

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง “ปัญหา อุปสรรคของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รูปแบบ วิธีการ ไถ่เกลี่ยในชั้นศาล ประเภทของคดีที่สามารถไถ่เกลี่ยได้ ศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ที่ทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงศึกษาปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล และเพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ให้มีการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาลมากขึ้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยการจัดทำแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ใช้กลุ่มประชากรจำนวน 177 คน ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ประนีประนอมประจำศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ และศาลอาญารธนบุรี

โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสบการณ์ และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ของผู้ประนีประนอมในการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญา

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค ในการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประนีประนอมศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ ศาลอาญารธนบุรี รวมจำนวน 177 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน และประสบการณ์การทำงานในการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท ผลการศึกษพบว่า

ตารางที่ 4.1.1

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มประชากรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	122	68.9
หญิง	55	31.1
รวม	177	100

จากตารางที่ 4.1.1 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 และรองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1

ตารางที่ 4.1.2

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มประชากรจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 35 ปี	6	3.4
36-46 ปี	42	23.7
47-57 ปี	47	26.6
58-68 ปี	71	40.1
69 ปีขึ้นไป	11	6.2
รวม	177	100

จากตารางที่ 4.1.2 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 58-68 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอายุในช่วง 47-57 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 กลุ่มที่มีอายุในช่วง 36-46 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 กลุ่มที่มีอายุ 69 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี มีน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตารางที่ 4.1.3

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มประชากรจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สมรส	150	84.7
โสด	19	10.7
หย่าร้าง	6	3.4
แยกกันอยู่	2	1.1
รวม	177	100

จากตารางที่ 4.1.3 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 รองลงมา คือ มีสถานภาพโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และแยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 4.1.4

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	8.5
ปริญญาตรี	71	40.1
ปริญญาโท	78	44.1
สูงกว่าปริญญาโท	13	7.3
รวม	177	100

จากตารางที่ 4.1.4 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทมีน้อยที่สุด
จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตารางที่ 4.1.5

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มประชากรจำแนกตามสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ศาลอาญา	90	50.8
ศาลอาญารธนบุรี	56	31.6
ศาลอาญากรุงเทพใต้	31	17.5
รวม	177	100

จากตารางที่ 4.1.5 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประนีประนอมอยู่ที่ศาลอาญา จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา อยู่ที่ศาลอาญารธนบุรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และศาลอาญากรุงเทพใต้ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตารางที่ 4.1.6

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มประชากรจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	27	15.3
1-5 ปี	129	72.9
6-10 ปี	18	10.2
10 ปีขึ้นไป	3	1.7
รวม	177	100

จากตารางที่ 4.1.6 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 รองลงมาอยู่

ในช่วงน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อยู่ในช่วง 6 – 10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และอยู่ในช่วง 10 ปีขึ้นไปมีน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสบการณ์ การฝึกอบรม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตารางที่ 4.2.1

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มประชากรจำแนกตามประสบการณ์
ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	170	96.0
ไม่เคย	7	4.0
รวม	177	100

ตารางที่ 4.2.1 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4.2.2

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มประชากรจำแนกตามการทำหน้าที่
ประนีประนอมที่ศาลอื่น

ทำหน้าที่ประนีประนอมที่ศาลอื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	127	71.8
ไม่เคย	50	28.2
รวม	177	100

ตารางที่ 4.2.2 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเป็นผู้ประนีประนอมที่ศาลอื่นมาก่อน จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และไม่เคยเป็นผู้ประนีประนอมที่ศาลอื่นมาก่อน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

ตารางที่ 4.2.3

จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มประชากรจำแนกตามประสบการณ์
การฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประสบการณ์การฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	169	95.5
ไม่เคย	8	4.5
รวม	177	100

ตารางที่ 4.2.3 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 95.5 และไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ของผู้ประนีประนอม ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญา

ตารางที่ 4.3.1

ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ของผู้ประนีประนอม

ประเด็นคำถาม	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง
1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ วิธีการระงับข้อพิพาท โดยบุคคลที่สามที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทางออกให้กับคู่พิพาทเพื่อตกลงประนีประนอมยอมความกัน	167 (94.4)	10 (5.6)
2. แนวคิดพื้นฐานในการนำมาตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในคดีอาญา มีแนวคิดมาจากกฎหมายสารบัญญัติ และ กฎหมายสบัญญัติ ซึ่งได้บัญญัติให้ความผิดบางประเภทเป็นความผิดอันยอมความได้	149 (84.2)	28 (15.8)
3. บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือ ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการตัดสินชี้ขาดว่าฝ่ายใดแพ้ หรือฝ่ายใดชนะ	12 (6.8)	165 (93.2)
4. คดีอาญาที่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้ คือ คดีที่เป็นความผิดต่อส่วนตัว และคดีอาญาที่ราษฎรเป็นโจทก์ ซึ่งคู่ความอาจตกลงกันและมีการถอนฟ้อง	122 (68.9)	55 (31.1)
5. คดีอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้ และคดีอาญาทุกประเภทที่ราษฎรเป็นโจทก์ สามารถนำเข้าสู่การไกล่เกลี่ยได้ทุกชั้นศาลจนกว่าคดีจะถึงที่สุด	150 (84.7)	27 (15.3)

