

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะทางแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เฉพาะผู้มาติดต่อขอใช้บริการในส่วน 4 งาน คือ 1. งานประชาสัมพันธ์ 2. งานยื่นคำฟ้อง/ยื่นฟ้อง 3. งานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน 4. งานมาขึ้นศาลตามนัดหรือตามหมายเรียก ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงาน (สมุทรปราการ) โดยใช้แบบสอบถาม มีข้อมูลสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติได้ รวมทั้งสิ้น 400 ชุด จากการสัมภาษณ์อีก 10 ราย ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2551 ถึง มกราคม 2552 โดยจะนำข้อเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการความคิดเห็นซึ่งใช้วัดระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ครอบคลุมบริการ 7 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ ความคิดเห็น โดยภาพรวม และข้อเสนอแนะทางแก้ไข ของผู้ให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

ตอนที่ 4 ข้อมูลการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล เฉพาะนายจ้างและลูกจ้าง ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไป จำนวน 10 คน

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสรุปผล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	231	57.75
หญิง	169	42.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	67	16.75
31 - 40 ปี	181	45.25
41 - 50 ปี	93	23.25
51 ปีขึ้นไป	59	14.75
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ไม่เคยได้รับการศึกษา	23	5.75
ระดับประถมศึกษา	34	8.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	6.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. (หรือเทียบเท่า)	32	8.00
อนุปริญญาหรือ ปวส.	49	12.25
ปริญญาตรี (หรือเทียบเท่า)	223	55.75
เนติบัณฑิตไทย	9	2.25
ปริญญาโท/เอก (หรือเทียบเท่า)	3	0.75
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
4. สถานภาพของคู่ความ		
นายจ้าง	200	50.00
ลูกจ้าง	200	50.00
รวม	400	100.00
5. อาชีพ		
1. รับราชการ	68	17.00
พนักงานแรงงานจังหวัด	19	4.75
อัยการ	38	9.50
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0.00
2. ทนายความ	102	25.50
3. รับจ้างบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	41	10.25
4. ค้าขาย	17	4.25
5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	12	3.00
6. เกษตรกร	35	8.75
7. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	3	0.75
9. รับจ้างทั่วไป	56	14.00
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เป็นเพศชายจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 และเป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมา ได้แก่ ผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 และจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (หรือเทียบเท่า) จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมาได้แก่ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 รองลงมาได้แก่ระดับประถมศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 8.50 และจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ ปรินญาโท/เอก (หรือเทียบเท่า) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 มีสถานภาพเป็นลูกจ้าง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 นายจ้าง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอาชีพทนายความ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมา ได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน 68คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

6. ลักษณะการใช้บริการโดย เปรียบเทียบกับศาลอื่น

ตารางที่ 4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เรียงตามลำดับที่ดังนี้

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ไม่แตกต่างจากศาลอื่น	195	48.75
2	ผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ดีกว่าศาลอื่น	127	31.75
3	ผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) แย่กว่าศาลอื่น	78	19.50
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ไม่แตกต่างจากศาลอื่น จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมา ดีกว่าศาลอื่น จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และจำนวนน้อยที่สุด แย่กว่าศาลอื่น จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

7. ประเภทคดีที่มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

ตารางที่ 4.3 ประเภทคดีที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เรียงตามลำดับที่ดังนี้

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	คดีที่ลูกจ้างฟ้องนายจ้างว่านายจ้างเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม	64	16.00
2	คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงาน	57	14.25
3	คดีอุทธรณ์คำวินิจฉัยของเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือของคณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์หรือรัฐมนตรีตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์	56	14.00
4	กรณีที่จะต้องใช้สิทธิทางศาลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์	43	10.75
5	คดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้างสืบเนื่องจากข้อพิพาทแรงงานหรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน	41	10.25
6	คดีที่นายจ้างฟ้องผู้ค้าประกันความเสียหายอันเกิดจากการทำงานของลูกจ้าง	38	9.50
7	คดีเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายเงินทดแทน	32	8.00
8	คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์	28	7.00
9	คดีเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์	24	6.00
10	คดีเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายประกันสังคม	17	4.25
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เกี่ยวกับคดีที่ลูกจ้างฟ้องนายจ้างว่านายจ้างเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมา ได้แก่ พิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงาน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ คดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายว่า ด้วยการคุ้มครองแรงงานหรือกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

8. ผลคดีที่มติดต่อ

ตารางที่ 4.4 ผลคดีที่มติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไกล่เกลี่ย		
ตกลง	326	81.50
ไม่ตกลง	74	18.50
รวม	400	100.00
2. พิจารณาคดี		
นายจ้าง		
แพ้	33	16.50
ชนะ	167	83.50
รวม	200	100.00
ลูกจ้าง		
แพ้	116	58.00
ชนะ	84	42.00
รวม	200	100.00

ตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีผลคดีไกล่เกลี่ย ตกลงกันได้ จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 ตกลงกันไม่ได้ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ฝ่ายนายจ้างชนะคดี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 ฝ่ายลูกจ้างแพ้คดี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

9. จำนวนครั้งที่มาติดต่อ

ตารางที่ 4.5 จำนวนครั้งที่มาติดต่อ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	127	31.75
2-50 ครั้ง	221	55.25
51-100 ครั้ง	38	9.50
101-150 ครั้ง	4	1.00
151-200 ครั้ง	3	0.75
200 ครั้งขึ้นไป	7	1.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในครั้งนี้ เรียงจากสูงสุด ได้แก่ 2 - 50 ครั้ง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมา ได้แก่ ครั้งแรก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ 151-200 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

10. ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี

ตารางที่ 4.6 ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายนายจ้าง	200	50.00
1. อัยการ	45	22.50
2. ผู้เสียหาย	34	17.00
3. พยานนายจ้าง	37	18.50
4. ทนายนายจ้าง	58	29.00
5. พนักงานแรงงานจังหวัด	20	10.00
6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	6	3.00

ตารางที่ 4.6 ประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดี (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายลูกจ้าง	200	50.00
1. ลูกจ้าง	69	34.50
2. พยานลูกจ้าง	93	46.50
3. ทนายลูกจ้าง	22	11.00
4. อื่น ๆ โปรดระบุ....	16	8.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) จำแนกตามประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีฝ่ายนายจ้าง ได้แก่ ทนายนายจ้าง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 รองลงมา ได้แก่ อัยการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 น้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 จำแนกตามประเภทของผู้เกี่ยวข้องในคดีฝ่ายลูกจ้าง ได้แก่ พยานลูกจ้าง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา ได้แก่ ลูกจ้าง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 น้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

11. งานและระยะเวลาที่ติดต่อกัน

ตารางที่ 4.7 ลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานและระยะเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

ข้อที่	งานที่มาติดต่อ	เวลาที่ใช้ในการติดต่อ					
		1-30 นาที		31-60 นาที		60 นาทีขึ้นไป	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	งานประชาสัมพันธ์	264	66.00	135	33.75	1	0.25
2	งานรับฟ้อง	108	27.00	182	45.50	110	27.5
3	งานออกหมาย	64	16.00	168	42.00	168	42.00
4	งานเก็บสำนวนและเอกสาร	152	38.00	155	38.75	93	23.30
5	งานสารระบบและคำพิพากษา	87	21.75	111	27.75	202	50.50
6	งานศูนย์หน้าบัลลังก์	79	19.75	215	53.75	106	26.50
7	งานนิติกร	79	19.75	211	52.75	110	27.50
8	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	178	44.50	147	36.75	75	18.80
9	งานไกล่เกลี่ย	0	0.00	373	93.25	27	6.75
10	งานศูนย์นัดความ	57	14.25	121	30.25	222	55.50
11	งานสารบรรณ	181	45.25	145	36.25	74	18.50
12	งานการเงิน	36	9.00	360	90.00	4	1.00

ตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานและระยะเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในครั้งนี้ เรียงจากเวลานานสุด 60 นาทีขึ้นไป ได้แก่ งานศูนย์นัดความ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมา เวลา 31-60 นาที ได้แก่ งานไกล่เกลี่ย จำนวน 373 คนคิดเป็นร้อยละ 93.25 และเวลาที่สั้นที่สุด 1-30 นาที ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ จำนวน 264 คนคิดเป็นร้อยละ 66.00

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการความคิดเห็นซึ่งใช้วัดระดับปัญหาและความต้องการของ
ผู้ใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ครอบคลุมบริการ 7 ด้าน**

ตารางที่ 4.8 ระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง
(สมุทรปราการ) ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับปัญหา			ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า	\bar{X}	S.D	แปลค่า
1	ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ กระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	3.24	1.03	ปานกลาง	3.25	1.03	ปานกลาง
2	การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็ม ใจในการบริการของเจ้าหน้าที่	3.14	1.03	ปานกลาง	2.79	0.83	ปานกลาง
3	ความรวดเร็วและต่อเนื่องใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ทำให้ท่านรอนานเกินไป	3.12	0.69	ปานกลาง	2.62	0.97	ปานกลาง
4	ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการและติดตามเรื่อง ของท่าน	3.04	1.03	ปานกลาง	2.67	0.96	ปานกลาง
5	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่องโดยไม่พักเที่ยง	2.83	0.72	ปานกลาง	2.76	0.88	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ยทั้งด้าน	3.07	0.89	ปานกลาง	2.80	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สภาพปัจจุบันระดับปัญหาและความต้องการที่มีต่อการ
ให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) โดยภาพรวมของระดับปัญหาของการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ ศาลแรงงานกลาง อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเฉพาะด้าน พบว่า
ระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) อยู่ในระดับมาก
เรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเร็วและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ
อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.14$) และระดับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่

อย่างต่อเนื่องโดยไม่พักเที่ยง ($\bar{X} = 2.83$) โดยภาพรวมของระดับความต้องการของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศาลแรงงานกลาง อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) เมื่อพิจารณาเฉพาะด้าน พบว่าระดับความต้องการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) อยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมา คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.79$) และระดับความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วและต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่ให้ท่านรอนานเกินไป ($\bar{X} = 2.62$)

ตารางที่ 4.9 ระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการอำนวยความสะดวก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับปัญหา			ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า	\bar{X}	S.D	แปลค่า
1	ด้านการอำนวยความสะดวก ความเหมาะสมของการติดป้าย ช่องหมายเลข	3.01	0.90	ปานกลาง	2.50	0.92	ปานกลาง
2	การจัดทำแผนภูมิรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการ ให้บริการแบบแจ้งค่าพาหนะใน การส่งหมายเป็นต้น	2.90	1.00	ปานกลาง	2.51	0.95	ปานกลาง
3	การบริการแบบฟอร์ม แบบคำ ร้อง สามารถอ่านเข้าใจได้ง่าย และสะดวกในการกรอก ข้อความ	2.83	0.72	ปานกลาง	2.76	0.88	ปานกลาง
4	การบริการจัดทำตัวอย่างการ กรอกแบบฟอร์ม แบบคำร้อง ต่างๆ ให้ผู้รับบริการสามารถใช้ เป็นตัวอย่างในการกรอก ข้อความได้	2.81	1.04	ปานกลาง	2.76	1.03	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 ระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการอำนวยความสะดวก (ต่อ) เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับปัญหา			ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า	\bar{X}	S.D	แปลค่า
5	การติดป้ายแสดงชื่องานแต่ละงาน (ภารกิจ) ที่ชัดเจนสังเกตได้ง่าย	2.48	1.18	น้อย	2.51	0.98	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ยทั้งด้าน	2.80	1.03	ปานกลาง	2.67	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สภาพปัจจุบันระดับปัญหาและความต้องการที่มีต่อการให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) โดยภาพรวมของระดับปัญหาของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) เมื่อพิจารณาเฉพาะด้าน พบว่าระดับปัญหาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) อยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเหมาะสมของการติดป้ายชื่องานหมายเลข ($\bar{X} = 3.01$) รองลงมา คือ การจัดทำแผนภูมิรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการแบบแจ้งค่าพาหนะในการส่งหมายเป็นต้น ($\bar{X} = 2.90$) และระดับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การติดป้ายแสดงชื่องานแต่ละงาน (ภารกิจ) ที่ชัดเจนสังเกตได้ง่าย ($\bar{X} = 2.48$) โดยภาพรวมของระดับความต้องการของผู้ใช้บริการของ เจ้าหน้าที่ ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) เมื่อพิจารณาเฉพาะด้าน พบว่าระดับความต้องการในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริการแบบฟอร์ม แบบคำร้อง สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและสะดวกในการกรอกข้อความและการบริการจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มแบบคำร้องต่างๆ ให้ผู้รับบริการสามารถใช้เป็นตัวอย่างในการกรอกข้อความได้ ($\bar{X} = 2.76$) รองลงมา คือ การจัดทำแผนภูมิรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการแบบแจ้งค่าพาหนะในการส่งหมายเป็นต้นและการติดป้ายแสดงชื่องานแต่ละงาน (ภารกิจ) ที่ชัดเจนสังเกตได้ง่าย ($\bar{X} = 2.51$) และระดับความต้องการที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของการติดป้ายชื่องานหมายเลข ($\bar{X} = 2.50$)

ตารางที่ 4.10 ระดับปัญหาและความต้องการที่มีต่อการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับปัญหา			ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า	\bar{X}	S.D	แปลค่า
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเสมอภาคในการบริการต่อทุกคน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะรู้จักเป็นการส่วนตัวหรือไม่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยไม่พักเที่ยง	3.36	1.01	ปานกลาง	2.64	0.63	ปานกลาง
2	ความเสมอภาคในการรับบริการตามลำดับ ก่อน – หลัง (เป็นตามคิว)	3.30	1.00	ปานกลาง	2.91	0.99	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ไม่ว่าคนนั้นจะคูมีฐานะและสถานภาพดีกว่า หรือแย่กว่าท่าน	2.76	1.08	ปานกลาง	2.83	0.86	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ยทั้งด้าน	3.14	1.03	ปานกลาง	2.79	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้วัดระดับปัญหาของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาในระดับมากเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 12 ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมาคือ ข้อที่ 11 ($\bar{X} = 3.30$) ส่วนระดับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือข้อที่ 13 ($\bar{X} = 2.76$) ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความต้องการ มากเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 11 ($\bar{X} = 2.91$) รองลงมาคือ ข้อที่ 13 ($\bar{X} = 2.83$) ส่วนระดับความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 12 ($\bar{X} = 2.64$)

ตารางที่ 4.11 ระดับปัญหาและความต้องการที่มีต่อการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการให้บริการอย่างสุจริต เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับปัญหา			ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า	\bar{X}	S.D	แปลค่า
1	ด้านการให้บริการอย่างสุจริต การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างตรงไป ไม่มีลัทธิอคติใน และซื่อสัตย์สุจริต	3.00	1.01	ปานกลาง	2.75	1.03	ปานกลาง
2	การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยไม่จี้น้ำ / เรียกเงิน / สิ่งอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนกับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลในทางดีต่อคดีความของท่าน	2.88	0.98	ปานกลาง	2.90	0.98	ปานกลาง
3	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เรียกหรือชักชวนให้ท่านเสียค่าใช้จ่ายหรือให้สิ่งตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่เพื่อตอบแทนการให้บริการ	2.76	1.13	ปานกลาง	2.61	0.99	ปานกลาง
4	การสร้างความปลอดภัยในการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนในงานนี้ให้ผู้รับบริการตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	2.61	1.03	ปานกลาง	2.76	1.12	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ยทั้งด้าน	2.81	1.04	ปานกลาง	2.76	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้วัดระดับปัญหาของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านการให้บริการอย่างสุจริต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาในระดับ

มากเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 14 ($\bar{X} = 3.00$) รองลงมาคือ ข้อที่ 16 ($\bar{X} = 2.88$) ส่วนระดับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 17 ($\bar{X} = 2.61$) ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านการให้บริการอย่างสุจริต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความต้องการ มากเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 16 ($\bar{X} = 2.90$) รองลงมาคือ ข้อที่ 17 ($\bar{X} = 2.76$) ส่วนระดับความต้องการที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ข้อที่ 15 ($\bar{X} = 2.61$)

ตารางที่ 4.12 ระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ เรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับปัญหา			ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า	\bar{X}	S.D	แปลค่า
1	ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.14	0.72	ปานกลาง	2.73	0.92	ปานกลาง
2	การให้บริการอย่างเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	3.10	0.65	ปานกลาง	2.89	0.97	ปานกลาง
3	การใช้กริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติหน้าที่	3.02	0.68	ปานกลาง	2.83	0.95	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ยทั้งด้าน	3.09	0.68	ปานกลาง	2.82	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้วัดระดับปัญหาของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับปัญหาในระดับมากเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 19 ($\bar{X} = 3.14$) รองลงมาคือ ข้อที่ 20 ($\bar{X} = 3.10$) ส่วนระดับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ข้อที่ 18 ($\bar{X} = 3.02$) ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านการให้บริการอย่างสุภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความต้องการ มากเรียงจาก

ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 20 ($\bar{X} = 2.89$) รองลงมาคือ ข้อที่ 18 ($\bar{X} = 2.83$) ส่วนระดับความต้องการที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ข้อที่ 19 ($\bar{X} = 2.73$)

ตารางที่ 4.13 ระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจาก เจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง เรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับปัญหา			ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า	\bar{X}	S.D	แปลค่า
1	ด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายได้อย่างชัดเจน และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	3.29	0.66	ปานกลาง	2.63	0.73	ปานกลาง
2	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายกฎหมาย ข้อซักถาม และข้อสงสัยอื่นๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.10	0.76	ปานกลาง	2.75	0.93	ปานกลาง
3	เมื่อท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่แล้ว ทำให้การดำเนินการเป็นไปโดยสะดวกและไม่ผิดพลาด	2.09	0.75	น้อย	2.91	0.97	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ยทั้งด้าน	2.83	0.72	ปานกลาง	2.76	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า สภาพปัญหาที่มีต่อการใช้บริการ ซึ่งใช้วัดระดับปัญหาของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านการให้บริการอย่างสุจริต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับปัญหาในระดับมากเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 22 ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือ ข้อที่ 21 ($\bar{X} = 3.10$) ส่วนระดับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 23 ($\bar{X} = 2.09$) ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านการให้บริการอย่างสุจริต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความต้องการ มากเรียงจาก

ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 23 ($\bar{X} = 2.91$) รองลงมาคือ ข้อที่ 21 ($\bar{X} = 2.75$) ส่วนระดับความต้องการที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ข้อที่ 22 ($\bar{X} = 2.63$)

ตารางที่ 4.14 ระดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจาก เจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย เรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับปัญหา			ระดับความต้องการ		
		\bar{X}	S.D	แปลค่า	\bar{X}	S.D	แปลค่า
1	ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย การจัดให้มีห้องสุขาที่สะอาด	3.31	0.66	ปานกลาง	2.65	1.05	ปานกลาง
1	การตรวจอาวุธ และสิ่งผิดกฎหมาย รวมทั้งความปลอดภัยภายในศาลแรงงานที่เคร่งครัดเหมาะสม	3.31	0.66	ปานกลาง	2.73	0.98	ปานกลาง
3	ความสะอาด สวยงาม และความเป็นระเบียบของบริเวณศาลแรงงาน	3.16	0.72	ปานกลาง	2.65	0.89	ปานกลาง
4	การมีร้านอาหารที่มีคุณภาพ สะอาดและราคายุติธรรมในบริการ	3.14	0.72	ปานกลาง	2.50	0.92	ปานกลาง
5	การจัดบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลต่างๆ อย่างเพียงพอ	3.02	0.68	ปานกลาง	2.17	1.01	ปานกลาง
5	การมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ	3.02	0.70	ปานกลาง	2.83	0.98	ปานกลาง
7	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่รับบริการ เช่น ที่นั่งพักสำหรับบุคคลที่มาติดต่อ น้ำดื่ม โทรศัพท์ และ โทรศัพท์อย่างเหมาะสม	2.86	0.69	ปานกลาง	2.84	0.95	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ยทั้งด้าน	3.12	0.69	ปานกลาง	2.62	0.97	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้วัดระดับปัญหาของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับปัญหาในระดับมากเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 26, 30 ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมาคือ ข้อที่ 24 ($\bar{X} = 3.16$) ส่วนระดับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 27 ($\bar{X} = 2.86$) ระดับความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ประจำศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ในด้านสถานที่และการรักษาความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความต้องการ มากเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 27 ($\bar{X} = 2.84$) รองลงมาคือ ข้อที่ 25 ($\bar{X} = 2.83$) ส่วนระดับความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 28 ($\bar{X} = 2.17$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ ความคิดเห็น โดยภาพรวม และข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ให้บริการศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะทางแก้ไขจากผู้ให้บริการ เรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่	ระดับความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
1	การใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพ	76	19.00
2	ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม แบบคำร้องในขั้นตอนต่าง ๆ	67	16.75
3	สถานที่ที่ติดต่อที่ชัดเจนในแต่ละงานขั้นตอน (ป้ายบอกทิศทาง)	61	15.25
4	การบริการค้นข้อมูลเกี่ยวกับคดีด้วยคอมพิวเตอร์	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

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะทางแก้ไขจากผู้ให้บริการ เรียงตามลำดับ ดังนี้ (ต่อ)

ลำดับที่	ระดับความสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
11	แผ่นพับคำแนะนำ การมาขึ้นศาลในฐานะต่าง ๆ	6	1.50
12	ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ	5	1.25
13	จัดทำบัตรนัดความมอบให้จำเลยเก็บไว้เป็นหลักฐาน(ไม่ลืมวันนัด)	4	1.00
14	อื่น ๆ	3	0.75
	รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ สาเหตุที่มีปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ได้แก่ การใช้คำพูดที่ไพเราะสุภาพจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมา ได้แก่ ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์มแบบคำร้องในขั้นตอนต่างๆ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 น้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตอนที่ 4 ข้อมูลการสัมภาษณ์ของผู้ให้บริการในคดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล เฉพาะ นายจ้างและลูกจ้าง ตั้งแต่ 5 คดีขึ้นไป จำนวน 10 คน

กรณีศึกษาที่ 1 (นายจ้าง)

ชื่อ นายวิสิทธิ์ชัย (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว เพศชายอายุ 53 ปี การศึกษาประถมศึกษาปีที่ 7 ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของบริษัท

ประสบการณ์ในการติดต่อกับศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) : มากกว่า 5 ครั้ง

เรื่อง ขอฟិฉานคดีใหม่

ภาพรวม

ครั้งนี้มาติดต่อขอใช้บริการ เวลา 09.00 น. ในฐานะฝ่ายนายจ้างคดีปลอมแปลงเอกสาร โดยมาติดต่อขอใช้บริการงานมาขึ้นศาลตามนัด มีรายละเอียด ดังนี้

การดำเนินการ ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นนายจ้างในคดีปลอมแปลงเอกสารใบลาป่วยของลูกจ้าง เมื่อมาถึงศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เวลา 09.00 น. ได้ไปติดต่อกับประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์จำวันที่ศาลนัดมาขึ้นศาลผิดพลาด และวันที่มาวันนี้ก็เลยวันนัดขึ้นศาล

มาแล้ว เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เขียนคำร้อง โดยระบุเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์ เหตุผลที่ไม่มาขึ้นศาลตามนัดและระบุการขอความปรานี โดยขอให้ศาลมีคำสั่งพิจารณาคดีใหม่ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ได้บอกให้เขียนข้อความต่างๆ ซึ่งกรอกลงในแบบฟอร์มว่างๆ แต่เมื่อเจ้าหน้าที่แนะนำก็สามารถเขียนคำร้องนั้นได้ ภายหลังจากที่ยื่นคำร้องแล้ว ได้รอประมาณ 90 นาที ศาลจึงเรียกขึ้นไปสอบสวน และตัดสินคดีโดยมีเจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์มาบอกให้รอ ศาลขึ้นบัลลังก์ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เข้าไปในห้องพิจารณาคดีและทำตามขั้นตอนตามการบอกของเจ้าหน้าที่ มีการลงลายมือชื่อภายหลังที่ศาลจดคำให้การและกระบวนการพิจารณา จนถึงมีคำพิพากษา ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ที่พิมพ์คำพิพากษาใช้เวลาภายหลังศาลพิพากษาเสร็จประมาณ 20 นาที จึงแล้วเสร็จเรื่องที่มาติดต้องงานในครั้งนี้

ในภาพรวมที่ผู้ให้สัมภาษณ์มาติดต้องงานของศาลรู้สึกพึงพอใจน้อย แม้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์คอยแนะนำการกรอกข้อมูล เพื่อชี้แจงแก่ศาลด้วยความเป็นกันเองสนใจและมีน้ำใจก็ตาม แต่เมื่อผ่านจากขั้นตอนงานประชาสัมพันธ์มาแล้วเพื่อจะขึ้นศาลตามนัดกลับใช้เวลานานในการรอคอย อีกทั้งเจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ก็ไม่ให้ความสนใจและไม่ให้ความกระจ่างใดๆ เพียงแต่บอกให้รอคอยจนกว่าจะเรียก ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็พูดคุยกันเองส่งเสียงดัง การใช้คำพูดกับผู้ที่มาติดต่อไม่สุภาพ ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ค่อยประทับใจเท่าที่ควร แต่สำหรับงานในส่วนของการพิมพ์คำพิพากษาใช้เวลาไม่นานนักก็เสร็จเรียบร้อย สถานที่สะอาดเรียบร้อยดี

การใช้คำพูดที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่บางงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ ความไม่สุภาพรวมทั้งไม่มีมารยาทของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เอาแต่พูดคุยกัน และเอางานฝีมือขึ้นมานั่งทำ เมื่อผู้มาติดต่อสอบถาม หรือขอคำแนะนำก็ตอบอย่างเสียไม่ได้การรอคอยโดยไม่ทราบว่าจะสำเร็จเมื่อไร ใช้เวลานานเพียงใดและอยู่ระหว่างขั้นตอนใด ทำให้รู้สึกอึดอัดไม่สบายใจเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการ

สร้างและปลูกจิตสำนึกเจ้าหน้าที่ให้มีใจเป็นผู้ให้บริการที่ดี การใช้คำพูดที่ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งใจทำงานไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้ จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการติดต้องงานแต่ละขั้นตอนพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการติดต่อ ลดขั้นตอนงาน เพื่อไม่ให้ประชาชนรอนาน จัดให้มีบัตรรับเรื่อง เพื่อการติดต้องงานได้ จะเกิดความสบายใจแก่ผู้มาติดต่อว่า เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องไว้เรียบร้อยแล้ว ควรจัดหาสื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อให้เพียงพอ เช่น โทรศัพท์และควรมีบริการโทรศัพท์สนั และหนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้ค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง

สรุปกรณีที่ 1

เกี่ยวกับการติดต่อขอใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีความมีความพึงพอใจน้อยและไม่ประทับใจ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอีกหลายประการรวมทั้งพฤติกรรมและเจตคติของเจ้าหน้าที่ ระบบงานที่มีขั้นตอนมากมาย การรอคอยโดยไม่รู้ว่าจะทำงานที่ติดต่อจะเสร็จเมื่อไร ตลอดจนถึงอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น โทรศัพท์ ก็ยังไม่เหมาะสม

กรณีศึกษาที่ 2 (ลูกจ้าง)

ชื่อ นางลัดดา (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว เพศหญิง อายุ 31 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานโรงงานเย็บผ้า

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) : มากกว่า 5 ครั้ง

เรื่อง การทำสัญญาประนีประนอมค่าจ้าง

ภาพรวม

มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อขอทำสัญญาประนีประนอมที่ศาล ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มาที่ศาลเกือบทุกวันมีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ดีเท่าที่ควร ไม่เป็นในทางที่สร้างสรรค์ บางคนพูดจาไม่ดีไม่ให้เกียรติ

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากความไม่รู้ของประชาชน ทำให้มีความจำเป็นต้องพึ่งพินิจเจ้าหน้าที่ศาลโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกและความเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อ ซึ่งน่าจะเป็นทางออกที่ดีในการสร้างความพึงพอใจในการบริการของศาลในภาพรวม

สรุปกรณีที่ 2

เจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ไม่ควรปฏิบัติ

กรณีศึกษาที่ 3 (ลูกจ้าง)

ชื่อ นายวิเชษฐ์ (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว เพศชาย อายุ 45 ปี จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกอบอาชีพรับจ้างเป็นพนักงานบริษัท

