

บทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์  
กรณีศึกษา ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี <sup>1</sup>

Role of Peacemakers Affecting Effectiveness of Online Mediation,  
Case Study: Suphanburi Juvenile and Family Court.

อัญญาวิรี จิวประเสริฐ <sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมและประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ 2) ศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ 3) เพื่อหาบทบาทของผู้ประนีประนอมที่พึงประสงค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นคู่ความในคดีของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ โจทก์ ผู้ร้อง จำเลย ผู้คัดค้าน ผู้เสียหาย พยาน เด็กและเยาวชน และบุคคลที่มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ ตามกฎหมายหรือในฐานะทนายความ รวมจำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) บทบาทของผู้ประนีประนอม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 บทบาท โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บทบาทที่คาดหวัง บทบาทตามบทบัญญัติ และบทบาทที่ควรกระทำ และบทบาทที่อยู่ในระดับมาก 5 บทบาท โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บทบาทที่บุคคลเข้าใจ บทบาทตามใจ บทบาทที่ยืดหยุ่น บทบาทตามสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพหรือตำแหน่ง และบทบาทที่กระทำจริงตามลำดับ 2) ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถลดจำนวนผู้เข้ามาบริเวณศาล คู่ความประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการไกล่เกลี่ยคดี คู่ความได้รับความสะดวกรวดเร็วในการไกล่เกลี่ยคดี คู่ความได้รับความเป็นธรรมในการไกล่เกลี่ยคดี รวมถึงสามารถลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ชั้นพิจารณาคดีของศาลได้ และบางส่วนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คู่ความมีความพึงพอใจในการให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์ 3) บทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ คือ บทบาทตามบทบัญญัติ และบทบาทตามใจ โดยการที่ผู้ประนีประนอมแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่โดยประพฤติกฎหมายรวมถึงข้อบังคับของศาล ไม่เรียกรับค่าตอบแทนประโยชน์หรือทรัพย์สินอื่นใดจากคู่ความในคดีสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักของกฎหมาย ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ตัดสินข้อพิพาทหรือออกคำสั่งให้คู่ความกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้การช่วยเหลือ แนะนำในการร่างหรือตรวจสอบสัญญาประนีประนอมยอมความให้มีความเป็นธรรมและไม่ขัดต่อกฎหมาย การแสดงออกโดยมารยาทอันดีงาม ใช้กริยาวาจาสุภาพแก่คู่ความทุกฝ่ายในขณะดำเนินการไกล่เกลี่ย ปฏิบัติหน้าที่โดยอำนวยความสะดวกให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเป็นอิสระแนะนำขั้นตอนและวิธีการใช้เทคโนโลยีการไกล่เกลี่ย ช่วยเหลือคู่ความ

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง บทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์กรณีศึกษา ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในการประเมินค่าใช้จ่ายความเสียหาย และประโยชน์จากการไกล่เกลี่ยได้ การแสดงบทบาทของผู้ประนีประนอมเหล่านี้จะทำให้เกิดประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ในทางบวก ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารควรมีการวางนโยบายให้ผู้ประนีประนอมดำเนินการไกล่เกลี่ยเชิงรุก ส่งเสริมให้คู่ความไกล่เกลี่ยออนไลน์เป็นหลัก เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยออนไลน์ให้กับคู่ความทราบอย่างแพร่หลาย และควรมีนโยบายจัดการอบรมให้กับผู้ประนีประนอมเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** บทบาท, ผู้ประนีประนอม, การไกล่เกลี่ยออนไลน์

## ABSTRACT

This independent study was a quantitative research aiming 1) To study the role of the peacemaker and the effectiveness of online mediation; 2) To study the role of the peacemaker affecting the effectiveness of online mediation; and 3) To find the role of the peacemaker desirable. The samples totaling 120 persons in this research were people who were parties in the cases of the Suphanburi Juvenile and Family Court: plaintiffs, petitioners, defendants, protesters, victims, witnesses, children, and persons who have the right to act on behalf of such persons by law or as a lawyer. Data were collected by using the questionnaire.

The results of the research were as follows:

1) Overall, the role of peacemaker perspective was in the 'Agree' level or high level. When considering each aspect, it was found that the three roles including expected role, prescribed role and performed role were ranked in the 'Strongly Agree' level or the highest level by descending order. Other five roles ranked in high level by descending order were perceived role, subjective role, flexible role, rightful and functional status role, and actual role, respectively.

2) Overall, the effectiveness of online mediation was ranked at the highest level. When considering each aspect by descending order, it was found ranked at the highest level, i.e., reducing the number of people entering the court, saving the partners' cost of the mediation process, providing parties the convenience and expedition in case mediation, offering parties the fair mediation, and reducing the number of cases in the court procedures. Some was ranked at the high level, i.e., satisfying parties with online mediation service.

3) Roles of the peacemaker affecting the effectiveness of online mediation were prescribed role and subjective role. The peacemaker hereby performed in accordance with laws and regulations of the courts without compensation, benefits or other assets requested from any party. Disputes can be mediated according to the principles of law. The peacemaker did not exercise the power in judgment or ordering the parties to act in any way. He should provide support and advice in draft or audit of the compromise agreement fairly and lawfully. He should render mediating service politely to all parties and facilitate them to accept the mutual agreement. Moreover, the peacemaker should perform the mediation freely and introduce procedures and methods for use of arbitration technology. He should also assist partners in estimating damage costs and benefits of mediation. Playing the roles of these peacemakers can cause a positive impact on the effectiveness of online mediation.

The results hereof indicated that the executive should make a policy that peacemakers can take the proactive mediation and encourage partners to mediate online primarily, widespread publicity on online mediation for the media partners, and have a policy to provide training for the peacemakers to perform their duties efficiently.

**Keywords:** role, peacemaker, online mediation

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาของเด็กและเยาวชน รวมถึงปัญหาของครอบครัวเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้โดยปกติทั่วไปของครอบครัวทุกครอบครัว ถ้าปัญหาภายในครอบครัวเกิดขึ้นแล้วต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นบานปลายเป็นเรื่องใหญ่จนนำไปสู่การหย่าร้าง สถาบันครอบครัวเป็นสถาบันที่เล็กที่สุดในสังคม แต่เป็นสถาบันที่เป็นจุดเริ่มต้นของสังคมที่มีคุณภาพ ฉะนั้นครอบครัวจึงสำคัญที่สุด สังคมในปัจจุบันที่เป็นสังคมแบบวัตถุนิยม เป็นสังคมที่มีสื่อล่อตาล่อใจมากมาย เป็นสังคมเลียนแบบวัฒนธรรมต่างชาติมากเกินไป เป็นสังคมที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทแบบรวดเร็วมากเกินไป จึงทำให้เด็ก เยาวชน ลุ่มหลง ไร้จิตสำนึก ไร้ระเบียบวินัย ไม่ชอบเรียนหนังสือ ออกมาอยู่นอกระบบ ประกอบกับในช่วงวัยนี้เด็กและเยาวชนนั้นมีความเป็นวัยรุ่นเต็มตัว มีความอยากรู้อยากเห็น อยากรทดลอง ชอบรวมกันเป็นกลุ่ม จึงติดเพื่อนและมักชักชวนให้ทำตามความเชื่อในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง จึงเกิดเป็นปัญหาครอบครัว และอีกหลากหลายปัญหาตามมาภายหลัง ส่งผลให้บ้านปลายเป็นปัญหาของสังคมไทยในปัจจุบัน

ศาลเยาวชนและครอบครัวไทยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของเด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิด และคุ้มครองสถานภาพของครอบครัวให้เกิดความสงบสุขรวมทั้งพิทักษ์สิทธิและสวัสดิภาพของบุตรในครอบครัว ศาลเยาวชนและครอบครัวดำเนินงานตามนโยบายจากสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบศาลดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายพัฒนาประเทศที่จะเป็นไทยแลนด์ 4.0 ประกอบกับในปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำนักงานศาลยุติธรรมจึงเกิดโครงการลดภาระแก่คู่ความและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีในศาลยุติธรรม ภายใต้ชื่อว่า “ศาลยุติธรรมห่วงใย ฝ่าภัยโควิด” (สำนักประธานศาลฎีกา, 2563) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ประกาศใช้แนวปฏิบัติในการไกล่เกลี่ยออนไลน์แต่ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประการหนึ่ง บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยในการประสานงานประการหนึ่ง ความสนใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายประการหนึ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจในบทบาทของผู้ประนีประนอมซึ่งเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นคนที่สำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์บรรลุผลสำเร็จ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา บทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ เพื่อส่งเสริมให้การไกล่เกลี่ยออนไลน์ประสบความสำเร็จมากขึ้น และเป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้ประนีประนอมคดีครอบครัวที่ขึ้นทะเบียนไว้กับศาลเยาวชนและครอบครัวในการกิจการไกล่เกลี่ยออนไลน์ในศาลต่อไป

## คำถามในการวิจัย

บทบาทของผู้ประนีประนอมด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

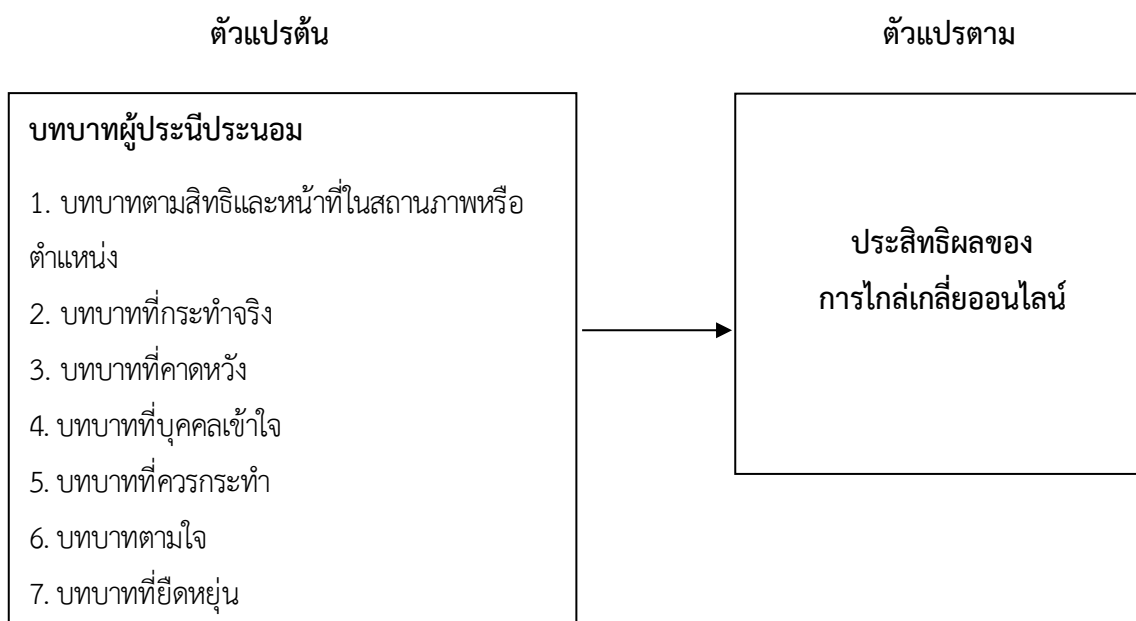
1. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมและประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อหาบทบาทของผู้ประนีประนอมที่พึงประสงค์ในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย บทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเอกสารวารสารและงานวิจัยต่าง ๆ โดยนำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย
4. นโยบายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยออนไลน์ รวมถึงข้อบังคับของผู้ประนีประนอม
5. ข้อมูลเกี่ยวกับศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี และข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประนีประนอมประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. การสังเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาบทบาทของ ผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด สุพรรณบุรี จึงได้กำหนดระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่การกำหนดพื้นที่การวิจัย การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ รูปแบบการวิจัย และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคู่ความในคดีของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ โจทก์ ผู้ร้อง จำเลย ผู้คัดค้าน ผู้เสียหาย พยาน เด็กและเยาวชนฯ และบุคคลที่มีสิทธิกระทำการแทนบุคคล นั้น ๆ ตามกฎหมายหรือในฐานะทนายความ รวมจำนวน 180 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคู่ความในคดีของศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ โจทก์ ผู้ร้อง จำเลย ผู้คัดค้าน ผู้เสียหาย พยาน เด็กและเยาวชนฯ และบุคคลที่มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้น ๆ ตามกฎหมายหรือในฐานะทนายความ รวมจำนวน 120 คน

### 2. เครื่องมือในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพที่เกี่ยวข้องกับคดี ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์บทบาทของ ผู้ประนีประนอม โดยรวมและรายด้านจำนวน 8 บทบาท โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติงานของผู้ประนีประนอม และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา บทบาทที่พึงประสงค์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเพิ่มเติมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และสิ่งที่ควร ได้รับการแก้ไขและปรับปรุง รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทที่พึงประสงค์ของผู้ประนีประนอม ตลอดจน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามมาพบบทบาทที่ปรึกษาและ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยการหา ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ได้ค่าคะแนนความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ที่ 0.98

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) ขอนหนังสือเพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลแบบสอบถาม 2) แจก แบบสอบถามโดยใช้ Google Form ด้วยการนำคิวอาร์โค้ดไปปิดไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าศาล และหน้าศูนย์ ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท 3) ทำการจัดเก็บและตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของ แบบสอบถาม Google Form 4) นำผลลัพธ์นั้นมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อหาค่าความสัมพันธ์

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 คือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ 2) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 คือบทบาทของผู้ประนีประนอม โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) 3) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 คือประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) 4) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลบทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

#### ผลการวิจัย

จากคำถามการวิจัยว่าบทบาทของผู้ประนีประนอมด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ สามารถสรุปคำตอบได้คือ บทบาทของผู้ประนีประนอมด้านบทบาทตามใจและบทบาทตามบทบัญญัติ สามารถส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ส่วนบทบาทของผู้ประนีประนอมด้านบทบาทตามสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพหรือตำแหน่ง บทบาทที่กระทำจริง บทบาทที่คาดหวัง บทบาทที่บุคคลเข้าใจ บทบาทที่ควรกระทำ และบทบาทที่ยืดหยุ่น ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยในลักษณะสรุปภาพรวมและรายด้านที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ แยกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. บทบาทของผู้ประนีประนอมและประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี

##### บทบาทของผู้ประนีประนอมในภาพรวม

1.1 บทบาทของผู้ประนีประนอม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 บทบาท โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บทบาทที่คาดหวัง บทบาทตามบทบัญญัติ และบทบาทที่ควรกระทำ บทบาทที่อยู่ในระดับมาก 5 บทบาท โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บทบาทที่บุคคลเข้าใจ บทบาทตามใจ บทบาทที่ยืดหยุ่น บทบาทตามสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพหรือตำแหน่ง และบทบาทที่กระทำจริง ตามลำดับ

บทบาทของผู้ประนีประนอมแยกเป็นรายด้าน จำนวน 8 บทบาท

1.2 บทบาทของผู้ประนีประนอมด้านบทบาทตามสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพหรือตำแหน่ง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บทบาทที่ผู้ประนีประนอมแสดงออกโดยการปฏิบัติต่อคู่ความทุกฝ่ายเสมอภาคปราศจากอคติ และมีความเป็นกลางตลอดการไกล่เกลี่ย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 บทบาทที่กระทำจริงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บทบาทที่ผู้ประนีประนอมแสดงออกโดยไม่สร้างความขัดแย้งให้กับคู่ความในระหว่างไกล่เกลี่ย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด



1.4 บทบาทที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บทบาทที่ผู้ประเมินประเมินแสดงออกแบบมีอัยาศัยไมตรีที่ดีต่อคู่ความ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

1.5 บทบาทที่บุคคลเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บทบาทที่ผู้ประเมินประเมินแสดงออกโดยเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรมจริยธรรมและเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของทุกฝ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

1.6 บทบาทที่ควรกระทำในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บทบาทที่ผู้ประเมินประเมินแสดงออกโดยอดทนอดกลั้นในกรณีที่คุณภาพการปฏิบัติงานที่ไม่สุภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

1.7 บทบาทตามใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บทบาทที่ผู้ประเมินประเมินแสดงมารยาทอันดีงาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

1.8 บทบาทที่ยืดหยุ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บทบาทที่ผู้ประเมินประเมินแสดงออกโดยมีการเสนอแนะแนวทางโอนอ่อนผ่อนปรนให้แก่คู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อให้เจรจาตกลงกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.9 บทบาทตามบทบัญญัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บทบาทที่ผู้ประเมินประเมินแสดงออกโดยไม่เรียกรับค่าตอบแทนผลประโยชน์หรือทรัพย์สินอื่นใดจากคู่ความในคดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ในภาพรวม

1.10 ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถลดจำนวนผู้เข้ามาบริเวณศาล คู่ความประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการไกล่เกลี่ยคดี คู่ความได้รับความสะดวกรวดเร็วในการไกล่เกลี่ยคดี คู่ความได้รับความเป็นธรรมในการไกล่เกลี่ยคดี รวมถึงสามารถลดปริมาณคดีที่เข้าสู่ชั้นพิจารณาคดีของศาลได้ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ คู่ความมีความพึงพอใจในการให้บริการไกล่เกลี่ยออนไลน์

2. บทบาทของผู้ประเมินประเมินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้ประเมินประเมินและประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า บทบาทตามบทบัญญัติ บทบาทตามใจ บทบาทที่ยืดหยุ่น บทบาทที่ควรกระทำ และบทบาทที่บุคคลเข้าใจ มีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับ ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับบทบาทของผู้ประเมินประเมินด้านบทบาทตามสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพหรือตำแหน่ง บทบาทที่กระทำจริง บทบาทที่คาดหวัง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางทางบวกกับประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

3. บทบาทของผู้ประเมินประเมินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) เพื่อค้นหามหาสมการของ ผู้ประเมินประเมินที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในการทำนายประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของบทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์

ตัวแปร	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.644	.338		1.903	.060
บทบาทตามสิทธิและหน้าที่ฯ	.113	.121	.112	.938	.350
บทบาทที่กระทำจริง	-.160	.126	-.170	-1.267	.208
บทบาทที่คาดหวัง	-.029	.108	-.029	-.270	.787
บทบาทที่บุคคลเข้าใจ	.173	.131	.169	1.313	.192
บทบาทที่ควรกระทำ	.068	.121	.066	.565	.573
บทบาทตามใจ	.403	.140	.383	2.875	.005*
บทบาทที่ยืดหยุ่น	-.179	.146	-.181	-1.228	.222
บทบาทตามบทบัญญัติ	.478	.108	.470	4.412	.000**

\* = P-Value<=0.05    \*\* = P-Value<=0.01

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานบทบาทของผู้ประนีประนอม ทั้ง 8 ด้าน พบว่า มีบทบาทเพียง 2 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ บทบาทตามบทบัญญัติ และบทบาทตามใจ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ร้อยละ 54.2 สร้างเป็นสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\text{ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์} = .403\text{บทบาทตามใจ} + .478\text{บทบาทตามบทบัญญัติ}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์}} = .383\text{บทบาทตามใจ} + .470\text{บทบาทตามบทบัญญัติ}$$

สามารถอธิบายความหมายสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ว่า ถ้าตัวแปรด้านบทบาทตามใจ และบทบาทตามบทบัญญัติ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ เพิ่มขึ้น 0.403 และ 0.478 หน่วย ตามลำดับ โดยตัวแปรอื่นๆ มีค่าคงที่ ส่วนปัจจัยบทบาทตามสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพหรือตำแหน่ง บทบาทที่กระทำจริง บทบาทที่คาดหวัง บทบาทที่บุคคลเข้าใจ บทบาทที่ควรกระทำ และบทบาทที่ยืดหยุ่น ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

#### 4. บทบาทที่พึงประสงค์ของการปฏิบัติงานของผู้ประนีประนอม

บทบาทที่พึงประสงค์ของผู้ประนีประนอมควรแสดงพฤติกรรมหรือแสดงออกว่าเข้าใจปัญหาและความต้องการของคู่ความอย่างแท้จริง ต้องพยายามแสวงหาข้อตกลงเพื่อให้ปัญหายุติ การไกล่เกลี่ยในแต่ละคดีนั้นต้องไม่คำนึงถึงข้อกฎหมายมากเกินไปกว่าความสัมพันธ์อันดีของคู่ความในอนาคต ในการไกล่เกลี่ยคดีคู่ความคาดหวังให้มีการเตรียมตัวก่อนการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ประนีประนอมควรมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

บทบาทที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ประนีประนอมคือผู้ประนีประนอมมีพฤติกรรมหรือแสดงออกต่อคู่ความแบบไม่มีความเป็นกลาง พุดจาไม่น่าเชื่อถือ มักกดดันให้คู่ความตกลงกันโดยที่ไม่เต็มใจยอมรับข้อเสนอเปิดเผยข้อมูลความลับระหว่างคู่ความให้บุคคลอื่นได้รับรู้

#### อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง บทบาทของผู้ประนีประนอมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บทบาทของผู้ประนีประนอมและประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี

1.1 บทบาทของผู้ประนีประนอมทั้ง 8 บทบาท ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ประนีประนอมมีบทบาทหน้าที่หลักๆ คือการเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อหาแนวทางให้ข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยความพอใจของทั้งสองฝ่าย ตลอดจนการหาช่องทาง เสนอแนะแนวทางหรือทางเลือกที่โอนอ่อนผ่อนปรนที่เหมาะสมเพื่อยุติข้อพิพาทแบบสันติวิธี โดยผู้ประนีประนอมต้องปฏิบัติต่อคู่ความทุกฝ่ายแบบเสมอภาค ปราศจากอคติ และมีความเป็นกลางตลอดการไกล่เกลี่ย ในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชชากรณ์ วันทา (2560) พบว่า จากการศึกษารoles ของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ผู้ประนีประนอมควรให้เกียรติคู่ความทั้งสองฝ่ายและแสดงออกทางความคิดเห็นต่อปัญหาของตนมากกว่า ผู้ประนีประนอมจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ เสียเอง การแสดงความปรารถนาดีมีเมตตา กรุณา กระจ่างหรือร้อน จะช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คู่ความที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดี หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียในคดีมักจะไม่ไว้วางใจ หรือไม่แน่ใจในความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม รวมถึงไม่มั่นใจว่าจะสามารถชี้แนะทางให้ยุติข้อพิพาทโดยที่ทุกฝ่ายพึงพอใจได้ ผู้ประนีประนอมจึงควรสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง คดีครอบครัวบางครั้งเป็นคดีที่กระทบกระเทือนถึงจิตใจของคนในครอบครัว หรือคู่ความทั้งสองฝ่ายเคยมีความสัมพันธ์ลึกซึ้งกัน เช่น เคยเป็นสามีภรรยา กัน เป็นต้น จึงทำให้คดีครอบครัวนั้นเมื่อเข้าสู่การไกล่เกลี่ยออนไลน์จึงเป็นการยากที่จะยุติข้อพิพาทได้โดยง่าย จึงต้องใช้ผู้ประนีประนอมที่มีความเชี่ยวชาญมีประสบการณ์ และใช้จิตวิทยาหรือเทคนิคในการไกล่เกลี่ย

1.2 ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากคู่ความหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีหรือผู้มีส่วนได้เสียในคดีได้รับความสะดวกรวดเร็วในการไกล่เกลี่ยคดี สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้แก่คู่ความได้โดยคู่ความไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาลในวันนัดไกล่เกลี่ย ได้รับความเป็นธรรม เมื่อคดียุติที่ขึ้นไกล่เกลี่ยทำให้สามารถลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ชั้นพิจารณาคดีของศาลได้

อีก สามารถลดปริมาณคดีล้นศาลได้ แต่การไกล่เกลี่ยออนไลน์คู่ความยังมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย เนื่องจากการไกล่เกลี่ยออนไลน์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้ไกล่เกลี่ยง่ายขึ้น ซึ่งสามารถไกล่เกลี่ยที่ใดก็ได้โดยไม่ต้องมาศาล ในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ฐิติ สุเสาร์จ (2561) พบว่า การไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้น คู่พิพาทสามารถทำการไกล่เกลี่ยที่บ้านหรือที่ใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทสะดวกทำให้คู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยในเวลาใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทต้องการ ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย คู่พิพาทไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง รวมทั้งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะในกรณีที่คู่พิพาทมีภูมิลำเนาอยู่ห่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้นเป็นเรื่องใหม่ที่ศาลต้องการนำเทคโนโลยีมาใช้ ผู้ประนีประนอมจึงต้องปรับตัว ปรับบทบาทหน้าที่เพื่อจะได้บรรลุผลของการไกล่เกลี่ย ในระยะแรก ๆ นั้นคู่ความอาจไม่เข้าใจในกระบวนการ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความทราบอย่างทั่วถึง ควรมีการอบรมการใช้โปรแกรมให้กับผู้ประนีประนอมเพื่อให้เกิดความแม่นยำ และใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว ศาลควรเพิ่มช่องทางหรือจัดเตรียมโปรแกรมที่จะทำการไกล่เกลี่ยโดยไม่ให้สะดุด หรือไม่ให้มีปัญหาระหว่างการไกล่เกลี่ยการไกล่เกลี่ยออนไลน์อาจจะขาดอารมณ์ ความรู้สึก เพราะเป็นการพูดคุยกันผ่านจอจึงอาจทำให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งรับสารจากอีกฝ่ายหนึ่งแล้วเข้าใจผิดก็เป็นได้ จึงต้องเน้นย้ำ หรือพูดหลายครั้งเพื่อให้เข้าใจในข้อเสนอหรือคำพูดของอีกฝ่ายหนึ่ง

## 2. บทบาทของผู้ประนีประนอมส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้ประนีประนอมกับประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์มีความสัมพันธ์ในระดับสูงทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จักรกริณ ทอดสูงเนิน และอรนนท์ กลันทปุระ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแห่งนี้ยังประกอบด้วย บทบาทของอาสาสมัครที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งมีความรู้และความชำนาญ ในเรื่องที่กำลังดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และคำแนะนำแก่คนในท้องถิ่น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถ้าผู้ประนีประนอมแสดงบทบาทต่าง ๆ มาก ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ก็จะมาก ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ประนีประนอมแสดงบทบาทต่าง ๆ น้อย ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ก็จะน้อยตามไปด้วย

2.2 บทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ คือ บทบาทตามบทบัญญัติ และบทบาทตามใจ

2.2.1 บทบาทตามบทบัญญัติ พบว่า เป็นบทบาทของผู้ประนีประนอมที่มีอิทธิพลทางบวก หรือมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ประนีประนอมแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่โดยประพฤติ ปฏิบัติตน ตามระเบียบกฎหมายรวมถึงข้อบังคับของศาล ไม่เรียกรับค่าตอบแทนประโยชน์หรือทรัพย์สินอื่นใดจากคู่ความในคดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร สันตธาตาพร และคณะ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประสานงานการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท พบว่า 1.มีการบริหารจัดการนโยบายเพื่อให้ปฏิบัติเป็นระเบียบแบบแผนเดียวกัน 2. มีการวางแผนเพื่อทำการไกล่เกลี่ย 3. มีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 4. มีการประเมินผล 5. มีการบริหารจัดการงบประมาณ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากการไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติ

โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของศาล ทำให้ผู้ประนีประนอมต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับควบคู่ไปกับบทบาทหน้าที่ที่มีอยู่ด้วยจะแยกกันใดด้านหนึ่งออกจากกันไม่ได้

2.2.2 บทบาทตามใจ พบว่า เป็นบทบาทของผู้ประนีประนอมที่มีอิทธิพลทางบวก หรือมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ประนีประนอมแสดงมารยาทอันดีงาม ใช้กริยาวาจาสุภาพแก่คู่ความทุกฝ่ายในขณะดำเนินการไกล่เกลี่ย ปฏิบัติหน้าที่โดยอำนวยความสะดวกให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏพล ชินกุลกิจนิวัฒน์, พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, บรรพต ตันธริวงศ์ และสุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ (2562) ที่ได้ศึกษา เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยสำนักงานศาลยุติธรรมประกอบด้วย การเป็นผู้มีอุดมการณ์ช่วยเหลือให้คู่กรณีสามารถบรรลุ ข้อตกลงร่วมกัน เป็นผู้ฟังอย่างมีความเป็นกลาง มีความยุติธรรม เป็นผู้มีความรู้ทักษะการพูดและทักษะ การฟัง เข้าใจเทคนิคการสื่อสาร เป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ ในด้านการควบคุมอารมณ์ รู้ตนเอง รู้สังคม มีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บทบาทของผู้ประนีประนอมต้องให้ความสำคัญกับคู่ความต้องทำให้คู่ความไว้วางใจ เชื่อถือในตัวตนเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างไม่กังวล

### 2.3 ส่วนบทบาทอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์น้อย ได้แก่

2.3.1 บทบาทตามสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพหรือตำแหน่ง ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ แสดงว่า ผู้ประนีประนอมอาจไม่เข้าใจปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริงของ คู่ความ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริรัตน์ ตาใจ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทชั้นศาล ในคดีครอบครัว: ศึกษาเฉพาะกรณีศาลเยาวชน และครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี) พบว่า ประเด็นด้านตัวความ ได้แก่ ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากอารมณ์ความรู้สึก และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนของตัวความ และบุคคลผู้เกี่ยวข้องที่เป็นฝ่ายเดียวกับตัวความ ได้แก่ พ่อ แม่ ญาติ พี่น้อง เพื่อนฝูง ทนายความ มักออกความเห็น และสร้างความระแวงสงสัยให้เกิดขึ้นแก่ตัวความฝ่ายตน ทำให้ตัวความเกิดความไม่มั่นใจและไม่เปิดใจในการเจรจาให้เป็นไปในทางที่จะประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประนีประนอมต้องเข้าถึงปัญหาของคู่ความที่จะมาดำเนินการไกล่เกลี่ยให้อย่างแท้จริง เสาะแสวงถึงต้นตอของปัญหานั้นแล้วดำเนินการเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ข้อพิพาทยุติ

2.3.2 บทบาทที่กระทำจริง ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ แสดงว่า ผู้ประนีประนอมบางครั้งจะไกล่เกลี่ยโดยอิงตามกรอบกฎหมายเป็นหลักมากจนเกินไปโดยไม่ได้ ตระหนักถึงการค้นหาข้อเท็จจริงว่าแท้จริงแล้วคู่ความทั้งสองฝ่ายต้องการสิ่งใด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิชาติ อนันตประยูร (2561) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักพุทธสันติวิธี: ศึกษากรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประนีประนอมข้อพิพาทบางส่วนมองข้าม ปัจจัยสำคัญของการพัฒนาที่ได้รับข้อมูลมาจากสำนักส่งเสริมงานตุลาการของสำนักงานศาลยุติธรรมภายใต้ ความเชื่อมั่นของแต่ละคนมุ่งผลความสำเร็จในทางคดีมากกว่าการมุ่งที่จะให้เกิดสันติสุขแก่สังคม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อมีปัญหาว่าผู้ประนีประนอมอิงกรอบกฎหมายมากไปในการไกล่เกลี่ยหวังผลคดีมากกว่า ความสัมพันธ์ของคู่ความ ผู้ประนีประนอมควรต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการไกล่เกลี่ย

2.3.3 บทบาทที่คาดหวัง ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ แสดงว่า ผู้ประนีประนอมบางครั้งไม่ได้มีการเตรียมตัวก่อนการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารัฐสภาพัฒนา ยุคทานนท์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรมกรณีศึกษา :ศาลแรงงานภาค 2 พบว่า คุณสมบัติและศักยภาพที่เหมาะสมของผู้ประนีประนอมประกอบด้วย 3 ด้านคือ 1. ด้านคุณสมบัติ 2. ด้านความรู้ความสามารถและทักษะ 3. ด้านสมรรถนะ ซึ่งผู้ประนีประนอมต้องมีความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ย เป็นที่ยอมรับทางสังคมมีความรับผิดชอบไม่เคยมีประวัติอาชญากร มีจิตอาสา และอุทิศเวลา ยอมรับความกดดัน ไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน มีความเป็นกลาง เสมอภาค ไม่ลำเอียง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เมื่อมีปัญหาในการเตรียมตัวก่อนวันนัด ผู้ประนีประนอมควรหาข้อมูลไว้ให้พร้อมก่อนถึงวันนัดหมายไกล่เกลี่ย หากข้อพิพาทที่ไกล่เกลี่ยมีแนวโน้มยุ่งยากผู้ประนีประนอมจะได้ค้นคว้าหาข้อมูลและทางออกสำหรับปัญหาดังกล่าวไว้ก่อน

2.3.4 บทบาทที่บุคคลเข้าใจ ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ แสดงว่า ผู้ประนีประนอมโดยปกติต้องแสดงตนให้มีความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารัฐสภาพัฒนา วันทา (2560) ศึกษาเรื่อง บทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ประนีประนอมควรให้เกียรติคู่ความทั้งสองฝ่ายได้แสดงออกทางความคิดเห็นต่อปัญหาของตนมากกว่าที่ผู้ประนีประนอมจะเป็นผู้ที่กำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ เสียเอง เลือกใช้วิธีการในการเจรจาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น การใช้วิธีการเจรจาฝ่ายเดียว เรียกเจรจาร่วมกันสองฝ่าย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ประนีประนอมไม่ควรเรียกคู่ความเข้าไกล่เกลี่ยที่ละฝ่ายเพราะจะเกิดความระแวงสงสัยให้อีกฝ่ายหนึ่งบางครั้งจะนำไปสู่ความไม่พอใจฝ่ายตรงข้ามมากขึ้นไปอีกทำให้ไม่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันได้

2.3.5 บทบาทที่ควรกระทำ ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ แสดงว่า ผู้ประนีประนอมบางครั้งอาจกำลังแทรกแซงหรือโน้มน้ำหนักให้ยุติข้อพิพาทมากจนเกินไปโดยไม่รู้ตัว เพราะต้องการให้ไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำให้คู่ความอึดอัดในการไกล่เกลี่ยรู้สึกเหมือนไม่อิสระในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานันทพล ชินกุลกิจนิวัฒน์, พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, บรรพต ดันธีรวงศ์ และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยสำนักงานศาลยุติธรรมประกอบด้วย การเป็นผู้มีอุดมการณ์ช่วยเหลือให้คู่กรณีสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อมีปัญหาคู่ความอึดอัดเหมือนถูกบีบบังคับทางอ้อมให้ตกลงกันได้ ผู้ประนีประนอมจะต้องไม่ทำให้คู่ความอึดอัด ต้องปล่อยให้คู่ความเจรจากันเองบ้าง เลือกทางเลือกที่ทั้งสองฝ่ายพอใจยอมรับได้

2.3.6 บทบาทที่ยืดหยุ่น ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ แสดงว่า ผู้ประนีประนอมที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีครอบครัวนั้น แต่ละคดีมีความยากง่ายไม่เหมือนกัน เพราะเป็นคดีที่ละเอียดอ่อน กระทบต่อจิตใจของคู่ความ การไกล่เกลี่ยคดีเช่นนี้จึงเป็นภาระหนักของผู้ประนีประนอมที่ต้องคำนึงถึงและไกล่เกลี่ยอย่างรอบคอบ จะหวังเพียงผลของคดีไม่ได้ ต้องใช้ความเข้าใจคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิด คำนึงถึงผลกระทบการได้หรือเสียประโยชน์บนพื้นฐานข้อมูลเพียงพอ จึงเป็นเรื่องที่ยากที่จะไกล่เกลี่ยออนไลน์โดยมีเงื่อนไขให้คู่ความทั้งสองฝ่ายพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศุริรัตน์ ตาใจ (2559) ศึกษา



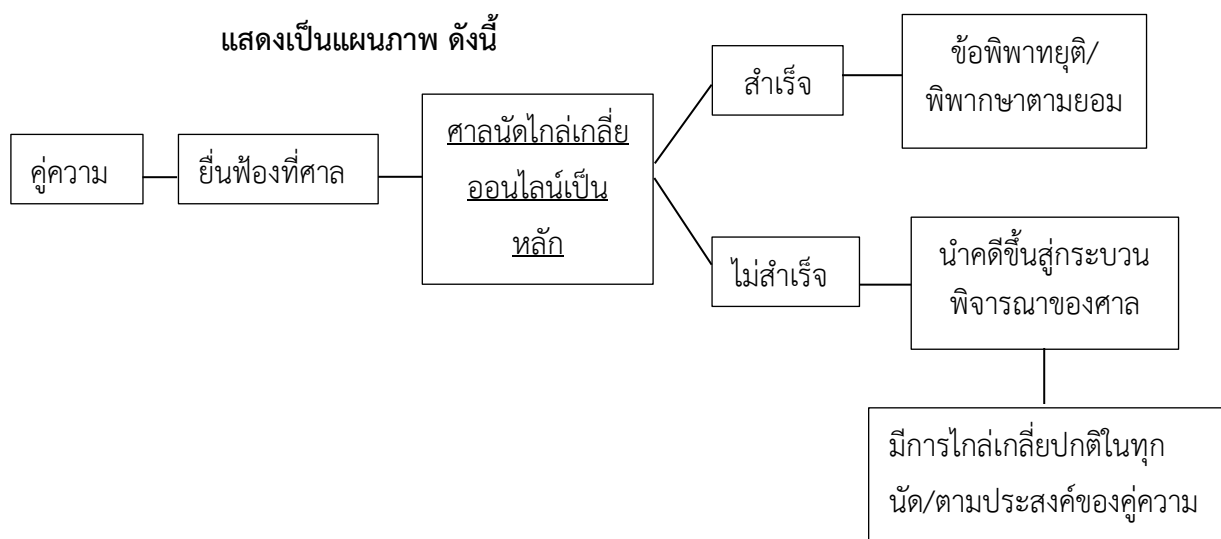
เรื่อง ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทชั้นศาล ในคดีครอบครัว: ศึกษาเฉพาะกรณีศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี) พบว่า การบังคับโดยชัดแจ้งให้คดีครอบครัวที่มีข้อพิพาทต้องผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยในทุกคดี ซึ่งสวนทางกับหลักการที่สำคัญในประเด็นเรื่องความสมัครใจที่แท้จริงของคู่ความในการเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากมีปัญหาข้อพิพาทบางครั้งเป็นเรื่องละเอียดอ่อนซึ่งทำให้ผู้ประนีประนอมต้องใช้เทคนิคและกลยุทธ์ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการไกล่เกลี่ยแต่ละคดีไม่เหมือนกัน ผู้ประนีประนอมต้องมีทุ่มเทใจ เสียสละเวลา และอุทิศตนอย่างแท้จริง

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้ประนีประนอมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ มีจุดเด่น ได้แก่ การไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้นเพิ่งจะนำมาใช้ในราชการศาลเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับคู่ความควบคู่ไปกับการไกล่เกลี่ยแบบเดิม จึงยังมีงานวิจัยไม่มากนัก ส่วนจุดด้อย ได้แก่ ข้อจำกัดด้านระยะเวลาทำให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคู่ความได้เพียง 120 คน และผู้ตอบแบบสอบถามบางครั้งเป็นผู้ที่เข้ามาติดต่อราชการศาลในงานด้านอื่น ๆ เช่น ติดต่องานรับฟ้อง ติดต่องานช่วยพิจารณาคดี ติดต่องานห้องเก็บสำนวน ซึ่งไม่ใช่ผู้ที่เข้ามาติดต่องานไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทอย่างเดียวโดยตรงเท่านั้น แต่เป็นส่วนน้อย ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 ควรมีการวางนโยบายให้ผู้ประนีประนอมดำเนินการไกล่เกลี่ยเชิงรุก
- 1.2 ควรมีนโยบายจัดการอบรมให้กับผู้ประนีประนอมเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 ควรมีนโยบายเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยออนไลน์ให้กับคู่ความทราบอย่างแพร่หลาย
- 1.4 ควรมีนโยบายสร้างรูปแบบวิดีโอคอลสำหรับการไกล่เกลี่ยออนไลน์โดยเฉพาะ
- 1.5 ควรมีนโยบายส่งเสริมให้คู่ความไกล่เกลี่ยออนไลน์เป็นหลัก



## 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ศาลควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพเพื่อช่วยให้การไกล่เกลี่ยออนไลน์สามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด

2.2 ศาลควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้อำนวยความสะดวกต่อการไกล่เกลี่ยออนไลน์ เพื่อช่วยรักษาความเป็นส่วนตัวของคู่ความด้วย

2.3 ศาลควรมีวิธีการป้องกันการแทรกแซงคู่ความที่กำลังดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์จากบุคคลภายนอก

2.4 ผู้ประนีประนอมควรพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการไกล่เกลี่ยออนไลน์

2.5 ผู้ประนีประนอมควรใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การไกล่เกลี่ยออนไลน์ประสบความสำเร็จ

## 3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ศาลควรนำผลการวิจัยไปประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

3.2 ศาลควรนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการอบรมแก่ผู้ประนีประนอมเกี่ยวกับเทคนิคการไกล่เกลี่ยออนไลน์

3.3 ศาลควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการไกล่เกลี่ยออนไลน์

3.4 ศาลควรนำผลการวิจัยไปประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้ทราบถึงประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยออนไลน์

3.5 ศาลควรนำผลการวิจัยไปสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้ประนีประนอมและบุคลากรของศาล เพื่อให้เห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ยออนไลน์

## 4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยออนไลน์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศาล (ไกล่เกลี่ยแบบเดิม)

4.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยออนไลน์

4.3 ควรมีการศึกษาวิเคราะห์บทบาทที่ดีของผู้ประนีประนอมในอนาคต

4.4 ควรมีการศึกษาบทบาทของทนายความที่ส่งผลต่อการไกล่เกลี่ย

4.5 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของผู้ประนีประนอมกับบทบาทของทนายความในการไกล่เกลี่ย



## เอกสารอ้างอิง

จักรกริณีย์ ทอดสูงเนิน และอรนันท์ กลันทปุระ. **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร.** ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความขัดแย้ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ปีที่ 4040 ฉบับที่ 1. 2557

จิตติ สุเสารัจ. **การไกล่เกลี่ยออนไลน์ (Online Mediation).** ศาลอุทธรณ์คดีชำนัญพิเศษ เผยแพร่วันที่ 27 สิงหาคม 2561. สืบค้นวันที่ 18 กันยายน 2563 จาก

<https://appealsc.coj.go.th/th/file/get/file/20190131210bd35603513ddfc513d4f7882e21e3105034.pdf>

ณัทพล ชินกุลกิจนิวัฒน์, พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, บรรพต ตันธীরวงศ์ และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยต้นแบบเชิงพุทธบูรณาการ.** สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย- สถาบันพระปกเกล้า สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2563 จาก

<https://www.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/download/184800/138986/>

ธัชชัชชาพัฒน์ ยุกตานนท์ และคณะ. **แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรมกรณีศึกษา : ศาลแรงงานภาค 2. หลักสูตรปรัชญาคุณฐิบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.** ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 เดือนธันวาคม 2560

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10. จัดพิมพ์ที่ บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด. 2560

ภัทรพร สันตธาตาดพร และคณะ. การบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาล

เยาวชนและครอบครัวภาค 1.สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, วรสาร  
วิชาการมหาวิทยาลัย อีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 . กันยายนถึง  
ธันวาคม 2559

วิชชากรณ์ วันทา. การศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก.

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐ) มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พิบูลสงคราม. 2560

สุรรัตน์ ตาใจ. ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทชั้นศาล ในคดีครอบครัว:

ศึกษาเฉพาะกรณีศาลเยาวชน และครอบครัวกลาง (สาขามีนบุรี) . ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2559

สำนักประธานศาลฎีกา ร่วมกับ คณะทำงานฯ 4 ชุด.การขับเคลื่อนนโยบายเร่งด่วน "ศาลยุติธรรมห่วงใย ฝ่าภัย

โควิด". เผยแพร่เมื่อวันที่ 15 มิ.ย. 63. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2563 จาก

<https://opsc.coj.go.th/th/content/category/detail/id/10/iid/196268>

อภิชาติ อนันตประยูร. รูปแบบการพัฒนาผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยหลักพุทธสันติวิธี : ศึกษากรณี

ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหา  
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2561