

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงรูปแบบและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การศึกษาเรื่องนี้เป็น การสำรวจเชิงวิจัย (Survey Research) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือบทความ ตำราทางวิชาการ ระเบียบ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 100 คน และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม คือ ผู้อำนวยการสำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ผู้บริหารศาลยุติธรรม สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ระดับนิติกร 7

จากการศึกษา ในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า กลุ่มประชากรเห็นว่าปัญหาด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ หากไม่มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล และนอกศาลก็จะเป็นก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ความสะดวก ความรวดเร็ว และการไกล่เกลี่ยยังทำให้คู่ความประหยัดเวลา และหากกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้คู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก็จะทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ศาลยุติธรรมได้มีการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาล เพื่อแก้ไขปัญหาคดีชั้นศาลที่จะช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร และหากการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เพียงพอ คู่ความไม่เข้าใจถึงกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยรวมทั้งประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก็จะทำให้ไม่สามารถระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้ อันจะส่งผลให้ช่องว่างของความขัดแย้งระหว่างคู่ความไม่สามารถลดลงได้ รองลงมาคือปัญหาด้านสถานที่ พบว่า การสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ย และสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ยให้แตกต่างจากการพิจารณาคดีด้วยการทำให้รูปแบบของการเจรจาตกลงกันเป็นไปในแนวทางของการประชุมปรึกษาหารือเพื่อหาทางยุติข้อพิพาท และให้มีสภาพเป็นกันเอง รวมทั้งสถานที่ไกล่เกลี่ยก็ควรที่จะจัดตั้งให้เป็นสัดส่วน

ไม่ตั้งอยู่ในจุดที่มีคนพลุกพล่าน จะส่งผลให้เป็นการสร้างความคุ้นเคย และลดความตึงเครียด และสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความกับทำให้คู่ความเชื่อถือไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ยและเชื่อมั่นในระบบการไกล่เกลี่ย ด้านจำนวนคดี พบว่า จำนวนคดีที่รับผิดชอบมีมากเกินไปกว่ากำลังของเจ้าหน้าที่จะทำให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยล่าช้า ไม่สามารถไกล่เกลี่ยให้เสร็จทันกับจำนวนคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากขณะนี้ศาลยุติธรรมได้มีการรณรงค์ให้คู่ความที่พิพาทกันลดความขัดแย้งกันโดยใช้วิธีการไกล่เกลี่ยเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย จึงควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และผู้ไกล่เกลี่ยให้มีจำนวนเพียงพอ ให้สอดคล้องกับจำนวนคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เพิ่มมากขึ้น ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หากขาดผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ยก็จะทำให้เกิดปัญหาที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จได้ เนื่องจากด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลาง ที่ช่วยทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีกันอีก สามารถแก้ปัญหาที่พิพาทกันได้ ในลักษณะที่คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างก็ยอมรับได้ เสนาหาข้อมูลที่ช่วยให้การเจรจาสำเร็จ จัดความยุ่งยากต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจาออกเสีย ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้คู่ความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อมูล เสนอข้อต่อรอง หรือเสนอทางออกในการแก้ไขปัญหา ถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความรู้ความชำนาญในการไกล่เกลี่ยเพียงพอ อาจทำให้การเจรจาของคู่ความไม่สำเร็จ

ข้อเสนอแนะที่รวบรวมได้จากการศึกษา สรุปได้ว่า การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรพัฒนาและจัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย ควรให้การสนับสนุนเพิ่มงบประมาณเพื่อให้ศาลต่างจัดสถานที่ไกล่เกลี่ย ให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม และแบ่งเป็นสัดส่วนแยกต่างหากจากห้องพิจารณาคดี ควรจัดบุคลากรและผู้ไกล่เกลี่ยให้มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนปริมาณคดีที่มีเพิ่มมากขึ้น ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ ควรสนับสนุนนโยบายในศาลทั่วประเทศ นำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ระงับข้อพิพาทของคู่ความ เพื่อเป็นช่วยลดปัญหาของคดีชั้นศาล และข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระบบการไกล่เกลี่ย และควรศึกษาความพึงพอใจของคู่ความที่ได้รับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท