



การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและ
ประนีประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร

A study of the public opinion of people the efficiency of mediation and
compromising of dispute at Phichit provincial court

ศิวกานต์ เชาวนะ* และ วงศกร เจียมเผ่า
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพหุศาสตรมหาบัณฑิต พิษณุโลก
*corresponding author e-mail: siwakan.c@psru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน และปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย โดยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน จำนวน 370 คน ผลการวิจัยพบว่า การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้วยผู้รับบริการการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทเห็นถึงข้อดี และประโยชน์ได้อย่างชัดเจน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ มีความแตกต่างต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท ด้านความสะดวก และด้านการการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท แนวทางแก้ไขด้านผู้ไกล่เกลี่ย ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ ส่วนแนวทางแก้ไขด้านคู่ความ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ ช่องทาง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่คู่ความ

คำสำคัญ : ความคิดเห็น ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท

Abstract

The purposes of this research were a study of the public opinion of people the efficiency of mediation and compromising of dispute at Phichit provincial and compare reviews perceived by the performance of mediation and compromising between the perceived with income differences and to study barriers, recipient of the dispute resolution service, the sample was set 370 people . The finding showed that mediation and compromising of dispute at Phichit provincial Court , overview this performance levels at most and considering it was found that the fast performance with the highest average , comparing reviews about performance for mediation and compromising in the dispute income different found that revenues were different overall, the outlook is different as occupation and the connection of between litigant and barriers of conciliation mediation and arbitration, the mediator, the operational approach should promote and encourage mediation have been training regularly as well as knowledge of the laws and regulations of the mediation process.

keywords : opinion, efficiency of mediation and compromising

บทนำ

ศาลยุติธรรมเป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการในการดำรงอำนาจอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยมีพันธกิจสำคัญในการอำนวยความยุติธรรมภายใต้หลักนิติธรรม ซึ่งรวมถึงการอำนวยความเป็นธรรมในด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก เช่น การไกล่เกลี่ย การอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมได้โดยง่าย หากการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้จำนวนคดีที่มีในศาลซึ่งนับวันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นก็จะลดลง และยังทำให้ยุติข้อพิพาทให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทอีกทางเลือกหนึ่งซึ่งอยู่คู่สังคมมาเป็นเวลานาน ประเทศไทยได้มีการนำการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักมาโดยตลอด ในสมัย กรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นก็มีหลักฐานที่เป็นตัวบทกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ตุลาการทำการเปรียบเทียบคดีให้คู่พิพาทได้ตกลงกันก่อนที่จะทำหน้าที่ตัดสินชี้ขาด จนกระทั่งประเทศไทยมีประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งขึ้นมาใช้บังคับ ศาลยุติธรรมจึงได้อาศัยประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 19 และมาตรา 20 เป็นหลักในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากนั้นมีการแก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งออกระเบียบต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

ประเด็นที่ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ยุติข้อพิพาทของคู่ความจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนอม ข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้รับบริการการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method Research) มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนทั้งชายและหญิงที่เป็นคู่ความทั้งสองฝ่ายที่มาขอเข้ารับบริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร ช่วงเวลาดังตั้งเดือนมกราคม 2558 ถึงเดือนธันวาคม 2558 จำนวนคดีแพ่ง คดีผู้บริโภค และคดีอาญา ที่เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย จำนวน 2,549 คดี กลุ่มประชากรในการวิจัย คือ 5,098 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 370 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และสถานะในคดี เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท ด้านการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท ด้านการรักษาชื่อเสียงและความลับทางธุรกิจของคู่พิพาท และด้านลดปริมาณคดีของศาล แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร

แบบสัมภาษณ์ (Interview)

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามเก็บด้วยตัวเอง 370 ชุด และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาท จำนวน 5 ราย

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test (One-Way Anova)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่างมากกว่า 40-60 ปี ร้อยละ 38.9 สถานภาพสมรสพบมากที่สุดคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 64.3 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง/เกษตรกร ร้อยละ 54.3 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.1 รายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง มากกว่า 15,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 41.1 ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียง ร้อยละ 74.86 และผู้ที่เคยมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียง ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นจำเลย/ผู้คัดค้าน ร้อยละ 9.46

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร ทั้ง 6 ด้าน

ประสิทธิภาพของการใกล้เคียง และประนอมข้อพิพาท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านความสะดวก	4.48	0.465	มาก
2.ด้านความรวดเร็ว	4.56	0.487	มากที่สุด
3.ด้านการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท	4.46	0.498	มาก
4.ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท	4.54	0.471	มากที่สุด
5.ด้านการรักษาชื่อเสียงและความลับ ทางธุรกิจของคู่พิพาท	4.52	0.491	มากที่สุด
6.ด้านลดปริมาณคดีของศาล	4.54	0.516	มากที่สุด
รวม	4.52	0.435	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนผู้มีอรรถคดีต่อประสิทธิภาพของการใกล้เคียงและประนอม ข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาคือ

ด้านลดปริมาณคดีของศาล ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท ด้านการรักษาชื่อเสียงและความลับทางธุรกิจของคู่พิพาท ด้านความสะดวก และด้านการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเชี่ยวชาญของผู้ไกล่เกลี่ยในการดำเนินตามกระบวนการไกล่เกลี่ย

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ มีความแตกต่างต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท ด้านความสะดวก และด้านการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทตามลำดับ

แนวทางแก้ไขส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ ด้านคู่ความ แนวทางแก้ไขควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ ช่องทาง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่คู่ความ และประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ขั้นตอน ข้อดี ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย และบุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยควรมีความพร้อมด้านการประสานงานกับผู้ไกล่เกลี่ยให้ได้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยเพื่อ ผู้ไกล่เกลี่ยจะได้มีเวลาในการเตรียมความพร้อมและจะได้ตรวจดูสำนวนคดีอย่างถี่ถ้วน มีการวางแผนการไกล่เกลี่ยก่อนคู่ความจะเข้าสู่กระบวนการ หากมีปัญหาอุปสรรคจะสามารถแก้ไขได้ทัน

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้วยผู้รับบริการการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทเห็นถึงข้อดี และประโยชน์ได้อย่างชัดเจนจากประสบการณ์ที่ได้เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย อีกทั้งเป็นเพราะศาลจังหวัดพิจิตรได้ให้ความสำคัญกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท โดยต้องการอำนวยความสะดวกให้กับทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบโดยการมาร่วมกันแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถขจัดความยุ่งยากออกไป และศาลจังหวัดพิจิตรได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยการจัดให้มีห้องที่เป็นสัดส่วนให้แก่คู่พิพาท ดำเนินตามกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เรียบร้อยในช่วงระยะเวลาที่พอเหมาะ ตลอดจนมีจริยธรรมในการไกล่เกลี่ย ซึ่งจากผลการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ย สามารถช่วยยุติข้อพิพาท ทำให้ไม่มีเหตุต้องบังคับคดี และส่งผลให้ปริมาณคดีในชั้นอุทธรณ์/ฎีกาที่ลดลงอันเนื่องมาจากกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งจะเห็นได้ว่าศาลจังหวัดพิจิตรนั้นต้องการแก้ไขปัญหาและต้องการลดปริมาณคดีที่มีอยู่ในศาลให้ลดน้อยลง จึงได้นำเอากระบวนการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทมาใช้ ซึ่งพบว่าได้ผลดียิ่งขึ้น และจากการศึกษาดังกล่าวยังได้สอดคล้องกับสมิตรา สุวรรณรงค์ (2549 : 21) ที่ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยไว้ว่ามีประโยชน์ต่อคู่ความ คือยุติคดีหรือข้อพิพาทได้โดยเด็ดขาดอย่างแท้จริง เพราะทั้งสองฝ่ายพึงพอใจในข้อตกลง จึงไม่มีการอุทธรณ์ ฎีกา และไม่ต้องบังคับคดี เพราะเป็นข้อตกลงที่ทั้งสองได้พิจารณาแล้วว่า สามารถปฏิบัติได้ แม้หากคู่ความฝ่ายใดจะอุทธรณ์ก็อุทธรณ์เฉพาะเป็นกรณีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 138 ซึ่งจะต้องเป็นกรณีที่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งฉ้อฉลหรือคำพิพากษานั้นเป็นการละเมิดต่อบัญญัติแห่งกฎหมายอันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือคำพิพากษานั้นมิได้เป็นไปตามข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความ ซึ่งกรณีที่จะอ้างเหตุเหล่านี้ได้แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย และประโยชน์ต่อศาล คือ คดีความเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการพิจารณาคดีและลดปริมาณคดีของศาล ลดปริมาณคดีในชั้นอุทธรณ์/ฎีกา และลดปริมาณงานในชั้นบังคับคดี เพราะเมื่อคู่ความได้เจรจาและตกลงกันเพื่อยุติข้อพิพาทในทางใดทางหนึ่ง คู่ความยอมคิดพิจารณาแล้วว่า ตนสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงได้ ดังนั้นจึงไม่มีเหตุที่จะต้องดำเนินการบังคับคดี

2. ประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อพิจารณารายข้อ คือ ความเชี่ยวชาญของผู้ไกล่เกลี่ยในการดำเนินการ กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้เป็นเพราะว่าศาลจังหวัดพิจิตรได้มีการพิจารณาคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเป็นอย่างดี โดยพิจารณาบุคคล ที่มีความรู้ ความสามารถและเป็นผู้ที่มีทักษะและเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นผู้เสียสละเวลาและมีความมุ่งมั่นที่จะช่วยยุติปัญหาความขัดแย้งและข้อพิพาทในคดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้รับบริการซึ่งสอดคล้องกับปรัชญา อยู่ ประเสริฐ (2554) ที่ได้กล่าวถึงคุณสมบัติสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย ว่าต้องมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่หรือเข้าข้าง ฝ่ายใด มีความอดทน มีจิตใจเยือกเย็น ตลอดจนมีความเมตตากรุณาต่อคู่พิพาท พร้อมทั้งจะรับฟังปัญหาโดยเปิดโอกาสให้ทุก ฝ่ายได้ชี้แจงและแสดงเหตุผลได้อย่างเท่าเทียมกันตามสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องอยู่เหนือความขัดแย้งไม่เข้าไปโต้เถียงกับ คู่พิพาท มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาหรือเรื่องที่พิพาท ถึงแม้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่มีหน้าที่ต้องชี้ขาดข้อพิพาท แต่ก็ควร จะเตรียมตัวศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องที่พิพาท เพื่อที่จะรู้เรื่องและหาแนวทางในการระงับข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาทได้ถูกต้องมี ความสามารถในการเจรจาและติดต่อสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความอ่อนโยนในการเจรจา แต่อย่างไรก็ตาม จะต้องมีความ เข้มแข็งในประเด็นที่พิจารณาไม่ปล่อยให้ฝ่ายใดครอบงำจนเสียความเป็นธรรมและความเป็นกลาง ได้รู้จักพูดในขั้นตอนที่ควร พูด ไม่ควรจะพูดอยู่ฝ่ายเดียวโดยไม่เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้พูดคุย และมีความรู้ในหลาย ๆ ด้าน มีประสบการณ์ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท หลักจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย ตลอดจนผ่านประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยยิ่งมากเท่าใด ก็ยิ่งจะทำให้มีความเชี่ยวชาญและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ทั้งยังต้องขยันหมั่นเพียรค้นคว้าหาความรู้ เพิ่มเติมอยู่เสมอ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ มีความแตกต่างต่อประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ด้านการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท ด้านความสะดวก และด้านการการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท

4. ความคิดเห็นต่อปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิจิตร

4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการ/วิธีการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ว่ากระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้าใจง่าย รวดเร็วดี วิธีการไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสมดี รวดเร็วประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย ดังจะ เห็นได้ว่าสอดคล้องกับปรัชญา อยู่ ประเสริฐ (2554) ที่ได้กล่าวถึงข้อดีของการ ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมว่ามีความสะดวก ด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ไม่มีแบบพิธีมากนัก ค่อนข้างยืดหยุ่นและเป็นมิตรกันมากกว่าการ พิจารณาคดีในศาล มีความรวดเร็ว ใช้เวลาในการดำเนินการไม่นานนักก็สามารถที่จะทราบได้ว่าคู่พิพาทตกลงกันได้หรือไม่ หากตกลงกันได้ก็จะทำให้คดีเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว ถ้าไม่สามารถตกลงกันได้ก็จะได้ดำเนินการพิจารณาพิพากษาคดีต่อไปโดยเร็ว คู่พิพาทก็สามารถที่จะให้วิธีการไกล่เกลี่ยเพื่อประวิงการพิจารณาให้ล่าช้าได้ อีกทั้งยังประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งการไกล่เกลี่ยใช้ เวลาในการดำเนินการไม่มากนัก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมศาล ค่าพยานการ ทนายความ ที่ปรึกษากฎหมาย ตลอดจนค่าดำเนินการในชั้นอุทธรณ์ฎีกา ทั้งยังลดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในชั้นบังคับคดี นอกจากนี้กรณีทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือถอนฟ้องก็จะได้รับค่าธรรมเนียมศาลคืนเป็นกรณีพิเศษ

4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยและ ประนอมข้อพิพาทประจำศาลว่า บุคลากรประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยให้ความสนใจ ดูแล และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี บริการดี อธิบายคดี มีความเป็นกันเอง และมีความเชี่ยวชาญในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังจะเห็นได้ว่า สอดคล้องกับสำนักงานศาลยุติธรรม (2549) ที่ได้กล่าวว่า การระงับข้อพิพาทไม่ว่าจะด้วยวิธีใดก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรทุกคนนั้นจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใดในการระงับข้อพิพาทให้สำเร็จผลและเป็นประโยชน์ต่อ สาธารณะชนมากที่สุด ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะต่อไปนี้

1) เป็นธรรม (Fair) การสร้างความเป็นธรรม คือ ไม่ว่าจะเป็นความเป็นธรรมที่เกิดจากคู่กรณี ตกลงกันเอง หรือมีคนกลางเข้ามาช่วยดำเนินการ ให้เกิดข้อตกลงขึ้นก็ตามจะต้องมีความสมดุลลงตัวทุกด้านเป็นกลางอย่างแท้จริง เป็นที่

ช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถส่งถึงประชาชนทั่วไปได้อย่างรวดเร็ว เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ป้ายโฆษณา แผ่นพับ การออกหน่วยเคลื่อนที่ตามสถานที่สาธารณะ เพื่อให้ความรู้และเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบอย่างกว้างขวางตลอดจนจัดโครงการรณรงค์การไกล่เกลี่ยคดีอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จัดกิจกรรมพิเศษบ้างเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมใจพิเศษขึ้นในหมู่ผู้มาใช้บริการศาล และสร้างบรรยากาศการตื่นตัวเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นระยะๆ

2.ด้านผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมที่เป็นบุคคลภายนอก แม้สำนักงานศาลยุติธรรมจะจัดให้มีการฝึกอบรมอยู่แล้ว แต่การฝึกอบรมได้เพียงจำนวนจำกัด ผู้ประนีประนอมไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึงและไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ และควรเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การไกล่เกลี่ยระหว่างกัน เพื่อจะได้นำความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันอันจะส่งผลให้มีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ย รวมทั้งเห็นควรให้ผู้ประนีประนอมได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลอื่นๆ เพื่อให้มีโอกาสได้พบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และผู้รับผิดชอบราชการศาลควรแต่งตั้งผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจะได้เป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือ ผู้ประนีประนอมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมาย

3.ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือผู้พิพากษาหัวหน้าศาลควรแต่งตั้งผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือผู้พิพากษาที่จะเป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งปัญหาข้อเท็จจริง ควรจัดอบรมปัญหากฎหมายในคดีที่ผู้ประนีประนอมสงสัย เพื่อรับทราบปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้ประนีประนอมและควรจัดอบรม ความรู้กฎหมายเบื้องต้น และเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแก่ผู้ประนีประนอม รวมทั้งให้ผู้ประนีประนอมได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลอื่นๆ เพื่อให้มีโอกาสได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

4.เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล ควรจัดให้ได้รับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทุกระดับเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพในการดำเนินการไกล่เกลี่ยสามารถให้ข้อมูลส่วนที่คู่ความต้องการจะรู้และไขข้อข้องใจที่คู่ความสงสัยได้ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยมากพอที่จะสื่อสารให้คู่ความเห็นภาพสิ่งที่ตนจะได้รับจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย

5.การพัฒนาด้านเทคโนโลยี เห็นได้ว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในศาลยุติธรรม และได้รับการยอมรับของสังคมอย่างกว้างขวาง โดยคู่ความที่มีบรรทัดฐานได้รับรู้ถึงประโยชน์มากมายของการไกล่เกลี่ย ดังนั้นควรพัฒนาการดำเนินงานให้ประชาชนได้เข้าถึงและได้รับความยุติธรรมได้โดยง่าย ประหยัดและทั่วถึง จึงเห็นควรส่งเสริมและสนับสนุนเป็นอย่างยิ่งให้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานไกล่เกลี่ย เช่นการดำเนินการไกล่เกลี่ยในลักษณะการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference System) ระหว่างศาลทั่วประเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทของคู่ความของศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามาตร 6
2. ควรทำการศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องด้านกฎหมายและด้านการบริหารเพื่อลดช่องว่างฐานะของบุคคลซึ่งไม่เหมือนกันให้น้อยที่สุดโดยคำนึงถึงจริยธรรมและคุณธรรม
3. ควรทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ยในอนาคตเพื่อการได้ผู้ไกล่เกลี่ยที่ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้มีบรรทัดฐานอย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.วงศ์กร เจียมแผ้ว ท่านผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ท่านผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดพิจิตร คณะผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพิจิตร และนายความที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในเรื่องการเก็บข้อมูลในเขตอำนาจศาลจังหวัดพิจิตร ตลอดจนประชาชนผู้มีบรรทัดฐาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการศึกษานี้

เอกสารอ้างอิง

- ชลิตา ศรีสง่า. (2552). ข้อจำกัดของกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งของศาลยุติธรรม. นิตยสารมหาด้านนิติ.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชาติพฤษภา พงษ์อมาร์. (2553). ปัญหาและอุปสรรคของการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในศาลแพ่ง.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การจัดการความขัดแย้ง). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โชติช่วง ทังวงศ์. (2550). การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธนาเพรส.
- เนติภูมิ มายสกุล. (2554). เทคนิคการไกล่เกลี่ยสำหรับผู้ประนีประนอม : ในเทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ธนาเพรส.
- ปรัชญา ปิยะมโนธรรม. (2548). จิตสมอง. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานฐานการพิมพ์.
- ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. (2554). ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท : ในเทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธนาเพรส.
- ภาณุ รังสีหส์. (2550). การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส.
- วรรณัฐ สังข์ใหม่. (2550). การบริหารจัดการระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล. กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส.
- วิรัตน์ ท่วมใจดี. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค กรณีศึกษาศาลแขวง
พิษณุโลก.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สรวิศ ลิ้มปริงชี. (2551). กฎหมายแม่แบบว่าด้วยการประนีประนอมข้อพิพาท : ในกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธนาเพรส.
- สรารุช เบญจกุล. (2539). เทคนิคการไกล่เกลี่ย ยุทธศาสตร์และทฤษฎีการเจรจา. กรุงเทพมหานคร : ศาลแพ่ง.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2557). แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557 – 2560. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานศาล
ยุติธรรม.
- สมิตรา สุวรรณรงค์. สัมฤทธิ์ผลของการนำวิธีการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทแรงงานมาใช้ในศาลแรงงานภาค 5.
การค้นคว้าแบบอิสระ รม. (การเมืองและการปกครอง) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549
- อัครศักดิ์ จิตธรรมา. (2551). การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของประเทศไทย.
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.