

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงรูปแบบและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเพื่อทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น

1. จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้กลุ่มประชากร 100 คน เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ขึ้นทะเบียนไว้ที่สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
2. แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มประชากรเป็นผู้อำนวยการ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับ นิติกร 7 สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม รวม 3 ท่าน

โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร
- ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
- ส่วนที่ 4 บทสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับ นิติกร 7 สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม
- ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์การทำงานไกล่เกลี่ย ผลการศึกษาพบว่า

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	60	60.0
ชาย	40	40.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.1 ศึกษาเกี่ยวกับเพศ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 60 เป็นเพศหญิง และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-37 ปี	8	8.0
38-50 ปี	21	21.0
51-63 ปี	54	54.0
34-76 ปี	17	17.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.2 ศึกษาเกี่ยวกับอายุ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 54 อายุระหว่าง 51-63 ปี รองลงมาคือร้อยละ 21 อายุระหว่าง 38-50 ปี และ ร้อยละ 8 อายุระหว่าง 25-37 ปี ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	7.0
ปริญญาตรี	53	53.0
ปริญญาโท	33	33.0
สูงกว่าปริญญาโท	7	7.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.3 ศึกษาเกี่ยวกับระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 53 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือร้อยละ 33 จบการศึกษาระดับปริญญาโท และร้อยละ 7 จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาโท ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	42	42.0
ธุรกิจส่วนตัว	32	32.0
ค้าขาย	11	11.0
รับจ้าง	9	9.0
แม่บ้าน	6	6.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.4 ศึกษาเกี่ยวกับอาชีพ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 42 อาชีพข้าราชการ รองลงมาคือร้อยละ 32 อาชีพธุรกิจส่วนตัว และร้อยละ 6 อาชีพแม่บ้าน ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน
ที่เกี่ยวข้องกับการไถ่เกี้ยวข้อพิพาท

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	26	26.0
1-5 ปี	35	35.0
3-5 ปี	19	19.0
5 ปี ขึ้นไป	20	20.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.5 ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการไถ่เกี้ยวข้อพิพาท พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 35 มีประสบการณ์ 1-5 ปี รองลงมาคือร้อยละ 26 มีประสบการณ์ น้อยกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 19 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในด้านการปฏิบัติงานของผู้ไถ่เกี้ยวข้อพิพาท

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการไถ่เกี้ยวข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไถ่เกี้ยวข้อพิพาท พบว่าปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6

ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงาน
ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย

ด้านความเหมาะสม ของผู้ไกล่เกลี่ย	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย			
1. ผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ ผู้พิพากษาอาจไม่ เข้าใจเรื่องที่ต้องทำ การไกล่เกลี่ย	4 (4.0)	18 (18.0)	12 (12.0)	52 (52.0)	14 (14.0)	2.46	1.06	ปาน กลาง
2. ผู้ไกล่เกลี่ยที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความรู้และ ประสบการณ์ในเรื่องที่ ไกล่เกลี่ย	7 (7.0)	22 (22.0)	26 (26.0)	37 (37.0)	8 (8.0)	2.83	1.08	ปาน กลาง
3. ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็น บุคคลภายนอกยังไม่ สามารถให้เวลาได้ เต็มที่	-	22 (22.0)	44 (44.0)	32 (32.0)	2 (2.0)	2.86	0.77	ปาน กลาง
4. ขาดผู้พิพากษาที่มี ความชำนาญในการ ไกล่เกลี่ย	12 (12.0)	33 (33.0)	25 (25.0)	28 (28.0)	2 (2.0)	3.25	1.05	ปาน กลาง
5. ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่ มีความชำนาญในการ ไกล่เกลี่ย	22 (22.0)	46 (46.0)	15 (15.0)	15 (15.0)	2 (2.0)	3.71	1.03	มาก
6. ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สนใจฟัง ข้อเท็จจริง	5 (5.0)	8 (8.0)	24 (24.0)	47 (47.0)	16 (16.0)	2.39	1.01	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านความเหมาะสม ของผู้ไกล่เกลี่ย	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง			
7. ผู้ไกล่เกลี่ยขาดความ น่าเชื่อถือ	6 (6.0)	15 (15.0)	29 (29.0)	37 (37.0)	13 (13.0)	2.64	1.07	ปาน กลาง
8. ผู้ไกล่เกลี่ยมีไม่เพียงพอ ต่อปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น	2 (2.0)	21 (21.0)	42 (42.0)	33 (33.0)	2 (2.0)	2.88	0.83	ปาน กลาง
9. ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถ ควบคุมการดำเนิน กระบวนการไกล่เกลี่ย และทำให้การเจรจา ระหว่างคู่ความดำเนิน ต่อไปอย่างต่อเนื่อง	4 (4.0)	22 (22.0)	22 (22.0)	49 (49.0)	3 (3.0)	2.75	0.96	ปาน กลาง
10. ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดย ขาดความเป็นกลาง	6 (6.0)	13 (13.0)	16 (16.0)	46 (46.0)	19 (19.0)	2.41	1.12	ปาน กลาง
รวม						2.81	0.99	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ผู้พิพากษาอาจไม่เข้าใจเรื่องที่ต้องทำการไกล่เกลี่ย

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 52 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 18 เห็นด้วย และร้อยละ 4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ผู้พิพากษาอาจไม่เข้าใจเรื่องที่ต้องทำการไกล่เกลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใกล้ชิดที่ปฏิบัติงานไม่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ใกล้ชิด
 กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 37 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 26 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้ใกล้ชิดที่ปฏิบัติงานไม่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ใกล้ชิด อยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้ใกล้ชิดที่เป็นบุคคลภายนอกยังไม่สามารถให้เวลาได้เต็มที่
 กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 44 ไม่แน่ใจ รองลงมา ร้อยละ 32 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้ใกล้ชิดที่เป็นบุคคลภายนอกยังไม่สามารถให้เวลาได้เต็มที่ อยู่ในระดับปานกลาง
4. ขาดผู้พิพากษาที่มีความชำนาญในการใกล้ชิด
 กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 33 เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 28 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 กลุ่มประชากร เห็นว่า ขาดผู้พิพากษาที่มีความชำนาญในการใกล้ชิด อยู่ในระดับปานกลาง
5. ผู้ใกล้ชิดควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการใกล้ชิด
 กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 46 เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 22 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้ใกล้ชิดควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการใกล้ชิด อยู่ในระดับมาก
6. ผู้ใกล้ชิดไม่สนใจฟังข้อเท็จจริง
 กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 47 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 24 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้ใกล้ชิดไม่สนใจฟังข้อเท็จจริง อยู่ในระดับปานกลาง
7. ผู้ใกล้ชิดขาดความน่าเชื่อถือ
 กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 37 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 29 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้ใกล้ชิดขาดความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลาง
8. ผู้ใกล้ชิดมีไม่เพียงพอต่อปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น
 กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 42 ไม่แน่ใจ รองลงมา ร้อยละ 33 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้ใกล้ชิดมีไม่เพียงพอต่อปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง

9. ผู้ใกล้ชิดไม่สามารถควบคุมการดำเนินกระบวนการใกล้เคียง และทำให้การเจรจา ระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 49 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 22 เห็นด้วยและไม่แน่ใจ และร้อยละ 3 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้ใกล้ชิดไม่สามารถควบคุมการดำเนินกระบวนการใกล้เคียง และทำให้การเจรจา ระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง

10. ผู้ใกล้ชิดดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยขาดความเป็นกลาง

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 46 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 19 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้ใกล้ชิดดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยขาดความเป็นกลาง อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7

ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงาน
ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านสถานที่

ด้าน สถานที่	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย			
1. สถานที่ไกล่เกลี่ยไม่ เป็นสัดส่วนตั้งอยู่ในจุด ที่มีคนพลุกพล่าน	16 (16.0)	28 (28.0)	9 (9.0)	34 (34.0)	13 (13.0)	3.00	1.34	ปาน กลาง
2. ห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรจัดต่างหากจาก ห้องพิจารณาคดี เพื่อให้บรรยากาศการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมี ความเป็นกันเอง	43 (43.0)	43 (43.0)	5 (5.0)	9 (9.0)	-	4.20	0.89	มาก
รวม						3.60	1.11	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา พบว่า

1. สถานที่ไกล่เกลี่ยไม่เป็นที่สัดส่วนตั้งอยู่ในจุดที่มีคนพลุกพล่าน

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 34 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 28 เห็นด้วย และร้อยละ 9 ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 กลุ่มประชากร เห็นว่า ผู้สถานที่ไกล่เกลี่ยไม่เป็นที่สัดส่วนตั้งอยู่ในจุดที่มีคนพลุกพล่าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ห้องใกล้เคียงข้อพิพาทควรจัดต่างหากจากห้องพิจารณาคดีเพื่อให้บรรยากาศการใกล้เคียงข้อพิพาทมีความเป็นกันเอง

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 43 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 9 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 5 ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 กลุ่มประชากร เห็นว่า ห้องใกล้เคียงข้อพิพาทควรจัดต่างหากจากห้องพิจารณาคดีเพื่อให้บรรยากาศการใกล้เคียงข้อพิพาทมีความเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8

ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงาน
ของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท ด้านกระบวนการ/วิธีการใกล้เคียง

ด้าน กระบวนการ/วิธีการใกล้เคียง	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย ยิ่ง			
1. การใกล้เคียงข้อพิพาท ทำให้ช่องว่างของ ความขัดแย้งระหว่าง คู่พิพาทลดลงได้	42 (42.0)	58 (58.0)	-	-	-	0.49	4.42	มาก
2. การเข้าสู่กระบวนการ ใกล้เคียงเป็นเพราะ คู่พิพาทเห็นว่ากรใกล้เคียง เป็นที่พึงพอใจแก่ ทั้งสองฝ่าย	28 (28.0)	65 (65.0)	7 (7.0)	-	-	4.21	0.55	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้าน กระบวนการ/วิธีการใกล้เคียง	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย			
3. การมีกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลและนอกศาลทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา	33 (33.0)	61 (61.0)	2 (2.0)	-	4 (4.0)	4.19	0.82	มาก
4. การประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทยังไม่เพียงพอ	17 (17.0)	39 (39.0)	32 (32.0)	12 (12.0)	-	0.90	3.61	ปาน กลาง
5. การใกล้เคียงข้อพิพาทโดยผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงไม่สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับคู่พิพาทได้	6 (6.0)	17 (17.0)	27 (27.0)	40 (40.0)	10 (10.0)	1.06	2.69	ปาน กลาง
รวม						3.82	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า

1. การใกล้เคียงข้อพิพาททำให้ช่องว่างของความขัดแย้งระหว่างคู่พิพาทลดลงได้

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 58 เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 42 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 กลุ่มประชากร เห็นว่า การใกล้เคียงข้อพิพาททำให้ช่องว่างของความขัดแย้งระหว่างคู่พิพาทลดลงได้ อยู่ในระดับมาก

2. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นเพราะคู่พิพาทเห็นว่าการไกล่เกลี่ยเป็นที่พึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 65 เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 28 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 7 ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 กลุ่มประชากร เห็นว่า การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นเพราะคู่พิพาทเห็นว่าการไกล่เกลี่ยเป็นที่พึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย อยู่ในระดับมาก

3. การมีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและนอกศาลทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 61 เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 33 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และร้อยละ 2 ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 กลุ่มประชากร เห็นว่า การมีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและนอกศาลทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา อยู่ในระดับมาก

4. การประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังไม่เพียงพอ

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 39 เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 32 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 12 ไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 กลุ่มประชากร เห็นการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

5. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับคู่พิพาทได้

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 40 ไม่เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 27 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 กลุ่มประชากร เห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับคู่พิพาทได้ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9

ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงาน
ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านจำนวนคดี

ด้าน จำนวนคดี	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย ยิ่ง			
1. จำนวนคดีที่รับผิดชอบ มีมากเกินไปกำลัง เจ้าหน้าที่	8 (8.0)	38 (38.0)	47 (47.0)	7 (7.0)	-	3.47	0.74	ปาน กลาง
2. การดำเนินการไกล่ เกลี่ยล่าช้าไม่สามารถ ไกล่เกลี่ยให้เสร็จทัน กับจำนวนคดีที่เข้ามา สู่กระบวนการไกล่ เกลี่ยที่เพิ่มมากขึ้น	4 (4.0)	27 (27.0)	49 (49.0)	20 (20.0)	-	3.15	0.78	ปาน กลาง
รวม						3.31	0.76	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษา พบว่า

1. จำนวนคดีที่รับผิดชอบมีมากเกินไปกำลังเจ้าหน้าที่

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 47 ไม่แน่ใจ รองลงมา ร้อยละ 38 เห็นด้วย และร้อยละ 7 ไม่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 กลุ่มประชากร เห็นว่า จำนวนคดีที่รับผิดชอบมีมากเกินไปกำลังเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

2. การดำเนินการไกล่เกลี่ยล่าช้าไม่สามารถไกล่เกลี่ยให้เสร็จทันกับจำนวนคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เพิ่มมากขึ้น

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 49 ไม่แน่ใจ รองลงมา ร้อยละ 27 เห็นด้วย และร้อยละ 4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 กลุ่มประชากร เห็นว่า การดำเนินการไกล่เกลี่ยล่าช้าไม่สามารถไกล่เกลี่ยให้เสร็จทันกับจำนวนคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10

สรุปปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงาน
ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย
ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย
และด้านจำนวนคดี

ปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย	2.81	0.99	ปานกลาง
ด้านสถานที่	3.60	1.11	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย	3.82	0.76	มาก
ด้านจำนวนคดี	3.31	0.76	ปานกลาง
รวม	2.93	1.36	น้อย

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาโดยรวม สรุปได้ว่าปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในแต่ละด้านได้ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ ปัญหาด้านสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านจำนวนคดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดให้มีการเสนอข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.11

ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์เรื่องที่ไกล่เกลี่ย	48
2. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความเหมาะสมอย่างยิ่ง โดยให้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรมีภารกิจที่จำเป็น	12
3. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นผู้มีเมตตาธรรม มีความใจเย็น เป็นนักพูดและเป็นนักฟังที่ดี ต้องเป็นผู้จบประเด็นเก่ง มีเทคนิคการพูดแบบนักการทูต มีจิตวิทยาสูง และเป็นผู้ที่มีความรู้กว้างขวางทุกด้าน	3
4. ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ ควบคุมการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย และทำให้การเจรจา ระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง และควรดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง	34
5. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมาย และต้องคัดเลือกให้เหมาะสมกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรปรับปรุงพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน การแต่งกาย ยิ้มแย้มแจ่มใส และเปี่ยมด้วยเมตตา	3

จากตารางที่ 4.11 ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท ด้านความเหมาะสมของผู้ใกล้เคียง กลุ่มประชากรตอบว่าผู้ใกล้เคียงควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์เรื่องใกล้เคียง มากที่สุดเป็นจำนวน 48 คน รองลงมาผู้ใกล้เคียงควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการใกล้เคียง มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ ควบคุมการดำเนินกระบวนการใกล้เคียง และทำให้การเจรจา ระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง และควรดำเนินการใกล้เคียงด้วยความเป็นกลาง มีจำนวน 34 คน

ตารางที่ 4.12

ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านสถานที่

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ควรจัดห้องใกล้เคียงให้เป็นสัดส่วน ดูน่านั่งและดูมีมิติ และตกแต่งเพื่อทำให้มีบรรยากาศที่ดี	42
2. ปรับปรุงห้องใกล้เคียงให้เป็นเอกเทศ สะดวก และเงียบสงบ พอสมควร	15
3. ควรเป็นสัดส่วนไม่ตั้งอยู่ในที่มีคนพลุกพล่าน และมีบรรยากาศเป็น กันเอง และควรมีห้องไว้สำหรับให้ผู้ใกล้เคียงเตรียมตัว เพื่อศึกษาสำนวนก่อนเข้าปฏิบัติการใกล้เคียง	29
4. ควรต้องมีความพร้อม ทั้งอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้เกิดความสะดวก เช่น โทรศัพท์ทางไกล โทรสาร และสถานที่ต้องมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการใกล้เคียงลักษณะเหมือนห้องประชุมไม่ใช่เหมือนห้องพิจารณา มีบริการอาหารว่าง	14

จากตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท ด้านสถานที่ กลุ่มประชากรตอบว่า ควรจัดห้องใกล้เคียงให้เป็นสัดส่วน ดูน่านั่งและดูมีมิติ และตกแต่งเพื่อทำให้มีบรรยากาศที่ดี มากที่สุดเป็นจำนวน 42 คน รองลงมา เป็น ห้องใกล้เคียงควรเป็นสัดส่วนไม่ตั้งอยู่ในที่มีคนพลุกพล่าน และมีบรรยากาศเป็น กันเอง และควรมีห้องไว้สำหรับให้ผู้ใกล้เคียงเตรียมตัว เพื่อศึกษาสำนวนก่อนเข้าปฏิบัติการใกล้เคียง มีจำนวน 29 คน

ตารางที่ 4.13

ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
ด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ควรให้คู่ความ รวมทั้งทนายความมาให้ครบ รวมทั้งผู้มีอำนาจ ตัดสินใจ	5
2. การรวบรวมคดีและนัดหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อแจกจ่ายคดีให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเตรียมตัวปฏิบัติงานได้ล่วงหน้า และทันเวลาก่อนการนัดหมายการไกล่เกลี่ย สำหรับผู้ไกล่เกลี่ย และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในศูนย์ไกล่เกลี่ยให้สามารถบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ	12
3. ต้องไม่มีรูปแบบตายตัวที่จะกำหนดกฎเกณฑ์เหมือนกระบวนการพิจารณาใช้วิธีที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัด	2
4. ควรพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความชำนาญ	26
5. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องศึกษาข้อเท็จจริงในสำนวนให้เข้าใจก่อนพิจารณาไกล่เกลี่ย	3
6. จัดให้มีการประชุมกำหนดแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย รวบรวมปัญหาขณะปฏิบัติหน้าที่มาประชุมหารือถึงวิธีการแก้ไข	4
7. จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะกฎหมายเฉพาะทาง และควรมีคู่มือแนะนำวิธีการไกล่เกลี่ย	28
8. ต้องมีหลักวิชาการ เทคนิคการโน้มน้าวทำที่ ที่อ่อนข้อ พร้อมรับฟังคู่ความ เพื่อให้เข้าใจปัญหา	5
9. ควรมีวิธีการที่เป็นมาตรฐาน และรับทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งผู้พิพากษา และผู้ไกล่เกลี่ย	3
10. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้กระบวนการว่า ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นกลาง มีความเป็นกันเอง กระบวนการไกล่เกลี่ยช่วยอำนวยความสะดวก ไม่เสียเวลา ประหยัดเงิน ไม่มีใครแพ้ใครชนะ สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ได้ ทำให้ช่องว่างของความขัดแย้งลดลงได้ และจะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย ปรับปรุงห้องไกล่เกลี่ยให้เป็นเอกเทศ สะอาด และเงียบสงบ	7

จากตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย กลุ่มประชากรตอบว่า ควรจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะกฎหมายเฉพาะทาง และควรมีคู่มือแนะนำวิธีการไกล่เกลี่ยมากที่สุดเป็นจำนวน 28 คน รองลงมาเป็น ควรพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับ ความชำนาญ มีจำนวน 26 คน

ตารางที่ 4.14

ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านจำนวนคดี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ผู้ไกล่เกลี่ยบางท่านยังได้รับสำนวนน้อยไป	5
2. ควรจัดคดีให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้ไกล่เกลี่ย หากมีมากเกินไป ผู้ไกล่เกลี่ยก็ไม่สามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม เพื่อจะได้มีเวลาในการไกล่เกลี่ยแต่ละคดีได้อย่างเต็มที่ หรือบางครั้งมาศาลแต่ไม่ได้รับคดี	46
3. ควรมีการแจ้งตารางเวลา และจำนวนคดีไว้ที่บอร์ดให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบ เพื่อจะได้จัดเวลาเข้ามาทำงานได้เต็มที่ และสะสางคดีให้เหลือน้อยลง	28
4. การจัดการด้านคดี ควรมีการจัดทำเป็นรายเดือนล่วงหน้าและแจ้งให้ผู้เป็นเจ้าของสำนวนรับทราบ และควรตั้งผู้ไกล่เกลี่ยในแต่ละคดี อย่างน้อย 2 คน	21

จากตารางที่ 4.14 ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านจำนวนคดี กลุ่มประชากรตอบว่า ควรจัดคดีให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้ไกล่เกลี่ย หากมีมากเกินไป ผู้ไกล่เกลี่ยก็ไม่สามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม เพื่อจะได้มีเวลาในการไกล่เกลี่ยแต่ละคดีได้อย่างเต็มที่ หรือบางครั้งมาศาลแต่ไม่ได้รับคดีมากที่สุดเป็นจำนวน 46 คน รองลงมาเป็นควรมีการแจ้งตารางเวลา และจำนวนคดีไว้ที่บอร์ดให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบ เพื่อจะได้จัดเวลาเข้ามาทำงานได้เต็มที่ และสะสางคดีให้เหลือน้อยลง มีจำนวน 28 คน

ตารางที่ 4.15

ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ควรจัดให้มีการเข้าเวร แบบตารางเวร เพื่อจะได้ให้ผู้ไกล่เกลี่ยเตรียมตัว เตรียมความพร้อม ทุกอย่างล่วงหน้า	11
2. ควรมีการจัดสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ระหว่างผู้พิพากษาและผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นบุคคลภายนอก	36
3. ควรมีการประชุมสัมพันธิ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงระบบการไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่อง	27
4. ควรจัดระเบียบให้ผู้ไกล่เกลี่ยรู้หน้าที่ และระบบงานของผู้ไกล่เกลี่ยให้มากกว่านี้ รวมทั้งมีการกำหนดค่าตอบแทนให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยด้วย	13
5. ควรจัดให้มีบริการน้ำดื่ม อาหารว่าง เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียด และความเหนื่อยล้า และควรมีเสียงเพลงสบาย ๆ ในเวลารอเมื่อยังไม่ถึงเวลาปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	11
6. เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยในขั้นตอนการเจรจาจบลงแล้ว แม้จะสำเร็จหรือไม่ก็ตาม ควรมีการดำเนินการด้านเอกสารให้จบลงอย่างรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้เพื่อจะแสดงถึงประสิทธิภาพของไกล่เกลี่ยทั้งระบบให้สอดคล้องกับคำจำกัดความของการไกล่เกลี่ยที่ว่า “สะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม” มากยิ่งขึ้น	2

จากตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านอื่น ๆ กลุ่มประชากรตอบว่า ควรมีการจัดสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ระหว่างผู้พิพากษาและผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นบุคคลภายนอก มากที่สุดเป็นจำนวน 36 คน รองลงมาเป็นควรมีการประชุมสัมพันธิ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงระบบการไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 27 คน

ส่วนที่ 4 บทสัมภาษณ์ โดยมีคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ในด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คำถามเป็นแบบปลายเปิด

บทสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ผู้อำนวยการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับ
 นิติกร 7 ที่สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นการศึกษาดังทัศนคติและ
 ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่
 เกลี่ยข้อพิพาท โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีต่อคู่ความใน
 ปัจจุบัน
2. ความคิดเห็นและแนวทางการแก้ไขที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยประสบปัญหาใน
 การปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
3. ก่อนที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จะต้อง
 ผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งขั้นตอนในการ
 ปฏิบัติงานจากสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมหรือไม่
4. ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีต่อกระบวนการไกล่
 เกลี่ยข้อพิพาท

ซึ่งผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์สามารถแสดงผลได้ ดังนี้

กรณีสัมภาษณ์ที่ 1 ผู้อำนวยการสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีต่อคู่ความใน
 ปัจจุบัน

การปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญและใส่ใจต่อปัญหาข้อ
 พิพาทของคู่ความ มีการรับฟังข้อเท็จจริงจากคู่ความ ไม่รีบรวบรัดสรุปผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 โดยพยายามรับฟังข้อเท็จจริงให้ครบถ้วนก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและในระหว่างการปฏิบัติ
 หน้าที่ ผู้ไกล่เกลี่ยก็วางตัวเป็นกลาง ทำให้เป็นที่ยอมรับและคู่ความเชื่อถือในผลของการไกล่เกลี่ย
 ข้อพิพาทมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยยังได้มีการอธิบายกระบวนการและขั้นตอน รวมถึง ประโยชน์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่ความฟังก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. ในการปฏิบัติหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยประสบหา และอุปสรรคอะไรบ้างในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และควรแก้ไขอย่างไร

ปัญหาที่ผู้ไกล่เกลี่ยประสบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การเตรียมความพร้อม ก่อนการไกล่เกลี่ยที่ยังไม่เหมาะสม เนื่องจากมีระยะเวลาที่จำกัดในการประสานให้คู่ความเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีโอกาสพิจารณารายละเอียดล่วงหน้า ปัญหาต่อมาคือ คู่ความขาดความรู้เรื่องการไกล่เกลี่ย ไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกิดความไม่แน่ใจ จึงไม่กล้าเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ข้อมูลหรือ คำแนะนำจากบุคคลภายนอกหรือทนายความ มีส่วนทำให้คู่พิพาทเกิดความไขว้เขว และส่งผล ต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยไม่ให้ความร่วมมือ ในกรณีนี้จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึง กระบวนการ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น

3. ก่อนที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จะต้อง ผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานจากสำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมหรือไม่ อย่างไร

ผู้ไกล่เกลี่ยต้องผ่านการอบรมความรู้และเทคนิคเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก่อนขึ้นทะเบียน

4. ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีต่อกระบวนการ ไกล่เกลี่ย

เนื่องจากในแต่ละคดีมีประเด็นข้อพิพาท ข้อเท็จจริงที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน แตกต่างกัน ผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรได้รับการอบรมในเรื่องเทคนิคการไกล่เกลี่ยเพิ่มเติมอยู่เสมอ และ ควรได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ด้วย ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานในทุก ๆ คดี ทั้งนี้ การจัดอบรมต่าง ๆ จะมีขึ้นได้ก็ โดยได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการดำเนินการ

กรณีสัมภาษณ์ที่ 2 ผู้บริหาร สำนักกระบังข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีต่อคู่ความในปัจจุบัน

ผู้ไกล่เกลี่ยมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดี เป็นที่น่าพอใจ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับที่ดี แต่มีบางส่วนที่อาจจะต้องเพิ่มเติมความรู้คุณะนั้น และเป็นผู้ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ดี ตั้งใจและขยันขันแข็ง รับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2. ในการปฏิบัติหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยประสบปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และควรแก้ไขอย่างไร

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยยังขาดความรู้ความสามารถในด้านกฎหมาย ควรจะแก้ไขโดยการฝึกอบรมความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องหลักจิตวิทยาทางไกล่เกลี่ยและเรื่องอื่น ๆ อยู่เสมอ และบางท่านมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่มากนัก แนวทางการแก้ไขก็คือให้มีโอกาสในการไกล่เกลี่ยได้มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ และบางท่านมีงานประจำอาจจะทำให้ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอด ทางแก้ อาจจัดเวรผลัดเปลี่ยนกันมา และอบรมเพิ่มเติมให้เพียงพอ

3. ก่อนที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จะต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งขั้นตอนในการปฏิบัติงานจากสำนักกระบังข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมหรือไม่ อย่างไร

ผู้ไกล่เกลี่ยต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้และเทคนิคเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนขึ้นทะเบียน

4. ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย

1. ด้านความรู้ความสามารถควรจะมีการอบรมเพิ่มเติมอยู่เสมอ
2. ด้านการจัดการผู้ไกล่เกลี่ยควรมีที่อยู่หรือสถานที่ทำงานไกล่เกลี่ยกับศาล เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำงาน
3. ควรมีงบประมาณสนับสนุนในเรื่องวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายอื่น เช่น เครื่องดื่มอาหารว่าง สำหรับผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ย

กรณีสัมภาษณ์ที่ 3 เจ้าหน้าที่ ระดับ นิติกร 7 สำนักฯรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีต่อคู่ความในปัจจุบัน

ผู้ไกล่เกลี่ยมีความสำคัญมากต่อการที่จะทำให้คู่ความสามารถตกลงยุติปัญหาข้อพิพาท เพราะเป็นคนกลางในการให้ความช่วยเหลือและเสนอแนะแนวทาง หรือหาทางออกให้กับคู่พิพาท ดังนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเจรจา และที่สำคัญต้องมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติทั้ง 4 โดยต้องตระหนักเสมอว่า ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ผู้ตัดสิน แต่ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงผู้เจรจาให้คู่ความตกลงกันเองตัดสินกันเอง

2. ในการปฏิบัติหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยประสบปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และควรแก้ไขอย่างไร

ปัญหาที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยประสบได้แก่ การขาดความรู้และเทคนิคในการเจรจาชั้นสูง หรือการเจรจาดีที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น ผู้ไกล่เกลี่ยยังไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากคู่ความเท่าที่ควร ผู้ไกล่เกลี่ยบางคนยังไม่มีความเป็นกลางเท่าที่ควร และยังขาดประสบการณ์ และผู้ไกล่เกลี่ยบางคนยังเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ของคู่ความ

3. ก่อนที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จะต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งขั้นตอนในการปฏิบัติงานจากสำนักฯรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมหรือไม่ อย่างไร

ผู้ไกล่เกลี่ยต้องผ่านการอบรมความรู้และเทคนิคเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนขึ้นทะเบียน

4. ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย

ควรมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างสม่ำเสมอ จัดการอบรมเกี่ยวกับจริยธรรมให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย และควรมีการจัดตั้งชมรมผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และแนวความคิดต่าง ๆ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สรุปผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีต่อคู่ความในปัจจุบัน

การปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยอยู่ในระดับที่ดี โดยได้ให้ความสำคัญและใส่ใจต่อปัญหาข้อพิพาทของคู่ความ มีการรับฟังข้อเท็จจริงจากคู่ความก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ และผู้ไกล่เกลี่ยก็วางตัวเป็นกลาง และผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2. ในการปฏิบัติหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยประสบปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และควรแก้ไขอย่างไร

ผู้ไกล่เกลี่ยบางท่านยังขาดประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงควรให้มีโอกาสในการไกล่เกลี่ยให้มากขึ้น เพื่อส่งเสริมประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ ส่วนความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ ผู้ไกล่เกลี่ยขาดความรู้ ความสามารถในด้านกฎหมายจึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมก่อนการไกล่เกลี่ยที่ยังไม่เหมาะสม เนื่องจากมีระยะเวลาที่จำกัดในการประสานให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยยังไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากคู่ความเท่าที่ควร เนื่องจากคู่ความขาดความรู้เรื่องการไกล่เกลี่ย ไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงเกิดความไม่แน่ใจ จึงไม่กล้าเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทุกฝ่ายทราบถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย และประโยชน์ที่จะได้รับจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เพิ่มมากขึ้น

3. ก่อนที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จะต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งขั้นตอนในการปฏิบัติงานจากสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมหรือไม่ อย่างไร

ผู้ไกล่เกลี่ยต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้และเทคนิคเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนขึ้นทะเบียน

4. ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย

เนื่องจากในแต่ละคดีมีประเด็นข้อพิพาท ข้อเท็จจริงที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนแตกต่างกัน ผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรได้รับการอบรมในเรื่องเทคนิคการไกล่เกลี่ยเพิ่มเติมอยู่เสมอ และควรได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย

ด้วย ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานในทุก ๆ คดี ทั้งนี้ การจัดอบรมต่าง ๆ จะมีขึ้นได้ก็ โดยได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการดำเนินการ ด้านความรู้ ความสามารถควรมีการอบรมเพิ่มเติมอยู่เสมอ ด้านการจัดการผู้ไกล่เกลี่ยควรมีที่อยู่หรือ สถานที่ทำงานใกล้เคียงกับศาล เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำงาน และควรมี งบประมาณสนับสนุนในเรื่องวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายอื่น เช่น เครื่องดื่มอาหารว่าง สำหรับ ผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ย และควรมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยอย่าง สม่ำเสมอ มีการอบรมเกี่ยวกับจริยธรรมให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย และควรมีการจัดตั้งชมรม ผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และแนวความคิดต่าง ๆ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ใน การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้าน การปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประวัติความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงรูปแบบและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปัญหา และอุปสรรคด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อแสวงหาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาและอุปสรรคด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 40 มีอายุระหว่าง 51-63 ปี ร้อยละ 54.0 รองลงมา ร้อยละ 21.0 มีอายุระหว่าง 38-50 ปี ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.0 รองลงมา ร้อยละ 33.0 การศึกษาระดับปริญญาโท มีอาชีพเป็นข้าราชการ ร้อยละ 42.0 รองลงมา เป็นอาชีพธุรกิจ ส่วนตัว ร้อยละ 32.0 มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 35.0 รองลงมา มีน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 26.0 กลุ่มประชากรในการศึกษาคั้งนี้ มีจำนวน

100 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเป็นผู้ที่มีความรู้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี คือ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท และอายุของผู้ก็อยู่ในช่วง 51-63 ปี อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ รองลงมามีธุรกิจส่วนตัว ประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกลุ่มเป้าหมาย ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ 1-5 ปี ซึ่งจากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีความสอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย (สำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548, น. 51-60) ที่กล่าวไว้ว่า

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ ความเป็นผู้มีจิตใจที่เป็นกลาง รู้กฎหมาย มีความเข้าใจและสามารถอธิบายให้คู่ความฟังในเรื่องของความยุติธรรม ทั้งในรูปของความยุติธรรมตามกฎหมายและความยุติธรรมตามธรรมชาติ มีความเข้าใจในกระบวนการของการระงับข้อพิพาท มีความอดทน มีความสามารถในการสำรวจ ความคิดติดต่อกับเป็นระยะเวลาานาน ๆ มีความคิดที่ชัดเจนและเป็นตัวของตัวเอง มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดี มีทักษะในการเจรจาแบบการทูตกับบุคคลอื่น มีความสามารถในการรับฟังที่ชัดเจน ถูกต้อง ว่องไว และประกอบไปด้วยเขาวนัปฏิบัติ รู้จักยืดหยุ่นและมีความสามารถในการหลีกเลี่ยงการมองสิ่งต่าง ๆ เฉพาะแต่ในแง่ของความผิดถูกเท่านั้น มีวาจาที่ชัดเจน มีสามัญสำนึกในเรื่องของจังหวะเวลา มีประสาทสัมผัสที่ว่องไว มีประสาทหยั่งรู้ได้แต่ไม่เข้าข้างผู้ใดไม่มีอคติ ไม่มีท่าทางในลักษณะบังคับให้ผู้อื่นยอมรับตามใจตน มีความมั่นคง เฉลียวฉลาด มีความสามารถในการตอบรับคำพูดของผู้อื่น แต่ไม่ใช่สร้างค่านิยม มีความรู้ในเนื้อหาหรือสาขาวิชาที่พิพาท มีความสามารถในการเก็บรักษาความลับ มีความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่ไม่แน่นอน รู้จักการนำเรื่องเข้าสู่ประเด็นที่ตนต้องการอย่างชาญฉลาด มีประสบการณ์เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในเนื้อหาของปัญหาที่ยุ่งยากมากที่คนรู้จักวิธีแก้ปัญหาโดยการปล่อยใจให้ครุ่นคิดพิจารณาอย่างเป็นอิสระไม่เป็นไปตามหลักของเหตุผลตามปกติ และปล่อยให้ความคิดนั้นพุ่งเข้าสู่หนทางของการแก้ปัญหาได้อย่างไม่ต้องอาศัยเหตุผล ตลอดจนมีความกระตือรือร้นที่จะแสดงบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย และคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดที่ผู้ไกล่เกลี่ยน่าจะต้องมีก่อนคุณสมบัติอื่นใด ก็คือ ความเมตตาที่มีอยู่ในใจของผู้ไกล่เกลี่ยที่หวังจะให้คู่ความได้กลับมาคืนดีกันได้ปลดเปลื้องทุกข์ที่เกิดขึ้นจากกรณีที่มีการพิพาทกันนั้นได้

ความเมตตาที่ย่อมจะส่งผลให้การไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ยนั้นมีประสิทธิภาพ เพราะการกระทำที่ดีเกิดขึ้นจากเจตนาที่คู่ความยอมสัมผัสได้ ความเชื่อถือทางใจก็จะตามมา และทุกสิ่งทุกอย่างที่กระทำไปด้วยการไกล่เกลี่ยนั้นก็ ย่อมจะดำเนินไปได้โดยราบรื่นกว่าปกติทั่วไป ซึ่งในที่สุดย่อมจะก่อให้เกิด ผลสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

และซึ่งสันนิษฐานจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีความรู้อยู่ในระดับดี และส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ซึ่งจะมีความเมตตากรุณาอยู่แล้ว ประกอบกับอายุที่อยู่ในช่วงที่มีความคิดและ ประสบการณ์ในการทำงาน พร้อมทั้งประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทของกลุ่มเป้าหมาย ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ 1-5 ปี ซึ่งก็ถือได้ว่าเป็นผู้มี ประสบการณ์

1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงาน ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผลการศึกษาด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย ด้านสถานที่ ด้าน กระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย และด้านจำนวนคดีโดยรวมพบว่า กลุ่มประชากรมีระดับความ คิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยรายข้อพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.81$) โดยมีความ คิดเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 ด้าน สถานที่ รายข้อพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.6$) โดยมีความคิดเห็นว่าห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรจัดต่างหากจากห้องพิจารณาคดี เพื่อให้บรรยากาศการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.20 ด้าน กระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยรายข้อพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านนี้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้ช่องว่าง ของความขัดแย้งระหว่างคู่พิพาทลดลงได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.42 และด้านจำนวนคดีรายข้อพบว่า กลุ่มประชากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ จำนวนคดีที่รับผิดชอบมีมากเกินไปกำลังเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 3.47 โดยสามารถสรุปภาพรวมของ แต่ละด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย โดยรวมพบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หากขาดผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ยก็จะทำให้เกิดปัญหาที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จได้ เนื่องจากด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลาง ที่ช่วยทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีกันอีก สามารถแก้ปัญหาที่พิพาทกันได้ ในลักษณะที่คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างก็ยอมรับได้ เสาะหาข้อมูลที่ช่วยให้การเจรจาสำเร็จ จัดความยุ่งยากต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจาออกเสีย ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้คู่ความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อมูล เสนอข้อต่อรอง หรือเสนอทางออกในการแก้ไขปัญหา ถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความรู้ความชำนาญในการไกล่เกลี่ยเพียงพอ อาจทำให้การเจรจาของคู่ความไม่สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สำนักงานศาลยุติธรรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาศึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี ผลการศึกษา พบว่า ในด้านผู้ไกล่เกลี่ย ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณคดี และจากการศึกษาพบว่า การขาดผู้พิพากษาที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หรือผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ผู้พิพากษาอาจไม่เข้าใจเรื่องที่ต้องทำการไกล่เกลี่ย หรือผู้ไกล่เกลี่ยที่ปฏิบัติงานไม่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นบุคคลภายนอกยังไม่สามารถให้เวลาได้เต็มที่ ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สนใจฟังข้อเท็จจริง ผู้ไกล่เกลี่ยขาดความน่าเชื่อถือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีไม่เพียงพอต่อปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถควบคุมการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย และทำให้การเจรจา ระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง และผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยขาดความเป็นกลาง ก็จะทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จได้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของหลาย ๆ ท่าน เช่น สำนักงานศาลยุติธรรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาศึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี ที่กล่าวไว้ว่า การนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาล มีปัญหา/อุปสรรคด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย คือ ในด้านผู้ไกล่เกลี่ย ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณคดี ดังนั้นจึงควรเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่การไกล่เกลี่ย เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเพิ่มจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นทั้งผู้พิพากษาและที่เป็นบุคคลภายนอกให้เพียงพอกับจำนวนปริมาณของคดี สำหรับผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นบุคคลภายนอกอาจขาดความเข้าใจในกระบวนการพิจารณา จึงควรจัดอบรมให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายวิธีพิจารณาความ

2) ด้านสถานที่

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านความสถานที่ พบว่า การสร้างบรรยากาศ การใกล้เคียง และสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่ความ ผู้ใกล้เคียงจะต้องสร้างบรรยากาศการ ใกล้เคียงให้แตกต่างจากการพิจารณาคดีด้วยการทำให้รูปแบบของการเจรจาตกลงกันเป็นไปใน แนวทางของการประชุมปรึกษาหารือเพื่อหาทางยุติข้อพิพาท และให้มีสภาพเป็นกันเอง รวมทั้ง สถานที่ใกล้เคียงก็ควรที่จะจัดตั้งให้เป็นสัดส่วน ไม่ตั้งอยู่ในจุดที่มีคนพลุกพล่าน จะส่งผลให้เป็นการสร้างความคุ้นเคย และลดความตึงเครียด และสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่ความกับทำให้ คู่ความเชื่อถือไว้วางใจในตัวผู้ใกล้เคียงและเชื่อมั่นในระบบการใกล้เคียง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัย ของ รายงานวิจัยสำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (2547, บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติของอาสาสมัครใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) พบว่า การปฏิบัติงานของอาสาสมัครใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) ยังประสบปัญหาอยู่พอสมควร รวมทั้งด้านสถานที่ที่ใช้ใกล้เคียง ในส่วนของความคิดเห็นของคู่พิพาท ประชาชน และผู้บริหาร ศาลยุติธรรมที่มีต่ออาสาสมัครใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) พบว่า เมื่อมีกรณีพิพาท เกิดขึ้นคู่พิพาทและประชาชนต้องการให้มี อ.ก.ช. เข้ามาช่วยใกล้เคียงข้อพิพาทอย่างมาก และให้ การยอมรับในตัวของ อ.ช.ก. ในระดับที่สูง ในส่วนของผู้บริหารศาลยุติธรรมมีความคิดเห็นว่าการ โครงการฯ (อ.ก.ช.) มีประโยชน์ควรดำเนินการต่อไป แต่ในการใกล้เคียงควรใช้สถานที่ในการ ใกล้เคียงบริเวณชุมชนหรือท้องถิ่นที่มีข้อพิพาทนั้น ๆ และควรมีกรอบระเบียบในการทำงานที่ ชัดเจนยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าปัญหาด้านสถานที่จึงถือว่าเป็นปัญหาสำคัญปัญหาหนึ่งในการใกล้เคียง ข้อพิพาท ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็ควรที่จะจัดสถานที่ใกล้เคียงให้เป็นสัดส่วน ไม่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีคนพลุกพล่าน และควรที่จะสร้างบรรยากาศในการใกล้เคียงให้มีความ แตกต่างจากห้องพิจารณาคดีและสร้างบรรยากาศที่มีสภาพที่เป็นกันเองด้วย

3) ด้านกระบวนการ/วิธีการใกล้เคียง

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านกระบวนการ/วิธีการใกล้เคียง พบว่าการ ใกล้เคียงข้อพิพาทสามารถทำให้ช่องว่างของความขัดแย้งระหว่างคู่ความลดลงได้ และหากไม่มี กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทในศาลและนอกศาลก็จะไม่ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ความ สะดวก ความรวดเร็ว และการใกล้เคียงยังทำให้คู่ความประหยัดเวลา และหากกระบวนการ/ วิธีการใกล้เคียงไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้คู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อเข้าสู่กระบวนการ ใกล้เคียงก็จะทำให้การใกล้เคียงข้อพิพาทที่ศาลยุติธรรมได้มีการนำระบบการใกล้เคียงมาใช้ใน ศาล เพื่อแก้ไขปัญหาคดีชั้นศาลที่จะช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี ไม่ประสบผลสำเร็จ

เท่าที่ควร และหากการประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เพียงพอ คู่ความไม่เข้าใจถึงกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย รวมทั้งประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก็จะทำให้ไม่สามารถระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้ อันจะส่งผลให้ช่องว่างของความขัดแย้งระหว่างคู่ความไม่สามารถลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สำนักงานศาลยุติธรรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี กล่าวว่า การนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาล มีปัญหา/อุปสรรคด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย คือ การเชิญชวนคู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยยังไม่เพียงพอ ดังนั้น จึงควรประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ฝ่ายต่าง ๆ ให้รับรู้และเข้าใจถึงกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย เพื่อสร้างความมั่นใจให้คู่ความได้เห็นถึงผลดีของการไกล่เกลี่ย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่คู่ความจะได้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะการมีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งในศาลและนอกศาลจะทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลา

4) ด้านจำนวนคดี

เมื่อพิจารณาจากปัญหาด้านจำนวนคดี พบว่า จำนวนคดีที่รับผิดชอบมีมากเกินไปกว่ากำลังของเจ้าหน้าที่จะทำให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยล่าช้า ไม่สามารถไกล่เกลี่ยให้เสร็จทันกับจำนวนคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากขณะนี้ศาลยุติธรรมได้มีการรณรงค์ให้คู่ความที่พิพาทกันลดความขัดแย้งกันโดยใช้วิธีการไกล่เกลี่ยเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย จึงควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และผู้ไกล่เกลี่ยให้มีจำนวนเพียงพอ ให้สอดคล้องกับจำนวนคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสำนักงานศาลยุติธรรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการช่วยลดภาระการบริหารจัดการคดี กล่าวว่า ส่วนด้านจำนวนคดีที่รับผิดชอบเกินกำลังเจ้าหน้าที่ และงานไม่ต่อเนื่อง เพราะบุคลากรส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว มีการเข้า-ออกบ่อย ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณคดีและบุคลากรหลักควรเป็นข้าราชการประจำ และในระบบการไกล่เกลี่ยบางรายโดยเฉพาะตัวแทนในคดีของคู่ความที่เป็นนิติบุคคลไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ทำให้การไกล่เกลี่ยล่าช้า ดังนั้น หากมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณคดี และบุคลากรหลักก็ควรให้เป็นข้าราชการประจำ เพื่อให้เกิดความตั้งใจในการทำงานและไม่มีการเข้า-ออกบ่อย ซึ่งจะทำให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สเสร็จทันกับ

จำนวนคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เพิ่มมากขึ้น อันเป็นการแก้ไขปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยด้านจำนวนคดี

2. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ ใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด ให้กลุ่มประชากรได้เสนอข้อเสนอแนะในด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มประชากร จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า

2.1 ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีมาตรฐาน ในด้านความรู้ ความสามารถ มีบุคลิก และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความเหมาะสมอย่างยิ่ง โดยให้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากมีภารกิจที่จำเป็น ควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ ควบคุมการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย และทำให้การเจรจา ระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง และควรดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง และผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นบุคคลากรที่ควรมีความรู้ด้านกฎหมายด้วย

2.2 ด้านสถานที่

ห้องไกล่เกลี่ยควรจัดให้เป็นสัดส่วน มีการตกแต่งเพื่อทำให้มีบรรยากาศที่ดี ไม่ตั้งอยู่ในที่มีคนพลุกพล่าน และมีบรรยากาศเป็นกันเอง และควรมีห้องไว้สำหรับให้ผู้ไกล่เกลี่ยเตรียมตัว เพื่อศึกษาสำนวนก่อนเข้าปฏิบัติการไกล่เกลี่ย และควรต้องมีความพร้อม ทั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้เกิดความสะดวก เช่น โทรศัพท์ทางไกล โทรสาร และสถานที่ต้องมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการไกล่เกลี่ยลักษณะเหมือนห้องประชุมไม่ใช่เหมือนห้องพิจารณา มีบริการอาหารว่าง

2.3 ด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย

ควรให้คู่ความ รวมทั้งทนายความมาให้ครบ รวมทั้งผู้มีอำนาจตัดสินใจ การรวบรวมคดีและนัดหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อแจกจ่ายคดีให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเตรียมตัวปฏิบัติงานได้ล่วงหน้า และทันเวลาก่อนการนัดหมายการไกล่เกลี่ย สำหรับผู้ไกล่เกลี่ยและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในศูนย์ไกล่เกลี่ยให้สามารถบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความชำนาญ

ควรวีธีที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัด ผู้ไกล่เกลี่ยต้องศึกษาข้อเท็จจริงในสำนวนให้เข้าใจก่อนพิจารณาไกล่เกลี่ย ควรจัดให้มีการประชุมกำหนดแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย รวบรวมปัญหาขณะปฏิบัติหน้าที่มาประชุมหารือถึงวิธีการแก้ไข จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะกฎหมายเฉพาะทาง และควรมีคู่มือแนะนำวิธีการไกล่เกลี่ย

2.4 ด้านอื่นๆ

ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้รับรู้กระบวนการว่า ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นกลาง มีความเป็นกันเอง กระบวนการไกล่เกลี่ยช่วยอำนวยความสะดวก ไม่เสียเวลา ประหยัดเงิน ไม่มีใครแพ้ใครชนะ สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ได้ ทำให้ช่องว่างของความขัดแย้งลดลงได้ และจะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย และควรจัดปริมาณคดีให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ไกล่เกลี่ย ควรมีการแจ้งตารางเวลา และจำนวนคดีไว้ที่บอร์ดให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบ เพื่อจะได้จัดเวลาเข้ามาทำงานได้เต็มที่ และสะดวกคดีให้เหลือน้อยลง ควรมีการจัดสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ระหว่างผู้พิพากษาและผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นบุคคลภายนอก และควรจัดให้มีบริการน้ำดื่ม เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดและความเหนื่อยล้า และควรมีเสียงเพลงสบาย ๆ ในเวลารอเมื่อยังไม่ถึงเวลาปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

3. สรุปผลสัมฤทธิ์จากการศึกษา

ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีต่อคู่ความในปัจจุบัน

ผู้ไกล่เกลี่ยได้ให้ความสำคัญและใส่ใจต่อการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทของคู่ความ เพื่อลดความขัดแย้งของคู่ความ รวมทั้งมีการพยายามที่จะรับฟังข้อเท็จจริงจากคู่ความให้ครบถ้วน ก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อหาทางออกให้แก่คู่ความ โดยผู้ไกล่เกลี่ยได้วางตัวเป็นกลาง มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญทั้งศาสตร์ และศิลป์ในการเจรจา

จากแนวทางการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีต่อคู่ความในปัจจุบัน ดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถนำมาเป็นแนวทางสำหรับหามาตรการในการเพิ่มเติมความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ให้แก่ผู้ไกลเกลี่ย เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความเชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกลเกลี่ย

3.2 ในการปฏิบัติหน้าที่ในการไกลเกลี่ยข้อพิพาท ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกลเกลี่ยประสบปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างในการไกลเกลี่ยข้อพิพาท และควรแก้ไขอย่างไร

ปัญหาที่ผู้ไกลเกลี่ยประสบในการไกลเกลี่ยข้อพิพาท คือ การเตรียมความพร้อมก่อนการไกลเกลี่ยที่ยังไม่เหมาะสม เนื่องจากมีระยะเวลาที่จำกัดในการประสานให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาท ทำให้ผู้ไกลเกลี่ยไม่มีโอกาสพิจารณารายละเอียดล่วงหน้า ปัญหาต่อมาคือ คู่ความขาดความรู้เรื่องการไกลเกลี่ย ไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการไกลเกลี่ยข้อพิพาท เกิดความไม่แน่ใจ จึงไม่กล้าเข้าสู่ระบบการไกลเกลี่ย นอกจากนี้ข้อมูลหรือคำแนะนำจากบุคคลภายนอกหรือทนายความ มีส่วนทำให้คู่พิพาทเกิดความไขว้เขว และส่งผลต่อการไกลเกลี่ยข้อพิพาทโดยไม่ให้ความร่วมมือ ในกรณีนี้จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกระบวนการ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการไกลเกลี่ยข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น ความรู้ความสามารถในด้านกฎหมาย ประสบการณ์ในการไกลเกลี่ย

3.3 ก่อนที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกลเกลี่ยข้อพิพาทจะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จะต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการไกลเกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งขั้นตอนในการปฏิบัติงานจากสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมหรือไม่ อย่างไร

ผู้ไกลเกลี่ยต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการไกลเกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้และเทคนิคเกี่ยวกับการไกลเกลี่ยข้อพิพาทก่อนขึ้นทะเบียน

3.4 ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขในการปฏิบัติงานของผู้ไกลเกลี่ยที่มีต่อกระบวนการไกลเกลี่ย

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ควรจัดการอบรมเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ/วิธีการไกลเกลี่ย และเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการไกลเกลี่ย รวมทั้งจัดอบรมความรู้ทางด้านกฎหมายให้แก่ผู้ทำหน้าที่ไกลเกลี่ยข้อพิพาท และควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนในเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายอื่น เช่น เครื่องดื่ม และอาหารว่างสำหรับผู้เข้าร่วมการไกลเกลี่ย เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่เป็นกันเอง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการเจรจาไกลเกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่ความ