

การบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชน
และครอบครัว ภาค 1

Administration of Conciliation and Compromise of the Office
of The Juvenile and Family Court, Region I

ภัทรพร สันตธาดาพร และ ประณต นันทิยะกุล

Pattaraporn Santathadaporn and Pranot Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 (2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 และ (3) เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของส่วนงานที่สนับสนุนงานผู้พิพากษาสมทบ (ส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท) ของศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 จำนวน 363 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระหว่าง 5-10 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กรเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ย, ข้อพิพาท, ศาลเยาวชนและครอบครัว

Abstract

This study aims to: (1) explore competency factors influencing the “Lay Judge Affairs Unit” of The Office of the Juvenile and Family Court, Region I mediation and conciliation processes. (2) explore administrative factors influencing the Lay Judge Affairs Unit of The Office of The Juvenile and Family Court, Region I mediation and conciliation processes. (3) make recommendations on the Lay Judge Affairs Unit of the Office of the Juvenile and Family Court, Region I mediation and conciliation processes. The survey was conducted with a sample of 363 respondents who are the members of the Lay Judge Affairs Unit of The Office of the Juvenile and Family Court, Region I. The methods used for collecting and analyzing data and statistics include percentage, mean and standard deviations. The study found that the majority of respondents were men aged between 25-30 years old, who had undergraduate degrees, had worked from between 5 and 10 years, and earned between 15,000 and 25,000 baht per

month. The respondents gave high marks on all the competency factors influencing the Lay Judge Affairs Unit of The Office of the Juvenile and Family Court, Region I mediation and conciliation processes. The equipment was top-ranked, followed by management, personnel and finance.

Keywords: administration of conciliation, compromise, The Juvenile and Family Court



บทนำ

ปัจจุบันสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 1 มีวิสัยทัศน์และเป้าหมายหลักเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายของภาครัฐที่ตั้งไว้ คือ เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะบรรลุได้โดยมีการบริหารองค์การที่ดี มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีบุคลากรที่มีทักษะสูง และมีการบริหารการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการแก่ประชาชน การให้คำแนะนำปรึกษาและบริการอื่นๆ เป็นภาพลักษณะที่ไม่ดี ต้องรอคอยนานในการรับบริการ การให้คำปรึกษา ไม่ได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหาความสับสน คดีล่าช้า ด้านวัสดุอุปกรณ์มีความไม่เพียงพอและทันสมัยต่อการสืบค้นคดี ทำให้ประชาชนมารอการรับเรื่องเป็นเวลานาน และมีเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัยต่อการให้บริการ การบริหารจัดการเรื่องขั้นตอนการดำเนินคดีต่างๆ ใช้ระยะเวลานาน ทำให้คดีค้างในศาลเป็นจำนวนมาก บุคลากรควรมีความชำนาญในการให้คำปรึกษาคดีต่าง ๆ สามารถอธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ ในการพิจารณาคดีแต่ละคดี การติดต่อกับศาลนั้น บางครั้งบุคลากรที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนนั้นลดน้อยลง เนื่องจากปัญหาจากเอกสารที่ใช้ประกอบมีมาก บางครั้งอ่านเข้าใจยาก สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป แต่การดำเนินงานยังคงยึดติดกับกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติเดิมอยู่ จึงไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นปัญหาด้านการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 จึงเป็นปัญหาหลักที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยการ

วิจัยครั้งนี้ได้นำหลักการบริหารจัดการด้านสมรรถนะองค์กร ประกอบด้วยการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านการจัดการ และการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงานและนำแผนไปใช้ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และด้านการพัฒนา และปรับปรุง เมื่อมีการนำไปใช้จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อปัจเจกบุคคล ต่อกลุ่ม และต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นในการศึกษาบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 1 เพื่อศึกษาการตอบสนองความคิดเห็นของบุคลากรที่แตกต่างกัน อีกทั้งการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานจัดการองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของบุคลากร เนื่องจากความคิดเห็นของบุคลากรที่ศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1
3. เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การบริหาร (administration) และการจัดการ (management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อยโดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้ และเป็นที่ยอมรับ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2550, หน้า 3)