ประสบการณ์ในการติดต่อกับสถานประกอบการ (สมุทรปราการ) : มากกว่าจำนวน 5 ครั้ง

เรื่อง สัญญาจ้างแรงงานเกี่ยวกับสภาพการจ้าง

ภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึก ในระยะแรกที่มาติดต่อกับฝ่ายประชาสัมพันธ์และงานการมาขึ้นศาลตามนัด ที่ให้บริการดี แต่เมื่อมาพบกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ ไม่สนใจประชาชนผู้มีความทุกข์ร้อนในการทำงานกล้าซ้ำไม่คอยอธิบายหรือให้คำแนะนำที่ดี

มีเรื่องเดียวที่มีความพึงพอใจ คือ ความสะอาด ความสวยงาม สว่างงามของอาคารสถานที่ และการรักษาความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการ

เจ้าหน้าที่ศาล ไม่ให้ความกระจ่าง พร้อมทั้งพูดจาไม่สุภาพ ทำให้เสียความรู้สึกกับการมาติดต่อในครั้งนี้เป็นอย่างมากมีความเห็นว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ที่บริการประชาชนโดยตรง ควรผ่านเกณฑ์ประเมิน หากไม่มีคุณสมบัติที่เป็นไปตามต้องการ ไม่ควรที่จะจัดเข้ามาให้บริการประชาชน พร้อมทั้งควรให้มีระบบการสะท้อนกลับจากประชาชน ในงานบริการแต่ละฝ่ายเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการพัฒนาระบบการบริการของประชาชนให้ดีขึ้น

สรุปกรณีที่ 3

ผู้มาติดต่อขอรับบริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ถึงแม้การบริการงานอื่นๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์จะให้บริการที่ดี แต่เมื่อมาพบกับเจ้าหน้าที่ในงานอื่น ซึ่งไม่ให้ความกระจ่างพร้อมกับพูดจาไม่สุภาพ จึงทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

กรณีศึกษาที่ 4 (ลูกจ้าง)

ชื่อ นายวิทยา (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว เพศชาย อายุ 42 ปี จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประกอบอาชีพ ค้าขาย

ประสบการณ์ในการติดต่อกับศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) : มากกว่า 5 ครั้ง

เรื่อง ผิดสัญญาจ้าง

ภาพรวม

ครั้งนี้มาติดต่อขอใช้บริการเวลา 10:00 น. ในฐานะฝ่ายลูกจ้าง คดีอันเกิดเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งถูกกล่าวหาว่าผิดสัญญาจ้างแรงงาน การดำเนินการ โดยยื่นเรื่องให้เจ้าหน้าที่พร้อมกับหลักฐานต่างๆ ที่ใช้ประกอบ จากเจ้าหน้าที่ได้ยื่นเอกสารให้โดยบอกว่า ให้กรอรายละเอียดของข้อมูล แล้วก็ไม่ได้สนใจจะอธิบายเพิ่มเติม ผู้ให้สัมภาษณ์จึงไม่เข้าใจ จึงนั่งรออยู่จนบ่าย ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเข้าไปขอทำการสัมภาษณ์ และได้ช่วยเหลือโดยพาไปหาเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ขอทราบรายละเอียด และได้ทราบข้อมูลเพิ่มเติม จึงแนะนำให้ผู้สัมภาษณ์กรอกเอกสาร แล้วมายื่นที่เจ้าหน้าที่เพื่อเสนอศาลต่อไป สถานที่มีความใหญ่โต กว้างขวาง และสะอาด นำใช้บริการ

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ไม่สนใจผู้ใช้บริการ ไม่มีจิตใจของผู้รับใช้ประชาชน ไม่คำนึงถึงความทุกข์ร้อน หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้ที่ยังถือว่าเป็นบริสุทธิ ไม่แนะนำในสิ่งที่เป็นข้อมูลพื้นฐาน การรอคอยนาน โดยไม่รู้คำตอบหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการไปถึงขั้นตอนใดไม่มีโอกาสทราบได้ อีกทั้งการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกไม่ดีพอ จนถึงขาดการประสานงานทำให้ประชาชนยุ่งยากเดือดร้อนอย่างมาก

สรุปกรณีที่ 4

เจ้าหน้าที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ต้องมีจิตใจสำนึกต่อผู้ใช้บริการ

กรณีศึกษาที่ 5 (นายจ้าง)

ชื่อ นายสุเทพ (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว เพศชาย อายุ 48 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต ประกอบอาชีพ ทนายความ

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) : มากกว่า 5 ครั้ง

เรื่องคดีสัญญาจ้างแรงงาน

ภาพรวม

อนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) กับศาลอื่น ๆ แล้ว โดยทั่วไปจะอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างพอใจ เมื่อเทียบกับศาลอื่น ๆ แล้ว ดีกว่าในเรื่องของความซื่อสัตย์ สุจริต แต่จะแย่กว่าศาลอาญา ในเรื่องของการบริการและการใช้คำพูดของเจ้าหน้าที่ การอธิบายเหตุผลให้ความรู้สึกที่สบายใจแก่ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ แม้ว่าจะต้องรอคอย แต่ก็ยังมีความรู้สึกที่ดี

โดยทั่วไปในการติดต่องานที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เกี่ยวกับสัญญาจ้างแรงงานจะให้บริการที่รวดเร็วกว่าคดีทั่วไป

เจ้าหน้าที่ในงานบางงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน มีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะเอาใจใส่ดี แม้ว่าจะมีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมากตลอดทั้งวัน

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการ

การบริการที่ไม่เท่าเทียมกันในบางเรื่อง เช่น ถ้ารู้จักกับเจ้าหน้าที่ก็จะได้รับบริการก่อน และบางครั้งเจ้าหน้าที่ศาลที่รู้จักกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ก็จะเรียกร่องสิ่งของ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น แต่จะไม่เรียกร่องจากบุคคลอื่นที่ไม่รู้จัก

ค่าใช้จ่ายในการถ่ายเอกสาร ราคายังไม่เหมาะสม ควรจะคิดราคา แผ่นละ 1 บาท จะเหมาะสมกว่า

สรุปกรณีที่ 5

เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีความพอใจอยู่ในระดับที่ค่อนข้างมาก เพราะงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องของกฎหมาย ซึ่งมีระเบียบและขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด และเป็นเรื่องที่ต้องมีความรอบคอบและละเอียดถูกต้องตามกฎหมาย

กรณีศึกษาที่ 6 (นายจ้าง)

ชื่อ น.ส.บรรพสตรี (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว: เพศหญิง อายุ 43 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) : มากกว่า 5 ครั้ง

เรื่อง ขอตำนานญา ประนีประนอมยอมความ

ภาพรวม

ครั้งนี้มาติดต่อขอรับบริการในงานทำสัญญาประนีประนอมยอมความ โดยมาติดต่อเวลา 9.00 -10.00 น.

เมื่อได้รับบริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) แล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ดังต่อไปนี้

การมาติดต่อครั้งนี้มาเพื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อมีคดีความเกิดขึ้น ตั้งแต่เริ่มกระบวนการ และขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการ ภาพของการติดต่อ เป็นความรู้สึกระบายใจในการติดต่อที่งานประชาสัมพันธ์ การมีแบบฟอร์มสีเหลือง ทำให้รู้สึกสดใส และรู้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ไม่ต้องกลัวถูกหลอกลวง ทำให้รู้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง

บริเวณศาลกว้างขวาง น่าดู สะอาดตา และมีอากาศที่เย็นสบาย และเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ที่มีความอดทน มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ เป็นกันเอง ให้คำอธิบายและแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากเพิ่งติดต่องานประชาสัมพันธ์เป็นครั้งแรก รู้สึกประทับใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกดี ๆ ประกอบกับยังไม่ได้ติดต่อในงานอื่นๆ จึงยังไม่มีความเห็นอื่นๆ อีก

สรุปกรณีที่ 6

เกี่ยวกับการติดต่อขอใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีความประทับใจ และพึงพอใจมากกับมนุษยสัมพันธ์ และความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ศาล (งานประชาสัมพันธ์) รวมทั้งให้คำแนะนำที่มีประโยชน์สำหรับผู้ทุกขรือน ไม่มีหนทางออก และไม่รู้ว่าจะต้องทำอย่างไร การให้คำแนะนำจึงเป็นสิ่งที่ดีที่สุด

กรณีศึกษาที่ 7 (นายจ้าง)

ชื่อ นายสุรเชษฐ์ (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว : เพศชาย อายุ 31 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและเนติบัณฑิตไทย

ประกอบอาชีพ รับราชการเป็นพนักงานอัยการ

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) : มากกว่า 5 ครั้ง

เรื่อง ผิดสัญญาค่าประกัน

ภาพรวม

เมื่อได้ใช้บริการที่ศาลแล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ดังต่อไปนี้

โดยทั่วไป การใช้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) นับว่าดีและพัฒนาขึ้นกว่าแต่ก่อนมากในเกือบทุกด้าน ทำให้ไม่ต้องรอคิวต่อจากคดีอื่น ๆ และการมีผู้พิพากษาที่ผ่านการอบรมมาโดยเฉพาะ นับว่าเป็นการพัฒนา รวมทั้งการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน ซึ่งเดิมใช้เวลาเป็นสัปดาห์และมีขั้นตอนมาก แต่ภายหลังที่มีการกระจายอำนาจให้ผู้อำนวยการศาลหรือเจ้าหน้าที่ในการอนุญาต ทำให้รวดเร็วขึ้น และใช้เวลาไม่นานนัก บางครั้งได้ภายใน 30 นาที แต่บางครั้งก็ 2 - 3 วัน ก็จะได้ข้อมูลแล้ว สำหรับการจดบันทึกคำพยานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็วและอ่านได้สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

เจ้าหน้าที่ของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เป็นผู้มีอัธยาศัยดี แต่บางครั้งเมื่อมีงานมาก ๆ ก็จะหงุดหงิดบ้าง พุดจาสุภาพ เป็นกันเองดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย แต่เห็นว่าถ้ามีแบบฟอร์มจะเรียบร้อยมากขึ้น นอกจากนี้สถานที่บริเวณอาคารศาล มีความสะอาด กว้างขวาง ใหญ่โต เป็นระเบียบเรียบร้อยดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการ

ควรปลูกฝังเจตคติและสำนึกที่ดีของการให้บริการ จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ทางด้านกฎหมาย เพื่อให้มีการแนะนำ ข้อมูลที่เกิดประโยชน์ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ในแต่ละงาน เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพ ไม่ควรใส่รองเท้าแตะ และควรติดป้ายชื่อ เพื่อจะได้รู้ว่าผู้ใดเป็นเจ้าหน้าที่

การที่เจ้าหน้าที่รู้จักกับผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการ อาจทำให้ผู้มาติดต่อคนอื่นถูกกลัดกลุ้มได้ จึงควรมีบัตรคิว เพื่อความถูกต้องและยุติธรรม และหากสามารถลดขั้นตอนของงานที่ไม่จำเป็นซ้ำซ้อน จะเป็นการดี รวมทั้งทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในขั้นตอนของงานแต่ละงาน การปฏิบัติตนเมื่อมาติดต่อในแต่ละงาน โดยการประชาสัมพันธ์ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ออกไปเยี่ยมชม

เผยแพร่ความรู้ จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดทำตัวอักษรวิ่ง ฯลฯ ที่จอครถน้อยควรจัดหาเพิ่มหรือจัดระบบการบริหารงานคดีให้เหมาะสม

สรุปกรณีที่ 7

เกี่ยวกับการติดต่อขอใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีความพึงพอใจมาก แต่ที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ การลดขั้นตอนงาน และความรวดเร็วของแต่ละงาน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับศาลอื่นๆ แล้ว ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีการให้บริการที่ดีกว่าศาลหลายๆ ศาล ในเรื่องของระบบงานและการพูดจาของเจ้าหน้าที่ สามารถดำเนินการได้ โดยผู้พิพากษาที่มีความเชี่ยวชาญ และทำให้คดีรวดเร็วยิ่งขึ้น และควรประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อัยการ ทนายความ ให้มากกว่านี้

กรณีศึกษาที่ 8 (ลูกจ้าง)

ชื่อ นางมัทชนก (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว : เพศหญิง อายุ 44 ปีเศษ การศึกษาประถมศึกษา 6 อาชีพพนักงานบริษัท

ประสบการณ์ในการติดต่องานศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) : มากกว่า 5 ครั้ง

เรื่อง สิทธิกฎหมายเงินทดแทน

ภาพรวม

โดยทั่วไปผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่าเป็นบริเวณอาคารสถานที่ของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีความสะอาดสวยงาม และใหญ่โตกว้างขวาง มีความสะอาดเรียบร้อย มีผู้มาใช้บริการมาก แต่ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่า เหนื่อย ไม่รู้ว่าเมื่อมาถึงศาลแล้ว จะไปติดต่อหน่วยงานใด แม้มีงานประชาสัมพันธ์ แต่ก็ยังไม่กล้าเข้าไปถาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ เช่น มีที่นั่งพักรอ น้ำดื่ม ห้องสุขา ลิฟท์ ฯลฯ

สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งพักอย่างพอเพียง มีการแยกให้เด็กไม่ต้องเผชิญหน้ากับจำเลย โดยการสืบพยานในห้องสืบพยานเด็ก

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการ

ควรให้มีการช่วยเหลือ แนะนำ หรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการที่เป็นผู้ด้อยโอกาส เช่น เด็ก คนสูงอายุ เพื่อให้มีความเข้าใจในขั้นตอน หรืองานที่จะติดต่อ เนื่องจากเรื่องของศาลและกฎหมายเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก ควรให้มีบรรยากาศที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการให้มากกว่านี้ เป็นบริการด้วยน้ำใจที่เอื้ออาทร ให้คิดว่าเด็ก คือ ลูกหลานของเจ้าหน้าที่

สรุปกรณีที่ 8

เกี่ยวกับการติดต่อขอใช้บริการที่ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก

กรณีศึกษาที่ 9 (ลูกจ้าง)

ชื่อ นางสาวพริษา (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว : เพศหญิง อายุ 33 ปี การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกอบอาชีพรับจ้างบริษัทเอกชน ตำแหน่งพนักงาน

ประสบการณ์ในการติดต่อศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) : มากกว่า 5 ครั้ง

เรื่อง คดีชดใช้ค่าเสียหาย

ภาพรวม

ครั้งนี้มาติดต่อขอรับบริการ เวลา 10.40 น. ในฐานะจำเลย คดีที่ฟ้องร้องเพื่อขอให้ศาลบังคับให้นายจ้างชดใช้ค่าเสียหาย โดยมาติดต่อขอใช้บริการงานขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน มีรายละเอียด ดังนี้

ศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) พิจารณาให้ชนะคดีนายจ้างต้องชำระค่าชดเชยในจำนวน 450,000 บาท จึงต้องมาขอคัดถ่ายเอกสารสำเนาคำพิพากษา เพื่อนำไปเสนอเรื่องขอรับค่าชดเชย ได้ไปขอคำแนะนำที่งานประชาสัมพันธ์ เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอคัดถ่ายเอกสาร เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุยเป็นกันเอง ทำให้ไม่รู้สึกลัว (ก่อนหน้าที่จะมาติดต่องานศาลมีเพื่อน ๆ พุดคุยว่า เจ้าหน้าที่ดู เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก) และได้กรอกข้อมูลจากแบบฟอร์มซึ่งง่ายและเข้าใจง่าย เมื่อกรอกแล้ว ยื่นให้เจ้าหน้าที่ ภายใน 1 นาที ก็ได้หมายเลขคดีและรายละเอียดทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่ค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ และได้รับคำแนะนำเพิ่มเติมว่าให้นำหมายเลขคดีไปเขียนคำร้องทั่วไป ไปยื่นที่ช่องงานคำร้อง จากนั้นก็ไปยื่นคำร้องและเสียค่าถ่ายเอกสาร เป็นเงินจำนวน 50 บาท แล้วเจ้าหน้าที่ให้นำคำร้องไปยื่นที่ห้องเก็บสำนวนคดี ซึ่งอยู่ชั้นล่างของอาคาร เมื่อลงมายื่นคำร้องแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องเก็บสำนวนคดีได้แจ้งให้รอและมารับเอกสารได้ในเวลาประมาณ 14.00 น. ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่แจ้งว่ามีงานมากต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารสำนวน แต่ก็พูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไม่ก้าวร้าว ไม่มีการเรียกร้องเงินหรือทรัพย์สินเพื่อให้สะดวกและรวดเร็ว

เมื่อได้ใช้บริการที่ศาลแล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ดังต่อไปนี้

ในภาพรวมที่ผู้ให้สัมภาษณ์มาติดต่องานประชาสัมพันธ์ และงานของคัดถ่ายเอกสารในสำนวน มีความรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยราชการอื่น เช่น ที่สำนักงานเขต โดยเจ้าหน้าที่ศาล ในงานประชาสัมพันธ์ มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี รู้สึกเป็นกันเอง ไม่เกิดการหวาดกลัว มีความรวดเร็วในบางขั้นตอน เช่น การค้นหาหมายเลขคดีจากเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ยังมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ประชาชนไม่สามารถค้นหาเองได้ แต่บางงาน เช่น ขอดำยเอกสารในสำนวนก็ต้องเสียเวลารอประมาณ 2 ชั่วโมง เพราะการค้นหาสำนวน แต่เจ้าหน้าที่ก็อธิบายชี้แจงให้เกิดความเข้าใจว่ามีงานมาก สำหรับในเรื่องสถานที่ มีความสง่างาม โอ่โถงสวยงาม สะอาดทั้งภายในภายนอก มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีเครื่องปรับอากาศเย็นสบายทุกๆ จุด มีเก้าอี้รอสำหรับผู้มาติดต่อ มีเครื่องทำน้ำเย็นและน้ำดื่มที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการบริการ มีห้องสุขาเป็นจำนวนมากเพียงพอ แต่อุปกรณ์ภายในห้องน้ำมีชำรุด และส่งกลิ่นเหม็นบ้าง

เจ้าหน้าที่ของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) มีการพูดจาที่ดี สุภาพ โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์ (สาวเสื้อเหลือง) มีการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายและเป็นกันเอง ให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ และแนะนำที่เป็นประโยชน์

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการ

การบริการไม่เป็นไปตามคิว เนื่องจากไม่มีบัตรรับเรื่องหรือบัตรคิว จึงทำให้ผู้รู้จักคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่จะได้รับการบริการก่อน เช่น งานขอดำยสำนวนในเอกสาร ศาลมีขั้นตอนการดำเนินการที่ซับซ้อน ติดตามเรื่องที่จุดใดจะไม่เบ็ดเสร็จ ต้องไปยังจุดอื่นๆ และย้อนกลับไปกลับมา ทำให้ผู้มาขอใช้บริการเกิดความสับสนได้ รวมทั้งการบริการยังล่าช้า ไม่รวดเร็ว นอกจากนี้ระหว่างที่รอเจ้าหน้าที่ ควรให้มีโทรทัศน์หรือหนังสือ วารสาร รวมทั้งเอกสารแนะนำเกี่ยวกับงานศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

สรุปกรณีที่ 9

ควรมีการปลูกจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่ทุกๆ คน ในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ เอื้ออาทร และยิ้มแย้ม รวมทั้งในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต ให้เจ้าหน้าที่ของศาลทุกคนสามารถมีความรู้และอธิบายข้อกฎหมายแก่ประชาชนได้ปรับปรุงโครงสร้างที่ซ้ำซ้อน และในแต่ละกระบวนการที่อาจทำให้เกิดความล่าช้า ควรมีการบริการแบบจุดเดียวจบ (One – Stop Service) และลดขั้นตอนให้น้อยลง ควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานศาล ขั้นตอนต่าง ๆ เอกสารที่ใช้ในการติดต่องานศาล ฯลฯ และควรมีประชาสัมพันธ์เชิงรุกไปยังพื้นที่ในชุมชน จะทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลา หากจะต้องมาติดต่อกับศาล

กรณีศึกษาที่ 10 (นายจ้าง)

ชื่อ น.ส.สุกัญญา (นามสมมุติ)

ประวัติส่วนตัว : เพศหญิง อายุ 39 ปี การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประกอบอาชีพผู้รับเหมาก่อสร้าง

ประสบการณ์ในการติดต่อศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) : มากกว่า 5 ครั้ง

เรื่องสภาพการจ้าง

ภาพรวม

ครั้งนี้มาติดต่อขอรับบริการ เวลา 09.00 น. ในฐานะคดีพิพาทเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามสัญญาจ้างแรงงานหรือข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างโดยมาติดต่อขอใช้บริการงานของคัดถ่ายเอกสารในสำนวน มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นจำเลย ซึ่งศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) พิพากษาให้แพ็คเกจจ้างงานโดยไม่ชำระค่าจ้างตามเนื้องาน จึงต้องมาขอคัดถ่ายเอกสารสำเนาคำพิพากษา เพื่อนำไปเสนอเรื่องขออุทธรณ์

การได้ไปขอคำแนะนำที่งานประชาสัมพันธ์ เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอคัดถ่ายเอกสาร เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุยเป็นกันเอง ทำให้ไม่รู้สึกลัว และได้กรอกข้อมูลจากแบบฟอร์มซึ่งง่ายและเข้าใจง่าย เมื่อกรอกแล้วยื่นให้เจ้าหน้าที่ ภายใน 20 นาที ก็เรียบร้อย เมื่อได้ใช้บริการที่ศาลแล้ว มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) ดังต่อไปนี้

