

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการ
ของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม

**THE SATISFACTION OF JUDICIAL OFFICERS TO THE SERVICE
OF WELFARE DIVISION, THE COURT OF JUSTICE**

กรุณา แก้วมงคล
KARUNA KAEWMONGKON

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**THE SATISFACTION OF JUDICIAL OFFICERS TO THE SERVICE
OF WELFARE DIVISION, THE COURT OF JUSTICE**

KARUNA KAEWMONGKON

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของ
กองสวัสดิการศาลยุติธรรม
THE SATISFACTION OF JUDICIAL OFFICERS
TO THE SERVICE OF WELFARE DIVISION,
THE COURT OF JUSTICE

นักศึกษา

กรุณา แก้วมงคล รหัสนักศึกษา 63502829

หลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ศาสตราจารย์ ดร. ไชยา ยิ้มวิไล

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนัตรานนท์)

..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เปียกร หวังมหาพร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อู่อ้น)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สารนิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของ กองสวัสดิการศาลยุติธรรม
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ, สวัสดิการ, ศาลยุติธรรม
นักศึกษา	กรรณา แก้วมงคล
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ ดร. ไชยา ยิ้มวิไล
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน และประเภทของสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมเกี่ยวกับบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 8 ด้าน คือ สวัสดิการศูนย์อาหาร สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย สวัสดิการสินเชื่อ สวัสดิการรถโดยสาร สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน และการฌาปนกิจสงเคราะห์ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ สวัสดิการร้านค้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมแตกต่างกัน สำหรับเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน ส่งผลต่อบริการกองสวัสดิการศาลยุติธรรมไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรปรับปรุงพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ขายสินค้าหรือให้บริการ ควรเพิ่มเครือข่ายการให้บริการสัญญาณ โทรศัพท์มากขึ้น และควรปรับเปลี่ยนตารางเวลาการเดินทางของรถรับส่งเจ้าหน้าที่

TITLE	THE SATISFACTION OF JUDICIAL OFFICERS TO THE SERVICE OF WELFARE DIVISION, THE COURT OF JUSTICE
KEYWORDS	SATISFACTION, WELFARE, COURT OF JUSTICE
STUDENT	KARUNA KAEWMONGKON
ADVISOR	PROF. CHAIYA YIMWILAI, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the satisfaction level of judicial service officers to the service of Welfare Division, Court of Justice 2) To compare the satisfaction level of judicial service officers to the service of Welfare Division, Court of Justice classified by demographic characteristics such as gender, age, education, working age, position, position, salary level. The results of the research were as follows: the satisfaction level of judicial service officers to the service of Welfare Division, Court of Justice overall at the highest level. When considering each aspect, it was found that opinions were at the highest level in 8 aspects, namely welfare, food court, residential building, welfare loan benefits, passenger bus welfare, mobile phone benefits, life and health insurance benefits, preschool care center and cremation. And the research results showed that opinions were at a high level in 1 aspect, namely restaurant welfare. The results of the hypothesis testing showed that the age of education, working life affect the service of the Court of Justice welfare differently. For gender, position, position, salary level affect the service of the Welfare Division of the Court of Justice no different. This study suggested the following suggestions: should improve the service skills of staff who sell products or provide services and should add more telephone service networks also should adjust the travel schedule of the court shuttle.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยี่มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษา ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร และ กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ บุคลากรศาลยุติธรรมที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้ ผู้ศึกษาสามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

ความสำเร็จเกิดขึ้นได้ด้วยความสนับสนุนและการให้กำลังใจอย่างยิ่งของคุณพ่อสมศักดิ์ แก้วมงคล คุณแม่คำมูล แก้วมงคล พี่สาว นางวิจาริณี ทิพย์พิมล สามี นายธีรยุทธ วงษ์นภาพิศ และ ครอบครัวที่อบอุ่น ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการจัดทำสารนิพนธ์จนประสบผลสำเร็จ

ประโยชน์ที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

กรุณา แก้วมงคล

สิงหาคม 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญภาพ.....	VI

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ.....	16
ข้อมูลทั่วไปและการจัดสวัสดิการสำนักงานศาลยุติธรรม.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	38
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการ ของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	41
ส่วนที่ 3 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	51
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผลการวิจัย.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	73
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	78
ประวัติผู้วิจัย.....	81

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางเปรียบเทียบความต้องการพื้นฐานตามแนวคิด Maslow กับประเภทสวัสดิการ.....	21
2.2 สรุปตารางสังเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	31
3.1 ประเภทของบุคลากรจำนวนประชากร.....	33
4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ.....	38
4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ.....	38
4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา.....	39
4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน.....	39
4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ.....	40
4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	40
4.7 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับเงินเดือน.....	41
4.8 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล....	41
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	43
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	44
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	45
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	46
4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	47
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	48
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	49
4.17	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	50
4.18	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	51
4.19	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีเพศแตกต่างกัน.....	51
4.20	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีอายุแตกต่างกัน.....	52
4.21	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมการศึกษาแตกต่างกัน.....	53
4.22	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมมีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน.....	55
4.23	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	56
4.24	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน.....	57
4.25	ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน.....	59
4.26	สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน.....	60
5.1	สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม.....	63

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2.1	ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow.....	19

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสมัยก่อนมนุษย์ถูกมองว่าเป็นเพียง “แรงงาน” ซึ่งเป็นแค่หนึ่งปัจจัยในการผลิตเท่านั้น แต่ในยุคปัจจุบันได้มีการยกระดับแรงงานให้กลายเป็น “ทรัพยากร” ที่มีคุณค่าและความสำคัญขึ้น ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ในโลกยุคใหม่นั้นคือขุมพลังสำคัญที่จะทำให้องค์กรเคลื่อนที่ไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ดีนั้นก็ย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เพิ่มขึ้นเช่นกัน หากกล่าวถึง ทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากที่สุดในการบริหารจัดการแต่ละองค์กร บุคคลที่มีศักยภาพยอมทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพในคราวเดียวกันด้วย การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้องค์กรเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างไม่สะดุดใดๆ หน้าที่ในการบริหารจัดการบุคคลนี้ถือว่าเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่ง จึงจำเป็นต้องจัดสวัสดิการที่ดี เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรสามารถสร้างสรรค์คุณค่าที่แท้จริงของงานให้กับองค์กรได้ (Tada Ratchagit, 2020)

ผู้วิจัยมองว่าการจัดสวัสดิการ ควรจัดควบคู่ไปกับการดำเนินการขององค์กรแต่ละแห่ง ตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้งองค์กรและพัฒนาขึ้นตามสถานะสิ่งแวดล้อม โดยการจัดสวัสดิการที่ดีให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรนั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหาร ความสามารถหรือศักยภาพต่างๆ กฎระเบียบขององค์กรและภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย อันมีผลต่อการจัดสวัสดิการของแต่ละองค์กรว่าจะเป็นไปได้หรือไม่ หรือมากน้อยเพียงใด

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มาตรา 6 สำนักงานศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่ ๓ เกี่ยวกับงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการ และงานวิชาการ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ศาลยุติธรรมรวมทั้งเสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์กรอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานธุรการศาลยุติธรรม การบริหารบุคคล บริหารงบประมาณ และดำเนินการอื่นๆ ตามที่กฎหมายได้บัญญัติเอาไว้ เช่น การบริหารจัดการอาคารสถานที่ อีกทั้งงานด้านส่งเสริมสนับสนุนงานตุลาการอันเป็นภารกิจหลัก และเพื่อให้เหมาะสมกับงานสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ศาลยุติธรรม ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของ

ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้แบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 17 (1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม โดยความเห็นชอบของประธานศาลฎีกา จึงออกประกาศ แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 28 หน่วยงาน การดำเนินงานของศาลยุติธรรม เป็นไปโดยสอดคล้องกับนโยบายประธานศาลฎีกา คนที่ 46 (นางเมทินี ชโลธร) ข้อ 1 เสมอภาค “ประชาชนต้องได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาค” ข้อ 2 สมดุล “สร้างคุณภาพแห่งสิทธิ” ข้อ 3 สร้างสรรค์ “สร้างกลไกการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการพิพากษาคดีที่ทันสมัย, ข้อ 4 ส่งเสริม “ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการและให้ความสำคัญแก่คุณภาพชีวิตบุคลากร, ข้อ 5 ส่วนร่วม “สนับสนุนให้เกิดการรับรู้และมีส่วนร่วม” และแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564 มีดังนี้ J : Justice for all ยึดมั่นการอำนวยความยุติธรรมด้วยหลักนิติธรรม, U : Uplift and Uphold Standard ยกกระดับมาตรฐานระบบงานศาลยุติธรรมสู่ระดับสากล, S : Strong Specialized Court_เพิ่มความเข้มแข็งให้ศาลชั้นอุทธรณ์และศาลอุทธรณ์คดีชั้นอุทธรณ์พิเศษ, T : Trusted Pillar เพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาในการอำนวยความยุติธรรม, I : Innovation พัฒนานวัตกรรม การอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรม, C : Collaboration เร่งบูรณาการเครือข่ายด้านการยุติธรรม ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ, E : Excellence Organization เพิ่มศักยภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

สำนักงานศาลยุติธรรมได้มอบหมายให้กองสวัสดิการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม มีภารกิจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานศาลยุติธรรม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรของศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรมได้มีกำลังใจ กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงานมีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรให้ยาวนานที่สุด มุ่งความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสอดคล้องกับนโยบายประธานศาลฎีกา และแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม (นนช ศิลปะศาสตร์, 2557, หน้า 1)

แต่เนื่องจากบุคลากรในองค์กรผู้ซึ่งได้รับสวัสดิการหรือบริการที่กองสวัสดิการจัดให้ยังมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ เหล่านั้น ซึ่งอาจเนื่องมาจากปัญหาค่าเช่า สถานที่ไม่เอื้ออำนวย รวมไปถึงบริการไม่ตรงกับความต้องการ เช่น คุณภาพ ลักษณะการให้บริการของชนิด ประเภทตัวสินค้าและบริการ เป็นต้น จากปัญหาต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน ส่งผลกระทบการ

ดำเนินงานของกองสวัสดิการในเรื่องของผลกำไร การขออนุมัติโครงการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึงภาพลักษณ์ของสำนักงานศาลยุติธรรม

ดังนั้นด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกองสวัสดิการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม จึงสนใจศึกษาเรื่องของการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากกองสวัสดิการศาลยุติธรรม เพื่อนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลในการวางแผน แก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการ สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรของศาลยุติธรรมอันเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557-2560 ที่กำหนดไว้

คำถามวิจัย

1. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ทำให้บุคลากรมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือน

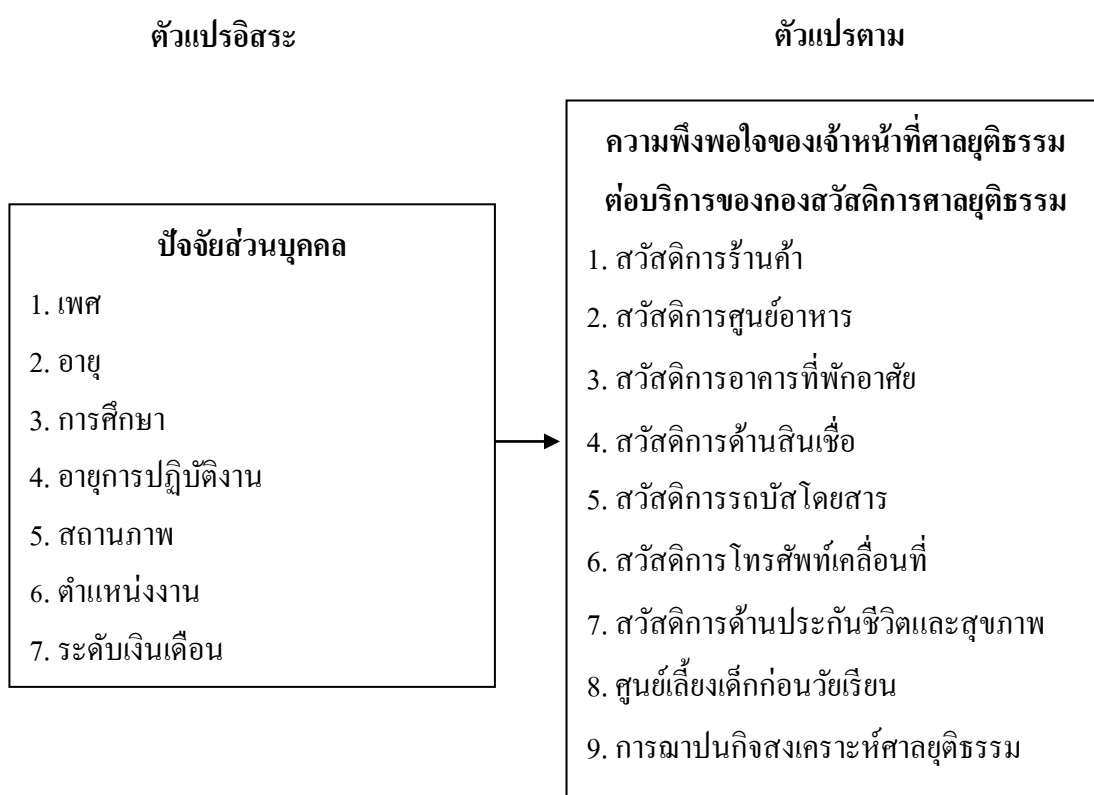
สมมติฐานการวิจัย

เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาล

ยุติธรรม ในครั้งนี้ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรที่จะใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย โดยได้ตัวแปรอิสระจำนวนทั้งหมด 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และนำประเภทสวัสดิการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม ประกอบด้วย สวัสดิการร้านค้า สวัสดิการศูนย์อาหาร สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย สวัสดิการด้านสินเชื่อ สวัสดิการรถบัสโดยสาร สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน การฃาปนกิจสงเคราะห์ศาลยุติธรรม มาสนับสนุนตัวแปรตามเป็นกรอบแนวคิด



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม สังกัดส่วนกลาง ในเขตถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร จำนวน 294 คน

2. ขอบเขตด้านสถานที่

หน่วยงานภายในของศาลยุติธรรมในส่วนกลาง ในเขตถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมที่มีต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม เช่น ปัญหา ข้อเสนอแนะ

2. ได้แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถนำไปประยุกต์วางแผนปรับปรุงระบบสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรของสำนักงานศาลยุติธรรมอย่างตรงความต้องการและทั่วถึง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรศาลยุติธรรม ด้านความชอบ ความพอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง ความพอใจต่อการจัดสวัสดิการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรม หมายถึง ศาลยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญมีสามชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลชั้นอุทธรณ์ และศาลฎีกา เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

สำนักงานศาลยุติธรรม หมายถึง หน่วยงานอิสระมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นหน่วยงานธุรการ มีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกามี อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการของงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ความยุติธรรมรวมทั้ง เสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมกลุ่มตัวอย่าง

อายุ หมายถึง อายุของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมกลุ่มตัวอย่าง แบ่งอายุการปฏิบัติงานเป็น 4 ช่วง ได้แก่ น้อยกว่า 31 ปี ระหว่าง 31-40 ปี ระหว่าง 41-50 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 ระดับ ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. ระดับอนุปริญญา/ปวส. ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพ หมายถึง สถานะ การครองคู่ในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

อายุการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมกลุ่มตัวอย่าง ปฏิบัติงานในสังกัดศาลยุติธรรม จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี ระหว่าง 5-10 ปี ระหว่าง 11-20 ปี และ 20 ปี ขึ้นไป

ประเภทบุคลากร หมายถึง ประเภทของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมกลุ่มตัวอย่างที่ดำรงตำแหน่ง แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้าง

ระดับเงินเดือน หมายถึง ระดับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่ ต่ำกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท และสูงกว่า 25,000 บาท

กองสวัสดิการศาลยุติธรรม หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม มีภารกิจ จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้แก่ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 9 ประเภท ได้แก่ สวัสดิการร้านค้า สวัสดิการ ศูนย์อาหาร สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย สวัสดิการด้านสินเชื่อ สวัสดิการรถโดยสาร สวัสดิการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน การฃาปนกิจสงเคราะห์ศาลยุติธรรม

สวัสดิการร้านค้า หมายถึง ร้านขายสินค้าที่ระลึกตราสัญลักษณ์ศาลยุติธรรม ตั้งอยู่ที่ กองสวัสดิการศาลยุติธรรมชั้น 1 อาคารลานจอดรถ สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นสินค้าที่ระลึกมีคุณภาพ ราคาประหยัด ด้รับบริการที่ดี

สวัสดิการศูนย์อาหาร หมายถึง ร้านขายอาหารสำนักงานศาลยุติธรรม ตั้งอยู่ที่อาคารลานจอดรถ ชั้นที่ 1 สำนักงานศาลยุติธรรม จัดจำหน่ายอาหารที่สะอาด มีคุณภาพ ปริมาณและราคาที่เหมาะสม ให้แก่บุคลากรศาลยุติธรรมและประชาชนทั่วไป

สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย หมายถึง บ้านพักที่สำนักงานศาลยุติธรรมจัดให้แก่ ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมที่รับราชการในเขตกรุงเทพฯ หรือปริมณฑล เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัย ซึ่งมีความปลอดภัย มีสิ่งแวดล้อมที่ดี สะดวกต่อการเดินทางมาปฏิบัติงาน สำหรับข้าราชการตุลาการพักอาศัย

สวัสดิการด้านสินเชื่อ หมายถึง สวัสดิการเงินกู้ เพื่อให้ข้าราชการตุลาการ ข้าราชการศาลยุติธรรม และลูกจ้างประจำได้กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ

บรรเทาภาระค่าที่อยู่อาศัย และกู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยสำนักงานสาขายุติธรรมได้จัดทำข้อตกลงกับสถาบันการเงินจำนวน 4 แห่ง ดังนี้ ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สวัสดิการรถบัสโดยสาร หมายถึง รถบัสโดยสารสำหรับให้บริการรับ-ส่ง ข้าราชการฝ่ายตุลาการสาขายุติธรรม โดยไม่หวังผลกำไร เก็บค่าบำรุงในราคาต่ำ สะดวก สะอาด เดินทางปลอดภัย เพื่อเป็นสวัสดิการ สร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงาน

สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง เป็นโครงการที่สำนักงานสาขายุติธรรมได้จัดทำข้อตกลงกับบริษัท ทูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด เพื่อจัดหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ในราคาต่ำ ช่วยเหลือลดภาระค่าใช้จ่ายในการครองชีพประจำวัน ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้ใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่ทันสมัย สามารถพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไปอย่างมากในปัจจุบัน ส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ หมายถึง โครงการประกันชีวิตที่สำนักงานสาขายุติธรรมได้จัดทำข้อตกลงกับบริษัทประกันชีวิต ไม่ว่าจะเป็นแบบกลุ่มแบบภาคสมัครใจ เพื่อให้บุคลากรของสาขายุติธรรมสามารถซื้อเองได้ ในราคาเบี้ยประกันที่ต่ำแต่ได้รับสิทธิประโยชน์มากมาย และประกันกลุ่มแบบชั่วระยะเวลาที่จัดหาให้แก่ข้าราชการฝ่ายตุลาการสาขายุติธรรม พนักงานราชการ และลูกจ้างสำนักงานสาขายุติธรรมที่ปฏิบัติราชการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และศาลจังหวัดนราธิวาส เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นหลักประกันคุ้มครองการข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติราชการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และศาลจังหวัดนราธิวาส

ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน หมายถึง ศูนย์รับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน อายุตั้งแต่ 3 เดือน - 3 ขวบ ที่สำนักงานสาขายุติธรรมจัดหาให้แก่บุตรหลานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระในการเลี้ยงดูบุตรหลานของบุคลากร เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ต้องกังวลเรื่องไม่มีคนเลี้ยงดูบุตรหลาน ตั้งอยู่ที่ อาคารศาลอาญาชั้น 4 แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

การฃาปนกิจสงเคราะห์สาขายุติธรรม หมายถึง สวัสดิการการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันของสมาชิกเจ้าหน้าที่สาขายุติธรรมผู้เป็นสมาชิกในการจัดการศพ และสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกที่ถึงแก่ความตายด้วยเงินสงเคราะห์โดยไม่ประสงค์จะหากำไรมาแบ่งปันกัน ซึ่งเป็นการตายรวมถึงการหายสาบสูญตามคำสั่งศาล โดยเรียกเก็บค่าสมาชิกเดือนละ 100 บาท ค่าบำรุงปีละ 20 บาท และมีค่าสมัครแรกเข้า 100 บาท

ข้าราชการฝ่ายตุลาการสาขายุติธรรม หมายถึง ข้าราชการตุลาการ ข้าราชการสาขายุติธรรม พนักงานราชการสาขายุติธรรม และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสาขายุติธรรม

เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการศาลยุติธรรม ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ศาลยุติธรรม ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดศาลยุติธรรมในส่วนกลาง แขวงจอมพล เขตจตุจักร จังหวัด กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธธรมต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธธรม” ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัย ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ
4. ข้อมูลทั่วไปและการจัดสวัสดิการสำนักงานสาขายุทธธรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาทางสถิติเกี่ยวกับประชากรในแง่อัตราการเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการกระจาย เป็นต้น รวมทั้งผลกระทบที่มีต่อสภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2564)

ประชากรศาสตร์ หมายถึง เป็นการศึกษาทางสถิติของประชากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งมนุษย์ จัดเป็นวิทยาศาสตร์ทั่วไปแขนงหนึ่ง ศาสตร์นี้สามารถใช้วิเคราะห์ประชากรมีชีวิตพลวัตใด ๆ ก็ได้ คือ ประชากรที่เปลี่ยนแปลงตามเวลาหรือสถานที่ ประชากรศาสตร์ครอบคลุมการศึกษาขนาด โครงสร้าง และการกระจายของประชากรเหล่านี้ และการเปลี่ยนแปลงเชิงพื้นที่หรือเวลาในประชากรเมื่อมีการเกิด การย้ายถิ่น การเปลี่ยนตามวัยและการเสียชีวิต (วิกิพีเดีย, 2564) หรือเป็นการศึกษาตัวเลขที่แสดงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งการศึกษามนุษย์จัดได้ว่าเป็นการศึกษาความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในธรรมชาติทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตจากพลังที่ทำให้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและที่ตั้ง การศึกษาประชากรศาสตร์จะรวมไปถึงการศึกษาลักษณะของการกระจายและโครงสร้างของประชากรตั้งแต่การเกิด ย้ายที่อยู่อาศัย จนกระทั่งเสียชีวิต

“ประชากรศาสตร์ หรือ Demography มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก Demo = people คือ ประชาชนหรือประชากร Graphy = writing up, description หรือ study คือ การศึกษาหรือศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์ทางประชากรในเรื่องขนาดโครงสร้างการกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากรในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่น ๆ ปัจจัยทางประชากรอาจเป็นได้หลายสาเหตุและผลของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม” (กอบกาญจน์ เจริญทอง, 2556)

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542, หน้า 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ “พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่ แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Bcll-Rokeaoh (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆ ของ บุคคล หรือลักษณะทางประชากร ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีความสนใจต่อ ข่าวสารที่แตกต่างกัน”

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2539 อ้างถึงใน ฅกานดา ัญญเจริญ, 2558, หน้า 10) ได้อธิบายรายละเอียดไว้ดังนี้

1. ด้านอายุและเพศ เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลขั้นพื้นฐานของประชากรและเป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์ทางประชากรเกือบทุกด้าน ในสังคมหนึ่งจะมีสัดส่วนประชากรแต่ละกลุ่มอายุและเพศที่ต่างกัน จัดว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่ออัตราการเกิด การตาย สถานภาพการสมรส และการย้ายถิ่น

2. ด้านที่อยู่อาศัย ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตชนบทและเขตเมืองในประเทศหนึ่งจะมีความแตกต่างกันเนื่องจากมีสภาพแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมที่ต่างกัน ในทางประชากรศาสตร์ ประชากรในเขตชนบทและเขตเมืองจะมีความแตกต่างกันในเรื่องการกระจายตัวด้านอายุและเพศ รายได้ อาชีพ เป็นต้น รายได้ ระดับการศึกษาโดยทั่วไปจะต่ำกว่าในเขตเมือง เนื่องจากประชากรในเขตชนบทส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม

3. ด้านการสมรส เป็นการศึกษาสถานะการสมรสเกี่ยวกับคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลที่สมรส ตลอดจนสิ้นสุดการสมรส (หย่า-ร้าง) ในการทราบถึงสัดส่วนสถานการณ์สมรสของประชากรในพื้นที่หนึ่งนั้น มีความสำคัญทางสถิติที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของประชากรในการ

สมรสและการหย่าร้าง เนื่องจากตัวเลขทางสถิตินี้ใช้เป็นเครื่องวัดความแตกต่างทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทั้งนี้ ในแต่ละภูมิภาคของประเทศ สภาวะสมรสอาจต่างกันออกไป อาจเป็นเพราะองค์ประกอบทางด้านอายุ เพศ เชื้อชาติและที่อยู่อาศัยของประชากรที่แตกต่างกัน และความแตกต่างในสถานภาพสมรสมีความสำคัญในทางประชากรศาสตร์เป็นอย่างมาก ที่จะช่วยให้เข้าถึงลักษณะของสถิติได้ดียิ่งขึ้น

4. ด้านเศรษฐกิจ เป็นการศึกษาองค์ประกอบทางเศรษฐกิจจะทำให้ทราบว่าจำนวนประชากรในประเทศ ณ ช่วงเวลาหนึ่งทำงานในการผลิตสินค้าและบริการ และที่ไม่ทำงานมีจำนวนเท่าใด สัดส่วนของประชากรจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาหรือไม่ องค์ประกอบของกำลังแรงงานในด้านต่าง ๆ จะเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ การกระจายตัวกำลังแรงงานในด้านอาชีพอุตสาหกรรมต่าง ๆ มีรายได้เป็นอย่างไร

5. ด้านการศึกษา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกด้านหนึ่ง เพราะระดับการศึกษาเป็นดัชนีแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละประเทศเป็นอย่างดี และทำให้ทราบถึงความแตกต่างทางด้านการศึกษาของประชากรในแต่ละภูมิภาค ซึ่งส่งผลถึงการพัฒนาประเทศอีกด้วย

6. ด้านเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนาและภาษา องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้ มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากคนในชาติหนึ่งมักจะมีขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม รวมทั้งศาสนาและภาษาเป็นของตนเอง ในการพัฒนาประเทศ รัฐบาลหรือผู้บริหารจึงควรพิจารณาให้รอบคอบ ทั้งนี้เพราะความแตกต่างกันในด้านดังกล่าว อาจก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องการปรับตัวเข้าหากัน ดังนั้นการศึกษา ด้านเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนาและภาษา จึงเป็นสิ่งสำคัญ

Hanna and Wozniak (2001), Shiffman and Kanuk (2003) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยกล่าวว่า “ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึงข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้ป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบและอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค”

โดยทั่วไปประชากรศาสตร์จะครอบคลุมลักษณะทางประชากร ซึ่งมีองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภาษาและศาสนา เป็นต้น ทั้งนี้ องค์ประกอบในแต่ละด้าน แต่ละพื้นที่หรือแต่ละสังคม มักจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าลักษณะประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะของประชากร อันได้แก่ อายุ เพศ วัย ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ และสถานภาพทางสังคม ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้บุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป บ่งบอก

ถึงความเป็นตัวตน ทั้งในเรื่องของลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การรับรู้ การตีความ ความสนใจ ความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล (2557, หน้า 291) กล่าวว่า “เชื่อว่าบุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องเพราะผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจกับสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขนั้นเป็นสิ่งที่ธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ได้ยาวนานที่สุด”

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2558) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า “เป็นการแสดงออกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้ วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่างคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3. สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการไปในทางบวก

5. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม การจัดสรรตลอดจนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

7. กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการนำระบบการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้องทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ชาณิศญา ศากยวงศ์ (2554, หน้า 9) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด”

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ได้กล่าวว่าถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ”

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร หากได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ว่ามากหรือน้อย”

สมยศ นาวิการ ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์การทำงานการให้บริการ การปรับปรุงพัฒนา ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิหรือการลงโทษแบบต่างๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจทางลบ”

สหลักษณ์ บุญกาญจน์ (2559, หน้า 9) กล่าวว่า “ปัจจัยหรือสิ่งจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่นอกเหนือจากเงิน เป็นในรูปสิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลนั้นได้รับโอกาสได้มาซึ่งชื่อเสียง เกียรติยศ การยอมรับ และการเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสุขภาพทางกายภาพ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์เครื่องมือในสถานที่ทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการ ความภูมิใจของบุคคลที่สามารถทำงานสำเร็จ และความพึงพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ
5. การดึงดูดใจในทางสังคม หมายถึง การได้รับความยอมรับในสังคม หรือในองค์กร หรือผู้ร่วมงาน และยอมรับนับถือกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับบุคคล และทัศนคติของพนักงาน หมายถึง การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมโครงการหรืองานต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง หมายถึง ความพอใจที่สามารถอยู่ร่วมกัน และมีความร่วมมือกันในการทำงาน”

สิทธิพรชัย สุวรรณรัตน์ (2542, หน้า 7, อ้างถึงใน สหลักษณ์ บุญกาญจน์, 2559, หน้า 9) ได้ให้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนและไม่เท่ากันเป็นตัวกำหนดความพอใจในแต่ละคนแต่ละงาน โดยทั่วไปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมาจากสิ่งต่อไปนี้

1. ความมั่นคง ความปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้บุคคลที่มีพื้นฐานรู้น้อย หรือขาดความรู้จะเห็นความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่บุคคลที่มีความรู้สูงจะมีความรู้สึกที่ไม่มีมีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง หมายถึง ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินที่ได้จากการทำงาน เงินปันผล ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน ทุกคนมีความมุ่งมั่น หวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้าง เพื่อที่จะได้นำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิตที่สุขสบาย

5. ลักษณะของงานที่ทำ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้างานในเรื่องของการสั่งการและการบังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ปกครองบังคับบัญชาไม่ดีจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการขอย้ายงาน หรือลาออกจากงาน

7. ลักษณะสังคมของงาน หมายถึง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน โดยผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

8. การสื่อสาร หมายถึง การสั่งงานของหัวหน้างานไม่ซ้ำซ้อน การสั่งงานเป็นลำดับขั้น มีความสำคัญมากสำหรับบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนมีความเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม การบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีมก็ต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารเป็นสำคัญ

9. สภาพการทำงาน หมายถึง แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน ซึ่งมีส่วนเสริมสร้าง หรือบั่นทอนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ หมายถึง เงินบำเหน็จค่าตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย และสวัสดิการอื่นๆ เป็นต้น

John D. Millet (อ้างถึงในสุนารี แสนพยุห์, 2557) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ John D. Millet ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่ง ต่างๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) นอกจากนี้ Millet ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

สวัสดิการ เป็นการสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่องค์กรตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจ มีกำลังใจในการทำงาน อันส่งผลให้เกิดความสำเร็จขององค์กรตามไปด้วย ผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญถึงการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมในองค์กรของตนเอง ตอบสนองตรงกับความต้องการของบุคลากรได้ตรงจุด ไม่ควรจัดสวัสดิการเพื่อตอบสนองคนหรือจากการเรียกร้องของคนบางกลุ่มเท่านั้น ดังมีนักวิชาการและผู้วิจัยได้ให้ความหมายของคำว่า “สวัสดิการ” ไว้ดังนี้

ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการ คือ “การให้สิ่งทีเื้ออำนวยการให้ผู้ทำงานมีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ที่ดีและสะดวกสบาย เช่น มีสถานพยาบาล ให้ที่พักอาศัย จัดรถรับส่ง” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2564)

สวัสดิการ คือ ค่าตอบแทนที่ทางราชการจัดให้แก่ราชการในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อช่วยให้มีความมั่นคงในชีวิต ตลอดจนเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผล โดยสวัสดิการของข้าราชการพลเรือนสามัญมีทั้งที่กำหนดให้เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน (สำนักงาน ก.พ., 2564)

Welfare (สวัสดิภาพ สวัสดิการ) คือ การมุ่งให้เกิดการกินดีอยู่ดีของ ของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรหรือประชาชนภายในประเทศ ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่เจ้าของ ผู้บริหาร หรือภาครัฐจะต้องแสวงหาและจัดให้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ สร้างผลประโยชน์ร่วมกัน สนับสนุนซึ่งกันและกัน เมื่อบุคลากรภายในองค์กรหรือประชาชนได้รับสวัสดิการที่ดี ตอบสนองตรงกับความ ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสุขภาพใจ สุขภาพกาย ก่อให้เกิดความสุข เกิดความพึงพอใจ ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานหรือประชาชนแสดงออกถึงคุณค่าในการปฏิบัติงานและประพฤติตนให้อยู่ในศีลธรรมอันดีงาม

สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอนาคต มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญา

ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมหมายถึงสวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้างทั้งในขณะทำงาน (On-the-Job), นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (Off-the-job within the workplace) นอกสถานที่ทำงาน (Outside the workplace) นอกจากนั้นจะต้องไม่ให้เฉพาะลูกจ้างเท่านั้น แต่จะต้องรวมถึงครอบครัวและชุมชนด้วย (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

ความหมายการจัดสวัสดิการ

ในการปฏิบัติงาน โดยทั่ว ๆ ไปบุคลากรผู้ปฏิบัติงานย่อมหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนจากผลงานหลายรูปแบบ เช่น เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่ได้จากงานที่ทำในเวลาพิเศษนอกเหนือจากเวลาปกติหรืองานที่ต้องปฏิบัติในสภาพที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเหนื่อยยากลำบากเป็นพิเศษ หรืองานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำอย่างเสียดสี เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ผู้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530, หน้า 47 อ้างถึงใน นงนุช ศิลปะศาสตร์, 2557, หน้า 4) การให้บริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นแนวนโยบายหนึ่ง ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สำหรับสวัสดิการที่ให้แก่ข้าราชการนั้น โดยทั่วไปก็เพื่อที่จะให้ข้าราชการได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและทำให้ข้าราชการสามารถอุทิศเวลา กำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และจะช่วยลดความกังวลใจและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านส่วนตัวและครอบครัว ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นให้นานที่สุด (นงนุช ศิลปะศาสตร์, 2557, หน้า 4 อ้างถึงใน ประภา ธิรพันธ์, 2510, หน้า 46)

กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล (2557, หน้า 262 อ้างถึงใน ทัศนคติ ทัศนคติ, 2558, หน้า 11) กล่าวว่า “สวัสดิการและผลประโยชน์ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือเอกชนจัดให้มีขึ้น ให้แก่ ข้าราชการ หรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี และสามารถใช้จ่ายกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา ความสามารถที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่”

Filippo (1984 อ้างถึงใน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และ ภาวนา พัฒนศรี, 2540) ได้กล่าวถึงหลักการจัดสวัสดิการตามหลักแนวคิด 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความพึงพอใจและความต้องการที่แท้จริงคือ สวัสดิการเมื่อจัดแล้วลูกจ้างควรมีความพึงพอใจตรงกับความต้องการที่แท้จริง

2. หลักการครอบคลุม และมีส่วนร่วมมากกว่าส่วนบุคคล สวัสดิการที่จัดให้ควรอยู่ในขอบเขตที่ครอบคลุมกลุ่มมากกว่าบุคคล

3. หลักการยืดหยุ่น หลักการข้อนี้เน้นเรื่องสวัสดิการที่ควรจัดให้โดยมีการยืดหยุ่นแก่กลุ่มลูกจ้างที่ได้รับ โดยคำนึงถึง เพศ อายุ สถานภาพ

4. หลักแห่งประโยชน์ องค์กร บริษัทฯ หน่วยงาน ควรได้รับประโยชน์จากการจัดสวัสดิการนี้ด้วย เพราะถ้าสวัสดิการที่จัดขึ้นมีการวางแผนและการสื่อสารที่ดี เชื่อได้ว่าจะเกิดประโยชน์สูงสุด

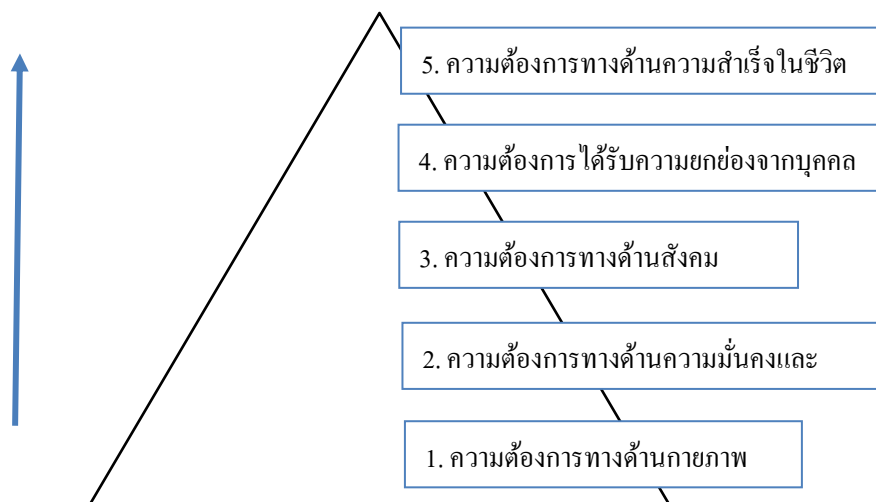
5. หลักความสมเหตุสมผล หรือหลักแห่งงบประมาณ สวัสดิการที่จัดให้จะต้องสามารถนำไปคำนวณค่าใช้จ่ายได้ และคุ้มค่าแก่การลงทุน

หลักการการจัดสวัสดิการในองค์กรที่สำคัญ ซึ่งควรนำมาพิจารณาเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดสวัสดิการในธุรกิจองค์กรได้ ดังนี้ (สหกรณ์ บุญกาญจน์, 2559, หน้า 27)

1. หลักมีส่วนร่วม
2. หลักการตอบสนองความต้องการ
3. หลักความสามารถในการจ่าย
4. หลักการยืดหยุ่น
5. หลักประสิทธิภาพในการทำงาน

หลักการจัดสวัสดิการสามารถนำไปประยุกต์ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ขององค์กร ทั้งนี้อยู่กับรูปแบบความสามารถในการจัดการและทรัพยากรที่มีอยู่สรุปได้ว่าการจัดสวัสดิการมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งการจัดการสวัสดิการของแต่ละองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความสามารถในการบริหารจัดการ และทรัพยากรที่มีอยู่เป็นสำคัญ

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความหมายการจัดสวัสดิการ คือ สิ่งที่องค์กรจัดสรรสิ่งอื่นใดอันนอกเหนือจากค่าตอบแทน ค่าจ้างให้แก่บุคลากรภายในองค์กรของตนเอง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความรู้สึกมั่นคง คลายความกังวลในเรื่องปัญหาชีวิตที่เกิดจากภายในและภายนอกได้ ทำให้บุคลากรมีความพร้อม ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ สร้างสรรค์งานที่มีคุณค่าที่แท้จริงออกมาให้องค์กร อันจะส่งผลให้องค์กรมีความก้าวหน้าต่อไปอย่างไร้ขีดจำกัด องค์กรที่ดีในการจัดสวัสดิการของแต่ละองค์กรนั้น ผู้บริหารควรทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวางแผนในการจัดระบบสวัสดิการอันสอดคล้องกับ สิ่งแวดล้อมของบุคลากรในองค์กร อันจะส่งผลให้การจัดสวัสดิการขององค์กรเกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด



ภาพประกอบที่ 2.1 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow
ที่มา : นิตินล ภูตะโชติ (2557)

Maslow (2520) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ในลำดับต่าง ๆ โดยกล่าวว่า บุคคลจะมีความต้องการไม่สิ้นสุด โดยเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะลดแรงขับต่อพฤติกรรมลงและจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้น โดย Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอน โดยจัดลำดับความสำคัญจากระดับต่ำไปยังระดับสูง ซึ่งบุคคลจะแสวงหาความต้องการระดับที่ต่ำกว่าก่อน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ถ้าความต้องการในระดับต่ำยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นจะยังคงอยู่ สามารถอธิบายรายละเอียดของความต้องการในระดับต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550)

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ก็คือความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์จำเป็นต้องได้รับเพื่อที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และการรักษาอาการเจ็บป่วย ซึ่งแน่นอนว่า หากสิ่งเหล่านี้ยังขาดตกบกพร่องอยู่ มนุษย์ก็ยังไม่สามารถไปแสวงหาสิ่งอื่น ๆ ที่สูงกว่านั้นได้

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการขั้นต่อมาคือเมื่อมีชีวิตรอดแล้ว มนุษย์ก็ย่อมต้องการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต เช่น มีครอบครัวที่อบอุ่น มีงานมั่นคงที่จะเลี้ยงตัวเองและคนในครอบครัวได้ รวมถึงความมั่นใจว่าหากตนเองไม่สามารถหาเลี้ยงชีพได้แล้ว ก็จะมีชีวิตที่เป็นปกติสุขอยู่ได้ เป็นต้น

3. ความต้องการมีความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Need) เมื่อมีชีวิตที่มั่นคงแล้ว คนก็เริ่มต้องการได้รับความรัก ต้องการได้รับการยอมรับให้เข้ากลุ่ม มีพวกพ้องเพื่อนฝูง มีการคบค้าสมาคม

4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจ (Self- Esteem Need) เมื่อได้รับการตอบสนองทางกายภาพและความมั่นคงทางกายและใจครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็จะเข้าสู่ขั้นที่ 4 คือความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง เป็นที่รู้จักและยอมรับกันทั่วไปในสังคมว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ได้รับการยกย่องจากคนทั่วไป

5. ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่มีครบทุกอย่างแล้วทั้งความต้องการร่างกาย จิตใจ และเกียรติยศชื่อเสียง เขาก็จะเริ่มทำในสิ่งที่ตัวเองปรารถนา ด้วยการใช้ความสามารถและศักยภาพที่ตัวเองมีในการพยายามไปถึงถึงจุดสูงสุดของชีวิตที่ตัวเองปรารถนา เช่น ศิลปินบางคนที่มีครบแล้วก็อาจจะอุทิศตัวเพื่อสร้างสรรค์งานแต่ละชิ้นตามใจปรารถนาของตัวเอง โดยไม่คำนึงถึงว่างานชิ้นนั้นจะขายได้หรือไม่

Maslow ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นๆอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงจะเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคล
3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้น ตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ (ณัฐพล จอง, 2561)

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ที่ Maslow ได้กล่าวไว้ทั้ง 5 ลำดับขั้น สามารถลดเหลือเพียง 3 หมวดหมู่ คือ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการทางด้านจิตใจ 3) ความต้องการทางด้านสติปัญญา ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความผลักดันในการดำรงชีพของมนุษย์ เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข อาจกล่าวได้ว่าการนำทฤษฎีของ Maslow มาใช้ในหน่วยงานที่เป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยาก หากต้องอาศัยความใส่ใจและการให้ความสำคัญของผู้บริหาร โดยการออกนโยบายมาเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในองค์กร เริ่มตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง อันช่วยลดความกังวลใจ แบ่งเบาภาระ สร้างขวัญและกำลังใจอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติทำงานด้วยความเต็มใจ และทุ่มเท สร้างสรรค์งานที่มีคุณค่า นำพาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบความต้องการพื้นฐานตามแนวคิด Maslow กับประเภทสวัสดิการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์	ประเภทสวัสดิการ
1. ความต้องการทางด้านกายภาพ	ศูนย์อาหาร ที่พักอาศัย รถรับส่ง
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย	สวัสดิการประกันชีวิต สินเชื่อ
3. ความต้องการทางด้านสังคม	ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน
4. ความต้องการทางด้านการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น	สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่
5. ความต้องการทางด้านความสำเร็จในชีวิต	สวัสดิการร้านค้า (ของฝากของที่ระลึก)

ที่มา : กองสวัสดิการศาลยุติธรรม (2564)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของคำว่าความพึงพอใจ คือ พฤติกรรมเกิดความชอบ ความพอใจ และความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับผลอันสอดคล้องกับความต้องการของตน ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความหวัง กำลังใจที่ดีในการดำเนินชีวิต จูงใจหรือกระตุ้นให้สร้างสรรค์หรือกระทำในสิ่งที่ดีงามและมีคุณค่าออกมาอย่างเต็มที่ หุ่มเหและอุทิศตนมีความตั้งใจที่จะกระทำการใด ๆ ต่อไป อาจจะหมายถึงหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบทั้งเรื่องงาน เรื่องครอบครัวหรือและกิจกรรมอื่นใด ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อมูลทั่วไปและการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการสำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์กรอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานตุลาการศาลยุติธรรม การบริหารบุคคล บริหารงบประมาณ และดำเนินการอื่น ๆ ตามที่กฎหมายได้บัญญัติเอาไว้ มีศาลชั้นต้น ศาลชั้นอุทธรณ์ ศาลฎีกา รวมทั้งราชอาณาจักร จำนวน 285 หน่วยงาน สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้แบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 17(1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม โดยความเห็นชอบของประธานศาลฎีกา จึงออกประกาศ แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 28 หน่วยงาน ทั้งนี้ สำนักงานศาลยุติธรรมได้มอบหมายให้กองสวัสดิการศาลยุติธรรม ตั้งอยู่สำนักงานศาลยุติธรรม อาคารศาลอาญา ชั้น 4 และอาคารจอดรถ สำนักงานศาลยุติธรรม ชั้น 1

ถนนรัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 เป็นหน่วยงาน มีภารกิจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการศาลยุติธรรม และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานศาลยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่ (ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม, 2561)

(ก) จัดทำข้อเสนอนโยบายและแผนการจัดสวัสดิการของศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม

(ข) ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการของศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม

(ค) ติดตามและประเมินผลการจัดสวัสดิการของศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม

(ง) พัฒนาระบบสวัสดิการของศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

แบ่งงานภายใน ออกเป็น 6 กลุ่มงาน ดังนี้ (ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม, 2561)

1. กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก
2. กลุ่มงานคลัง
3. กลุ่มงานนันทนาการร้านค้า
4. กลุ่มงานสนับสนุนสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิต
5. กลุ่มงานวิชาการ
6. กลุ่มงานฌาปนกิจ

สำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานต่าง ๆ เพื่อบริหารจัดการสวัสดิการประเภทต่างๆ โดยผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ คณะทำงานคือแต่งตั้งจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศาลยุติธรรมส่วนกลางทั้งสิ้น และได้ออกระเบียบว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายใน พ.ศ. 2561 ขึ้น เพื่อใช้ในการดำเนินจัดสวัสดิการ ภายใต้แนวทางของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547

ประเภทสวัสดิการที่สำนักงานศาลยุติธรรมจัดให้บุคลากรภายในองค์กร ซึ่งกองสวัสดิการศาลยุติธรรมเป็นผู้รับผิดชอบดูแล (ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม, 2561)

1. สวัสดิการร้านค้า

ดำเนินการเกี่ยวกับจัดหาสินค้าที่ระลึกตราสัญลักษณ์ศาลยุติธรรมที่หลากหลายตรงตามความต้องการและจำหน่ายในราคาประหยัด ให้แก่ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมได้โดยตรงที่ร้านค้าสวัสดิการและทางระบบออนไลน์ และจำหน่ายน้ำดื่มบริสุทธิ์ยุติธรรม

2. สวัสดิการศูนย์อาหาร

ดำเนินการบริหารจัดการศูนย์อาหารสวัสดิการสำนักงานศาลยุติธรรม คัดเลือกผู้ประกอบการ ร้านค้าเพื่อจำหน่ายสินค้าที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ รสชาติดี ราคาประหยัด บริการที่ดี ในสถานที่สะอาด สภาพแวดล้อมที่ดี

3. สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย

เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยแก่ข้าราชการศาลยุติธรรมที่รับราชการในเขตกรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล สะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติราชการประจำ ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี

สำหรับข้าราชการตุลาการพักอาศัย จำนวน 3 แห่ง

- บ้านพักสวัสดิการข้าราชการตุลาการ (ธนบุรี) (อยู่ระหว่างปรับปรุง)
- อาคารชุดพักอาศัยข้าราชการตุลาการ (แจ้งวัฒนะ)
- อาคารชุดพักอาศัยข้าราชการตุลาการ (นนทบุรี)

สำหรับข้าราชการศาลยุติธรรมพักอาศัย จำนวน 4 แห่ง

- อาคารชุดพักอาศัยข้าราชการศาลยุติธรรม (เสนานิคม) จำนวน 4 อาคาร
- อาคารชุดพักอาศัยข้าราชการศาลยุติธรรม (ตลิ่งชัน) เก่า จำนวน 30 ห้อง
- อาคารชุดพักอาศัยศาลยุติธรรม ขนาด 50 หน่วย (ตลิ่งชัน)
- อาคารชุดพักอาศัยศาลยุติธรรม ขนาด 96 หน่วย (ตลิ่งชัน)

4. สวัสดิการด้านสินเชื่อ

สวัสดิการเงินกู้ เพื่อให้ข้าราชการตุลาการ ข้าราชการศาลยุติธรรม และลูกจ้างประจำ ได้กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ และกู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยสำนักงานศาลยุติธรรมได้จัดทำข้อตกลงกับสถาบันการเงินจำนวน 4 แห่ง ดังนี้

- 4.1 ธนาคารออมสิน
- 4.2 ธนาคารกรุงไทย
- 4.3 ธนาคารกสิกรไทย
- 4.4 ธนาคารอาคารสงเคราะห์

5. สวัสดิการรถโดยสาร

รถบัสโดยสารสำหรับให้บริการรับ-ส่ง ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรมและศาลยุติธรรม โดยไม่หวังผลกำไรจึงเก็บค่าบำรุงในราคาต่ำ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงาน

6. สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เป็นโครงการจัดหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ในราคาต่ำ ไม่ต้องชำระค่าเครื่อง ชำระค่าบริการ 24 เดือน ครอบคลุมได้เครื่อง ไปเลย เพื่อช่วยเหลือลดภาระค่าใช้จ่ายในการครองชีพประจำวัน ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้ใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่ทันสมัย สามารถพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไปอย่างมากในปัจจุบัน ส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยสำนักงานศาลยุติธรรมได้จัดทำข้อตกลงกับบริษัท ทูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด

7. สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ

ได้แก่ ประกันกลุ่มแบบภาคสมัครใจที่สมาชิกสามารถซื้อเองได้ ในราคาเบี้ยประกันที่ต่ำแต่ได้รับสิทธิประโยชน์มากมาย และประกันกลุ่มแบบชั่วคราวระยะเวลา ที่สำนักงานศาลยุติธรรม จัดหาให้แก่ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ และลูกจ้างสำนักงานศาลยุติธรรม ที่ปฏิบัติราชการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และศาลจังหวัดนราธิวาส เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นหลักประกันคุ้มครองการข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างที่ปฏิบัติราชการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และศาลจังหวัดนราธิวาส

8. สวัสดิการศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน

ศูนย์รับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน อายุตั้งแต่ 3 เดือน - 3 ขวบ กรณีเป็นบุตรหลานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของบุคลากร ลดความกังวล สร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ต้องกังวลเรื่องไม่มีคนเลี้ยงดูบุตรหลาน

9. การฌาปนกิจสงเคราะห์ศาลยุติธรรม

เพื่อให้สมาชิกทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการจัดการศพ และสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกที่ถึงแก่ความตายด้วยเงินสงเคราะห์โดยไม่ประสงค์จะหาทำไรมาแบ่งปันกัน ซึ่งการตายนี้รวมถึงการหายสาบสูญตามคำสั่งศาล โดยเรียกเก็บค่าสมาชิกเดือนละ 100 บาท ค่าบำรุงปีละ 20 บาท และมีค่าสมัครแรกเข้า 100 บาท

สวัสดิการแต่ละประเภทดังกล่าวข้างต้น สำนักงานศาลยุติธรรมจัดขึ้นเพื่อมีจุดประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในองค์กร อันนอกเหนือจากสวัสดิการที่จัดให้แก่ข้าราชการเป็นกรณีปกติ เพื่อประโยชน์แก่การดำรงชีพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี หรือเพื่อประโยชน์แก่การสนับสนุนการปฏิบัติราชการ โดยมีได้เป็นไปในเชิงธุรกิจ หรือหวังผลกำไร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณกานดา รัชญเจริญ (2558) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการของบุคลากรกรมการบินพลเรือน วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรกรมการบินพลเรือนที่มีต่อการจัดสวัสดิการของกรมการบินพลเรือน 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรกรมการบินพลเรือนที่มีต่อการจัดสวัสดิการของกรมการบินพลเรือน จากการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการ ทั้ง 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาการจัดสวัสดิการแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านบ้านพักราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านประเภทอื่น (เงินช่วยเหลือต่าง ๆ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านร้านอาหาร

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า เพศที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันแต่สำหรับบุคลากรที่มีอายุ อายุงาน สถานภาพ และประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านบ้านพักราชการ ด้านบ้านพักรับรอง ด้านร้านอาหาร และด้านประเภทอื่น (รถสวัสดิการ) ไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนด้านกีฬาและนันทนาการ ด้านประเภทอื่น (การให้บริการด้านขอสินเชื่อ) และด้านประเภทอื่น (เงินช่วยเหลือต่าง ๆ) มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน สำหรับบุคลากรที่มีอายุและอายุงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านแตกต่างกัน

บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านบ้านพักราชการ ด้านบ้านพักรับรอง และด้านร้านอาหารไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนด้านกีฬาและนันทนาการ ด้านประเภทอื่น (การให้บริการด้านขอสินเชื่อ) ด้านประเภทอื่น (รถสวัสดิการ) และด้านประเภทอื่น (เงินช่วยเหลือต่าง ๆ) มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับบุคลากรที่มีประเภทต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านประเภทอื่น (เงินช่วยเหลือต่าง ๆ) ไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนด้านบ้านพักราชการ ด้านบ้านพักรับรอง ด้านร้านอาหาร ด้านกีฬาและนันทนาการ ด้านประเภทอื่น (การให้บริการด้านขอสินเชื่อ) และด้านประเภทอื่น (รถสวัสดิการ) มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และ Games-Howell พบว่า บุคลากรที่มีอายุ อายุงาน สถานภาพ และบุคลากรที่มีประเภทต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกัน”

มลธิรา อินทรกุลชัย (2551) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารออมสิน 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน 3. เพื่อศึกษาปัญหาการได้รับสวัสดิการของบุคลากร

ของธนาคารออมสิน ผลการวิเคราะห์พบว่า “กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานกับธนาคารมากกว่า 15 ปี มีระดับเงินเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท และส่วนใหญ่มีบุคคลในวัยฟุ้งเฟ้อที่กำลังศึกษาและวัยชรา 1-3 คน และเคยใช้บริการสวัสดิการจากธนาคารมาแล้ว

ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารออมสินนั้น พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านวันทำงาน เวลาทำงาน วันหยุด และวันลามากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการในหน่วยงาน สวัสดิการด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ และสวัสดิการทางการเงินพนักงาน สำหรับสวัสดิการครอบครัวมีความพึงพอใจในระดับน้อยปัญหาการได้รับสวัสดิการของพนักงานส่วนใหญ่เป็นปัญหาเงินเดือนที่ได้รับที่ไม่มีความสัมพันธ์กับค่าครองชีพ ความไม่เท่าเทียมในการรับสวัสดิการ เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ต่างๆ มากเกินไป และต้องทำงานในวันหยุด ทำงานล่วงเวลาไม่มีเวลาให้ครอบครัว”

มณีเนตร ทองสิมา (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า 1.ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความต้องการในสัมพันธภาพ ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และลักษณะงานที่ทำด้านความเจริญเติบโต และความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า 2.1 พนักงานบริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนากรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2.2 พนักงานบริษัท บีบอยด์ ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

มัชฌิมา พิมพ์ศิริ (2555) ศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท เติ้นโซ่ ประเทศไทยจำกัด วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเติ้นโซ่ ประเทศไทย จำกัด ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของพนักงานบริษัทเติ้นโซ่ ประเทศไทย กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุการทำงาน

ระหว่าง 0-6 ปี ตำแหน่งพนักงานชั้นต้น และอยู่ในลักษณะของฝ่ายผลิต มีความพึงใจในสวัสดิการ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านนันทนาการและด้านสังคมโดยรวมอยู่ในระดับเลขๆ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีระดับการศึกษาและการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านสังคมสงเคราะห์ และมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความพึงใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงและปลอดภัย ด้านนันทนาการ ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วิภาวรรณ เฟื่องปรารักษ์ และศศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ (2562) ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการกรณีศึกษา หน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการกรณีศึกษา หน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ กรณีศึกษา หน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยมีดังนี้

สวัสดิการด้านการศึกษา จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการด้านการศึกษาเป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะประเด็นการสนับสนุนทุนการศึกษาต่อกับพนักงาน และห้องสมุดที่มีไว้ให้บริการสำหรับพนักงาน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานที่มีอายุน้อย ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย และระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการศึกษา น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก และระดับการศึกษาที่สูงกว่า

สวัสดิการด้านนันทนาการ จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการด้านนันทนาการเป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อย โดยเฉพาะประเด็นการจัดกิจกรรมและงานเลี้ยงปีใหม่ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานที่มีฝ่ายงานที่ต่างกัน มีความพึงใจในด้านนันทนาการที่ต่างกัน

สวัสดิการด้านการเงิน จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการด้านการเงินเป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นการให้บริการเงินกู้สงเคราะห์ฉุกเฉินสำหรับพนักงาน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานที่มีอายุน้อย ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย และระดับการศึกษาที่ต่ำกว่ามีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านการเงินน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก และระดับการศึกษาที่สูงกว่า

สวัสดิการด้านความปลอดภัย จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการด้านความปลอดภัยเป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะประเด็นการจัดซื้อหมวกไฟประจำทุกปี นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่า และสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความปลอดภัยน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าและสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

สวัสดิการด้านประกัน จากการศึกษาพบว่า สวัสดิการด้านประกันเป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะประเด็นการบริการตรวจสุขภาพประจำปี ทุกปี นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่า และสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านประกันน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่า และสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่”

วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยามวาลา จำกัด จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานผลิตเบื้องต้น มีรายได้ไม่เกิน 8,000 บาท/เดือน สังกัดแผนกแปรรูปพลาสติก และประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี และพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก และด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน แผนกผลิตที่สังกัดและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สหลักษณ์ บุญกาญจน์ (2559) ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท สวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า “ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทฯ ที่แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับความต้องการต่อสวัสดิการอยู่ในระดับมากในทุกประเภทสวัสดิการผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจสวัสดิการของพนักงานบริษัท สวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทฯ ที่แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการอยู่ในระดับที่ปานกลางในทุกประเภทของสวัสดิการผลเปรียบเทียบระดับความความต้องการ

และความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริ่ง (ระยอง) จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับความต้องการสวัสดิการและความพึงพอใจสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกประเภทสวัสดิการ”

สุวพิชญ์ แสงแก้ว (2555) ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการกับความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง 3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง พบว่า บุคลากรศาลปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านการศึกษา ด้านสังคมและนันทนาการ ด้านการอำนวยความสะดวก และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการกับความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองมีนัยสำคัญ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในสวัสดิการ และค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

สลักจิต ภูประกร (2555) ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ความมุ่งหมายของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 229 คน อายุ 29-39 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500 - 29,200 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ โดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านสุขภาพโดยรวมในระดับมาก

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษาและด้านนันทนาการ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มี

ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อัจฉิมา หอมระรื่น (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร.ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน 2. พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อัญญาภา เครือมั่นคงภักดิ์ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการมหาวิทยาลัยรามคำแหง รวม 6 ด้าน คือ ด้านการให้กู้เงิน ด้านการเคหะสงเคราะห์ ด้านการสงเคราะห์ข้าราชการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ด้านการกีฬาและนันทนาการ และด้านสวัสดิการอื่น ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 398 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า อาจารย์ ข้าราชการ และลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการในมหาวิทยาลัย ตำแหน่งหน้าที่ และการใช้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 2.2 สรุปตารางสังเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	2551	2555	2555	2559	2555	2562	2551	2562	2559	2553	2553	2560	2556	รวม		
	มลิธรา อินจกุลชัย	สลักจิต ภูประกร	สุวพิชญ์ แสงแก้ว	สหลักษณ์ บุญภาคย์	มีชัยมา พิมพีศรี	วิภาวรรณ เพื่อประภา	ผศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ	ณกานดา ชัยเจริญ	ศศิธร เทือกสุพรรณ	พูนฉัตร วิชัยดิษฐ์	วาสนา จาตุรัตน์	นภาพร ไอรรัตน์	กิตติรัตน์ พิศสุวรรณ		สุภัตสร ระงับภัย	ณภัค อินทรานนท์
เพศ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	13		
อายุ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12		
วุฒิการศึกษา	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	11		
สถานภาพ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	11		
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	13		
ระดับตำแหน่ง						/			/			/	/	5		
ระดับเงินเดือน	/	/		/	/		/		/	/		/		9		
ลักษณะงาน					/					/				2		
การใช้บริการสวัสดิการ	/				/	/	/		/					5		
จำนวนบุคคลในวัยพึ่งพา	/					/		/	/					4		
การรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับ		/												1		

จากตารางที่ 2.2 ผู้วิจัยเลือกตัวแปรอิสระที่มีค่าความถี่ 5 ถึง 13 มาเป็นตัวแปรอิสระจำนวนทั้งหมด 7 ตัวแปรประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพ ประเภทบุคลากร ระดับเงินเดือน สำหรับตัวแปรตาม ผู้วิจัยใช้แนวคิดของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม ประกอบด้วย สวัสดิการร้านค้า สวัสดิการศูนย์อาหาร สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย สวัสดิการด้านสินเชื่อ สวัสดิการรถบัสโดยสาร สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน การฉาปนกิจสงเคราะห์ศาลยุติธรรม มาเป็นตัวแปรตาม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม ครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยมีความถูกต้องและสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง การจัดสวัสดิการของศาลยุติธรรม ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรศาลยุติธรรมในสังกัดส่วนกลาง ในเขตถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,105 คน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ ข้าราชการ 819 คน ลูกจ้างประจำ 26 คน พนักงานราชการศาลยุติธรรม 172 คน ลูกจ้างชั่วคราว 88 คน (สำนักงานเจ้าหน้าที่, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง

หากผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมทุกกลุ่มย่อยทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้

n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรรวมทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (0.5)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{1,105}{1 + 1,105(0.05)^2} \\ &= 294 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size) ที่ผู้วิจัยได้เทียบคำนวณโดยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบประชากรของ Taro Yamane โดยใช้ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 294 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของสาขาศิลปะกรรมสังกัดในส่วนกลาง แบ่งตามประเภทของบุคลากรที่ได้ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประเภทของบุคลากรจำนวนประชากร

ประเภทของบุคลากร	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน คน)
ข้าราชการ	819	218
ลูกจ้างประจำ	26	7
พนักงานราชการ	172	46
ลูกจ้างชั่วคราว	88	23
รวม	1,105	294

ดังนั้นจำนวนตัวอย่างจากการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 294 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลตามลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการแต่ละประเภท โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

หลังจากรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ โดยนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมา พิจารณาระดับความพึงพอใจซึ่งมีหลักเกณฑ์และวิธีการคิดคะแนนโดยผู้วิจัยแบ่งช่วงเป็น 5 ช่วง

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

กำหนดคะแนนวัดระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์เฉลี่ย ได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการให้บริการด้านสวัสดิการของ กองสวัสดิการศาลยุติธรรม โดยเป็นลักษณะแสดงความคิดเห็นเป็นแบบทดสอบปลายเปิด

เมื่อได้ข้อมูลทั้งหมด จึงเสนอข้อมูลออกมาในเชิงพรรณนา เพื่อใช้ประโยชน์ในการ อภิปรายผลการศึกษาวิจัยต่อไป

2. การสร้างเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ดังนี้ 1. รวบรวมศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความพึงพอใจ และ ปัญหาจากการจัดสวัสดิการ 2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างเป็นเครื่องมือ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. นำเครื่องมือที่ได้ ร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข
2. นำเครื่องมือที่แก้ไขแล้วเสนอต่อที่ปรึกษา 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง และตรวจสอบแก้ไขถ้อยคำ ภาษาให้ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน
3. ตรวจสอบความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบจากที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทดลองกับกลุ่มที่คล้ายคลึงกับประชากรเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในส่วนกลางก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยได้นำไปทดลองกับเจ้าหน้าที่ศาลอาญา ฎ.รัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556) ที่กำหนดระดับค่าความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ คือ 0.7 ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับวินโดวส์ (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) พบว่าผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ หรือความเที่ยงตรงมีระดับความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในส่วนกลาง มีผลรวมค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาซึ่งความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกด้าน

สรุปว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และอธิบายแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ พร้อมทั้งรอรับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างหลังตอบเสร็จ
2. พิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำไปจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

กรณีที่ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามครบตามประชากรของศาลยุติธรรมสังกัดในส่วนกลาง จำนวน 294 คน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

1. การศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในส่วนกลาง ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพฯ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการทั้ง 9 ประเภท โดยทำการเก็บข้อมูลและรวบรวมคะแนน และนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) พร้อมทั้งทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรศาลยุติธรรมในสังกัดส่วนกลาง ถ.รัชดาภิเษก โดยการทดสอบค่า (t-test) และ One-way Anova โดยกำหนดค่านัยสำคัญที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุติธรรมต่อบริการกงสุลตติการ
สาขายุติธรรม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ
ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ได้มาจากการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรสาขายุติธรรมในสังกัด
ส่วนกลาง ในเขตถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร จำนวน 294 คน จากนั้นนำไปวิเคราะห์
ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ
(Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) t-
test และ Oneway Anova ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุติธรรมต่อบริการของกง
สุลตติการสาขายุติธรรม

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน บั้จัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการ
ปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
P	แทน ความน่าจะเป็นของสถิติ (P-Value)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
t	การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ t-test
F	การทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนด้วยสถิติ F-test

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้วิจัยข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	93	31.6
หญิง	201	68.4
รวม	294	100

จากตารางที่ 4.1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.6 และเพศหญิง ร้อยละ 68.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 31 ปี	70	23.8
31-40 ปี	121	41.2
41-50 ปี	82	27.9
มากกว่า 50 ปี	21	7.1
รวม	294	100.0

จากตารางที่ 4.2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาอายุ 41-50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาอายุ ต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8 และน้อยที่สุดอายุ มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปวส.	16	5.4
อนุปริญญา/ปวส.	56	19.0
ปริญญาตรี	157	53.4
สูงกว่าปริญญาตรี	65	22.1
รวม	294	100.0

จากตารางที่ 4.3 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมาอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.0 และน้อยที่สุดอยู่ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน

อายุการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	90	30.6
5-10 ปี	86	29.3
11-20 ปี	95	32.3
มากกว่า 20 ปี	23	7.8
รวม	294	100.0

จากตารางที่ 4.4 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงาน 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาอายุการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 และน้อยที่สุดคืออายุการทำงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	171	58.2
สมรส	115	39.1
หม้าย/หย่า	8	2.7
รวม	294	100.0

จากตารางที่ 4.5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 39.1 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่า คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	218	74.1
ลูกจ้างประจำ	7	2.4
พนักงานราชการ	46	15.6
ลูกจ้างชั่วคราว	23	7.8
รวม	294	100.0

จากตารางที่ 4.6 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมา พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 15.6 รองลงมา เป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 7.8 และน้อยที่สุดลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000บาท	7	2.4
10,001-15,000บาท	50	17.0
15,001-20,000บาท	98	33.3
สูงกว่า 20,000	139	47.3
รวม	294	100.0

จากตารางที่ 4.7 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา มีระดับเงินเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีระดับเงินเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุดมีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. สวัสดิการร้านค้า	2 (0.6)	8 (2.7)	63 (21.4)	120 (40.8)	101 (34.3)	3.94	0.735	มาก
2. สวัสดิการศูนย์อาหาร	3 (1.0)	7 (2.4)	37 (12.6)	92 (31.3)	155 (52.7)	4.28	0.835	มากที่สุด
3. สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย	4 (1.3)	10 (3.3)	41 (14.0)	59 (20.0)	180 (61.2)	4.27	0.901	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ระดับความคิดเห็น							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. สวัสดิการสินเชื่อ	4 (1.4)	8 (2.7)	46 (15.7)	52 (17.7)	184 (62.6)	4.33	0.908	มากที่สุด
5. สวัสดิการรถบัสโดยสาร	4 (1.3)	9 (3.0)	41 (13.9)	67 (22.8)	173 (58.8)	4.32	0.890	มากที่สุด
6. สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่	2 (0.6)	13 (4.4)	40 (13.6)	80 (27.2)	159 (54.1)	4.27	0.890	มากที่สุด
7. สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ	4 (1.3)	8 (2.7)	40 (13.6)	72 (24.5)	170 (57.8)	4.31	0.899	มากที่สุด
8. ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน	4 (1.4)	9 (3.0)	38 (12.9)	66 (22.4)	177 (60.2)	4.34	0.912	มากที่สุด
9. การฌาปนกิจสงเคราะห์	4 (1.4)	8 (2.7)	26 (8.8)	75 (25.5)	181 (61.6)	4.41	0.860	มากที่สุด
รวม						4.27	0.767	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ตารางสรุปจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบการฌาปนกิจสงเคราะห์อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.34$) สวัสดิการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.33$) สวัสดิการรถบัสโดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.32$) สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.31$) สวัสดิการศูนย์อาหารอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.28$) สวัสดิการอาคารที่พักอาศัยและสวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.27$) และน้อยที่สุดสวัสดิการร้านค้าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่
ศาลยุติธรรมต่อบริการกองสวัสดิการศาลยุติธรรม

ระดับความคิดเห็น				
ประเภทสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สวัสดิการร้านค้า	3.94	0.735	มาก	8
2. สวัสดิการศูนย์อาหาร	4.28	0.835	มากที่สุด	6
3. สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย	4.27	0.901	มากที่สุด	7
4. สวัสดิการสินเชื่อ	4.33	0.908	มากที่สุด	3
5. สวัสดิการรถบัสโดยสาร	4.32	0.890	มากที่สุด	4
6. สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.27	0.890	มากที่สุด	7
7. สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ	4.31	0.899	มากที่สุด	5
8. ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน	4.34	0.912	มากที่สุด	2
9. การฃาปนกิจสงเคราะห์	4.41	0.860	มากที่สุด	1
รวม	4.27	0.767	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบการฃาปนกิจสงเคราะห์อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.34$) สวัสดิการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.33$) สวัสดิการรถบัสโดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.32$) สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.31$) สวัสดิการศูนย์อาหารอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.28$) สวัสดิการอาคารที่พักอาศัยและสวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 4.27$) และน้อยที่สุดสวัสดิการร้านค้าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.735-0.912 โดย พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการกองสวัสดิการศาลยุติธรรม ภาพรวมมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.767 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน มีการกระจายตัวมากที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.912 รองลงมา สวัสดิการสินเชื่อ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.908 สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.901 สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.899

สวัสดิการรถบัสโดยสารและสวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.890 การฌาปนกิจสงเคราะห์ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.860 สวัสดิการศูนย์อาหาร ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.835 และน้อยที่สุดสวัสดิการร้านค้า ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.735ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม

สวัสดิการร้านค้า	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. คุณภาพของสินค้า	3 (1.0)	3 (1.0)	34 (11.6)	105 (35.7)	149 (50.7)	4.34	0.801	มากที่สุด	1
2. ราคาของสินค้า	16 (5.4)	18 (6.1)	80 (27.2)	106 (36.1)	74 (25.2)	3.69	1.081	มาก	3
3. การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	13 (4.4)	23 (7.8)	57 (19.4)	121 (41.2)	80 (27.2)	3.79	1.066	มาก	2
รวม						3.94	0.735	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสวัสดิการร้านค้า พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบคุณภาพของสินค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) และน้อยที่สุดคือ ราคาของสินค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของ
กองสวัสดิการศาลยุติธรรม

สวัสดิการ ศูนย์อาหาร	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. ความสะอาด ของอาหาร	2 (0.7)	8 (2.7)	40 (13.6)	94 (32.0)	150 (51.0)	4.30	0.854	มาก ที่สุด	1
2. คุณภาพ ของอาหาร	3 (1.0)	8 (2.7)	36 (12.2)	98 (33.3)	149 (50.7)	4.30	0.862	มาก ที่สุด	1
3. ปริมาณและ ราคาของอาหาร	3 (1.0)	8 (2.7)	44 (15.0)	98 (33.3)	141 (48.0)	4.24	0.879	มาก ที่สุด	2
รวม						4.28	0.835	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสวัสดิการศูนย์อาหารพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบความสะอาดของอาหารและคุณภาพของอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และน้อยที่สุดคือปริมาณและราคาของอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของ
กองสวัสดิการศาลยุติธรรม

สวัสดิการอาคาร ที่พักอาศัย	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. บรรเทาภาระ ค่าใช้จ่ายด้าน ที่อยู่อาศัย	5 (1.7)	9 (3.1)	43 (14.6)	61 (20.7)	176 (59.9)	4.34	0.953	มากที่สุด	1
2. มีความปลอดภัย	5 (1.7)	7 (2.4)	43 (14.6)	83 (28.2)	156 (53.1)	4.29	0.920	มากที่สุด	2
3. มีสิ่งแวดล้อมที่ดี บริเวณที่พักอาศัย	4 (1.4)	11 (3.7)	54 (18.4)	72 (24.5)	153 (52.0)	4.22	0.965	มากที่สุด	3
4. สะดวกต่อการ เดินทางไป ปฏิบัติงาน	4 (1.4)	11 (3.7)	54 (18.4)	74 (25.2)	151 (51.4)	4.21	0.963	มากที่สุด	4
รวม						4.27	0.901	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.12 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสวัสดิการอาคารที่พักอาศัยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ มีสิ่งแวดล้อมบริเวณที่พักอาศัยที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และน้อยที่สุด คือ สะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของ
กองสวัสดิการศาลยุติธรรม

สวัสดิการ ด้านสินเชื่อ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. อัตราดอกเบี้ย	4 (1.4)	11 (3.7)	47 (16.0)	56 (19.0)	176 (59.9)	4.32	.964	มากที่สุด	3
2. บรรเทาภาระ ค่าใช้จ่ายด้าน ที่อยู่อาศัย	3 (1.0)	8 (2.7)	49 (16.7)	62 (21.1)	172 (58.5)	4.33	.919	มากที่สุด	2
3. พัฒนาคุณภาพ ชีวิตให้มีความ เป็นอยู่ที่ดีขึ้น	2 (0.7)	9 (3.1)	47 (16.0)	64 (21.8)	172 (58.5)	4.34	.902	มากที่สุด	1
รวม						4.33	.908	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.13 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสวัสดิการด้านสินเชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา คือ บรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) และน้อยที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของ
กองสวัสดิการศาลยุติธรรม

สวัสดิการ รจัดโดยสาร	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. อัตราการบริการ	4 (1.4)	10 (3.4)	43 (14.6)	74 (25.2)	163 (55.4)	4.30	0.934	มาก ที่สุด	3
2. สะอาด/สะดวก	3 (1.0)	9 (3.1)	44 (15.0)	74 (25.2)	164 (55.8)	4.32	0.908	มาก ที่สุด	2
3. ปลอดภัยในการ เดินทาง	3 (1.0)	7 (2.4)	44 (15.0)	71 (24.1)	169 (57.5)	4.35	0.891	มาก ที่สุด	1
รวม						4.32	0.890	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.14 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสวัสดิการรจัดโดยสารพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบ ความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา คือ สะอาด/สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และน้อยที่สุด คือ อัตราการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของ
กองสวัสดิการศาลยุติธรรม

สวัสดิการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. สิ้นค้าราคา พิเศษกว่าซื้อนอก หน่วยงาน	2 (0.7)	14 (4.8)	48 (16.3)	78 (26.5)	152 (51.7)	4.24	0.937	มากที่สุด	2
2. ส่งเสริมให้มี ความทันสมัย	2 (0.7)	8 (2.7)	48 (16.3)	77 (26.2)	159 (54.1)	4.30	0.886	มากที่สุด	1
รวม						4.27	0.890	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสวัสดิการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบ การส่งเสริมให้มีความทันสมัย ความรู้ด้านการสื่อสารและเทคโนโลยี
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และรองลงมา คือ สิ้นค้าราคาพิเศษกว่าซื้อนอกหน่วยงานอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของ
กองสวัสดิการศาลยุติธรรม

สวัสดิการด้าน ประกันชีวิตและ สุขภาพ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. มีความสะดวกใน การเข้าร่วมโครงการ	4 (1.4)	7 (2.4)	43 (14.6)	77 (26.2)	163 (55.4)	4.32	0.905	มาก ที่สุด	1
2. อัตราเบี้ยประกันต่ำ แต่ผลตอบแทนสูง	3 (1.0)	9 (3.1)	48 (16.3)	72 (24.5)	162 (55.1)	4.30	0.919	มาก ที่สุด	2
รวม						4.31	0.899	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.16 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสวัสดิการด้านประกันชีวิต และสุขภาพ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบ มีความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และรองลงมา คือ อัตราเบี้ยประกันต่ำแต่ผลตอบแทนสูงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขาศูนย์เด็กก่อนวัยเรียน กองสวัสดิการสาขาศูนย์เด็ก

ศูนย์เลี้ยงเด็ก ก่อนวัยเรียน	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. แบ่งเบาภาระ ในการเลี้ยงดูของ ผู้ปกครอง	5 (1.7)	8 (2.7)	42 (14.3)	69 (23.5)	170 (57.8)	4.33	0.937	มากที่สุด	2
2. ลดความกังวล	4 (1.4)	8 (2.7)	43 (14.6)	68 (23.1)	171 (58.2)	4.34	.920	มากที่สุด	1
รวม						4.34	.912	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.17 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบ เพื่อลดความกังวลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และรองลงมา คือ แบ่งเบาภาระในการเลี้ยงดูของผู้ปกครองอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของ
กองสวัสดิการศาลยุติธรรม

การณานกิจ สงเคราะห์	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1. การเข้าร่วม โครงการไม่ยุ่งยาก	4 (1.4)	6 (2.0)	31 (10.5)	80 (27.2)	173 (58.8)	4.40	0.860	มากที่สุด	2
2. สร้างความรู้สึก มั่นคงและอุ่นใจ	5 (1.7)	7 (2.4)	28 (9.5)	76 (25.9)	178 (60.5)	4.41	0.884	มากที่สุด	1
รวม						4.41	0.860	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 ตารางสรุปจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการณานกิจ
สงเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่ตอบ สร้างความรู้สึกมั่นคงและอุ่นใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) และรองลงมา คือ
หลักเกณฑ์การเข้าร่วมโครงการไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน

สมมุติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการ
ศาลยุติธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการ
ของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	P
ชาย	93	4.37	0.732	1.519	0.130
หญิง	201	4.23	0.780		

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีอายุแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ศาลยุติธรรมต่อกอง สวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
สวัสดิการร้านค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.096	3	1.365	2.571	0.054
	ภายในกลุ่ม	153.993	290	0.531		
สวัสดิการศูนย์อาหาร	ระหว่างกลุ่ม	7.414	3	2.471	3.640	0.013
	ภายในกลุ่ม	196.898	290	0.679		
สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย	ระหว่างกลุ่ม	8.530	3	2.843	3.596	0.014
	ภายในกลุ่ม	229.276	290	0.791		
สวัสดิการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	5.649	3	1.883	2.317	0.076
	ภายในกลุ่ม	235.685	290	0.813		
สวัสดิการรถบัสโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.894	3	1.966	2.522	0.058
	ภายในกลุ่ม	225.949	290	0.779		
สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	7.189	3	2.396	3.088	0.028
	ภายในกลุ่ม	225.064	290	0.776		
สวัสดิการด้านประกันชีวิต และสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	6.534	3	2.178	2.742	0.044
	ภายในกลุ่ม	230.358	290	0.794		
ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อน วัยเรียน	ระหว่างกลุ่ม	7.824	3	2.608	3.206	0.024
	ภายในกลุ่ม	235.925	290	0.814		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สาขายุทธศาสตร์ต่อกอง สวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อน วัยเรียน	ระหว่างกลุ่ม	7.824	3	2.608	3.206	0.024
	ภายในกลุ่ม	235.925	290	0.814		
การฃาปนกิจสงเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	3.928	3	1.309	1.785	0.150
	ภายในกลุ่ม	212.750	290	0.734		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.746	3	1.915	3.334	0.020*
	ภายในกลุ่ม	166.589	290	0.574		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่าอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ ต่อกองสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
สวัสดิการร้านค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.368	3	0.456	0.844	0.471
	ภายในกลุ่ม	156.721	290	0.540		
สวัสดิการศูนย์อาหาร	ระหว่างกลุ่ม	8.768	3	2.923	4.335	0.005
	ภายในกลุ่ม	195.543	290	0.674		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อกองสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
สวัสดิการอาคารที่พัก อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	12.475	3	4.158	5.352	0.001
	ภายในกลุ่ม	225.331	290	0.777		
สวัสดิการด้านสินเชื่	ระหว่างกลุ่ม	10.994	3	3.665	4.614	0.004
	ภายในกลุ่ม	230.339	290	0.794		
สวัสดิการรถบัสโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	9.528	3	3.176	4.143	0.007
	ภายในกลุ่ม	222.315	290	0.767		
สวัสดิการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	13.675	3	4.558	6.048	0.001
	ภายในกลุ่ม	218.577	290	0.754		
สวัสดิการด้านประกัน ชีวิตและสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	10.745	3	3.582	4.593	0.004
	ภายในกลุ่ม	226.147	290	0.780		
ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อน วัยเรียน	ระหว่างกลุ่ม	6.620	3	2.207	2.699	0.046
	ภายในกลุ่ม	237.129	290	0.818		
การฃาปนกิจสงเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	7.226	3	2.409	3.335	0.020
	ภายในกลุ่ม	209.452	290	0.722		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.320	3	2.773	4.903	0.002*
	ภายในกลุ่ม	164.016	290	0.566		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีการศึกษาแตกต่างกันพบว่า การศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการ
ของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อ กองสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
สวัสดิการร้านค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.087	3	1.029	1.925	0.126
	ภายในกลุ่ม	155.002	290	0.534		
สวัสดิการศูนย์อาหาร	ระหว่างกลุ่ม	14.777	3	4.926	7.537	0.000
	ภายในกลุ่ม	189.534	290	0.654		
สวัสดิการอาคารที่พัก อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	16.248	3	5.416	7.089	0.000
	ภายในกลุ่ม	221.559	290	0.764		
สวัสดิการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	13.309	3	4.436	5.642	0.001
	ภายในกลุ่ม	228.025	290	0.786		
สวัสดิการรถบัสโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	15.620	3	5.207	6.983	0.000
	ภายในกลุ่ม	216.223	290	0.746		
สวัสดิการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	12.076	3	4.025	5.302	0.001
	ภายในกลุ่ม	220.176	290	0.759		
สวัสดิการด้านประกัน ชีวิตและสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	10.962	3	3.654	4.690	0.003
	ภายในกลุ่ม	225.930	290	0.779		
ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อน วัยเรียน	ระหว่างกลุ่ม	14.906	3	4.969	6.297	0.000
	ภายในกลุ่ม	228.843	290	0.789		
การฃาปนกิจสงเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	11.146	3	3.715	5.242	0.002
	ภายในกลุ่ม	205.531	290	0.709		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	11.682	3	3.894	7.029	0.000*
	ภายในกลุ่ม	160.653	290	0.554		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าอายุการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อการบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ ต่อกองสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
สวัสดิการร้านค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.064	2	0.532	0.986	0.374
	ภายในกลุ่ม	157.025	291	0.540		
สวัสดิการศูนย์อาหาร	ระหว่างกลุ่ม	3.865	2	1.933	2.806	0.062
	ภายในกลุ่ม	200.446	291	0.689		
สวัสดิการอาคารที่พัก อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	5.340	2	2.670	3.342	0.037
	ภายในกลุ่ม	232.466	291	0.799		
สวัสดิการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	5.020	2	2.510	3.091	0.047
	ภายในกลุ่ม	236.314	291	0.812		
สวัสดิการรถบัส โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.529	2	1.764	2.249	0.107
	ภายในกลุ่ม	228.314	291	0.785		
สวัสดิการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	2.257	2	1.129	1.428	0.241
	ภายในกลุ่ม	229.995	291	0.790		
สวัสดิการด้านประกัน ชีวิตและสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.150	2	2.075	2.594	0.076
	ภายในกลุ่ม	232.742	291	0.800		
ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อน วัยเรียน	ระหว่างกลุ่ม	5.244	2	2.622	3.199	0.042
	ภายในกลุ่ม	238.505	291	0.820		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อกองสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
การฉ้อโกง	ระหว่างกลุ่ม	2.140	2	1.070	1.451	0.236
สงเคราะห์	ภายในกลุ่ม	214.538	291	0.737		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.162	2	1.581	2.719	0.068
	ภายในกลุ่ม	169.174	291	0.581		

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีสถานภาพแตกต่างกัน พบว่าสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อกองสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
สวัสดิการร้านค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.192	3	0.731	1.259	0.255
	ภายในกลุ่ม	155.897	290	0.538		
สวัสดิการศูนย์อาหาร	ระหว่างกลุ่ม	1.858	3	0.619	0.887	0.448
	ภายในกลุ่ม	202.453	290	0.698		
สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย	ระหว่างกลุ่ม	0.468	3	0.156	0.191	0.903
	ภายในกลุ่ม	237.338	290	0.818		
สวัสดิการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.035	3	0.345	0.417	0.741
	ภายในกลุ่ม	240.298	290	0.829		
สวัสดิการรถบัสโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.151	3	0.050	0.063	0.979
	ภายในกลุ่ม	231.692	290	0.799		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อกองสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
สวัสดิการร้านค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.192	3	0.731	1.259	0.255
	ภายในกลุ่ม	155.897	290	0.538		
สวัสดิการศูนย์อาหาร	ระหว่างกลุ่ม	1.858	3	0.619	0.887	0.448
	ภายในกลุ่ม	202.453	290	0.698		
สวัสดิการอาคารที่พัก อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	0.468	3	0.156	0.191	0.903
	ภายในกลุ่ม	237.338	290	0.818		
สวัสดิการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	1.035	3	0.345	0.417	0.741
	ภายในกลุ่ม	240.298	290	0.829		
สวัสดิการรถบัสโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.151	3	0.050	0.063	0.979
	ภายในกลุ่ม	231.692	290	0.799		
สวัสดิการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	0.300	3	0.100	0.125	0.945
	ภายในกลุ่ม	231.952	290	0.800		
สวัสดิการด้านประกัน ชีวิตและสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.700	3	0.567	0.699	0.553
	ภายในกลุ่ม	235.192	290	0.811		
ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัย เรียน	ระหว่างกลุ่ม	1.524	3	0.508	0.608	0.610
	ภายในกลุ่ม	242.225	290	0.835		
การณาปนกิจสงเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	1.982	3	0.661	0.892	0.446
	ภายในกลุ่ม	214.696	290	0.740		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.636	3	0.212	0.358	0.783
	ภายในกลุ่ม	171.700	290	0.592		

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อการบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ต่อกองสวัสดิการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
สวัสดิการร้านค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.058	3	0.353	0.651	0.583
	ภายในกลุ่ม	157.031	290	0.541		
สวัสดิการศูนย์อาหาร	ระหว่างกลุ่ม	2.344	3	0.781	1.122	0.340
	ภายในกลุ่ม	201.968	290	0.696		
สวัสดิการอาคารที่พัก อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	5.302	3	1.767	2.204	0.088
	ภายในกลุ่ม	232.504	290	0.802		
สวัสดิการด้านสินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	3.748	3	1.249	1.525	0.208
	ภายในกลุ่ม	237.586	290	0.819		
สวัสดิการรถบัสโดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.872	3	1.291	1.642	0.180
	ภายในกลุ่ม	227.971	290	0.786		
สวัสดิการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ระหว่างกลุ่ม	3.079	3	1.026	1.299	0.275
	ภายในกลุ่ม	229.173	290	0.790		
สวัสดิการด้านประกัน ชีวิตและสุขภาพ	ระหว่างกลุ่ม	6.251	3	2.084	2.620	0.051
	ภายในกลุ่ม	230.641	290	0.795		
ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน	ระหว่างกลุ่ม	7.060	3	2.353	2.884	0.036
	ภายในกลุ่ม	236.689	290	0.816		
การณาปนกิจสงเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2.373	3	0.791	1.071	0.362
	ภายในกลุ่ม	214.304	290	0.739		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.443	3	1.148	1.971	0.118
	ภายในกลุ่ม	168.893	290	0.582		

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์แตกต่างกัน			
เพศ	Independent-Samples t-test		✓
อายุ	One-Way ANOVA	✓	
การศึกษา		✓	
อายุการปฏิบัติงาน		✓	
สถานภาพ			✓
ตำแหน่งงาน			✓
ระดับเงินเดือน			✓

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสาขายุทธศาสตร์ ในสังกัดส่วนกลาง ในเขตถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร จำนวน 294 คน โดยการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า t-test, One-Way ANOVA ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.4 มีอายุที่พบมากที่สุด 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีการศึกษาปริญญาตรีพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.4 อายุการปฏิบัติงาน 11-20 ปี พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.3 สถานภาพโสดพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.2 ตำแหน่งข้าราชการพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.1 และมีระดับเงินเดือน สูงกว่า 20,000 บาทพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3

2. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 อธิบายเป็นรายด้าน พบดังนี้

1) สวัสดิการร้านค้า พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) โดยคุณภาพของสินค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และน้อยที่สุดคือราคาของสินค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

2) สวัสดิการศูนย์อาหาร พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) โดยความสะอาดของอาหารและคุณภาพของอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และน้อยที่สุด คือ ปริมาณและราคาของอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$)

3) สวัสดิการอาคารที่พัก พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) โดยบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และน้อยที่สุดสะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$)

4) สวัสดิการสินเชื่อ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) โดยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และน้อยที่สุดคือบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$)

5) สวัสดิการรถโดยสาร พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) โดยปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) และน้อยที่สุดคือ อัตราการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$)

6) สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) โดยส่งเสริมให้มีความทันสมัย ความรู้ด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) และน้อยที่สุดคือ สิ้นค้าราคาพิเศษกว่าซื้อนอกหน่วยงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$)

7) สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) โดยมีความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และน้อยที่สุดคือ อัตราเบี้ยประกันต่ำแต่ผลตอบแทนสูงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$)

8) ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) โดยลดความกังวลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และน้อยที่สุดคือ แบ่งเบาภาระในการเลี้ยงดูของผู้ปกครอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$)

9) การฌาปนกิจสงเคราะห์ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) โดยสร้างความรู้สึกรับรองและอุ่นใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) และน้อยที่สุดคือ หลักเกณฑ์การเข้าร่วมโครงการไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$)

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขาศูนย์บริการของกองสวัสดิการสาขาศูนย์บริการดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม
ต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการศึกษา	
	เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
เพศ		✓
อายุ	✓	
การศึกษา	✓	
อายุการปฏิบัติงาน	✓	
สถานภาพ		✓
ตำแหน่งงาน		✓
ระดับเงินเดือน		✓

2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมสามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน เพราะทางหน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความสามารถในการปฏิบัติงานเหมือนกันและได้รับการบริการสวัสดิการบุคลากรทุกคนเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัจฉิมา หอมระรื่น (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมโดยรวมแตกต่างกัน เพราะบุคลากรที่มีอายุน้อยมีประสบการณ์จากการใช้ชีวิตมากกว่าทำให้มีมุมมองและทัศนคติต่อการทำงานแตกต่างจากข้าราชการศาลยุติธรรมในส่วนกลางที่อายุน้อย ประกอบกับยุคสมัยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้ช่วงเวลาของคนที่เกิดในแต่ละยุคจึงมีการเรียนรู้ทางสังคมแตกต่างกัน ทำให้รูปแบบการทำงานและเป้าหมายในการทำงานแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามวาลา จำกัด

ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ในภาพรวมมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุติธรรมโดยรวมแตกต่างกัน เพราะคนที่มีการศึกษาที่สูงกว่า จะมีแนวคิดทัศนคติที่เป็นระบบ และค่อนข้างวิเคราะห์หาในมุมของความคุ้มค่ามากกว่าการตอบสนองความต้องการของตนเองมากกว่าคนอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่ศึกษาพฤติกรรมการของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านการศึกษาแตกต่างกันในภาพรวมมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

4. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุติธรรมโดยรวมแตกต่างกัน เพราะคนที่มีอายุงานมากเท่าไรหรือยอมจะสั่งสมประสบการณ์มากตามเท่านั้น จะมีความคิดวิเคราะห์/กลั่นกรอง ก่อนตกลูกออกมาทางคำพูด อารมณ์ และ ประพฤติ มากกว่าคนอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามเวลา จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในภาพรวมมีต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุติธรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องด้วยทางหน่วยงานไม่ได้จัดหลักเกณฑ์การจัดสรรอัตรากำลัง หน้าที่ ตามลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล โดยบุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้เหมือนกันและเท่าเทียมกันตามตำแหน่งที่ตนเองได้สอบคัดเลือกเข้ามาบรรจุในหน่วยงาน อีกทั้งหน่วยงานได้เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงสวัสดิการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญาภา เครื่องมั่นคงภักดิ์ (2542) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกัน ในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการสาขายุติธรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน เพราะถึงแม้ทุกประเภทงานจะมีลักษณะงานแตกต่างกันแต่สวัสดิการที่ได้รับทุกคนยังเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญาภา เครื่องมั่นคงภักดิ์ (2542) ที่ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร

ที่มีต่อการจัดสวัสดิการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานแตกต่างกันในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

7. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ต่อบริการกองสวัสดิการสาขายุทธศาสตร์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทางหน่วยงานได้จ่ายค่าตอบแทนให้เป็นไปหลักเกณฑ์มีความเหมาะสมกับระดับตำแหน่ง ความอาวุโส อีกทั้งมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในยุคสมัยปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีเนตร ทองลิมา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านเงินเดือนแตกต่างกันในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สวัสดิการร้านค้าควรปรับปรุงพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ขายสินค้า หรือให้บริการ ในเรื่องขอการแนะนำรายละเอียดของสินค้า และการต้อนรับลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจและเกิดความรู้สึกดีที่เข้ามาใช้บริการ

2. สวัสดิการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรเพิ่มเครือข่ายการในการให้บริการสัญญาณโทรศัพท์มากขึ้น อันนอกเหนือจากเครือข่าย ของ บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของเจ้าหน้าที่สาขายุทธศาสตร์ เช่น เครือข่ายเอไอเอส (Advanced Info Service : AIS) และเครือข่ายดีแทค

3. สวัสดิการรถโดยสาร ควรปรับเปลี่ยนตารางเวลาการเดินทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์และฤดูกาลมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางมาใช้บริการทันเวลาแต่ก็ไม่สายจนเกินไปสามารถไปถึงจุดหมายปลายทางได้ก่อนเวลาปฏิบัติงาน และควรเพิ่มเส้นทางให้บริการสวัสดิการรถโดยสาร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในเชิงคุณภาพโดยมีการสัมภาษณ์ให้ทราบถึงปัญหา ศึกษาความต้องการด้านสวัสดิการของบุคลากรสาขายุทธศาสตร์ในเชิงลึก

2. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความต้องการและความพึงพอใจด้านสวัสดิการของบุคลากรสาขายุทธศาสตร์ โดยอาจมีการเพิ่มตัวแปรการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปด้วย เช่น บุคคลในวัยพึ่งพา

3. ควรมีการศึกษาสวัสดิการประเภทอื่น มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของบุคลากร และการดำเนินงานขององค์กร เช่น สวัสดิการให้กู้ยืมเงินระยะสั้นและไม่มีอัตราดอกเบี้ย สวัสดิการออมเงิน

บรรณานุกรม

- กอบกาญจน์ เจริญทอง. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.** (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม).
- กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. (2553). **ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทลานนา อุตสาหกรรมเกษตร จำกัด.** (สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2557). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- งามจิต อินทวงศ์. (2556). **ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี.** (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา).
- จรินทร์ เสือโต. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงาน บริษัท เรเซอร์ การไฟฟ้า (ประเทศไทย) จำกัด.** (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2538). **จิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 71111 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- นัตยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชาณิสญา ศากยวงศ์. (2554). **การศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของเจ้าหน้าที่สำนักงานหลวง ที่ 8 (นครราชสีมา).** (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา).
- ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). **ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.** (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณกานดา ัญญเจริญ. (2558). **การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการของบุคลากร กรมการbinพลเรือน.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ).
- ณภัค อินทรานนท์. (2553). **ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแบ่งตามเจนเนอเรชั่น.** (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม

- ธาดา รัชกิจ. (2562). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564. จากเว็บไซต์ : <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-whatishrm-190117/>.
- นงนุช ศิลปศาสตร์. (2556). การจัดระบบสวัสดิการศาลยุติธรรม. รายงานทางวิชาการส่วนบุคคล หลักสูตร“ผู้อำนวยการระดับต้น” รุ่นที่ 1 สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการ ศาลยุติธรรม.
- นภาพร ไอรรัตน์. (2559). ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานผลการวิจัยกองกิจการนักศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม. (2561). การแบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม (ฉบับที่4) พ.ศ.2561. สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2564. จากเว็บไซต์ : <https://ojac.coj.go.th/th/content/page/index/id/92091>.
- มลธิรา อินทรกุลชัย. (2551). การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- มณีวรรณ ตันโทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มัชฌิมา พิมพ์ศิริ. (2555). ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เติบโต ประเทศไทยจำกัด. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- เมธี ศาสตร์สาร. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงาน บริษัท นิโปร (ประเทศไทย) จำกัด. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).

บรรณานุกรม

- ไมตรี วิเชียรฉาย. (2552). ความพึงพอใจสวัสดิการที่อยู่อาศัยของข้าราชการในสังกัดกองบังคับการปราบปราม. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม).
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2564). พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ 2554. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2564. จากเว็บไซต์ : <https://dictionary.orst.go.th/>.
- วิกิพีเดีย. (2564). ประชากรศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2564. จากเว็บไซต์ : <https://th.wikipedia.org/wiki/ประชากรศาสตร์>.
- วิชาญ ทองผูก. (2544). สภาพและความต้องการด้านสวัสดิการภายในของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน. (วิทยานิพนธ์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- วิภาวรรณ เพ็ญปรานค์ และ จริญญา ปานเจริญ. (2562). ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการกรณีศึกษา หน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณารับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). (งานวิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยใน อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศศิธร เทือกสุบรรณ พูลนัทร วิชัยดิษฐ และวาสนา จาตุรัตน์. (2561). แนวทางเสริมสร้างสวัสดิการของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 8(1) ,206-214.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. ประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). ความหมายเลขขอบเขตคำว่าสวัสดิการ. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2564. จากเว็บไซต์ : <http://ftiweb.off.fti.or.th/intranet/file/banner/welfare.pdf>.
- สมยศ นาวิการ. (2524). การบริหาร. กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. (2543). ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

บรรณานุกรม

- สกลักษณ์ บุญกาญจน์. (2559). ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท สวัสดิ์อุดมเอ็นจิเนียริง (ระยอง) จำกัด. (งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สลักจิต ภู่ประกร. (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์. (2542). ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ศึกษากรณี: พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยเขต 28. (วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาวิชาพัฒนาแรงงานสวัสดิการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สุนารี แสนพยูห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. (สารนิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย).
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และ ภาวนา พัฒนศรี. (2540). บทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการศึกษาการบริหารงานสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจและเอกชนเพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงบทบาทของรัฐ. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2564. จากเว็บไซต์ : http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710156.pdf.
- สุวพิชญ์ แสงแก้ว. (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานศาลปกครอง. วารสารพินเนศวร์สาร. 8(2) : 107-118.
- สุภัสสร ระงับภัย. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สิริกาญจน์ อินเตอร์เทค จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร).
- สำนักงาน ก.พ. (2564). ระบบค่าตอบแทน. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2564. จากเว็บไซต์ : <https://www.ocsc.go.th/compensation/สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล>.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). ประวัติศาลยุติธรรม. สืบค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2563. จากเว็บไซต์ : <https://www.coj.go.th/th/content/page/index/id/3>.

BIBLIOGRAPHY

Hanna, N. & Wozniak, R. (2001). **Consumer Behavior : An applied approach.** Upper Saddle River.NJ : Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

2. ขอความกรุณาให้ตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาถือว่าเป็นความลับ

3. โดยแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งหมด 2 หน้า ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

4. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรมต่อไป

ผู้ศึกษาวิจัยและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 31 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

() ต่ำกว่า ปวส.

() อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุการปฏิบัติงาน

() น้อยกว่า 5 ปี

() 5 – 10 ปี

() 11 – 20 ปี

() มากกว่า 20 ปี

5. สถานภาพ

() โสด () สมรส

() หม้าย/หย่า

6. ตำแหน่งงาน

() ข้าราชการ () ลูกจ้างประจำ

() พนักงานราชการ () ลูกจ้างชั่วคราว

7. ระดับเงินเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 () 10,001 – 15,000

() 15,001 – 20,000 () 20,001 – 25,000

() สูงกว่า 25,000

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

1	หมายถึง	น้อยที่สุด
2	หมายถึง	น้อย
3	หมายถึง	ปานกลาง
4	หมายถึง	มาก
5	หมายถึง	มากที่สุด

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สวัสดิการร้านค้า					
- คุณภาพของสินค้า					
- ราคาของสินค้า					
- การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. สวัสดิการศูนย์อาหาร					
- ความสะอาดของอาหาร					
- คุณภาพของอาหาร					
- ปริมาณและราคาของอาหาร					

ประเภทสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
3. สวัสดิการอาคารที่พักอาศัย					
- บรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัย					
- มีความปลอดภัย					
- มีสิ่งแวดล้อมบริเวณที่พักอาศัยที่ดี					
- สะดวกต่อการเดินทางไปปฏิบัติงาน					
4. สวัสดิการด้านสินเชื่อ					
- อัตราดอกเบี้ย					
- บรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัย					
- พัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
5. สวัสดิการรถโดยสาร					
- อัตราค่าบริการ					
- สะอาด/สะดวก					
- ปลอดภัยในการเดินทาง					
6. สวัสดิการโทรศัพท์เคลื่อนที่					
- สินค้าราคาพิเศษกว่าซื้อนอกหน่วยงาน					
- ส่งเสริมให้มีความทันสมัย ความรู้ด้านการสื่อสารและเทคโนโลยี					
7. สวัสดิการด้านประกันชีวิตและสุขภาพ					
- มีความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการ					
- อัตราเบี้ยประกันต่ำแต่ผลตอบแทนสูง					
8. ศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวันเรียน					
- แบ่งเบาภาระในการเลี้ยงดูของผู้ปกครอง					
- ลดความกังวลใจ					
9. การฌาปนกิจสงเคราะห์					
- หลักเกณฑ์การเข้าร่วมโครงการไม่ยุ่งยาก					
- สร้างความรู้สึกมั่นคงและอุ่นใจ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	98.2000	333.958	.774	.989
2	98.5000	329.421	.857	.989
3	98.3500	328.029	.857	.989
4	98.4500	324.682	.930	.988
5	98.4000	324.042	.935	.988
6	98.5500	327.418	.878	.989
7	98.4500	324.366	.940	.988
8	98.4000	323.621	.950	.988
9	98.4500	323.734	.962	.988
10	98.4000	324.989	.904	.988
11	98.3500	324.345	.914	.988
12	98.4500	324.997	.919	.988
13	98.4000	324.884	.907	.988
14	98.5000	323.526	.919	.988
15	98.3500	323.713	.873	.989
16	98.3500	328.239	.849	.989
17	98.5000	322.368	.897	.989
18	98.5000	319.947	.916	.988
19	98.3500	326.661	.905	.988
20	98.3000	323.905	.920	.988
21	98.5500	322.050	.784	.989
22	98.5000	320.158	.823	.989
23	98.5500	329.629	.800	.989
24	98.3000	325.695	.930	.988

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.989	24

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวกรรณา แก้วมงคล
วัน/เดือน/ปีเกิด	16 กรกฎาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2544 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สถาบันราชภัฏลำปาง พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2558 ศาลอาญา พ.ศ. 2560 กองสวัสดิการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม