

การรับรู้ความยุติธรรม และรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อ
ผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชน
และครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

**Perceived justice and conflict management styles affecting mediation
performance of lay judge of juvenile and family division in Bangkok
metropolitan area and its vicinity**

สมจิตร ตระกูลตั้งมั่น* และปิยากร หวังมหัพพร
Somchit Trakoontangman* and Piyakorn Whangmahaporn

*สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the influence of perceived justice and conflict management styles which consisted of integrating style, dominating style, avoiding style, obliging style and compromising style on trust toward lay judge of juvenile and family division in Bangkok metropolitan area and its vicinity; and (2) to study the influence of perceived justice, conflict management styles and trust on mediation performance of lay judge of juvenile and family division in Bangkok metropolitan area and its vicinity.

The researchers used mixed method research methodology. For qualitative research used in-depth interview, applying data reduction and analytic induction techniques were used. Quantitative research were empirical research. The instrument of research was a questionnaire used to collect data from 339 litigants in a lawsuit of juvenile and family division in Bangkok metropolitan area and its vicinity. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, confirmatory factor analysis and multiple regression analysis.

It was found that: (1.1) perceived justice had positive and direct influence on trust toward lay judge; (1.2) integrating conflict management style had positive and direct influence on trust toward lay judge; (1.3) avoiding conflict management style had negative and direct influence on trust toward lay judge; (1.4) compromising conflict management style had positive and direct influence on trust toward lay judge;

ARTICLE INFO

Article history:

Received 16 November 2015

Received in revised form

15 February 2016

Accepted 27 May 2016

Available online

25 December 2016

Keywords:

Perceived Justice

(การรับรู้ความยุติธรรม)

Conflict Management Style

(รูปแบบการจัดการความ
ขัดแย้ง)

Trust Toward Lay Judge

(ความไว้วางใจ)

Mediation Performance
of Lay Judge

(ผลการปฏิบัติงานในการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท)

* ผู้เขียนที่ให้การติดต่อ

E-mail address: somchit.angee@gmail.com

(2.1) perceived justice had positive and direct influence on mediation performance of lay judge; (2.2) integrating conflict management style had positive and direct influence on mediation performance of lay judge; (2.3) avoiding conflict management style had negative and direct influence on mediation performance of lay judge; (2.4) obliging conflict management style had positive and direct influence on mediation performance of lay judge; (2.5) compromising conflict management style had positive and direct influence on mediation performance of lay judge; and (2.6) trust toward lay judge had positive and direct influence on mediation performance of lay judge.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรม และรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรม และรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง ที่ประกอบด้วยรูปแบบการบูรณาการ รูปแบบการครอบงำ รูปแบบการหลีกเลี่ยง รูปแบบการทำความเต็มใจ และรูปแบบการประนีประนอมที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และ (2) เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรม รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง และความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ผู้วิจัยทำการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยใช้การลดทอนข้อมูล และการวิเคราะห์สรุปอุปนัย ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคู่ความในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 339 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1.1) การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ (1.2) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ (1.3) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงมีอิทธิพลทางลบต่อความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ (1.4) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ (2.1) การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ (2.2) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ (2.3) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ (2.4) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการทำความเต็มใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ (2.5) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ (2.6) ความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

บทนำ

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) เป็นกระบวนการในการสร้างจิตสำนึกให้กับผู้กระทำผิด เพื่อให้ผู้ที่กระทำความผิดรู้ว่าตนได้กระทำความผิดลงไป ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างไร และพยายามให้ผู้กระทำผิดนั้นกลับตัวเป็นคนดี (Marshall, 1999) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

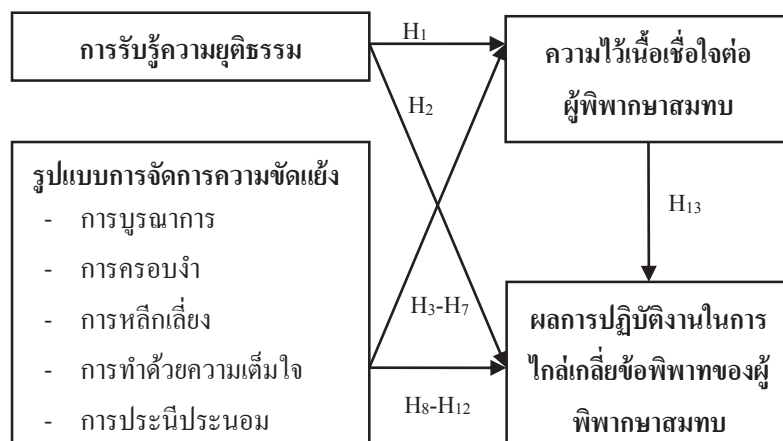
ถูกนำเสนอให้เป็นยุทธศาสตร์ของการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไทย (Tanrangsarn, 2010) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมของไทย โดยถูกนำมาใช้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญา ซึ่งจะทำให้ผู้กระทำความผิดชดเชยค่าเสียหายแล้วยังเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้กระทำความผิดได้สำนึกผิด (Jaiharu, 2010) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกลไกที่ทำให้ข้อพิพาทระงับลงด้วยความพึงพอใจของกลุ่ม และการดำเนินคดีสิ้นสุดด้วยความรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่ความไว้ได้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงเป็นทางเลือกที่สำคัญ เป็นประโยชน์ต่อคู่ความ และกระบวนการพิจารณาของศาลยุติธรรม (Courts of Justice, 2014) อย่างไรก็ตาม ความพร้อมของบุคลากรที่ทำหน้าที่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยยังคงเป็นอุปสรรคหนึ่งที่ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบความสำเร็จ (Jaiharu, 2010) ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจในกระบวนการไกล่เกลี่ยของผู้พิพากษาสมทบจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมของไทย

ความยุติธรรมเป็นหลักเบื้องต้นขั้นพื้นฐานของการรักษาความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Lind, Kulik, Ambrose, & De Vera Park, 1993) เนื่องจากความยุติธรรมจะทำให้ความไม่แน่ใจต่อความไว้นั้นเชื่อใจหมดไปได้ และทำให้ความรู้สึกอึดอัดที่เกิดจากความไม่แน่ใจลดลง (Fang, Chiu, & Wang, 2011) นอกจากนี้ ความไว้นั้นเชื่อใจยังส่งผลต่อทัศนคติ รวมถึงความตั้งใจในการปฏิบัติงาน (Dayan, 2010) สำหรับพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Baron, 1989; Putnam, 1986; Van De Vliert & De Dreu, 1994) และความไว้นั้นเชื่อใจ รวมถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (De Dreu & Weingart, 2003; Van De Vliert & De Dreu, 1994) ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมที่เป็นหลักเบื้องต้นขั้นพื้นฐานสำหรับการรักษาความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคม รวมถึงพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 รูปแบบ อันได้แก่ รูปแบบการบูรณาการ การครอบงำ การหลีกเลี่ยง การกระทำด้วยความเต็มใจ และการประนีประนอม ที่ส่งผลต่อความไว้นั้นเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ และผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมของไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมและรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ประกอบด้วยรูปแบบการบูรณาการ รูปแบบการครอบงำ รูปแบบการหลีกเลี่ยง รูปแบบการกระทำด้วยความเต็มใจ และรูปแบบการประนีประนอมต่อความไว้นั้นเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรม รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง และความไว้นั้นเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การรับรู้ความยุติธรรม เกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงความเป็นธรรม และการประเมินความเหมาะสมของผลลัพธ์ และกระบวนการของการปฏิบัติงาน (Cropanzano & Greenberg, 1997) การรับรู้ความยุติธรรมจึงเป็นแนวคิดที่สามารถอธิบาย และทำให้เข้าใจถึงความรู้สึกไว้วางใจเชื่อใจ และไม่ไว้วางใจเชื่อใจต่อบุคคลได้สมบูรณ์มากขึ้น (Saunders & Thornhill, 2003) โดยการศึกษาในอดีตพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมทำให้ความไม่แน่ใจต่อความไว้วางใจเชื่อใจหมดไปได้ และทำให้ความรู้สึกอึดอัดที่เกิดจากความไม่แน่ใจลดลงได้อย่างมาก (Fang, et al., 2011)

การจัดการความขัดแย้ง มีบทบาทที่สำคัญในการป้องกันก่อนที่จะมีความขัดแย้งเกิดขึ้น รวมถึงยังเป็นการแก้ไขความขัดแย้งที่มีอยู่ (Pazos, 2012) หากมีการจัดการความขัดแย้งภายในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้มีการป้องกันความขัดแย้งในเชิงรุกมากขึ้น เปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถแก้ไขความขัดแย้งได้รวดเร็วขึ้น (Jehn, 1995)

ความไว้วางใจเชื่อใจ Morgan and Hunt (1994) กล่าวว่า ความไว้วางใจเชื่อใจเป็นความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะได้ทางด้านบวกจากหุ้นส่วนที่ซื่อสัตย์ผู้ที่สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ ทั้งนี้ความแข็งแกร่งและคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างกันจะขึ้นอยู่กับระดับของความไว้วางใจเชื่อใจ กล่าวคือ หากระดับความไว้วางใจเชื่อใจมีสูง ก็จะทำให้ความเข้มแข็งของความสัมพันธ์ระหว่างกันเพิ่มมากขึ้น (Ndubisi, Khoo-Lattimore, Yang, & Capel, 2011)

การพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น และการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกท่านมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า กรอบแนวคิด (ดังภาพที่ 1) ที่

ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ตลอดจนนิยามที่ใช้ในการวัดตัวแปรสำหรับการวิจัย มีความเหมาะสมที่จะทำการศึกษากับผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยดังภาพที่ 1 ดังนี้

H₁ การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ

H₂ การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้พิพากษาสมทบ

H₃ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ

H₄ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการครอบงำมีอิทธิพลทางลบต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ

H₅ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงมีอิทธิพลทางลบต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ

H₆ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบด้วยความเต็มใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ

H₇ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ

H₈ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

H₉ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการครอบงำมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

H₁₀ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

H₁₁ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบด้วยความเต็มใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

H₁₂ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

H₁₃ ความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Methods Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

พัฒนารอบแนวคิด รับทราบมุมมอง แนวคิด ความหมาย และแนวทางการวัดตัวแปรจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการไต่ถามข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ รวมถึงการสัมภาษณ์ทิศทางความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในการไต่ถามข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ จากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไต่ถามข้อพิพาทจำนวนทั้งสิ้น 5 ท่าน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างข้อคำถาม ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ผู้วิจัยใช้ผู้พิพากษาสมทบ เป็นสัดส่วนเชื่อมโยงไปสู่ความ อันได้แก่ โจทย์ และ/หรือจำเลยที่เข้าสู่กระบวนการไต่ถามข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ ศาลยุติธรรมกลาง ศาลแขวงนนทบุรี ศาลแขวงสมุทรปราการ ศาลแขวงสมุทรสาคร ศาลแขวงปทุมธานี และศาลแขวงนครปฐม ซึ่งจำนวนผู้พิพากษาสมทบมีทั้งสิ้น 457 ท่าน

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยคำนวณขนาดตัวอย่างดำเนินการตามสมการของ Yamané (1973, p. 728) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง .05 ซึ่งขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมมีขนาด 214 ตัวอย่าง รายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (.05)

