

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้พิพากษาจำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยจำนวน 4 คน ทนายความจำนวน 7 คน และคู่ความจำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 1 ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ความคิดเห็นมากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเองในเดือนมีนาคม ได้แบบสัมภาษณ์ที่ครบถ้วน จำนวน 15 ชุด
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประเมินประสิทธิภาพ และหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี สรุปได้ว่า

เมื่อมีการพิจารณาคดีในห้องพิจารณาและคู่ความประสงค์จะไกล่เกลี่ย โดยทนายความของคู่ความ จะแสดงเจตนาต่อศาลว่า มีความประสงค์จะเข้าระบบไกล่เกลี่ย ผู้พิพากษาประจำศาลจังหวัดจันทบุรี จะทำการส่งสำนวนเข้าสู่ศูนย์ไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการ ทำหนังสือแต่งตั้งผู้ประนีประนอมจากบุคคลภายนอก ผู้พิพากษา หรือข้าราชการ และหนังสือเชิญผู้ประนีประนอมที่ได้รับการแต่งตั้ง เข้าทำการไกล่เกลี่ย โดยแจ้ง วัน เวลา สถานที่ ที่ทำการไกล่เกลี่ย เมื่อถึงวันทำการไกล่เกลี่ยเจ้าหน้าที่จะเชิญคู่ความทั้งสองฝ่ายเข้าห้องไกล่เกลี่ย และเชิญผู้ประนีประนอมเข้าทำการไกล่เกลี่ย เมื่อคดีตกลงกันได้จะให้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือตกลงกันไม่ได้ หรือเลื่อน เจ้าหน้าที่จะจกรายงานในกระบวนการพิจารณาเพื่อเสนอผู้พิพากษา

2. จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี มีระดับความคิดเห็น สรุปได้ว่า

2.1 ผลการวิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมเห็นว่ามีความมีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรายงานผลการไกล่เกลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของผู้ประนีประนอม และด้านการแต่งตั้งข้าราชการเป็นผู้ประนีประนอมเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านปรากฏได้ดังนี้

2.1.1 ด้านการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ประนีประนอม พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความมีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไปเห็นด้วยมากที่สุด และการเป็นผู้มีความรู้ด้านกฎหมายเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.2 ด้านการแต่งตั้งผู้พิพากษาเป็นผู้ประนีประนอม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่ามีความมีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเป็นผู้มีความรู้ทางด้านกฎหมายเห็นด้วยมากที่สุด และเป็นบุคคลเดียวกับผู้พิจารณาคดีเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.3 ด้านการแต่งตั้งข้าราชการเป็นผู้ประนีประนอม พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการแต่งตั้ง ข้าราชการเป็นผู้ประนีประนอมเห็นด้วยมากที่สุด และการเป็นผู้มีความรู้ทางด้านกฎหมายเห็นด้วย น้อยที่สุด

2.1.4 ด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้าน ผู้ประนีประนอมมีการเปิดโอกาสให้คู่ความชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาผู้ประนีประนอมมีการอธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ยว่าเป็นคนละส่วนแยกจากการ พิจารณาคดีของศาลที่จะทำให้อุณหภูมิได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย และผู้ประนีประนอมมีความสามารถ ในการยุติข้อพิพาทด้วยการถอนฟ้องหรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.5 ด้านการสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประนีประนอมมีการ รายงานเมื่อคู่ความเป็นฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งของถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา ผู้ประนีประนอมมีความสามารถในการไกล่เกลี่ยให้สำเร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด และ ผู้ประนีประนอมมีความสามารถในการระงับข้อพิพาทได้ด้วยการถอนฟ้องหรือทำสัญญา ประนีประนอมยอมความเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.6 ด้านการเก็บรักษาความลับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยมีการเก็บรักษา ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นความลับเห็นด้วยมากที่สุด และศูนย์ไกล่เกลี่ย มีการนำข้อเท็จจริงและมีกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นที่ยอมรับทุกฝ่ายในการนำไปเป็น พยานหลักฐานในการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.7 ด้านการรายงานผลการไกล่เกลี่ย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มี ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยมีการ รายงานผลการไกล่เกลี่ยที่รวดเร็วทุกครั้งเห็นด้วยมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ย เสนอรายงานแจ้งผลการไกล่เกลี่ยต่อผู้พิพากษาที่รวดเร็วเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.8 ด้านการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของผู้ประนีประนอม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็น ด้วยกับคดีที่มีลักษณะ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับค่าตอบแทนคดีละ 500 บาท หากเป็นคดียุ่งยาก ซับซ้อนหรือหลายคดีรวมพิจารณาได้รับค่าตอบแทนเกินกว่า 500 บาท แต่ไม่เกิน 3,000 บาท มีความเหมาะสมมากที่สุด

3. จากการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอม สรุปได้ว่า

ผู้ประนีประนอมมีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายน้อย ไม่มีความชำนาญหรือหลักในการใช้ถ้อยคำพูดโน้มน้าวให้คู่ความเชื่อถือ ไม่มีการเตรียมพร้อมเรื่องข้อมูล ผู้ประนีประนอมยังนำความรู้สึกของตนเองหรือประสบการณ์มาเป็นเกณฑ์ชี้แนะ และยังไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี สรุปได้ว่า

เมื่อมีการพิจารณาคดีในห้องพิจารณาและคู่ความประสงค์จะไกล่เกลี่ย โดยทนายความของคู่ความ จะแสดงเจตนาต่อศาลว่า มีความประสงค์จะเข้าระบบไกล่เกลี่ย ผู้พิพากษาประจำศาลจังหวัดจันทบุรี จะทำการส่งสำนวนเข้าสู่ศูนย์ไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการทำหนังสือแต่งตั้งผู้ประนีประนอมจากบุคคลภายนอก ผู้พิพากษา หรือข้าราชการ และหนังสือเชิญผู้ประนีประนอมที่ได้รับการแต่งตั้ง เข้าทำการไกล่เกลี่ย โดยแจ้ง วัน เวลา สถานที่ ที่ทำการไกล่เกลี่ย เมื่อถึงวันทำการไกล่เกลี่ยเจ้าหน้าที่จะเชิญคู่ความทั้งสองฝ่ายเข้าห้องไกล่เกลี่ย และเชิญผู้ประนีประนอมเข้าทำการไกล่เกลี่ย เมื่อคดีตกลงกันได้จะให้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือตกลงกันไม่ได้ หรือเลื่อน เจ้าหน้าที่จะจกรายงานในกระบวนการพิจารณาเพื่อเสนอผู้พิพากษา ซึ่งมีความสอดคล้องกับ สำนักงานศาลยุติธรรม (2550 : 109-110) แนวคิดหลักของระบบไกล่เกลี่ย ซึ่งกำหนดโดยศาลแพ่ง มีความสำคัญต่อการสร้างระบบไกล่เกลี่ยและแนวปฏิบัติของผู้ประนีประนอม คือ

1.1 เป็นหลักในการวางระเบียบไกล่เกลี่ย

1.2 เป็นแนวทางในการกำหนดวิธีปฏิบัติตามระบบไกล่เกลี่ย

1.3 เป็นสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องคำนึงถึงตลอดเวลาการไกล่เกลี่ย

แนวคิดหลักของระบบไกล่เกลี่ยมีอยู่ 3 ประการ คือ

1.1 ทุกฝ่ายต้องสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย กล่าวคือ การนำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยนั้น คู่ความทุกฝ่ายต้องสมัครใจที่จะให้ผู้พิพากษาไกล่เกลี่ยและตัวผู้พิพากษาเองก็ต้องสมัครใจเข้าทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมด้วย

ในส่วนตัวคู่ความจะต้องสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยและเจรจาตกลงกันตั้งแต่มก่อนส่งคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย ระหว่างไกล่เกลี่ย และแม้แต่บรรลุข้อตกลงแล้วแต่เกิดเปลี่ยนใจ

