

การศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก

Study of Conciliators' Roles on Dispute Conciliation of Phitsanulok Provincial Court.

วิชชากรณ์ วันทา* และพัฒน์พันธ์ เขตต์กัน

Witchakorn Wanta*, and Phattanaphan Khetkan

ภาควิชาการบริหารจัดการภาครัฐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก

*Corresponding author. E-mail : Witchakorn.w@psru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก 3) แนวทางการส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานบทบาทของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรสำเร็จรูปของ “Taro Yamane” ที่จำนวน 319 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานหาค่า t-test และ F-test One-Way ANOVA ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) จำนวน 10 คน โดยผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่เป็นคู่ความในคดีต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุน ประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ และด้านความรู้ความสามารถ

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก พบว่า สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และความสัมพันธ์กับคดี มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัย ที่ไม่มีผล คือ เพศและอายุ

3. แนวทางการส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ประนีประนอมควรให้เกียรติคู่ความทั้งสองฝ่ายได้แสดงออกทางความคิดเห็นต่อปัญหาของตนมากกว่า ที่ผู้ประนีประนอมจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขต่างๆเสียเอง การแสดงความคิดเห็นต่อคู่ความด้วยความมีเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายบรรลุข้อตกลงร่วมกัน รวมถึงผู้ประนีประนอมควรเป็นผู้รับฟังที่ดี และเลือกใช้วิธีการในการเจรจาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น การใช้วิธีการเจรจาฝ่ายเดียว เรียกเจรจาพร้อมกันสองฝ่าย พักการเจรจาชั่วคราว หรือเลื่อนการเจรจาออกไปเพื่อให้คู่ความได้หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในครั้งต่อไป ผู้ประนีประนอมที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรมีทักษะและความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น เป็นการเฉพาะ

คำสำคัญ: บทบาท ผู้ประนีประนอม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

Abstract

This Research aims to study 1) conciliators' roles on dispute conciliation of Phitsanulok Provincial Court, 2) comparison of factors having impacts upon conciliators' roles on dispute conciliation of

Phitsanulok Provincial Court, and 3) ways to promotion and development of conciliators of Phitsanulok Provincial Court, which is the quantitative and qualitative researches. For quantitative research, 319 sample groups were derived from sample group determination by “Taro Yamane” formula. The tools used for data collection were questionnaires by applying the descriptive statistics to find the frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation; and by applying inferential statistics to find t-test and F-test One-Way ANOVA. For qualitative research, the interviews of 10 key informants were used. According to the Research. found that,

1. Opinion of people who were parties to the case on conciliators’ roles on dispute conciliation of Phitsanulok Provincial Court of 4 aspects, was in the moderate level, and on an aspect basis, the most average aspect was virtue and ethics, next in ranks were on behaviors and expressions; on assistance, recommendation, support, and understanding provided to the parties to the case to reach mutual agreement; and on knowledge and capabilities.

2. Comparison of factors have impacts upon conciliators’ roles on dispute conciliation of Phitsanulok Provincial Court: marital status, educational level, occupation, income per month, and relation to the case have impacts on conciliators’ roles on dispute conciliation of Phitsanulok Provincial Court with statistical significance in the level of 0.05, and the factors having no impact were gender and age.

3. Ways to promotion and development of conciliators of Phitsanulok Provincial Court: the conciliators ought to grant both of parties to the case of express their opinions towards their own problems rather than the fact that the conciliators determine a variety of conditions by themselves and compliment the parties to the case to research mutual understanding with mercy, sympathy, and expression of enthusiasm to assist both parties to the case in reaching mutual understanding, inclusive of the fact that the conciliators should be good listeners and opt to apply the negotiations as appropriate for different situations, such as unilateral negotiation, bilateral negotiation, temporary suspension of negotiation, and negotiation adjournment, to enable the parties to the case of search addition information for use in supporting decision-making in following times. The conciliators for dispute conciliation ought to have the particular skills and expertise in such case.

Keywords: Roles, conciliators, dispute conciliation

บทนำ

ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นจากบุคคลสองฝ่ายที่มีความต้องการแตกต่างกัน และมีจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ อันนำไปสู่ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทในที่สุด ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่มีระดับความรุนแรงน้อย เมื่อต่างฝ่ายต่างหันหน้าเข้าเจรจากันด้วยหลักเหตุผล ความขัดแย้งนั้นก็จะยุติลงได้โดยง่าย และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์ แต่ถ้าความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่มีระดับความรุนแรงมาก ต่างฝ่ายต่างถือทิฐิไม่รับฟังเหตุผลของอีกฝ่ายก็อาจเป็นไปได้ว่าความขัดแย้งหรือข้อพิพาทนั้นอาจจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น และไม่สามารถที่จะหาข้อยุติร่วมกันได้จนอาจนำไปสู่ความ ไม่ปกติสุขก่อให้เกิดปัญหาด้านสังคม ปัญหาด้านเศรษฐกิจ และปัญหาด้านความมั่นคงได้ในที่สุด

จากสถิติคดีที่เข้าสู่ศาลและสถิติคดีที่ค้างพิจารณาของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักร ระหว่างปี พ.ศ.2557 และปี พ.ศ. 2558 พบว่ามีจำนวนที่สูงขึ้นส่งผลให้จำนวนคดีที่ค้างพิจารณาของศาลยุติธรรมสูงตามไปด้วย ผลเสียจากคดีที่ค้างพิจารณา



ของศาลทำให้ประชาชนหรือคู่ความต้องทนรอคอยเป็นเวลานานกว่าคดีจะถึงที่สุด นอกจากกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีเป็นหลักแล้ว ศาลยุติธรรมได้ส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือก คือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับกระบวนการหลักในการพิจารณาพิพากษาคดี เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ ผู้มีอรรถคดี และดำเนินไปบนพื้นฐานความสมัครใจของคู่ความ มิได้มุ่งหาข้อสรุปถูกผิด แต่เป็นการส่งเสริมให้คู่ความได้แสวงหาทางออกร่วมกัน โดยมีบุคคลที่สามหรือผู้ประนีประนอมเป็นคนกลางในการทำหน้าที่คอยช่วยเหลือแนะนำคู่พิพาทในการเจรจาข้อยุติร่วมกัน เมื่อเปรียบเทียบปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลจังหวัดพิษณุโลก ระหว่างปี พ.ศ.2557 และปี พ.ศ.2558 ต่อผลสำเร็จของจำนวนคดีที่สามารถยุติลงได้ด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และนำไปสู่การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือการถอนฟ้อง ซึ่งพบว่ามีสัดส่วนของความสำเร็จที่เพิ่มมากขึ้น

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประนีประนอมจึงถือว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยการช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่ความให้บรรลุถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาท และผู้ประนีประนอมเป็นบุคคลที่เชื่อได้ว่าเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมาย และทำนองคลองธรรม อย่างไรก็ตามบทบาทและหน้าที่ของผู้ประนีประนอมที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจมีหลายปัจจัยที่จะทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายยินยอมให้ผู้ประนีประนอมเข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลาง ในการไกล่เกลี่ยคดีของตน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทหน้าที่ของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ในด้านต่างๆ และผลการศึกษายังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาบทบาทของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพิษณุโลกได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาบทบาทของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพิษณุโลก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ขอบเขตของการศึกษา

2.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือหน่วยงานศาลจังหวัดพิษณุโลก สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม

2.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนตุลาคม 2559 จนถึงเดือนธันวาคม 2559

2.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคู่ความในคดีของศาลจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 1,600 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคู่ความในคดีของศาลจังหวัดพิษณุโลกที่สมัครใจและยื่นคำร้องต่อศาลแสดงความประสงค์นำคดีของตนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 319 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน

2.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส และความเกี่ยวข้องกับคดี

ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการศึกษออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยยึดตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส และความเกี่ยวข้องกับคดี ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ประกอบไปด้วย 4 ด้าน และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก

หลังจากนั้นนำเครื่องมือที่สร้างแล้วเสร็จไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อขอคำปรึกษาและปรับปรุงเครื่องมือให้ตรงตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำเครื่องมือที่ปรับปรุงเสร็จแล้วไปหาคุณภาพด้วยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา รวมถึงความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาค่า IOC ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ได้ค่าเท่ากับ 0.94 พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงเครื่องมือให้สมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรของครอนบาค (Cronbach) แล้วนำมาทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่เป็นคู่ความในคดีของศาลจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งแสดงผลที่มีความน่าเชื่อถือได้ค่าเท่ากับ 0.86

ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ตามขั้นตอนด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตอนที่ 4 วิเคราะห์การแสดงความเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์จากความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก โดยสรุปความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจากการสังเกตอย่างมี ส่วนร่วม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป และมีความเกี่ยวข้องกับคดีในฐานะจำเลย

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 4 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมาก รองลงมาตามลำดับคือ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก อยู่ในระดับมาก ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 4 ด้าน

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก	3.81	0.49	มาก
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	3.90	0.49	มาก
ด้านความรู้ความสามารถ	2.97	0.59	ปานกลาง
ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้	3.31	0.57	ปานกลาง
รวม	3.50	0.41	ปานกลาง



สรุปและอภิปรายผล

การศึกษบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก รวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ และด้านความรู้ความสามารถ ตามลำดับ หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายละเอียดดังนี้



ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่ทำหน้าที่เป็นกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือ ผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่ขับเคลื่อนนำพาข้อพิพาทไปบรรลุข้อตกลงร่วมกัน พฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ประนีประนอมย่อมส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ และทำให้ความยินยอมให้ผู้หนึ่งผู้ใดทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยคดีของตน ผู้ประนีประนอมจึงต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้ปรากฏแก่คู่ความทั้งสองฝ่าย โดยผู้ประนีประนอมต้องมีความสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพถูกต้องตามกาลเทศะ และมีอัธยาศัยไมตรีดีงาม ซึ่งความสำคัญนี้ผู้รับผิดชอบราชการศาล ได้พิจารณาถึงความเหมาะสมของบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาล และเห็นสมควรให้เป็นผู้ช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยคดี การแต่งตั้งบุคคลภายนอกให้เป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลได้ดำเนินการตามข้อกำหนด ของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 และการแต่งตั้งผู้ประนีประนอม ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือ องค์คณะผู้พิพากษาพึงคำนึงถึงความเหมาะสมของบุคคลนั้น และความพอใจของคู่ความเท่าที่พึงกระทำได้ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ พรหมยง พุฒิภาษ (2550) ที่ได้แสดงทัศนะไว้อย่างน่าสนใจว่าการที่ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางเสนอหนทางการแก้ไขปัญหายังไงไป คู่กรณีก็จะมีผลความหวาดระแวงน้อยกว่า แต่ทั้งนี้ข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความสมเหตุสมผล และเป็นที่ยอมรับได้ของทั้งสองฝ่าย

ด้านคุณธรรมจริยธรรม

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประนีประนอมไม่เรียกค่าตอบแทนประโยชน์หรือทรัพย์สินอื่นใดจากคู่ความในคดี ซึ่งการปฏิบัติตนของผู้ประนีประนอมที่แสดงออกอย่างชัดเจน และเป็นไปตามประมวลจริยธรรมของ ผู้ประนีประนอมในหมวดที่ 2 จริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนที่ 1 การให้ความตัดสินใจด้วยตนเอง ในข้อที่ 2 คือในการระงับข้อพิพาทผู้ประนีประนอมจะต้องให้ความตัดสินใจด้วยตนเองบนพื้นฐานข้อมูลที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องตาม คำกล่าวของ ปรัชญา อยู่ประเสริฐ (2551) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยต้องซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม คุณธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากคู่พิพาทอันจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เป็นกลาง หรือไม่เป็นอิสระ

ด้านความรู้ความสามารถ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประนีประนอมสามารถสร้างความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับคู่ความได้ โดยข้อพิพาทบางเรื่อง เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน การก่อสร้าง การเงินและการบัญชี วิศวกรรมทรัพย์สินทางปัญญา หรือข้อพิพาทในคดีครอบครัว อาจมีประเด็นที่ย่งยากหรือสลับซับซ้อนจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน หากผู้ประนีประนอมไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวอาจทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมหรือส่งผลเสียต่อคู่ความที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Roger Fisher (Roger, 1948) ที่กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า หลักปฏิบัติสำหรับกลยุทธ์การเจรจาที่มีประสิทธิภาพ เรียกว่า “การเจรจาแบบเน้นหลักการ (principled negotiation)” ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่ 1) ความต้องการที่แท้จริง (Interest) 2) ข้อเสนอ (Option) 3) หลักเกณฑ์อ้างอิง (Criteria) 4) ทางเลือกอื่น (Alternative) 5) การสื่อสาร (Communication) 6) ความสัมพันธ์ (Relationship) และ 7) ข้อผูกพัน (Commitment) และยังสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของสถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการประเมินผลโครงการนำร่องเพื่อเสริมสร้างกระบวนการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) โดยผลการศึกษาพบว่า ทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ อ.ก.ช. ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อ.ก.ช. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการ ไกล่เกลี่ยเพิ่มขึ้นหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมและปฏิบัติงาน

ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประนีประนอมพูดจากโน้มน้าวให้คู่ความอ่อนลงเข้าหากัน และทำให้การเจรจาเกิดความคาดหวังถึงผลสำเร็จได้ ถึงแม้ว่าบทบาทของผู้ประนีประนอมจะคล้ายกับอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษา แต่ผู้ประนีประนอมไม่มีหน้าที่ในการตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทนั้น แต่มีหน้าที่ในการช่วยสนับสนุนอำนวยความสะดวก



ช่วยในการประเมินค่าเสียหาย ประโยชน์ที่ได้รับจากข้อตกลง หรือแม้กระทั่งช่วยคู่ความทั้งสองฝ่ายในการที่จะค้นหาข้อเท็จจริงในประเด็นพิพาทโดยไม่คำนึงถึงหลักกฎหมายมากนัก และช่วยในการรับรู้ของทั้งสองฝ่ายให้เข้าใจตรงกัน ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละประเด็น อาจมีความแตกต่างกันไป ผู้ประนีประนอมจึงต้องใช้เทคนิคและวิธีการต่างๆที่จะทำให้คู่พิพาทสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ให้ได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ภาณุ รังสีสหัส (สำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548) กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยนั้นไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เหมือนกันไปในแต่ละสถานการณ์เสียเลยทีเดียว และก็ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ไปตามรูปแบบที่วางไว้แล้วแต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจากสภาพของความขัดแย้งในแต่ละรายมีอยู่แตกต่างกัน การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ 1) หน้าที่ในการกำหนดการต่างๆ 2) หน้าที่ในการประสานการเจรจาระหว่างคู่ความ และ 3) หน้าที่ในเนื้อหาของเรื่องที่กำลังเคลียร์

จากการศึกษาวิจัยสรุปประเด็นที่สำคัญและสิ่งที่ค้นพบจากการศึกษา ดังนี้คือ บทบาทของผู้ประนีประนอมในการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการยุติธรรมทางเลือกนี้ ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้ประนีประนอมต้องมีความพร้อมด้วยปัจจัยหลายด้านประกอบกัน เช่น ด้านพฤติกรรมและการแสดงออกที่จะต้องทำให้ปรากฏ และสร้างความน่าเชื่อถือแก่คู่ความ ด้านคุณธรรมจริยธรรม คือมีความเป็นกลาง มีความปรารถนาดีที่จะให้คู่ความสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ด้านความรู้ความสามารถ โดยใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการเสนอทางออกแก่คู่ความ นอกจากนี้ยังต้องมีบทบาทในด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ด้วยความสมัครใจ จากการแสดงบทบาทของ ผู้ประนีประนอมในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้สามารถยุติคดีลงได้ด้วยการทำงานอย่างประนีประนอมยอมความ ส่งผลให้เกิดประโยชน์หลายประการ เช่น ประโยชน์ต่อคู่ความ คือช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เมื่อสามารถยุติ ข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว แท้จริงและรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้ ประโยชน์ต่อศาลคือลดปริมาณคดีในชั้นพิจารณาชั้นอุทธรณ์ฎีกาและชั้นบังคับคดี ประโยชน์ต่อรัฐคือช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของรัฐในกระบวนการพิจารณาที่ยาวนาน ไม่ซ้ำเติมภาวะทางเศรษฐกิจ และที่สำคัญอย่างยิ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ประนีประนอมถือว่าคู่พิพาททั้งสองฝ่ายไม่มีผู้ใดแพ้ แต่ทั้งสองฝ่ายต่างชนะ (win-win) ด้วยกันทั้งคู่

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาประเด็นอื่นๆที่ครอบคลุมทุกด้านเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งถือเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือก และมีบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เช่น หน่วยงาน ตำรวจ อัยการ และ ผู้พิพากษา โดย 1) ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการคดี และการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ควรทำการศึกษาบทบาทของหน่วยงานต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อศึกษาว่าการแสดงบทบาทของหน่วยงาน ในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้นๆตามกฎหมายหรือในฐานะหน่วยงานว่ามีบทบาทสำคัญอย่างไร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนพันธ์ เขตต์กัน อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์ ดร.วงศ์กร เจริญเผ่า ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล เกิดผล รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษและวิเทศสหการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชติ บดีรัฐ อาจารย์ ดร.ธนัสถา โรจนตระกูล อาจารย์ ดร.กัมปนาถ วงษ์วัฒนพงษ์



และอาจารย์ ดร.จิรัฏฐ์ สันติวงษ์สกุล ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และเสียสละเวลาอันมีค่าช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน

นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณ สำนักงานศาลยุติธรรม ที่สนับสนุนทุนการศึกษาระดับปริญญาโทภายในประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 สำหรับข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมในภาค 6 เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษา ตลอดหลักสูตรนี้

เอกสารอ้างอิง

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. (2551). เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. สำนักกระจับข้อพิพาท

สำนักงานศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ : ธนาเพรส.

พรรณงษ์ พุฒิภาษ. (2550). การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. สำนักกระจับข้อพิพาท

สำนักงานศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ : ธนาเพรส.

สำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. (2548). รวมบทความการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทและความรู้

เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. นนทบุรี : เพชรรุ่งการพิมพ์.

สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2553). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการนำร่องเพื่อเสริมสร้าง

กระบวนการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.). รายงานการวิจัย.

ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก สำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. นนทบุรี :

เอส.พี.วี.การพิมพ์.

Roger, CR. (1948). *Dealing with social tensions*. Hinds, Hayden & Eldredge. U.S