แทนค่าในสมการ

$$n = \frac{457}{1 + (457 \times 0.05^2)}$$

$n = 213.30$ ตัวอย่าง ≈ 214 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนความน่าจะเป็นตามขนาดของประชากร (Probability Proportional to Size: PPS) โดยการเลือกคู่ความ อันได้แก่ โจทย์ หรือจำเลยที่เข้าสู่กระบวนการไต่ถามข้อพิพาทตามสัดส่วนของขนาดผู้พิพากษาสมทบในแต่ละศาล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งต้องอาศัยลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ทำวิจัย (Marshall, 1996, p. 523)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างข้อคำถาม ซึ่งมีจำนวน 29 ข้อคำถาม และเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 6 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรม โดยปรับใช้มาตรวัดของ Colquitt (2001) จำนวน 21 ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง อันได้แก่ การบูรณาการ การครอบงำ การหลีกเลี่ยง การกระทำด้วยความเต็มใจ และการประนีประนอม ปรับใช้มาตรวัดของ Rahim (1983), Rahim and Magner (1995) และ Chen, Zhao, Liu and Wu (2012) จำนวน 33 ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประเมินความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ ปรับใช้มาตรวัดของ Morgan and Hunt (1994) จำนวน 6 ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 5 แบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ผู้วิจัยประยุกต์จาก Motowidlo (2003) จำนวน 8 ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความตรง (Validity)

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทั้งนี้ข้อคำถามทั้งหมดมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน นอกจากนี้ยังได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (Construct Validity) ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยทำการตรวจสอบความตรงเชิงคู่เข้า (Convergent Validity) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่านำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรสังเกตได้มีค่า

มากกว่า 0.5 ความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted) ของแต่ละตัวแปรแฝงมีค่ามากกว่า 0.5 และ ค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ของแต่ละตัวแปรแฝงมีค่ามากกว่า 0.7 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010, p. 125) โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการตัดข้อคำถามจำนวน 2 ข้อออกจากการวัดตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมเนื่องจากมีค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ยต่ำกว่า 0.5 นอกนั้นตัวแปรทุกตัวผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (n=339)

ตัวแปร	Average Variance Extracted (AVE)	Construct Reliability (CR)
การรับรู้ความยุติธรรม (POJ)	0.609	0.856
รูปแบบการบูรณาการ (CMI)	0.543	0.890
รูปแบบการครอบงำ (CMD)	0.729	0.941
รูปแบบการหลีกเลี่ยง (CMA)	0.874	0.972
รูปแบบการทำความดีใจ (CMO)	0.586	0.873
รูปแบบการประนีประนอม (CMC)	0.806	0.954
ความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ (TRS)	0.722	0.939
ผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (PFM)	0.698	0.948

ความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของทั้งข้อมูลทดลองใช้ (n=40) และข้อมูลที่เก็บจริงของคู่ความในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (n=339) ค่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแต่ละตัวแปรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006, p. 137; Nunnally, 1978, p. 245) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ของแต่ละข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.3 (Field, 2005) ผลการตรวจสอบความเที่ยงทั้งข้อมูลทดลองใช้ และข้อมูลที่เก็บจริงพบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อมากกว่า 0.3 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแต่ละตัวแปรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง

ตัวแปร	Cronbach's Alpha (n=40)	Cronbach's Alpha (n=339)
การรับรู้ความยุติธรรม (POJ)	.886	.875
รูปแบบการบูรณาการ (CMI)	.890	.899
รูปแบบการครอบงำ (CMD)	.926	.937
รูปแบบการหลีกเลี่ยง (CMA)	.944	.900
รูปแบบการทำความเต็มใจ (CMO)	.889	.807
รูปแบบการประนีประนอม (CMC)	.961	.953
ความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ (TRS)	.944	.948
ผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (PFM)	.962	.957

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบอสมมติฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ได้แก่ การกระจายตัวแบบปกติของข้อมูล (Normality) ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity / Equal Variance) และความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity) จากนั้นทำการวิเคราะห์หอคู่ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของแต่ละตัวแปรแฝง โดยทำการตรวจสอบความตรงเชิงคู่เข้า (Convergent Validity) และการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ข้อมูลของตัวแปรทั้งหมด เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 450 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนที่สมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานทั้งสิ้นจำนวน 339 ชุด

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย (51.92 %) มีอายุ 30-40 ปี (39.23%) มีสถานภาพสมรส (41.59%) มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี (65.20%) มีรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท (38.94%) และมีความเกี่ยวข้องกับคดีส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับฝ่ายโจทก์ (51.03%) ทั้งนี้ ผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลภาพรวมโดยเฉลี่ย มีการรับรู้ความยุติธรรมอยู่ในระดับสูง การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการอยู่ในระดับสูง การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการครอบงำอยู่ในระดับต่ำ การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการทำความเต็มใจอยู่ใน

ระดับสูง การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมอยู่ในระดับสูง ความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบอยู่ในระดับสูง และผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบอยู่ในระดับสูง

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า (1.1) การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ (1.2) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ (1.3) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงมีอิทธิพลทางลบต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ และ (1.4) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่ผลต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ

ตัวแปร	β	t-value	p	Tolerance	VIF
การรับรู้ความยุติธรรม (POJ)	.234	4.943	.000**	.316	3.164
รูปแบบการบูรณาการ (CMI)	.149	3.041	.003**	.296	3.373
รูปแบบการครอบงำ (CMD)	.090	1.895	.059	.315	3.175
รูปแบบการหลีกเลี่ยง (CMA)	-.167	-3.542	.000**	.318	3.141
รูปแบบการทำความด้วยใจ (CMO)	.043	1.236	.217	.579	1.728
รูปแบบการประนีประนอม (CMC)	.499	9.127	.000**	.238	4.210