ไม่ยอมตกลงด้วยต่อไปก็ขอยกเลิกการ โกล่เกลี่ยได้ ซึ่งทางปฏิบัติก็คือ ก่อนส่งคดีเข้าสู่ระบบ โกล่เกลี่ย ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนจะต้องสอบถามคู่ความทั้งสองฝ่ายว่าสมควรใจที่ให้ส่งคดีเข้าสู่ระบบ โกล่เกลี่ยหรือไม่ ซึ่งหากคู่ความสมควรใจ ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนจะต้องจัดแจ้งความสมควรใจ นั้นไว้ในรายงานกระบวนการพิจารณาแล้วดำเนินการต่อไปในเรื่องการส่งคดีเข้าสู่ระบบ โกล่เกลี่ย และ ในระหว่างการ โกล่เกลี่ย หากคู่ความฝ่ายใดไม่สมควรใจที่จะทำการ โกล่เกลี่ยต่อไป ก็เพียงแต่ แถลงแจ้งความประสงค์ให้ผู้ โกล่เกลี่ยทราบ ผู้ประนีประนอมจะต้องส่งสำนวนคดีเข้าสู่การพิจารณา ตามปกติ นอกจากนี้ แม้การเจรจาจะดำเนินการถึงขั้นบรรลุข้อตกลง และอยู่ระหว่างการทำสัญญา ประนีประนอมยอมความหรือดำเนินการตามที่ตกลงกันต่อไป คู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดอาจขอยกเลิก การ โกล่เกลี่ยและให้ส่งสำนวนคืนสู่การพิจารณาตามปกติได้โดยไม่ต้องผูกมัดว่าจะต้อง โกล่เกลี่ย ต่อไป

สำหรับความสมควรใจของผู้พิพากษานั้น จะแสดงออกมาด้วยการสมควรใจ เข้าเป็นผู้พิพากษาในขณะ โกล่เกลี่ยตั้งแต่แรกแล้ว ซึ่งในทางปฏิบัติอธิบดีผู้พิพากษาหรือผู้พิพากษา หัวหน้าศาลจะสอบถามความสมควรใจของผู้พิพากษาก่อนแต่งตั้งให้เป็นผู้พิพากษาในขณะ โกล่เกลี่ย

1.2 การ โกล่เกลี่ยเป็นการทำให้คู่ความเกิดความพอใจแล้วตกลงระงับข้อพิพาทกัน การค้นหาความพอใจของคู่ความเป็นหัวใจของการ โกล่เกลี่ย เพราะถ้าผู้ โกล่เกลี่ยรู้ถึงความพอใจ ของคู่ความแล้ว ผู้ โกล่เกลี่ยก็จะรู้แนวทางการดำเนินการ โกล่เกลี่ย และรู้จักที่ประสานประโยชน์ ของคู่ความให้เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย ซึ่งนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นธรรม

1.3 ระบบ โกล่เกลี่ยเป็นระบบที่มีพื้นฐานมาจากอำนาจการ โกล่เกลี่ยของผู้พิพากษา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง กล่าวคือ การ โกล่เกลี่ยตามระบบ โกล่เกลี่ยไม่มี กฎหมายเฉพาะเรื่องบัญญัติรับรองให้อำนาจไว้ จึงอาศัยอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความแพ่ง มาตรา 19 มาตรา 20 และมาตรา 20 ทวิ มารองรับการจัดระบบ แต่ได้ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติ วิธีการทำงานและอำนาจของผู้พิพากษาลงมาเพื่อสร้างบรรยากาศในการเจรจาต่อรองของ คู่ความและลดอุปสรรคต่าง ๆ จากระเบียบวิธีการและการใช้อำนาจของผู้พิพากษาตามปกติ อย่างไรก็ตาม ผู้พิพากษาผู้ทำหน้าที่ โกล่เกลี่ยอาจใช้อำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้

1.3.1 การเดินเผชิญสืบ มีคดีเข้าสู่ระบบ โกล่เกลี่ยของศาลจำนวนหนึ่ง คู่ความ ประสงค์ให้ผู้ประนีประนอมออกไปดูสถานที่จริง ๆ โดยคู่ความให้เหตุผลว่า ถ้าผู้ประนีประนอม ได้เห็นของจริงแล้ว จะสามารถกำหนดแนวทางการ โกล่เกลี่ย และชี้แนะทางเลือก ตั้งเป็นประเด็น ในการเจรจาได้ถูกต้องแม่นยำขึ้น จึงมีการขอให้ผู้ประนีประนอมไปเดินเผชิญสืบสถานที่พิพาท ซึ่งผู้ประนีประนอมก็ออกไปเดินเผชิญสืบตามปกติที่ปฏิบัติ

1.3.2 ผู้ประนีประนอมมีอำนาจเรียกผู้เชี่ยวชาญคนกลางมาให้ความเห็นและชี้ขาดในประเด็นข้อพิพาทได้ตามความประสงค์ของกลุ่ม ความ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติการใช้อำนาจของผู้ไกล่เกลี่ยจะกระทำโดยผ่อนปรนและนิ่มนวล เพื่อมิให้บรรยากาศของการไกล่เกลี่ยเสียไป เช่น กลุ่มความขอให้ศาลมีหมายเรียกบุคคลหนึ่งบุคคลใดมาศาลเพื่อร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือเป็นคนกลางในการชี้ขาดประเด็นข้อพิพาทตามที่ตกลงกัน ผู้พิพากษาผู้ประนีประนอมก็จะกระทำโดยเพียงให้มีหนังสือเชิญบุคคลดังกล่าวมาศาลเพื่อดำเนินการตามความประสงค์ของกลุ่มเท่านั้น จะไม่ออกเป็นหมายเรียกตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้

1.3.3 ศาลไกล่เกลี่ยคดีที่ส่งประเด็นมาสืบให้ เป็นกรณีที่ศาลรับประเด็นดำเนินการกระบวนการพิจารณาแทนศาลเจ้าของสำนวน แต่เมื่อคดีมาอยู่ในอำนาจศาลรับประเด็นแล้ว หากกลุ่มความประสงค์จะขอให้ศาลนั้นไกล่เกลี่ย ศาลรับประเด็นก็อาจส่งคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยได้โดยหากไกล่เกลี่ยแล้วกลุ่มความตกลงกันได้ ผู้พิพากษา ผู้ประนีประนอมก็จะจัดให้กลุ่มความทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้วส่งสำนวนคดีคืนศาลเดิมเพื่อพิจารณาสัญญาประนีประนอมยอมความและทำคำพิพากษาตามยอมความต่อไป

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ในรายด้านพบว่า

2.1 ผลการวิเคราะห์ความมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมเห็นว่ามีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรายงานผลการไกล่เกลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของผู้ประนีประนอม และด้านการแต่งตั้งข้าราชการเป็นผู้ประนีประนอมเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านปรากฏได้ดังนี้

2.1.1 ด้านการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ประนีประนอม พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความมีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไปเห็นด้วยมากที่สุด และการเป็นผู้มีความรู้ด้านกฎหมายเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.2 ด้านการแต่งตั้งผู้พิพากษาเป็นผู้ประนีประนอม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่ามีความมีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเป็นผู้มีความรู้ทางด้านกฎหมายเห็นด้วยมากที่สุด และเป็นบุคคลเดียวกับผู้พิจารณาคดีเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.3 ด้านการแต่งตั้งข้าราชการเป็นผู้ประนีประนอม พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความมีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการแต่งตั้ง

ข้าราชการเป็นผู้ประนีประนอมเห็นด้วยมากที่สุด และการเป็นผู้มีความรู้ทางด้านกฎหมายเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.4 ด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านผู้ประนีประนอมมีการเปิดโอกาสให้คู่ความชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาผู้ประนีประนอมมีการอธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ยว่าเป็นคนละส่วนแยกจากการพิจารณาคดีของศาลที่จะทำให้คู่ความได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย และผู้ประนีประนอมมีความสามารถในการยุติข้อพิพาทด้วยการถอนฟ้องหรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.5 ด้านการสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประนีประนอมมีการรายงานเมื่อคู่ความเป็นฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งขอถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาผู้ประนีประนอมมีความสามารถในการไกล่เกลี่ยให้สำเร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด และผู้ประนีประนอมมีความสามารถในการระงับข้อพิพาทได้ด้วยการถอนฟ้องหรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.6 ด้านการเก็บรักษาความลับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยมีการเก็บรักษาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นความลับเห็นด้วยมากที่สุด และศูนย์ไกล่เกลี่ยมีการนำข้อเท็จจริงและมีกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นที่ยอมรับทุกฝ่ายในการนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.7 ด้านการรายงานผลการไกล่เกลี่ย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยมีการรายงานผลการไกล่เกลี่ยที่รวดเร็วทุกครั้งเห็นด้วยมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยเสนอรายงานแจ้งผลการไกล่เกลี่ยต่อผู้พิพากษาที่รวดเร็วเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1.8 ด้านการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของผู้ประนีประนอม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคดีที่มีลักษณะ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนได้รับค่าตอบแทนคดีละ 500 บาท หากเป็นคดียุ่งยากซับซ้อนหรือหลายคดีรวมพิจารณาได้รับค่าตอบแทนเกินกว่า 500 บาท แต่ไม่เกิน 3,000 บาท มีความเหมาะสมมากที่สุด

ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และในทางตรงข้ามหากการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งความหมายโดยตรงของ

ประสิทธิภาพนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย เช่น อีเมอร์สัน (Emerson. 1931 : 29) ได้เขียนหนังสือชื่อเรื่อง “The Twelve Principle of Efficiency” พื้นฐานของประสิทธิภาพโดยมีสาระสำคัญ 12 ประการ คือ

- 2.1 ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้ชัดเจน
 - 2.2 ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นของงาน
 - 2.3 คำแนะนำปรึกษาต้องมีความสมบูรณ์และถูกต้องชัดเจน
 - 2.4 มีการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
 - 2.5 ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
 - 2.6 การทำงานต้องมีความเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วล้นพละ มีสมรรถภาพและมี
- การลงหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร
- 2.7 งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
 - 2.8 งานสำเร็จทันเวลา
 - 2.9 ผลงานได้มาตรฐาน
 - 2.10 การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
 - 2.11 กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
 - 2.12 ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

3. ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอม พบว่า

ผู้ประนีประนอมมีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายน้อย ไม่มีความชำนาญหรือหลักในการใช้ถ้อยคำพูดโน้มน้าวให้คู่ความเชื่อถือ ไม่มีการเตรียมพร้อมเรื่องข้อมูล ผู้ประนีประนอมยังนำความรู้สึกของตนเองหรือประสบการณ์มาเป็นเกณฑ์ชี้แนะ และยังไม่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย โดย ภาณุ รั้งสีสหัส (2553 : 23) กล่าวว่า การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามมาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จ โดยเป็นผลผลิตประการหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการเจรจาต่อรองแต่มีใช่เป็นสิ่งที่เข้ามาแทนที่การเจรจาต่อรอง และการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 ข้อ 6 กำหนดให้ผู้รับผิดชอบราชการศาล หรือองค์คณะผู้พิพากษา มีอำนาจแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ประนีประนอมเพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยคดี โดยผู้รับผิดชอบราชการศาลอาจพิจารณาคัดเลือกบุคคลและประกาศแต่งตั้งผู้ประนีประนอมตามจำนวนที่เห็นสมควร บุคคลภายนอกดังกล่าวควรเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยอาจจะเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไปในพื้นที่นั้น ศาลบางแห่งพิจารณาจากบุคคลที่เป็นหรือเคยเป็น

ข้าราชการ ทั้งที่เป็นอดีตผู้พิพากษาหรือข้าราชการฝ่ายอื่น ผู้พิพากษาสมทบ หรืออาสาสมัคร ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนซึ่งผ่านการอบรมจากสำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม มีข้อสังเกตว่าผู้ที่เป็นนักกฎหมายจำนวนมากทำหน้าที่ดังกล่าวได้ดี อย่างไรก็ตาม ในหลายกรณีผู้ที่มีได้เป็นนักกฎหมายก็สามารถทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้ดีเช่นเดียวกัน ดังนั้น จึงมิได้มีข้อจำกัดที่จะต้องคัดเลือกเฉพาะบุคคลที่เป็นนักกฎหมาย รวมทั้งมีข้อเสนอแนะว่าการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมประจำศาล ควรมีกำหนดระยะเวลาในการแต่งตั้งไว้เพื่อความเหมาะสมในการบริหารงาน เช่น ให้มีผลถึงเดือนมิถุนายนในปีถัดไป เพื่อให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลที่มีการหมุนเวียนได้พิจารณาผู้ที่มีความเหมาะสมกับงานของศาลนั้นๆ ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาชี้ให้เห็นทิศทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอม จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ประนีประนอม ควรมีการคัดเลือกที่เข้มข้นเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจหรือมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความรู้ด้านกฎหมายและควรจัดให้มีการอบรมและฝึกฝนเทคนิคและวิธีการไกล่เกลี่ย ตลอดจนจริยธรรมให้ผู้ประนีประนอม เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่คู่ความ
2. ด้านการแต่งตั้งผู้พิพากษาเป็นผู้ประนีประนอม ผู้พิพากษาที่เป็นนผู้ประนีประนอมไม่ควรเป็นบุคคลเดียวกับผู้พิพากษาที่พิจารณาคดีเดียวกันนั้น ทั้งนี้เพื่อให้คู่ความที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยมั่นใจว่า แม้การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็จะไม่เกิดความเสียหายแก่คดีของตน
3. ด้านการแต่งตั้งข้าราชการเป็นผู้ประนีประนอม ควรแต่งตั้งข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีความรู้ด้านกฎหมาย และควรจัดให้มีการอบรมและฝึกฝนเทคนิคการไกล่เกลี่ย เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่คู่ความ
4. ด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอม ควรจัดการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย เทคนิคการไกล่เกลี่ยและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้ประนีประนอมเพื่อให้สามารถยุติข้อพิพาทด้วยการถอนฟ้องหรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความในที่สุด
5. ด้านการเก็บรักษาความลับ ศูนย์ไกล่เกลี่ยไม่ควรนำข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีของศาล ซึ่งจะก่อให้เกิดอุปสรรค

6. ด้านการรายงานผลการใกล้เคียง เจ้าหน้าที่ศูนย์ใกล้เคียงควรมีการเสนอรายงานแจ้งผลการใกล้เคียงต่อผู้พิพากษาที่รวดเร็ว เพื่อผู้พิพากษาจะได้ดำเนินการพิจารณาคดีให้แล้วเสร็จไปโดยเร็ว ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่คู่ความ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอม
2. ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้น
3. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากกว่านี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม
4. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรมอื่น ซึ่งเป็นศาลที่มีความชำนาญพิเศษเฉพาะด้าน เช่น ศาลแรงงาน กับศาลชั้นต้น อันเป็นศาลทั่วไป ว่า ผู้ประนีประนอมที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้มีประสิทธิภาพมากกว่าหรือไม่
5. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของผู้ประนีประนอมในศาลชั้นต้นกับผู้ประนีประนอมในศาลสูง เช่น ศาลอุทธรณ์ ว่า ศาลใดมีประสิทธิภาพมากกว่ากันและเพราะเหตุใด
6. ควรศึกษาวิธีการและหลักสูตรว่า สมควรนำมาอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประนีประนอมก่อนมีการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลเพื่อการทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