ได้แก่ ด้านสถานที่สำหรับให้บริการประชาชน ยังไม่มีความสะดวกสบายมากนัก และขาดการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองด้วย

ผลการวิจัยของ เขมกุลกรณ์ มณีณัฐกรณ์ (2547) เรื่อง “สภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีต่อการให้บริการของบริษัทครอบครัวขนส่ง” พบว่า สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุด คือปัญหาการให้บริการของพนักงาน ปัญหาความเร็วของเรือ และปัญหาความปลอดภัยในการเดินทาง มีความต้องการให้ปรับปรุงท่าเรือ และเรือ คือสถานที่ ยานพาหนะที่ให้บริการให้มั่นคงแข็งแรงขึ้น และยังเสนอแนะให้พนักงานมีความสุภาพกับผู้ใช้บริการมากกว่าที่เป็นอยู่ ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร หรือผู้ใช้บริการต้องคำนึงถึงเป็นหลักสำคัญ

### 3. ปัญหาและความต้องการด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและความต้องการด้านความเร็วและต่อเนื่อง ปัญหาและความต้องการด้านความเสมอภาค

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าระดับปัญหาด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบทั้ง 7 ด้าน อยู่ลำดับที่ 6 ผู้ใช้บริการรวมถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบาย ได้อย่างชัดเจน และให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ ส่วนความต้องการด้านนี้ อยู่ลำดับที่ 5 ผู้ใช้บริการเห็นว่า เมื่อได้ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแล้ว ทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วยดีไม่ผิดพลาด ทั้งทำให้การติดต่อรวดเร็ว ต่อเนื่อง ทันเวลา ตรวจสอบได้

สำหรับระดับปัญหาด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ 7 ด้าน เป็นปัญหามากที่สุด ลำดับที่ 1 ในศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) คือผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อทุกคนเหมือนกัน ไม่ว่าจะรู้จักเป็นส่วนตัวหรือไม่ ส่วนด้านความต้องการอยู่ในลำดับที่ 3 คือความเสมอภาคในการเข้ารับบริการก่อนหลังตามคิว

ผลการวิจัยในการให้บริการระดับปัญหา และความต้องการด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง และการให้บริการอย่างเสมอภาคนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ตั้งพิชฐานสกุล (2543) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ผ่านธนาคารพาณิชย์” พบว่าปัญหาและความต้องการด้านความถูกต้อง เพราะที่ผ่านมามีเกิดปัญหาความผิดพลาดของยอดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคถึงร้อยละ 25.50 เมื่อชำระเงินค่าสาธารณูปโภค โดยผ่านธนาคารผิดพลาดมาก เป็นตัวเลขค่อนข้างสูง จึงมีความต้องการให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว ตรวจสอบได้ โดยให้หน่วยงานที่ให้บริการพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้ถูกต้อง ผิดพลาดน้อยที่สุด และต้องการบริการที่เสมอภาค กันด้วย คือทุกคนรู้เหมือนกันหมดในการให้บริการก่อนหลัง มีระบบการบริการที่ดีให้ความเป็นธรรมกับทุกคน

### 4. ปัญหาและความต้องการด้านการบริการอย่างสุจริต และการให้บริการอย่างสุภาพ

ผลการวิจัย ระดับปัญหาด้านการให้บริการอย่างสุจริต และด้านการให้บริการอย่างสุภาพอยู่ลำดับที่ 7 (สุดท้าย) และลำดับที่ 3 ตามลำดับ โดยผู้ให้บริการระบุว่าทำให้การบริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีลัทธิลอบคอบใน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ส่วนด้านการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ใช้บริการระบุว่าเป็นการให้บริการอย่างมีมนุษยธรรม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสำคัญมาก รวมทั้งพฤติกรรมอื่นๆ ที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการด้วย

สำหรับผลการวิจัยระดับความต้องการนั้น ด้านความต้องการการให้บริการอย่างสุจริต อยู่ในลำดับที่ 4 ระบุว่าเป็นการให้บริการจากเจ้าหน้าที่โดยไม่ชู้หน้า ไม่ใช่เงิน หรือสิ่งอื่น แลกเปลี่ยนความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลดีต่อคดีความของผู้มาติดต่อ ส่วนความต้องการ

ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ลำดับที่ 1 สำคัญที่สุดในความต้องการทั้ง 7 ด้าน ผู้ใช้บริการ ต้องการการให้บริการอย่างเป็นกันเองจากเจ้าหน้าที่ เป็นความต้องการสูงสุดในด้านนี้

ผลการวิจัยสองด้านนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของเสนห์ คำแพง (2548) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการระดับน้อย ส่วนความต้องการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับมากที่สุด ได้แก่ความต้องการด้านความมั่นคง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และ ด้านความซื่อสัตย์ ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของเขมกุลกรณ์ มณีณัฐกรณ์ (2547) ศึกษา “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ครอบคลุมขนส่ง” พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานมีความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้มากกว่าเดิม

#### 5. ข้อเสนอแนะทางแก้ไขการให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

จากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้ผู้ให้บริการใช้คำพูดไพเราะ สุภาพ เป็นลำดับที่ 1 ให้ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้องในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นลำดับที่ 2 การจัดป้ายบอกทิศทางระบุสถานที่ที่ติดต่อให้ชัดเจน เป็นลำดับที่ 3 การบริการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์เป็นลำดับที่ 4 การจัดให้มีบัตรรับ-ส่งเรื่อง และบัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการ สำหรับงานที่จำเป็น เป็นลำดับที่ 5 นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่มีผู้แนะนำเป็นจำนวนมาก ในตอนที่ 3 ในตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทางแก้ไขการให้บริการ จากผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก 13 รายการ ที่มีความสำคัญโดยเรียงลำดับที่ 1 คือ ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ควรปลูกฝัง เจตคติที่ดี จิตสำนึกที่ดีในการให้บริการผู้มาติดต่ออย่างตั้งใจ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ให้บริการของศาลในระหว่างการให้บริการผู้มาติดต่อ ลำดับที่ 2 มี 2 รายการ คือการลดขั้นตอนของงานที่ซ้ำซ้อน หรือไม่จำเป็น เพื่อให้การบริการรวดเร็วและต่อเนื่อง ควรมีจุดบริการครบวงจร จุดเดียว หรือ one-stop service และอีกประการหนึ่งคือ ควรมีบัตรคิว บัตรรับเรื่อง ให้ผู้มาติดต่อ เพื่อรับการบริการก่อน-หลัง อย่างเสมอภาค และเน้นหลักฐานในการติดต่อ การรับส่งเรื่องสำนวนคดีของผู้มาติดต่อศาล สิ่งที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 มี 2 รายการ คือการจัดให้มีคำแนะนำ คำอธิบายสำหรับผู้มาติดต่อศาล อาจเป็นคู่มือ หรือแผ่นพับ แผ่นปลิว และอีกประการหนึ่งคือ ควรมีการประสานงานภายในแผนกต่างๆ ในศาลที่ดีกว่าเดิม ทำให้การติดต่อการให้บริการมีประสิทธิภาพขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุทุมพร เผ่าสุวรรณ (2543, หน้า 149-151) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา” ตามที่ผู้มาติดต่อได้ให้ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ให้บริการ และผู้บริการศาลอาญา ด้านอาคารสถานที่ พัสดุ ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การนำ

คอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการข่าวสารข้อมูล การสืบค้นงานคดี การนัดหมาย คำแนะนำที่จำเป็น สำหรับผู้มาติดต่อที่ศาล รวมทั้งเอกสารที่ต้องนำมาใช้ในการแสดงตน ติดต่อและสิ่งจำเป็นอื่น ๆ เพื่อให้เกิดผลดีในการบริการที่พึงพอใจ และประทับใจผู้เกี่ยวข้อง

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1.1 จากผลการวิจัยปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) พบว่าผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีระดับ การศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ทำให้ไม่เข้าใจในระบบงานหรือขั้นตอนของศาล และทำให้เสีย ประโยชน์ในการติดต่องานเป็นช่องว่างที่ทำให้เกิดปัญหาในการวิ่งเต้นเพื่อหาความสะดวกและเปิด โอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโอกาสหาผลประโยชน์ด้วยการหลอกลวงดังนั้นศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ควรเพิ่มบทบาทของการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ กล่าวคือควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้นให้แก่ประชาชน จัดทำคู่มือการมา ติดต่อศาล จัดทำการเผยแพร่เกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน มีบัตร คิวเพื่อความเข้าใจและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่

1.2 จากผลการวิจัยปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) พบว่า ความล่าช้าในการทำงาน เป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะความ ล่าช้าทำให้เกิดความสิ้นเปลืองทั้งเวลาและทรัพยากรสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และก่อให้เกิดความ ไม่พอใจต่อการใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ดังนั้นจึงควรดำเนินการ ลดขั้นตอน และให้บริการในเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ การหาวิธีไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทเพื่อลด เวลาในการตัดสินคดี ฯลฯ

1.3 จากผลการวิจัยปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) พบว่าปัจจัยสำคัญในการใช้บริการคือเจ้าหน้าที่ดังนั้นศาลควรพัฒนาบุคลากรใน เรื่องการอบรมจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ / ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ศาลโดยผู้บริการเป็นผู้ประเมิน

1.4 จากผลการวิจัยปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) พบว่า การบริหารห้องพิจารณาคดี มีความซ้ำซ้อนกันมีการนัดคู่ความมาขึ้นศาล



ตามนัดและตามหมายเรียกดังนั้นควรมีการนัดในช่วงเวลาที่ไม่ซ้อนกันเพื่อประชาชนจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการรอนาน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครคอยช่วยเหลือ / การบริการควรเป็นแบบครบวงจร (One-stop service) / อธิบายขั้นตอนให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่ศาล

- 2.1 การใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ
- 2.2 เขียนตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้องในขั้นตอนต่างๆ
- 2.3 จัดทำป้ายบอกทิศทางให้ชัดเจนในแต่ละงานขั้นตอน
- 2.4 ให้ความรู้ในการบริการค้นข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์
- 2.5 ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## 3. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารศาล

- 3.1 อบรมจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่
- 3.2 จัดมีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครคอยช่วยเหลือ
- 3.3 การบริการควรเป็น One Stop Service
- 3.4 อธิบายขั้นตอนให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ
- 3.5 ควรมีการประเมินเจ้าหน้าที่โดยผู้ให้บริการ

## 4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 7 ด้าน ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

- 4.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาของผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)
- 4.2 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่ศาลอื่น หรือ สถานที่อื่น