สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		**(1)**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**(3)**
กิตติกรรมประกาศ		**(5)**
สารบัญ		**(7)**
สารบัญตาราง		**(11)**
สารบัญภาพ		**(13)**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
	ขอบเขตของการวิจัย	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ	9
	ประโยชน์ที่ได้รับ	11
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**13**
	ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักความต้องการ	13
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	18
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	35
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความเสมอภาค	56
	แนวความคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจสมัยใหม่	59
	แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อแรงงานสัมพันธ์	60
	ข้อมูลเกี่ยวกับศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)	63
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	70

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	**77**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	77
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	78
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	80
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	83
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	**85**
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	86
	ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ครอบคลุมบริการ 7 ด้าน	94
	ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ ความคิดเห็นโดยภาพรวมและข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)	102
	ตอนที่ 4 ข้อมูลการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล เฉพาะนายจ้างและลูกจ้าง ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไป จำนวน 10 คน	103
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**119**
	สรุปผลการวิจัย	119
	อภิปรายผล	122
	ข้อเสนอแนะ	126
บรรณานุกรม		**129**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	**133**
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย	137
หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง	139
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	145
แบบฟอร์มการสัมภาษณ์	154
ภาคผนวก ข พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522	165
ข้อกำหนดศาลแรงงาน ว่าด้วยการดำเนินกระบวนพิจารณาในศาลแรงงาน	178
ข้อกำหนดศาลแรงงาน ว่าด้วยการแต่งตั้งแทนโจทก์ในการดำเนินคดี	182
ข้อกำหนดศาลแรงงาน ว่าด้วยการดำเนินกระบวนพิจารณาในศาลแรงงาน (ฉบับที่ 3)	184
แผนที่เดินทางไปศาลแรงงาน (สมุทรปราการ)	189
ประวัติผู้วิจัย	**191**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	วิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ	32
4.1	ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	86
4.2	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)	88
4.3	ประเภทคดีที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)	89
4.4	ผลคดีที่มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)	90
4.5	จำนวนครั้งที่มาติดต่อ	91
4.6	ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี	91
4.7	ลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานและระยะเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)	93
4.8	ระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง	94
4.9	ระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการอำนวยความสะดวก	95
4.10	ระดับปัญหาและความต้องการที่มีต่อการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	97
4.11	ระดับปัญหาและความต้องการที่มีต่อการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการให้บริการอย่างสุจริต	98
4.12	ระดับปัญหาและความต้องการที่มีต่อการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	99
4.13	ระดับปัญหาและความต้องการที่มีต่อการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง	100

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.14 ระดับปัญหาและความต้องการที่มีต่อการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านอาคารสถานที่และการรักษาความปลอดภัย 101

4.15 ข้อเสนอแนะทางแก้ไขจากผู้ใช้บริการ 102

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ขั้นตอนของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย	4
1.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2.1	ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร	53
2.2	การเปรียบเทียบความสำคัญของลูกค้าระหว่างภาคราชการกับภาคเอกชน	55

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี