

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มีเหตุผลในการประกาศใช้ เพื่อให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค สร้างความสมดุลระหว่างสิทธิของผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจให้มีความเท่าเทียมกันในทางกฎหมายมากยิ่งขึ้น ให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ จัดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในชั้นพิจารณาอันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกันเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดีขึ้น มีมาตรฐานยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของสังคมและระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติ และเพื่อแก้ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในการดำเนินคดีในศาล กฎหมายจึงบัญญัติให้ศาลมีบทบาทในเชิงไต่สวน และศาลมีดุลยพินิจอย่างกว้างขวางในการสืบพยานหลักฐาน เพื่อให้ได้ความจริงในคดี เช่น ในการสืบพยานไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้าง หรือที่ศาลเรียกมาเองให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน และสามารถซักถามถึงข้อเท็จจริงใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดี แม้ว่าจะไม่มีคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งยกขึ้นอ้างก็ตาม และศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่ศาลเห็นสมควร การค้นหาข้อเท็จจริงในคดีให้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ก็เพื่อมีคำวินิจฉัยตัดสินคดีให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่ความทุกฝ่าย และการที่ใช้หลักการไต่สวนก็เพราะว่าคู่ความไม่มีความเท่าเทียมกันในคดีนั่นเอง นอกจากนั้นคดีผู้บริโภคยังเป็นคนละอันเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะที่รัฐต้องเข้ามาดูแล ให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคดังเช่นสิทธิพลเมืองของรัฐ

จากการศึกษาพบว่า ในทางปฏิบัติหลักการค้นหาความจริงตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่ให้ศาลมีบทบาทในเชิงไต่สวน ผู้พิพากษาส่วนใหญ่ไม่ได้มีบทบาทดังกล่าว เนื่องจากคดีส่วนใหญ่ที่มาสู่ศาล โจทก์เป็นฝ่ายผู้ประกอบธุรกิจฟ้องผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ และข้อหาที่ฟ้องร้องก็เป็นเรื่องผิดสัญญาหรือฟ้องให้ชำระหนี้ตามสัญญาซึ่งเป็นเรื่องที่ศาลไม่ต้องสืบบทบาทในเชิงไต่สวนในคดี โดยสามารถพิพากษาไปตามเอกสารสัญญาที่ปรากฏในทางตรงกันข้าม หากเป็นคดีข้อหาสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือความชำรุดบกพร่องของสินค้าที่ต้องพิสูจน์กันว่า สินค้านั้นไม่ได้มาตรฐานอย่างไร ศาลต้องค้นหาความจริงในประเด็นพิพาทและกรณี que โจทก์เป็นผู้บริโภค ศาลจะทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคและเข้าไปดูแลให้ความเป็นธรรมอย่างเต็มที่

นอกจากนั้น ศาลยังเกรงว่าคู่ความจะมองว่าผู้พิพากษาวางตัวไม่เป็นกลาง ทำให้เกิดการคัดค้านผู้พิพากษาหรือร้องเรียนเรื่องการทำงานได้ อันเป็นความเข้าใจในแนวความคิด ที่มาของระบบกฎหมาย นำมาสู่การปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและกฎหมายพยานของไทยได้รับอิทธิพลจากระบบกฎหมายคอมมอนลอว์เป็นอย่างมาก โดยระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ใช้หลักการต่อสู้คดีของคู่ความ โดยมีได้แยกวิธีพิจารณาความแพ่งและอาญาออกจากกัน ศาลจะทำหน้าที่เพียงเป็นผู้คอยควบคุมทั้งสองฝ่ายให้ต่อสู้คดีไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดเพื่อมิให้มีการเอารัดเอาเปรียบกันในศาล ความจริงจะปรากฏขึ้นเมื่อคู่ความทั้งสองฝ่ายต้องต่อสู้แข่งขันกัน แต่ในระบบกฎหมายซีวิลลอว์แยกวิธีพิจารณาความแพ่งและวิธีพิจารณาความอาญาออกจากกัน และหลักในการดำเนินคดีแพ่งเป็นไปตามหลักความตกลงหรือหลักความประสงค์ของคู่ความ (Verhandlungsmaxime หรือ Verhandlungsgrundsatz หรือ Negotiation Principle) และหลักในการดำเนินคดีอาญาเป็นไปตามหลักการตรวจสอบ (Untersuchungsgrundsatz หรือ Examination Principle) เมื่อวิธีพิจารณาความแพ่งเป็นไปตามหลักความตกลง กระบวนการดำเนินคดีจึงตกเป็นภาระหน้าที่ของคู่ความในคดี ทั้งในเรื่องการเสนอประเด็นข้อพิพาทและการนำเสนอพยานหลักฐาน คู่ความสามารถทำการตกลงกันได้ตลอดไม่ว่าจะอยู่ในขั้นตอนใดของศาล แต่คดีอาญาคู่ความไม่สามารถตกลงกันในการดำเนินกระบวนการพิจารณาอย่างคดีแพ่งได้ การแยกกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาส่งผลต่อบทบาทของผู้พิพากษาและคู่ความในคดี กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งจึงอยู่ภายใต้หลักพื้นฐานความเป็นกลาง ศาลไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางการดำเนินคดีของคู่ความ ศาลพิจารณาได้เฉพาะพยานหลักฐานที่คู่ความเสนอมาต่อตนเท่านั้น

ในคดีแพ่งศาลไทยจึงวางตัวเป็นกลางในกระบวนการพิจารณาโดยวางเฉยในคดีและสำรวมตน และเห็นว่าความเป็นกลางของศาลหมายถึงการปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากอคติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ศาลมีหน้าที่เพียงควบคุมการพิจารณาคดีให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์เกี่ยวกับพยานหลักฐานอย่างเคร่งครัด ผู้พิพากษาไม่มีหน้าที่ในการสืบพยานหลักฐานในการวินิจฉัยความจริงในคดี ซึ่งแท้จริงแล้วเป็นบทบาทของศาลในระบบกล่าวหาในกระบวนการพิจารณาความแพ่ง ดังนั้น ศาลจึงมีควรจำกัดบทบาทของตนในการค้นหาความจริงจำกัดอยู่เพียงแคในกรอบของพยานหลักฐานที่คู่ความเสนอต่อศาลเท่านั้น โดยจะต้องช่วยเหลือคู่ความแสวงหาความจริงให้ปรากฏภายใต้หลักเกณฑ์ของกฎหมาย ไม่ได้เป็นการเข้าข้างคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นอำนาจความยุติธรรมให้กับประชาชนโดยไม่ขัดต่อหลักการวางตัวเป็นกลางแต่อย่างใด

เมื่อคดีแพ่งศาลมีความเคยชินกับบทบาทวางเฉยในคดีเสมอมา แม้แต่ในคดีมโนสารที่กฎหมายให้ศาลมีบทบาทเชิงได้ส่วน แต่ศาลก็ยังคงความเป็นกลางในคดีอย่างเคร่งครัดและวางเฉยในคดี ส่วนในคดีผู้บริโภคที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ ศาลก็ยังคงมีบทบาทวางเฉย เพราะมองว่าไม่แตกต่างจากคดีมโนสารและคดีแพ่งทั่วไปที่โจทก์ฟ้องให้จำเลยชำระหนี้ตามสัญญา เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าต่างๆ ดังนั้น จึงควรมีการทบทวนแก้ไขกฎหมาย ให้คดีผู้บริโภคไม่รวมถึงคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค เพราะกฎหมายวิธีสบัญญัติบัญญัติหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการดำเนินคดีในศาล เป็นการบังคับใช้กฎหมายตามกฎหมายสารบัญญัติที่กำหนดสิทธิหรือหน้าที่ ต้องนำกฎหมายวิธีสบัญญัติไปใช้ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของสารบัญญัติอันได้แก่ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ต้องมีความสอดคล้องกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กับฝ่ายผู้บริโภคเสียเอง จึงไม่เหมาะสมตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าว

เมื่อคดีผู้บริโภครวมถึงคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นโจทก์ฟ้องผู้บริโภค ทำให้คดีที่ฟ้องขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมาก การกำหนดวันนัดพิจารณาไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และปริมาณคดีที่มีเป็นจำนวนมาก ทำให้อัตรากำลังผู้พิพากษาน้อยกว่าปริมาณงานที่ทำเป็นอย่างมาก ผู้พิพากษาต้องทำงานอย่างหนัก จึงไม่มีเวลาอย่างเพียงพอในการใช้บทบาทเชิงได้ส่วนในคดี เรียกพยานหลักฐานมาสืบเพิ่มเติม หรือแม้แต่การซักถามพยานด้วยตนเอง

นอกจากปัญหาบทบาทของศาลที่มักจะวางเฉยในคดีผู้บริโภคซึ่งไม่สอดคล้องกับระบบวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคที่กฎหมายบัญญัติให้ศาลมีบทบาทเชิงได้ส่วนแล้วนั้น ปัญหาในเรื่องความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้พิพากษาที่จะใช้ดุลยพินิจในเรียกพยานหลักฐานเข้ามาสู่สำนวนอันเป็นบทบาทในเชิงได้ส่วน หรือการขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อแสวงหาความจริงในคดีโดยคู่ความไม่ได้ร้องขอ ยังมีความแตกต่างกันในแต่ละศาล ผู้พิพากษาจะมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนศาลอยู่เสมอ ดังนั้น เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญ ควรจัดให้มีแผนกคดีผู้บริโภคและให้ผู้พิพากษาดำรงตำแหน่งประจำศาล จนกระทั่งถึงตำแหน่งผู้พิพากษาศาลฎีกา หรือท่านผู้พิพากษาที่ประสงค์จะทำงานในแผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกาหรือในศาลอุทธรณ์ ก็ให้ดำรงตำแหน่งจนกระทั่งพ้นจากตำแหน่ง หรือเกษียณอายุราชการ เป็นต้น การจัดตั้งแผนกคดีผู้บริโภคจะทำให้คดีผู้บริโภคที่ฟ้องใหม่ไม่ต้องรอกำหนดนัดพิจารณาที่มีอยู่เดิมในศาลให้เสร็จสิ้นไปก่อนอันจะทำให้คดีผู้บริโภคมีความรวดเร็วขึ้นในการดำเนินกระบวนการพิจารณา

เมื่อพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นำเอาวิธีพิจารณาคดีที่ค่อนข้างไปทางระบบไต่สวนมาใช้ กฎหมายจึงบัญญัติให้มี “เจ้าพนักงานคดี” เป็นตำแหน่งจัดตั้งขึ้นใหม่ โดยเป็นข้าราชการของสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภค มีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อให้ศาลเข้าใจข้อเท็จจริงและมองประเด็นได้ชัดเจนขึ้น หรือการเรียกพยานมาสืบทำให้กระบวนการพิจารณาในทางไต่สวนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่การทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลนั้น ศาลต้องมีคำสั่งหรือต้องมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือหากศาลไม่สั่งเจ้าพนักงานคดีก็ไม่มีอำนาจในการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน

นอกจากนั้น ควรเพิ่มจำนวนเจ้าพนักงานคดีให้มากยิ่งขึ้นพอต่อการทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลตามที่กฎหมายกำหนดหน้าที่ไว้ และควรมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่ศาลและเจ้าพนักงานคดีอย่างสม่ำเสมอ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการค้นหาความจริงในคดีของศาลและเจ้าพนักงานคดีมีความสำคัญในคดีผู้บริโภค เนื่องจากสภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดทั้งข้อพิพาทต่างๆ ที่ขึ้นมาสู่ศาลยิ่งสลับซับซ้อนมากขึ้น การฝึกอบรมจะเพิ่มพูนความรู้ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ มีความรอบรู้ และทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ทำให้มีความรู้ในประเด็นข้อพิพาทและสามารถเรียกพยานหลักฐานหรือผู้เชี่ยวชาญวินิจฉัยปัญหาพิพาทที่ขึ้นมาสู่ศาลได้อย่างได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากกฎหมายวิธีพิจารณาคดีแพ่งของประเทศไทยมีลักษณะค่อนข้างไปทางระบบกล่าวหา ความเข้าใจและเคยชินกับระบบกล่าวหายังมีอยู่มากรวมทั้งจิตสำนึกและวิธีปฏิบัติของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาไม่ว่าจะเป็นผู้พิพากษา คู่ความและทนายความต่างเป็นไปในทางระบบกล่าวหาโดยแท้มาเป็นเวลานาน จึงต้องมีการทำความเข้าใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับระบบการพิจารณาคดีเชิงไต่สวนตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ในประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศที่ใช้ระบบการพิจารณาคดีแบบกล่าวหา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 ผู้พิพากษาสามารถบริหารจัดการคดีได้ตั้งแต่เริ่มต้นของคดีเพื่อให้กระบวนการพิจารณาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ศาลช่วยเหลือคู่ความในการกำหนดประเด็นข้อพิพาทในคดี ช่วยเหลือคู่ความให้มีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอื่นๆ หากเห็นว่าสมควร และควบคุมกระบวนการพิจารณาคดีให้มีความก้าวหน้า กระตุ้นให้คู่ความช่วยเหลือให้ความร่วมมือกัน

การพิจารณาคดี¹แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันระบบกฎหมายคอมมอนลอว์เริ่มเห็นความสำคัญในการบริหารจัดการคดีโดยผู้พิพากษามีบทบาทมากขึ้นในกระบวนการพิจารณา เพื่อให้มีการวินิจฉัยคดีอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการตัดสินที่ถูกต้อง ศาลต้องเป็นผู้ค้นหาความจริงในคดี² ระบบกล่าวหาหรือการให้คู่ความต่อสู้กันในคดี โดยศาลไม่มีหน้าที่ค้นหาความจริงในคดีจะทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง คลาดเคลื่อน ทั้งยังเปิดโอกาสให้คู่ความเอาเปรียบกันในเชิงคดี อาศัยเทคนิคในกระบวนการพิจารณาเอาชนะคู่ความอีกฝ่าย โดยมีใช้ในเรื่องเนื้อหา³ อย่างไรก็ตาม คู่ความในคดีจะต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนข้อกล่าวหาหรือข้อต่อสู้ของตน ไม่ใช่ศาลจะทำหน้าที่ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงด้วยตนเอง แต่หน้าที่ของศาลคือการหาข้อสรุปของคดีจากข้อเท็จจริงที่ได้มาและวินิจฉัยคดีจากข้อเท็จจริงที่ได้มานั้น⁴ และในกระบวนการเชิงไต่สวน ผู้พิพากษาสามารถเข้าไปค้นหาความจริงในข้อเรียกร้อง ข้ออ้างที่มีได้นำเสนอขึ้นมาได้ (An expert decision maker actively investigates the claims of unrepresented litigants) พยานหลักฐานต่างๆ ขึ้นอยู่กับผู้พิพากษาว่าจะคัดเลือกพยานหลักฐานขึ้นใด⁵ เป็นการวินิจฉัยคดีโดยไม่คำนึงถึงความเท่าเทียมกันของโจทก์และจำเลย ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าคู่ความในคดีผู้บริโภคระหว่างโจทก์และจำเลยไม่ได้อยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การศึกษา อำนาจต่อรอง ความสามารถในการเข้าถึงพยานหลักฐาน ศาลจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและวิธีปฏิบัติให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

¹http://www.judiciary.gov.uk/about_judiciary/roles_types_jurisdiction/roles_in_court/judges/civil_case.htm (May 10, 2009)

² J. A. Jolowiz, “Adversarial and Inquisitorial Models of Civil Procedure,” *The International and Comparative Law Quarterly*, Vol.52. No.2 (April, 2003), p. 288.

³ Ibid, p. 284.

⁴ J. A. JOLOWICZ, *On Civil Procedure*, Cambridge Studies in International and Comparative Law, (Cambridge: Cambridge University press), p.175 อ้างใน วรรณชัย บุญบำรุงและคณะ, *หลักและทฤษฎีกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง เล่ม 2*, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2549), น. 130.

⁵ Allan Lind and John Thibaut and Laurens Walker, “Adversary Presentation and Bias in Legal Decisionmaking,” *Harvard Law Review*, Vol. 86, No.2 (December 1972), p.388.

นอกจากนั้น ศาลต้องมีความชำนาญในการพิจารณาคดีในเชิงไต่สวน จึงสมควรให้มีการจัดตั้งแผนกคดีผู้บริโภคขึ้นในศาลชั้นต้น เพราะในคดีผู้บริโภคมีกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคที่กำหนดหลักการสำคัญในคดีให้เป็นกระบวนการพิจารณาที่เรียบง่าย ไม่เป็นทางการ รวดเร็ว ประหยัดและเป็นระบบการพิจารณาในเชิงไต่สวนซึ่งให้อำนาจศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริง มีความแตกต่างไปจากวิธีพิจารณาคดีแพ่งสามัญอย่างสิ้นเชิง เพื่อให้กฎหมายได้ถูกนำมาใช้อย่างถูกต้องตามเจตนารมณ์ ศาลควรมีระบบงานตุลาการและงานธุรการเพื่อคดีพิเศษนี้ โดยเฉพาะ ยิ่งไปกว่านั้น การจัดตั้งแผนกคดีผู้บริโภคขึ้นในศาลชั้นต้น ยังช่วยให้คดีเสร็จเร็วขึ้นโดยไม่ต้องรอคดีที่มีกำหนดนัดพิจารณาอยู่ก่อนแล้วให้เสร็จการพิจารณาไปก่อนจึงจะทำการพิจารณาคดีผู้บริโภคที่ยื่นฟ้องในภายหลัง ระบบศูนย์นัดความที่มีคดีแพ่งที่นัดไว้อยู่เดิมก็ไม่เสียไปด้วย⁶

2. เนื่องจากบทบาทของศาลในคดีผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวาง และมีความสำคัญ บทบาทในเชิงไต่สวนผู้พิพากษาต้องมีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์ที่มากพอ จึงควรมีการอบรมผู้พิพากษาที่จะทำการพิจารณาคดีดังกล่าวเพื่อให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ และเพื่อให้ผู้พิพากษามีความรู้ความชำนาญเฉพาะเรื่อง ดังนั้น หากผู้พิพากษาท่านใดมีความประสงค์จะทำงานที่ศาลแพ่ง ก็ควรให้อยู่ประจำที่ศาลแพ่ง และจัดให้มีการเลื่อนตำแหน่งในศาลแพ่งได้ โดยไม่ต้องมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายไปศาลอื่น จนกระทั่งถึงตำแหน่งผู้พิพากษาศาลฎีกา หรือท่านผู้พิพากษาที่ประสงค์จะทำงานในแผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกาหรือในศาลอุทธรณ์ก็ให้ดำรงตำแหน่งจนกระทั่งพ้นจากตำแหน่งหรือเกษียณอายุราชการ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน คู่ความ ทนายความ ล้วนเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณารับทราบถึงแนวทางปฏิบัติเพื่อให้พร้อมที่จะปฏิบัติตามด้วยความไม่เคลือบแคลงสงสัย ก็จะทำให้ศาลสามารถใช้อำนาจในเชิงไต่สวนในการพิจารณาคดีตามที่กฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคกำหนดไว้ได้อย่างเต็มที่ คู่ความก็จะยอมรับในบทบาทของศาลและไม่ได้แย้งคัดค้านการปฏิบัติหน้าที่ของศาล จะช่วยทำให้ศาลสามารถแสวงหาความจริงในคดีได้อย่างเต็มความสามารถโดยไม่ถูกมองว่าศาลวางตัวไม่เป็นกลางและไม่เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในเชิงคดี

⁶ สัมภาษณ์ วาสนา อัจฉรานุกุลณ์, ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลแพ่ง (4 กันยายน 2552)

3. ผู้พิพากษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาควรมีความรู้ความสามารถในการวินิจฉัยคดีอย่างแท้จริง ในการสอบคัดเลือกผู้พิพากษาและสอบคัดเลือกตำแหน่งเจ้าพนักงานคดี ควรจะมีข้อสอบที่เป็นการวิเคราะห์ข้อเท็จจริงในเชิงตรรกควบคู่กับการทดสอบปัญหาข้อกฎหมาย และความรู้รอบตัว⁷ ซึ่งนอกจากจะเป็นการวัดความรู้พื้นฐานแล้ว ยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ วิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาทางแก้ไขให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรมีการอบรมผู้พิพากษารวมทั้งเจ้าพนักงานคดีและบุคลากรของศาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่กับบทบาทในเชิงไต่สวนเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงในคดีที่พิพาท เป็นการสร้างความเชี่ยวชาญให้กับผู้ปฏิบัติงาน

4. เจ้าพนักงานคดีมีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ แต่การทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลนั้น ศาลต้องมีคำสั่งหรือต้องมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่⁸ ถ้าศาลไม่สั่งเจ้าพนักงานคดีก็ไม่มีอำนาจ ดังนั้นควรที่จะแก้ไขกฎหมายให้เจ้าพนักงานคดีสามารถช่วยเหลือศาลได้มากขึ้นโดยไม่มีข้อจำกัดที่ศาลต้องมีคำสั่งหรือมอบหมาย เพราะการจะวินิจฉัยพยานหลักฐานต่างๆ ศาลเป็นผู้ชี้แนะนักพยานและพิพากษาให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่ความอยู่แล้ว เจ้าพนักงานคดีมิได้ใช้อำนาจตุลาการในการพิพากษาคดีแต่อย่างใด

นอกจากนั้น ต้องมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว เนื่องจากปัจจุบันแม้กฎหมายมีแนวทางให้เจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลแต่จำนวน เจ้าพนักงานคดีไม่เพียงพอกับปริมาณคดีผู้บริโภค

บทบาทของเจ้าพนักงานคดีควรที่จะนำรูปแบบการไต่สวนในกฎหมายวิธีพิจารณาคดีแพ่งของฝรั่งเศสมาใช้ กล่าวคือ ในการวินิจฉัยคดีแบ่งเป็นสองขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนแรก เป็นกระบวนการพิจารณาชั้นรวบรวมข้อมูลและเอกสารของคดี โดยผู้พิพากษาเจ้าของ

⁷ สมคิด ณ นคร, “การอบรมผู้ช่วยผู้พิพากษาฝรั่งเศส,” จุลพาน, (2506), น. 746-747.

⁸ พงษ์เดช วานิชกิตติกุล. แนวทางแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ 2551

http://www.coj.go.th/jla/userfiles/doc/seminar52/vichakarn_trip/doc/presentation/consumer_resolution_pongdej.doc (June, 2,2009)

สำนวนจะแต่งตั้ง ผู้พิพากษาตัวแทน (a delegate judge)⁹ หรือ (Le juge de la mise en état) (JME) เป็นผู้มีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานต่างๆในชั้นก่อนวันนัดพิจารณาเพื่อให้คดีอยู่ในสภาพพร้อมที่จะชี้ขาดตัดสินโดยองค์คณะผู้พิพากษา¹⁰ เป็นผู้ช่วยกำหนดทิศทางของคดีตั้งแต่เริ่มต้นและยังทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในการต่อสู้คดี¹¹ เจ้าพนักงานคดีควรมีหน้าที่เป็นผู้รวบรวมพยานหลักฐานเสนอต่อศาลในชั้นก่อนวันนัดพิจารณา สามารถเรียกทนายความมาสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่สนับสนุนข้อกล่าวหาของตนที่ไม่ได้ยกขึ้น¹²

ขั้นตอนที่สอง เป็นการพิจารณาในชั้นขององค์คณะผู้พิพากษา มีผู้พิพากษาผู้รายงาน (Le juge-rapporteur) ทำหน้าที่ทำรายงานสรุปประเด็นข้อพิพาทแห่งคดี ปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายรวมทั้งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อองค์คณะผู้พิพากษาเพื่อความสะดวกในชั้นพิจารณาคดี¹³ เจ้าพนักงานคดีควรมีหน้าที่สรุปประเด็นข้อพิพาทแห่งคดีตามแบบอย่างผู้พิพากษาผู้รายงาน จะทำให้องค์คณะผู้พิพากษาเข้าใจประเด็นแห่งคดีง่ายขึ้น โดยเฉพาะคดีที่มีประเด็นซับซ้อน เจ้าพนักงานคดีมีความเข้าใจในประเด็นพิพาทตั้งแต่ในชั้นก่อนวันนัดพิจารณาอยู่แล้ว แต่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นของตนต่อคดีได้ เมื่อถึงวันนัดพิจารณาศาลสามารถสอบถามคู่ความเพิ่มเติมเพียงข้อเท็จจริงที่ไม่ชัดเจนเท่านั้น ทำให้การสืบพยานไม่ฟุ่มเฟือยล่าช้า ช่วยให้ศาลสามารถวินิจฉัยข้อเท็จจริงได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งยังสามารถแบ่งเบาภาระงานของศาลที่ต้องพิจารณาพิพากษาคดีผู้บริโภคที่ขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมาก

⁹ Allan Lind and John Thibaut and Laurens Walker, "A Cross-Cultural Comparison of the effect of Adversary and Inquisitorial Process on Bias In Legal Decisionmaking," *Virginia Law Review*, Vol.62, No.2 (March 1976), pp. 271-283.

¹⁰ John Bell Sophie Boyron and Simon Whittaker. *Principle of French Law* , (Oxford: Oxford University Press, 1998), p. 93.

¹¹ C.N. Ngwasiri. The Role of Judge in French Civil Proceeding, 9 Civil Justice Quarterly.167,168 (1990) อ้างใน พนมรัตน์ เรื่องอำพัน, "การเร่งรัดกระบวนการพิจารณาก่อนวันสืบพยาน," (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. 65.

¹² วรณชัย บุญบำรุง และคณะ, อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 4, น. 25.

¹³ วรณชัย บุญบำรุง และคณะ, อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 4, น. 27.

ได้อีกทางด้วย เป็นการให้ช่วงระยะเวลาในคดีผู้บริโภคที่มีวันนัดพิจารณาหลายเดือนนับจากวันฟ้องให้เกิดประโยชน์ด้วย

อีกประการหนึ่ง ปริมาณคดีผู้บริโภคที่มีเป็นจำนวนมาก เจ้าพนักงานคดีควรมีหน้าที่ช่วยเหลือศาล โดยจัดทำร่างคำสั่งหรือคำพิพากษาต่อผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน ตามแบบอย่างพนักงานคดีปกครอง ในกรณีที่คดีผู้บริโภคเรื่องนั้นไม่มีประเด็นที่ยุ่งยากซับซ้อน แล้วจึงนำเสนอผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนเพื่อตรวจแก้ไขต่อไป¹⁴ จะช่วยให้แบ่งภาระผู้พิพากษาและสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ปัจจุบันเจ้าพนักงานคดีบางศาลก็ร่างคำพิพากษาและคำสั่งในคดีผู้บริโภคที่ไม่ยุ่งยากให้เจ้าของสำนวนอยู่แล้ว เชื่อว่าเจ้าพนักงานคดีมีศักยภาพเพียงพอที่จะทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการร่างคำพิพากษาได้เป็นอย่างดี¹⁵

5. หลักเกณฑ์ในการที่ศาลจะใช้ดุลยพินิจในการกำหนดค่าเสียหายอันเป็นโทษมาใช้ในคดีผู้บริโภคควรกำหนดค่าเสียหายอันเป็นโทษโดยพิจารณาความสัมพันธ์กับจำนวนค่าเสียหายที่พิสูจน์ได้และนำไปคูณกับจำนวนเท่าที่เหมาะสมเพื่อหาอัตราขั้นสูงสุดที่จะกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษ ศาลสามารถกำหนดให้ค่าเสียหายอันเป็นโทษเป็นจำนวนเท่าใดก็ได้แต่ต้องไม่เกินไปจากอัตราขั้นสูงสุดที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาถึงพฤติการณ์ในแต่ละคดี เช่น ความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ประกอบการธุรกิจ การที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น และการที่ผู้บริโภคมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหาย การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษนี้ เป็นดุลยพินิจของศาลที่จะสั่งได้เอง ผู้บริโภคที่เป็นโจทก์จึงไม่ต้องมีคำขอแต่อย่างใด¹⁶ ศาลจึงต้องเข้าไปค้นหาความจริงว่าความเหมาะสมในการกำหนดค่าเสียหายอันเป็นโทษมีอยู่เพียงใด ให้มีความเหมาะสมกับความร้ายแรงต่อความเสียหายนั้น โดยที่ไม่จำกัดว่าต้องเป็นพยานหลักฐานที่คู่ความเสนอมาในสำนวนเท่านั้น

6. ในการดำเนินกระบวนการพิจารณา ศาลควรยึดเจตนารมณ์ของกฎหมายเป็นหลัก กล่าวคือ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 บัญญัติขึ้นมาเพื่อให้มีระบบ

¹⁴ ประกาศประธานศาลปกครองสูงสุด เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานคดีปกครองและการมอบหมายงานระหว่างตุลาการศาลปกครองกับพนักงานคดีปกครอง ข้อ 7

¹⁵ สัมภาษณ์ พงษ์เดช วานิชกิตติกุล, ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลประจำสำนักประธานศาลฎีกา (8 เมษายน 2553)

¹⁶ ชาญณรงค์ ปราณจิตรต์, คำอธิบายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2551), น. 133.

วิธีพิจารณาคดีที่เกี่ยวกับการใช้สิทธิของผู้บริโภคเป็นหลักใหญ่ การบังคับกฎหมายก็ต้องให้เป็นไปตามเจตนารมณ์¹⁷ ศาลควรดูแลผู้บริโภคเป็นพิเศษในลักษณะคดีที่เห็นว่าศาลต้องใช้อำนาจในการค้นหาความจริงในคดี นอกจากนั้นควรมีการแก้ไขกฎหมาย เป็นว่า กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจฟ้องผู้บริโภค ไม่ถือว่าคดีนั้นเป็นคดีผู้บริโภค เมื่อไม่เป็นคดีผู้บริโภคแล้วผลก็มีเพียงว่าไม่สามารถนำพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาใช้บังคับกับคดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจฟ้องผู้บริโภคเท่านั้น มิได้หมายความว่าทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเสียสิทธิในการดำเนินคดีเอากับผู้บริโภค ผู้ประกอบการธุรกิจยังคงมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งทั่วไปโดยใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งตามช่องทางปกติที่เคยปฏิบัติมาอยู่แล้ว¹⁸ และกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเสนอคำฟ้องต่อศาลที่ผู้บริโภคมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลได้เพียงแห่งเดียวนั้น ดูเหมือนจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเลือกฟ้องยังศาลที่มูลคดีเกิดซึ่งอาจอยู่ห่างไกลกับภูมิลำเนาของผู้บริโภค อาจทำให้ผู้บริโภคไม่สะดวกในการเดินทางมาต่อสู้คดีในศาลที่มูลคดีเกิดนั้นๆ หากกฎหมายประสงค์จะให้ความคุ้มครองดังกล่าว ก็อาจนำไปบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ให้ผู้ประกอบการธุรกิจฟ้องผู้บริโภคยังภูมิลำเนาของผู้บริโภคเท่านั้น จะทำให้การใช้กฎหมายมีความเหมาะสมและการเป็นการใช้กฎหมายวิธีสบัญญัติให้สอดคล้องกับกฎหมายสารบัญญัติคือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่มุ่งคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเท่านั้น

7. ในการตรวจคำฟ้องของศาล¹⁹ เมื่อพบว่าคำฟ้องยื่นไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วยเรื่องเขตอำนาจศาล ศาลควรมีหน้าที่ส่งไปยังศาลที่มีเขตอำนาจต่อไป²⁰ เนื่องจากปัญหาข้อกฎหมายเรื่องอำนาจฟ้องนั้น ยากที่ประชาชนผู้บริโภคจะมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ

¹⁷ จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย, “ลักษณะพิเศษของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551,” หนังสือรวมบทความวันรพี พ.ศ. 2552, (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), น. 47.

¹⁸ วรวิทย์ ฤทธิพิศ, “ข้อพิจารณาเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค,” อุลพาห, เล่ม 2 ปีที่ 56, (พฤษภาคม - สิงหาคม 2552), น. 107.

¹⁹ ตามมาตรา 18 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งบัญญัติในเรื่องการตรวจคำคู่ความของศาล หากศาลเห็นว่าสิทธิของบุคคลซึ่งยื่นคำคู่ความนั้นถูกจำกัดด้วยเรื่องเขตอำนาจศาล ให้ศาลมีคำสั่งไม่รับหรือคืนคำคู่ความไป เพื่อยื่นต่อศาลที่มีเขตอำนาจ

²⁰ Tokushige YOSHIMURA. “The Active Role of The Judge In Japanese Civil Litigation” <https://qir.kyushu-u.ac.jp/dspace/bitstream/2324/1691/4/KJ00000724777-00001.pdf>. (May 5, 2009)

พิจารณาดำเนินคดีอย่างถูกต้อง เมื่อผู้บริโภคมายฟ้องคดีผู้บริโภคต่อศาลและศาลตรวจพบว่าคำฟ้องยื่นมาไม่ชอบด้วยเรื่องเขตอำนาจศาลควรส่งต่อไปยังศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคและจะทำให้ไม่มีปัญหาโต้แย้งในคดีว่าโจทก์ฟ้องคดีโดยไม่ชอบด้วยเรื่องเขตอำนาจศาลด้วย ปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างมาก ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตอย่างง่ายดาย การเสนอคำฟ้องของผู้บริโภค อาจให้มีการแจ้ง หรือการฟ้องศาลเป็นคดีผู้บริโภคโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต²¹ เป็นการให้ความสะดวกกับผู้บริโภค ให้คดีของตนได้รับการพิจารณาโดยรวดเร็วยิ่งขึ้น

8. เนื่องจากเจ้าพนักงานคดีมีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานเสนอต่อศาลสรุปประเด็นข้อพิพาทอันเป็นข้อมูลเบื้องต้นต่อศาลแล้ว ศาลควรมีหน้าที่ถามตัวความด้วยตนเองเสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ยังไม่บริบูรณ์ หรือให้อธิบายข้อมูลที่ยังไม่ชัดเจน²² ตามพยานหลักฐานประเด็นข้อพิพาทที่เจ้าพนักงานคดีสรุปมาให้แล้วนั้น ทนายความถามได้เพียงคำถามที่ผู้พิพากษาตั้งไว้เท่านั้นและถามสั้นๆ สามารถแนะนำประเด็นที่จะถามต่อผู้พิพากษาแต่โดยส่วนใหญ่ผู้พิพากษาจะเป็นผู้ที่ซักถามเพื่อไม่ให้ทนายความมีโอกาสในการชักจูงพยาน อันเป็นการปกปิดข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ตนเป็นฝ่ายเสียเปรียบ ศาลมีหน้าที่ในการควบคุมกระบวนการพิจารณา (Principle of Officiality) และเป็นผู้รวบรวมพยานหลักฐานทั้งหมด²³ การเข้าไปมีบทบาทเรื่องพยานหลักฐานในคดีมากขึ้นของผู้พิพากษา ถือเป็นแนวโน้มที่สำคัญของระบบวิธีพิจารณาคดีความแพ่งในปัจจุบันของประเทศที่มีระบบกฎหมายที่พัฒนาแล้ว มีแนวโน้มทางระบบที่ค่อนข้างไปในทางได้ส่วน²⁴ ดังนั้นในคดีผู้บริโภคโดยที่กฎหมายบัญญัติให้ศาลมีบทบาทในเชิงได้ส่วน ศาลต้องไม่วางเฉยในคดีอีกต่อไป บทบาทเชิงรุกของศาลนั้นไม่ได้ทำให้สิทธิในการต่อสู้คดีของคุณค่าได้รับความได้รับผลกระทบจนทำให้คุณค่าไม่ได้รับความยุติธรรมหรือทำให้ความเท่าเทียมกันในการดำเนินกระบวนการพิจารณาน้อยลง

²¹ <http://tppm.kpdnkk.gov.my/portal/images/stories/tribunal/pemfailan%20b1%20online%20%28bi%29.pdf> (February 22, 2010)

²² Tokushige YOSHIMURA. "The Active Role of The Judge In Japanese Civil Litigation" <https://qir.kyushu-u.ac.jp/dspace/bitstream/2324/1691/4/KJ00000724777-00001.pdf>. (May 5, 2009)

²³ คีตงาม คงตระกูล, "ระบบได้ส่วนในกฎหมายวิธีพิจารณาคดีปกครองไทย," (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), น. 26.

²⁴ วรณชัย บุญบำรุง และคณะ, *อ้าวแล้ว เชิงอรรถที่ 4*, น. 65.

แต่อย่างใด เพราะการค้นหาคำจริงเป็นธรรม มีเหตุผลเพื่อค้นหาคำจริงในคดี ไม่ได้เป็นการ
 เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพราะความไม่เท่าเทียมกันของคู่ความ อำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจที่
 แตกต่างกัน อาจทำให้คู่ความแพ้ชนะกันในคดีมิใช่เหตุนี้หาสาระในคดีแต่เพราะเป็นเทคนิควิธี
 พิจารณาความ ทำให้ผู้พิพากษาต้องเข้ามามีบทบาทในการค้นหาคำจริงในคดีให้มีความ
 สมบูรณ์ที่สุดส่งผลให้มีคำพิพากษาอย่างถูกต้องเป็นธรรม

