

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก ก

- รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย
- หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง
- แบบสอบถาม
- แบบสัมภาษณ์
- รูปตอนที่ 1-4

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. นางจิรพรรณ สุญาณวนิชกุล

ตำแหน่ง ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ อดีตอธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญา
อดีตหัวหน้าคณะและผู้พิพากษาหัวหน้าศาลแรงงานกลาง สาขาสมุทรปราการ

2. รองศาสตราจารย์สมจิตต์ จุฑารัตน์

ตำแหน่ง ผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
ผู้ทรงคุณวุฒิใกล้เคียงระดับข้อพิพาทศาลยุติธรรม
อดีตรองศาสตราจารย์ระดับ 9
รองคณบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาคณะศิลปศาสตร์,
หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

3. รองศาสตราจารย์กาญจนา คุณารักษ์

ตำแหน่ง ผู้พิพากษาสมทบ และผู้ใกล้เคียงระดับข้อพิพาท ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง
รองศาสตราจารย์ระดับ 9 – กรรมการกึ่งนกรอง
หลักสูตรสาขาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์
อดีตรองคณบดีอักษรศาสตร์
ประธานสาขาวิชา หลักสูตรและการนิเทศ
ประธานอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรสาย ก. มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ ศธ ๐๕๖๓.๑๒/ว๓๓๑



โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี
กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑ ตุลาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นางจิรวรรณ สุญานวนิชกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมโชค แป้นปิ่น นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความตรงของเครื่องมือวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล

โครงการบัณฑิตศึกษา โดยคณะกรรมการผู้ควบคุมการวิจัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือวิจัยดังกล่าวแก่นักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๑ ต่อ ๒๑๒๐, ๒๑๒๑

สายตรง ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, ๐-๒๘๕๐-๒๓๐๘

โทรสาร ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, <http://dit.dru.ac.th/home/๐๐๕>

ที่ ศธ ๐๕๖๓.๑๒/ว๓๓๑



โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี
กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑ ตุลาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์สมจิตต์ จุฑารัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมโชค แป้นปิ่น นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความตรงของเครื่องมือวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล

โครงการบัณฑิตศึกษา โดยคณะกรรมการผู้ควบคุมการวิจัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือวิจัยดังกล่าวแก่นักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร์)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๑ ต่อ ๒๑๒๐, ๒๑๒๑

สายตรง ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, ๐-๒๘๕๐-๒๓๐๘

โทรสาร ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, <http://dit.dru.ac.th/home/๐๐๕>

ที่ ศธ ๐๕๖๓.๑๒/ว๓๓๑



โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี
กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑ ตุลาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์กาญจนา คุณารักษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมโชค แป้นปิ่น นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความตรงของเครื่องมือวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล

โครงการบัณฑิตศึกษา โดยคณะกรรมการผู้ควบคุมการวิจัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือวิจัยดังกล่าวแก่นักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๑ ต่อ ๒๑๒๐, ๒๑๒๑

สายตรง ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, ๐-๒๘๕๐-๒๓๐๘

โทรสาร ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, <http://dit.dru.ac.th/home/๐๐๕>

ที่ ศธ ๐๕๖๓.๑๒/๓๓๓



โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี
กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑ ตุลาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ

ด้วย นายสมโชค แป้นปั้น นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กำลังทำการวิจัยเพื่อเสนอวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ” ซึ่งจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์จากบุคลากรศาลแรงงานกลางจังหวัดสมุทรปราการ ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อทดลองเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๑ ต่อ ๒๑๒๐, ๒๑๒๑

สายตรง ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, ๐-๒๘๕๐-๒๓๐๘

โทรสาร ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, <http://dit.dru.ac.th/home/๐๐๕>

ที่ ศธ ๐๕๖๓.๑๒/๓๓๒



โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี
กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑ ตุลาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ

ด้วย นายสมโชค แป้นปิ่น นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ” ซึ่งจำเป็นต้องเก็บข้อมูล ณ ศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ ในการนี้ ขออนุเคราะห์ใช้พื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ทั้งนี้ โดยนักศึกษาผู้ทำวิจัยจักได้มาติดต่อกับท่านด้วยตนเองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร์)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๑ ต่อ ๒๑๒๐, ๒๑๒๑

สายตรง ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๙, ๐-๒๘๕๐-๒๓๐๘

โทรสาร ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๙, <http://dit.dru.ac.th/home/๐๐๕>

ที่ ศธ ๐๕๖๓.๑๒/๓๓๐



โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๑๗๒ ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี
กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑ ตุลาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ

ด้วย นายสมโชค แป้นปิ่น นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กำลังทำวิจัยเพื่อเป็นวิทยานิพนธ์ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท เรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ” ซึ่งจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจาก ศาลแรงงานกลาง จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาขออนุเคราะห์ให้ นายสมโชค แป้นปิ่น ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ทั้งนี้ โดยผู้ทำวิจัยจักได้ประสานกับท่านด้วยตนเองอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร์)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

โครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๑ ต่อ ๒๑๒๐, ๒๑๒๑

สายตรง ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, ๐-๒๘๕๐-๒๓๐๘

โทรสาร ๐-๒๘๕๐-๑๘๐๕, <http://dit.dru.ac.th/home/๐๐๕>

แบบสอบถามการศึกษาวิจัย

เรื่อง ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง
(สมุทรปราการ)

คำชี้แจง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เก็บข้อมูลภูมิหลัง เพื่อทราบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานที่มาติดต่อขอใช้บริการ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประเภทคดีที่มาติดต่อ จำนวนครั้งที่ติดต่อ ฐานะที่มาติดต่อขอใช้บริการและประสบการณ์ที่ได้รับจากการติดต่องานศาล ฯลฯ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check-List) และเป็นคำถามแบบปลายเปิดแบบเติมคำหรือข้อความข้อคำถามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 11

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นซึ่งใช้วัดระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) โดยข้อความจะมีลักษณะที่ครอบคลุมบริการ 7 ด้าน ดังนี้ 1.ด้านความเร็วและต่อเนื่อง 2. ด้านการอำนวยความสะดวก 3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 4. ด้านการให้บริการอย่างสุจริต 5. ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ 6. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง 7. ด้านอาคาร สถานที่ และ ความปลอดภัย ข้อคำถามข้อที่ 1 – ข้อที่ 30

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ ความคิดเห็น โดยภาพรวม และข้อเสนอแนะทางแก้ไข ของผู้ให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีข้อคำถาม 14 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล เฉพาะนายจ้างและลูกจ้าง ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไป จำนวน 10 คน เนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ให้บริการศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วน ทุกข้อ และตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และการนำเสนอผลงานวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม เพื่อเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

สมโชค เป็นัน

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่างหรือกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง มีคำถามข้อ 1 - 11

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุปัจจุบัน (เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. ตั้งแต่ 30-40 ปี
 3. ตั้งแต่ 41-50 ปี 4. ตั้งแต่ 51-60 ปี
 5. 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ไม่เคยได้รับการศึกษา 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 5. ปวส. หรืออนุปริญญา 6. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 7. เนติบัณฑิตไทย 8. ปริญญาโท/เอก หรือเทียบเท่า
 9. อื่นๆ โปรดระบุ

4. สถานภาพคู่ความ

1. นายจ้าง 2. ลูกจ้าง

5. อาชีพ

1. รับราชการ
 1.1 เจ้าพนักงานแรงงาน จว.
 1.2 อัยการ
 1.3 อื่นๆ ระบุ
2. ทนายความ
3. นายจ้าง
4. ลูกจ้าง
5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
6. เกษตรกร
7. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน

- 9. รับจ้างทั่วไป
- 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ลักษณะการใช้บริการ โดย เปรียบเทียบกับศาลอื่น

- 1. ดีกว่าศาลอื่น
- 2. ไม่แตกต่างจากศาลอื่น
- 3. แย่กว่าศาลอื่น เช่น ในเรื่อง

7. ประเภทคดีที่มาติดต่อขอใช้บริการ

- 1. คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงานหรือตามข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง
- 2. คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์
- 3. กรณีที่จะต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์
- 4. คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัยของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน หรือของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์หรือรัฐมนตรีตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์
- 5. คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้างสืบเนื่องจากข้อพิพาทแรงงานหรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน
- 6. คดีที่ลูกจ้างฟ้องนายจ้างว่านายจ้างเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม
- 7. คดีที่นายจ้างฟ้องผู้รับประกันความเสียหายอันเกิดจากการทำงานของลูกจ้าง
- 8. คดีเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายประกันสังคม
- 9. คดีเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายเงินทดแทน

8. ผลคดีที่มาติดต่อ

- 1. ไกล่เกลี่ย
 - ตกลง
 - ไม่ตกลง
- 2. พิจารณาคดี
 - นายจ้าง
 - แพ้
 - ชนะ
 - ลูกจ้าง
 - แพ้
 - ชนะ

9. จำนวนครั้งที่มาติดต่อ จำนวน ครั้ง (รวมครั้งนี้ด้วย)

10. ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี ในฐานะใด

- 1. ฝ่ายนายจ้าง
 - 1.1 อัยการ
 - 1.2 ผู้เสียหาย
- 2. ฝ่ายลูกจ้าง
 - 2.1 ลูกจ้าง
 - 2.2 พยานลูกจ้าง

- 1.3 พยานนายจ้าง
- 1.4 ทนายนายจ้าง
- 1.5 พนักงานแรงงานจังหวัด
- 1.6 อื่นๆ โปรดระบุ
- 2.3 ทนายลูกจ้าง
- 2.4 อื่นๆ โปรดระบุ

11. งานและระยะเวลาที่ติดต่อกัน

งานที่มาติดต่อ	รวมเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการติดต่อ (นาที)		
	1-30 นาที	31-60 นาที	60 นาทีขึ้นไป
<input type="checkbox"/> 1. งานประชาสัมพันธ์			
<input type="checkbox"/> 2. งานรับฟ้อง			
<input type="checkbox"/> 3. งานออกหมาย			
<input type="checkbox"/> 4. งานเก็บสำนวนและเอกสาร			
<input type="checkbox"/> 5. งานสารบบและคำพิพากษา			
<input type="checkbox"/> 6. งานศูนย์หน้าบัลลังก์			
<input type="checkbox"/> 7. งานนิติกร			
<input type="checkbox"/> 8. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล			
<input type="checkbox"/> 9. งานไกล่เกลี่ย			
<input type="checkbox"/> 10. งานศูนย์นัดความ			
<input type="checkbox"/> 11. งานสารบรรณ			
<input type="checkbox"/> 12. งานการเงิน			

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ ความ
คิดเห็น โดยภาพรวม และข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ให้บริการศาลแรงงาน
กลาง (สมุทรปราการ) ข้อที่ 1-14

- คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่างหรือกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงในฐานะที่ท่านมาติดต่อของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ท่านต้องการทราบรายละเอียดและบริการในเรื่องใด ความสำคัญของปัญหาและความต้องการให้เลือกเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ ทำได้เกิน 1 ข้อ
- 1. ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและแผนภูมิขั้นตอนกระบวนการมาใช้บริการว่าท่านต้องทำอะไรบ้างในแต่ละขั้นตอน
 - 2. หลักฐานต่างๆ ที่ต้องนำมาในการติดต่อกับศาล
 - 3. ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ
 - 4. ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้องในขั้นตอนต่างๆ
 - 5. สถานที่ที่ติดต่อที่ชัดเจนในแต่ละงานขั้นตอน (ป้ายบอกทิศทาง)
 - 6. การบริการค้นข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์
 - 7. ชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 8. การใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ
 - 9. การมีบัตรรับเรื่อง/บัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการสำหรับงานที่จำเป็น
 - 10. จัดทำบัตรนัดความมอบให้ผู้ประกันและจำเลยเก็บไว้เป็นหลักฐาน (ไม่ลืมวันนัด)
 - 11. แผ่นพับคำแนะนำการขอประกันตัว/การมาขึ้นศาลในฐานะต่างๆ
 - 12. ความรวดเร็วในการให้บริการ
 - 13. การใช้บริการที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือต้องกลับมาขอรับบริการซ้ำอีกในเรื่องเดิม (ยกเว้นการมาเป็นพยานศาล)
 - 14. อื่นๆ โปรดระบุ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรอกแบบสอบถาม

(นายสมโชค เป็นปิ่น)

นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตอนที่ 4 แบบการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการในคดีแบบเจาะลึกเป็น
รายบุคคล เฉพาะนายจ้างและลูกจ้าง ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไป จำนวน 10 คน

แบบฟอร์มการสัมภาษณ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง
(สมุทรปราการ)”

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

1. เพื่อทราบถึงเจตคติของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)
2. เพื่อทราบข้อเสนอแนะทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง
(สมุทรปราการ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 2

1. ความคิดเห็นโดยภาพรวม

.....
.....
.....
.....
.....

2. ควรพัฒนาและแก้ไขปรับปรุง

.....
.....
.....
.....
.....

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรอกแบบสอบถาม

(นายสมโชค แป้นปิ่น)

นักศึกษาปริญญาโทสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตอนที่ 1

สรุปลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ลักษณะรายการ	จำนวน	ค่าร้อยละ	หมายเหตุ
1	เพศ			
	ชาย	231	57.75	
	หญิง	169	42.25	
2	อายุ 31-40 ปี	181	42.25	
3	ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	223	55.75	
4	สถานภาพคู่ความ ลูกจ้าง	267	66.75	
5	อาชีพ ทนายความ	95	23.75	
6	ลักษณะการใช้บริการ โดยเปรียบเทียบกับศาล อื่น ไม่แตกต่าง	195	48.75	
7	ประเภทคดีที่มาติดต่อขอใช้บริการ นายจ้างเล็กจ้างอย่างไม่เป็นธรรม	64	16.00	
8	ผลคดีที่มาติดต่อ			
	ไกล่เกลี่ย ตกลงกันได้	326	81.50	
	นายจ้าง ชนะ ลูกจ้าง แพ้	327 279	81.50 69.75	
9	จำนวนครั้งที่มาติดต่อ 2-50 ครั้ง	221	55.25	
10	ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี ลูกจ้าง	224	56.00	
11	งานและระยะเวลาที่ติดต่อกัน			
	1-30 นาที งานประชาสัมพันธ์	264	66.00	
	31-60 นาที งานไกล่เกลี่ย	373	93.25	
	60 นาทีขึ้นไป งานศูนย์คดีความ	222	55.50	

ตอนที่ 2

สรุประดับปัญหาของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับปัญหา		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.14	1.03	ปานกลาง
2	ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย	3.12	0.69	ปานกลาง
3	ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	3.09	0.68	ปานกลาง
4	ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	3.07	0.89	ปานกลาง
5	ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	2.83	0.72	ปานกลาง
6	ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	2.81	1.04	ปานกลาง
7	ด้านการอำนวยความสะดวก	2.80	1.03	ปานกลาง

ตอนที่ 2

สรุประดับความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า
1	ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	2.82	0.95	ปานกลาง
2	ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	2.80	0.94	ปานกลาง
3	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2.79	0.83	ปานกลาง
4	ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	2.76	0.88	ปานกลาง
5	ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	2.76	1.03	ปานกลาง
6	ด้านการอำนวยความสะดวก	2.67	0.96	ปานกลาง
7	ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย	2.62	0.97	ปานกลาง

ตอนที่ 3

สรุปข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ให้บริการศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

เรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับที่	ระดับความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
1	การใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ	76	19.00
2	ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้องในชั้นตอนต่าง ๆ	67	16.75
3	สถานที่ที่ติดต่อที่ชัดเจนในแต่ละงานขั้นตอน (ป้ายบอกทิศทาง)	61	15.25
4	การบริการคืนข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์	45	11.25
5	การมีบัตรรับเรื่อง/บัตรคิวในการติดต่อขอรับบริการสำหรับงานที่จำเป็น	42	10.50
6	ชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34	8.50
7	ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและแผนภูมิขั้นตอนกระบวนการมาใช้บริการว่าท่านต้องทำอะไรบ้างในแต่ละขั้นตอน	22	5.50
8	หลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องนำมาในการติดต่อกับศาล	17	4.25
9	การให้บริการที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือต้องกลับมาขอรับบริการซ้ำอีกในเรื่องเดิม (ยกเว้นการมาเป็นพยานศาล)	11	2.75
10	ความรวดเร็วในการให้บริการ	7	1.75
11	แผ่นพับคำแนะนำการขอประกันตัว / การมาขึ้นศาลในฐานะต่าง ๆ	6	1.50
12	ระยะเวลาการให้บริการในชั้นตอนต่าง ๆ	5	1.25
13	จัดทำบัตรนัดความมอบให้ผู้ประกันและจำเลยเก็บไว้เป็นหลักฐาน (ไม่ลืมนัด)	4	1.00
14	อื่น ๆ	3	0.75

ตอนที่ 4

สรุปการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล เฉพาะ

นายจ้างและลูกจ้าง ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไป จำนวน 10 คน

เรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับ ที่	ด้าน	รายละเอียด	ผู้ให้สัมภาษณ์กรณี
1	ด้านอาคารสถานที่และ ความปลอดภัย	ได้รับความชื่นชมและพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการของศาลเป็นอย่างดี	1,2,3,6,7,8,9 และ 10
2	ด้านการอำนวยความสะดวก	มีที่นั่งรอ , ห้องสืบพยานเด็ก , น้ำดื่มบริการ , ห้องสุขา ประทับใจเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ที่สุด พึงพอใจและประทับใจมาก	4,5,6,8,9 และ 10
2	ด้านการให้บริการอย่าง สุภาพ	มีน้ำใจไมตรี , พุดจาไพเราะ ,แนะนำดี	1,6,7,8,9 และ 10
4	ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค		1,7,9 และ 10
4	ด้านความรวดเร็วและ ต่อเนื่อง	การบันทึกคำให้การด้วยคอมพิวเตอร์ทำได้ รวดเร็ว เจ้าหน้าที่พิมพ์งานได้รวดเร็ว การ อนุญาตถ่ายเอกสารสำนวนคดีรวดเร็วขึ้น กว่าเดิม จากการกระจายอำนาจของศาลให้ ผู้อำนวยการศาลเป็นผู้อนุญาต	1,7,9 และ 10
6	ด้านการให้บริการอย่าง สุจริต	ไม่เรียกเก็บเงินค่าบริการพิเศษ	5,10
7	ด้านการบริการอย่าง ถูกต้อง		10

ตอนที่ 4

สรุปการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล เฉพาะ

นายจ้างและลูกจ้าง ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไป จำนวน 10 คน

สิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

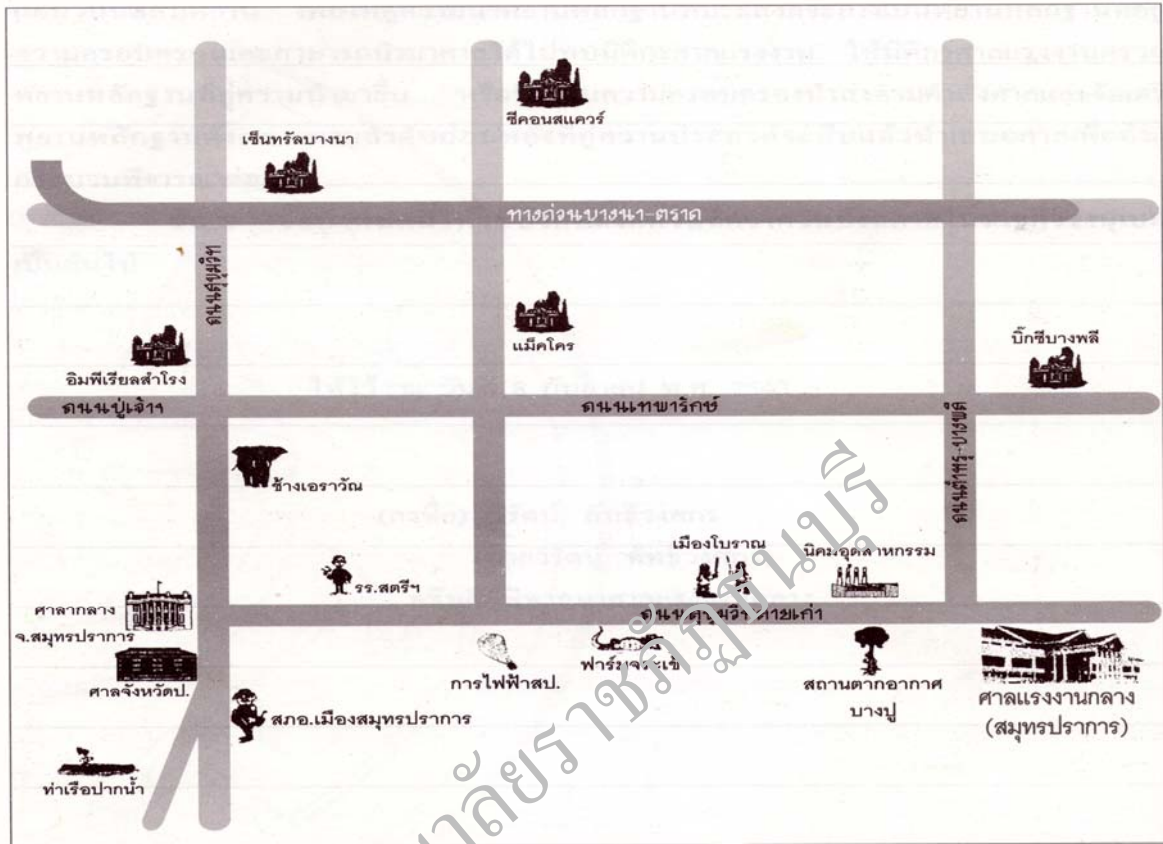
เรียงลำดับ ดังนี้

ลำดับที่	รายละเอียด	ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีนี้
1	ควรปลูกฝังเจตคติที่ดี จิตสำนึกที่ดีในการให้บริการผู้มาติดต่ออย่างตั้งใจ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ให้บริการของศาล	1,2,3,7 และ 10
2	ควรลดขั้นตอนของงานบางตอนที่ซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็นออกไป เพื่อให้การ บริการรวดเร็วและต่อเนื่อง ควรมีจุดบริการครบวงจร จุดเดียวหรือคนเดียว เรียกว่า one-stop-service	1,7,9 และ 10
2	ควรมีบัตรคิว , บัตรรับเรื่องให้ผู้มาติดต่อเพื่อบริการก่อน-หลังตามคิว และเป็น หลักฐานในการรับ-ส่งเรื่องสำนวนคดีของผู้มาติดต่อศาล	1,7,9 และ 10
4	ควรจัดให้มีคำแนะนำ คำอธิบายสำหรับผู้มาติดต่อศาล	4,8 และ 9
4	ควรมีการประสานงานภายใน แผนกต่าง ๆ ในศาลที่ดีกว่าเดิม	3,4 และ 7
6	ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกหลายจุดขึ้น เช่น เครื่องรับโทรศัพท์ , หนังสือพิมพ์ ,วารสาร ให้ชมและอ่าน	1,9
6	ควรบริการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถให้มีมากขึ้น และเพียงพอ	7,10
8	ควรมีระบบบริการแก่ผู้ด้อยโอกาส เช่น เด็ก และผู้สูงอายุที่มาติดต่อศาล	9
8	ควรจัดให้เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบ ดูเป็นระเบียบเรียบร้อยและ สวยงาม	10
8	ควรจัดเจ้าหน้าที่ศาลออกไปให้ความรู้ด้านกฎหมายในชุมชนต่าง ๆ	7
8	เจ้าหน้าที่ของศาลที่ให้บริการควรแต่งกายสุภาพ มีป้ายชื่อ พุดจาไพเราะ สุภาพ เต็มใจให้บริการผู้มาติดต่อศาล	7
8	ควรพัฒนาการให้บริการให้เท่าเทียมกัน คือ มีความเสมอภาคในทุกจุดทุกฝ่าย ที่ให้บริการผู้มาติดต่อศาล โดยจัดลำดับผู้มารับบริการก่อน-หลัง ตามลำดับ ที่มาติดต่อ	4
8	ควรปรับค่าถ่ายเอกสารให้เป็นราคาที่เหมาะสมโดยเป็นราคาไม่ควรเกินแผ่น ละ 1 บาท	4

ภาคผนวก ข

- พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522
- ข้อกำหนดศาลแรงงาน ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลแรงงาน
- ข้อกำหนดศาลแรงงาน ว่าด้วยการแต่งตั้งแทนใจทักในการดำเนินคดี
- ข้อกำหนดศาลแรงงาน ว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาลแรงงาน (ฉบับที่ 3)
- แผนที่เดินทางไปศาลแรงงาน (สมุทรปราการ)

แผนที่เดินทางเดินทางไปศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)



ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

อาคารศาลแขวงสมุทรปราการ

เลขที่ 555 หมู่ 5 ถนนสุขุมวิทสายเก่า ตำบลปู่ใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10280

โทร. 0-2707-7673 หรือ 0-2707-7690-96 ต่อ 119

หากท่านไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ โปรดแจ้งผู้พิพากษา โทร. 0-2707-7671

จิราวรรณ สุญานวนิชกุล

ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลแรงงานกลาง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล นายสมโชค แป้นปิ่น
วัน เดือน ปีเกิด 14 กันยายน 2505
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 69 หมู่ 1 ตำบลเป็ริง อำเภอบางป๋อ จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่ทำงาน 999 หมู่ 5 ถนนสุขุมวิท สายเก่า ตำบลบางปูใหม่
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546 การศึกษาระดับบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
พ.ศ. 2552 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2531 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)