



Performance of Pre-litigation Mediation Process Model in the Courts of First Instance Under the Administrative Office of the Court of Justice, Region IV

Phinit Bamrung^{1*}, Yupaporn Yupas², and Saovalak Kosonkittumporn³

^{1*} Doctor's degree Student, D.P.A. (Public Administration), Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

²⁻³ Lecturer, D.P.A. (Public Administration), Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

^{1*} E-mail: phinit08@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-4974-9755>

E-mail: yupaporn.yu@rmu.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3532-0808>

E-mail: saovalakkk@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0589-2525>

Received 09/01/2025

Revised 31/01/2025

Accepted 01/03/2025

Abstract

Background and Aims: The effectiveness of the pre-litigation process is the heart of the Thai Court of Justice's strategic plan efforts. Therefore, this article aims to 1. examine the concordance between the pre-litigation mediation process model and empirical evidence; 2. create and verify a pre-litigation mediation process model in the court of first instances under the Administrative Office of the Court of Justice, Region IV.

Methodology: This study is divided into two phases. The first phase examined the concordance between the pre-litigation mediation process model used by the court of first instances under the Administrative Office of the Court of Justice, Region IV, and empirical evidence based on a quantitative approach with 250 people as samples. Two-phase sampling is used (quota-based non-probabilistic sampling and lottery-based probabilistic sampling). The research tool was a questionnaire, and data were analyzed using correlation coefficient analysis, confirmatory factor analysis (CFA), and system equation model analysis. The second phase covered the creation and verification of the pre-litigation mediation process model in the court of first instances under the Administrative Office of the Court of Justice, Region IV. This phase used a mixed-methods approach to create a model, which was verified by 17 experts selected by purposive sampling. The research tool in the second phase was an evaluation form. Data analysis was done by calculating the median, IQR, consensus, and in-depth interview of 10 key informants, who were selected by purposive sampling. The research tool was an interview form, and the data was presented by description.

Result: the study found that 1. The pre-litigation mediation process model in the court of first instances under the Administrative Office of the Court of Justice, Region IV, had a good





concordance with empirical evidence, and 2. The pre-litigation mediation process model in the court of first instances under the Administrative Office of the Court of Justice, Region IV, was the most suitable, and the expert consensus confirmed the suitability.

Conclusion: the pre-litigation mediation process model in the court of first instances under the Administrative Office of the Court of Justice, Region IV, was developed based on a theoretical basis, and relevant agencies can apply the indicators to achieve their goal.

Keywords: Model; Mediation; Performance; Court of First Instance



รูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรม ประจำภาค 4

พินิจ บำรุง^{1*}, ยุภาพร ยุภาศ² และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร³

^{1*} นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

²⁻³ อาจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 2. สร้างและยืนยันรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4

ระเบียบวิธีการวิจัย: การวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ประกอบด้วย ระยะที่ 1 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ลักษณะวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง 250 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบสองตอน ได้แก่ วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา และวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) การวิเคราะห์ตรวจสอบสหสัมพันธ์ตัวแปร และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ระยะที่ 2 การสร้างและยืนยันรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ลักษณะวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ทำการสร้างและยืนยันรูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IQR) และการตัดสินใจตามมติ และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา

ผลการวิจัย: ผลการวิจัยพบว่า 1. แบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี และ 2. รูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

สรุปผล: รูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ถูกสร้างและพัฒนาขึ้นมาจากพื้นฐานทางทฤษฎี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำตัวบ่งชี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: รูปแบบ; การไกล่เกลี่ย; ประสิทธิภาพ; ศาลชั้นต้น

บทนำ

แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568 กำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาองค์การของศาลยุติธรรมและตอบสนองบริบทการเปลี่ยนแปลงภายใต้พลวัตของสภาพแวดล้อม สำหรับยุทธศาสตร์ T (Trusted Justice) เชื่อมันศรัทธาการอำนวยความสะดวกยุติธรรม มีเป้าหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมให้แก่ประชาชนซึ่งนำไปสู่ความสงบสุขและสันติสุขของสังคม การอำนวยความสะดวกยุติธรรมจึงเป็นภารกิจหลักของศาลยุติธรรมที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 สำหรับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมและพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกมีเป้าหมายในการระงับข้อพิพาทโดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องเป็นวิธีการหนึ่งที่มีความเรียบง่ายโดยคู่กรณีสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ตั้งแต่เกิดข้อพิพาทต่อการเยียวยาความเสียหายได้รวดเร็วขึ้น ลดการฟ้องร้องเป็นคดีความต่อศาล ประหยัดค่าใช้จ่าย และเกิดผลดีกับทุกฝ่าย (อัญชลี พูลเต็ม, 2562: 12) ซึ่งผลลัพธ์จากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องจะสามารถตอบสนองต่อประเด็นยุทธศาสตร์ สามารถบรรลุประสิทธิผลองค์การซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารองค์การ และตัวชี้วัดว่าการบริหารองค์การสำเร็จมากน้อยเพียงใด องค์การต้องเรียนรู้ในการปรับตัวรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้องค์การอยู่รอดและบรรลุวัตถุประสงค์ อีกทั้ง บุคลากรควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงประสิทธิผลขององค์การเป็นสำคัญ (ณัฐวร จันทโรธรณ์ และพงษ์ศักดิ์ พัวพรพงษ์, 2563) การที่จะทราบว่าการจะบรรลุประสิทธิผลได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับแนวทางและเกณฑ์ที่ใช้วัดประเมินประสิทธิผลสำหรับ Hoy & Miskel (1991) นำเสนอรูปแบบการประเมินประสิทธิผลแบบบูรณาการ เป็นลักษณะมุมมองประสิทธิผลแบบองค์รวมทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องโดยต้องมีมุมมองเช่นเดียวกัน

ศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 เป็นศาลชั้นเริ่มต้นคดี มีหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่ไม่อยู่ในเขตอำนาจของศาลอื่น ประกอบด้วย ศาลแขวงซึ่งมีอำนาจพิจารณาคดีแพ่งโดยมีราคาทรัพย์สินที่พิพาทหรือจำนวนเงินที่ฟ้องไม่เกิน 300,000 บาท และพิจารณาพิพากษาคดีอาญาซึ่งกฎหมายกำหนดอัตราโทษอย่างสูงให้จำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ศาลจังหวัดมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาทั้งปวงที่มีได้อยู่ในเขตอำนาจของศาลอื่น (วันทนี คำคงศักดิ์, 2565: 7) และศาลเยาวชนและครอบครัวมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีอาญาที่เด็กหรือเยาวชนเป็นผู้กระทำความผิด คดีครอบครัว และคดีคุ้มครองสวัสดิภาพ (อธิป จันทนโรจน์, สุชาดา รัตนพิบูลย์ และ ธัชพงษ์ วงษ์เหรียญทอง, 2565: 710) ปัจจุบันศาลชั้นต้นเหล่านี้ได้ดำเนินการด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องตามนโยบายประธานศาลฎีกาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทดสอบทฤษฎีโดยการสร้างรูปแบบเชิงอนุมาน ซึ่งทำการศึกษาจากตัวแปรที่ได้จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดรูปแบบสมมติฐานที่แสดงว่ารูปแบบดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแล้วทดสอบว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ ผลการวิจัยที่ได้จะสามารถนำตัวบ่งชี้ไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 และศาลชั้นต้นทั่วประเทศให้มีประสิทธิผล อันจะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 กับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. เพื่อสร้างและยืนยันรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4

การทบทวนวรรณกรรม

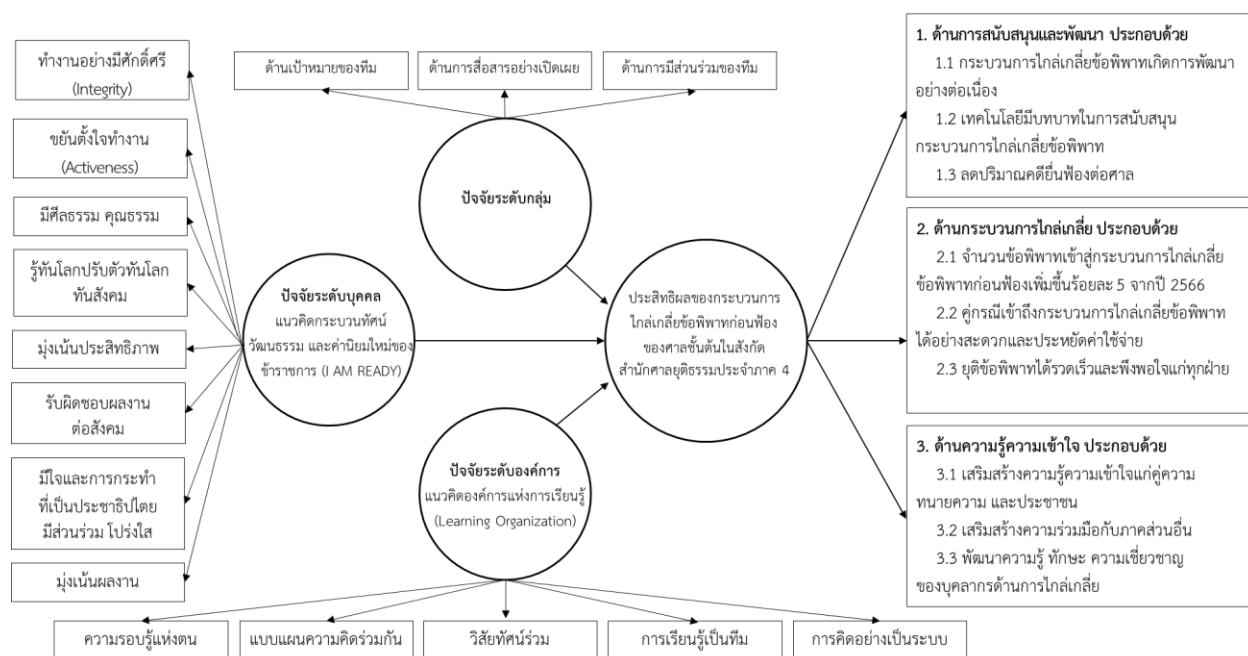
ประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน เป็นแนวคิดในการบริหารองค์การโดยได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลากหลายท่าน นักวิชาการได้พยายามนำเสนอานิยามของประสิทธิผลในมุมมองที่มีความเชื่อมโยงกัน Drucker (1968) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือการดำเนินการอย่างถูกต้องโดยเริ่มจากการเลือกวัตถุประสงค์ที่เหมาะสม สอดคล้องกับ Etzioni (1964) ที่มุ่งเน้นไปที่ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ Hoy & Miskel (2001) และ Hall (2002) เห็นว่า ประสิทธิภาพคือการเห็นความสำคัญของปัจจัยเชิงโครงสร้างและการบริหาร โดยให้ความสำคัญกับบทบาทของผู้บริหารและการจัดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งอาจกำหนดในรูปแบบเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ สำหรับการประเมินวัดประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ผู้วิจัยได้เลือกใช้รูปแบบบูรณาการของ Hoy & Miskel (1991) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากองค์ประกอบของเครื่องมือดังกล่าวครอบคลุมการประเมินผลทั้ง 4 มิติประสิทธิผล ประกอบด้วย การปรับตัว (Adaptation) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) การบูรณาการ (Integration) และการรักษาสภาพภายใน (Latency) ผลลัพธ์ คือ ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้วิจัยจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการสนับสนุนและพัฒนา ได้แก่ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีมีบทบาทในการสนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และลดปริมาณคดียื่นฟ้องต่อศาล 2) ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ จำนวนข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากปี 2566 คู่กรณีเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย และยุติข้อพิพาทได้รวดเร็วและพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย 3) ด้านความรู้ความเข้าใจ ได้แก่ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่คู่ความ ทนายความ และประชาชน เสริมสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น และพัฒนาความรู้ทักษะ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง คือ การระงับข้อพิพาทของคู่กรณีก่อนการนำคดีฟ้องร้องต่อศาล เป็นรูปแบบหนึ่งของการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาคดีของศาล การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีข้อดี คือ ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการฟ้องร้องรักษาความลับและความสัมพันธ์ของคู่กรณีได้ดี อีกทั้งผู้ไกล่เกลี่ยมักมีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่พิพาท ทำให้เข้าใจปัญหาและหาทางออกได้รวดเร็ว สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องในศาลยุติธรรมแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องตามประมวลวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี ซึ่งครอบคลุมข้อพิพาททางแพ่งทุกลักษณะโดยไม่จำกัดทุนทรัพย์ เช่น เช่าทรัพย์ เช่าซื้อ ละเมิด ยืม ค้ำประกัน จำนำ จำนอง ตัวเงิน ที่ดิน ขับไล่ และข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล เช่น ผู้เยาว์ บุคคลวิกลจริต

คนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ รวมทั้ง ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในครอบครัว เช่น มรดก หย่า สิทธิในการเลี้ยงดูบุตร แบ่งสินสมรส เรียกค่าทดแทน เรียกค่าเลี้ยงชีพ และข้อพิพาทแรงงาน เช่น สิ้นจ้างแทนการบอกกล่าวล่วงหน้า ค่าชดเชย ค่าเสียหายจากการเลิกจ้างไม่เป็นธรรม ค่าทำงานในวันหยุด ค่าจ้างค้างจ่าย สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดให้นำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการระงับข้อพิพาททางแพ่งและอาญาบางประเภท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวมุ่งหวังให้คู่กรณีสามารถตกลงกันได้โดยความสมัครใจ ซึ่งจะช่วยลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาล สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ตลอดจนเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2567: 3-33)

สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ซึ่งปัจจัยระดับบุคคล เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยแนวคิดกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมใหม่ของข้าราชการ (I AM READY) คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2546 และนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยันตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม มุ่งเน้นประสิทธิภาพ รับผิดชอบผลงานต่อสังคม มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส และมุ่งเน้นผลงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549) ปัจจัยระดับกลุ่ม เป็นกระบวนการที่กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งจากการสังเคราะห์ห้องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเป้าหมายของทีม ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และด้านการมีส่วนร่วมของทีม สำหรับปัจจัยระดับองค์การ ผู้วิจัยได้เลือกกรอบแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1994) เป็นฐานทฤษฎีสำหรับการศึกษานี้ เนื่องจากเนื้อหาและองค์ประกอบต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบในหลายมิติ ได้แก่ ความรอบรู้ แห่่งตน แบบแผนความคิดร่วมกัน วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ระยะที่ 1 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักงานยุติธรรมประจำภาค 4 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ลักษณะวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการได้มา

1.1 ประชากร คือ ผู้อำนวยการสำนักงาน/สำนักอำนวยการประจำศาล เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ส่วนงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท และผู้ประนีประนอมประจำศาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่การวิจัย จำนวน 548 คน (ข้อมูลจากเว็บไซต์ศาลชั้นต้น สังกัดสำนักงานยุติธรรมประจำภาค 4)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากประชากรข้างต้น จำนวน 250 คน ด้วยวิธีการของ Hair, et al (2010: 102)

1.3 วิธีการได้มา ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคัดเลือกแบบการสุ่มแบบสองตอน ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น ด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา เพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรในแต่ละศาลเข้ามาเป็นหน่วยหนึ่งในกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่ได้รับส่วนแบ่ง จากนั้น ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการจับสลาก เพื่อให้แต่ละหน่วยของประชากรมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้เท่าเทียมกัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือจากกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานใกล้เคียงและประνομข้อพิพาท และผู้ประนีประนอมประจำศาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ศาลจังหวัดเชียงใหม่ ศาลจังหวัดพะเยา และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพะเยา จำนวน 30 คน จากนั้น นำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Alfa Coefficient) ของ Cronbach (1990: 202-204) ซึ่งมีเกณฑ์ของค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557: 211) ผลการทดสอบ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.949 ซึ่งมากกว่า 0.80 ดังนั้น เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้จึงมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยจัดส่งคิวอาร์โค้ด (QR code) แบบสอบถามออนไลน์ไปพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานในพื้นที่การวิจัย และขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับภายในระยะเวลา 2 สัปดาห์ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1-15 กันยายน 2567

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) การวิเคราะห์ในการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นแบบพหุ (Multicollinearity) และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (System Equation Model: SEM) ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่า Chi-Square, CFI, GFI, AGFI, RMSEA, RMR, NFI, IFI, AVE, CR และ Standardized Factor Loading

ระยะที่ 2 การสร้างและยืนยันรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ลักษณะวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research)

1. ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และวิธีการได้มา

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ผู้ประนีประนอมประจำศาล และหัวหน้ากลุ่มงาน/ส่วนงานใกล้เคียงและประνομข้อพิพาทในพื้นที่การวิจัย จำนวน 17 คน

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ คู่กรณีที่เคยเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง จำนวน 10 คน

1.3 วิธีการได้มา ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1. แบบประเมินเพื่อยืนยันรูปแบบงานวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกตัวแปรที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีในการวิจัยระยะที่ 1 มากำหนดเป็นตัวบ่งชี้ข้อคำถาม และ 2. แบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดข้อคำถามแบบสัมภาษณ์จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตามของงานวิจัยเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินโดยส่งไปพร้อมกับหนังสือรายงานตัวจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานในพื้นที่การวิจัย พร้อมทั้งแนบของจดหมายและอากรแสตมป์เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งแบบประเมินกลับมายังผู้วิจัย และการถอดเทปจากเครื่องบันทึกการสัมภาษณ์จากการบันทึกข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

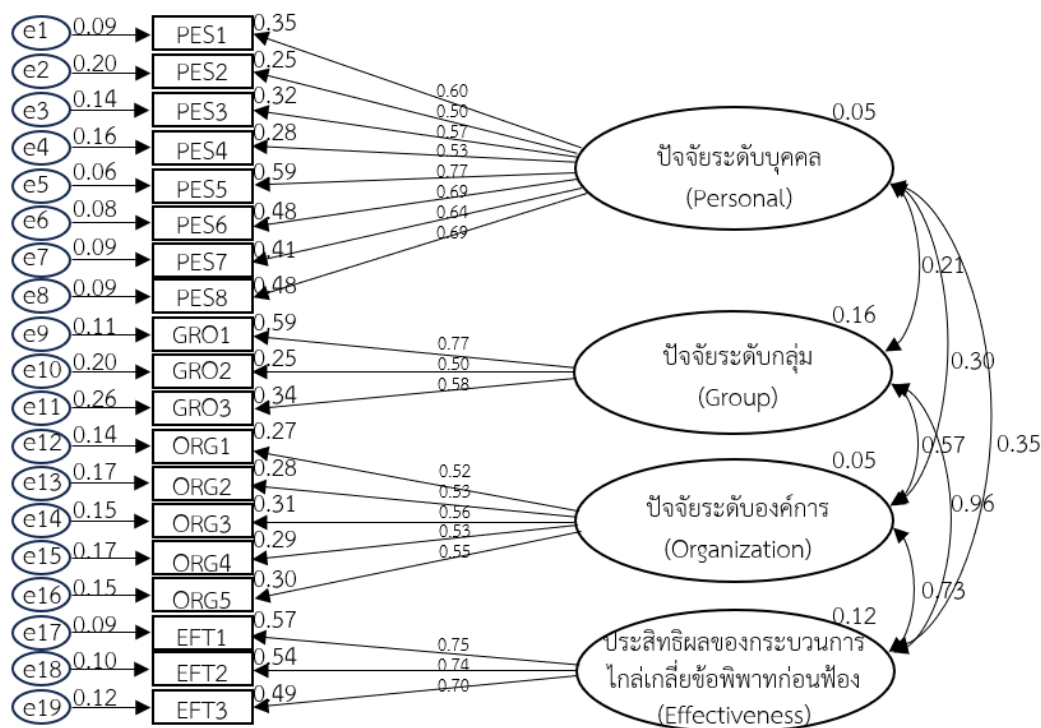
การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากแบบประเมินโดยนำมาค่ามัธยฐาน (Med) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IQR) และการตัดสินนันทมติ และการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการถอดเทปและแบ่งประเด็นสำคัญเพื่อหาข้อสรุปผู้ให้ข้อมูลสำคัญตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้ตรงตามข้อเท็จจริงของการสัมภาษณ์ก่อนผู้วิจัยจะสร้างข้อสรุปในครั้งสุดท้าย ซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ได้จากการวิจัยทั้งสองระยะจะถูกนำมาพัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปได้ดังนี้

1. ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ประกอบด้วย 19 ตัวแปรสังเกตได้ ผลวิเคราะห์พบว่า มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.50-0.77 ซึ่งมีความมากกว่า 0.50 เป็นค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกตัวแปรสังเกตได้ มีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง 0.09-0.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองรายข้อ (R^2) 25.0%-59.0% ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสองระหว่างตัวแปรแฝง 5.0%-16.0% ผลมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์เป็นไปตามเกณฑ์ สามารถนำเข้าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ปรากฏดังภาพที่ 2



Chi-square=99.564, $df=83$, Sig.=0.104 CMIN/ $df=1.200$, $n=250$, CFI=0.991, NFI=0.952, GFI=0.961, AGFI=0.911, IFI=0.992, RMSEA=0.028, RMR=0.013, TLI=0.982

ภาพที่ 2 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 โดยรวม

2. ผลการวิเคราะห์ตรวจสอบสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 สรุปได้ ดังนี้

2.1 ผลการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ของตัวแปร มีจำนวน 4 ตัวแปรแฝง รวมทั้งหมด 19 ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.104-0.717 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและไม่เกิน 0.80 (Field et al., 2013) แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากไม่มีการควบคุมตัวแปรใดไว้มีความเที่ยงตรงมีความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝงตามเกณฑ์นำเข้าโมเดลแบบจำลองได้

2.2 ผลการตรวจสอบการแจกแจงค่าสถิติเชิงพรรณนา มีจำนวน 4 ตัวแปรแฝง รวมทั้งหมด 19 ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าพิสัยที่ 1.00-4.00 ค่าต่ำสุด 1.00 และสูงสุด 5.00 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.28-4.74 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุดมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.36-0.64 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายอยู่ใกล้กับค่าเฉลี่ยโดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังกล่าวมีค่าไม่เกิน 30% ของค่าเฉลี่ยและมีค่าความแปรปรวน (Variance) หรือค่ากำลังสองของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวัดการกระจายของข้อมูลอยู่ระหว่าง 0.13-0.40 มีค่าความเบ้ (Skewness) หรือความไม่สมมาตรของการแจกแจงตัวแปรมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ขวาจนถึงเบ้ซ้าย แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดมีค่าคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย โดยมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง (-2.49) ถึง (-0.10) มีค่าไม่เกิน 2.00 เป็นไปตามเกณฑ์ (George & Mallery, 2010) มีค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าระหว่าง (-1.47) ถึง 5.34

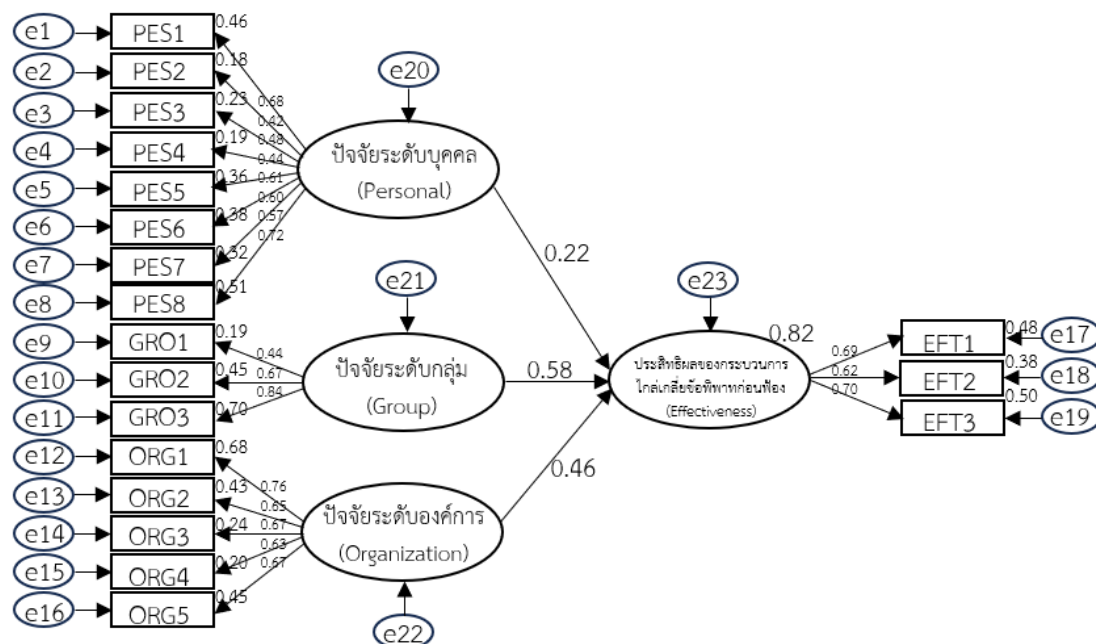
ถือว่าตัวแปรมีความโด่งสูงกว่าค่าปกติเล็กน้อยความโด่งที่ยอมรับได้คือค่าความเบ้ไม่เกิน 6.00 (Bryne, 2010) และมีค่าสัมประสิทธิ์ของความแปรปรวน (Coefficient of Variation: CV) ระหว่าง 7.59%-14.82% มีค่าที่น้อยกว่า 30.0% แสดงให้เห็นว่ามีการกระจายของข้อมูลที่เหมาะสม (Griffiths, 1967) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ตัวเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลแบบจำลองได้

2.3 ผลวิเคราะห์ในการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นแบบพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปร มีจำนวน 4 ตัวแปรแฝง รวมทั้งหมด 19 ตัวแปรสังเกตได้ ผลวิเคราะห์ที่มีค่าพื้นที่นอกเหนือจากค่าความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระหรือค่า Tolerance ค่าระหว่าง 0.399-0.745 มากกว่า 0.20 จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้และไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Menard, 2002) ผลวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) หรือตัวชี้วัดความพ้อของความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์ มีค่าระหว่าง 1.342-2.506 มีค่าน้อยกว่า 5.00 สามารถยอมรับได้ (Chatterjee and Simonoff, 2013) สรุปว่า ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือ Multicollinearity ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีความเป็นอิสระต่อกันตรงตามเกณฑ์เหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์จึงไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือ Multicollinearity

3. ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ก่อนใช้วิธีดัชนีการปรับโมเดล ผลทดสอบมีค่า Chi-Square เท่ากับ 740.241 df = 158.00 Sig. = 0.000 < 0.05 และ CMIN/df. เท่ากับ 4.685 > 2.0 ผลวิเคราะห์ดัชนีพบว่า มีความสอดคล้อง จำนวน 1 ดัชนี คือ ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อนหรือรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.035 > 0.05 และไม่มีค่าสอดคล้องจำนวน 7 ดัชนี ได้แก่ ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.696 < 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.762 < 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.713 < 0.80 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.122 > 0.05 ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.645 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.698 > 0.90 และดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (TLI) เท่ากับ 0.671 > 0.90 ดัชนีเหล่านี้ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด กล่าวได้ว่าโมเดลตั้งต้นนั้นไม่มีความสอดคล้องเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้จึงปรับค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปรใช้ค่าสถิติดัชนีปรับโมเดล (Modification Index) จำนวน 62 เส้นทาง หลังจากปรับค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติดัชนีการปรับโมเดล (Modification Index) ผลวิเคราะห์แบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 4 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่า Chi-Square เท่ากับ 114.920 df = 96.00 Sig. = 0.091 > 0.05 และ CMIN/df. เท่ากับ 1.197 < 2.0 สอดคล้องกับแนวคิด Hair et al. (2006), Bollen (1989) and Sorbon (1996) ผลวิเคราะห์หลังปรับโมเดลพบว่า ดัชนีมีความสอดคล้องและค่าสถิติเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 1 ซึ่งนำไปสร้างแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างโมเดล ปรากฏดังภาพที่ 3

ตารางที่ 1 ค่าสถิติประเมินสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 4 หลังใช้วิธีดัชนีการปรับโมเดล

ดัชนี	เกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ผลสรุป	แนวคิดในการอ้างอิง
Chi-Square = 114.920 df. = 96.00				
Sig.	> 0.05	0.091	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Bollen (1989), Sorbon (1996)
CMIN/df.	< 2.0	1.197	ตรงเกณฑ์	Bollen (1989)
GFI	> 0.90	0.953	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Browne & Cudeck (1993)
AGFI	> 0.80	0.907	ตรงเกณฑ์	Harrison walker (2001)
NFI	> 0.90	0.945	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Mueller (1996)
IFI	> 0.90	0.990	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Mueller (1996)
CFI	> 0.90	0.990	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006)
RMR	< 0.05	0.017	ตรงเกณฑ์	Diamantopoulos & Siguaw (2000)
RMSEA	< 0.05	0.028	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Browne & Cudeck (1993)
TLI	> 0.90	0.982	ตรงเกณฑ์	Diamantopoulos & Siguaw (2000)



Chi-square=114.920, df=96, Sig.=0.091 CMIN/df=1.197, n=250, CFI=0.990, NFI=0.945, GFI=0.953, AGFI=0.907, IFI=0.990, RMSEA=0.028, RMR=0.017, TLI=0.982

ภาพที่ 3 แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างโมเดลรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 4 หลังใช้วิธีดัชนีการปรับโมเดล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สร้างและยืนยันรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 4 สรุปได้ ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้อง
2. มาตรฐานการทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้อง

3. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องของศาลชั้นต้นในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ได้แก่

- 3.1.1 บุคลากรด้านการไกล่เกลี่ยส่วนช่วยสนับสนุนให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เช่น การให้คำแนะนำคู่กรณีในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ การตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสาร การอธิบายสิทธิให้แก่คู่กรณี การอธิบายรายละเอียดตามสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีฟัง การอธิบายขั้นตอนและระเบียบข้อกฎหมาย เป็นต้น

- 3.1.2 การทำงานเป็นทีมย่อมส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่กรณีที่เข้ารับบริการ

- 3.1.3 การสนับสนุนของหน่วยงานช่วยให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องบรรลุผล เช่น การจัดเตรียมสถานที่ไกล่เกลี่ยในกรณีที่ผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยจำนวนมาก การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องให้ประชาชนทราบ เป็นต้น

- 3.2 ปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องของศาลชั้นต้นในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ได้แก่ คู่กรณีไม่ตอบรับการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง การกำหนดวันนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่กระชั้นชิด จำนวนบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ยไม่เพียงพอ ผู้ประนีประนอมที่เข้ามาไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เฉพาะด้านการไกล่เกลี่ยนั้น ๆ และการบังคับคดีมีความยุ่งยากในกรณีที่ผู้ถูกร้องผิดนัดชำระหนี้

- 3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องของศาลชั้นต้นในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ได้แก่ องค์การควรจัดบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ยให้เพียงพอต่อการให้บริการ องค์การควรสรรหาผู้ประนีประนอมที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเข้ามาฝึกอบรมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง องค์การควรสนับสนุนงบประมาณและเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องผ่านสื่อต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม และองค์การควรแก้ไขสภาพบังคับทางกฎหมายเกี่ยวกับการส่งคำร้องไปยังผู้ถูกร้อง

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลแบบจำลองรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 4 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์เป็นไปตามเกณฑ์ เนื่องจาก โมเดลถูกพัฒนาขึ้นมาจากพื้นฐานทางทฤษฎีซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาโมเดล สอดคล้องกับ Keeves (1988: 560) กล่าวว่า รูปแบบควรสร้างและพัฒนาบนพื้นฐานทางทฤษฎี และสอดคล้องกับการตรวจสอบประเมินโมเดลของ Wholey, Hatry & Newcomer. (2010) โดยการวิเคราะห์

องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เป็นการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง ว่าตัวแปรสังเกตได้สามารถเป็นตัวบ่งชี้ตัวแปรแฝงได้ ซึ่งเป็นการประเมินความสอดคล้องหรือความกลมกลืนของโมเดลที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. การสร้างและยืนยันรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 จะเห็นว่า ตัวบ่งชี้ทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เนื่องจาก ปัจจัยด้านบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ย ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กร ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 สอดคล้องกับ สุชาญ พันธ์นิยะ (2561) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ปัจจัยวัตถุประสงค์ของนโยบาย ปัจจัยทรัพยากร ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กร ปัจจัยลักษณะขององค์กร ปัจจัยด้านผู้ประนีประนอม ปัจจัยด้านคู่ความ ปัจจัยด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย และปัจจัยทัศนคติของผู้ปฏิบัติ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถอภิปรายประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

2.1 บุคลากรด้านการไกล่เกลี่ยส่วนช่วยสนับสนุนให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจาก ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นตัวกลางในการเจรจาเพื่อหาข้อยุติปัญหาระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายโดยที่ทั้งสองฝ่ายมิได้เสียเปรียบ ซึ่งจะต้องมีความรู้และทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สอดคล้องกับ ศุภณัฐ สัตยาภิวัฒน์, บุญทัน ดอนโธสง และ บุญเลิศ ไพรินทร์ (2557) กล่าวว่า การพัฒนาระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารระบบงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องโดยต้องมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ผู้พิพากษา ผู้ไกล่เกลี่ย และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.2 การทำงานเป็นทีมย่อมส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่กรณีที่เข้ารับบริการ สอดคล้องกับ นันทวัฒน์ เสนีย์สิงห์นาถ และคณะ (2564) กล่าวว่า บทบาทของสมาชิกในทีม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย และภาวะของการเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับในระดับสูงกับประสิทธิภาพของการทำงาน ($R=0.732$, $R=0.762$ และ $R=0.844$ ตามลำดับ)

2.3 การสนับสนุนของหน่วยงานช่วยให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องบรรลุผล เช่น การจัดเตรียมสถานที่ไกล่เกลี่ยในกรณีที่ผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยจำนวนมาก การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องให้ประชาชนทราบ เป็นต้น สอดคล้องกับ สุรรัตน์ ตาใจ (2559) ที่เสนอแนวทางในการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทชั้นศาลในคดีครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี) คือ เผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนและนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน

2.4 ปัญหาของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ได้แก่ คู่กรณีไม่ตอบรับการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง การกำหนดวันนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่กระชั้นชิด จำนวนบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ยไม่เพียงพอ ผู้ประนีประนอมที่เข้ามาไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เฉพาะด้านการไกล่เกลี่ยนั้น ๆ การบังคับคดีมีความยุ่งยากในกรณีที่ผู้ถูกร้องผิดนัดชำระหนี้ สอดคล้องกับ สุรรัตน์ ตาใจ (2559) กล่าวว่า ปัญหาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทชั้นศาลในคดีครอบครัว: ศึกษาเฉพาะคดีศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี) คือ ปัญหาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมักจะมีจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยไม่เพียงพอ ปัญหาด้าน

คุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถของผู้ประนีประนอมซึ่งมีความรู้ขั้นต่ำในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และการอบรมระยะสั้นซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อสมรรถนะในการทำงาน

2.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิผลของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ได้แก่ องค์การควรจัดบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ยให้เพียงพอต่อการให้บริการ องค์การควรสรรหาผู้ประนีประนอมที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเข้ามามีบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง องค์การควรสนับสนุนงบประมาณและเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องผ่านสื่อต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม และองค์การควรแก้ไขสภาพบังคับทางกฎหมายเกี่ยวกับการส่งคำร้องไปยังผู้ถูกร้อง สอดคล้องกับ ศุภณัฐ สัตยาภิวัฒน์, บุญทัน ดอนโธสง และบุญเลิศ ไพรินทร์ (2557) กล่าวว่า การพัฒนาระดับนโยบายจะต้องพัฒนาการประชาสัมพันธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรจากรัฐบาลที่เพียงพอ

องค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยทั้งสองระยะมาเป็นกรอบในการสร้างโมเดลต้นแบบรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องที่มีประสิทธิผลของศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 4 ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอโมเดลชื่อว่า “Pre-Mediation Model” ประกอบด้วย

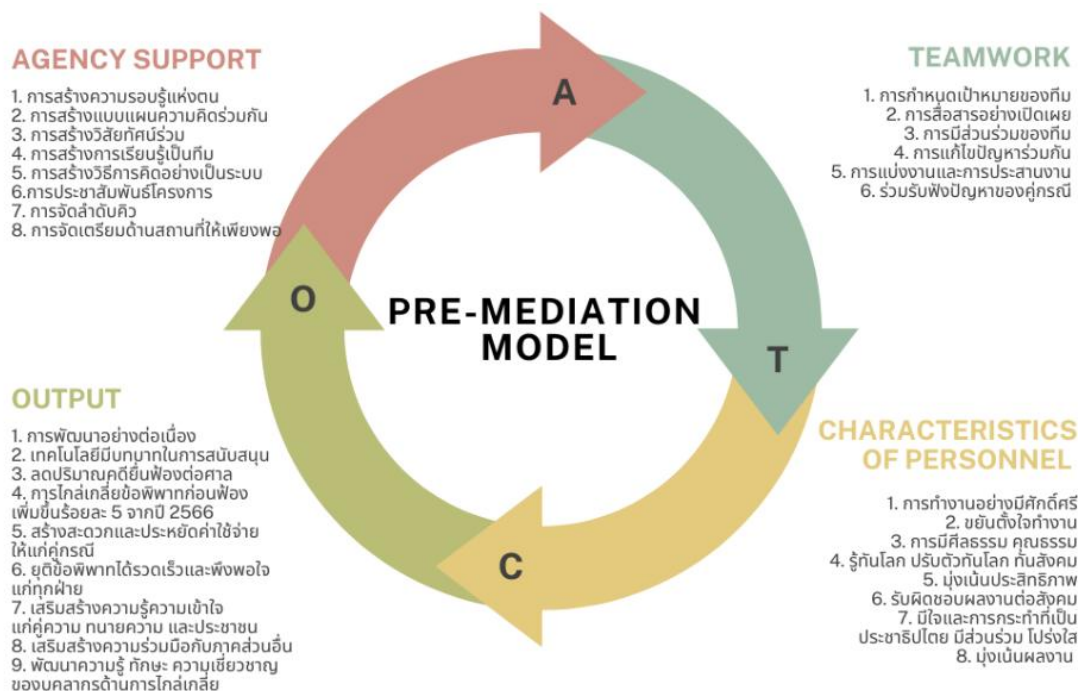
1. **A: Agency Support** การสนับสนุนของหน่วยงาน หมายถึง บทบาทของหน่วยงานในการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ย เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การสร้างความรอบรู้แห่งตน การสร้างแบบแผนความคิดร่วมกัน การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การสร้างการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ การประชาสัมพันธ์โครงการ การจัดลำดับคิว และการจัดเตรียมด้านสถานที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

2. **T: Teamwork** การทำงานเป็นทีม หมายถึง กระบวนการที่บุคลากรด้านการไกล่เกลี่ยร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย เป้าหมายของทีม การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย การมีส่วนร่วมของทีม การแก้ไขปัญหาร่วมกัน การแบ่งงานและการประสานงาน และร่วมรับฟังปัญหาของคู่กรณี

3. **C: Characteristics of Personnel** บทบาทของบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ย หมายถึง ผู้ซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของบุคลากรเหล่านี้ควรประกอบด้วยความรู้ความสามารถที่หลากหลาย ทั้งในเชิงทักษะและคุณธรรม ประกอบด้วย การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยันตั้งใจทำงาน การมีศีลธรรม คุณธรรม รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม มุ่งเน้นประสิทธิภาพ รับผิดชอบผลงานต่อสังคม มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส และมุ่งมั่นผลงาน

4. **O: Output** ผลลัพธ์ หมายถึง ผลลัพธ์หรือผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องขององค์การ สอดคล้องตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ในยุทธศาสตร์ T (Trusted Justice) ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568 และส่งผลดีต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายโดยรวม ได้แก่ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีมีบทบาทในการสนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ลดปริมาณคดียื่นฟ้องต่อศาล จำนวนข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากปี 2566 คู่กรณีเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย ยุติข้อพิพาทได้รวดเร็วและพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย เสริมสร้าง

ความรู้ความเข้าใจแก่คู่ความ ทนายความ และประชาชน เสริมสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น และพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรด้านการไกล่เกลี่ย



แผนภาพที่ 4 Pre-Mediation Model

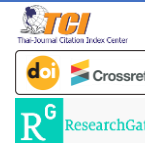
ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับวิธีดำเนินงานตามกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องให้บรรลุประสิทธิผล โดยควรให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่ผู้บริหารสามารถสร้างแรงจูงใจให้การดำเนินงานดังกล่าวบรรลุเป้าหมาย อันจะสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชนในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรม สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือก ตามแนวทางแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวัชร จันทโรธรัณ และพงษ์ศักดิ์ พัวพรพงษ์. (2563). ประสิทธิภาพขององค์การ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 9(2), 1-9.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: เอสอาร์พรีนติ้งแมสโปรดักส์.
- นันท์ณภัส เสนีย์สิงหนาท และคณะ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทสหพัฒน์ปิบูล จำกัด (มหาชน). *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(43), 281-292.

- วันทนี คำคงศักดิ์. (2565). การพัฒนาระบบการพิจารณาคดีเนื่องของศาลยุติธรรม. *วารสารจันทร์เกษมสาร*. 28(1), 1-14.
- ศุภณัฐ สัตยาวิวัฒน์ บุญทัน ดอนไธสง และบุญเลิศ ไพรินทร์. (2557). ประสิทธิภาพการบริหารงานระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาล. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 8(3), 130-151.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). *แนวทางการเสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรม และการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ข้าราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักส่งเสริมงานตุลาการ. (2567). *คู่มือการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องสำหรับประชาชน*. กรุงเทพฯ: ออล ปรีนท์ เซ็นเตอร์.
- สุชานุช พันธนิยะ. (2561). การสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลชั้นต้นไปปฏิบัติ. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการมหาวิทยาลัยมหิดล*, 4(1), 250-273.
- สุรรัตน์ ตาใจ. (2559). *ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทชั้นศาลในคดีครอบครัว: ศึกษาเฉพาะคดีศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี)* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อธิป จันทนโรจน์, สุชาดา รัตนพิบูลย์ และธัชพงษ์ วงษ์เหรียญทอง. (2565). เขตศาลเยาวชนและครอบครัวในการพิจารณาคดีครอบครัวที่ผู้เยาว์มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสีย. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 5(2), 704-716.
- อัญชลี พูลเต็ม. (2562). *แนวคิดและหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีต่อศาล*. Retrieved 8 August 2024. From: <https://www.lawforasean.krisdika.go.th/Content/View?Id=531&Type=1>
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. John Wiley & Sons, Inc.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & S. Long (Eds.), *Testing structural equation models*. Newbury Park: Sage.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with Amos: Basic Concepts, Applications, and Programming* (2nd ed.). New York: Taylor and Francis Group.
- Chatterjee, S., & Simonoff, J.S. (2013). *Handbook of Regression Analysis*. John Wiley & Sons, Inc.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage.
- Drucker, F. (1968). *The effective executive*. New York: Harper & Row.
- Etzioni, A. (1964). *Modern Organization*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Field, E., Pande, R., Papp, J., & Rigol, N. (2013). Does the Classic Microfinance Model Discourage Entrepreneurship among the Poor? Experimental Evidence from India. *American Economic Review*. 103 (6), 2196–2226. <https://doi.org/10.1257/aer.103.6.2196>



- George, D. & Mallery: (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 Update* (10th ed). Boston: Pearson.
- Griffiths, J. C., (1967). *Scientific Method in Analysis of Sediments*: New York: McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hall, D. T. (2002). *Careers in and out of organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- Harrison-Walker, L. J. (2001). The Measurement of Word-of-Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents. *Journal of Service Research*, 4(1), 60–75.
<https://doi.org/10.1177/109467050141006>.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2001). *Educational Administration: Theory Research and Practice* (6th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Hoy, W.K., & Miskel, C.G. (1991). *Educational Administration: Theory - Research – Practice*. 4th ed. Singapore: McGraw–Hill, Inc.
- Keeves, J. P. (1988). *Models and model building. In Educational research, methodology, and measurement: An international handbook*. United Kingdom: Pergamon Press.
- Menard, S. (2002). *Applied Logistic Regression Analysis*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Mueller, R. O. (1996). *Confirmatory factor analysis. In Basic principles of structural equation modeling: An introduction to LISREL and EQS*. New York: Springer-Verlag.
- Senge: M. (1994). *The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization*. New York: Doubleday.
- Sorbon Dag. (1996). *LISREL 8: User's Reference Guide*. Scientific Software International
- Wholey, J. S., Hatry, H. P., & Newcomer, K. E. (Eds.). (2010). *Handbook of practical program evaluation*. 3rd ed. San Francisco: Jossey-Bass.