$n = 339$, $R^2 = .764$, Adjusted $R^2 = .760$, $F = 179.503$, Sig = 0.000

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ ปัจจัยที่ผลต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

ตัวแปร	β	t-value	p	Tolerance	VIF
การรับรู้ความยุติธรรม (POJ)	.288	7.387	.000**	.294	3.397
รูปแบบการบูรณาการ (CMI)	.129	3.269	.001**	.288	3.467
รูปแบบการครอบงำ (CMD)	.020	.538	.591	.312	3.209
รูปแบบการหลีกเลี่ยง (CMA)	-.123	-3.211	.001**	.307	3.260
รูปแบบการทำความด้วยใจ (CMO)	.128	4.599	.000**	.576	1.736
รูปแบบการประนีประนอม (CMC)	.166	3.411	.001**	.190	5.266
ความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ (TRS)	.304	6.967	.000**	.236	4.244

$n = 339$, $R^2 = .851$, Adjusted $R^2 = .848$, $F = 271.077$, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า (2.1) การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ (2.2) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ (2.3) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ (2.4) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการทำความด้วยใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ (2.5) การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ และ (2.6) ความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ

ทั้งนี้ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมรูปแบบการบูรณาการ รูปแบบการครอบงำ รูปแบบการหลีกเลี่ยง รูปแบบการทำความด้วยใจ และรูปแบบการประนีประนอมสามารถอธิบายความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบได้ร้อยละ 76.40 และตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรม รูปแบบการบูรณาการ รูปแบบการครอบงำ รูปแบบการหลีกเลี่ยง รูปแบบการทำความด้วยใจ รูปแบบการประนีประนอมและความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบได้ร้อยละ 85.10

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลโดยเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรม และรูปแบบการจัดการความขัดแย้งซึ่งมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบโดยมีรายละเอียดดังนี้

การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความขัดแย้งและการศึกษาของ Van De Vliert, Euwema and Huisman (1995) ทั้งนี้ เมื่อผู้พิพากษาสมทบใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอม ผู้พิพากษาสมทบจะเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นกลางเพื่อขจัดเงื่อนไขความขัดแย้ง ทำให้คู่ความในข้อพิพาทเห็นว่า ผู้พิพากษาสมทบทำสิ่งที่ถูกต้อง และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงไป ตรงมา นอกจากนี้ ผู้พิพากษาสมทบจะหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นกลาง ใช้แนวทาง “การให้และการรับ” เพื่อขจัดข้อพิพาทและพยายามที่จะลดความแตกต่างของกลุ่มเพื่อนำไปสู่การประนีประนอม จึงส่งผลให้คู่ความในข้อพิพาทเกิดความไว้วางใจ ไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ รวมถึงผู้พิพากษาสมทบจะให้ความพยายามเจรจาต่อรองกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทเพื่อให้บรรลุผลในการประนีประนอม ทำให้คู่ความในข้อพิพาทเห็นว่า ผู้พิพากษาสมทบดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความจริงใจ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ดังนั้นเมื่อผู้พิพากษาสมทบใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยให้ความสำคัญของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ในข้อพิพาททุกฝ่ายในระดับเดียวกัน แบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน ในระดับที่เหมาะสมที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ร่วมกัน จึงส่งผลให้คู่ความทั้งสองฝ่ายเกิดความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบเพิ่มสูงขึ้น มีความเชื่อถือ และไว้วางใจต่อความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้พิพากษาสมทบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น

การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรม และการศึกษาของ Nikbin et al. (2010); DeConinck (2010); Wong, Ngo and Wong (2006); Hon and Lu (2010); Zeinabadia and Rastegarpourb (2010) และ Zeinabadia and Salehi (2011) เมื่อผู้พิพากษาสมทบดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความยุติธรรม ทำให้คู่ความในข้อพิพาทได้รับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคดีความ และคำอธิบายที่ได้รับจากผู้พิพากษาสมทบ มีความเป็นธรรมเท่าเทียม และเสมอภาค คู่ความก็จะไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ รับรู้ว่าผู้พิพากษาสมทบทำในสิ่งที่ถูกต้องตรงไปตรงมา นอกจากนี้ หากคู่ความในข้อพิพาทรับรู้ว่าคุณพิพากษาสมทบให้การดูแลตนเองอย่างเป็นธรรม เสมอภาค ในระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ย จะทำให้รู้สึกว่าคุณพิพากษาสมทบปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรง จริงใจ และเกิดเป็นความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบ รวมถึงหากคู่ความรับรู้ว่าคุณพิพากษาสมทบ และกระบวนการจัดสรรทรัพยากรจากการไกล่เกลี่ยมีความเป็นธรรม เห็นว่าสิ่งที่ได้รับชดเชยต่อความสูญเสียมีความเหมาะสม ไม่เสียเปรียบ คู่ความจึงรู้สึกว่าคุณพิพากษาสมทบทำในสิ่งที่ถูกต้องตรงไป ตรงมา และเกิดความมั่นใจต่อการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิจากการสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า หากผู้ที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาททั้งสองฝ่ายได้รับความเป็นธรรม จะทำให้เห็นว่าผู้พิพากษาสมทบปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต กี่ยวข้องส่งผลต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ ดังนั้นเมื่อคู่ความรับรู้ถึงความยุติธรรมเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบเพิ่มมากขึ้น

การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงมีอิทธิพลทางลบต่อความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง และการศึกษาของ Van De Vliert, et al. (1995) ทั้งนี้ หากผู้พิพากษาสมทบใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยง ผู้พิพากษาสมทบจะมองข้ามสิ่งที่ไม่ลงรอยกันของคู่ความในข้อพิพาท และไม่ยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น พยายามหลีกเลี่ยงที่จะปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเอง หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับคู่ความ หลีกเลี่ยงไม่ให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของคู่ความ และหลีกเลี่ยงไม่ให้ตนเองอยู่ใน “สถานการณ์ที่ยากลำบาก” ที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง จึงส่งผลให้ระดับของความไว้วางใจ ความไว้นื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบของคู่ความในข้อพิพาททั้งสองฝ่ายลดลง ทำให้คู่ความไม่มั่นใจต่อการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ลดความเชื่อถือ และไว้วางใจต่อความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้พิพากษาสมทบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากการสัมภาษณ์ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบของการหลีกเลี่ยง จะทำให้ผู้พิพากษาสมทบมีการหลีกเลี่ยง หรือหนีปัญหาซึ่งเป็นการแก้ไขความขัดแย้งที่ยังมองข้ามสิ่งที่ไม่สอดคล้อง

ระหว่างคู่กรณี หรือไม่ให้ความสนใจปัญหาที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้ความไว้นี้เนื้อเชื่อใจที่มีต่อผู้พิพากษาสมทบลดต่ำลง ดังนั้นหากผู้พิพากษาสมทบดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงที่น้อยลง จึงส่งผลให้ความไว้นี้เนื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบของคู่ความทั้งสองฝ่ายเพิ่มสูงขึ้น

การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้นี้เนื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง และการศึกษาของ Van De Vliert, et al. (1995) ทั้งนี้ เมื่อผู้พิพากษาสมทบใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการ ผู้พิพากษาสมทบจะพยายามทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ พยายามที่จะตรวจสอบประเด็นปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้คู่ความเข้าใจปัญหาที่ถูกต้องและหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือตอบสนองความคาดหวังของคู่ความทั้งสองฝ่าย จึงทำให้คู่ความในข้อพิพาทเกิดความไว้วางใจ และความไว้นี้เนื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ นอกจากนี้ ผู้พิพากษาสมทบยังทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ต้องการระหว่างคู่ความและพยายามที่จะบูรณาการความคิดของตนเองกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาร่วมกัน การตัดสินใจร่วมกัน และเกิดการตัดสินใจที่คู่ความสามารถยอมรับได้ ส่งผลให้คู่ความในข้อพิพาทรับรู้ว่า ผู้พิพากษาสมทบทำในสิ่งที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความซื่อตรงและจริงใจ รวมถึงหากผู้พิพากษาสมทบแสดงออกถึงความพยายามในการค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกับคู่ความ และเป็นแนวทางที่เป็นผลดีกับคู่ความทั้งสองฝ่าย คู่ความในข้อพิพาทจะเกิดความมั่นใจอย่างมากต่อการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ดังนั้นหากผู้พิพากษาสมทบดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการที่มากขึ้น จะส่งผลให้เกิดความไว้นี้เนื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบเพิ่มสูงขึ้น

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลโดยเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรม การจัดการความขัดแย้ง และความไว้นี้เนื้อเชื่อใจซึ่งมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบโดยมีรายละเอียดดังนี้

ความไว้นี้เนื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดความไว้นี้เนื้อเชื่อใจ และการศึกษาของ Qi and Chau (2013); Ndubisi, Khoo-Lattimore and Capel (2011); Dayan (2010) และ Zhu, Newman, Miao and Hooke (2013) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากการสัมภาษณ์ กล่าวว่า หากผู้ที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาทไว้นี้เนื้อเชื่อใจต่อผู้พิพากษาสมทบ จะทำให้กล้าที่จะพูดคุย กล้าเปิดเผยข้อเท็จจริงในการให้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา และทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นเกิดผลสำเร็จ และหากผู้ที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาทขาดความไว้นี้เนื้อเชื่อใจ ขาดความนับถือต่อผู้พิพากษาสมทบ จะทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ หากคู่ความในข้อพิพาททั้งสองฝ่ายมีความเชื่อถือ ไว้นี้เนื้อเชื่อใจ และไว้วางใจต่อความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้พิพากษาสมทบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เห็นว่าผู้พิพากษาสมทบ

ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทำในสิ่งที่ถูกต้องตรงไป ตรงมา และมีความมั่นใจต่อการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ คู่ความในข้อพิพาทจะเห็นว่าผู้พิพากษาสมทบปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อพิพาทยุติลงได้เป็นอย่างดี และทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นเมื่อคู่ความในข้อพิพาทมีความไว้วางใจต่อผู้พิพากษาสมทบมากขึ้น จึงส่งผลให้รับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบเพิ่มมากขึ้น

การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรม และการศึกษาของ Promsri (2014); Kunna (2014); Baotham (2013) และ Teeravanittrakul (2009) เมื่อผู้พิพากษาสมทบดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความยุติธรรม คู่ความในข้อพิพาทจะรับรู้ถึงการได้รับความเป็นธรรม ความเท่าเทียม และความเสมอภาคที่ได้จากการจัดสรรทรัพยากรจากการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ทำให้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างความสูญเสียกับสิ่งชดเชยต่อความสูญเสียที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมเป็นธรรม และเห็นว่าขั้นตอน รวมถึงกระบวนการในการจัดสรรทรัพยากรจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบมีความเป็นธรรม และได้รับการดูแลจากผู้พิพากษาสมทบในระหว่างกระบวนการอย่างเสมอภาค ตลอดจนการได้รับคำอธิบาย และสารสนเทศจากผู้พิพากษาสมทบด้วยความเป็นธรรม จึงทำให้คู่ความในข้อพิพาทเห็นว่า ผู้พิพากษาสมทบสามารถปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี มีเทคนิคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีการวางแผนในการดำเนินการ และการจัดระเบียบในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อพิพาทยุติลงได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิจากการสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า หากผู้ที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาทมีการรับรู้ถึงความยุติธรรม ก็จะสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ จึงส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นทำได้ง่ายขึ้น และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินต่อไป และสามารถหาทางออกจนทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นประสบผลสำเร็จ ดังนั้น เมื่อคู่ความในข้อพิพาทรับรู้ถึงความยุติธรรมเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบเพิ่มสูงขึ้น

การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง และการศึกษาของ Ndubisi, Khoo-Lattimore and Capel (2011) และ Pazos (2012) ทั้งนี้ หากผู้พิพากษาสมทบใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการประนีประนอม ผู้พิพากษาสมทบจะให้ความสำคัญของบุคคลที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาททุกฝ่ายในระดับเดียวกัน และแบ่งปันผลประโยชน์ของกลุ่มในระดับที่เหมาะสมที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ร่วมกัน โดยมักจะเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นกลาง ลดความแตกต่างของกลุ่ม หาแนวทางปฏิบัติที่เป็นกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อนำไปสู่การประนีประนอม กลุ่มจึงเห็นว่า ผู้พิพากษาสมทบมีการวางแผน มีการจัดระเบียบในการปฏิบัติงานในการดำเนินการไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาท ให้ความร่วมมือ และปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี รวมถึงการใช้แนวทาง “การให้และการรับ” ซึ่งทำให้บรรลุผลการประนีประนอมของผู้พิพากษาสมทบ ทำให้คู่ความในข้อพิพาทจึงเห็นว่า ผู้พิพากษาสมทบมีเทคนิคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี ทำให้ข้อพิพาทเหล่านั้นยุติลงได้ ดังนั้นเมื่อผู้พิพากษาสมทบดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบประนีประนอมเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้คู่ความรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบเพิ่มสูงขึ้น

การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความขัดแย้งและการศึกษาของ Ndubisi, Khoo-Lattimore and Capel (2011); Pazos (2012) และ Chen, Zhao, Liu and Wu (2012) เมื่อผู้พิพากษาสมทบใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบบูรณาการ ผู้พิพากษาสมทบจะให้ความสำคัญกับตัวเองและบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทในระดับสูง เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ทุกฝ่ายยอมรับ โดยผู้พิพากษาสมทบจะทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ถูกต้องระหว่างคู่ความ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาร่วมกัน และการตัดสินใจที่สามารถยอมรับได้ร่วมกัน ซึ่งเป็นผลดีกับคู่ความทั้งสองฝ่าย จึงทำให้คู่ความในข้อพิพาทเห็นว่าผู้พิพากษาสมทบ มีการวางแผน และการจัดระเบียบในการปฏิบัติงานเพื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และสามารถปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการบูรณาการยังทำให้ผู้พิพากษาสมทบพยายามที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อทำให้เข้าใจปัญหาที่ถูกต้อง ตรวจสอบประเด็นปัญหากับผู้อื่น เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองความคาดหวังของคู่ความทั้งสองฝ่าย และเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาคู่ความสามารถยอมรับได้ ดังนั้นคู่ความในข้อพิพาทจึงเห็นว่า ผู้พิพากษาสมทบทำหน้าที่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ให้ความร่วมมือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น มีเทคนิคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สนใจต่อรายละเอียดที่สำคัญเพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบรรลุผลสำเร็จ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อผู้พิพากษาสมทบดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบบูรณาการเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพิ่มสูงขึ้น

การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการทำด้วยความเต็มใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความขัดแย้งและการศึกษาของ Ndubisi, Khoo-Lattimore and Capel (2011) และ Pazos (2012) ทั้งนี้หากผู้พิพากษาสมทบใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการทำด้วยความเต็มใจ ผู้พิพากษาสมทบจะให้ความสำคัญกับประโยชน์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทในระดับสูง ลดความแตกต่าง และให้ความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท เพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่เป็นเรื่องสำคัญของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท และรักษาความสัมพันธ์ของทุกฝ่าย จากการพยายามที่จะตอบสนองความ

คาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท พยายามสร้างความพึงพอใจ ให้การช่วยเหลือ และให้ในสิ่งที่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทต้องการ รวมถึงมักจะปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท เพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปตามที่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทปรารถนา จึงทำให้คู่ความในข้อพิพาทเห็นว่า ผู้พิพากษาสมทบสนใจต่อรายละเอียดที่สำคัญเพื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบรรลุผลสำเร็จ ให้ความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อพิพาทยุติลงได้ดี และปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี ดังนั้นหากผู้พิพากษาสมทบดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการทำด้วยความเต็มใจเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบเพิ่มสูงขึ้น

การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง และการศึกษาของ Ndubisi, Khoo-Lattimore and Capel (2011); Pazos (2012) และ Chen, Zhao, Liu and Wu (2012) ทั้งนี้ เมื่อผู้พิพากษาสมทบใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยง ผู้พิพากษาสมทบจะหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น หลีกเลี่ยงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ต่างไปจากความคิดเห็นของตัวเอง ตัวผู้พิพากษาสมทบเอง และบางครั้งผู้พิพากษาสมทบยังพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองซึ่งก่อให้เกิดการโต้เถียงอย่างรุนแรง ส่งผลให้คู่ความในข้อพิพาทเห็นว่า ผู้พิพากษาสมทบมีระดับของการปฏิบัติหน้าที่ที่ควรทำ และปฏิบัติเพื่อสนองตอบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่คาดหวังในระดับที่ต่ำ นอกจากนี้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบนี้ ยังทำให้ผู้พิพากษาสมทบหลีกเลี่ยงไม่ให้ตนเองอยู่ใน “สถานการณ์ที่ยากลำบาก” จึงทำให้ข้อพิพาทเหล่านั้นมีอยู่ เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกลำบากใจ คู่ความในข้อพิพาทจึงเห็นว่า ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเทคนิคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบไม่มีประสิทธิภาพ เมื่อมีอุปสรรคในการระงับข้อพิพาทเกิดขึ้น ผู้พิพากษาสมทบไม่สามารถผ่านอุปสรรคเหล่านั้นไปได้ ดังนั้นหากผู้พิพากษาสมทบดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้การจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงที่ลดลง จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้พิพากษาสมทบเพิ่มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ

ผู้พิพากษาสมทบในศาลเยาวชนและครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลควรปฏิบัติตามดังต่อไปนี้ เพื่อส่งเสริมความไว้วางใจ และผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. ส่งเสริมการรับรู้ความยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่

- 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมระหว่างบุคคล โดยผู้พิพากษาสมทบควรปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสุภาพ หลีกเลี่ยงการพูดจาที่ไม่เหมาะสม และการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม นอกจากนี้ผู้พิพากษาสมทบต้องปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีศักดิ์ศรี และให้ความเคารพ

1.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยผู้พิพากษาสมทบควรสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา อธิบายขั้นตอนที่ใช้เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อพิพาทอย่างละเอียด และสมเหตุสมผล สื่อสารรายละเอียดในช่วงเวลาที่เหมาะสม รวมถึงปรับการสื่อสารให้เหมาะสมกับความต้องการที่เฉพาะของผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยผู้พิพากษาสมทบควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกระหว่างขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถอุทธรณ์ผลลัพธ์ที่เกิดจากขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นอกจากนี้ต้องทำให้กระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง กระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถูกนำมาใช้อย่างเท่าเทียมกัน ปราศจากความลำเอียง และให้เป็นธรรมตามมาตรฐานทางจริยธรรมและศีลธรรม

1.4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการจัดสรร โดยผู้พิพากษาสมทบควรมีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม และทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นไปตามที่สมควรได้รับ เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการตัดสินใจที่เป็นธรรม และสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้

2. ส่งเสริมการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบ ดังต่อไปนี้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.1 รูปแบบการประนีประนอม โดยผู้พิพากษาสมทบควรเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นกลางระหว่างมุมมองที่ขัดแย้งเพื่อจัดเงื่อนไขความขัดแย้ง หาแนวทางปฏิบัติที่เป็นกลางในการแก้ไขสถานะที่ลำบากของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ลดความแตกต่างของกลุ่มเพื่อนำไปสู่การประนีประนอม นอกจากนี้ควรใช้แนวทาง “การให้และการรับ” ซึ่งจะช่วยให้บรรลุผลการประนีประนอม และควรเจรจาต่อรองกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทเพื่อให้บรรลุผลการประนีประนอม ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับหลักปฏิบัติ หรือขอบเขตความรับผิดชอบของผู้พิพากษาสมทบ

2.2 รูปแบบการบูรณาการ โดยผู้พิพากษาสมทบควรทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ต้องการระหว่างคู่ความเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ตรวจสอบประเด็นปัญหาและทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เข้าใจปัญหาที่ต้องการ นำไปสู่การตัดสินใจที่คู่ความสามารถยอมรับได้ และตอบสนองความคาดหวังของคู่ความทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้ควรพยายามค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เป็นผลดีกับคู่ความทั้งสองฝ่ายร่วมกับคนอื่น ๆ และบูรณาการความคิดของตนเองกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้ที่จะก่อให้เกิดการตัดสินใจร่วมกันทุกฝ่าย ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับ หลักปฏิบัติ หรือขอบเขตความรับผิดชอบของผู้พิพากษาสมทบ

2.3 รูปแบบการทำด้วยความเต็มใจ โดยผู้พิพากษาสมทบควรสร้างความพึงพอใจต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ให้ในสิ่งที่ต้องการ ให้การช่วยเหลือ เพื่อทำให้การตัดสินใจเป็นไปตามที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทปรารถนา รวมถึงควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท และควรตอบสนองต่อความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้

กฎระเบียบข้อบังคับ หลักปฏิบัติ หรือขอบเขตความรับผิดชอบของผู้พิพากษาสมทบ

3. ผู้พิพากษาสมทบควรหลีกเลี่ยงการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการหลีกเลี่ยงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาสมทบไม่ควรหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า ไม่ควรหลีกเลี่ยงความรู้สึกลำบากใจ หรือไม่ให้ตนเองอยู่ใน “สถานการณ์ที่ยากลำบาก” และไม่ควรทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้อื่น หรือทำให้ข้อพิพาทมีอยู่ รวมถึงผู้พิพากษาสมทบไม่ควรหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเอง และควรเปิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ต่างไปจากความคิดเห็นของตนเองเพื่อทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับ หลักปฏิบัติ หรือขอบเขตความรับผิดชอบของผู้พิพากษาสมทบ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้กรอบแนวความคิดนี้ศึกษากับผู้พิพากษาสมทบในศาลอื่น ๆ เช่น ศาลแพ่งคดีแพ่ง ศาลแพ่งคดีแรงงาน ศาลแพ่งคดีผู้บริโภค เป็นต้น เพื่อยืนยันผลการวิจัย
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship Model) เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เอกสารอ้างอิง

- Baotham, S. (2013). Effects of perceived organizational justice and organizational citizenship behavior on job effectiveness of personal in RMUTI, Sakon Nakorn Campus. (In Thai). **Journal of Humaniteis and Social Sciences Mahasarakham University**. 32(5), 39-50.
- Baron, R. A. (1989). Personality and organizational conflict: effects of the type a behavior pattern and self-monitoring. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**. 44(2), 281-297.
- Chen, X.-H., Zhao, K., Liu, X., & Wu, D. D. (2012). Improving employees' job satisfaction and innovation performance using conflict management. **International Journal of Conflict Management**. 23(2), 151-172.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. **Journal of Applied Psychology**. 86, 386-400.
- Courts of Justice. (2014). **Regulations issued by the executive committee, the Court of Justice regarding the dispute of 2001**. (In Thai). [Online]. Available: <http://elib.coj.go.th/Ebook/data/rabieb/14-01-001.pdf>.
- Cropanzano, R., & Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. In L. T. Robertson & C. L. Cooper (Eds.), **International review of industrial and organizational psychology**, (pp. 317-372). New York: John Wiley & Sons.
- Dayan, M. (2010). Managerial trust and NPD team performance: Team commitment and longevity as mediators. **Journal of Business & Industrial Marketing**. 25(2), 94-105.
- De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: a meta-analysis. **Journal of Applied Psychology**. 88(4), 741-749.

- DeConinck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. **Journal of Business Research**. 63(2010), 1349-1355.
- Fang, Y.-H., Chiu, C.-M., & Wang, E. T. G. (2011). Understanding customers' satisfaction and repurchase intentions: An integration of IS success model, trust, and justice. **Internet Research**. 21(4), 479-503.
- Field, A. (2005). **Discovering statistics using SPSS (2 ed.)**. Thousand Okes, CA: Sage Publications.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate data analysis (7 ed.)**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). **Multivariate data analysis (7 ed.)**. Harow, Essex: Pearson.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). **Multivariate data analysis (6 ed.)**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Jaiharin, N. (2010). **Complete study report of research project: "Process of justice-oriented reconciliation in the court of justice"**. (In Thai). Bangkok: The Courts of Justice.
- Jehn, K. A. (1995). A multi-method examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. **Administrative Science Quarterly**. 40(2), 256-282.
- Kunna, C. (2014). A comparative study of the relationships between perceptions of justice in the evaluation of work performance, work motivation and organizational citizenship behaviors of personnel at Phetchaburi Rajabhat University. (In Thai). **Journal of Modern Management Science**. 7(2), 1-14.
- Lind, E. A., Kulik, C. T., Ambrose, M., & De Vera Park, M. V. (1993). Individual and corporate dispute resolution: using procedural fairness as a decision heuristic. **Administrative Science Quarterly**. 38(2), 224-251.
- Marshall, M. N. (1996). Sampling for qualitative research. **Family Practice**. 13(6), 522-525.
- Marshall, T. (1999). **Restorative justice: An overview**. London: HMSO.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. **Journal of Marketing**. 58(1), 20-38.
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In I. B. Weiner, W. C. Borman, D. R. Ilgen & R. J. Klimoski (Eds.), **Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology (Vol. 12, pp. 39-53)**. Hoboken, NJ: Wiley and Sons.
- Ndubisi, N. O., Khoo-Lattimore, C., Yang, L., & Capel, C. M. (2011). The antecedents of relationship quality in Malaysia and New Zealand. **International Journal of Quality & Reliability Management**. 28(2), 233-248.
- Nikbin, D., Ismail, I., Marimuthu, M., & Jalalkamali, M. (2010). Perceived justice in service recovery and recovery satisfaction: The moderating role of corporate image. **International Journal of Marketing Studies**. 2(2), 47-56.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory**. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pazos, P. (2012). Conflict management and effectiveness in virtual teams. **Team Performance Management**. 18(7/8), 401-417.
- Promsri, C. (2014). Relationship between organizational justice perception and deviant workplace behavior: A case study of non-academic staffs of a selected public university. (In Thai). **Panyapiwat Journal**. 6(1), 60-76.
- Putnam, L. L. (1986). Contradictions and paradoxes in organizations. In L. Thayer (Ed.), **Organization communication: Emerging perspectives (Vol. 1.1, pp. 151-167)**. Norwood, NJ: Ablex.

- Qi, C., & Chau, P. Y. K. (2013). Investigating the roles of interpersonal and interorganizational trust in IT outsourcing success. **Information Technology & People**. 26(2), 120-145.
- Saunders, M. N. K., & Thornhill, A. (2003). Organisational justice, trust and the management of change. **Personnel Review**. 32(3), 360-375.
- Tanrangsang, P. (2010). Reconciliation justice process with the criminal offense of a child or youth.. (In Thai). **Julaniti**, May-June, 54 - 62.
- Teeravanittrakul, S. (2009). Influence of leader-member exchange, organizational fairness and organizational citizenship behavior on job performance of non-official Burapha faculties. (In Thai). **Journal of Educational Administration Burapha University**. 3(1), 19-32.
- Van De Vliert, E., & De Dreu, C. K. W. (1994). Optimizing performance by stimulating conflict. **International Journal of Conflict Management**. 5(3), 211-222.
- Van De Vliert, E., Euwema, M. C., & Huismans, S. E. (1995). Managing conflict with a subordinate or a superior: Effectiveness of conglomerated behavior. **Journal of Applied Psychology**. 80(2), 271-281.
- Wong, Y.-T., Ngo, H.-Y., & Wong, C.-S. (2006). Perceived organizational justice, trust, and OCB: A study of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises. **Journal of World Business**. 41(2006), 344-355.
- Zeinabadia, H., & Rastegarpourb, H. (2010). Factors affecting teacher trust in principal: testing the effect of transformational leadership and procedural justice. **Procedia Social and Behavioral Sciences**. 5(2010), 1004-1008.
- Zeinabadia, H., & Salehi, K. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in organizational citizenship behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**. 29(2011), 1472-1481.
- Zhu, W., Newman, A., Miao, Q., & Hooke, A. (2013). Revisiting the mediating role of trust in transformational leadership effects: Do different types of trust make a difference? **The Leadership Quarterly**. 24(2013), 94-105.