

การศึกษาความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการประนอม  
ข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

**A Study of Public Opinion on Effectiveness of Mediation of the Chonburi  
Juvenile and Family Court**

สรินยา นะวงศ์ (Sarinya Nawong)<sup>1</sup>

รัชณี แดงอ่อน (Ratchanee Tangon)<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและ  
สังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

A graduate student of the master degree of political science in justice and social administration Faculty of  
Political Science and Law Burapha University

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร., ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Asst. Prof. Dr., Faculty of Political Science and Law Burapha University

E-mail: sarinya\_puthai@hotmail.com<sup>1</sup>, ratchaneet@go.buu.ac.th<sup>2</sup>

Received: 17 March 2023

Revised: 17 July 2023

Accepted: 8 August 2023

## บทคัดย่อ

งานนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพของการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี และ (3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี สุ่มตัวอย่างโดยการใช่ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การหาค่า t – test และค่า One-way ANOVA ในการทดสอบ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง มากกว่า 15,000-20,000 บาท และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะในคดีเป็น โจทก์/ผู้ร้อง 2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีประสิทธิภาพการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี พบว่าในภาพรวมมีประสิทธิภาพการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประสิทธิภาพด้านการรักษาชื่อเสียงและความลับของกลุ่มพิพาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท ด้านลดปริมาณคดีของศาล ด้านการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท ด้านความรวดเร็ว และด้านความสะดวก ตามลำดับ เนื่องด้วยผู้มารับบริการการประนอมข้อพิพาทเห็นถึงข้อดี และประโยชน์ได้อย่างชัดเจน 3. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพของการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี พบว่าในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลนั้น อายุที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกัน และสถานะในคดีที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4.ความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี พบว่าจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามนั้นสามารถแยกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้ (1) ปัจจัยในด้านกฎหมาย หรือข้อบังคับที่ก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อกระบวนการประนอมข้อพิพาทในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน (2) ปัจจัยในด้านฝ่ายตัวความ ปัจจัยเกี่ยวกับโจทก์/จำเลย ที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อตกลงในการประนีประนอมข้อพิพาท (3) ปัจจัยในด้านกระบวนการประนอมข้อพิพาท การติดต่อสื่อสารรวมถึงการนัดหมายและการประสานงานต่างๆ และ (4) ปัจจัยในด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมในการประนอมข้อพิพาท 5. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี เรื่องกฎหมายควรแก้ไขให้มีความชัดเจนมากกว่านี้ เพราะถ้ากฎหมายชัดเจนจะทำให้คู่ความกล้าที่จะเข้าร่วมในการประนอมข้อพิพาท ด้านตัวคู่ความ ต้องมีการเผยแพร่ความรู้เพื่อให้คู่ความที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและรู้ถึงขั้นตอนของการประนอมข้อพิพาทอย่างแท้จริง ด้านการนัดหมายอาจมีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทเพิ่มมากขึ้น และด้านสถานที่เห็นควรเพิ่มเก้าอี้ หรือพื้นที่ในการนั่งรอให้มากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการบริหารจัดการสถานที่

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็น, ประสิทธิภาพการประนอมข้อพิพาท ,ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

## Abstract

This independent study was (1) to study the opinions of citizens toward the mediation efficiency of Chonburi Juvenile and Family Court, (2) to compare the opinions of citizens toward the mediation efficiency of Chonburi Juvenile and Family Court, and (3) to study problems, obstacles, and solutions to the mediation and conciliation of Chonburi Juvenile and Family Court. The sampling size was determined by using Krejcie and Morgan's table for the proportion of the population assumed to be 0.5 with a tolerance level of 5 % and a reliability value of 95%. The samples were 181 people, and the research instrument was a questionnaire. The statistic used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA.

The results of the research showed as follows. 1. The research found that most of the respondents were female. Most of them were between 31-40 years of age, owned a business, and earned more than 15,000-20,000 baht of monthly income. Moreover, most of the respondents had the status of the case as a plaintiff or a petitioner. 2. According to the opinions of citizens toward the mediation efficiency of Chonburi Juvenile and Family Court, it was found that the overall mediation efficiency of Chonburi Juvenile and Family Court was at a very good level. When considering the income aspect, it was found that the efficiency in maintaining the reputation and confidentiality of the litigants held the highest average score. The other following aspects were the litigants' satisfaction aspect, promptness aspect, and convenience aspect, respectively, as the service recipients of mediation clearly perceived the advantages and benefits. 3. When comparing the opinions of citizens toward the mediation efficiency of Chonburi Juvenile and Family Court, it was found that in personal factors, different ages, occupations, incomes, and status of the cases received a significantly different level of opinions toward the mediation efficiency of Chonburi Juvenile and Family Court with the statistical level of 0.05. 4. According to the opinions toward problems, obstacles, and solutions to the mediation and conciliation of Chonburi Juvenile and Family Court, the respondents' responses could be divided into issues as follows. (1) The legal or regulation factor causing problems and obstacles to the mediation procedure in the operating process, (2) the litigant factor and the plaintiff/defendant factor causing obstacles against reaching an agreement on conciliation negotiations, (3) the mediation procedure, communication including appointments, and coordination factor and (4) location and environment in mediation factor. 5. Based on guidelines of solutions to problems and obstacles related to the mediation and conciliation efficiency of Chonburi Juvenile and Family Court, the law should be revised to be clearer because if the law is clear, it will give the litigants the courage to attend the mediation

and conciliation. In the aspect of the litigant, the related knowledge should be disseminated to litigants for them to be aware and understand the true mediation and conciliation procedure. In the aspect of appointments, the role of technology should be increased. Lastly, in the aspect of the location, more chairs should be added and waiting space should be wider to solve the location management problems.

**Keywords:** Opinions, Mediation efficiency, Chonburi Juvenile and Family Court

## บทนำ

การที่มนุษย์อยู่รวมกัน ในสังคมย่อมเป็นธรรมดาที่จะมีความขัดแย้งกัน ด้วยเหตุนี้การระงับข้อพิพาทจึงมีมาตั้งแต่สมัยโบราณกาล และในปัจจุบันสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก ไม่ว่าจะเป็นจำนวนประชากรที่มีมากขึ้น ความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม จนทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงไปกลายเป็นสังคมสมัยใหม่ เมื่อมีความขัดแย้งกันแทนที่จะหันหน้าเข้าแก้ไขปัญหากันเอง กลับนำความขัดแย้งดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของรัฐเพื่อให้เกิดปัญหาให้ จนปัจจุบันปริมาณคดีที่เกิดขึ้นในแต่ละศาลมีเป็นจำนวนมาก ทำให้มีปริมาณคดีมากกว่ากำลังของผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ศาล จนเป็นภาระแก่รัฐที่ต้องเพิ่มบุคลากรด้านนี้มากขึ้นทุกปีเป็นลำดับ

การประนีประนอมข้อพิพาทแตกต่างจากการพิจารณาคดีของศาล ในรูปแบบปกติ นั่นก็หมายความว่า การพิจารณาคดีในกรณีปกติศาลจะต้องค้นหาความจริงที่คู่ความโต้แย้งกัน ส่วนการประนีประนอมข้อพิพาทเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาความพึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ดังนั้น การค้นหาความพึงพอใจของคู่กรณีทุกฝ่ายนับว่า เป็นสิ่งที่ยากและเป็นหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่จะต้องค้นหา ความพึงพอใจของคู่กรณีทุกฝ่ายให้ได้ว่าอยู่ตรงจุดใด หากผู้ประนีประนอมข้อพิพาทสามารถค้นหาได้ก็จะทำให้ ประสานประโยชน์ของคู่กรณีได้โดยนำหลักการของการมีส่วนร่วมในการมีส่วนร่วมได้และส่วนเสียมายู่ ในผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายจนทุกฝ่ายเห็นส่วนตนเองก็ได้รับผลประโยชน์ในการประนีประนอมนั้น โดยที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ยอมรับข้อเสนอหรือข้อเรียกร้องจากอีกฝ่ายหนึ่งอยู่เพียงฝ่ายเดียว (ศิริชัย กุมารจันทร์, เอกราช สุวรรณรัตน์ และกรกฎ ทองชะ โขล, 2561) ในประเทศไทยมีการใช้คำว่า “การประนีประนอมข้อพิพาท” (Conciliation) และ “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ควบคู่กันไปหรือใช้ทดแทนกันอยู่เสมอ และไม่ถือว่ามีความแตกต่างกัน แต่ทางทฤษฎีของบางประเทศ การประนีประนอมข้อพิพาทจะแตกต่างจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตรงที่บทบาทการทำหน้าที่ของคนกลางที่เรียกว่า “ผู้ประนีประนอม” (Conciliator) จะทำหน้าที่ช่วยเหลือให้ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยอาจรวมถึงบทบาทในการช่วยเหลือคู่พิพาทในการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความด้วย และถือว่าการประนีประนอมข้อพิพาทมีลักษณะที่เป็นทางการมากกว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2560)

ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญในการนำการประนอมข้อพิพาทมาใช้ยุติข้อพิพาทของกลุ่มความ  
หาคการประนอมข้อพิพาทมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้จำนวนคดีที่มีในศาลซึ่งนับวันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น  
ก็จะลดลง และยังทำให้ยุติข้อพิพาทให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม และ  
รักษาสัมพันธภาพอันดี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการ  
ประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีตลอดจนแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายต่าง ๆ  
ที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการประนอมข้อพิพาทของ  
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประนอมข้อพิพาทยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการประนอมข้อพิพาทของ  
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพของการประนอมข้อพิพาท  
ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชน  
และครอบครัวจังหวัดชลบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด  
ชลบุรี
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการประนอมข้อพิพาทของ  
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี
3. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทของ  
ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการ  
ประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนทั้งชายและหญิงที่เป็นคู่ความทั้งสองฝ่าย ที่เข้ารับบริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีจากรายงานสถิติการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทคดีแพ่งและคดีอาญา ในช่วงปี 2563 และ ปี 2564 ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีมีจำนวนประชากร 340 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาดเล็กได้ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้มีการสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎี จากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของศรีอัมพร ปานพรหม (2551) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของ Simon J. D. (1960) และ Millet (1954) การประนอมข้อพิพาทของเกษม คมสัจธรรม (2552) และสรวิศ ลิ้มปรีงมี (2555) และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศิริเพ็ญ จันทร์นิม (2562) และลาวัลย์ นาคคิลก และสัญญา เคนาภูมิ (2560) โดยมี 2 รูปแบบ คือ 1) แบบสอบถามแบบกระดาษ 2) แบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้ Google form โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสถานะในคดี เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 6 ด้าน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักการวัดความคิดเห็น (ดวงเพ็ญ ทุกहित, 2550)

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

### 3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปช่วยในการคำนวณสถิติที่ใช้ดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

## 2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

- 2.1 ค่าสถิติทดสอบ t - test สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
- 2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA)

### ทบทวนวรรณกรรม

#### การประนอมข้อพิพาท

ความหมายของการประนอมข้อพิพาท (เกษม คมสัจธรรม, 2552) ได้กล่าวไว้ว่าการประนอมข้อพิพาท หมายถึง การที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กันและกัน หรือการมีบุคคลหรือองค์กรตัวแทนเข้าไปเกี่ยวข้อง เข้าไปแทรกแซงหรือเข้าไปอยู่กลางระหว่างบุคคลสองคนหรือสองฝ่าย เพื่อจัดข้อขัดแย้งหรือสร้างความปรองดอง ทั้งนี้โดยไม่มีการใช้อำนาจบังคับไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

(สรวิศ ลิมปรั้งษ์, 2555) ได้ให้ความหมายของการประนอมข้อพิพาท (Conciliation) ไว้ว่าเป็นวิธีการที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) ค่อนข้างมาก เนื่องจากทั้งสองกระบวนการต่างมีคนกลางที่เข้ามาทำหน้าที่คล้ายคลึงกัน ความแตกต่างระหว่างวิธีการทั้งสองในปัจจุบันมีน้อยมากจนแทบจะกล่าวได้ว่า ในบริบทของประเทศไทยวิธีการทั้งสองเป็นวิธีการที่ใช้เรียกทดแทนกันได้ สำหรับในต่างประเทศนั้น ความแตกต่างยังมีอยู่บ้าง แต่ก็ยังเป็นเพียงความแตกต่างในเชิงทฤษฎีเท่านั้น โดยในบางประเทศวางขอบเขตของการประนอมข้อพิพาทในการมุ่งพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ โดยผู้ประนอมข้อพิพาทจะพยายามช่วยคู่พิพาทในการแก้ไขความเข้าใจผิดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างกัน พยายามลดทอนความรู้สึกหยาบกระแวงและความไม่ไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน และพยายามทำให้การสื่อสารระหว่างคู่พิพาทเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าการกล่าวหาซึ่งกันและกัน แต่บางประเทศอาจจะวางบทบาทของผู้ประนอมข้อพิพาทไปในลักษณะที่อาจให้ความเห็นหรือคำแนะนำเกี่ยวกับทางออกเพื่อการแก้ไขปัญหาให้แก่คู่พิพาทด้วยและบางกรณีอาจมีการนำการประนอมข้อพิพาทในลักษณะข้างต้นในฐานะเป็นเครื่องมือเบื้องต้นสำหรับการเตรียมความพร้อมให้แก่คู่พิพาท ในการที่จะเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอื่นต่อไป

#### การไกล่เกลี่ยคดีครอบครัว

การประนีประนอมคดีครอบครัว คือ การยุติหรือระงับข้อพิพาทในคดีครอบครัวระหว่างสามีภริยาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความตกลงหรือยินยอมของคู่ความเอง โดยมีผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวเป็นคนกลางช่วยเหลือ แนะนำเสนอแนะทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาท

คดีครอบครัวที่สามารถประนีประนอมได้ คือ คดีที่มีข้อพิพาท ตัวอย่างเช่น คดีที่เกี่ยวกับการฟ้องหย่า การแบ่งสินสมรส เรียกค่าอุปการะเลี้ยงดู อำนาจปกครองบุตร การเรียกค่าทดแทนหรือเรียกค่าเลี้ยงชีพ

## สตรีนิยา นะวงค์ และรัชณี แดงอ่อน

(เพราะเหตุแห่งการหย่า) หรือขอให้รับเด็กเป็นบุตร โดยชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มีหลักสำคัญในการพิจารณาพิพากษาคดีครอบครัวนั้นว่า ในคดีครอบครัวที่มีข้อพิพาท ก่อนเริ่มพิจารณาให้ศาลแต่งตั้งผู้ประนีประนอมคดีครอบครัว เพื่อให้คู่ความในคดีครอบครัวได้ประนีประนอมกันและไม่ว่าการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินการไปแล้วเพียงใดให้ศาลพยายามเปรียบเทียบให้คู่ความได้ตกลงหรือประนีประนอมกัน โดยคำนึงถึงความสงบสุข การอยู่ร่วมกันในครอบครัว และถ้าในคดีครอบครัวนั้น ผู้เยาว์มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียให้ศาลคำนึงประโยชน์สูงสุดของผู้เยาว์เป็นสำคัญ

## ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรต้น ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสถานะในคดี ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	73	40.33
หญิง	108	59.67
รวม	181	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.67 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.33



ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	70	38.67
31 - 40 ปี	81	44.75
41 - 50 ปี	11	6.08
21 - 60 ปี	15	8.29
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	4	2.21
<b>รวม</b>	<b>181</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 - 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 38.67 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.29 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.08 และ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.21

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	10	5.52
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	89	49.17
พนักงานบริษัทเอกชน	40	22.10
เกษตรกร/ ประมง	4	2.21
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	38	21.00
<b>รวม</b>	<b>181</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 49.17 รองลงมาได้แก่ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.10 อาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.00 อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.52 และอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 2.21

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3	1.67
มากกว่า 5,000-10,000 บาท	13	7.18
มากกว่า 10,000-15,000 บาท	60	33.15
มากกว่า 15,000-20,000 บาท	62	34.25
มากกว่า 20,000-25,000 บาท	22	12.15
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	21	11.60
<b>รวม</b>	<b>181</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง มากกว่า 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.15 มากกว่า 20,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.15 มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.60 มากกว่า 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.18 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.67

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานะในคดี

สถานะในคดี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โจทก์/ ผู้ร้อง	95	52.49
จำเลย/ ผู้คัดค้าน	38	20.99
ทนายความ	48	26.52
<b>รวม</b>	<b>181</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะในคดีเป็น โจทก์/ ผู้ร้อง คิดเป็นร้อยละ 52.49 รองลงมา ได้แก่ ทนายความ คิดเป็นร้อยละ 26.52 และมีสถานะเป็นจำเลย/ ผู้คัดค้านคิดเป็นร้อยละ 20.99

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการประណอข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการประណอข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี ทั้งหมด 6 ด้าน

ประสิทธิภาพการประណอข้อพิพาท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสะดวก	3.98	1.25	มาก
2. ด้านความรวดเร็ว	4.08	0.99	มาก
3. ด้านการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท	4.12	1.31	มาก
4. ด้านการสร้างควมพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท	4.28	0.85	มาก
5. ด้านการรักษาชื่อเสียงและความลับของคู่พิพาท	4.34	1.54	มาก
6. ด้านลดปริมาณคดีของศาล	4.14	0.80	มาก
รวม	4.16	0.83	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการประណอข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการรักษาชื่อเสียงและความลับของคู่พิพาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 1.54) รองลงมา คือ ด้านการสร้างควมพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.85) ด้านลดปริมาณคดีของศาล ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.80) ด้านการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 1.31) ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.99) และด้านความสะดวก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 1.25)

วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการประណมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการประណมข้อพิพาท	เพศ						t	Sig
	ชาย			หญิง				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น		
1. ด้านความสะดวก	3.90	0.77	มาก	4.04	1.50	มาก	-0.74	0.46
2. ด้านความรวดเร็ว	3.99	0.83	มาก	4.13	1.08	มาก	-0.94	0.35
3. ด้านการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่พิพาท	4.01	0.84	มาก	4.19	1.55	มาก	-0.93	0.35
4. ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท	4.21	0.87	มาก	4.33	0.83	มาก	-0.90	0.37
5. ด้านการรักษาชื่อเสียงและความลับของคู่พิพาท	4.40	2.22	มาก	4.29	0.82	มาก	0.47	0.64
6. ด้านลดปริมาณคดีของศาล	4.09	0.76	มาก	4.17	0.84	มาก	-0.70	0.48
รวม	4.10	0.84	มาก	4.19	0.82	มาก	-0.74	0.46

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการการประណมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติค่าที (t-test) พบว่า เพศชายและเพศหญิง ที่รับบริการการประណมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการประណมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

ปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการประណมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยในด้านกฎหมาย หรือข้อบังคับที่ก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อกระบวนการประណมข้อพิพาทในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ปัจจัยในเรื่องความสมัครใจของกลุ่มความ
  - 1.2 ปัจจัยในเรื่องความชัดเจนของข้อกฎหมาย
2. ปัจจัยในด้านฝ่ายตัวความ ปัจจัยเกี่ยวกับโจทก์/ จำเลย ที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อตกลงในการประណมข้อพิพาท
3. ปัจจัยในด้านกระบวนการประណมข้อพิพาท การติดต่อสื่อสารรวมถึงการนัดหมายและการประสานงานต่าง ๆ
4. ปัจจัยในด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมในการประណมข้อพิพาท

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการประណมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีนั้นผู้วิจัยมุ่งเน้นความคิดเห็นของประชาชน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน และแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

### 1. การศึกษาความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการประណมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี การวิจัยพบว่า

1.1 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน พบว่า ด้านความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อ 1.3 อุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการในการประណมข้อพิพาทที่มีความเหมาะสม เนื่องจากการประណมข้อพิพาทนี้เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ไม่มีพิธีมากนักจึงค่อนข้างยืดหยุ่นมากกว่าการพิจารณาคดี เมื่อมีอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ครบครันก็สามารถดำเนินการได้โดยง่าย

1.2 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน พบว่า ด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อ 2.4 ความเชี่ยวชาญของผู้ประណิประណมในการดำเนินตามกระบวนการประណมข้อพิพาท เนื่องจากการประណมข้อพิพาทจะใช้เวลาในการดำเนินงานไม่นานมากนักหากตกลงกันได้ก็จะทำให้คดีเสร็จสิ้นไป

1.3 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน พบว่า ด้านการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่พิพาทโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อ 3.3 การประណมข้อพิพาทเป็นการให้ออกาสคู่พิพาทขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไปได้อีก เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ทำให้คู่พิพาทต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การประណมข้อพิพาทอาจเป็นหนทางที่ร่วมกันหาทางผ่อนปรนในเรื่องนี้ได้

1.4 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน พบว่า ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่ คู่พิพาทโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 4.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ประนีประนอม เนื่องจาก ผู้ประนีประนอมที่มีความเหมาะสมในเรื่องของการแต่งกาย ส่งผลให้มีบุคลิกภาพที่ดี รวมไปถึงการที่มีปฏิภาณไหวพริบและการใช้ภาษาที่ดีด้วยนั้น ก็เป็นแรงจูงใจ ปลุกเร้าให้คู่ความเกิดความศรัทธา เกิดความประทับใจใน โอกาสที่จะช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คู่ความสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันก็มีโอกาสมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ (เนติภูมิ มายสกุล, 2560) ที่กล่าวในเทคนิคการไกล่เกลี่ยสำหรับผู้ประนีประนอม ตั้งแต่การวางตนและมีบุคลิกลักษณะที่ทำให้คู่ความเชื่อถือและเชื่อมั่น

1.5 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน พบว่า ด้านการรักษาชื่อเสียงและความลับของ คู่พิพาทโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 5.1 ผู้ประนีประนอม รักษาข้อมูลที่ได้รับจากคู่ความไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด เนื่องจากพยานหลักฐานที่น่าเสนอกันในชั้นของการไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาทนั้นอาจจะนำไปเปิดเผยหรือใช้เป็นพยานในชั้นพิจารณาคดีของ ศาลได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ (พระอดิศักดิ์ วัชรปญโญ และอดุลย์ ชันทอง, 2558) กล่าวถึงคุณลักษณะ สำคัญของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการว่า ผู้ประนีประนอมจะต้องรักษาไว้เป็นความลับ ในขณะที่ เข้าสู่กระบวนการประนีประนอม ไม่ว่าจะป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่คู่ความเปิดเผย ผู้ประนีประนอม ต้องมีความจริงใจต่อคู่ความ ในความเป็นกัลยาณมิตรหรือมิตรแท้ในฐานะเสมือนว่าเป็นมิตรผู้ร่วมสุขร่วม ทุกข์

1.6 จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน พบว่า ด้านลดปริมาณคดีของศาลโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 6.4 ปริมาณคดีในชั้นอุทธรณ์และชั้นฎีกาที่ ลดลงอันเนื่องมาจากการประนอมข้อพิพาทเนื่องจากข้อพิพาทที่สามารถตกลงกันได้ก็จะทำให้คดีไม่เข้าสู่ กระบวนการพิจารณาคดีปกติของศาลจึงทำให้ผู้พิพากษามีเวลาในการพิจารณาคดีที่มีปัญหาข้อกฎหมาย ยุ่งยากมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาการจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ (โชติช่วง ทัพวงศ์, 2555) ที่กล่าวว่า การไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาทนับเป็นวิธีหนึ่งซึ่งช่วยให้เกิดความสามัคคี ความสงบสุขในสังคม อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่การพิจารณาของศาลอุทธรณ์และศาลฎีกา

จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพของการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากด้วยผู้รับบริการการประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี ได้ เล็งเห็นถึงข้อดีและประโยชน์ที่เห็นได้อย่างชัดเจนจากการที่ได้เข้าร่วมกระบวนการประนอมข้อพิพาทของ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

## 2. ผลการเปรียบเทียบด้านคุณลักษณะบุคคลต่อประสิทธิภาพในการระดมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

2.1 เพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างต่อประสิทธิภาพการระดมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีเนื่องจากจะเห็นได้ว่าบุคคลที่เป็นเพศชายมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากเพศหญิง เพราะไม่ว่าเพศแตกต่างก็รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2.2 อายุ พบว่า มีความแตกต่างต่อประสิทธิภาพการระดมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีด้านความรวดเร็ว ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท และด้านลดปริมาณคดีของศาล เนื่องจากในแต่ละช่วงอายุนั้นมีความคิดและการแสดงออกที่ไม่เหมือนกัน

2.3 อาชีพ พบว่า มีความแตกต่างต่อประสิทธิภาพการระดมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี ด้านความรวดเร็ว ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท และด้านลดปริมาณคดีของศาล เนื่องจากในแต่ละอาชีพนั้นมีเวลาการทำงานหรือช่วงเวลาของการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการมาระดมข้อพิพาท

2.4 รายได้ พบว่า มีความแตกต่างต่อประสิทธิภาพการระดมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาทและด้านลดปริมาณคดีของศาล เนื่องจากผู้ที่มารับบริการที่มีรายได้น้อยที่เป็นจำเลยต่างยินยอมและพยายามถ้อยที่ถ้อยอาศัยในการเจรจากับฝ่ายโจทก์ เพื่อให้ยุติข้อพิพาทและเพื่อให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไปได้

2.5 สถานะในคดี พบว่า มีความแตกต่างต่อประสิทธิภาพการระดมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท เนื่องจากบางครั้งคู่พิพาทอีกฝ่ายเป็นทนายความอาจเข้าข้างฝ่ายของตนมากกว่า รวมไปถึงไม่ได้แสดงเหตุผลอย่างเท่าเทียมกันตามสมควร ผู้ประนีประนอมต้องอยู่เหนือเหตุผลไม่เข้าไปโต้แย้งกับคู่พิพาท

## 3. ความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการระดมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นประเด็นต่างๆได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยในด้านกฎหมาย หรือข้อบังคับที่ก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อกระบวนการระดมข้อพิพาทในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

1.1 ปัจจัยในเรื่องความสมัครใจของกลุ่มความ

ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับหลักแนวคิดสำคัญของการไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ กล่าวคือ การระดมข้อพิพาทนั้น ไม่เพียงแต่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการระดมข้อพิพาท ประสงค์จะให้เกิดการเจรจาประนีประนอมยอมความกันเพียงเท่านั้น แต่หลักที่สำคัญเพื่อให้กระบวนการระดมข้อพิพาท บรรลุวัตถุประสงค์นั้น มีด้วยกันหลายประการ เช่น ความสมัครใจที่แท้จริงของกลุ่มความ

การประนีประนอมยอมความต้องไม่มีลักษณะของการบังคับ กล่าวคือ คู่กรณีที่ขัดแย้งกันมีความต้องการที่จะขจัดปัญหาความขัดแย้ง หรือประเด็นพิพาทให้ยุติลง โดยตนเองไม่เสียประโยชน์หรือถูกเอาเปรียบจนเกินสมควร ดังนั้น ความเต็มใจ และความสมัครใจในการเข้าสู่กระบวนการประนีประนอมยอมความจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบรรลุวัตถุประสงค์ ในการยุติปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน และการที่ไม่นำข้อกฎหมายมาพิจารณาถึงความถูกต้องของคู่ความ การประนีประนอมข้อขัดแย้งของคู่ความจะไม่กล่าวอ้างหรือพิจารณาหาข้อยุติว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดหรือถูกตามกฎหมายพยายามหลีกเลี่ยงไม่กล่าวอ้างถึงเรื่องที่ผ่านมาในอดีตอันเป็นมูลเหตุความขัดแย้ง เพราะสามารถที่จะทำให้การประนีประนอมไม่ประสบความสำเร็จได้ตามที่ต้องการ

### 1.2 ปัจจัยในเรื่องความชัดเจนของข้อกฎหมาย

ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับหลักแนวคิดสำคัญของการประนีประนอมยอมความ กล่าวคือ ความไม่ชัดเจนของข้อกฎหมาย ทำให้ผลสำเร็จในการประนอมข้อพิพาทในคดีครอบครัวตกอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบคุณสมบัติ และทักษะของผู้ประนีประนอมเป็นอย่างมาก ไม่มีกฎระเบียบหรือวิธีการที่แน่ชัดเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประนีประนอมได้ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นหลักยึดที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัว และการใช้ดุลยพินิจส่วนตัวแต่เพียงอย่างเดียว ดังนั้นข้อผิดพลาดจึงมี โอกาสที่จะเกิดขึ้นได้เสมอ จึงอาจกล่าวได้ว่าความไม่ชัดเจนของกระบวนการในการประนอมข้อพิพาทนี้เองที่อาจก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อการหาข้อยุติของคู่ความ ได้อีกประการหนึ่ง

2. ปัจจัยในด้านฝ่ายตัวความ ปัจจัยเกี่ยวกับโจทก์/ จำเลย ที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อตกลงในการเจรจาประนีประนอมข้อพิพาท

ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับหลักแนวคิดสำคัญของการประนีประนอมยอมความ กล่าวคือ ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการประนีประนอมยอมความซึ่งมีสาเหตุมาจากฝ่ายคู่ความ ซึ่งนอกจากตัวความแล้ว ยังหมายรวมถึงบุคคลที่แวดล้อมตัวความด้วย เช่นญาติพี่น้อง เพื่อน หรือทนายความ โดยลักษณะเป็นปัญหาที่สลับซับซ้อนและเกิดจากหลายสาเหตุ ซึ่งสาเหตุสำคัญบางประการเป็นนามธรรม อันได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึกความโกรธ ความกลัว ความต้องการเอาชนะ ล้วนเป็นสาเหตุที่แก้ไขได้ค่อนข้างยาก จำเป็นต้องอบรมให้ความรู้ โดยเฉพาะทนายความ เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างในจุดมุ่งหมายของการประนีประนอมคดีครอบครัว ซึ่งต้องมองในแง่ของความปรองดองสมานฉันท์ หรือการหย่ากันด้วยความเข้าใจเป็นหลัก มิใช่การยึดถือการแพ้ชนะ เช่น ในทางคดีโดยทั่วไป อีกทั้งต้องใช้ความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงจะพอมิทางออกของการเจรจาร่วมกันได้

3. ปัจจัยในด้านกระบวนการประนอมข้อพิพาท การติดต่อสื่อสารรวมถึงการนัดหมาย และการประสานงานต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับหลักแนวคิดสำคัญของการประนีประนอมยอมความ กล่าวคือ องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของกระบวนการคดีครอบครัว คือ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัด



ให้มีการประนีประนอม ซึ่งบุคลากรสำคัญที่เป็นผู้จัดการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ใกล้เคียงซึ่งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการกำหนดนัดหมาย เป็นผู้จัดการในเรื่อง วัน เวลา และขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการตามกระบวนการประนีประนอมข้อพิพาท สอดคล้องกับ (ภัทรพร สันตธาดาพร และประณต นันทิยะกุล, 2559) เนื่องจาก กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรวดเร็ว เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ตลอดจนการให้ความสนใจดูแล และอภัยข้ออ้างของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย จะมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้

#### 4. ปัจจัยในด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมในการประนีประนอมข้อพิพาท

ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับหลักแนวคิดสำคัญของการประนีประนอมยอมความ กล่าวคือ สถานที่ สิ่งแวดล้อม มีความจำเป็นและมีส่วนช่วยในการทำให้กระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทเป็นไปด้วยดี และมีประสิทธิภาพ ในส่วนของปัญหาศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีนั้นมีเรื่องของสถานที่ที่ใช้ในการนั่งรอในการประนีประนอมข้อพิพาทไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดปัญหาในการอำนวยความสะดวก เห็นควรเพิ่มเก้าอี้ หรือพื้นที่ในการนั่งรอมากขึ้นเพื่อลดปัญหาด้านการบริหารจัดการสถานที่

#### แนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการประนีประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

1. ปัจจัยในด้านกฎหมาย หรือข้อบังคับที่ก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อกระบวนการประนีประนอมข้อพิพาท ในขั้นตอนของการปฏิบัติงานนั้น เรื่องกฎหมายควรแก้ไขให้มีความชัดเจนมากกว่านี้ เพราะถ้ากฎหมายชัดเจนจะทำให้คู่ความกล้าที่จะเข้าร่วมในการประนีประนอมข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น

2. ปัจจัยในด้านฝ่ายตัวความ ปัจจัยเกี่ยวกับโจทก์/ จำเลย ที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อตกลงในการประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ควรมีการจัดการอบรมให้ความรู้หรือเผยแพร่ความรู้เรื่องการประนีประนอมข้อพิพาท และขั้นตอนในการประนีประนอมข้อพิพาทอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้คู่ความได้มีความรู้เรื่องนี้อย่างแท้จริง เช่น การจัดอบรมแบบไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้คู่ความสนใจที่จะเข้าร่วม

3. ปัจจัยในด้านกระบวนการประนีประนอมข้อพิพาท การติดต่อสื่อสารรวมถึงการนัดหมาย และการประสานงานต่าง ๆ ควรจัดให้มีบุคลากรผู้ดำเนินการนัดหมายรวมถึงการประสานงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นเพื่อความสะดวกและรวดเร็วรวมถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการติดต่อนัดหมาย เพื่อที่จะได้มีช่องทางที่หลากหลาย เป็นการลดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารของคู่ความได้เป็นอย่างดี

4. ปัจจัยในด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อมในการประนีประนอมข้อพิพาทนั้น เห็นควรเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งรอให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อลดปัญหาให้คู่ความที่มาติดต่อและมารับบริการการประนีประนอมข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรีที่ไม่มีเก้าอี้ที่นั่งรอ เพื่อลดปัญหาด้านการบริหารจัดการสถานที่

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคของกระบวนการระดมข้อพิพาท ในศาลเยาวชนและครอบครัว ในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อทราบถึงปัญหาหลักร่วมกัน และสามารถเสาะหาหนทางในการพัฒนาจากส่วนกลางในระดับนโยบายต่อไปในอนาคต

2. ควรเพิ่มตัวแปรอิสระที่น่าศึกษาเพิ่มเติม เช่น รูปแบบการระดมข้อพิพาทที่ใช้ (onsite/online) ความสำเร็จของการระดมข้อพิพาท จำนวนนัดของการระดมข้อพิพาทที่ใช้ เนื่องจากอาจทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

## รายการอ้างอิง

- เกษม คมสัจจ์ธรรม. (2552). *กฎหมายเกี่ยวกับการระดมข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- โชติช่วง ท้าววงศ์. (2555). *การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล*. กรุงเทพฯ: ธนาพรส.
- ดวงเพ็ญ ทுகหิต. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนขนาดเล็ก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายุทธยานีเขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.*
- เนติภูมิ มายสกุล. (2560). *เทคนิคการไกล่เกลี่ยสำหรับผู้ประนีประนอม: ในเทคนิคจิตวิทยาสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: ธนาพรส.
- พระอดิศักดิ์ วชิรบุญ และอดุลย์ ชันทอง. (2558). *คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 3(1).*
- ลาวัลย์ นาคคิลก และสัญญา เคนาภูมิ. (2560). *แนวทางการไกล่เกลี่ยเพื่อยุติข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพิจารณาคดีของศาล. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 4(2).*
- ภัทรพร สันตชาดาพร และประณต นันทิยะกุล. (2559). *การบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและระดมข้อพิพาทของสำนักงานเยาวชนและครอบครัว ภาค 1. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 3, 323-332.*
- ศรีอัมพร ปานพรหม. (2551). *การศึกษาความคิดเห็นของนักเรียน ครูผู้ปกครองที่มีต่อการเรียนกวดวิชา โรงเรียน ไฟกัส เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ศิริชัย กุมารจันทร์, เอกราช สุวรรณรัตน์ และ กรกฎ ทองชะโชค. (2561). *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยและคุ้มครองสิทธิในศาล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียฉบับสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์, 9(1), 317-328.*

## CHAPTER 1

- ศิริเพ็ญ จันทร์นิม. (2562). แนวทางใหม่ของการจัดการความขัดแย้งในการระงับข้อพิพาทสัญญาทางปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณี : การกำหนดให้นำวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยคนกลางไปใช้แทนในสัญญาทางปกครอง. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 11(1), 289-311.
- สรวิศ ลิ้มปรีงมี. (2555). การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท: ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. กรุงเทพฯ: ธนาพรส.
- สำนักส่งเสริมงานตุลาการ. (2560). คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน. วันที่ค้นข้อมูล 24 มีนาคม 2565, เข้าถึงได้จาก  
<https://oja.coj.go.th/th/file/get/file/201809250b5239fc1b92834ee52f73355f00e533202655.pdf>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3),607-610.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative Behavior, A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization*. New York: The Macmillan Co.