ตารางที่ 4.3.1 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง
6. เมื่อคดีขึ้นสู่ศาล ประธานศาลอาจแต่งตั้งให้ผู้พิพากษา ข้าราชการศาลยุติธรรม หรือบุคคลภายนอกผู้ใดคนหนึ่ง หรือหลายคน เพื่อช่วยเหลือศาลในการไต่สวนคดีเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้	150 (84.7)	27 (15.3)
7. การไต่สวนข้อพิพาทคดีอาญา คู่ความมีสิทธิเลือกผู้ไต่สวน / ผู้ประนีประนอมได้	74 (41.8)	103 (58.2)
8. การไต่สวนข้อพิพาทในคดีอาญา คู่ความสามารถตกลงกันให้ไต่สวนข้อหาใดข้อหาหนึ่งก็ได้ ไม่จำเป็นต้องไต่สวนทั้งคดี	123 (69.5)	54 (30.5)
9. การไต่สวน ณ วัน เวลา และสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ประนีประนอมกำหนด	41 (23.2)	136 (76.8)
10. การไต่สวนจะทำด้วยวิธีใด ณ วัน เวลา และสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่คู่ความทั้งสองฝ่าย ตกลงกัน เพื่อความสะดวกของคู่ความทั้งสองฝ่าย	92 (52.0)	85 (48.0)
11. กระบวนการไต่สวนข้อพิพาทให้ดำเนินการเป็นความลับ โดยมีการบันทึกรายละเอียดของการไต่สวน เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการไต่สวนต่อไป	163 (92.1)	14 (7.9)
12. ในการไต่สวนต่อหน้าคู่ความ ผู้ประนีประนอมอาจอนุญาตให้เฉพาะแต่ตัวคู่ความทั้งสองฝ่าย หรือเพียงแต่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง อยู่ในการประชุมไต่สวนก็ได้	168 (94.9)	9 (5.1)
13. ถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถอนตัวจากการไต่สวน ถือว่าเป็นอันสิ้นสุดกระบวนการไต่สวนในคดีนั้น	156 (88.1)	21 (11.9)

ตารางที่ 4.3.1 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง
14. เมื่อคู่พิพาทนำคดีอาญาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วคู่พิพาทจะตกลงยุติการไกล่เกลี่ยเมื่อใดก็ได้	159 (89.8)	18 (10.2)
15. เมื่อผู้ประนีประนอมไม่อาจดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ให้ยุติกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	101 (57.1)	76 (42.9)

$\bar{X} = 10.85$ S.D. = 1.845

จากตารางที่ 4.3.1 พบว่า ผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.85 จาก 15 คะแนน แต่ในข้อ 3 ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบ มีผู้ตอบถูกต้อง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 165 คิดเป็นร้อยละ 93.2 และในข้อ 9 มีผู้ตอบถูกต้อง 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และตอบไม่ถูกต้อง 136 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8

ตารางที่ 4.3.2

ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยรวม
ของผู้ประนีประนอม

ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ประนีประนอม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาก	114	64.4
ปานกลาง	62	35.0
น้อย	1	0.6
รวม	177	100

จากตารางที่ 4.3.2 พบว่าผู้ประนีประนอมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับมาก จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4

รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในระดับปานน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านวิธีการ/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตารางที่ 4.4.1

ข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านวิธีการ/
กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ด้านวิธีการ/ กระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. ขาดการ ประชาสัมพันธ์ให้ คู่ความได้รับรู้ เกี่ยวกับ กระบวนการ และ ขั้นตอนในการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท	138 (78.0)	39 (22.0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.78	.415	มาก
2. การไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทเป็นช่องทาง ในการประวิงคดีให้ ล่าช้า และทำให้ เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม มากขึ้น	139 (78.5)	33 (18.5)	5 (2.8)	0 (0)	0 (0)	4.76	.491	มาก

ตารางที่ 4.4.1 (ต่อ)

ด้านวิธีการ/ กระบวนการ ใกล้เคียงข้อพิพาท	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
3. คู่กรณีทั้งสองฝ่าย มักไม่พึงพอใจที่จะ เข้าสู่กระบวนการ ใกล้เคียงข้อพิพาท	117 (66.1)	44 (24.9)	14 (7.9)	2 (1.1)	0 (0)	4.58	.448	มาก
*4. การใกล้เคียง ข้อพิพาท โดย ผู้ประนีประนอม สามารถรักษา ความสัมพันธ์อันดี ระหว่างคู่ความทั้ง สองฝ่าย	128 (72.3)	49 (27.7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1.28	.448	น้อย
5. กระบวนการใกล้เคียง ข้อพิพาทไม่ สามารถทำให้เกิด ความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว	0 (0)	0 (0)	0 (0)	48 (27.1)	129 (72.9)	1.27	.445	น้อย
รวม						3.33	.339	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.4.1 ผลการศึกษาพบว่า

1. ขาดการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 22.0 เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 กลุ่มประชากรเห็นว่า ขาดการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นปัญหาอยู่ในระดับ มาก

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นช่องทางในการประวิงคดีให้ล่าช้า และทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 18.5 เห็นด้วย และร้อยละ 2.8 ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 กลุ่มประชากรเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นช่องทางในการประวิงคดีให้ล่าช้า และทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น เป็นปัญหาอยู่ในระดับ มาก

3. คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมักไม่พึงพอใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 24.9 เห็นด้วย ร้อยละ 7.9 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 1.1 ไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 กลุ่มประชากรเห็นว่า คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมักไม่พึงพอใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นปัญหาอยู่ในระดับ มาก

4. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ประนีประนอมสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่าย

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 27.7 เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.28 กลุ่มประชากรเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ประนีประนอมสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่าย เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

5. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.9 ไม่เห็นด้วยเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 27.1 ไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.27 กลุ่มประชากรเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.4.2

ข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงาน
ของผู้ไถ่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ผู้ประนีประนอมไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับ “กระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท” จะไม่ทราบถึงเทคนิคและวิธีการไถ่เกลี่ยซึ่งอาจทำให้การไถ่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สำเร็จ	127 (71.8)	40 (22.6)	7 (4.0)	3 (1.7)	0 (0)	4.64	.642	มาก
2. ผู้ประนีประนอมเป็นผู้ไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการไถ่เกลี่ย	4 (2.3)	31 (17.5)	42 (23.7)	72 (40.7)	28 (15.8)	2.50	1.011	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4.2 (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
3. ผู้ประนีประนอมมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทน้อย สามารถทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบผลสำเร็จได้น้อย	9 (5.1)	5 (2.8)	35 (19.8)	81 (45.8)	47 (26.6)	2.14	1.009	น้อย
*4. ผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่มีความรู้ในการเรื่องที่ทำให้การไกล่เกลี่ย	90 (50.8)	66 (37.3)	21 (11.9)	0 (0)	0 (0)	1.61	.691	น้อย
*5. ผู้ประนีประนอมมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีอาญาได้สำเร็จมาก	77 (43.5)	87 (49.2)	6 (3.4)	7 (4.0)	0 (0)	1.60	.726	น้อย
รวม						2.49	.442	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4.2 ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ประนีประนอมไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับ “กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท” จะไม่ทราบถึงเทคนิคและวิธีการใกล้เคียงซึ่งอาจทำให้การใกล้เคียงข้อพิพาทไม่สำเร็จ

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 71.8 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 22.6 เห็นด้วยและร้อยละ 1.7 ไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 กลุ่มประชากรเห็นว่า ผู้ประนีประนอมที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับ “กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท” จะไม่ทราบถึงเทคนิคและวิธีการใกล้เคียงซึ่งอาจทำให้การใกล้เคียงข้อพิพาทไม่สำเร็จ เป็นปัญหาอยู่ในระดับ มาก

2. ผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่ไม่มี ประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการใกล้เคียง

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.7 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 23.7 ไม่แน่ใจและร้อยละ 2.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 กลุ่มประชากรเห็นว่า ผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่ไม่มี ประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการใกล้เคียง เป็นปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง

3. ผู้ประนีประนอมมีประสบการณ์ในการใกล้เคียงข้อพิพาทน้อยสามารถทำให้การใกล้เคียงข้อพิพาทประสบความสำเร็จได้น้อย

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.8 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 26.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งและร้อยละ 2.8 เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 กลุ่มประชากรเห็นว่า ผู้ประนีประนอมมีประสบการณ์ในการใกล้เคียงข้อพิพาทน้อยสามารถทำให้การใกล้เคียงข้อพิพาทประสบความสำเร็จได้น้อย เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

4. ผู้ประนีประนอมเป็นผู้ที่มีความรู้ในการเรื่องที่ทำการใกล้เคียง

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.8 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 37.3 เห็นด้วยและร้อยละ 11.9 ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 กลุ่มประชากรเห็นว่า ผู้ประนีประนอมต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในการเรื่องที่ทำการใกล้เคียง โดยมีความคิดเห็นว่าเป็น ปัญหาอยู่ในระดับน้อย

5. ผู้ประนีประนอมมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบทบาทในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีอาญาได้สำเร็จมากขึ้น

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.2 เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 43.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 3.4 ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 กลุ่มประชากรเห็นว่า ผู้ประนีประนอมมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบทบาทในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีอาญาได้สำเร็จมากขึ้น โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.4.3

ข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการไล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงาน
ของผู้ไล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นแน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ในแต่ละศาลมีห้องไล่เกลี่ยไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการไล่เกลี่ยข้อพิพาท	75 (42.4)	94 (53.1)	6 (3.4)	2 (1.1)	0 (0)	4.37	.608	มาก
2. สถานที่ไล่เกลี่ยไม่เป็นสัดส่วนตั้งอยู่ที่มีคนเดินพลุกพล่าน	98 (55.4)	53 (29.9)	10 (5.6)	9 (5.1)	7 (4.0)	4.27	1.020	มาก
3. บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องที่ทำการไล่เกลี่ยไม่เอื้ออำนวยในการทำให้การไล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ	77 (43.5)	73 (41.2)	21 (11.9)	5 (2.8)	1 (0.6)	4.24	.796	มาก

ตารางที่ 4.4.3 (ต่อ)

ด้านสถานที่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
4. ห้องใกล้เคียงมีลักษณะเป็นทางการ ทำให้เกิดความรู้สึกเกรงกลัว	6 (3.4)	29 (16.4)	21 (11.9)	58 (32.8)	63 (35.6)	2.19	1.194	น้อย
* 5. ห้องใกล้เคียงมีลักษณะทุกฝ่ายมีที่นั่ง และไม่เป็นลักษณะที่เป็นทางการมากเกินไป เพื่อลดความตึงเครียด	89 (50.3)	78 (44.1)	4 (2.3)	6 (3.4)	0 (0)	1.51	.702	น้อย
รวม						3.31	.446	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4.3 ผลการศึกษา พบว่า

1. ในแต่ละศาลมีห้องใกล้เคียงไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.1 เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 42.4 เห็นด้วยอย่างยิ่งและร้อยละ 1.1 ไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 กลุ่มประชากรเห็นว่าในแต่ละศาลมีห้องใกล้เคียงไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท เป็นปัญหาอยู่ในระดับ มาก

2. สถานที่ใกล้เคียงไม่เป็นสัดส่วน ตั้งอยู่ที่มีคนเดินพลุกพล่าน

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 29.9 เห็นด้วย และร้อยละ 4.0 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 กลุ่มประชากรเห็นว่าสถานที่ใกล้เคียงไม่เป็นสัดส่วน ตั้งอยู่ที่มีคนเดินพลุกพล่าน เป็นปัญหาอยู่ในระดับ มาก

3. บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องที่ทำการใกล้เคียงไม่เอื้ออำนวยในการทำการใกล้เคียงข้อพิพาทประสบความสำเร็จ

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 41.2 เห็นด้วย และร้อยละ 0.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 กลุ่มประชากรเห็นว่าบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องที่ทำการใกล้เคียงไม่เอื้ออำนวยในการทำการใกล้เคียงข้อพิพาทประสบความสำเร็จ เป็นปัญหาอยู่ในระดับ มาก

4. ห้องใกล้เคียงมีลักษณะเป็นทางการ ทำให้เกิดความรู้สึกเกรงกลัว

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 35.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 32.8 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 3.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 กลุ่มประชากรเห็นว่าห้องใกล้เคียงมีลักษณะที่เป็นทางการ ทำให้เกิดความรู้สึกเกรงกลัว เป็นปัญหาอยู่ในระดับ น้อย

5. ห้องใกล้เคียงมีลักษณะทุกฝ่ายมีที่นั่ง และไม่ใช่นักการที่เป็นทางการมากเกินไป

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา ร้อยละ 44.1 เห็นด้วย และร้อยละ 2.3 ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 กลุ่มประชากรเห็นว่าห้องใกล้เคียงมีลักษณะทุกฝ่ายมีที่นั่ง และไม่ใช่นักการที่เป็นทางการมากเกินไป เพื่อลดความตึงเครียด ปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.4.4

ปัญหา อุปสรรคโดยรวมในการใกล้เคียงข้อพิพาท ด้านต่าง ๆ

ปัญหา อุปสรรคในการใกล้เคียงข้อพิพาทใน ชั้นศาล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านวิธีการ/กระบวนการ	3.33	.339	ปานกลาง
ด้านสถานที่	3.31	.466	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	2.49	.442	ปานกลาง
รวม	3.04	.270	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4.4 ผลการศึกษาโดยรวมสรุปได้ว่าปัญหา อุปสรรคในการใกล้เคียงข้อพิพาทในชั้นศาล ในแต่ละด้านได้ดังนี้

ปัญหาอุปสรรคด้านวิธีการ/กระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 รองลงมา คือ ปัญหาด้านสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค

จากการศึกษาเรื่อง “ปัญหา อุปสรรคของการใกล้เคียงข้อพิพาทในชั้นศาล” โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการใกล้เคียงข้อพิพาทในชั้นศาล เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการใกล้เคียงข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.5.1

ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหา อุปสรรค
ด้านวิธีการ/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนทราบสำหรับผู้ที่มีคดีความ ถึงการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้คู่ความทราบถึงข้อดี-ข้อเสีย และการปฏิบัติตนเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	78
2. ควรมีการวางกติกาในการให้ข้อเท็จจริงของแต่ละฝ่าย ประชุมสองฝ่าย หรือแยกประชุมแต่ละฝ่าย แล้วนำมาประชุมร่วมกันอีกครั้ง จับประเด็นข้อพิพาทให้ได้ ข้อตกลงจะต้องเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย	33
3. ควรมีการทำความเข้าใจกับผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทราบถึงขั้นตอนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ	31
4. ควรมีการวางแนวทางปฏิบัติในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ตรงกันทุกศาล เพื่อไม่ให้ผู้ที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดความสับสน เอกสารที่ใช้เขียนรายงานการไกล่เกลี่ย ควรเป็นแบบมาตรฐานเดียวกันทุกศาล	27
5. ควรมีการกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่แน่นอน	15
6. กระบวนการไกล่เกลี่ยควรเน้นที่เนื้อหามากกว่ารูปแบบ	3

จากตารางที่ 4.5.1 ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชั้นศาลด้านวิธีการ/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประชากรตอบว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบสำหรับผู้ที่มีคดีความ ถึงการคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้คู่ความทราบถึงข้อดี-ข้อเสีย และการปฏิบัติตนเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มากที่สุดจำนวน 78 คน รองลงมาเป็น ควรมีการวางกติกาในการให้ข้อเท็จจริงของแต่ละฝ่าย ประชุมสองฝ่าย หรือแยกประชุมแต่ละฝ่าย แล้วนำมาประชุมร่วมกันอีกครั้ง จับประเด็นข้อพิพาทให้ได้ ข้อตกลงจะต้องเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย จำนวน 33 คน

ตารางที่ 4.5.2

ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหา อุปสรรค

ด้านบุคลากรในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
1. ควรให้ผู้ประนีประนอมที่ยังไม่มีประสบการณ์เข้าสู่เหตุการณ์ การไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมที่มีความเชี่ยวชาญอย่างน้อย 3-5 คดี ก่อนรับคดีไปไกล่เกลี่ย และควรมีการจัดอบรมผู้ประนีประนอมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง	44
2. ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ถูกต้อง และบุคลากรควรมีความรู้ทางด้านกฎหมาย เพื่อให้คู่กรณีสามารถปรึกษาข้อกฎหมายได้	41
3. ควรจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับคดี และความถนัดของแต่ละบุคคล บุคลากรควรมีบุคลิกภาพ ท่าทาง คำพูด น้ำเสียง การแต่งกายสุภาพ เป็นมิตร ดูน่าเชื่อถือ และผู้ประนีประนอมในแต่ละคดีควรมีการทำงานร่วมกันด้วยดี	32
4. ควรฟังให้เป็น จับประเด็นข้อพิพาทให้ได้ กล่าวทวนข้อเสนองานของแต่ละฝ่าย เพื่อนำมาปรับให้ยุติข้อปัญหาที่ตรงประเด็น ควรรักษาข้อเท็จจริงทั้งหมดเป็นความลับ ให้ความเป็นกลาง ให้ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ	26
5. ผู้ประนีประนอมควรมีการแนะนำตัวให้คู่ความทราบสถานะ ความรู้ และประสบการณ์ของผู้ประนีประนอมด้วย	14
6. ผู้ประนีประนอมควรให้ความสำคัญกับผลของการไกล่เกลี่ยมากกว่าทำให้คดียุติ และไม่ควรแสดงให้คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกถึงความไม่เป็นธรรม	9

จากตารางที่ 4.5.2 ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชั้นศาลด้านบุคลากร ประชากรตอบว่า ควรให้ผู้ประนีประนอมที่ยังไม่มีประสบการณ์เข้าสู่เหตุการณ์ การไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอมที่มีความเชี่ยวชาญอย่างน้อย 3-5 คดี ก่อนรับคดีไปไกล่เกลี่ย และควรมีการจัดอบรมผู้ประนีประนอมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างน้อย

ปีละ 2 ครั้ง จำนวน 44 คน รองลงมาเป็นผู้ใกล้เคียงควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน และกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทที่ถูกต้อง และบุคลากรควรมีความรู้ทางด้านกฎหมาย เพื่อให้ คู่กรณีสามารถปรึกษาข้อกฎหมายได้ จำนวน 41 คน

ตารางที่ 4.5.3

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค

ด้านสถานที่ในการใกล้เคียงข้อพิพาท

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
1. ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง เป็นเก้าอี้นั่งสบาย เป็นห้องส่วนตัว มีลักษณะที่ดูเป็นกันเองมีการจัดสภาพแวดล้อมในห้องแบบไม่เป็นทางการ พูดคุยกันได้สะดวก	38
2. ควรมีการจัดสถานที่ให้มีสีสัน ไม่เป็นทางการ มีดนตรีเบา ๆ ฟังระหว่าง การใกล้เคียง เป็นสถานที่ที่ใช้เฉพาะในการใกล้เคียง และมีการบริการ ด้านเครื่องดื่มด้วยตนเอง	37
3. ควรมีการจัดห้องใกล้เคียงให้เพียงพอกับจำนวนคดี เนื่องจากบางศาลมี ห้องใกล้เคียงไม่เพียงพอ บางศาลต้องแบ่งห้องใกล้เคียงเป็น 2 ส่วน เพื่อใกล้เคียงพร้อมกันทั้ง 2 คดี ซึ่งไม่เหมาะสม และเมื่อต้องแยกเจรจาที่ ละฝ่าย ควรจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ	15
4. ควรเป็นสถานที่ที่เงียบสงบ มีต้นไม้บ้าง เพื่อให้บรรยากาศที่ดี	12
5. ควรเป็นสถานที่ที่มีระบบและคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ	6
6. ควรมีห้องพักสำหรับผู้ประนีประนอม และห้องที่ใช้ในการใกล้เคียงข้อ พิพาทโดยเฉพาะ	5

จากตารางที่ 4.5.3 ข้อเสนอแนะในด้านปัญหา อุปสรรคของการใกล้เคียงข้อพิพาท ในชั้นศาลด้านสถานที่ ประชากรตอบว่า ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง เป็นเก้าอี้นั่งสบาย เป็น ห้องส่วนตัว มีลักษณะที่ดูเป็นกันเองมีการจัดสภาพแวดล้อมในห้องแบบไม่เป็นทางการ พูดคุย

กันได้สะดวก จำนวน 38 คน รองลงมาควรมีการจัดสถานที่ให้มีสี่ส้น ไม่เป็นทางการ มีดนตรีเบา ๆ ฟังระหว่างการไถ่เกลีย เป็นสถานที่ที่ใช้เฉพาะในการไถ่เกลีย และมีการบริการด้านเครื่องดื่มด้วยตนเอง จำนวน 37 คน

ตารางที่ 4.5.4

ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหา อุปสรรค
ด้านอื่น ๆ ในการไถ่เกลียข้อพิพาท

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ศาลควรสรุปผลงานของผู้ประนีประนอมเมื่อไถ่เกลียคดีไปแล้ว และทุกศาลควรมีแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มความเกี่ยวกับผู้ประนีประนอมเจ้าหน้าที่ศาล สถานที่และอื่น ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการไถ่เกลียข้อพิพาทต่อไป	28
2. เจ้าหน้าที่ศาลควรจ่ายคดีให้กับผู้ประนีประนอมอย่างทั่วถึง เพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่บางศาลมักจ่ายคดีให้กับผู้ประนีประนอมที่มีความสนิทสนมส่วนตัวหรือผู้ประนีประนอมที่นั่งรอคดีอยู่ประจำศาล และศาลควรจ่ายคดีต่างข้อหากันให้ผู้ประนีประนอม เพื่อสังเกตความถนัด และความสามารถในการไถ่เกลียในแต่ละประเภทคดีของผู้ประนีประนอมทุกท่าน	23
3. ควรให้ผู้ประนีประนอมได้ศึกษาสำนวนก่อนทุก ๆ คดีที่จะต้องเป็นผู้ไถ่เกลีย	16
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับชุมชน สื่อโฆษณาในทุกขั้นตอนของการไถ่เกลีย เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในกระบวนการไถ่เกลียข้อพิพาทอย่างถูกต้อง	15
5. ควรจัดให้มีการดูงานการประนีประนอมของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้าน การประนีประนอม เพื่อให้มีความรู้และประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น	13
6. ควรประชาสัมพันธ์ให้คู่ความปฏิบัติตามตรงต่อเวลา และควรแจ้งล่วงหน้า หากไม่สามารถมาตามนัดได้	4

ตารางที่ 4.5.4 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
7. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประสานงานให้เพียงพอ เพื่อช่วยให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างราบรื่น เช่น การโทรศัพท์ติดต่อคู่กรณี การจัดสถานที่ การประสานงานในด้านการเกี่ยวข้อง	2

จากตารางที่ 4.5.4 ข้อเสนอแนะในด้านปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชั้นศาลด้านอื่น ๆ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประชากรตอบว่า ศาลควรสรุปผลงานของผู้ประนีประนอมเมื่อไกล่เกลี่ยคดีไปแล้ว และทุกศาลควรมีแบบสอบถามความคิดเห็นของคู่ความเกี่ยวกับผู้ประนีประนอม เจ้าหน้าที่ศาล สถานที่และอื่น ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป จำนวน 28 คน รองลงมา เจ้าหน้าที่ศาลควรจ่ายคดีให้กับผู้ประนีประนอมอย่างทั่วถึง เพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่บางศาลมักจ่ายคดีให้กับผู้ประนีประนอมที่มีความสนิทสนมส่วนตัวหรือผู้ประนีประนอมที่นั่งรอคดีอยู่ประจำศาล และศาลควรจ่ายคดีต่างข้อหากันให้ผู้ประนีประนอม เพื่อสังเกตความถนัด และความสามารถในการไกล่เกลี่ยในแต่ละประเภทคดีของผู้ประนีประนอมทุกท่าน จำนวน 23 คน

ส่วนที่ 6 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล : ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประนีประนอมประจำศาลอาญาในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาประเภท กระบวนการการไกล่เกลี่ยในชั้นศาล ประเภทของคดีที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ รวมถึงศึกษาความเข้าใจของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล ตลอดจนแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาลมากขึ้น จากการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ประเภท กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล ประเภทคดีที่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้

จากการศึกษาประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่ามี 4 วิธีใหญ่ ๆ คือ การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ การอนุญาโตตุลาการ และการดำเนินการพิจารณาในศาล ซึ่งจากการศึกษาเรื่อง “ปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล : ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประนีประนอมประจำศาลอาญาในกรุงเทพมหานคร อยู่ในประเภทการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ เป็นวิธีการซึ่งคู่พิพาทตกลงให้บุคคลที่สามเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ย เพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความกันผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทไม่มีอำนาจบังคับให้คู่พิพาทตกลงกัน ไม่มีอำนาจตัดสิน หรือกำหนดผลลัพธ์แห่งการเจรจาให้แก่คู่ความ แต่อาจเสนอแนวทางในการตกลงกันให้แก่คู่พิพาทได้ เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล (สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือกระบวนข้อพิพาทสำหรับประชาชน) เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลโดยศาลเป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งหากคู่ความตกลงกันได้ก็จะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความและศาลจะมีคำพิพากษาไปตามที่คู่ความตกลงกัน โดยมีข้อยกเว้นเพียงบางประการเท่านั้น หรือหากตกลงกันได้เพียงบางส่วนศาลก็จะสืบพยานและมีคำพิพากษาในเฉพาะประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้เท่านั้น ส่วนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล ประกอบด้วย การวางโครงสร้างการไกล่เกลี่ย การรวบรวมข้อมูลและการจำแนกแยกแยะประเด็นปัญหา การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่าง การแก้ไขปัญหและข้อขัดแย้ง และกระบวนการสุดท้าย คือ การสิ้นสุดของการไกล่เกลี่ย และประเภทของคดีที่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้ ได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญาที่ยอมความได้ และคดีอาญาที่ราษฎรเป็นโจทก์ ซึ่งคู่ความอาจตกลงกันและมีการถอนฟ้อง

2. ปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล

2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ประชากรที่ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 177 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และเป็นผู้ที่มีความรู้อยู่ในเกณฑ์ดี คือ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโทและปริญญาตรี อายุของกลุ่มประชากรอยู่ในช่วง 58-68 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีประสบการณ์การทำงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในช่วง 1-5 ปี ซึ่งจากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร มีความ

สอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย (การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย, 2547, น. 2-3) ที่กล่าวว่า

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยที่สำคัญอันจะเป็นประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ได้แก่ เป็นผู้มีประสบการณ์ชีวิตมามากมาย มีความเป็นกลาง และรักษาความเป็นกลางได้อย่างสม่ำเสมอ รู้กฎหมาย มีความเข้าใจ และสามารถอธิบายให้คู่ความฟังได้ทั้งความยุติธรรมตามกฎหมาย และความยุติธรรมตามธรรมชาติ เข้าใจในกระบวนการของการระงับข้อพิพาท มีความอดทน มีความสามารถในการสำรวจความคิดเห็นติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน มีความคิดที่ชัดเจน เป็นของตนเอง มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดีมีความสามารถในการเจรจาแบบการพูด มีความสามารถในการรับฟังได้ดีถูกต้อง ว่องไว ประกอบไปด้วยเชาวน์ปัญญา ยืดหยุ่นสูง หลีกเลียงการมองสิ่งต่าง ๆ เฉพาะแต่ในแง่ของความผิดถูกเท่านั้น มีความรู้ในเนื้อหาหรือสาขาวิชาที่พิพาทกัน มีความสามารถในการรักษาความลับ มีความสามารถที่จะจัดการกับสิ่งที่ไม่แน่นอน มีความกระตือรือร้นที่จะแสดงบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย และคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด คือ มีความเมตตา ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีก่อนเป็นลำดับแรกความเมตตาที่หวังจะให้คู่ความกลับมาคืนดีกันได้ปลดปล่อยทุกข์ที่เกิดจากกรณีพิพาทกันนั้นได้ ความเมตตาจะเป็นพลังสำคัญเมื่อประกอบด้วยคุณสมบัติอื่น ๆ แล้วจะทำให้การไกล่เกลี่ยบรรลุผลสำเร็จลงได้ในที่สุด

ซึ่งสันนิษฐานจากข้อมูลของกลุ่มประชากร ที่มีความรู้อยู่ในระดับมาก ประสบการณ์ การฝึกอบรม ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท พบว่าผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ส่วนใหญ่เคยเป็นผู้ประนีประนอมที่ศาลอื่นมาก่อนที่จะมาประจำอยู่ที่ศาลปัจจุบัน และเคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาก่อน ประกอบกับอายุที่อยู่ในช่วงผู้ใหญ่ ที่มีความคิดและมีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งประสบการณ์การทำงานของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-5 ปี ซึ่งก็ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

2.2 ปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล

จากการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล ผลการศึกษาด้านวิธีการ/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บุคลากร และสถานที่โดยรวมพบว่า กลุ่มประชากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล ด้านวิธี/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรายชื่อ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) โดยมีความ

คิดเห็นว่าขาดการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.78 ด้านบุคลากร รายงานพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีปัญหาคอขวดในด้านการนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.49$) โดยมีความคิดเห็นเห็นว่า ผู้ประนีประนอมไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับ “กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” จะไม่ทราบถึงเทคนิคและวิธีการไกล่เกลี่ยซึ่งอาจทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.64 และด้านสถานที่รายงานพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีปัญหาคอขวดในด้านการนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) โดยมีความคิดเห็นเห็นว่า ในแต่ละศาลมีห้องไกล่เกลี่ยไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.37 โดยสามารถสรุปภาพรวมของด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

2.2.1 ด้านวิธีการ/กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านวิธีการ/กระบวนการของผู้ประนีประนอมโดยรวมพบว่าขาดการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะหากมีการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้ถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ไม่เพียงพอ คู่ความก็จะไม่เข้าใจถึงวิธีการ/กระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย ซึ่งจะทำให้ไม่สามารถระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้ และหากผู้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่รู้ว่าข้อเท็จจริงและการดำเนินการในชั้นไกล่เกลี่ยไม่สามารถนำไปใช้เป็นพยานหลักฐาน ในการดำเนินการกระบวนการพิจารณาใด ๆ ของศาลได้ ก็อาจจะทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบความสำเร็จหรือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นไปด้วยความยากลำบาก และการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นถ้าไม่เกิดจากความพึงพอใจของทั้ง 2 ฝ่าย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่ายได้ ก็จะทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นไม่สามารถดำเนินการไปได้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร รวมถึงหากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลไม่ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว และทำให้คู่ความประหยัดเวลา การนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาลก็จะไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รายงานวิจัยสำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546) ได้ทำการศึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี กล่าวว่า การนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาล มีปัญหา/อุปสรรคด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังไม่เพียงพอ ดังนั้น ควรประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจแก่ฝ่ายต่าง ๆ และสร้างความมั่นใจให้

คู่ความ เห็นผลดีของการไกล่เกลี่ย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่คู่ความจะได้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งในศาลและภายนอกศาลทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว และทำให้คู่ความประหยัดเวลา

2.2.2 ด้านบุคลากร

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยรวมพบว่า ผู้ประนีประนอมควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะถ้าหากผู้ประนีประนอมไม่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาจทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รายงานวิจัยสำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546) ได้ทำการศึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี ผลการศึกษาพบว่าในด้านผู้ไกล่เกลี่ย ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการไกล่เกลี่ย หรือผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ผู้พิพากษาอาจไม่เข้าใจเรื่องที่ต้องทำการไกล่เกลี่ย หรือผู้ไกล่เกลี่ยที่ปฏิบัติงานไม่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สนใจฟังข้อเท็จจริง ผู้ไกล่เกลี่ยขาดความน่าเชื่อถือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น และผู้ประนีประนอมควรเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะจะทราบถึงเทคนิค วิธีการ/กระบวนการ ทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะหากผู้ประนีประนอมไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาก่อน จะทำให้ไม่ทราบเทคนิค วิธีการ/กระบวนการ และทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้ไม่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สำนักกระจับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546) ได้ทำการศึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี กล่าวว่า การนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาล มีปัญหา/อุปสรรคด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือในด้านผู้ไกล่เกลี่ย ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมี จำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณคดี ดังนั้น ควรเพิ่มพูนทักษะในการไกล่เกลี่ย เพิ่มจำนวน ทั้งผู้พิพากษาและบุคคลภายนอก กำหนดวิธีการคัดเลือกบุคคลภายนอกให้ชัดเจน ขึ้นบัญชีให้เพียงพอควรให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายวิธีการพิจารณาความ และควรให้คำตอบแทน

2.2.3 ด้านสถานที่

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านสถานที่ พบว่า ห้องไกล่เกลี่ยควรจัดให้ทุกฝ่ายมีที่นั่ง และไม่เป็นลักษณะที่เป็นทางมากเกินไป ควรจัดให้มีห้องไกล่เกลี่ยให้เพียงพอกับปริมาณคดีที่จะนำเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย และบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของห้องที่ทำการ

ไกล่เกลี่ยมีความมีลักษณะที่เป็นกันเอง ห้องมีลักษณะเป็นสัดส่วน และไม่มีคนเดินพลุกพล่าน ซึ่งจะทำให้เป็นการสร้างความคุ้นเคย ลดความตึงเครียด และทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบผลสำเร็จได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รายงานวิจัยสำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติของอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) ยังประสบปัญหาอยู่รวมทั้งด้านสถานที่ที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย ในส่วนของความคิดเห็นของคู่พิพาท ประชาชน และผู้บริหารศาลยุติธรรมที่มีต่ออาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) พบว่า เมื่อกรณีพิพาทเกิดขึ้น คู่พิพาทและประชาชนต้องการให้มี อ.ก.ช. เข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมาก และให้การยอมรับในตัวของ อ.ก.ช. ในระดับที่สูง แต่ในการไกล่เกลี่ยควรใช้สถานที่ในการไกล่เกลี่ยบริเวณชุมชนหรือท้องถิ่นที่มีข้อพิพาทนั้น ๆ และควรมีกรอบระเบียบในการทำงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจัดสรรให้มีสถานที่เพื่อเป็นศูนย์ประสานงานระหว่างอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนกับประชาชนด้วย ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาในด้านสถานที่จึงควรมีการจัดสถานที่ที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นสัดส่วน ไม่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีคนเดินพลุกพล่าน และห้องไกล่เกลี่ยมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย

ชื่อแฟ้ม: 11บทที่ 4
ไดเรกทอรี: G:\4สุทิตา
แม่แบบ: C:\Documents and Settings\admin\Application
Data\Microsoft\Templates\Normal.dot
ชื่อเรื่อง: บทที่ 4
เรื่อง:
ผู้เขียน: COMPUTER
คำสำคัญ:
ข้อคิดเห็น:
วันที่สร้าง: 07/05/52 ๐๗/๐๕/๕๒ ๒๐:๔๓ น.
เปลี่ยนหมายเลข: 8
บันทึกล่าสุดเมื่อ: 10/06/52 ๑๐/๐๖/๕๒ ๑๘:๓๗ น.
บันทึกล่าสุดโดย: vip
เวลาในการแก้ไขทั้งหมด: 67 นาที
พิมพ์ครั้งสุดท้ายเมื่อ: 23/06/52 ๒๓/๐๖/๕๒ ๑๐:๓๕ น.
เป็นงานพิมพ์ที่เสร็จสิ้นขึ้นสุดท้าย
จำนวนหน้า: 29
จำนวนคำ: 5,525 (ประมาณ)
จำนวนอักขระ: 31,495 (ประมาณ)