

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพสังคมโลก “ยุคโลกาภิวัตน์” การเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง โดยเฉพาะผลจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศไทยในปี 2540 อันเนื่องมาจากปัญหาตลาดเงิน ตลาดทุน น้ำมัน วัตถุดิบและค่าแรงงาน ส่งผลให้สถานประกอบการในภาคการผลิตสินค้า ภาคอุตสาหกรรมและบริการส่วนใหญ่ประสบปัญหา ในด้านการดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านภาคการผลิตสินค้า ภาคอุตสาหกรรมและบริการสูง โดยเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการประกอบการทำให้มีการลดบทบาทของแรงงานคนมากขึ้นเนื่องจากมีข้อจำกัดในการทำงานมากกว่าการใช้เทคโนโลยี จำเป็นต้องลดจำนวนลูกจ้างลงบางส่วนหรือล้มเลิกกิจการ ซึ่งนำไปสู่การเผชิญหน้าระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ก่อให้เกิดข้อขัดแย้งและข้อพิพาทปัญหาแรงงาน เป็นผลให้ลูกจ้างและสมาชิกในครอบครัวได้รับความเดือดร้อนโดยขาดสวัสดิการขั้นพื้นฐาน อันเป็นปัจจัยต่อเนื่องไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งผลกระทบต่อความสงบสุขในสังคม แรงงานและเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม ก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมาอีกมากมาย (จิราวรรณ สุญาณวนิชกุล, 2545)

กฎหมายจะกำหนดอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลและ องค์การ ตลอดจนมาตรฐานการประพฤติปฏิบัติเพื่อความยุติธรรม เพื่อวางกฎเกณฑ์ของสังคมให้มีลักษณะของความพอดีไม่เข้มแข็งแก่ผู้ที่อ่อนแอกว่า ไม่กดโกงกัน มุ่งไปสู่ความคิดในทางยุติธรรม (idea of justice) เพื่อวางหลักเกณฑ์ให้เกิดความเป็นธรรมแก่สังคมและชอบด้วยเหตุผล สามารถบังคับใช้ได้อย่างครอบคลุมโดยไม่เลือกปฏิบัติ และยังมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ดังนั้นทำให้ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีกฎหมายเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของภาคเอกชนมีลักษณะเอื้อประโยชน์และส่งเสริมเศรษฐกิจของภาคเอกชน ซึ่งสามารถใช้เป็นกติกาในการผลิตสินค้าและการบริการเพื่อส่งออกมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันในระบอบประชาธิปไตย (democracy) ยึดหลักกฎหมาย (rule of law) หรือหลักนิติธรรม ถือหลักในการปกครองโดยอาศัยหลักกฎหมายที่มาจากเจตนารมณ์ของประชาชน ผู้ปกครองมีหน้าที่ในกรอบของกฎหมายและประชาชนต้องเคารพกฎหมาย เคารพ

ในสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชน ซึ่งแตกต่างจากระบบเศรษฐกิจทุนนิยม (capitalism) ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหาผลกำไรเป็นสำคัญ ทำให้ต้องกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้มีผลกำไรสูงสุด ดังนั้นมีเจ้าของกิจการบางส่วนของปัจจัยการผลิตมักจะเอาเปรียบ เพื่อใช้ประโยชน์จากแรงงานให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองมากที่สุดโดยไม่คำนึงถึงสวัสดิการ (welfare) แก่แรงงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวทางของสองระบบนี้มีความขัดแย้งกันอยู่ในตัวและก่อให้เกิดความขัดแย้งกันอย่างรุนแรงในสังคมแรงงานที่ค้ำชูการศึกษา ทำให้เป็นสังคมของผู้ด้อยสิทธิตามไปด้วย ปัญหาการเอาเปรียบ (exploitation) แรงงานและเกิดความขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง มีข้อพิพาทความขัดแย้ง เรื่องแรงงานเป็นจำนวนมาก และขยายวงกว้างมากขึ้นทุกขณะจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปให้ลักษณะการจ้างงานเกิดการเปลี่ยนแปลงไปด้วยเนื่องจากมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง แรงงานฝีมือบางประเภทหมดความต้องการทำให้เกิดปัญหาการปลดลูกจ้างเหล่านั้นออกอย่างไม่เป็นธรรม

ศาลแรงงานกลางได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522 เปิดทำการเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2533 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ศาลชำนาญพิเศษพิจารณาพิพากษาคดีแรงงาน ซึ่งมีความแตกต่างจากอรรถคดีทั่วไป (ศาลแรงงานกลาง, 2548)

การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลแรงงานจะใช้วิธีไกล่เกลี่ยและการระงับข้อพิพาทเป็นหลัก แต่หากคู่กรณี (นายจ้าง – ลูกจ้าง) ไม่สามารถตกลงกันได้ ศาลก็จะพิจารณาคัดสินชี้ขาดตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและความสงบเรียบร้อยต่อไป

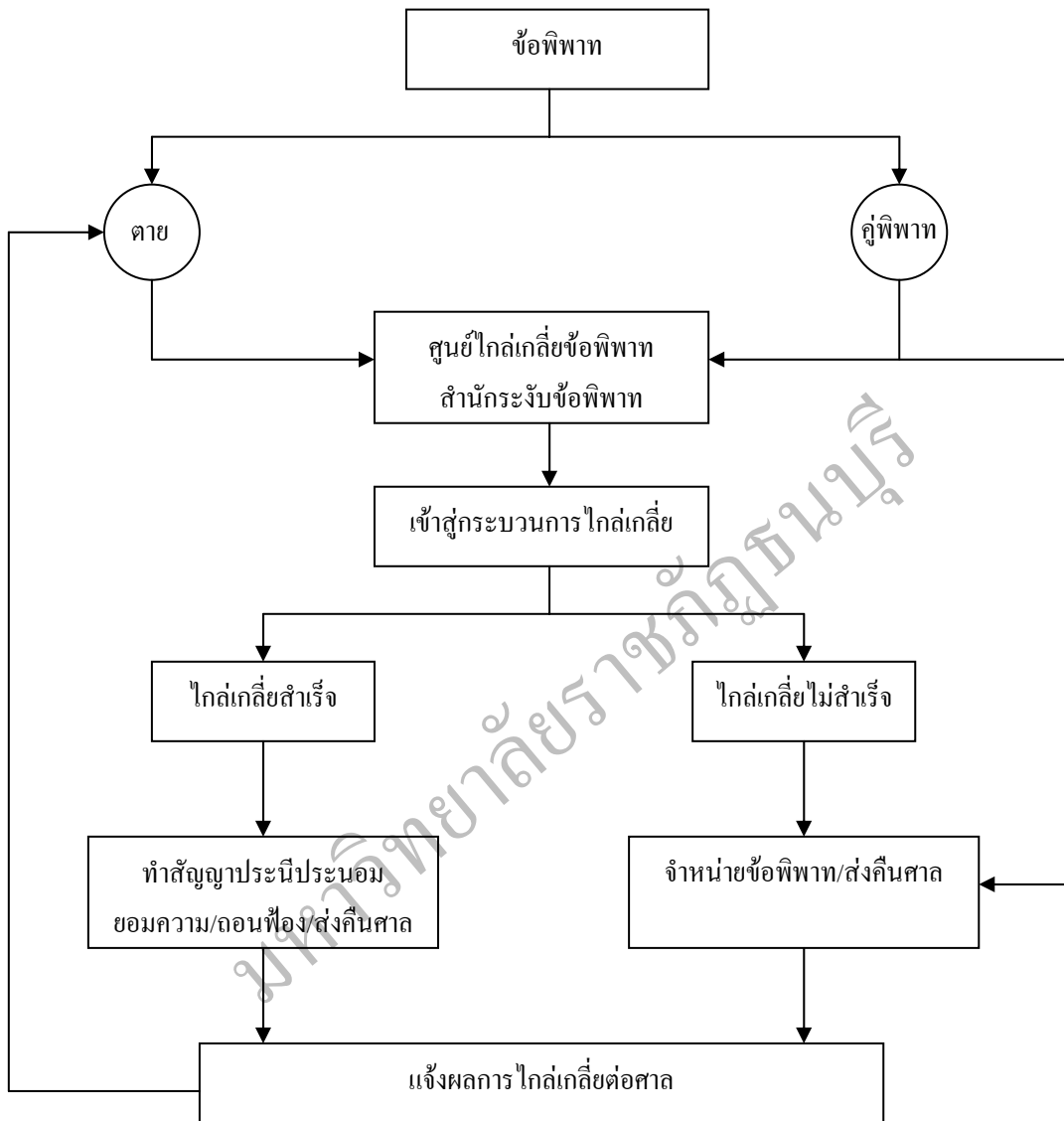
ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นองค์กรหนึ่งในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมใดๆ ก็ตามของหน่วยงานรัฐต้องพึงเสียงจากประชาชนในฐานะของผู้ใช้บริการและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนควรจะได้รับ จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐต้องแสดงข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่องทั้งในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบและกระบวนการทำงาน ความต้องการและความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการมากยิ่งขึ้น (สำนักงานโครงการศาลต้นแบบ, 2540 ข, หน้า 1) ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเป็นองค์กรสำคัญของราชการและเป็นที่ยึดเหนี่ยวของประชาชนในการแสวงหาความยุติธรรม (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2541, หน้า 212) โดยเฉพาะอำนาจตุลาการเป็นส่วนหนึ่งในสามอำนาจธิปไตย และพระมหากษัตริย์ทรงใช้อำนาจนี้ผ่านศาลยุติธรรม ซึ่งศาลมีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และรักษาความสงบสุขให้กับประชาชน โดยอำนาจยุติธรรมผ่านกระบวนการพิจารณาคดี พิพากษาและภายใต้กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี จำเป็นต้องมีระบบงาน ชูการที่เข้มแข็งช่วยสนับสนุนในการให้บริการประชาชนผู้เกี่ยวข้องทั้งปวง (สำนักงาน

โครงการต้นแบบ, 2540 ข, หน้า 5) จึงมีความจำเป็นที่ต้องหาข้อมูลจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีระบบในทุกกระบวนการ เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการหรือความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ยิ่งใหญ่ที่สุด ในการที่จะนำมาพิจารณาปรับกลยุทธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้น เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลง โครงสร้าง การบริการ การจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สนองความต้องการเป็นหน่วยงานบริการทั้งในการให้บริการแก่ประชาชน ในฐานะที่เป็นคู่ความ โจทก์ จำเลย ทนาย นายจ้าง ลูกจ้างและผู้ที่เกี่ยวข้องให้สมกับการที่เป็นที่พึงสุทธ้ายในกระบวนการยุติธรรมของประชาชนที่ยังคงมีความศรัทธา ภายใต้หลักของการบริการที่ดีมีคุณภาพต่อไป

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีสถานประกอบการทางด้านภาคการผลิตสินค้า ภาคอุตสาหกรรมและบริการในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ประกอบด้วยโรงงานต่างๆ มากมายโดยจัดตั้งเป็นเขตอุตสาหกรรมเช่น นิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมบางพลี เป็นต้น จึงมีความต้องการที่จะใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก ทั้งด้านอุตสาหกรรม การเกษตร พาณิชยกรรม สถานศึกษา ของท้องถิ่น การขนส่ง รัฐวิสาหกิจ การประมง ตลอดจนแรงงานลูกจ้างทั่วไป ทำให้เกิดความแตกต่างกันทั้งทางด้านความคิดและความต้องการ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเปรียบเทียบ ข้อบังคับ ตลอดจนกฎหมายไว้เป็นเครื่องมือในการควบคุมความเรียบร้อยในสังคมปัจจุบัน ให้อยู่ในกรอบของความชอบธรรม

ปัจจุบันศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ได้กำหนดกระบวนการพิจารณาคดี เริ่มต้นจากประชาชนมีปัญหาด้านแรงงาน ไปติดต่อประชาสัมพันธ์ของศาลแรงงานกับนิติกร สอบถาม หน่วยงานที่รับผิดชอบแนะนำว่าฟ้องได้หรือไม่ได้ ซึ่งแจ้งต่อประชาชนผู้นั้น หากพิจารณาว่าฟ้องได้ แนะนำให้ดำเนินการขั้นต่อไป โดยให้จัดทำคำฟ้องเป็นหนังสือ หรือลายลักษณ์อักษร ยื่นฟ้องต่อ ผู้พิพากษา ผู้พิจารณาคดี หากสั่งฟ้องจะนัดพร้อม ก่อนการนัดพิจารณาจะถามความสมัครใจของ คู่ความ (โจทก์ และจำเลย) ว่าประสงค์จะไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากสองฝ่ายต้องการ ศาลแรงงานจะจัด ผู้ประนอมข้อพิพาทให้ก่อน ถ้าตกลงกันไม่ได้ หลังจากตรวจคำให้การแล้ว ศาลกำหนดประเด็น และนัดสืบพยาน ทั้งสองฝ่ายโดยโจทก์และจำเลย หรือคู่ความทั้งสองฝ่าย เป็นผู้นำพยานมาให้การ ต่อศาล ศาล (ผู้พิพากษา) จะเป็นผู้ซักถามพยาน ภายใน 3 วัน เป็นอย่างช้า นับตั้งแต่นัดสืบพยานแล้ว นัดตัดสินคดีหรืออ่านคำพิพากษา เป็นอันยุติในด้านปัญหาข้อเท็จจริง หากมีปัญหาข้อกฎหมาย ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง อาจเป็น โจทก์ หรือจำเลยอุทธรณ์ภายใน 15 วัน และส่งต่อศาลฎีกาพิจารณาเป็นขั้น สุดท้าย ดังแผนผังภาพที่ 1.1

ขั้นตอนของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย



ภาพที่ 1.1 ขั้นตอนของการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย

ที่มา : ศาลแรงงานกลาง, 2548, หน้า 15.

ในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อใช้บริการทางด้านการอำนวยความสะดวกมากที่สุด แต่ละหน่วยงานประมาณ 150-200 คน ไม่ว่าในฐานะนายจ้าง ลูกจ้างและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทนายความ ที่มาติดต่องานศาลอาจไม่ประสบปัญหายุ่งยากมากนักหากเข้าใจระบบการทำงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานของศาลเป็นอย่างดี ส่วนประชาชนโดยทั่วไปไม่ทราบว่าศาลต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด จึงรู้สึกว่สับสนยุ่งยาก ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามที่ต้องการประกอบกับศาลแต่ละแห่งต่างก็จัดระบบงานที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมกับสถานที่ ตามความเคยชินของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรุ่นเก่าที่เคยปฏิบัติมา เป็นเหตุให้ประชาชนไม่ยอมมาติดต่องานศาลด้วยตนเองเป็นช่องทางให้กลุ่มมิชชันนารีอาสาสมัครคอยช่วยเหลือประชาชน และอาจทำให้ประชาชนมองภาพพจน์ของศาลไปในทางลบ อีกทั้งการให้ความร่วมมือจากประชาชนเป็นลักษณะของการบังคับตามกฎหมายมากกว่าการเต็มใจให้ความร่วมมือไปศาล ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการมาศาลให้กับประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนการยึดติดจนลืมนำเอกสารและนโยบายขององค์กรรวมทั้งจุดประสงค์หลักของการให้บริการ ทั้งที่บุคคลบางส่วนที่มาใช้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มักเป็นผู้ที่มีความทุกข์และเดือดร้อนอยู่แล้ว หากยังได้รับการบริการที่ล่าช้าและไม่ประทับใจหรือพอใจด้วยแล้วยิ่งทำให้เกิดความทุกข์ร้อนใจมากขึ้น การรอคอยนานโดยไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับตนเองจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ความเลื่อมใสศรัทธาจะลดน้อยลง ซึ่งถือได้ว่าเป็นวิกฤตที่ต้องรีบเร่งแก้ไขให้มีการพัฒนาการให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจเพื่อสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา ตลอดจนทำให้ประชาชนร่วมมือกับศาลในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มใจมากขึ้นอันเป็นปัจจัยต่อเนื่องไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นส่งผลกระทบต่อความสงบสุขในสังคม แรงงานและเศรษฐกิจของประเทศ

จากข้อมูลเบื้องต้นที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เพื่อที่จะได้ทราบว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อปัญหาและความต้องการที่มีต่อการให้บริการของศาลแรงงาน อันจะเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ค้นพบ ให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการได้มากยิ่งขึ้น สามารถพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในศาลให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาและความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนบรรลุเจตนารมณ์ของศาลแรงงานอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นายจ้าง ลูกจ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่มาติดต่อขอใช้บริการในศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เน้นเฉพาะผู้มาติดต่อขอใช้บริการด้านคดีที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานต่าง ๆ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานยื่นคำฟ้อง / ยื่นฟ้อง งานคัดถ่ายเอกสารในสำนวน และงานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (สุวิมล ติรกานันท์, 2544, หน้า 169) จากประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นที่ศาลแรงงานแบบเฉพาะหน้าทุกคนในแต่ละวัน ในช่วงเวลาราชการเป็นหลัก โดยเฉลี่ยมีผู้เกี่ยวข้องในคดีมาติดต่องานศาลแรงงานประมาณวันละ 170 ราย จาก การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane รวมทั้งหมด 400 คน แยกเป็นจำนวนนายจ้าง 200 คน จำนวนลูกจ้าง 200 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางมานุษยวิทยา โดยใช้เทคนิควิจัยแบบเจาะลึก (in-depth interview) จำนวน 10 ราย เฉพาะนายจ้าง 5 และลูกจ้าง 5 ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไปโดยเจาะจงกลุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในงานต่าง ๆ ทั้ง 4 งาน คือ 1. งานประชาสัมพันธ์ 2.งานยื่นคำฟ้อง / ยื่นฟ้อง 3.งานคัดถ่ายเอกสารในสำนวน 4. งานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2551 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2552

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาหรือตัวแปรที่ศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหาหรือตัวแปรที่ศึกษาเป็นการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

2.1 ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น ไม่โอ้อวดคุย ไม่ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการ และติดตามงานที่ทำ

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวก เป็นการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องพักผ่อน แผนภูมิ การประชาสัมพันธ์ ตัวอย่างคำร้อง น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ ฯลฯ

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ยึดถือตัวบุคคล ไม่แบ่งแยกฐานะยศศักดิ์ คุณวุฒิ วิทยุฒิ ไม่ลำคึก ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

2.4 ด้านการให้บริการอย่างสุจริต ได้แก่ ให้บริการโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน ไม่ลำเอียง ปราศจากอคติทั้งปวง

2.5 ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ เป็นการให้บริการด้วยคำพูดไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

2.6 ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ได้แก่ ให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด ถูกกฎหมาย และระเบียบแบบแผน มีความสุขุมรอบคอบ มีการอธิบายข้อสงสัยและตอบข้อซักถามได้แจ่มแจ้ง

2.7 ด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภัย ได้แก่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของบริเวณศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) การตรวจอาวูร และสิ่งผิดกฎหมาย รวมทั้งความปลอดภัยภายในศาล อย่างเคร่งครัด และเหมาะสม

3. ขอบเขตด้านเวลา

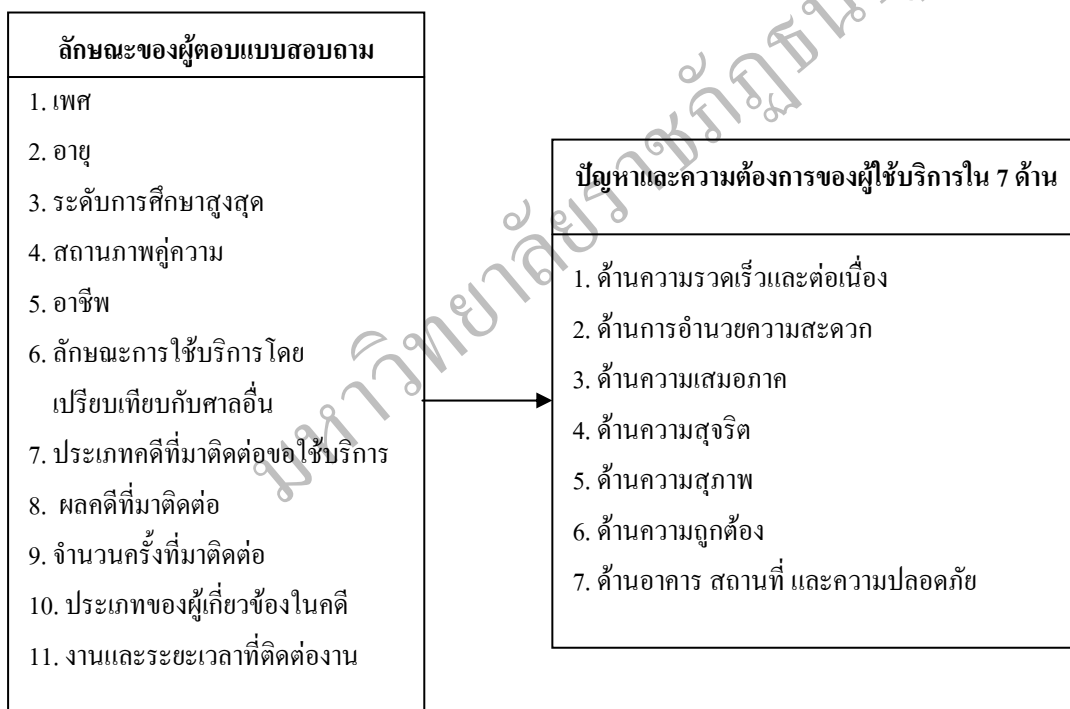
ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเฉพาะนายจ้างและลูกจ้างที่มาใช้บริการศาลแรงงาน (สมุทรปราการ) ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2551 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารการสำรวจปัญหาของผู้ใช้บริการของผู้วิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของผู้วิจัยซึ่งมี 7 แนวทางปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการตามหลักความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและหลักการให้บริการ (อุทุมพร เผ่าสุวรรณ, 2543, หน้า 88-89) ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง
2. ด้านการอำนวยความสะดวก
3. ด้านความเสมอภาค
4. ด้านความสุจริต
5. ด้านความสุภาพ
6. ด้านความถูกต้อง
7. ด้านอาคารสถานที่ และความปลอดภัย

เพื่อนำแนวทางมาตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางบริบทของศาลแรงงาน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยของ อุทุมพร เผ่าสุวรรณ) ดังแสดงในภาพประกอบ เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา : อุทุมพร เผ่าสุวรรณ, 2543, หน้า 100

นิยามศัพท์เฉพาะ

คู่ความ หมายถึง นายจ้างและลูกจ้างที่ยื่นฟ้องหรือถูกฟ้องต่อศาล และเพื่อประโยชน์แห่งการดำเนินพิจารณา ให้รวมถึงบุคคลผู้มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้นๆ ตามกฎหมาย หรือในฐานะทนายความ

การพิจารณา หมายถึง กระบวนพิจารณาทั้งหมดในศาลก่อนศาลชี้ขาดหรือตัดสินหรือจำหน่ายคดีโดยคำพิพากษาหรือคำสั่ง

ปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย หรือข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข ในที่นี้หมายถึงข้อสงสัย หรือข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข ของผู้ใช้บริการศาลแรงงาน (สมุทรปราการ)

ความต้องการของผู้ใช้บริการ หมายถึง ลักษณะตามธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งอยู่ระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันสถานการณ์ที่ต้องการอยากจะได้ อาจจะเป็นหรือควรจะมี ควรจะเป็น แล้วเกิดการเสาะแสวงหา เพื่อขจัดความอยาก ความต้องการนั้น และความต้องการจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดการแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการศาลแรงงาน (สมุทรปราการ) โดยใช้แบบสอบถามชนิดประมาณค่า โดยคำนึงถึงหลักการให้บริการ 7 ด้าน คือ

1. **ความต้องการในด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง** หมายถึง ระดับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานในสภาพที่เร็วไว กระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจในการบริการ มีความรวดเร็ว และต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ให้รอนาน และเอาใจใส่ติดตามงานที่ดำเนินการอยู่ มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงหรือยื่นเรื่องจนกระทั่งกลับ

2. **ความต้องการในการอำนวยความสะดวก** หมายถึง ระดับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานที่สร้างความสะดวกในการติดต่อราชการที่ศาลแรงงานในแต่ละงาน เช่น มีแบบฟอร์ม แบบคำร้องที่สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและสะดวกในการกรอกข้อความ การจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบคำร้องต่างๆ ให้ผู้มาติดต่อใช้เป็นตัวอย่างในการกรอกคำร้อง มีป้ายแสดงราคาหลักทรัพย์เมื่อขอปล่อยชั่วคราว มีการติดป้ายแสดงชื่อของงานที่ชัดเจนสังเกตได้ง่าย และมีความเหมาะสม เป็นต้น

3. **ความต้องการในการให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง ระดับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานที่ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่ว่าจะยากจน ไร้ราย หรือมีฐานะทางสังคมอย่างไร โดยจัดลำดับการให้บริการก่อนหลังตามลำดับเวลาที่ได้รับการติดต่อ ไม่ให้มีการลัดคิว ไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ

4. ความต้องการในด้านการให้บริการอย่างสุจริต หมายถึง ระดับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีฉ้อฉลใน ซื่อสัตย์ สุจริต โดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน ไม่เรียกร้องทรัพย์สินในการกระทำที่ไม่พึงมีพึงได้จากผู้มาขอรับบริการ และสร้างความโปร่งใสในการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนในงานเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

5. ความต้องการในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ หมายถึง ระดับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานด้วยความเรียบร้อย อ่อนโยน พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง ไม่ก้าวร้าว ไม่ใช้อารมณ์ ข่มขู่ผู้มาขอใช้บริการ

6. ความต้องการในด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง หมายถึง ระดับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด ไม่ให้มีการแก้ไข ไม่ผิดระเบียบ และกฎหมาย สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่รับผิดชอบ

7. ความต้องการในด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย หมายถึง ระดับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีในบริการที่เกี่ยวกับความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงานและเอกสาร การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีห้องสุขา ที่จอดรถ การมีกล้องรับความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงงาน การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ บอร์ดนัดความ ป้ายบอกทาง และการรักษาความปลอดภัย

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการของศาลแรงงานกลาง (สาขาสมุทรปราการ) ซึ่งอาจเป็นนายจ้าง หรือลูกจ้างในฐานะ โจทก์ของคดีหรือจำเลยในคดีความ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ประกอบการหรือนายจ้าง (employer) หมายถึง นายจ้างตามกฎหมายของกฎหมายแรงงานหมายความว่าบุคคลซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงานโดยจ่ายค่าจ้าง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมบางพลี

นายจ้าง หมายถึง ผู้ซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงานโดยจ่ายค่าจ้างไว้ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมบางพลี และหมายความรวมถึง

1. ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง
2. ในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคลให้หมายความรวมถึงผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลให้ทำการแทนด้วย
3. ในกรณีที่ผู้ประกอบการได้ว่าจ้างด้วยวิธีเหมาค่าแรง โดยมอบให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดรับช่วงไปควบคุมดูแลการทำงานและรับผิดชอบจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างอีกทอดหนึ่งก็ดี

มอบหมายให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดเป็นผู้จัดหาลูกจ้างมาทำงานอันมิใช่การประกอบธุรกิจจัดหางานที่ดี โดยการทำงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดในกระบวนการผลิตหรือธุรกิจในความรับผิดชอบของผู้ประกอบกิจการให้ถือว่าผู้ประกอบกิจการเป็นนายจ้างของลูกจ้างดังกล่าวด้วย

ลูกจ้าง (employee) หมายถึง ลูกจ้างตามกฎหมายของกฎหมายแรงงานหมายความว่าบุคคลซึ่งตกลงรับจ้างเข้าทำงานโดยรับค่าจ้าง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู นิคมอุตสาหกรรมบางพลี

ศาลแรงงาน หมายถึง ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เป็นหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นสถานที่วิจัยในครั้งนี้

การวิเคราะห์เชิงมนุษยวิทยา หมายถึง การศึกษาทำความเข้าใจมนุษย์ รวมไปถึงการตอบคำถามต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือกายภาพ(physical anthropology) และด้านวัฒนธรรม(cultural anthropology)

ประโยชน์ที่ได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้มีประโยชน์ที่ ดังนี้

1. ทราบปัญหาความต้องการข้อขัดข้องในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) นำผลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาปรับเปลี่ยนการให้บริการประชาชนของศาลให้สามารถตอบสนองความต้องการผู้เกี่ยวข้องในคดีให้ดีขึ้น
2. ผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวข้องต่อไป