โดยทั่วไป การให้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) นับว่าดีมากในเกือบทุกด้าน ทำให้ไม่ต้องรอคิวนาน รวมทั้งการขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวน ซึ่งเดิมใช้เวลาเป็นสัปดาห์ และมีขั้นตอนมาก แต่ภายหลังที่มีการกระจายอำนาจให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือเจ้าหน้าที่ในการอนุญาต ทำให้รวดเร็วขึ้น และใช้เวลาไม่นานนัก บางครั้งได้ภายใน 30 นาที แต่บางครั้งก็ 2 - 3 วัน ก็จะได้ข้อมูลแล้ว สำหรับการจดบันทึกคำพยานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และอ่านได้สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

เจ้าหน้าที่ของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) เป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี แต่บางครั้งเมื่อมีงานมาก ๆ ก็จะหงุดหงิดบ้าง พุดจาสุภาพ เป็นกันเองดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย แต่เห็นว่าถ้ามีแบบฟอร์มจะเรียบร้อยมากขึ้น นอกจากนี้สถานที่บริเวณอาคารศาล มีความสะอาด กว้างขวางใหญ่โต เป็นระเบียบเรียบร้อยดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ใช้บริการ

ควรปลูกฝังเจตคติและสำนึกที่ดีของการให้บริการ จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ทางด้านกฎหมาย เพื่อให้มีการแนะนำ ข้อมูลที่เกิดประโยชน์ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพ ไม่ควรใส่รองเท้าแตะ และควรติดป้ายชื่อ เพื่อจะได้รู้ว่าผู้ใดเป็นเจ้าหน้าที่

สรุปกรณีที่ 10

การที่เจ้าหน้าที่รู้จักกับผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการ อาจทำให้ผู้มาติดต่อคนอื่นถูกลัดคิวได้ จึงควรมีบัตรคิว เพื่อความถูกต้องและยุติธรรม และหากสามารถลดขั้นตอนของงานที่ไม่จำเป็นซ้ำซ้อน จะเป็นการดี ที่จอครถน้อยควรจัดหาเพิ่มให้เหมาะสม

สรุปตอนที่ 4 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกของกลุ่ม 10 คน เรียงตามลำดับ 7 ด้านที่ชื่นชมพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย ได้รับความชื่นชมและพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศาลเป็นอย่างดี (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9 และ 10)
2. ด้านการอำนวยความสะดวก มีที่นั่งรอ, ห้องสืบพยานเด็ก, น้ำดื่มบริการ, ห้องสุขา (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 4, 5, 6, 8, 9 และ 10) ประทับใจเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่สุด พึงพอใจและประทับใจมาก
3. การให้บริการอย่างสุภาพ มีน้ำใจไมตรี, พุดจาไพเราะ, แนะนำดี (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 1, 6, 7, 8, 9 และ 10)
4. การให้บริการอย่างเสมอภาค (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 1, 7, 9 และ 10)
5. ด้านความรวดเร็วและต่อเนื่อง ระบุว่า การบันทึกคำให้การด้วยคอมพิวเตอร์ทำได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่พิมพ์งานได้รวดเร็ว การอนุญาตถ่ายเอกสารสำนวนคดีรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมจากการกระจายอำนาจของศาลให้ผู้อำนวยการศาลเป็นผู้อนุญาต (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 1, 7, 9 และ 10)
6. การให้บริการอย่างสุจริตโดยไม่เรียกเก็บเงินค่าบริการพิเศษ (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 5 และ 10)
7. การบริการอย่างถูกต้องและยุติธรรม (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 10)

สรุปข้อเสนอแนะทางแก้ไขของผู้ให้บริการศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ)

เรียงตามลำดับ 13 รายการ ดังต่อไปนี้

1. ควรปลูกฝังเจตคติที่ดี จิตสำนึกที่ดีในการให้บริการผู้มาติดต่ออย่างตั้งใจ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ให้บริการของศาล (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 1, 2, 3, 7 และ 10)
2. ควรลดขั้นตอนของงานบางตอนที่ซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็นออกไป เพื่อให้การบริการรวดเร็วและต่อเนื่อง ควรมีจุดบริการครบวงจร จุดเดียวหรือคนเดียวเรียกว่า One-stop-service (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 1, 7, 9 และ 10)
3. ควรมีบัตรคิว, บัตรรับเรื่องให้ผู้มาติดต่อเพื่อบริการก่อน-หลังตามคิว และเป็นหลักฐานในการรับ-ส่งเรื่องสำนวนคดีของผู้มาติดต่อศาล (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 1, 7, 9 และ 10)
4. ควรจัดให้มีคำแนะนำ คำอธิบายสำหรับผู้มาติดต่อศาล (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 4, 8 และ 9)
5. ควรมีการประสานงานภายใน แผนกต่างๆ ในศาลที่ดีกว่าเดิม (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 3, 4 และ 7)
6. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกหลายจุดขึ้น เช่น เครื่องรับโทรศัพท์, หนังสือพิมพ์, วารสารให้ชมและอ่าน (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 1 และ 9)
7. ควรบริการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถให้มีมากขึ้น และเพียงพอ (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 7 และ 10)
8. ควรมีระบบบริการแก่ผู้ด้อยโอกาส เช่น เด็ก และผู้สูงอายุที่มาติดต่อศาล (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 9)
9. ควรจัดให้เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบ ดูเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 10)
10. ควรจัดเจ้าหน้าที่ศาลออกไปให้ความรู้ด้านกฎหมายในชุมชนต่างๆ (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 7)
11. เจ้าหน้าที่ของศาลที่ให้บริการควรแต่งกายสุภาพ มีป้ายชื่อ, พุดจาไพเราะ, สุภาพ เต็มใจให้บริการผู้มาติดต่อศาล (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 7)
12. ควรพัฒนาการให้บริการให้เท่าเทียมกัน คือ มีความเสมอภาคในทุกจุดทุกฝ่ายที่ให้บริการผู้มาติดต่อศาล โดยจัดลำดับผู้มารับบริการก่อน-หลัง ตามลำดับที่มาติดต่อ (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 4)
13. ควรปรับค่าถ่ายเอกสารให้เป็นราคาที่เหมาะสม โดยเป็นราคาไม่ควรเกินแผ่นละ 1 บาท (ผู้ให้สัมภาษณ์กรณีที่ 4)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก อาจกล่าวได้ว่า โดยภาพรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องใน คดีแบบเจาะลึกเป็นรายบุคคลที่มีต่อการใช้บริการของศาลแรงงานกลาง (สมุทรปราการ) พบว่ารู้สึก พึงพอใจมากที่สุด ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการอย่างสุภาพโดยเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี มีธรรมาภิบาล มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เอาใจใส่ดี มีระเบียบและขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด และมีการจัดบันทึกคำพยาน ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และอ่านได้ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ควรปรับปรุงด้านการพัฒนาเจตคติเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมทั้งควรมีการลดขั้นตอนงาน และปรับด้าน ความรวดเร็วของแต่ละงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี