

ประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ศุภกานต์ มังกรสุรกาล และ ลือชัย วงษ์ทอง

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

THE DISPUTE RESOLUTION SYSTEM IN CHON BURI PROVINCE AREA

Supakran Mangkronsurakarn and Luechai Wongthong

Graduate School of Public Administration, Burapha University, Thailand

E-mail address: s_mangkronsurakarn@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 1 เมษายน 2563

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 22 ธันวาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 22 เมษายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) เพื่อศึกษาเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยระเบียบวิธีวิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลวิจัย พบว่า 1) ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับรู้ขั้นตอนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยยึดหลักความยุติธรรม จริยธรรม ผู้ประนีประนอมควรพัฒนาความรู้และทำความเข้าใจระเบียบข้อบังคับของกฎหมายและจรรยาบรรณในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย 2) ผู้ประนีประนอมต้องมีความเป็นกลาง ยึดหลักศีลธรรมจริยธรรม เป็นผู้มีจิตสาธารณะ เน้นการมีส่วนร่วมกับทุกฝ่าย มีความน่าเชื่อถือและมุ่งถึงประโยชน์ของคู่ความเป็นสำคัญ 3) ควรทำวิเคราะห์สัญญาประนีประนอม เพื่อใช้ในการวางแผนและวินิจฉัยสาเหตุของสำนวนคดี สามารถคัดกรองประเด็นที่พิพาทตามความเป็นจริง ผู้ประนีประนอมต้องพัฒนาการสื่อสาร เพื่อนำไปใช้ในการหาทางออกการไกล่เกลี่ยได้ง่ายขึ้น ควรเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ไกล่เกลี่ย การเสริมแรงจูงใจการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อยุติข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมให้มีความรู้ และมีเทคนิค การร่างสัญญาประนีประนอม ที่เน้นให้ทุกฝ่ายตระหนักเข้าใจในการประนีประนอมยอมความ สามารถเสริมความสัมพันธ์ที่ดีให้กับคู่ความ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการไกล่เกลี่ย

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี แนวทางการพัฒนา

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the effectiveness of mediation. 2) to study conditions affecting the effectiveness of mediation. 3) to use as a guideline for improving

the effectiveness of mediation in the area of Chonburi Province as qualitative research.

The research found that 1) There should publicize the mediators to be aware of the process of mediating disputes, the reconciliation processes should be developed based on fairness and ethics. Mediators should develop knowledge and understanding of legal regulations and mediator ethics. 2) Mediators must be impartial, adhere to moral principles, have a public mind, emphasize participation with all parties, be reliable and focus on the benefits of the couple. 3) should do a compromise contract analysis for use in planning and determine the cause of the case, could filter the disputed issues according to reality. The compromise should improve communication to help mediation solution more easily, prepare for the place of mediation, encourage motivation for the effective process of mediation, develop the potential of the compromise have knowledge and techniques in drafting a compromise agreement emphasized all parties be aware of the compromise and enhance a good relationship among the parties for convenience to quick mediation.

Keywords: effectiveness, dispute mediation in Chonburi province development guidelines

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ถูกนำมาใช้ในหลายประเทศ ซึ่งแตกต่างกันออกไปตามบริบท และแนวทางของแต่ละประเทศ สำหรับในประเทศไทย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 – 20 ทวิ 2477, อ้างใน สมภพ สุขพิลสิทธิ์, 2546) อธิบายว่า มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดขึ้น เนื่องจากปัญหาคดีที่เข้ามาสู่ศาลมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และผู้พิพากษามีจำนวนจำกัด ทำให้เกิดแนวคิดที่จะจัดการ และบริหารคดี ดังนั้นจึงมีการปรับปรุงกฎหมายวิธีพิจารณาคดี และมีการพัฒนาแนวทางยุติการบังคับคดีทางเลือกขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวกและเป็นธรรม ดังที่ กรมบังคับคดี (2561, หน้า 8) อธิบายว่า มีการนำเอาขั้นตอนและวิธีดำเนินการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะของการดำเนินพิจารณาคดีและอาศัยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยสำนักงานศาลยุติธรรม ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ผู้มีรรถคดีและประชาชนทั่วไป โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความให้จากความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตามการไกล่เกลี่ยหรือประนี ประนอมข้อพิพาทของไทย ยังมีข้อจำกัดในกระบวนการไกล่เกลี่ย หลายประการ ก็คือ การพิจารณาถึงคดีที่สามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้นั้นต้องเป็นคดีต่าง ๆ ได้แก่ คดีแพ่งทุกประเภท คดีอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้ เช่น ความผิดฐานฉ้อโกง ยักยอก ทำให้เสียทรัพย์ หมิ่นประมาท โกงเจ้าหนี้ บุกรุก เป็นต้น คดีอาญาทุกประเภทที่ราษฎรเป็นโจทก์และคดีอาญาสินไหม

(ศูนย์ใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดแม่สอด, 2556, หน้า 1) นอกจากนั้นยังมีข้อจำกัดอื่นร่วมด้วยอีกหลายประการ เช่น เป็นคดีที่ไม่มีสภาพบังคับ โดยขึ้นอยู่กับความยินยอมของทั้งสองฝ่าย คู่ความใช้เป็นช่องทางประวิงคดีให้ล่าช้า และสัญญาประนีประนอมยอมความมีสภาพบังคับได้แค่เพียงสัญญาฉบับหนึ่งเท่านั้น หากคู่ความไม่ปฏิบัติตามอาจต้องมีการดำเนินคดีกันต่อไป หรือต้องมีการฟ้องร้องให้ศาลบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น (วันชัย นาสมจิตร, 2557, หน้า 26)

สำหรับการพัฒนาใกล้เคียงข้อพิพาทที่มีประสิทธิผล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนคดีที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่อำนาจศาลของศาลแขวง และศาลจังหวัดชลบุรี ทั้งสิ้น 25,996 (สำนักงานคดีศาลแขวงชลบุรี, 2560) และจากสถิติคดีแพ่ง คดีผู้บริโภค คดีสิ่งแวดล้อม คดีนักท่องเที่ยว และคดีอาญา ของศาลในภาค 2 ซึ่งดูแลคดีของจังหวัดชลบุรี มีคดีที่ยังค้างอยู่ จำนวน 20,200 คดี (สำนักงานแผนและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2560) จากจำนวนที่มากจนเกินขีดความสามารถในการรับของศาลแขวง และศาลจังหวัดชลบุรี ทำให้เกิดการล่าช้าในการดำเนินการ โดยการแก้ไขปัญหาทางหนึ่ง คือ การใกล้เคียงข้อพิพาท มาใช้ โดยในปี 2559 มีจำนวนคดีที่เข้าสู่ระบบการใกล้เคียงข้อพิพาท ในศาลจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีจำนวนคดี 1,314 คดี โดยเป็นคดีแพ่ง จำนวน 1,289 คดี แบ่งเป็น คดีอาญา จำนวน 25 คดี (สำนักกระงับข้อพิพาท ศาลจังหวัดชลบุรี, 2560, หน้า 1) และคดีที่เข้าสู่ระบบการใกล้เคียงในศาลแขวงชลบุรี จำนวน 4,617 คดี แบ่งเป็น คดีอาญา จำนวน 57 คดี และคดีแพ่ง 4,560 คดี (สำนักกระงับข้อพิพาท ศาลแขวงชลบุรี, 2560, หน้า 1 – 3) โดยเฉลี่ยรวมกันทั้ง 2 ศาล ต้องดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท เดือนละประมาณ 500 คดี ซึ่งถือว่ามียานวนคดีมากกว่ากำลังความสามารถของผู้ประนีประนอมที่จะดำเนินการได้ จึงทำให้ในแต่ละปี มีจำนวนคดีค้างเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงจำเป็นต้องทำการศึกษาเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาท เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการใกล้เคียงในศาลให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาท และการพัฒนาประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิผลการใกล้เคียงให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

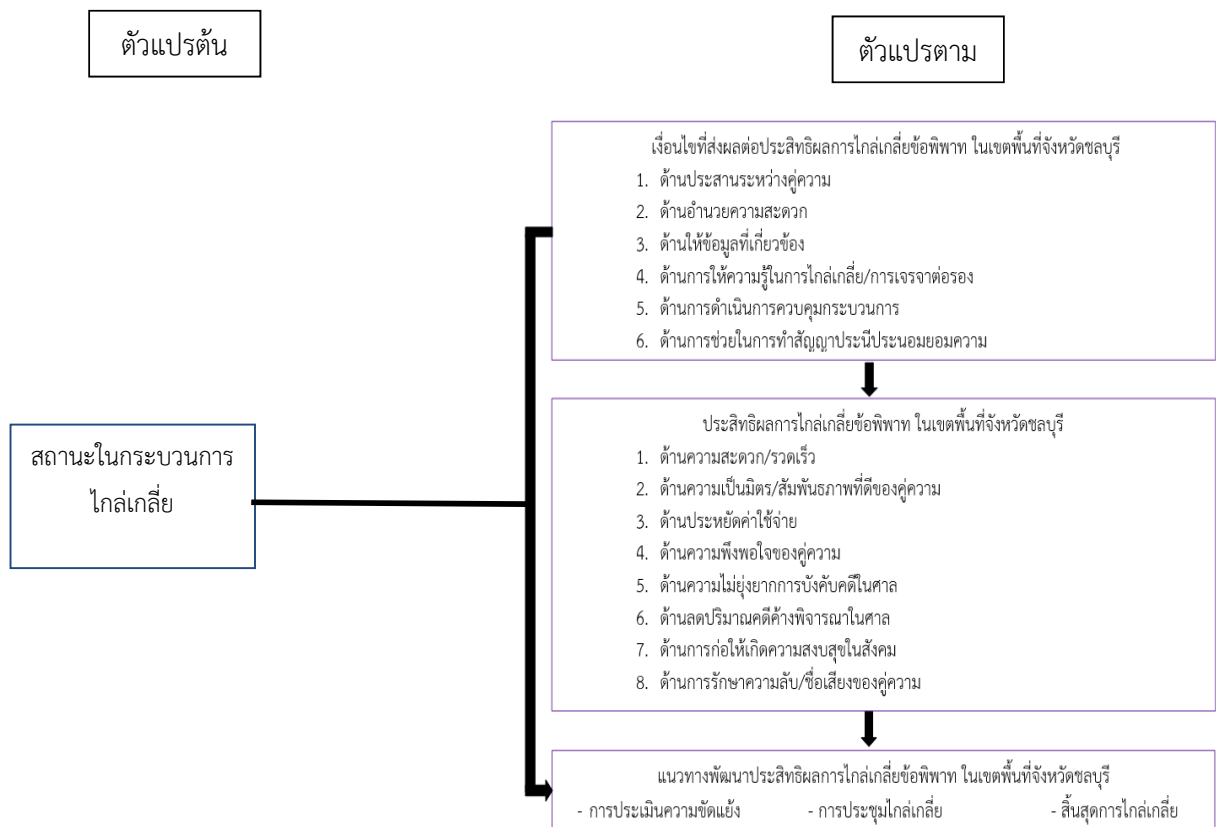
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1. เงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาท ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากแนวคิดเรื่องบทบาทของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากแนวคิดของ วันชัย นาสมจิตร (2557)

ราชกิจจานุเบกษา (2554) อนันต์ ลิ้มฉาย (2556) และ ปรัชญา ปิยะมโนธรรม (2554) แบ่งได้ 6 ด้าน คือ 1) ด้านประสานระหว่างคู่ความ 2) ด้านอำนวยความสะดวก 3) ด้านให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 4) ด้านการให้ความรู้ในการไกล่เกลี่ย/การเจรจาต่อรอง 5) ด้านการดำเนินการและควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย 6) ด้านการช่วยในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

2. ประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากแนวคิดของศูนย์สมานฉันท์และสันติวิธี ศาลจังหวัดตะกั่วป่า (2557) ศูนย์ไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดแม่สอด (2558) วันชัย นาสมจิตร (2557) และ Zartman (2009) แบ่งได้ 8 ประสิทธิภาพ ดังนี้ คือ 1) ด้านความสะดวก/รวดเร็ว 2) ด้านความเป็นมิตร/สัมพันธภาพที่ดีของคู่กรณี/คู่ความ 3) ด้านประหยัดค่าใช้จ่าย 4) ด้านความพึงพอใจของคู่กรณี/คู่ความ 5) ด้านความไม่ยุ่งยากการบังคับคดีในศาล 6) ด้านลดปริมาณคดีที่ค้างพิจารณาอยู่ในศาล 7) ด้านการก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม และ 8) ด้านการรักษาความลับ/ชื่อเสียงของคู่กรณี/คู่ความ

3. การพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากแนวคิดของศูนย์ไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดแม่สอด (2558) และวันชัย นาสมจิตร (2557) แบ่งได้ 3 กระบวนการ ได้แก่ 1) การประเมินความขัดแย้ง 2) การประชุมไกล่เกลี่ย 3) สิ้นสุดการไกล่เกลี่ย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) บุคคลที่เคยเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในจังหวัดชลบุรี 2) ผู้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดชลบุรี แบ่งได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มบุคลากร และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 30 คน ดังนี้

1. บุคคลที่เคยเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ในจังหวัดชลบุรี รวมจำนวน 10 คน
2. ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยในจังหวัดชลบุรี แบ่งได้ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานของศาลแขวง และกลุ่มบุคลากรประจำศาล รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 20 คน ดังนี้

- 2.1 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานของศาลแขวงซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน
- 2.2 กลุ่มบุคลากรประจำศาล ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากร และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ แบ่งแบบสัมภาษณ์เป็น 2 ชุดดังนี้

2.1 แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สัมภาษณ์คู่ความ เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยสัมภาษณ์ เกี่ยวกับปัจจัยรายด้าน คือ ด้านความสะดวก/รวดเร็ว ด้านความเป็นมิตร/สัมพันธภาพที่ดีของคู่ความ ด้านประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านความพึงพอใจของคู่ความ ด้านความไม่ยุ่งยากการบังคับคดีในศาล ด้านลดปริมาณคดีค้างพิจารณาในศาล ด้านการก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม และด้านการรักษาความลับ/ชื่อเสียงของคู่ความ

2.2 แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.1 เจาะลึกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยรายด้าน ดังนี้ ด้านประสานระหว่างคู่ความ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ด้านการให้ความรู้ในการไกล่เกลี่ย/การเจรจาต่อรอง ด้านการดำเนินการควบคุมกระบวนการ และด้านการช่วยในการทำสัญญา ประนีประนอมยอมความ

2.2.2 ประสิทธิภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยรายด้าน ดังนี้ ด้านความสะดวก/รวดเร็ว ด้านความเป็นมิตร/สัมพันธภาพที่ดีของคู่ความ ด้านประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านความพึงพอใจของคู่ความด้านความไม่ยุ่งยากการบังคับคดีในศาล ด้านลดปริมาณคดีค้างพิจารณาในศาล ด้านการก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม และด้านการรักษาความลับ/ชื่อเสียงของคู่ความ

2.2.3 แนวทางการพัฒนากระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยรายด้าน ดังนี้ ด้านการประเมินความขัดแย้ง ด้านการประชุมไกล่เกลี่ย และด้านการสิ้นสุดไกล่เกลี่ย

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Object

Congruence: IOC) และความเหมาะสม โดยนำแบบสัมภาษณ์ไปให้คณะกรรมการจริยธรรม พิจารณาและตรวจสอบเนื้อหา

3.2 มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัย อันจะมีผลต่อความถูกต้องและความเป็นจริงของข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยมีการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member Checking)

3.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ด้วยการจดบันทึกอย่างละเอียด นำกลับไปให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล ว่ามีความถูกต้องและเป็นจริง ตรงกับความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์หรือไม่

3.4 ผู้วิจัยมีการตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษางานวิทยานิพนธ์ เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า

3.5 ผู้วิจัยมีการใช้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัย ในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน

3.6 มีการยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดีพร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit Trail) เพื่อเป็นการยืนยันว่าข้อมูลที่ได้อันไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความกับเครื่องบันทึกเสียง และการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลายครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้อันและพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. นำข้อมูลที่ได้กลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้งอย่างละเอียด จากนั้นจึงทำการตีความพร้อมกับการตั้งข้อความหรือประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้องออกมา
3. นำข้อมูลที่เป็นข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกันเพื่อสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค จากนั้นจึงตั้งคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่
4. อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างละเอียดครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความหรือประโยคของความหมายและหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องพยายามตัดข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก

5. ทำการเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีการนำทฤษฎีไปควบคุมถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

6. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยนำข้อสรุปที่ได้ไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบถึงความเป็นจริงและความถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

- 1.1 ควรประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าสู่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลได้ง่ายขึ้น
- 1.2 หากมีหลายคดีที่เกี่ยวข้องกันควรนำมารวมกันเพื่อทำการไกล่เกลี่ยในนัดเดียวได้
- 1.3 ผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำมีความรู้ ทักษะในการไกล่เกลี่ยที่ดี
- 1.4 ผู้ไกล่เกลี่ยควรมียึดหลักความยุติธรรม มีจริยธรรม และพฤติกรรมที่ดี
- 1.5 ควรจัดอบรม หรือสัมมนาให้กับผู้ประนีประนอม เพื่อเพิ่มประสิทธิผลต่อการพัฒนาความรู้

ความเข้าใจข้อบังคับของกฎหมายมากยิ่งขึ้น

1.6 ผู้ประนีประนอมควรมีทักษะการเขียนร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น

- 1.7 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรักษาเอกสารใหม่ หรือควรมีข้อกำหนดในการทำลายเอกสารทิ้ง

2. เงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

- 2.1 ผู้ประนีประนอมต้องมีความเป็นกลาง โดยยึดหลักศีลธรรมจริยธรรม
- 2.2 ผู้ประนีประนอมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการแนะนำ กับคู่กรณีในการไกล่เกลี่ย
- 2.3 ผู้ประนีประนอมต้องเป็นผู้มีจิตสาธารณะ และเน้นการมีส่วนร่วมกับทุกฝ่าย
- 2.4 ผู้ประนีประนอมต้องรู้จักรักษาความลับหรือชื่อเสียงของคู่ความ
- 2.5 ผู้ประนีประนอมต้องมีวิธีการเจรจาที่เป็นมิตร เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการพูดคุย
- 2.6 ผู้ประนีประนอมต้องมีความน่าเชื่อถือ เพื่อนำไปสู่การไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จได้

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.1 ควรนำสัญญาประนีประนอมมาวิเคราะห์ เพื่อใช้พัฒนาการวางแผนการวินิจฉัยสาเหตุของสำนวนคดี โดยต้องทำความเข้าใจสำนวนคดี เพื่อคัดกรองประเด็นที่พิพาทตามความเป็นจริง โดยวิเคราะห์ข้อพิพาทที่เคยเกิดขึ้น แล้วหาข้อยุติเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การเจรจาไกล่เกลี่ยให้เป็นไปในทิศทางหรือรูปแบบที่ดีที่สุด

3.2 การประชุมไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องพัฒนาผู้ประนีประนอมเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยต้องใช้เทคนิคการเจรจาที่ดี เพื่อให้การไกล่เกลี่ยสำเร็จลุล่วงได้ง่ายขึ้น

3.3 ควรเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่ใกล้เคียง เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการประชุมใกล้เคียง เพื่อช่วยเสริมแรงจูงใจในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการยุติข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 การสิ้นสุดใกล้เคียง ควรพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมให้มีเทคนิคการร่างสัญญาประนีประนอม การใกล้เคียงข้อพิพาท โดยเน้นให้ทุกฝ่ายตระหนักเข้าใจในการประนีประนอมยอมความ เพื่อให้คู่ความทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาทเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาทเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มีคดีฟ้องร้องไปยื่นเรื่องที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล ควรนำเครื่องมือเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์ รวมกันถึงควรรวมคดีที่คล้ายกันมาไว้ใกล้เคียงพร้อมกัน ในส่วนนี้ได้พิจารณาตามผลการวิจัยของ ศุภณัฐ สัตยาภิวัฒน์ (2557) พบว่า การบริหารระบบใกล้เคียงข้อพิพาทควรพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้การใกล้เคียงให้มากขึ้น และสร้างเสริมทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบการใกล้เคียงให้แก่บุคลากรเหล่านี้ โดยสามารถศึกษาจากราชกิจจานุเบกษา (2554) ตามความตอนหนึ่งว่า คู่ความที่ประสงค์จะขอให้มีการใกล้เคียงคดีชั้นอุทธรณ์ ให้แจ้งความประสงค์ต่อศูนย์ไกล่เกลี่ย ประจำศาลอุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์ภาคหรือศาลชั้นต้นที่พิจารณาพิพากษาคดีนั้นก็ได้ ทั้งนี้จากการศึกษาต่อไป พบว่า ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ ซึ่งอาจนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เป็นเครื่องมือ ตามแนวคิดของ ศุภณัฐ สัตยาภิวัฒน์ (2557) อธิบายว่า การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ จะสามารถนำมาพัฒนาระบบใกล้เคียงข้อพิพาทให้มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นจึงควรนำเครื่องมือเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มีคดีฟ้องร้อง ไปยื่นเรื่องที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล กรณีที่มีคดีที่เกี่ยวข้องกันหรือมีความสัมพันธ์กันหลายคดี ให้สามารถนำมารวมกันเพื่อทำการใกล้เคียงในนัดเดียวได้

ประสิทธิผลการใกล้เคียงข้อพิพาทเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประนีประนอมใกล้เคียงข้อพิพาทเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ควรทำหน้าที่เป็นคนกลางสามารถใช้ความรู้ทักษะ ความสามารถในการใกล้เคียงที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับข้อบัญญัติใน ราชกิจจานุเบกษา (2554) ตามความตอนหนึ่งว่า ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยจัดเอกสารในสำนวนคดีให้แก่ผู้ประนีประนอมตามหลักเกณฑ์ ของศาลนั้นหรือตามที่ศาลเห็นสมควร เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ย ได้รับหนังสือแต่งตั้งตัวแทนแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ และขอเขตอำนาจที่ได้รับมอบ ในกรณีที่หนังสือมอบอำนาจมีข้อบกพร่องหรือมีข้อจำกัดเกี่ยวกับ ขอบเขตอำนาจที่ได้รับมอบ ให้แจ้งให้ผู้ประนีประนอมทราบ ทั้งนี้ผู้ประนีประนอมต้องมีเทคนิคการเจรจาใกล้เคียงคู่ความ เพื่อหาข้อยุติปัญหาให้กับคู่ความ และทำให้คู่ความได้รับการใกล้เคียงจนสำเร็จ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ทำให้คู่ความสามารถลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการต่างๆ ของศาลได้ ซึ่งจะทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายเกิดความพอใจมากขึ้น ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ศูนย์สมานฉันท์และสันติวิธี

ศาลจังหวัดตะกั่วป่า (2557) อธิบายว่าการไกล่เกลี่ยประนีประนอมทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีของคู่ความลดลง คู่ความได้รับความพึงพอใจ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย นาสมจิตร (2557) อธิบายว่า การไกล่เกลี่ยจะช่วยให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงต้องหาแนวทางในการจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยกันก่อนที่จะยื่นฟ้องคดีต่างๆ โดยพัฒนาด้านจิตวิทยา เพื่อใช้เป็นแนวทางการใช้หลักวิธีการประนีประนอมอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้คดีจบได้เร็วขึ้น โดยอาศัยการสื่อสารที่ดี

อภิปรายผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เจื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประนีประนอมต้องเป็นคนกลาง มีความเป็นกลาง ยึดหลักศีลธรรมจริยธรรม มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางคดีกับคู่กรณีในการไกล่เกลี่ย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อสามารถให้ความรู้และความเข้าใจระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี ในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญา ปิยะมโนธรรม (2554) พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ คือมีความเป็นกลาง รวมถึงยังสอดคล้องกับ แนวคิดของ สราวุธ เบญจกุล (2554) อธิบายว่า ผู้ประนีประนอมมีการวางตัวเป็นกลาง และต้องไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกใช้อิทธิพลใด ๆ แนวคิดของ วันชัย นาสมจิตร (2557) อธิบายว่า ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นสื่อกลางในการให้ความรู้ในการไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทให้กับคู่พิพาทได้เข้าใจตรงกัน ซึ่งประเด็นที่สอดคล้องข้างต้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ พบว่า ผู้ประนีประนอมต้องมีความน่าเชื่อถือ มีความเป็นกลางเพื่อให้คู่ความมั่นใจ เพื่อให้คู่ความตกลงกันได้ และนำสู่ความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประนีประนอมต้องเจรจาไกล่เกลี่ยกับคู่ความด้วยจิตสาธารณะ มีความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และเน้นการมีส่วนร่วมกับทุกฝ่าย เพื่อให้คู่ความยินยอมตกลงไกล่เกลี่ยกัน และยุติข้อพิพาทต่อกัน ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ ลิ้มฉาย (2556) พบว่า ผู้ประนีประนอมสามารถไกล่เกลี่ย และช่วยแก้ปัญหาคดีที่มีข้อพิพาท ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับราชกิจจานุเบกษา (2554) ความว่า ผู้ประนีประนอมต้องคำนึงถึงประโยชน์ของคู่ความทุกฝ่าย ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง มีความสุจริต

ดังนั้น ผู้ประนีประนอมต้องเป็นคนกลาง ยึดหลักศีลธรรมจริยธรรม สามารถนำความรู้ทางกฎหมายไปใช้ในการไกล่เกลี่ย โดยสามารถให้ความรู้และความเข้าใจในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพจน์ เวียงจันทร์ (2557) พบว่า หน้าที่ในการไกล่เกลี่ย คือต้องเป็นอิสระและเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่หรือเข้าข้างฝ่ายใด มีความอดทน มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากคู่พิพาท มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาหรือเรื่องที่พิพาท เพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีต่างๆ ทั้งนี้การอภิปรายผลจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ยังสอดคล้องกับ แนวทางการพัฒนาผู้ประนีประนอม ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ ความว่า ผู้ประนีประนอม ต้องมุ่งถึงประโยชน์และวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้คู่ความตกลงกันได้ ซึ่งจะนำไปสู่การไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังมีข้อเสนอแนะว่า การไกล่เกลี่ยจะประสบ

ผลสำเร็จได้ ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้ ความสามารถให้รอบด้านไม่ว่าจะเป็นทางด้านกฎหมาย ด้านสังคม

ผลการศึกษาวิจัยในงานวิจัยของผู้วิจัย ยังพบว่า ผู้ประนีประนอม ต้องรู้จักรักษาความลับหรือชื่อเสียงของคู่ความ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า สอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ สราวุธ เบญจกุล (2554) อธิบายว่า ผู้ประนีประนอมต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาอันเนื่องจากการทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมไว้เป็นความลับ ทั้งนี้การอภิปรายข้างต้นยังสอดคล้องกับ แนวทางการพัฒนา คือ ผู้ประนีประนอมควรพัฒนาศักยภาพความรู้ความ สามารถทางกฎหมายพื้นฐาน รวมถึงกฎหมายใหม่ๆ ควรวิเคราะห์แนวทางความน่าจะเป็นของคดี เทคนิคพัฒนาวิธีการร่างสัญญาประนีประนอม และหากกรณีที่ไม่ทราบกฎหมาย สามารถขอคำปรึกษา หรือสอบถามผู้รู้ เช่น นิติกร หรือผู้พิพากษา ให้คอยช่วยเหลือข้อมูลทางคดีกับคู่ความ และจำเป็นต้องจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ทักษะข้อกฎหมายให้กับผู้ประนีประนอม ทั้งการพัฒนาด้านจิตวิทยา เพื่อฝึกเทคนิคการพูดการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อใช้เป็นแนวทางยุติปัญหาให้ง่ายขึ้น ซึ่งจะนำมาตรการทางกฎหมายมาใช้เพื่อหาทางออกหรือลดปัญหาให้กับคู่ความด้วยความเป็นธรรม เพื่อไกล่เกลี่ยให้คู่ความตกลงกันได้

จากการศึกษาเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ยังพบว่า ผู้ประนีประนอม ต้องมีความตั้งใจช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงานหรือช่วยเหลือคู่ความในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยได้อย่างรวดเร็ว และไม่ควรบังคับใจคู่ความ ซึ่งข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อนันต์ ลิ้มฉาย (2556) อธิบายว่า ผู้ประนีประนอมต้องมีความเสียสละ และช่วยเหลืออำนวยความสะดวกการไกล่เกลี่ยที่ดีได้มากขึ้น และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรัชญา ปิยะมโนธรรม (2554) อธิบายว่า ผู้ประนีประนอม มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ แนวคิดของ ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดของข้อค้นพบนี้ได้มากขึ้นในแนวคิดของ วันชัย นาสมจิตร (2557) อธิบายว่า ผู้ประนีประนอมมีบทบาท ในการประสานระหว่างคู่พิพาท เพื่อช่วยทำให้คู่พิพาทมาพบปะเจรจาคืนดีกัน มีการอำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการจัดเตรียมสถานที่ห้องประชุม อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอาหารและเครื่องดื่มที่จำเป็นเพื่อให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้โดยเรียบร้อยภายใต้บรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกัน มีการดำเนินการและควบคุมกระบวนการ การไกล่เกลี่ยตามที่เห็นสมควรและเหมาะสม โดยผู้ประนีประนอมไกล่เกลี่ยเป็นผู้ดำเนินการในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจนสำเร็จโดยควบคุมและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ทำให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดประวิงเวลาให้ล่าช้า และป้องกันการโต้เถียงอันจะนำไปสู่การทะเลาะวิวาท เมื่อถึงทางตันก็ดำเนินการหาแนวทางที่จะฝ่าหรือผ่านพ้นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ไปให้ได้

อภิปรายผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกี่ยวกับการประเมินความขัดแย้ง สรุปว่า ควรนำสัญญาประนีประนอมมาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาความหนักเบาของคดีความ โดยพัฒนาการวางแผนการศึกษา

การวินิจฉัยสาเหตุของสำนวนคดีเป็นอันดับแรกซึ่งต้องอาศัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพเบื้องต้นของข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆ พร้อมทั้งทำความเข้าใจสำนวนคดี รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถของผู้ประนีประนอมที่จะทำหาคู่ความตกลงกันได้ ประเด็นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรจัดประชุมเพื่อให้การไกล่เกลี่ยได้ข้อตกลงง่ายขึ้น เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครศักดิ์ จิตธรรมมา (2551) พบว่า ควรพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยปรับปรุงกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีความเหมาะสมกับสภาพของสังคมไทยและเอื้ออำนวยให้ระบบการอำนวยความยุติธรรมของประเทศโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาต่อไปเห็นว่า ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย นาสมจิตร (2557) อธิบายว่า บทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยในชั้นประเมินความขัดแย้ง โดยผู้จัดการไกล่เกลี่ย ต้องจัดให้มีการประเมินความขัดแย้งหรือข้อมูลเบื้องต้นก่อนไกล่เกลี่ยเพื่อวิเคราะห์ว่า ควรรับไกล่เกลี่ยหรือไม่ รูปแบบใด จะบรรลุผลหรือไม่ ซึ่งการประเมินนั้นเพื่อทราบถึงประเด็นปัญหา มุมมองของคู่กรณีต่อปัญหา ความต้องการหรือผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย ควรคัดเลือกหรือกำหนดตัวผู้ไกล่เกลี่ยแล้วดำเนินการเพื่อให้ทุกฝ่ายยอมรับผู้ไกล่เกลี่ย กำหนดบุคคลที่เหมาะสมเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ย กำหนดรูปแบบและแนวทางการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสม จัดสถานที่ไกล่เกลี่ย กำหนดวาระการประชุม และเตรียมเสนอข้อตกลงพื้นฐาน ในการไกล่เกลี่ย ดังนั้นควรพัฒนาผู้ประนีประนอมในด้านความรู้ ความชำนาญในการไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ประนีประนอมมีความรู้ที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลเพื่อหาทางออกในข้อยุติปัญหาได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกี่ยวกับการประชุมไกล่เกลี่ย สรุปว่าการประชุมไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องพัฒนาผู้ประนีประนอม โดยผู้ประนีประนอมต้องพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการสื่อสาร ทั้งการฟัง และการจับใจความ ซึ่งจะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงจากคู่ความ โดยทำให้หาทางออกในการไกล่เกลี่ยได้ง่ายขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า ควรเตรียมความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจ และด้านสถานที่ไกล่เกลี่ย เพื่อช่วยให้เกิดความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ ผู้ประนีประนอมจะต้องฝึกการไกล่เกลี่ยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญในหลักการของกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมควรพัฒนาความเป็นกลาง พัฒนาด้านจิตวิทยา และพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อให้มีเทคนิคการเจรจา ควรจัดการภายในที่ดี โดยดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ย เมื่อพิจารณาต่อไปเห็นว่า ข้อค้นพบนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย นาสมจิตร (2557) อธิบายว่า บทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย ควรเตรียมความพร้อมของผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อเริ่มประชุมไกล่เกลี่ย จะต้องทำให้คู่กรณีเกิดความศรัทธาและความเชื่อถือในตัวผู้ไกล่เกลี่ย และเชื่อมั่นในระบบไกล่เกลี่ย โดยดำเนินการดังนี้ คือ 1) การเตรียมตัวผู้ไกล่เกลี่ย โดยเตรียมสภาพร่างกาย และเตรียมการแต่งกาย 2) การเตรียมคดี คือ ศึกษาปัญหาข้อขัดแย้ง ทำความเข้าใจกับสิ่งที่ปัญหา วางแผนแก้ไข หารูปแบบและแนวทางไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม และ 3) การเตรียมพบคู่กรณี โดยรู้จักตัว รู้จักสถานะ โดยระหว่างประชุมไกล่เกลี่ย มีแนวทาง คือ ในเบื้องต้นต้องรวบรวมข้อมูลด้วยการรับฟังก่อน ดังนั้นควรพัฒนาประสิทธิผลตามข้อเสนอแนะ แล้วจากการอภิปรายผล โดยเห็นว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยควรเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่ไกล่เกลี่ย นอกจาก นั้นควรเตรียมตัวผู้ไกล่เกลี่ยให้พร้อมด้านความรู้ในการจัดปัญหาข้อขัดแย้งตามรูปแบบและแนวทางไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม และการรวบรวมข้อมูลด้วยการรับฟังก่อน โดยออกแบบเพิ่ม

เอกสารในรูปของแผ่นพับ เพื่อให้น่าสนใจเชิญชวนให้คู่ความอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย และควรเสริมแรงจูงใจในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการยุติข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกี่ยวกับการสิ้นสุดไกล่เกลี่ย สรุปว่า ควรพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอมให้มีความรู้ และมีเทคนิค การร่างสัญญาประนีประนอม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเน้นให้ทุกฝ่ายตระหนักเข้าใจในการประนีประนอมยอมความ สามารถกำหนดประเด็นข้อตกลง ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการสรุป ทบทวนประเด็นสำคัญให้คู่ความทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน ทั้งนี้ผู้ประนีประนอมควรสร้างบรรยากาศในการเจรจาที่เป็นมิตร มีการสร้างความคุ้นเคยกับคู่ความได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ควรพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ทักษะ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประนีประนอมควรต้องเพิ่มศักยภาพให้ดีขึ้น เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย นาสมจิตร (2557) อธิบายว่า การสิ้นสุดไกล่เกลี่ย มีผล 2 อย่าง คือ 1) กรณีตกลงกันไม่ได้ ควรดำเนินการดังนี้คือ เมื่อมีการกล่าวปิดประชุม ซึ่งว่าการไกล่เกลี่ยไม่เสียเปล่า และ 2) กรณีที่ตกลงกันได้บางส่วน หรือทั้งหมด ถือว่ามีประสิทธิผลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อพิจารณาต่อไปยังพบว่าสอดคล้องตรงกันกับแนวคิดของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดแม่สอด (2558) อธิบายว่า เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ผู้ประนีประนอมรายงานผลของการไกล่เกลี่ย ให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาทราบเพื่อดำเนินการต่อไปโดยเร็ว ในกรณีที่คู่ความตกลงระงับข้อพิพาทเพียงบางส่วน หรือตกลงรับข้อเท็จจริงบางประการ และยินยอมนำข้อตกลงเช่นว่านั้นไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาพิพากษาของศาลได้ ให้ผู้ประนีประนอม จัดทำบันทึกข้อตกลงและรายงานให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาทราบ หรืออาจกล่าวโดยสรุปว่า กรณีตกลงกันไม่ได้ ควรถอนฟ้องหรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความโดยเสนอผู้พิพากษาพิจารณาพิพากษตามยอม และกรณีตกลงกันไม่ได้ ให้ส่งสำนวนเข้าสู่ระบบการพิจารณาพิพากษาคดี และยังคงสอดคล้องกับศูนย์สมานฉันท์ และสันติวิธี ศาลจังหวัดตะกั่วป่า (2557) อธิบายการสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย ไว้ว่า เมื่อมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความด้วยความยินยอม และพึงพอใจของคู่พิพาท โดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไป และเมื่อผู้ไกล่เกลี่ยสั่งให้ยุติการไกล่เกลี่ยเนื่องจากคู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ ดังนั้นประสิทธิผลของการสิ้นสุดไกล่เกลี่ย จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของผู้ประนีประนอม ทั้งความรู้และการรักษาความเป็นธรรม เนื่องจากผู้ประนีประนอมต้องร่างสัญญา ซึ่งหากผู้ประนีประนอมมีความรู้ ความเป็นธรรม และการใช้เทคนิคการร่างสัญญาประนีประนอมไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยเน้นให้ทุกฝ่ายตระหนักเข้าใจในการประนีประนอมยอมความ จะทำให้กำหนดประเด็นข้อตกลงกันได้ สามารถเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ความ จึงจะสร้างบรรยากาศในการเจรจาที่เป็นมิตร มีการสร้างความคุ้นเคยกับคู่ความและจบลงด้วยดีได้เป็นอย่างดี โดยสะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กลุ่มผู้ประนีประนอม ควรดำเนินการ กำหนดประเมินศักยภาพความรู้ความสามารถทางกฎหมาย พื้นฐานของผู้ประนีประนอมเป็นประจำทุก 3 เดือน หรือทุกปี ควรกำหนดแนวทางการฝึกเป็นผู้ประนีประนอม ในคดีความต่าง ๆ การฝึกฝนแนวทางการปฏิบัติตามระบบและกระบวนการ และควรร่วมกันกำหนดแนวทาง ในการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นของคดี
2. ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล เขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ควรกำหนดนโยบายในการฝึกประสบการณ์ใน การเป็นผู้ประนีประนอมอยู่เสมอ ควรกำหนดนโยบายในการปฏิบัติตามระบบและกระบวนการประนีประนอม ให้เห็นอย่างชัดเจน และควรกำหนดนโยบายการฝึกอบรมข้อกฎหมาย และจิตวิทยาให้ผู้ประนีประนอมอยู่ เสมอ
3. ศาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ควรกำหนดนโยบายวิธีการเก็บรักษาเอกสารใหม่ ควรกำหนด แนวทางในการกำหนดนโยบายทำลายเอกสารทิ้ง และควรกำหนดนโยบายในการสร้างเครือข่ายระบบ Online ระหว่างหน่วยงานศาลยุติธรรม กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. กลุ่มผู้ประนีประนอม ควรยึดหลักปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีความเป็นกลาง ยึดหลักศีลธรรม จริยธรรม ในการนำความรู้ทางกฎหมายไปใช้ในการแนะนำ หรือให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางคดีกับ คู่กรณีในการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ควรให้ข้อมูล ความรู้และความเข้าใจระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรแสวงหา ข้อมูลที่จำเป็นทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และต้องมีความเข้าใจในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อใช้เป็น สื่อกลางให้คู่พิพาทเข้าใจตรงกัน ควรยึดหลักการรักษาความลับ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยที่รู้เห็น มา ควรพัฒนาความสามารถให้รอบด้าน ทั้งด้านกฎหมาย ด้านสังคม เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำในการร่างหรือ ตรวจสอบสัญญาประนีประนอมยอมความได้อย่างถูกต้อง ควรตระหนักความเข้าใจในการประนีประนอมยอม ความ ต้องเสริมความสัมพันธ์ที่ดีให้กับคู่ความ เพื่อให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรฝึกเทคนิคการพูดการเจรจา ไกล่เกลี่ย ที่มุ่งเน้นการหาทางออกหรือข้อยุติความขัดแย้งได้ การใช้วิธีการเจรจาที่เป็นมิตรต่อกัน และสร้าง บรรยากาศแห่งความร่วมมือ ช่วยลดความตึงเครียดของคู่ความได้ และไม่ควรบังคับใจคู่ความ เพื่อสามารถ สร้างความน่าเชื่อถือในการเป็นกลางได้ ซึ่งจะช่วย ควรพัฒนาการเรียนรู้มาตรฐานการทางกฎหมายที่ต้องนำมาใช้ เพื่อหาทางออกหรือลดปัญหาให้กับคู่ความ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ควรพัฒนา วิธีการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นของคดี ควรพัฒนาเทคนิคของวิธีการร่างสัญญาประนีประนอม และควรขอ คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ หากไม่ทราบกฎหมาย โดยสามารถขอคำปรึกษา หรือสอบถามผู้รู้ เช่น นิติกร หรือผู้ พิพากษา ให้คอยช่วยเหลือข้อมูลทางคดีกับคู่ความ

2. ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล เขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ควรปฏิบัติตามคำสั่งศาลในการดำเนินการเก็บ รักษาข้อมูลหลักฐานเอกสารต่างๆ ไว้ให้กับคู่ความ ควรคัดเลือกผู้ประนีประนอมที่มีความรู้ความชำนาญในเหตุ ที่เกิดคดีแพ่งในคดีต่าง ๆ เพื่อจงใจให้ผู้ที่มีความสามารถในการไกล่เกลี่ยคดีแรงงานเข้ามาช่วยแก้ปัญหาซึ่งจะ

ทำให้การไกล่เกลี่ยคดีแรงงานนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรกำหนดวิธีการพัฒนาผู้ประนีประนอมในด้านความรู้ ความชำนาญในการไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ เพื่อหาข้อยุติปัญหาได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเจรจาไกล่เกลี่ย ให้เหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อเอื้ออำนวยต่อบรรยากาศการไกล่เกลี่ยที่ดีได้มากขึ้น และควรประชาสัมพันธ์ผ่านเครื่องมือการสื่อสารต่างๆ รวมถึงเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ในการแนะนำให้ประชาชนที่มีคดีฟ้องร้อง จะสามารถเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของการรวมคดีในกรณีผู้กระทำ ความผิดในหลายคดี ไว้ในคดีความเดียวกัน
2. การศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ช่วยสร้างประสิทธิภาพในการระงับและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบออนไลน์
3. การศึกษาปัจจัยเสริมแรงจูงใจของคู่ความในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการยุติข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมบังคับคดี. (2561). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อาร์ทีเอสพี ดีไซน์ท์.
- ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554. (2554, 7 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 128 (ตอนที่ 73 ก), หน้า 19.
- ปรัชญา ปิยะมโนธรรม. (2554). *ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในการทำงานขององค์การเอกชน* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรพจน์ เวียงจันทร์. (2557). *การไกล่เกลี่ย สมนาพันธ์ ในระบบพิจารณาคดีอย่างต่อเนื่องของศาลยุติธรรมศึกษาเฉพาะกรณีของศาลจังหวัดพิษณุโลก และศาลจังหวัดกบินทร์บุรี*. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- วันชัย นาสมจิตร. (2557). *แนวคิดการจัดการความขัดแย้งทางเลือก ประยุกต์จากศาลยุติธรรมสู่สาธารณสุข*. ยโสธร: ศาลจังหวัดยโสธร.
- ศุภณัฐ สัตยาภิวัฒน์. (2557). *ประสิทธิผลการบริหารงานระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาล* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศุณย์ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ประจำศาลจังหวัดแม่สอด. (2556). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลอีกหนึ่งทางเลือกของประชาชน*. ตาก: ศาลจังหวัดแม่สอด.

- ศูนย์สมานฉันท์และสันติวิธี ศาลจังหวัดตะกั่วป่า. (2557). *การไกล่เกลี่ย*. สืบค้น 17 ธันวาคม 2564, จาก www.tkpc.coj.go.th/doc/data/tkpc/tkpc_1461818013.pdf
- สมภาพ สุขพิสิษฐ์. (2546). *ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20–20 ทวิ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร.
- สรารัฐ เบญจกุล. (2554). *ประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม*. สืบค้น 17 ธันวาคม 2564, จาก <http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9540000037637>
- สำนักงานคดีศาลแขวงชลบุรี. (2560). *สรุปจำนวนคดีตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560–31 ธันวาคม 2561*. สืบค้น 17 ธันวาคม 2564, จาก <http://www.chon-sum.ago.go.th/index.php/2014-07-02-07-18-53?fbclid=IwAR3P48hnjt3wln6A-yIFGzwxCXz8E0ldOwmYnBgWn0kD6JTLWwEY>
- สำนักงานแผนและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรม. (2560). *รายงานสถิติคดีศาลยุติธรรมทั่วราชอาณาจักร ประจำปี 2560*. สืบค้น 17 ธันวาคม 2564, จาก <https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/2085/iid/94936?fbclid=IwAR1YCxzZeyBxbkXFtP44MRJksm1tHGhszgwRE1xpL2p8VPnnF3hYaeRoKg>
- สำนักกระบวนข้อพิพาท ศาลแขวงชลบุรี. (2560). *สถิติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศาลจังหวัดชลบุรี ระหว่างปี พ.ศ.2555 – 2559 และปี 2560* [เอกสารอัดสำเนา]. ชลบุรี: ศาลแขวงชลบุรี.
- อนันต์ ลิ้มฉาย. (2556). *การศึกษาเรื่อง การไกล่เกลี่ยในคดีแรงงาน*. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- อัครศักดิ์ จิตธรรมมา. (2551). *การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของประเทศไทย* (ปริญญา นิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Zartman, I. William. (2009). *Conflict Resolution and Negotiation*. In *The SAGE Handbook of Conflict Resolution*, eds. London: SAGE Publications Ltd.