

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค:

กรณีศึกษาศาลแขวงพิษณุโลก

Factors Affecting the Success of Consumers' Mediation :

A Case Study of Phitsanulok Civil Court

วิรัตน์ ท่วมใจดี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารจัดการภาครัฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของศาลแขวงพิษณุโลก 2) ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และหาแนวทางแก้ไขที่ช่วยทำให้ลดปริมาณคดีผู้บริโภคขึ้นสู่ศาล และทำให้ปริมาณคดีสำเร็จไปด้วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความรวดเร็ว ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ วิเคราะห์ความคิดเห็นของคู่ความที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศาลแขวงพิษณุโลก โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมุติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน t - test, F -test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคมี 3 ด้าน คือ ด้านผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง ด้านคู่ความและคู่กรณี และด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
2. ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ในภาพรวมระดับมาก ได้แก่ เพศ อายุและประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย
3. แนวทางแก้ไขด้านคู่ความและคู่กรณี ควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่สร้างความรู้ความเข้าใจ ข้อดีและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของคู่ความ ด้านผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางควรกำหนดกฎเกณฑ์ วิธีการสรรหา คัดเลือก บุคคลภายนอกให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความเป็นธรรม ด้านกระบวนการและวิธีการควรจัดสถานที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยให้มีความสะดวก แยกห้องเป็นสัดส่วนและไม่อยู่ในจุดที่มีคนพลุกพล่านอันจะส่งผลให้เป็นการสร้างความเป็นกันเองและลดความตึงเครียด และสร้างความสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่พิพาทในการไกล่เกลี่ย

คำสำคัญ : ปัจจัย, ความสำเร็จ, การไกล่เกลี่ย

Abstract

The purposes of this research were to study factors affecting the success of consumers' mediation of Phitsanulok civil court, investigate the problems and obstacles, and seek the guidelines that help to reduce cases going up to the court and decrease processing time. The 380 subjects were selected by size specification with the ready-made table of , "Taro Yamane." The data were collected by a questionnaire and analysed by mean, standard deviation, t - test, F-test. The research result showed that there were 3 main factors affecting the success of consumers' mediation: mediators, defendants and plaintiffs, and processes. The significant problems and obstacles affecting the success of the mediation were gender, age, the experience in reconciling respectively. However, marital status, education, occupation and incomes did not affect the success. As for the guideline, the court should inform both the defendants and the plaintiffs about the advantages of mediation to adjust their attitudes, establish criteria and methods to choose the best mediators who have morals and justice, prepare comfortable mediation rooms which are far away from the crowd to reduce the defendant's and the plaintiff's anxiety and develop their good relationship

Keywords: Factor, Success, The mediation

บทนำ

ประเทศไทยพัฒนาในด้านต่างๆ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม เป็นยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ มีเทคโนโลยีสมัยใหม่และธุรกิจใหม่ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทำได้อย่างรวดเร็ว สภาพสังคมไทยและวิถีชีวิตของคนส่วนใหญ่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างสิ้นเชิง ส่งผลให้เกิดข้อขัดแย้งมากขึ้น ส่วนประชาชนได้ตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ตามกฎหมายของตนเองมากขึ้นก่อให้เกิดความต้องการในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมจากภาครัฐมากขึ้น ประเทศไทยนอกจากจะประสบปัญหาทางเศรษฐกิจแล้ว ยังประสบกับวิกฤตการณ์ความขัดแย้งของคนในชาติที่ได้ทวีความรุนแรงขึ้นทุกวัน ข้อขัดแย้งเป็นปัญหาต่อการบริหารประเทศที่ภาครัฐต้องดำเนินการแก้ไข ซึ่งกระบวนการยุติธรรมโดยศาลจะถูกใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง เมื่อความขัดแย้งสิ้นสุดลงผลของคำพิพากษา จะออกมาในแง่ของความแพ้ - ชนะ ไม่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องสูญเสียหรือต้องใช้ให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่มีการบูรณาการความรู้สึกของคู่กรณีแต่อย่างใด อีกทั้งการขยายตัวของจำนวนประชากรภายในประเทศอย่างรวดเร็ว มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก รวมถึงในการอุปโภคบริโภคของประชากรด้วย ผู้ประกอบการแข่งขันกันผลิตสินค้าและการบริการออกมาสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้บริโภคอย่างมากมาย ใช้วิธีการหรือกลยุทธ์ทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ผลิตสินค้าไม่ได้มาตรฐานหรือด้อยคุณภาพ เอาเปรียบผู้บริโภคในด้านต่างๆ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นการสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในฐานะผู้บริโภคเป็นอย่างมากและนำมาซึ่งความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค ประชาชนในฐานะผู้บริโภคต้องนำข้อขัดแย้งนั้นขึ้นสู่ศาล เป็นเหตุให้มีการนำคดีมาสู่ศาลจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วและอย่างต่อเนื่อง เมื่อกระบวนการยุติธรรมยังคงได้รับการยอมรับให้เป็นวิธีที่แก้ปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุด ศาลยุติธรรมจึงได้

หาวิธีการเพื่อให้การอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการแก้ปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาคดีที่ก่อให้เกิดภาวะคิกรงรอกศาลนำมาซึ่งความเสียหายแก่คู่ความ โดยคู่ความต้องเสียประโยชน์ เสียเวลาเสียค่าใช้จ่าย และก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจของประเทศชาติในส่วนรวมเป็นอย่างมาก

ปัจจุบันกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยประสบภาวะวิกฤติ เนื่องจากปริมาณคดีค้างพิจารณา ในชั้นศาลมีจำนวนมาก เกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น คู่ความทั้งโจทก์และจำเลยมุ่งดำเนินกระบวนการพิจารณาในลักษณะประวิงเวลาในคดี กระบวนการพิจารณาคดีมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนมากกว่าในอดีต มีข้อขัดแย้งหรือความผิดเล็กน้อยๆ จำนวนมากที่ขึ้นสู่ศาลโดยไม่จำเป็น การพิจารณาพิพากษาคดีล่าช้าย่อมมีผลกระทบต่อความยุติธรรม ดังคำกล่าวที่ว่า “การพิจารณาคดีที่ล่าช้าเท่ากับเป็นการปฏิเสธความยุติธรรม” (สมเกียรติ แพทย์คุณ : 2548) ถือได้ว่าเป็นความล่าช้าในด้านการอำนวยความสะดวกที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมโดยรวม ทำให้คู่ความมีความรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการดำเนินการอำนวยความสะดวกที่ดีเพียงพอจากภาครัฐ อันจะส่งผลให้ประชาชนลดความเชื่อถือในกระบวนการยุติธรรมในชั้นศาลและหลีกเลี่ยงการพึ่งกระบวนการพิจารณาโดยศาล ถึงแม้ว่าศาลยุติธรรมได้พัฒนาวิธีพิจารณาคดี รวมทั้งแก้ไข กฎหมายต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเพิ่มจำนวนผู้พิพากษาให้สอดคล้องกับปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้นแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีคดีค้างอยู่ในศาลเป็นจำนวนมาก ศาลยุติธรรมจึงได้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยมาใช้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีบทบาทในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งของสังคมไทยในปัจจุบัน ซึ่งการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการรับข้อพิพาททางเลือก นอกเหนือจากการพิจารณาพิพากษาคตามปกติของศาล ก่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความกันช่วยให้การดำเนินคดีเสร็จสิ้นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายของคู่ความและเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกด้านความยุติธรรมแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ทำให้ประชาชนได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังสามารถรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความได้อีกด้วย มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนความสามารถยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเองในเวลาที่ไม่มากนักและยังสามารถกลับไปดำเนินวิถีชีวิตหรือประกอบธุรกิจได้อย่างปกติสุขต่อไปได้

หลังจากที่ได้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ พบปัญหาในเรื่องของการให้ความร่วมมือของคู่ความที่ยังไม่มั่นใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย เช่น คู่ความแต่ละฝ่ายเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะเข้าข้างฝ่ายตรงข้าม ความไม่เชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาล ศาลแขวงพิษณุโลกประสบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่ความขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินการ

ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสำนักงานศาลยุติธรรม จึงเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคในศาลแขวงพิษณุโลก และนำผลของการวิจัยในครั้งนี้วางเป็นมาตรฐานของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีคุณภาพและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการ อันจะส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้เป็นอย่างดีอีกทั้งยังทำให้ประชาชนได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างแท้จริง

วิธีการดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของศาลแขวงพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค หาแนวทางแก้ไขที่ช่วยทำให้ลดปริมาณคดีผู้บริโภคขึ้นสู่ศาลและทำให้

ปริมาณคดีสำเร็จไปด้วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความรวดเร็ว

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะข้อพิพาทคดีผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำนาจศาลของศาลแขวงพิษณุโลก ในปี พ.ศ. 2556

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่เป็นคู่ความทั้งสองฝ่าย ประกอบด้วยฝ่ายโจทก์และฝ่ายจำเลยที่เข้าสู่กระบวนการ โกล่เกลี่ย ข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของศาลแขวงพิษณุโลก

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค กรณีศึกษาศาลแขวงพิษณุโลก จำนวน 3 ด้านคือ ปัจจัยผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง ปัจจัยจากคู่ความหรือคู่กรณี และ ปัจจัยที่มาจากกระบวนการ/วิธีการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน 3 ด้าน คือ ด้านผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง ด้านคู่ความหรือคู่กรณีและด้านกระบวนการ ไกล่เกลี่ย/ขั้นตอนในการไกล่เกลี่ย

การดำเนินการวิจัย

ในส่วนของวิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อต้องการให้ได้รับข้อมูลทั้งเชิงประจักษ์และความรู้สึกของเนื้อหา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคู่ความทั้งสองฝ่ายโจทก์และฝ่ายจำเลยที่มีข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคและเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแขวงพิษณุโลก ช่วงเวลาดังแต่เดือนมกราคม 2556 จนถึงเดือนธันวาคม 2556 จำนวน 3,495 คดี กลุ่มประชากรในการวิจัยคือ 6,990 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ คู่ความทั้งสองฝ่ายที่มีข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคผู้บริโภคในศาลแขวงพิษณุโลก ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ “Taro Yamane” ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 378 คน เพื่อความสะดวกจึงขอเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค
ของศาลแขวงพิษณุโลก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิดแสดงความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการไกล่
เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของศาลแขวงพิษณุโลก

แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของศาลแขวง
พิษณุโลก

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์จากกลุ่ม
ตัวอย่างโดยดำเนินการขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก ถึง
ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลแขวงพิษณุโลกเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผล โดยดำเนินการ
ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน รวมถึงใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง
คอมพิวเตอร์ สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ
- ส่วนการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดี
ผู้บริโภคของศาลแขวงพิษณุโลกวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของศาลแขวงพิษณุโลก ทั้งหมด 3
ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการหาค่าสถิติทดสอบ t - test และค่าสถิติทดสอบ F - test

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ
สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพอยู่ในสถานสมรส ระดับ
การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร รายได้ต่อเดือน 5,001- 10,000
บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบจากการประชาสัมพันธ์ของศาล ประเภทของข้อคดี
พิพาทเกี่ยวกับกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ส่วนใหญ่การเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในฐานะฝ่ายจำเลย ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และไม่เคยเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวกับข้อพิพาท
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ภายในศาลพบว่า ภาพรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคู่ความและคู่กรณี ส่วนรองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง และด้านวิธีการ/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง

พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ทำ หน้าที่ไกล่เกลี่ยมีบทบาทสำคัญในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.25$) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยวาง ตัวเป็นกลางมีความเหมาะสมดี ($\bar{x}=4.23$) การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย มีความยุติธรรมให้กับทั้งสองฝ่าย ($\bar{x}=4.21$) ข้อ 4 ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในขณะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{x}=4.21$) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความพยายามในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ($\bar{x}=4.19$) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยสนใจรับฟังและให้เกียรติคู่พิพาท ($\bar{x}=4.18$) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้และมีประสบการณ์ในเรื่องที่ไกล่เกลี่ย ($\bar{x}=4.16$) การใช้ดุลพินิจในการวินิจฉัยข้อพิพาทของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.11$) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยสามารถควบคุมการดำเนินการไกล่เกลี่ยและทำให้การเจรจาระหว่าง คู่ความดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=4.11$) และผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำพูดในทางเชิงบังคับข่มขู่ในขณะไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{x}=3.88$)

2. ด้านคู่ความและคู่กรณี

พบว่าอยู่ระดับ ในมาก ($\bar{x}=4.21$) เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่าท่านคิดว่าการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เป็นวิธีที่ก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม ($\bar{x}=4.34$) ท่านมีความพอใจให้มีการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทเพราะเป็นการแบ่งเบาภาระของศาล ($\bar{x}=4.33$) ท่านมีพอใจที่จะลดปริมาณคดีของศาลด้วยการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ($\bar{x}=4.30$) การที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันได้ดีสำเร็จย่อมดีกว่าที่จะเข้าไปเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลเพื่อเอาชนะกัน ($\bar{x}=4.24$) การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททำให้คู่กรณียังมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{x}=4.21$) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดในการผ่อนผันการชำระหนี้ ($\bar{x}=4.21$) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะทำให้ยืระยะเวลาในการชำระหนี้ออกไปได้อีก ($\bar{x}=4.20$) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถยุติข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้ง ($\bar{x}=4.19$) ประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยของท่านเป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศาล ($\bar{x}=4.04$) และบทบาทในการกำหนดผลของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอยู่ที่คู่กรณีมีใช่คนกลาง ($\bar{x}=4.03$)

3. ด้านวิธีการ/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พบว่า พบว่าอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}=4.11$) เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลเป็นวิธีที่ดีที่สุด มีความเป็นกันเองสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายแก่คู่ความและคู่กรณี ($\bar{x}=4.23$) บุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยมีความพร้อมที่ให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องมีการประสานงานที่เพียงพอต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{x}=4.22$) บุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยมีความรู้ทักษะและมีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{x}=4.21$) วิธีการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนเหมาะสมดี ($\bar{x}=4.19$) วิธีการที่นำมาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเหมาะสมดี ($\bar{x}=4.18$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างแท้จริง ($\bar{x}=4.15$) บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเอื้ออำนวยให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบผลสำเร็จผลสำเร็จ ($\bar{x}=4.06$) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเหมาะสมดี ($\bar{x}=4.06$) สถานที่ให้ บริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกว้างขวางเป็นสัดส่วนเพียงพอต่อการ

ด้าน	มาใช้บริการของประชาชนและเอื้อต่อการใกล้เคียงข้อพิพาท ($\bar{x}=3.96$) และมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการมาใช้บริการของประชาชน ($\bar{x}=3.91$)
หน้าที่ ลางมี	2. ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียง ข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของศาลแขวงพิษณุโลกซึ่งได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4)ระดับการศึกษา (5) อาชีพ และ (6) รายได้
ข้อ 4 ที่ใกล้ ล่เกลี่ย ารณใน ม ($\bar{x} =$ ่อไปได้ กลี่ย	เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย กับเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อ 1 ผู้ทำ หน้าที่ใกล้เคียงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้และมีประสบการณ์ในเรื่องที่ใกล้เคียง ข้อ 4 ผู้ทำ หน้าที่ใกล้เคียงสร้าง บรรยากาศความเป็นกันเองในขณะดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทและข้อ 5 ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำพูด ไปทางในเชิงบังคับข่มขู่ในขณะใกล้เคียงข้อพิพาท และด้านความเหมาะสมของผู้ใกล้เคียงหรือคนกลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน
ท เป็น การแบ่ง .30) การ ารชนะกัน ิพาทเป็น ารชำระหนี้ ารณในการ ำหนดผล	จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ด้านความเหมาะสมของผู้ใกล้เคียงหรือคนกลาง ผลไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อ 1 ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้และมีประสบการณ์ในเรื่องที่ใกล้เคียง และข้อ 2 ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงสามารถควบคุมการดำเนินกระบวนการใกล้เคียงและทำให้การเจรจาระหว่าง คู่ความ ดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน
ยข้อพิพาท ($\bar{x}=4.23$) ใกล้เคียงข้อ .เป็นอย่างดี ่นำมาใช้ใน วนการและ ใกล้เกลี่ยข้อ เน้นการใกล้ ยงพอต่อ	สถานภาพสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้ ใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ด้านความเหมาะสมของผู้ใกล้เคียงหรือคนกลางจำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดี ผู้บริโภค ด้านความเหมาะสมของผู้ใกล้เคียงหรือคนกลาง ไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายข้อทุกข้อไม่แตกต่างกัน
	ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ด้านคู่ความและคู่กรณี ไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เกือบทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ข้อ 2 ประสบการณ์ในการใกล้เคียงของท่านเป็นประโยชน์ต่อการใกล้เคียงระงับข้อ พินาทผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาท ด้านคู่ความ และคู่กรณีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
	จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ด้านความเหมาะสมของผู้ใกล้เคียงหรือคนกลาง ไม่แตกต่างกันเมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 1 ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้และมีประสบการณ์ในเรื่องที่ใกล้เคียงข้อ 2 ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงสามารถควบคุมการดำเนินกระบวนการใกล้เคียงและทำให้การเจรจาระหว่าง คู่ความดำเนินต่อไป ได้อย่างต่อเนื่องข้อ 6 ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงมีความพยายามในการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และข้อ 10 ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงสนใจรับฟังและให้เกียรติคู่พิพาทผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาแตกต่างกัน มี ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ด้านความเหมาะสมของผู้ใกล้ ใกล้เคียงหรือคนกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน
	จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ด้านความเหมาะสมของผู้ใกล้เคียงหรือคนกลาง ไม่แตกต่างกันเมื่อ

พิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 1 ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้และมีประสบการณ์ในเรื่องที่ไกล่เกลี่ยข้อ 5 ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำพูดไปทางในเชิงบังคับข่มขู่ในขณะที่ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค กรณีศึกษาศาลแขวงพิษณุโลกผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามีประเด็นที่สำคัญและค้นพบจากการศึกษาที่ควรมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค รายด้าน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคู่ความและคู่กรณี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางและด้านวิธีการและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พศิลักษณ์ ทองเจริญ (2550) ที่การศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ผลการศึกษา ในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่ากลุ่มประชากรเห็นว่าปัญหาด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายกับเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมเกียรติ แพทย์คุณ (2548) ที่กล่าวว่า อายุและเพศของคู่พิพาท ส่วนใหญ่จะพบว่าผู้กระทำผิดที่มีอายุน่าจะไม่กระทำผิดอีกหรือกระทำผิดน้อยกว่าในช่วงนั้น เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันในด้านการตัดสินใจ ความละเอียดอ่อนในด้านความคิด ดังนั้นอายุและเพศจึงเป็นสิ่งสำคัญในความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านวิธีการ/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมเกียรติ แพทย์คุณ (2548) ที่กล่าวว่า อายุและเพศของคู่พิพาท ส่วนใหญ่จะพบว่าผู้กระทำผิดที่มีอายุน่าจะไม่กระทำผิดอีกหรือกระทำผิดน้อยกว่าในช่วงนั้น เพศของคู่พิพาทเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันในด้านการตัดสินใจ ความละเอียดอ่อนในด้านความคิดและการพิจารณาโดยเฉพาะอย่างยิ่งความคิดเกี่ยวกับเรื่องครอบครัว ดังนั้น อายุและเพศจึงเป็นสิ่งสำคัญในความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

4. การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพหย่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด และสมรส จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าสาเหตุที่ผู้ที่มีสถานภาพหย่ามีความคิดเห็นมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและสมรส อาจเป็นเพราะประสบการณ์ชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยผ่านวิกฤตด้านชีวิตครอบครัวที่ไม่ประสบ

ความสำเร็จมากกว่า ผู้ที่ยังโสดและผู้ที่มีสมรสสถานภาพครอบครัวยังมั่นคง จึงเห็นว่าเรื่องที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันได้ดีสำเร็จย่อมดีกว่าที่จะไปเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลเพื่อเอาชนะกัน

5. การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง แตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำแนกตามรายได้พบว่า ว่าผู้ที่มีรายได้น้อยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นไปได้เพราะผู้ที่มีรายได้น้อยพึงพอใจที่จะใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากกว่าการเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลเพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมาก อีกทั้งต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการมาศาลหลายๆ ครั้งจนกว่าคดีจะสิ้นสุดอีกทั้งสามารถยืดเวลาชำระหนี้ออกไปได้

ผลการวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ สรุปลำดับดังนี้คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่จะช่วยลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาล ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และทำให้เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ด้านผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง ต้องมีความพร้อมมีประสบการณ์ มีทักษะ มีความสามารถเจรจาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสนใจที่จะรับฟังคู่ความ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยสิทธิ์ ต้นเรืองศรี(2553)ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความต้องการของลูกหนี้รายย่อยของสถาบันการเงินในการให้หนายความเข้ามาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล : กรณีศึกษาของบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด” พบว่าผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้อง เป็นผู้มีความรู้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทด้านคู่ความหรือคู่กรณีนั้นต้องมีความยินยอมพร้อมใจและมีเจตนายุติปัญหาและข้อพิพาทอย่างแท้จริง การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันผู้ที่เข้าสู่ระบบโดยการหน่วยราชการแนะนำจากการประชาสัมพันธ์ของศาลและจากการประชาสัมพันธ์ของสื่อ มีความคิดเห็นมากกว่าวิธีได้รับหมายจากศาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องเป็นไปตามความสมัครใจของคู่กรณี เมื่อเข้าสู่ระบบโดยหมายศาลความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยย่อมเป็นไปในทิศทางที่แตกต่างจากผู้เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พดิลักษณ์ ทองเจริญ (2550)ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตา ใจบุญมา(2552) การศึกษาเรื่อง “ปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลอาญาในกรุงเทพมหานครด้านกระบวนการ วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สถานที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทควรตั้งอยู่ในที่ที่เดินทางไปมาสะดวกและมีความเป็นส่วนตัว แยกห้องเป็นสัดส่วนและไม่อยู่ในจุดที่มีคนพลุกพล่าน บุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ข้อเสนอแนะ ควรจัดอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุจิตา ใจบุญมา (2552) การ ศึกษาเรื่อง “ปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล : ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประนีประนอมประจำศาลอาญาในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคกรณีศึกษา ศาลแขวงพิษณุโลก มีประเด็นที่สำคัญและค้นพบจากการศึกษาดังนี้

1. ผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงควรกำหนดกฎเกณฑ์วิธีการสรรหา คัดเลือกและตรวจสอบคุณสมบัติบุคคลภายนอกให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความเป็นธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งพิจารณาถึงสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประนีประนอม ที่พึงควรจะได้รับจากการอุทิศตนเข้าทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรม เช่น การได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในลักษณะเดียวกับผู้พิพากษาสมทบศาลเยาวชนและครอบครัว

2. ควรมีการออกกฎหมายรองรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในรูปของพระราชบัญญัติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปัจจุบันกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกเท่านั้น เพื่อเป็นการยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพใน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

4. ควรเร่งรัดประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ถึงระดับท้องถิ่นและในสถานศึกษาโดยการเผยแพร่สร้างความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จัดโครงการอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนต่างๆ เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของคู่ความและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาข้อขัดข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ในสังกัด สำนักงาน อธิบดีผู้พิพากษามาภาค เพื่อดูแนวโน้มปัญหาว่าเป็นในแนวทางเดียวกันหรือไม่และมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

2. ควรทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทัศนะของคู่ความ เพื่อจะได้ผู้ไกล่เกลี่ยที่ตรงตามความต้องการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่ความของศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาภาค

เอกสารอ้างอิง

ชัยสิทธิ์ ดันเรืองศรี (2553). ความต้องการของลูกหนี้รายย่อยของสถาบันการเงินในการให้ทุนความเข้ามาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล:กรณีศึกษาของบริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์จำกัด.

สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พศิลักษณ์ ทองเจริญ. (2550). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมเกียรติ แพทย์คุณ.(2548). การพัฒนารูปแบบการประนอมข้อพิพาทในขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงาน อัยการ.ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต(สาขาวิชาพัฒนศาสตร์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. (2547). คู่มือการระงับข้อพิพาทสำหรับประชาชน. กรุงเทพฯ ฯ : จีระรัช การพิมพ์.

สุทิศา ใจบุญมา. (2552). ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประนอมประจำศาลอาญาในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. คณะสังคมศาสตร์ สงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.