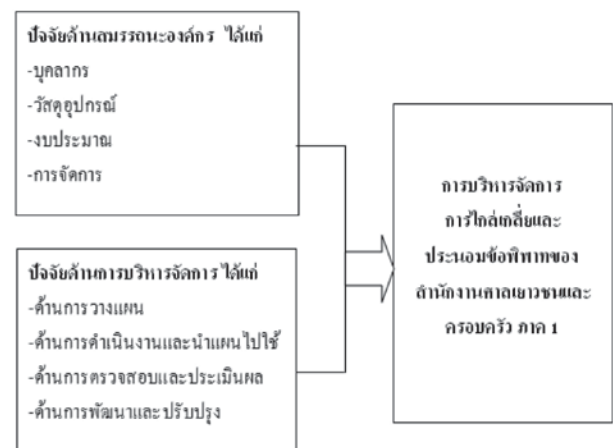
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงและประណอมซื้อพิพาท การใกล้เคียงซื้อพิพาทคือการยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่พิพาทเองโดยมี ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำและเสนอแนะแนวทางในการยุติข้อพิพาท

3. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษา การบริหารจัดการการใกล้เคียงและประណอมซื้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 ยึดหลักปัจจัยทาง การบริหารหรือปัจจัยพื้นฐานที่ใช้การบริหารอันสำคัญ 4 ประการ คือ บุคลากร, วัสดุอุปกรณ์, งบประมาณ และการจัดการ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4M's (สุดารัตน์ คำวิษา, 2552, หน้า 12) และการบริหารจัดการระบบบริการประชาชนของศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 ในการดำเนินงานที่มีคุณภาพหรือกลุ่มคุณภาพ ตามหลักแนวคิดทฤษฎีของเพ็ทเตอร์สัน (E.G.D. Peterson) ตามหลักการของวัฏจักรเดมมิง (Deming Cycle) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ด้านการวางแผน (planning) ด้านการดำเนินงานและนำแผนไปใช้ (implementation) ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (evaluation) และด้านการพัฒนาและปรับปรุง (development) ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การบริหารจัดการ การใกล้เคียงและประណอมซื้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กรแตกต่างกัน

2. บุคลากรของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรและลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานกลุ่มงานที่สนับสนุนงานผู้พิพากษา สังกัดส่วนใกล้เคียงและประណอมซื้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 จำนวน 9 ศาล ได้แก่ (1) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนนทบุรี (2) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสมุทรปราการ (3) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี (4) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (5) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระบุรี (6) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง (7) สำนักงานศาล

เยาวชนและครอบครัวจังหวัดสิงห์บุรี (8) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลพบุรี และ (9) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชัยนาท ทั้งหมด 3,895 คน (สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1, 2557) โดยผู้วิจัยต้องการทดสอบ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) เพื่อมาใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 363 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน (วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย, 2551, หน้า 32) ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 ประกอบด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านการจัดการ (3) ด้านงบประมาณ และ (4) ด้านการจัดการ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 1 ประกอบด้วย (1) ด้านการวางแผน (2) ด้านการนำแผนไปใช้ (3) ด้านการติดตามและประเมินผล และ (4) ด้านการพัฒนาและการปรับปรุง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1

การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ค่าสถิติร้อยละ (percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale) และประเภทเรียงลำดับ (ordinal Scale) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการจัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และประเภทอันตรภาคส่วน (Ratio scale)

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.70 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.20 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.90

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กรเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาและการปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านการดำเนินงานและนำแผนไปใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ด้านการตรวจสอบและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร ตามความคิดเห็นของบุคลากรของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ ดันเรืองศรี (2553, หน้า 84) การวิเคราะห์ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับใดระหว่างพึงพอใจน้อย ปานกลาง และมากที่สุดจากการศึกษาได้ผลสรุปว่าผู้เข้ารับบริการพึงพอใจมากในทุกด้านกล่าวคือ ในด้านสมรรถนะของศาลเยาวชนและครอบครัว ผู้เข้าสู่กระบวนการ พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการจัดการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ และในด้านการบริการ ผู้เข้าสู่กระบวนการ พึงพอใจมากเนื่องจากช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก และรวดเร็ว ผู้ใกล้ชิดให้คำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนเป็นอย่างดีก่อนเริ่มกระบวนการ ให้สิทธิรู้ความสามารถเลือกผู้ใกล้ชิดเอง และศูนย์ใกล้ชิดข้อพิพาทประจำศาลประชาสัมพันธ์ให้รู้ความ ได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมศักดิ์ กรอบสูงเนิน (2552, หน้า 114) พบว่าปัญหาเกี่ยวกับการจัดการไม่ชัดเจน การบริหารงานการเงินยุ่งยากซับซ้อน บุคลากรไม่เข้าใจระเบียบปฏิบัติ งานอาคารสถานที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย สาเหตุที่สำคัญคือ งบประมาณน้อย และบุคลากรขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ซึ่งแก้ไขปัญหาโดยการจัดการงบประมาณเพิ่มเติม การจัดนิเทศงานภายใน และให้บุคลากรได้รับการอบรมสัมมนาศึกษาดูงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของประทีน อุ่นถา (2551, หน้า 57) พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะ คือระดับการศึกษาและอายุราชการ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศและผลการศึกษาด้านการบริหารจัดการเป็นรายด้าน พบว่าด้านงบประมาณมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านบุคลากร ด้านการวางแผน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร พบว่า

ด้านบุคลากรพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำระบบข้อมูลแต่ละบุคคลด้านความสามารถที่สอดคล้องกับตำแหน่ง เพื่อให้สอดคล้อง

กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์องค์กรมากที่สุด และรองลงมาคือ การจัดทำแผนพัฒนาความสามารถของบุคลากรในอนาคต ได้แก่ การฝึกอบรมในงานที่ทำ และการให้การศึกษาซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ (2550, หน้า 18) ได้อธิบายถึงทฤษฎีการบริหาร (POLC) ไว้ว่า การวางแผน (planning) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคต ซึ่งทำได้โดยการให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่ประสิทธิภาพ แม้ว่าพื้นฐานของการจัดการ โดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหาร การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่าการจัดการองค์การ การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุมขึ้นกับการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร การวางแผนจะช่วยให้องค์กรกำหนดข้อดีจากโอกาสภายนอกและทำให้เกิดผลกระทบจากอุปสรรคภายนอกต่ำสุด โดยต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบัน เพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผน ประกอบด้วย การพัฒนาภารกิจ (mission) การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคตและแนวโน้ม การกำหนดวัตถุประสงค์ และการเลือกกลยุทธ์ที่ใช้ การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาดและสามารถกำหนดเป้าหมายได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์นั้น ต้องการให้องค์กรติดตามในลักษณะเชิงรุก (proactive) มากกว่าที่จะเป็นเชิงรับ (reactive) องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องควบคุมอนาคตขององค์กรมากกว่าที่จะรอรับผลจากอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอก และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การตัดสินใจ (decision making) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การปรับตัวเป็นสิ่งจำเป็น เพราะว่ามีมีการเปลี่ยนแปลงของตลาดเศรษฐกิจ และคู่แข่งกันทั่วโลก จุดเริ่มต้นของความสำเร็จที่ดีของธุรกิจ คือ การวางแผนที่เหมาะสมเห็นผลได้จริงยืดหยุ่น มีประสิทธิผลและทรงประสิทธิภาพ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์ และเครื่องมือหลักอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถใช้งาน

ได้อย่างต่อเนื่องมากที่สุด และรองลงมาคือทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์น้อยได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎี 4 M s ที่กล่าวว่า การบริหารที่ดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องคำนึงถึงการประหยัดด้วย ซึ่งการประหยัดนี้มีได้หมายความว่าเพียงแต่การระมัดระวังการใช้จ่ายเท่านั้น ต้องรวมถึงทรัพยากรการบริหารอื่นๆ ทั้งด้านกำลังคนและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ นอกจากนี้เวลาที่เป็นปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาด้วยเสมอ เพราะงานที่มีประสิทธิผลดีเลิศ แต่ต้องใช้เวลานานเกินไป ไม่สมดุลกันก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการบริหาร หรือการดำเนินงานเช่นกัน

ด้านงบประมาณ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนงบประมาณมีวัตถุประสงค์เป้าหมาย วิธีการดำเนินงานและระยะเวลาไว้อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดทำงานงบประมาณมีรายการที่ต้องปฏิบัติจัดทำในแต่ละช่วงเวลา สอดคล้องกับทฤษฎี 4 M s ที่กล่าวว่า การบริหารที่ดีนั้น ต้องมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงมีการจัดการเกี่ยวกับ คน เงินและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่ประเภทต่างๆ โดยการพิจารณาถึงความสามารถและความชำนาญของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อย่างเหมาะสมตามหลักความสำคัญก่อนหลัง ทำให้เกิดความพึงพอใจในระหว่างผู้รับบริการและครอบคลุมไปทุกกลุ่มชน

ด้านการจัดการ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำแผนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดมากที่สุด รองลงมาคือ การติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีความเชื่อถือได้ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 18) ได้อธิบายถึงทฤษฎีการบริหาร (POLC) ไว้ว่า การจัดการองค์กร หมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำรายงาน มีตัวอย่างในประวัติศาสตร์ของธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดีสามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันและสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ ธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดีสามารถจูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำคัญของ

ความสำเร็จขององค์กร การกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (work specialization) โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดออกมาเป็นแผนก การจัดแผนก และการมอบอำนาจหน้าที่ (delegating authority) การแยกงานออกเป็นงานย่อยตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (job description) และคุณสมบัติของงาน (job specification) เครื่องมือเหล่านี้มีความชัดเจนสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งต้องการทราบลักษณะของงาน การกำหนดแผนกในโครงสร้างขององค์กร (organization structure) ขนาดของการควบคุม (span of control) และสายการบังคับบัญชา (chain of command) การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ต้องการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้าง เพราะตำแหน่งใหม่ๆ ที่สร้างขึ้นหรือลดลงหรือรวมกัน โครงสร้างองค์กรจะต้องระบุถึงวิธีการใช้ทรัพยากร และวิธีการซึ่งวัตถุประสงค์มีการกำหนดขึ้นในธุรกิจ การสนับสนุนทรัพยากรและกำหนดวัตถุประสงค์ตามสภาพทางภูมิศาสตร์จะแตกต่างจากโครงสร้างด้านผลิตภัณฑ์หรือลูกค้า

2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการ (management) ว่าเป็นชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (a set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (effective) นั้น หมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิทยา แก้วสนิท (2550, หน้า 66) พบว่า เจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน และด้านการประสานงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินงานและ

นำแผนไปใช้ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและปรับปรุง และด้านการติดตามตรวจสอบและประเมินผล นอกจากนั้นในแต่ละด้าน มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย อาจคงหาญ และคณะพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งใน (1) ด้านการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องสถานที่ตั้งของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทประจำศาล ความรวดเร็วในการนัดหมาย และการให้คำชี้แจง (2) ด้านกระบวนการและผลของการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะการที่ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดโอกาสให้ผู้พิพาทได้อธิบายชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม มีการอธิบายและชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา และผู้ไกล่เกลี่ยมีการเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการ และ (3) ด้านผู้ประนีประนอม โดยเฉพาะการที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีวุฒิภาวะ ความเชี่ยวชาญ และคุณลักษณะทั่วไป เช่น เป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพ เป็นกลาง มีอารมณ์ขัน เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของเทพโยธิน นิลาด (2550) พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของบริษัทไทยมารูจูน จำกัด ด้านการวางแผน ด้านการจัดการด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมมีระดับความคิดเห็นปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรรัตน์ หิรัญชาติ (2557, หน้า 97) พบว่าครุมีความพึงพอใจต่อกระบวนการแก้ปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การวางแผน รองลงมา คือ การดำเนินงานและนำแผนไปใช้ การติดตามตรวจสอบและประเมินผล ลำดับสุดท้ายคือ การพัฒนาและปรับปรุง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา แก้วสนิท (2550, หน้า 66) พบว่าเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินงานและนำแผนไปใช้ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและปรับปรุงและด้านการติดตามตรวจสอบและประเมินผล นอกจากนั้นในแต่ละด้าน มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อและสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจินดา ปินทิพย์ (2551, หน้า 68) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและบุคลากรเห็นว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและข้าราชการทุกฝ่ายส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือด้านการจัดองค์การ การส่งงบประมาณ และข้าราชการทุกฝ่ายส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่านโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ ต้นเรืองศรี (2553,

หน้า 84) ได้ทำการแจกแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้ความหรือทนายความที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล พบว่า ในด้านการบริหารจัดการของศาลเยาวชนและครอบครัว ผู้เข้าสู่กระบวนการพึงพอใจมากที่สุด คือการติดตามตรวจสอบประเมินผล รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและปรับปรุง ด้านการวางแผน และด้านการดำเนินงานและนำแผนไปใช้เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยด้านการบริหารจัดการ พบว่า

ด้านการวางแผน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทบทวนบทบาทภารกิจของหน่วยงานที่เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติและวัดผลได้มากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดทำแผนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับหลักการของ วงจักรเดมิง (Deming Cycle) ที่กล่าวไว้ว่าพื้นฐานของการจัดการ โดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหาร การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่า การจัดการองค์การ การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุมขึ้นกับการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร การวางแผนจะช่วยให้องค์กรกำหนดข้อดีจากโอกาสภายนอกและทำให้เกิดผลกระทบจากอุปสรรคภายนอกต่ำสุด โดยต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบัน เพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผนประกอบด้วย การพัฒนาภารกิจ (mission) การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคตและแนวโน้ม การกำหนดวัตถุประสงค์ และการเลือกกลยุทธ์ที่ใช้ การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาดและสามารถกำหนดเป้าหมายได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์นั้น ต้องการให้องค์กรติดตามในลักษณะเชิงรุก (proactive) มากกว่าที่จะเป็นเชิงรับ (reactive) องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องควบคุมอนาคตขององค์กรมากกว่าที่จะรอรับผลจากอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอก และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การตัดสินใจ (decision making) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การปรับตัวเป็นสิ่งจำเป็น เพราะมีการเปลี่ยนแปลงของตลาดเศรษฐกิจ และคู่แข่งกันทั่วโลก จุดเริ่มต้นของความสำเร็จที่ดีของธุรกิจ

คือ การวางแผนที่เหมาะสม เห็นผลได้จริง ยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพและทรงประสิทธิภาพ

ด้านการดำเนินงานและนำไปใช้ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาและกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ ในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือ มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงาน และกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานเป็นตัวกำกับ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของหน่วยงาน สอดคล้องกับสอดคล้องกับหลักการของ วัฏจักรเดมิง (Deming Cycle) ที่กล่าวไว้ว่า

ด้านการตรวจสอบและประเมินผล พบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน ประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ในอดีตที่ผ่านมาได้มีการคำนวณต้นทุนแต่ละ กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ สอดคล้องกับหลักการ ของวัฏจักรเดมิง (Deming Cycle) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหาร ที่ดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องคำนึงถึง การประหยัดด้วย ซึ่งการประหยัดนี้มีได้หมายความว่าเพียงแต่ การระมัดระวังการใช้จ่ายเท่านั้น ต้องรวมถึงทรัพยากร การบริหารอื่น ๆ ทั้งด้านกำลังคนและอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ นอกจากนี้เวลาที่เป็นปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณา ร่วมด้วยเสมอ เพราะงานที่มีประสิทธิผลดีเลิศ แต่ต้องใช้เวลา นานเกินไป ไม่สมดุลกันก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ในการบริหาร หรือการดำเนินงานเช่นกัน และการประเมิน การปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการที่หัวหน้าหน่วยงานได้ มีการจัดกระทำขึ้น เพื่อตรวจสอบนั้น การประเมินอย่าง เป็นทางการที่มีการกำหนดระยะเวลาจะต้องกำหนดขึ้น อาจจะเป็น 1 ปีต่อครั้ง หรือ 2 ครั้งใน 1 ปี ก็แล้วแต่ลักษณะ ของงานในวิสาหกิจนั้นในขั้นนี้ จะมีการจัดสร้างรูปแบบ การประเมินการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของ หน่วยงานนั้น การประเมินที่สำคัญของ MBO คือ การมี บทบาทการตัดสินใจด้วยสติปัญญาของหัวหน้า เพราะ การปฏิบัติของทุกคนจะถูกประเมินในรูปแบบของเกณฑ์ มาตรฐาน หรือผลที่คาดหวังเมื่องานเสร็จสิ้น (end – results)

ตามความเห็นชอบและยอมรับร่วมกันระหว่างหัวหน้า และลูกน้อง การนำ MBO มาใช้ในวิสาหกิจต่าง ๆ นั้น ได้นำซึ่งความพึงพอใจการยอมรับตลอดจนความสะดวกสบายและการลดความเครียดระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง เพราะการประเมินภายใต้การบริหารงานแบบ MBO นั้น ไม่ได้มุ่งประเมินทุกสิ่งทุกอย่าง ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง แต่ประเมินการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานไว้แล้ว และมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบช่วยเหลือและ ปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคตของลูกน้องให้ดีขึ้น เป็นประการสำคัญ

ด้านการพัฒนาและปรับปรุง พบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร ผลการประเมินให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทราบและแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานมากที่สุด รองลงมาคือ การทบทวน หรือปรับปรุงวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน แผนและ กระบวนการดำเนินงานตามคำร้องขอของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ สอดคล้องกับสอดคล้องกับหลักการของ วัฏจักรเดมิง (Deming Cycle) ที่กล่าวไว้ว่า ความก้าวหน้า ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีเพิ่มมากขึ้นเพียงใด ความเข้มข้นของโลกาภิวัตน์ไร้พรมแดนก็มากขึ้นตามไปด้วย สังคมเป็นสังคม E-Society ที่มีความเปลี่ยนแปลง เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในทุกกระบวนการของสังคมและมีผลกระทบ ต่อองค์กร คือ องค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงมีภารกิจที่ต้องทำ มากขึ้นและซับซ้อนเพิ่มขึ้น ในขณะที่มีบุคลากรจำนวน จำกัด ทรัพยากรและเวลาในการบริหารก็จำกัดตามไปด้วย นอกจากนี้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีความ สัมพันธ์เชื่อมโยงกันหลายมิติ การแก้ไขปัญหามองทำ ในลักษณะองค์รวมและเชื่อมโยงกับมิติการบูรณาการจึงจะ ทำให้การบริหารองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และนั่นหมายถึง นักบริหารจึงต้องสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ให้เกิดขึ้น ทำให้เกิดพลังในการ ที่จะเอาชนะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและภารกิจ ที่ซับซ้อนนั้นได้ด้วยศักยภาพที่สูงที่สุด เกิดภาพการทำงาน ในลักษณะที่เป็น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 มีปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารคือ “คน” ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมให้มีการเพิ่มขอบข่ายหรือการให้อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสามารถดึงศักยภาพของตนเองมาใช้ได้อย่างเต็มที่อันจะก่อให้เกิดการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน จึงจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของศาลกลาง ศาลจังหวัด รวมทั้งภาคประชาชน ซึ่งจะทำให้ได้ทราบปัญหาและได้แนวทางแก้ไขปัญหาที่ตรงกับจุดปัญหามากที่สุด

3. การติดตามตรวจสอบและประเมินผลที่มีมาตรฐานเดียวกัน และทีมประเมินที่มีความรู้ความสามารถชี้แนะปัญหาที่พบจากการติดตามตรวจสอบและประเมินผลเพื่อให้ศาลที่นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขได้ตรงตามปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละศาล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนงานบริการประชาชนของหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว กระทรวงยุติธรรม

2. ควรทำการศึกษาการบริหารจัดการระบบบริการประชาชนของหน่วยงานองค์กรสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับส่วนพิจารณาคดีเพื่อทราบข้อมูลในภาพรวมขององค์กรศาลจังหวัดหรือระดับภาค และนำมาเชื่อมโยงการจัดทำแผนงาน/โครงการแก้ไขปัญหาคดีพิจารณาในชั้นศาลยุติธรรมต่อไป

3. ควรทำการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการระบบบริการประชาชนของสำนักงานศาล

เยาวชนและครอบครัวภาคต่าง ๆ เพื่อแสวงหาแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมของการพัฒนาการบริหารจัดการระบบบริการประชาชน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

4. ควรมีการลงทุนและสนับสนุนการยกระดับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพให้เพียงพอต่อความต้องการเนื่องจากข้อเท็จจริงปรากฏว่ากระบวนการดังกล่าวคั่งค้างในการลงทุนเนื่องจากช่วยประหยัดต้นทุนการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนทั้งในแง่ค่าใช้จ่ายและเวลา และช่วยเบี่ยงเบนคดีจากศาลซึ่งเป็นช่องทางที่มีต้นทุนการดำเนินการสูงกว่ามาก นอกจากนี้ การส่งเสริมการบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกันระหว่างคู่พิพาทยังช่วยสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในสังคม รวมถึงแก้ปัญหาได้ตรงประเด็นและตรงความต้องการของคู่พิพาทอีกด้วย

5. สร้างระบบการบริหารจัดการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วยการจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการมาตรฐานรวมถึงกำหนด ‘เจ้าภาพ’ รับผิดชอบให้ชัดเจน เนื่องจากในปัจจุบันมีหน่วยงานจำนวนมากที่มีกฎระเบียบเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นของตนเองทำให้เกิดภาวะหลายมาตรฐานและเกิดต้นทุนการดำเนินการที่ซ้ำซ้อน

6. ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการสนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับ ชุมชน โดยให้คนในชุมชนมีบทบาทสำคัญและมีแนวทางการดำเนินการที่สอดคล้องกับวิถีชุมชนอย่างแท้จริงตามแนวคิดเรื่องยุติธรรมชุมชน (community Justice)

7. ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาและสร้างแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญาแผ่นดิน (ยอมความไม่ได้) อย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมการหันหน้าเข้าหากันเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์และความรู้สึกระหว่างคู่ความทั้งนี้ ในทางทฤษฎี แนวทางดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทศน์ใหญ่เรื่องกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (restorative justice)



References

- Auntha, P. (2008). *Opinion of staff in Nan provincial administrative organization toward the success of organization management*. Master of Public Administration Thesis, Utaradit Rajabhat University. (in Thai)
- Hiranchart, P. (2014). *Teaching development according to cognition theory in primary schools under Bangkok educational area*. Doctor of Philosophy Thesis, North Bangkok University. (in Thai)
- Kaewsanit, W. (2007). *The opinion of recruitment officer to management problem in recruitment department of Kalasin province*. Master of Public Administration Thesis, Mahasarakham Rajabhat University. (in Thai)
- Khamwicha, S. (2009). *Management of public health service of Udon Thani public health office*. Master of Public Administration Thesis, Mahasarakham University. (in Thai)
- Nilad, T. (2007). *Management factors effecting employee satisfaction of Thaimarujune Co., Ltd.* Master of Liberal Arts Thesis, Ayuttaya Rajabhat University. (in Thai)
- Pinthip, S. (2008). *Problem of finance department of Nan sub-district administrative organization*. Master of Public Administration Thesis, Utaradit Rajabhat University. (in Thai)
- Ratchakulchai, S. (2007). *Management*. Bangkok. n.p. (in Thai)
- Sareerat S., et al. (2007). *Business policy and strategic management*. Bangkok: Duengkamol Samai. (in Thai)
- Tanruengsri, K. (2010). *Satisfaction of service recipients from court: A case study of North Bangkok criminal court, civil court and magistrate court*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

