

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงรูปแบบและวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตลอดจนแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารด้านวิชาการและจากภาคสนามโดยการใช้แบบสอบถามกับผู้ไกล่เกลี่ยเก็บข้อมูลได้จำนวน 100 ราย และบทสัมภาษณ์ระดับผู้อำนวยการสำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ผู้บริหารสำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ระดับนิติกร 7 จำนวน 3 ราย

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ศึกษา มีจำนวนทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 เพศชายจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีอายุอยู่ในช่วง 51-63 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา มีธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกลุ่มเป้าหมาย ปรากฏว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์อยู่ 1-5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า แนวคิดของการไกล่เกลี่ย คือ การไกล่เกลี่ยเป็นการค้นหาความพอใจของคุณค่าว่าจะยุติข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นในอนาคตให้เสร็จไปด้วยวิธีการใดอย่างไรโดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ชี้ผลคดีออกมาว่าคุณความฝ่ายใดถูกหรือคุณความฝ่ายใดผิด หรือค่าเสียหายที่แท้จริงนั้นเป็นเท่าใด การไกล่เกลี่ยมีจุดมุ่งหมายสุดท้ายคือ คุณความตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ดังนั้น หน้าที่หลักของผู้ไกล่เกลี่ยคือเป็นสื่อให้คุณความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้คุณความได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนจะพึงได้รับ รวมทั้งช่วยชี้แนะทางแก้ไขปัญหากับช่วยกำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลง และเมื่อคุณความตกลงกันได้ก็ช่วยร่างสัญญาประนีประนอมยอมความด้วย ซึ่งแนวคิดหลักของระบบไกล่เกลี่ย คือ ทุกฝ่ายต้องสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย กล่าวคือการนำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยนั้นคุณความทุกฝ่ายต้องสมัครใจที่จะให้ผู้พิพากษาไกล่เกลี่ย และผู้พิพากษาก็ต้องสมัครใจเข้าทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยด้วย และในระหว่างไกล่เกลี่ยหากคุณความฝ่ายใดไม่สมัครใจที่จะทำการไกล่เกลี่ยต่อไปก็เพียงแค่แถลงแจ้งความประสงค์ให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องส่งสำนวนคืนสู่การพิจารณาตามปกติทันที สำหรับความสมัครใจของผู้พิพากษานั้น จะแสดงออกมาด้วยการสมัครเข้าเป็นผู้พิพากษาในคณะไกล่เกลี่ยตั้งแต่แรกแล้ว การไกล่เกลี่ยเป็นการทำให้คุณความเกิดความพอใจแล้วตกลงระงับข้อพิพาทกัน ดังนั้นแนวทางในการไกล่เกลี่ยจึงต่างจากกระบวนการพิจารณาปกติ กล่าวคือ การพิจารณาคดีตามปกติเป็นการค้นหาข้อเท็จจริงในประเด็นสำคัญที่คุณความโต้แย้งกันหรือเป็นการค้นหาความเสียหายที่แท้จริง แต่การไกล่เกลี่ยเป็นการค้นหาความพอใจของคุณความ

การค้นหาความพอใจของคุณความเป็นหัวใจของการไกล่เกลี่ยและผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องค้นหาให้ได้ว่าคุณความพอใจของคุณความอยู่ตรงจุดไหน หากค้นหาได้ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะทราบแนวทางการไกล่เกลี่ยและทราบจุดที่จะประสานประโยชน์ของคุณความให้เป็นที่พอใจแก่ทุกฝ่าย

ระบบไกล่เกลี่ย เป็นระบบที่มีพื้นฐานมาจากอำนาจการไกล่เกลี่ยของผู้พิพากษาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่ได้รับลดขั้นตอนการปฏิบัติวิธีการทำงาน และอำนาจของผู้พิพากษาลงมา เพื่อลดอุปสรรคต่าง ๆ จากการใช้อำนาจของผู้พิพากษาตามปกติ จากกรณีที่ ผู้พิพากษาผู้ไกล่เกลี่ยยังคงมีอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งอยู่ จึงมีการพัฒนาแนวปฏิบัติในการไกล่เกลี่ยของผู้พิพากษาผู้ไกล่เกลี่ย ไปตามอำนาจของผู้พิพากษาซึ่งมีอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

และผลการศึกษาข้อมูลปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย รายชื่อ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 2.81$) โดยมีปัญหาอุปสรรคว่าผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 รองลงมาขาดผู้พิพากษาที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.25 และปัญหาอุปสรรคในเรื่อง ผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ผู้พิพากษาอาจไม่เข้าใจเรื่องที่ต้องทำการไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.46 ผู้ไกล่เกลี่ยที่ปฏิบัติงานไม่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ไกล่เกลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.83 ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นบุคคลภายนอกยังไม่สามารถให้เวลาได้เต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สนใจฟังข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ย 2.39 ผู้ไกล่เกลี่ยขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.64 ผู้ไกล่เกลี่ยมีไม่เพียงพอต่อปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.88 ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถควบคุมการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย และทำให้การเจรจา ระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.75 และผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยขาดความเป็นกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.41 ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นระดับความคิดเห็นปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลางและข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานที่ รายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.6$) โดยมี ความคิดเห็นว่าห้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรจัดต่างหากจากห้องพิจารณาคดีเพื่อให้บรรยากาศการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.20 และมีความคิดเห็นว่าสถานที่ไกล่เกลี่ยไม่เป็นสัดส่วนตั้งอยู่ในจุดที่มีคนพลุกพล่าน มีค่าเฉลี่ย 3.00

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของกลุ่มตัวอย่างด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย รายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้ช่องว่างของความขัดแย้งระหว่างคู่พิพาทลดลงได้ มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นเพราะคู่พิพาทเห็นว่าการไกล่เกลี่ยเป็นที่พึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.21 การมีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและนอกศาลทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.19 การประชาสัมพันธ์ให้คู่ความได้รับรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับคู่พิพาทได้ มีค่าเฉลี่ย 2.69

อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกลุ่มตัวอย่างด้านจำนวนคดี รายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนคดีที่รับผิดชอบมีมากเกินไปกำลังเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และการดำเนินการไกล่เกลี่ยล่าช้าไม่สามารถไกล่เกลี่ยให้เสร็จทันกับจำนวนคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.15

ทั้งนี้จึงสรุปได้ว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ ปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านจำนวนคดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 อยู่ในระดับปานกลาง

โดยกลุ่มประชากรมีความคิดเห็นว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้ช่องว่างของความขัดแย้งระหว่างคู่ความลดลงได้ จึงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นเพราะคู่ความเห็นว่าการไกล่เกลี่ยเป็นที่พึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย การมีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและนอกศาลทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว และประหยัดมาก ดังนั้น การประชาสัมพันธ์มีส่วนทำให้คู่ความได้รับรู้ว่าการไกล่เกลี่ยคืออะไร และคู่ความได้ประโยชน์อะไรบ้าง จากการเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และผลจากการที่ศึกษาได้จากข้อเสนอแนะทำให้ทราบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า สถานที่ไกล่เกลี่ยเป็นปัญหาสำคัญในขณะนี้ เพราะปัจจุบันห้องไกล่เกลี่ยยังไม่แตกต่างไปจากห้องพิจารณาคดี จึงทำให้บรรยากาศของการไกล่เกลี่ยไม่เกิดความเป็นกันเอง ไม่สามารถลดความตึงเครียดระหว่างคู่ความได้ จึงทำให้การไกล่เกลี่ยไม่เกิดผลสำเร็จ ดังนั้นจึงควรจัดสถานที่ไกล่เกลี่ย ให้มีบรรยากาศเป็นกันเอง ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม แบ่งเป็นสัดส่วนให้แยกต่างหากจากห้องพิจารณาคดี และไม่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีคนพลุกพล่าน

ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทำให้ทราบถึงปัญหาหลาย ๆ อย่าง และต้องมีการดำเนินการแก้ไขเพื่อที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานและให้การปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นไปได้ด้วยดี โดย

1. สำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมควรพัฒนาและจัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย โดยจัดให้มีการอบรมสัมมนาผู้ไกล่เกลี่ยอย่างน้อยเดือนละครั้ง
2. สำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมควรให้การสนับสนุนเพิ่มงบประมาณเพื่อให้ศาลต่าง ๆ จัดสถานที่ไกล่เกลี่ย โดยจัดสถานที่ไกล่เกลี่ยให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม และแบ่งเป็นสัดส่วน แยกต่างหากจากห้องพิจารณาคดี
3. สำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมควรจัดบุคลากรและผู้ไกล่เกลี่ยให้มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนปริมาณคดีที่มีเพิ่มมากขึ้น โดยจัดปริมาณคดีให้เหมาะสมกับผู้ไกล่เกลี่ย
4. สำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเผยแพร่ทางแผ่นพับทางสื่อโฆษณา
5. สำนักวิจัยข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมควรสนับสนุนนโยบายให้ศาลทั่วประเทศ นำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ระดับข้อพิพาทของคุณค่า เพื่อเป็นช่วยลดปัญหาของคดีชั้นศาล โดยวางนโยบายให้ศาลทั่วประเทศเผยแพร่ระบบการไกล่เกลี่ยให้คุณค่าทราบถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระบบการไกล่เกลี่ย
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของคุณค่าที่ได้รับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท