

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง  
(สมุทรปราการ)

**ผู้วิจัย** นายสมโชค แป้นปิ่น ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.ขนิษฐา สุริยพร 2) รศ.รัตนภรณ์ มหาศรานนท์  
3) ดร.นงเยาว์ อุทุมพร ปีการศึกษา 2552 จำนวน 1917 หน้า คำสำคัญ ปัญหาและความต้องการ  
ผู้ให้บริการ ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เชิงปริมาณ กับกลุ่มตัวอย่างนายจ้าง 200 คน ลูกจ้าง 200 คน จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถามเชิงปริมาณ และกลุ่ม 10 คนให้สัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นเครื่องมือ ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่าลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพเป็นลูกจ้างและนายจ้าง ประกอบอาชีพทนายความ เห็นว่าการให้บริการไม่แตกต่างจากศาลอื่น คดีที่มามีคดีต่อส่วนมากคือคดีลูกจ้างฟ้องนายจ้าง ที่เลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม ผลคดีใกล้เคียง ตกลงกันได้ เมื่อพิจารณาดำเนินคดีนายจ้างชนะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อสูงสุด 2-50 ครั้ง ฐานะผู้มาติดต่อศาลเป็นลูกจ้างและนายจ้างจำนวนเท่ากัน ใช้เวลาติดต่อ 60 นาทีขึ้นไปนานที่สุด คืองานศูนย์นัดความ 1) ระดับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) รวม 7 ด้านทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหามากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านความต้องการในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ 2) ข้อเสนอแนะทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ ทั้งกลุ่ม 400 คนและกลุ่มสัมภาษณ์เจาะลึก (10 คน) เสนอแนะสอดคล้องกันได้แก่การพัฒนาเจตคติที่ดีพฤติกรรมที่ดี โดยใช้เทคนิคการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของผู้ให้บริการ เป็นการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความรวดเร็ว

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1. .... 2. .... 3. ....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

**Thesis title :** The Clients' Problems and Needs on Services from Officials at the Central Labour Court (Samutprakan)

**Researcher :** Mr. Somchok Paenpan. Degree : Master of Arts (Social Sciences for Development). Dhonburi Rajabhat University. Thesis advisors: 1) Dr.Khanitha Suriyaphon 2) Assoc. Prof.Rattanapron Mahasaranond 3) Dr.Nongyao Utoomporn. Academic year : 2009. 191 pp. Keywords : the clients' problems and needs, on services, officials, the Central Labour Court (Samutprakan)

### Abstract

The objectives of this research were to study the clients' problems and needs and their suggestions on services from officials at the Central Labour Court (Samutprakan). The method of study was carried through a survey technique. Data collection was conducted by questionnaire for 200 employers and 200 employees, total 400 people, and in-depth interview for 10 persons. Percentage, arithmetic mean, and standard deviation were used in order to answer the research questions.

Results of the study indicated that: Majority of the sample were men, age 31-40 years old, educated bachelor degree, employees, working as lawyers. The services of the court did not differ from other courts. The law case that employees accused employers for unfair laid out. Using alternative dispute resolution in the court, the employers were the winners. The sample came to the court, were 200 employers and 200 employees. The longest time during service was the appointment center. 1) The clients' problems and needs on services from officials at the Central Labour Court (Samutprakan), in the overview, were as moderate level in all seven aspects. The most important problem was the equal service aspect and the most important need was the humble service aspect. 2) The most useful suggestion from 400 client group was the humble and beautiful speech of the officials. At the same time the in-depth interview group revealed the similar related advice that the court's officials should be developed their better attitudes, better behaviors and should use one-stop service technique.

Student's signature .....

Thesis advisors' signature 1. .... 2. .... 3. ....