

ทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม

The Attitude of Litigants toward the Mediation Process in Nakhon Pathom Provincial Court

รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงษ์* และณัฐศดา อุ๋นบริบูรณ์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
*roong001@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม และ 2) เปรียบเทียบทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ คู่ความในศาลจังหวัดนครปฐม จำนวน 364 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐมมีระดับทัศนคติภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.94$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.85$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.66, S.D. = 1.05$) ด้านวิธีการไกล่เกลี่ย ($\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.89$) ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ($\bar{X} = 3.50, S.D. = 1.00$) และ 2) คู่ความที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ สถานะของคู่ความ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ต่างกัน มีระดับทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทัศนคติ, กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ศาลจังหวัดนครปฐม

Abstract

This objectives of this research are: 1) to study the attitude level of litigants toward the mediation process in Nakhon Pathom Provincial Court; and 2) to compare litigants' attitude toward the mediation process in Nakhon Pathom Provincial Court classified by individual factors. The representative sample is a group of 364 litigants in Nakhon Pathom Provincial Court obtained by quota sampling. The research tool is the questionnaire prepared by the researcher. The statistics used in analysis are the percentage, the average, the standard deviation the t-test and the one-way analysis of variance (one-way ANOVA). The findings of this research showed: 1) The attitude level of litigants toward the mediation process in Nakhon Pathom Provincial Court high in overall ($\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.94$). Classification in different aspects finds that the attitude level is high in public relations ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.85$), services ($\bar{X} = 3.66, S.D. = 1.05$) and mediation methods ($\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.89$). The attitude level is moderate for qualifications of mediators ($\bar{X} = 3.50, S.D. = 1.00$); and 2) litigants with different genders, education levels, occupations, income, status of litigants, information acquisition, experiences, understanding of the mediation process will have different attitude levels at a statistical significance of .05

Keywords: attitude, mediation process, Nakhon Pathom Provincial Court

1. บทนำ

สังคมไทยปัจจุบันพบว่ามีปัญหาความขัดแย้งลักษณะต่าง ๆ ปรากฏขึ้นมากมาย ปัญหาความขัดแย้งส่วนใหญ่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลแล้วขยายวงกว้างขึ้นไปสู่ระดับกลุ่มบุคคล เป็นความขัดแย้งเชิงโครงสร้างของแต่ละเหตุการณ์ที่มีความเกี่ยวพันกันในเชิงเหตุและปัจจัย ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นที่ได้สั่งสมสืบเนื่องกันมาอย่างสลับซับซ้อน อันนำไปสู่ความขัดแย้งของคนหมู่มากอย่างยากที่จะหาทางออกและยากเกินกว่าที่จะมีใครมาตัดสินให้เป็นที่ยุติได้โดยง่าย นอกเสียจากคู่ความขัดแย้งจะเกิดความรู้สึกสมานฉันท์หรือลดราวาศอกให้แก่กันและกัน สถานการณ์ความขัดแย้งจึงจะลดลงและเลิกไปได้ในที่สุด (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์, 2549: 14) ปัจจุบันศาลยุติธรรมจะใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทมาเป็นแนวทางในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมคู่ขนาน เพื่อปรับใช้เสริมกระบวนการยุติธรรมแบบเดิม ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่ออำนวยความสะดวกทางเลือกแก่ประชาชน (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2555: 7) โดยมีเป้าหมายสำคัญในการยุติข้อพิพาทให้เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม นอกเหนือจากการสืบพยานและพิพากษาคดีแล้ว การไกล่เกลี่ยคดีในศาลยังเป็นวิธียุติข้อพิพาทอีกวิธีหนึ่งที่ศาลในประเทศต่าง ๆ นำไปใช้ เนื่องจากเป็นวิธีการที่มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยคู่ความสามารถเจรจายุติข้อพิพาทได้ด้วยความพึงพอใจร่วมกัน ไม่มีฝ่ายใดแพ้หรือชนะ ถือว่าคู่ความทั้งสองฝ่ายชนะด้วยกันทั้งคู่ (win-win situation) ยุติความขัดแย้งและทำให้สัมพันธภาพคืนดีดังเดิม ลดปัญหาของสังคมและปัญหาครอบครัว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ลดปริมาณคดีของศาล เกิดความปรองดองขึ้นในสังคม นอกจากนี้ทั้งสองฝ่ายยังสามารถรักษาความสัมพันธ์ต่อไปได้ ซึ่งนับว่าเป็นวิธีการหนึ่งซึ่งช่วยก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม กรณีนี้แสดงให้เห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศาลยุติธรรมหากดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพทำให้ปริมาณคดีลดลง การนำระบบไกล่เกลี่ยไปใช้ในศาลจึงเป็นมาตรการที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาดังกล่าว จะช่วยให้การบริหารจัดการคดีของศาลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ศาลยุติธรรมจึงมีนโยบายสำคัญให้ศาลยุติธรรมต่าง ๆ ทั่วประเทศ มีระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ประชาชนผู้มีอรรถคดีในการยุติข้อพิพาทด้วยตนเอง

ศาลยุติธรรมถือเป็นองค์กรหลักที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาทความขัดแย้งของประชาชน การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลทั้งคดีแพ่งและคดีอาญาจึงเป็นภารกิจหลัก ศาลหรือผู้พิพากษาอาศัยประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเป็นแม่บทในการดำเนินกระบวนการพิจารณา ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้ศาลดำเนินการนั่งพิจารณาคดีติดต่อกันไปเท่าที่สามารถจะทำได้โดยไม่ต้องเลื่อนคดีจนกว่าจะเสร็จการพิจารณาและพิพากษาคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 37 และไม่ว่าการพิจารณาคดีจะดำเนินไปแล้วมากน้อยเพียงใด ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกันได้หรือประนีประนอมยอมความกันในข้อพิพาทนั้น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 (ชัยยุทธ วัชรานนท์, 2548: 24-37) แต่เดิมในทางปฏิบัติการพิจารณาคดีแต่ละวันศาลนัดพิจารณาคดีวันละหลายเรื่อง ทำให้ผู้พิพากษาไม่มีเวลาเพียงพอที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ทุกคดี หากไม่สามารถพิจารณาคดีให้แล้วเสร็จได้ภายในวันเดียว ศาลจะเลื่อนการพิจารณาออกไปไม่มีการกำหนดวันนัดพิจารณาเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอันเป็นผลทำให้คดีค้างการพิจารณา ประกอบกับศาลยุติธรรมยังไม่สามารถบริหารจัดการคดีให้สามารถลดปริมาณคดีที่ค้างการพิจารณาได้ นอกจากนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 236 ยังกำหนดให้การนั่งพิจารณาคดีของศาลต้องมีผู้พิพากษาครบองค์คณะ ผู้พิพากษาที่เป็นองค์คณะจึงต้องร่วมกันนั่งพิจารณาคดีโดยไม่สามารถแยกกันนั่งพิจารณาคดีได้เช่นที่เคยปฏิบัติ ทำให้ศาลจะต้องใช้เวลาในการพิจารณาคดีมากกว่าเดิม (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2549: 7) ขณะที่จำนวนผู้พิพากษาและบุคลากรของศาลมิได้เพิ่มขึ้นตามสัดส่วนที่สอดคล้องกันกับภาระที่เพิ่มขึ้น ก็ส่งผลกระทบต่อการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน รวมทั้งความเชื่อมั่นในระบบศาลด้วย (Justice injustice) เมื่อปี พ.ศ. 2544 ศาลยุติธรรมได้ออกระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 2 ฉบับ คือ ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการระงับข้อพิพาททางการเงิน พ.ศ. 2544 (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2544: 105) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยคดีเกี่ยวกับข้อพิพาททางการเงิน จะช่วยให้สามารถยุติลงได้ภายในเวลาอันรวดเร็วและส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศสามารถดำเนินต่อไปอย่างราบรื่น และคู่มือการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา (ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย, 2554: 19) ส่งผลให้กระบวนการทำงานของศาลยุติธรรมเปลี่ยนแปลงไปหลายประการ อาทิ มีการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรมและพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

โดยทั่วไปเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในสังคมมักจะกลายเป็นข้อพิพาทอันนำไปสู่คดีฟ้องร้องในศาลยุติธรรมเพื่อช่วยวินิจฉัยชี้ขาด อันเป็นเหตุให้มีปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลแต่ละปีเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเป็นลำดับ ก่อให้เกิดเป็นภาระในการบริหารจัดการคดีของศาล การระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ทางแพ่งหรือข้อพิพาททางอาญานั้นมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเป็นลำดับ ผลการศึกษาสถิติคดีของศาลจังหวัดนครปฐม ปี พ.ศ. 2553 พบว่า มีคดีแพ่งจำนวน 1,537 คดี ค้างการพิจารณา 385 คดี ปีพ.ศ. 2554 จำนวน 1,417 คดี ค้างการพิจารณา 300 คดี ปีพ.ศ. 2555 มีคดีจำนวน 1,727 คดี ค้างการพิจารณา 389 คดี ปีพ.ศ. 2556 จำนวน 1,576 คดี ค้างการพิจารณา 353 คดี (สถิติคดีศาลจังหวัดนครปฐม, 2556) ข้อมูลทางสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าคดีจะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นไปอีก อันเนื่องจากปัญหาสภาพเศรษฐกิจส่งผลให้จำนวนคดีของศาลเพิ่มสูงขึ้น ศาลจังหวัดนครปฐมจึงได้กำหนดนโยบายให้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2547 และอีกฉบับหนึ่ง คือ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2554: 46) กำหนดให้มีศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล เพื่อดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศาลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนการนำวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยเฉพาะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยตามที่ได้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษามอบหมายหรือมีคำสั่ง แต่เนื่องจากการไกล่เกลี่ยจะประสบความสำเร็จได้จะต้องได้รับความร่วมมือของคู่ความซึ่งประกอบด้วย โจทก์ จำเลย นายโจทก์ นายจำเลย ซึ่งเป็นคู่ความในคดีเป็นสำคัญ

จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง (นายความ, 2557: สัมภาษณ์) ได้แสดงทัศนคติเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐมว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยมีข้อดีคือ ได้พบจำเลยและมีโอกาสได้พูดคุยกับจำเลยก่อน แต่ข้อเสียคือ จำเลยมาไม่ตรงต่อเวลา ทำให้เสียเวลา สถานที่จัดห้องไกล่เกลี่ยมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อปริมาณคดี ส่วนผู้ไกล่เกลี่ยควรจัดผู้ที่มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการไกล่เกลี่ยคดี นอกจากนี้ยังมีมุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐมอีกมากมาย ดังนั้น ทัศนคติหรือความคิดเห็นของคู่ความจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เนื่องจากทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ และมีแนวโน้มที่จะแสดงความรู้สึกนั้นออกมาทางพฤติกรรม การศึกษาทัศนคติของคู่ความจะทำให้เห็นถึงพฤติกรรมที่คู่ความจะแสดงออกซึ่งความต้องการในการไกล่เกลี่ย การให้ความร่วมมือในกระบวนการไกล่เกลี่ย อันจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ สามารถรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความและธรรมเนียมในการปฏิบัติที่จะอยู่ร่วมกันในสังคม การเห็นความชัดเจนของข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงจะทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันของคู่ความ ทำให้เกิดความร่วมมือในการแก้ปัญหาของข้อพิพาท เกิดความพอใจของคู่ความทั้งสองฝ่าย อีกทั้งสามารถรักษาคดีคดีศรีของแต่ละฝ่ายไว้ได้ ตลอดถึงการมีค่าใช้จ่ายต่ำ ในทางตรงกันข้าม หากคู่ความมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย คู่ความไม่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ยจะทำให้งานไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ จึงเห็นควรศึกษาทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยแก่คู่ความ รวมทั้งช่วยให้การบริหารจัดการคดีของศาลจังหวัดนครปฐมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม และเปรียบเทียบทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม

2.2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวจะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และได้ข้อมูลความแตกต่างทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนแนวความคิดและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ ที่แสดงความรู้สึกนั้นออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามความคิด ความรู้สึกของตน สามารถวัดทัศนคติได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม และผลการวัดทัศนคติจะแสดงออกในทางบวกหรือทางลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นก็ได้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติตามแนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538: 41) ดังนี้ 1) เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน 2) อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารอื่น ๆ มากกว่าความบันเทิง 3) การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนที่ได้รับการศึกษาน้อยมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น และ 4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง รายได้ สถานภาพทางสังคม และอาชีพ มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมายและประสบการณ์ที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมจะมีอิทธิพลต่อการรับข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

3.1.2 แนวคิดการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2547 และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิธีการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จหรือ “ผู้ไกล่เกลี่ย” คอยเป็นผู้เสนอแนะในการทำหน้าที่ช่วยเหลือในการสื่อสารข้อมูลความคิด ประสานความเข้าใจให้กับทั้งสองฝ่าย และขณะเดียวกันก็ต้องพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายน่าจะยอมรับมาเสนอ และหาทางออกให้กับคู่พิพาทในการเจรจาต่อรองระงับข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีหรือคู่ความเพื่อให้สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งเพื่อบรรลุข้อตกลงที่เหมาะสม ตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้วางแนวทางการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลมีสาระสำคัญพอสรุปได้ว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลประกอบด้วยคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย วิธีการไกล่เกลี่ย การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการ จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่าทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง ความคิดเห็น ค่านิยม บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการรับรู้ของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ซึ่งจะเป็นไปในเชิงเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ด้านวิธีการไกล่เกลี่ย ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการ(สำนักงานศาลยุติธรรม, 2556: 2-26)

3.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของกิจติญา นุ่นลอย (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของราษฎรที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้บริเวณอุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน จังหวัดราชบุรี เพื่อศึกษาทัศนคติของราษฎรบริเวณอุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน จังหวัดราชบุรีที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ และความแตกต่างของทัศนคติของราษฎรที่มีสภาพทั่วไปต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ พบว่า 1) ราษฎรที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ต่างกันอย่างน้อยสำคัญ 2) ราษฎรบริเวณอุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน จังหวัดราชบุรี ที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ต่างกันอย่างน้อยไม่มีความสำคัญ 3) ราษฎรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้

ต่างกันอย่างน้อยสำคัญ 4) ราษฎรที่มีชาติพันธุ์ต่างกัน มีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 5) ราษฎรที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 6) ราษฎรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 7) ราษฎรบริเวณอุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน จังหวัดราชบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ต่างกันอย่างน้อยสำคัญ 8) ราษฎรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 9) ราษฎรที่มีระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐานต่างกัน มีทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ศึกษาเสนอแนะ 1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ราษฎรมีส่วนร่วมมากขึ้น 2) ควรศึกษารูปแบบการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ราษฎรมีทัศนคติที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ 3) ควรวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาศึกษา

ในขณะที่เกี่ยวกับงานวิจัยของเดชมัยค์ ลินทมิตร (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของผู้นำท้องถิ่นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญ ฯ 2550 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้นำส่วนท้องถิ่นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้นำส่วนท้องถิ่นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญ ฯ 2550 พบว่า การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้นำส่วนท้องถิ่นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญ ฯ 2550 ผู้นำส่วนท้องถิ่นทั้งชายและหญิง มีทัศนคติต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญ ฯ 2550 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้นำส่วนท้องถิ่นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญ ฯ 2550 โดยจำแนกตามอายุพบว่า ผู้นำส่วนท้องถิ่นที่อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี, 60 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญ ฯ 2550 และด้านสิทธิเสรีภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชนของผู้นำส่วนท้องถิ่นมีทัศนคติต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญ ฯ 2550 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้นำส่วนท้องถิ่นที่มีอาชีพเกษตรกรรม ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย รับจ้าง นักรุกิจ อาชีพอิสระ และอื่นๆ มีทัศนคติของผู้นำต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญ ฯ 2550 โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และจำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้นำส่วนท้องถิ่นที่มีการรับรู้ข่าวสารมีทัศนคติของผู้นำต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญ ฯ 2550 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของจุฑารัตน์ เสือแก้ว (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1 พบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ ฯ ในทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยด้านการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านองค์การค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.05 และด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 4.04 ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานต่อโครงการ ฯ ในทุกด้านอยู่ในระดับน้อย โดยด้านการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 2.18 ด้านองค์การค่าเฉลี่ย 2.19 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 2.14 ด้านความรู้ ค่าเฉลี่ย 2.11 และด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.01 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ ฯ โดยภาพรวม ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคของโครงการฯ ด้านความรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ และด้านเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยของนวลจันทร์ ทศชัยกุล (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของคู่ความต่อการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยของศาลยุติธรรม พบว่า คู่ความกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 41 -50 ปี มีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 64 การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.2 อาชีพรับราชการและทำงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวนร้อยละ 29.8 และร้อยละ 26.6 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนมากที่สุดร้อยละ 29.8 รายได้มากกว่า 30,000 บาท มีเพียงร้อยละ 6.7 เท่านั้น ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจ คู่ความกลุ่มตัวอย่างมีความรู้โดยตรงร้อยละ 41.4 และความรู้โดยอ้อมร้อยละ 42.9 มีประสบการณ์ มี 3 ระดับคือ สูง กลาง และต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 76.40.1 และร้อยละ 52 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านวิธีการ ผลการไกล่เกลี่ยและบทบาทของผู้พิพากษาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการ คู่ความเห็นด้วยในทางบวกร้อยละ 39.1 ผลการไกล่เกลี่ย คู่ความเห็นด้วยในทางบวกร้อยละ 98 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้พิพากษาในทางบวกมีจำนวนร้อยละ 45.6 ทั้งนี้ใช้เกณฑ์จากครึ่งหนึ่งของจำนวนข้อคำถาม เมื่อพิจารณาโดยรวมคู่ความกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ร้อยละ 92.9 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อมูลที่ได้ผู้พิพากษาให้ความยุติธรรมร้อยละ 84 ผู้พิพากษาใช้คำพูดด้วยอารมณ์ และใช้คำพูดเชิงบังคับมีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 22.9 และร้อยละ 62.6 คู่ความกลุ่มตัวอย่างตอบว่ารู้สึกเกรงกลัวผู้พิพากษาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและผู้พิพากษาใช้คำพูดโน้มน้าวชักชวนร้อยละ 52.5 ข้อมูลที่น่าสนใจก่อนการฟ้องคดี ศาลควรเข้าไกล่เกลี่ย คำตอบเห็นด้วยคิดเป็นจำนวนร้อยละ 79.3 ผลการพิสูจน์สมมติฐานระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การให้คำปรึกษาข้อพิพาทแก่ญาติ คู่ความกลุ่มตัวอย่างมีรายได้และประสบการณ์ต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พิพาทแตกต่างกัน คู่ความกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่คู่ความกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะมีความคิดเห็นในบทบาทของผู้พิพากษาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาของคู่ความกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กัน การเป็นคนกลางระดับข้อพิพาทแก่คู่กรณี และไม่มีความสัมพันธ์กับการเคยให้คำปรึกษาระดับข้อพิพาทแก่เพื่อน ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยมีดังนี้ ศาลควรมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เอกสารวิชาการเกี่ยวกับหลักการและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแก่คู่ความคดีแพ่งโดยทั่วไปโดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจโดยตรงพร้อมคำอธิบาย ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำตอบคำถามแก่คู่ความที่สงสัยเกี่ยวกับข้อพิพาทคดีแพ่งทั้งหลักการและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยและข้อสงสัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะเป็นการช่วยให้คู่ความคดีแพ่งทั้งหลายเข้าใจชัดเจนเพื่อจะได้ตัดสินใจขอให้ศาลไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ฝ่ายประชาสัมพันธ์ควรให้ความรู้แก่คู่ความคดีแพ่งที่มาศาลในแต่ละวันด้วยการจัดแสดงภาพ ขั้นตอน วิธีการ และผลของการไกล่เกลี่ยด้วยการแสดงภาพเป็นรูปแบบการจัดนิทรรศการขนาดเล็ก รูปภาพจะเป็นการสื่อสารที่น่าสนใจได้อีกวิธีหนึ่ง ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรวิจัยขยายขอบเขตของประชากรเพิ่มมากขึ้นเพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้กว้างขวางชัดเจนและมีคุณค่าแก่การวิจัย 2) ปัจจุบันศาลยุติธรรมได้คัดเลือกบุคคลภายนอกทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแทนผู้พิพากษา ควรศึกษาวิจัยความคิดเห็นของคู่ความคดีแพ่งที่มีต่อบุคคลภายนอกทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทด้วย

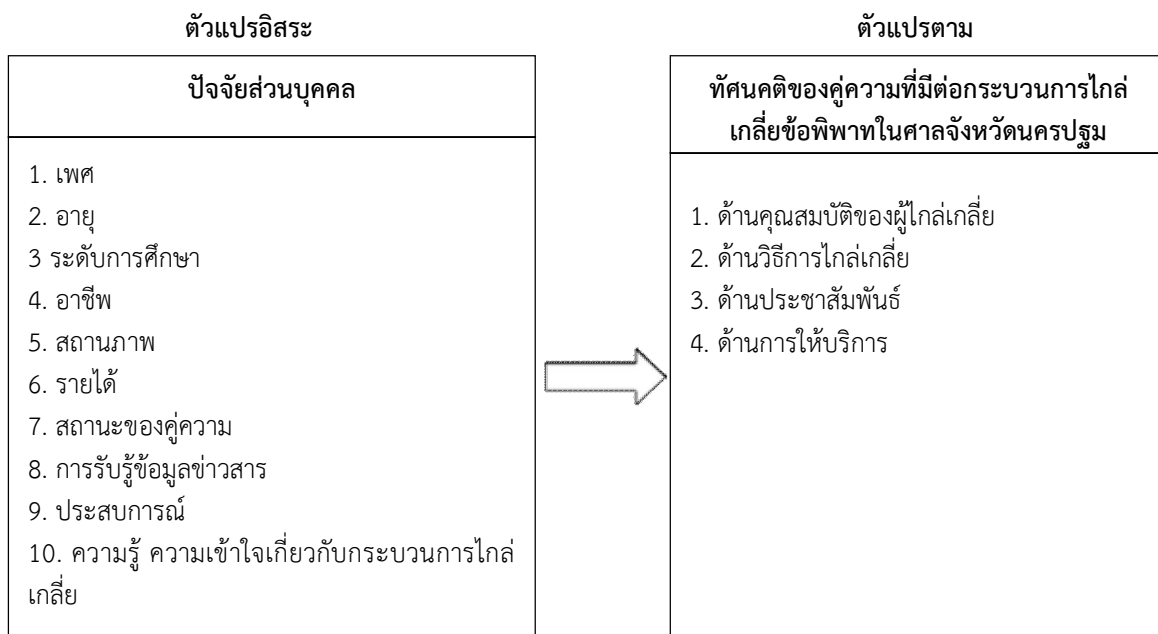
ส่วนงานวิจัยของวชิราพรณ นามโลมา (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยรวม ผู้บริหารและบุคลากรของศาล และทนายความและผู้ไกล่เกลี่ยส่วนมากเห็นว่ามีปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคู่ความฝ่ายโจทก์และคู่ความฝ่ายจำเลยเห็นว่ามีปัญหาโดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ไกล่เกลี่ย ด้านกระบวนการ/วิธีไกล่เกลี่ย ด้านความที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย และด้านอื่น ๆ และมีปัญหาด้านคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน

สำหรับงานวิจัยของสงวน พรอชยานนท์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแขวงสมุทรปราการ เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแขวงสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแขวง ได้แก่ คู่ความ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอม และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สำคัญคือ สำนักงานศาลยุติธรรมควรกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการคัดเลือกบุคคลภายนอกที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประนีประนอมให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศในลักษณะเดียวกับหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกผู้พิพากษามทบ ควรเพิ่มศักยภาพและบทบาทของนิติกรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญพิเศษเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อให้เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายให้แก่ผู้ประนีประนอมและสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทร่วมกับผู้ประนีประนอมในคดีต่าง ๆ ที่มีประเด็นข้อพิพาทยุ่งยากและซับซ้อนได้ และควรเพิ่มบทบาทให้นิติกรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำหน้าที่เป็นผู้ช่วยผู้พิพากษาในการสอบถามคู่ความเกี่ยวกับข้อกฎหมายและประเด็นข้อพิพาทในคดีที่ตกลงกันไม่ได้ เช่น การรับประเด็นข้อพิพาทบางข้อหรือคำทำของคู่ความแล้วทำรายงานเสนอผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน สำนักงานศาลยุติธรรมควรเร่งรัดให้มีการออกกฎหมายรองรับระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบของพระราชบัญญัติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อเป็นการยกระดับความสำคัญของระบบการไกล่เกลี่ยและเพิ่มประสิทธิภาพในการระงับข้อพิพาทให้แก่ประชาชน การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิและประโยชน์ที่ผู้ประนีประนอมจะได้รับจากการอุทิศตนทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลยุติธรรมในการไกล่เกลี่ย รวมทั้งมีบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนของนิติกรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ให้อด้อยกว่านิติกรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานคดีหรือนิติกรประจำหน่วยราชการอื่น ๆ ที่ได้รับเงินประจำตำแหน่ง สำนักงานศาลยุติธรรมควรประชาสัมพันธ์ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่คู่ความและประชาชนให้มากยิ่งขึ้น จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ คู่ความ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอม และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่คู่ความและประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ในขณะที่งานวิจัยของกมลวรรณ ตันเรืองศรี (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล : ศึกษาเฉพาะกรณี ศาลอาญา ศาลแพ่ง และศาลแขวงพระนครเหนือ พบว่า มี 4 วิธีใหญ่ ๆ คือ การเจรจาต่อรอง การอนุญาโตตุลาการ การประนีประนอมยอมความ กลุ่มประชากรเห็นว่าด้านกระบวนการไกล่เกลี่ย/วิธีการไกล่เกลี่ย อยู่ในระดับมาก การไกล่เกลี่ยทำให้คู่ความรักษาสัมพันธภาพอันดีและเป็นกันเองทั้งสองฝ่ายไม่มีฝ่ายใดแพ้ฝ่ายใดชนะ มี

ความน่าเชื่อถือประหยัดเวลา หากกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้คู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก็จะทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศาลได้มีการนำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาล เพื่อแก้ไขปัญหาคดีชั้นศาลที่จะช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดีไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร และหากการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เพียงพอ คู่ความไม่เข้าใจถึงกระบวนการวิธีการไกล่เกลี่ย รวมทั้งประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยก็จะทำให้ไม่สามารถระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้ รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่า ด้านการสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ยและสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยและสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความให้แตกต่างจากการพิจารณาคดีด้วยการทำให้รูปแบบของการเจรจาตกลงกันเอง รวมทั้งสถานที่ไกล่เกลี่ยก็ควรจัดตั้งให้เป็นสัดส่วนอยู่ในจุดที่ไม่พลุกพล่าน ซึ่งส่งผลให้เป็นการสร้างความคุ้นเคยและลดความตึงเครียด การสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความจะทำให้เกิดความเชื่อใจไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ยและเชื่อมั่นในระบบ ด้านความเหมาะสมของบุคลากร พบว่า ควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หากขาดผู้ที่มีความชำนาญก็จะทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จได้

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2547 และการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 (2554: 19) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยให้นิยามตัวแปรไว้ดังต่อไปนี้

ทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึกและพฤติกรรมของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ซึ่งจะเป็นไปในเชิงเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ด้านวิธีการไกล่เกลี่ย ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการ

ด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยตามระเบียบ คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 ประกอบด้วย ผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอม ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์ การศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการทำงานมาไม่น้อยกว่าห้าปี หรือมีประสบการณ์ในการทำงานสาขาต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าสิบปี ผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการไกล่เกลี่ย มีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยไม่น้อยกว่าสิบคดี ไม่เป็นผู้มีประวัติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่เป็นผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือกระทำการกิจการใดอันอาจกระทบกระเทือนถึงการปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมประจำศาล ไม่เป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว ไม่เป็นบุคคลที่ศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนไร้ความสามารถ ไม่เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ ไม่เป็น ผู้พิพากษาสมทบตาม

พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลทรัพย์สินฯ และพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานกลาง และการดำรงตนตามประมวลจริยธรรมที่คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมกำหนด

ด้านวิธีการไกล่เกลี่ย หมายถึง วิธีการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 ซึ่งประกอบด้วย การจัดให้มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล การจัดห้องประชุมสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล การแต่งตั้งและการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาล การดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยผู้ประนีประนอม การสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย

ด้านประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ประชาชน โดยจัดทำเอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ คำแนะนำการติดต่อราชการศาล แผนพับ ป้ายประชาสัมพันธ์

ด้านการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ได้รับความรู้ความเข้าใจ และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ สถานะของกลุ่มผู้ใช้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เป็นการศึกษาในระดับทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2547 และการจัดระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ด้านวิธีการไกล่เกลี่ย ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการ ประชากรที่ศึกษา คือ กลุ่มผู้ใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ทนายโจทก์ จำนวน 1,641 คน ทนายจำเลย จำนวน 1,641 คน โจทก์ จำนวน 1,641 คน และจำเลย จำนวน 1,641 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 6,564 คน (สถิติคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศาลจังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2552-2556) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน ตามตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนโดยใช้ความเป็นชั้นภูมิในการแบ่ง ได้แก่ จำแนกเป็นทนายโจทก์ 91 คน ทนายจำเลย 91 คน โจทก์ 91 คน และจำเลย 91 คน ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2557 ถึง กุมภาพันธ์ 2558

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นการสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ สถานะของกลุ่มผู้ใช้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ส่วนที่ 2 ระดับทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม โดยมีตัวเลือกมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (likert scales) และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยคำถามเป็นแบบเลือกตอบ “ถูก” หรือ “ผิด” โดยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนและหลักการวิจัยด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแขวงนครปฐม ที่ไม่ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน มาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าคุณภาพด้านความเที่ยงคำนวณได้เท่ากับ .83 ค่าอำนาจจำแนกของตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.62 - 0.86 คุณภาพด้านความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 ทดสอบการแจกแจงปกติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และค่า n เท่ากับ 364

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับกรวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ 2) การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้ที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ด้านวิธีการไกล่เกลี่ย ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการ ใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การเปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้

มีต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใช้การทดสอบที่ ได้แก่ เพศ ส่วนตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ สถานะของคู่ความ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียง และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 240 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.90 และเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.10 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.90 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ตามลำดับ มีสถานภาพโสด จำนวน 201 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.20 รองลงมาสถานภาพสมรสจำนวน 139 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.20 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.10 รองลงมาศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ปริญญาโทขึ้นไปจำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพทนายความ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 และเกษตรกร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000–20,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นคิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมามีรายได้ 20,001–40,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.30 ตามลำดับ เป็นทนายโจทก์ ทนายจำเลย โจทก์และจำเลย จำนวนกลุ่มละ 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่า ๆ กัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใกล้เคียงจำนวน 162 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.50 มีประสบการณ์ 1 - 5 ครั้ง จำนวน 119 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.70 ประสบการณ์ 6 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ได้รับรู้ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ศาล จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 32.27 จากเอกสาร/แผ่นพับ/หนังสือ/เชิญชวน จำนวน 200 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.65 บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 21.08 เพื่อน/บุคคลทั่วไป จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.97 อินเทอร์เน็ต จำนวน 57คน คิดเป็นร้อยละ 6.97 โทรทัศน์/วิทยุณ้อยที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 4.06 ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงระดับน้อย จำนวน 201 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.20 มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง จำนวน 151 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.50 มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

5.2 ระดับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐมโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.94$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทัศนคติของคู่ความที่มีระดับมาก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.85$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.66, S.D. = 1.05$) ด้านวิธีการใกล้เคียง ($\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.89$) ส่วนด้านคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียง มีทัศนคติของคู่ความอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50, S.D. = 1.00$)

5.3 การเปรียบเทียบทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า คู่ความที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ สถานะ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงต่างกัน มีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่ความที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ทัศนคติของของคู่ความที่มีต่อกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

6.1 ทักษะคิดของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ที่ระดับทักษะคิดของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยอภิปรายได้ดังนี้

6.1.1 ผลการศึกษาระดับทักษะคิดด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของวชิราพรณ นามโลมา (2549) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาด้านคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับปานกลาง คือความสามารถในการควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย ความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ย การใช้คำพูดในการเจรจา การวางตัวเป็นกลาง ความเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ย และบุคลิกภาพภายนอกและการแต่งกายของผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมเป็นบุคคลภายนอกที่มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน และมีการจัดทำประมวลจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยสำหรับเป็นแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินงานไว้เท่านั้น แต่ยังไม่ได้มีหลักเกณฑ์คัดสรรเป็นการเฉพาะ ถึงแม้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการอบรมทางด้านข้อกฎหมายและแนวทางในการไกล่เกลี่ย แต่ไม่มีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ไกล่เกลี่ยที่ชัดเจนแต่อย่างใด และที่สำคัญผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำตัวให้เกิดความความเลื่อมใส ศรัทธา การวางตัว การแสดงออก จะต้องใช้จิตวิทยาสามารถระงับใจคู่ความผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ยทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรู้สภาพปัญหาแห่งคดี มีความรู้รอบตัว ทำให้คู่ความเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยมีความพร้อมที่จะช่วยแก้ไข้ปัญหาและหาทางออกให้ จึงทำให้คู่ความมีความเชื่อถือ ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้ทักษะคิดด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยของคู่ความในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

6.1.2 ผลการศึกษาระดับทักษะคิดด้านวิธีการไกล่เกลี่ย พบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ ต้นเรืองศรี (2553) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย ของศาลอาญา ศาลแพ่ง ศาลแขวงพระนครเหนือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เห็นว่าการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยมีความน่าเชื่อถือระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยรวดเร็ว ประหยัดเวลา ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก คู่ความที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดนครปฐม ส่วนมากมีความต้องการหาคนกลางที่น่าเชื่อถือช่วยแก้ไข้ปัญหาให้ที่มีความเข้าใจและสามารถที่จะหาทางออกให้คู่ความได้ และมีความพึงพอใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยในศูนย์ไกล่เกลี่ยมีห้องไกล่เกลี่ยแยกต่างหากจากห้องพิจารณาคดีมีลักษณะเป็นห้องประชุมบรรยากาศแบบเป็นกันเอง ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย จึงอาจทำให้ระดับทักษะคิดของคู่ความด้านวิธีการไกล่เกลี่ยอยู่ในระดับมาก

6.1.3 ผลการศึกษาระดับทักษะคิดด้านประชาสัมพันธ์ พบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ วชิราพรณ นามโลมา (2549) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาด้านประชาสัมพันธ์ของศาลจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมาก การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์ การจัดกิจกรรมเผยแพร่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของศาลจังหวัดนครปฐมสามารถเข้าถึงประชาชนโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านเคเบิลทีวีท้องถิ่นและร่วมกิจกรรมนอกสถานที่กับจังหวัดนครปฐม เคลื่อนที่ทุกเดือน ๆ ละครั้ง มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านไกล่เกลี่ยผ่านเว็บไซต์ศาลจังหวัดนครปฐม จึงอาจทำให้ระดับทักษะคิดของคู่ความด้านประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

6.1.4 ผลการศึกษาระดับทักษะคิดด้านการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับกมลวรรณ ต้นเรืองศรี (2553: บทคัดย่อ) พบว่า ผู้รับบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาลของศาลอาญา ศาลแพ่ง และศาลแขวงพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยในภาพรวมระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการไกล่เกลี่ยทำให้คู่ความได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และสามารถรักษาสัมพันธภาพอันดีของความ ไม่มีฝ่ายใดแพ้ฝ่ายใดชนะ ผู้ไกล่เกลี่ยมีความน่าเชื่อถือ กระบวนการไกล่เกลี่ยได้เปิดโอกาสให้คู่ความได้พูดคุยกันโดยมีคนกลางผู้ไกล่เกลี่ยคอยช่วยเหลือในการเจรจาต่อรองและหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ ทำให้คู่ความลดความขัดแย้งลงได้ จึงอาจทำให้ระดับทักษะคิดของคู่ความด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก

6.2. ผลการเปรียบเทียบทักษะคิดของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า คู่ความที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ สถานะของคู่ความ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ และความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยต่างกัน มีระดับทักษะคิดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับอายุของคู่ความที่ต่างกันมีระดับทักษะคิดต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยเสนอการอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

6.2.1 ด้านเพศ คู่ความที่มีเพศต่างกัน มีทักษะคิดต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทักษะคิด ความแตกต่างของเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะ

สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากค่านิยม วัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทหน้าที่ของเพศชายและเพศหญิงไว้ต่างกัน ประกอบกับลักษณะงานต้องอาศัยทักษะในการเจรจา การรับฟัง การคิด การตัดสินใจ และการสรุปข้อเท็จจริงต่าง ๆ จึงอาจทำให้ความแตกต่างระหว่างเพศส่งผลต่อระดับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกัน

6.2.2 ด้านอายุ คู่ความที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับกิจติญา นุ่นลอย (2552) ได้ศึกษาทัศนคติของราษฎรที่มีต่อการอนุรักษาทรพยากรป่าไม้บริเวณอุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน จังหวัดราชบุรี พบว่า ราษฎรที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการอนุรักษาทรพยากรป่าไม้ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากคู่ความที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วงวัยทำงาน จะมีความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยเหมือนกัน จึงทำให้ความแตกต่างของอายุไม่ส่งผลต่อทัศนคติของคู่ความ

6.6.3 ด้านระดับการศึกษา คู่ความที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่สอดคล้องกับนวนจันทร์ ทศชัยกุล (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของคู่ความต่อการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยของศาลยุติธรรม พบว่า ระดับการศึกษาของคู่ความมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การให้คำปรึกษาการระงับข้อพิพาทแก่ญาติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการศึกษาต่างกันทำให้พื้นฐานความคิด กระบวนการกลมกลืน อบรมทางการศึกษา สถานศึกษา ครู อาจารย์ วิชาที่ศึกษา ประสบการณ์ทางการศึกษา และวิธีคิดต่างกัน ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

6.2.4 ด้านอาชีพ คู่ความที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติว่า อาชีพมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมายและประสบการณ์ที่ต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากอาชีพในแต่ละสายงานมีข้อกำหนดที่ไม่เหมือนกันทำให้ทักษะและความชำนาญในการใช้กฎหมายแตกต่างกันตามสายอาชีพ ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้ความแตกต่างด้านอาชีพส่งผลต่อทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

6.2.5 ด้านสถานภาพ คู่ความที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับกิจติญา นุ่นลอย (2552) ได้ศึกษาทัศนคติของราษฎรที่มีต่อการอนุรักษาทรพยากรป่าไม้บริเวณอุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน จังหวัดราชบุรี พบว่า ราษฎรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อการอนุรักษาทรพยากรป่าไม้ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานภาพของครอบครัว ประสบการณ์ในการดำรงชีวิต และมุมมองความคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป มีทัศนคติที่ต่างกัน ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้ความแตกต่างด้านสถานภาพสมรสส่งผลต่อทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกัน

6.2.6 ด้านรายได้ คู่ความที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษานวนจันทร์ ทศชัยกุล (2547) พบว่า คู่ความที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นในบทบาทของผู้พิพากษาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายได้สูง มีสถานภาพทางการเงินที่ดีกว่า การใช้จ่ายคล่องตัวกว่ามากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้ความแตกต่างด้านรายได้ส่งผลต่อระดับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกัน

6.2.7 ด้านสถานะคู่ความ คู่ความที่มีสถานะคู่ความต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษางวน พรอชยานนท์ (2553) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาล ได้แก่ คู่ความ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอม และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากคู่ความที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีมุมมองในคดีของตนต่างกัน ในลักษณะแห่งคดีที่คู่ความมีข้อพิพาทแตกต่างกัน มุมมองในแต่ละคดีของคู่ความแต่ละฝ่ายและประเด็นข้อพิพาทมีความยุ่งยากซับซ้อนต่างกัน ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้ความแตกต่างด้านคู่ความส่งผลต่อระดับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกัน

6.2.8 ด้านประสบการณ์ คู่ความที่มีประสบการณ์ต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษานวนจันทร์ ทศชัยกุล (2547) พบว่า คู่ความที่มีประสบการณ์ต่างกันจะมีความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่าง

กัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากคู่ความที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะได้รับความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคู่ความเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละคนมีความสนใจในข้อมูลข่าวสารและผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง จนเกิดความรู้ ความเข้าใจจากสิ่งที่ได้พบจากประสบการณ์นำมาเป็นทัศนคติของตน ส่วนผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยมาก่อนอาจจะยังไม่เข้าใจหรืออาจจะเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยน้อยกว่าผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้ความแตกต่างด้านประสบการณ์ของคู่ความ ส่งผลต่อทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกัน

6.2.9 ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คู่ความที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐมที่แตกต่างกัน ประสบการณ์ต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเดช พัยคัม ลินทิมิตร (2552) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากคู่ความที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ต่างกัน จะได้รับความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคู่ความเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละคนมีความสนใจในข้อมูลข่าวสารและการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุนี้ จึงอาจทำให้คู่ความที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกัน

6.2.10 ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย คู่ความที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่างกัน มีทัศนคติต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑารัตน์ เสือแก้ว (2553) พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยภาพรวม ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์การ และด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากอาจจะมีทัศนคติที่เป็นความรู้สึกรู้สึกทางบวก ส่วนบุคคลที่ไม่มีความรู้หรือมีความรู้น้อยเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาจจะไม่เข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยจึงทำให้มีทัศนคติทางลบ ด้วยเหตุนี้ อาจทำให้ความแตกต่างด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ต่างกันส่งผลต่อระดับทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แตกต่างกัน

7. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจังหวัดนครปฐม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

7.1.1 ศาลควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยให้แพร่หลายเพื่อปรับทัศนคติของคู่ความและประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

7.1.2 ศาลควรส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชน เพื่อสร้างเสริมทัศนคติของประชาชนและคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลให้ดียิ่งขึ้น

7.1.3 ศาลควรส่งเสริมบทบาทนิติกรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ย ให้เข้ารับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้มีความรู้สามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7.1.4 ศาลควรเพิ่มศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง จัดให้มีการประชุมหรือถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์หรือเสนอปัญหาในการไกล่เกลี่ยที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้พบ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้มีประสบการณ์และมุมมองที่สามารถจะช่วยเหลือทางออกให้แก่คู่ความได้

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ผู้วิจัยควรวิจัยทัศนคติของคู่ความที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลในเชิงคุณภาพ

7.2.2 ผู้วิจัยควรศึกษาความพึงพอใจของคู่ความต่อคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

7.2.3 ผู้วิจัยควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมทัศนคติแก่คู่ความที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย โดยเปรียบเทียบกลุ่มคู่ความที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา หรือปัจจัยอื่นที่ส่งผลแตกต่างกัน

8. เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ ต้นเรืองศรี. (2553). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใกล้ชิดข้อพิพาทในชั้นศาล: ศึกษาเฉพาะกรณี ศาลอาญา ศาลแพ่ง และศาลแขวงพระนครเหนือ**. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระทรวงยุติธรรม. (2547). **กลยุทธ์การใกล้ชิดข้อพิพาท**. กรุงเทพฯ: กระทรวงยุติธรรม.
- กิจติญา นุ่นลอย. (2552). **ทัศนคติของราษฎรที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้บริเวณอุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน จังหวัดราชบุรี**. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการใกล้ชิด พ.ศ. 2554. (2554). **ราชกิจจานุเบกษา** (เล่มที่ 128) ตอนที่ 73 ก (7 ตุลาคม 2554).
- จุฑารัตน์ เสือแก้ว. (2553). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการพัฒนาในการปฏิบัติงานโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยยุทธ วัชรานนท์. (2548). **ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 1-6 ประมวลกฎหมายอาญา**. กรุงเทพฯ: บัณฑิตอักษร.
- เดชพยัคฆ์ ลินทมิตร. (2552). **ทัศนะของผู้นำท้องถิ่นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- นวลจันทร์ ทัศนชัยกุล. (2547). **ความคิดเห็นของคู่ความต่อการระงับข้อพิพาทด้วยการใกล้ชิดของศาลยุติธรรม**. งานเอกสารวิชาการส่วนบุคคลหลักสูตร ผู้บริหารระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 7 วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.
- นายความของบริษัทโตโยต้าลิสซิ่ง ประเทศไทย จำกัด. (2557). **สัมภาษณ์**, 8 มกราคม 2557.
- ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานต์. (2549). **ทักษะชีวิต (Life Skill)**. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วชิราพรรณ นามโลมา. (2549). **ปัญหาการใกล้ชิดข้อพิพาทของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- สงวน พรอิชยานนท์. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบการใกล้ชิดข้อพิพาทของศาลแขวงสมุทรปราการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2549). **คู่มือการจัดระบบใกล้ชิดข้อพิพาทในศาล**. นนทบุรี: เพชรรุ่งการพิมพ์.
- _____. (2555). **การจัดการความขัดแย้งกับการใกล้ชิดข้อพิพาท**. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.
- _____. (2556). **ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการใกล้ชิด พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.