

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก และเพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาบทบาทของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพิษณุโลก

วิธีดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้โดยมีขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นคู่ความในคดีของศาลจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ โจทก์ จำเลย ผู้เสียหาย และบุคคลที่มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้นๆตามกฎหมายหรือในฐานะทนายความ ในช่วงเวลาดังแต่เดือนตุลาคม 2559 จนถึงเดือนธันวาคม 2559 จำนวนคดีที่เข้าสู่ศาลจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 400 คดี กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัย คือ 1,600 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคู่ความในคดีของศาลจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ โจทก์ จำเลย ผู้เสียหาย และบุคคลที่กระทำการแทนบุคคลนั้นๆตามกฎหมายหรือในฐานะทนายความ ที่สมัครใจและยื่นคำร้องต่อศาลแสดงความประสงค์นำคดีของตนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 319 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย คู่ความในคดีที่เป็นโจทก์ จำนวน 2 คน จำเลย จำนวน 2 คน ผู้เสียหาย จำนวน 2 คน และทนายความ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบปลายปิด โดยให้ตอบคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เสียก่อน และแบบปลายเปิด โดยให้เลือกเติมคำตอบเพิ่มเติม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และความเกี่ยวข้องกับคดี เป็นแบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 4 แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก

และแบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบปลายเปิด โดยให้เลือกเติมคำตอบ

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือการสรุปผลจากแบบสอบถาม และการสรุปผลจากแบบสัมภาษณ์

#### การสรุปผลจากแบบสอบถาม

การสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 319 ชุด และสามารถสรุปผลจากแบบสอบถามได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และความเกี่ยวข้องกับคดี ผลการวิจัย พบว่า

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.8

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 อายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.4 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.1 และอายุระหว่าง 18 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.2

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 20.4 สถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 9.1 และสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.2

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38 ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 6.8

1.5 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 17.9 รับจ้าง/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 17 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14.1 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.8

1.6 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.3 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.2 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.5

1.7 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับคดีในฐานะจำเลย คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ โจทก์ คิดเป็นร้อยละ 21 ทนายโจทก์ คิดเป็นร้อยละ 20.4 ทนายจำเลย คิดเป็นร้อยละ 15.3 และผู้เสียหาย คิดเป็นร้อยละ 11.3

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และความสัมพันธ์กับคดีสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท และมีความเกี่ยวข้องกับคดีในฐานะจำเลย

## 2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน พบว่า

โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.50, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ )=3.90, S.D.=0.49) รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.81, S.D.=0.49) ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.31, S.D.=0.57) และด้านความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=2.97, S.D.=0.59) และสำหรับรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

### 2.1 ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก

โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.81, S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 ผู้ประนีประนอมมีความสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพถูกต้องตามกาลเทศะ และมีอัธยาศัยไมตรีดีงาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=4.42, S.D.=0.58) รองลงมา

ตามลำดับ คือ ข้อ 5 ผู้ประนีประนอมไม่ให้คำมั่น หรือรับประกันว่าคู่ความจะสามารถตกลงกันได้ หรือให้สัญญาว่าจะเกิดผลอย่างหนึ่งอย่างใดที่สมประโยชน์แก่คู่ความ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.36, S.D.=0.72$ ) ข้อ 8 ผู้ประนีประนอมไม่รอดอ้างเพื่อแสวงหาผลประโยชน์จากบุคคลภายนอกเพื่อให้ตนได้รับการยกเว้นจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.26, S.D.=0.79$ ) ข้อ 10 ผู้ประนีประนอมอำนาจความยุติธรรมแก่คู่ความโดยการยุติข้อพิพาทด้วยความพอใจของทุกฝ่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.12, S.D.=0.80$ ) ข้อ 6 ผู้ประนีประนอมไม่ใช้อำนาจหน้าที่ใด ๆ ในการตัดสินหรือชี้ขาดข้อพิพาท หรือออกคำสั่งให้คู่ความทำการอย่างหนึ่งอย่างใด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.78, S.D.=0.80$ ) ข้อ 4 ผู้ประนีประนอมไม่มีการแทรกแซงหรือโน้มน้าวบุคคลที่ตนรู้จักเป็นคู่ความให้เกิดความเกรงใจ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.66, S.D.=0.83$ ) ข้อ 9 ผู้ประนีประนอมมีความตั้งใจ และอุทิศตนแม้จะต้องใช้เวลาและนัดไกล่เกลี่ยหลายครั้งก็ตาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.56, S.D.=0.79$ ) ข้อ 7 ผู้ประนีประนอมไม่ใช้อิทธิพลใด ๆ เพื่อให้คู่ความยอมรับแนวทางตามความคิดเห็นของตน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.43, S.D.=0.83$ ) ข้อ 3 ผู้ประนีประนอมใช้ความสุภาพในการทำความเข้าใจข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆที่เกี่ยวกับข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.40, S.D.=0.85$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 ผู้ประนีประนอมมีการเตรียมการปฏิบัติหน้าที่โดยการแสวงหาข้อมูลไว้พร้อมก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.19, S.D.=0.94$ )

## 2.2 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.91, S.D.=0.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 ผู้ประนีประนอมไม่เรียกค่าตอบแทนประโยชน์หรือทรัพย์สินอื่นใดจากคู่ความในคดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.71, S.D.=0.58$ ) รองลงมาตามลำดับ คือ ข้อ 1 ผู้ประนีประนอมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ และด้วยความระมัดระวัง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.48, S.D.=0.71$ ) ข้อ 2 ผู้ประนีประนอมประพฤติตนได้ถูกต้องตามกฎหมาย อยู่ในกรอบศีลธรรม และจริยธรรมเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.31, S.D.=0.61$ ) ข้อ 3 ผู้ประนีประนอมอยู่ในมารยาทอันดีงาม ใช้กิริยาวาจาสุภาพแก่คู่ความทุกฝ่ายในขณะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=4.29, S.D.=0.76$ ) ข้อ 8 ผู้ประนีประนอมปฏิบัติต่อคู่ความทุกฝ่ายเสมอเหมือนกันโดยปราศจากอคติ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.92, S.D.=0.74$ ) ข้อ 6 ผู้ประนีประนอมไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกเข้ามาแทรกแซงกดดันหรือใช้อิทธิพลใด ๆ อันจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ขาดความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.88, S.D.=0.80$ ) ข้อ 4 ผู้ประนีประนอมไม่พูดหรือแสดงออกในลักษณะที่เป็นการเข้าข้างคู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.63, S.D.=0.71$ ) ข้อ 7 ผู้ประนีประนอมมีพฤติกรรมการแสดงออกที่ชัดเจนในความเป็นกลางของตน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.54, S.D.=0.80$ ) ข้อ 9 ผู้ประนีประนอมสามารถรักษาข้อมูลที่ได้รับจากคู่ความไว้เป็นความลับได้อย่างเคร่งครัด

ไม่แพร่กระจายให้กับบุคคลภายนอกทราบ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.38, S.D.=0.77$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 10 ผู้ประเมินประเมินเปิดเผยข้อเท็จจริงเพื่อไม่ให้คู่ความเกิดความสงสัยในความเป็นกลางของตนให้กับคู่ความทุกฝ่ายทราบโดยตลอด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.96, S.D.=0.97$ )

### 2.3 ด้านความรู้ความสามารถ

โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.97, S.D.=0.81$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 9 ผู้ประเมินประเมินสามารถสร้างความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับคู่ความได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.49, S.D.=0.64$ ) รองลงมาตามลำดับ คือ ข้อ 3 ผู้ประเมินประเมินเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่ความได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.38, S.D.=0.70$ ) ข้อ 6 ผู้ประเมินประเมินเข้าใจปัญหาและความต้องการของคู่ความตลอดจนการหาข้อตกลงหรือเงื่อนไขที่ทุกฝ่ายพึงพอใจได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.09, S.D.=0.82$ ) ข้อ 8 ผู้ประเมินประเมินสามารถควบคุมและดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.05, S.D.=0.93$ ) ข้อ 7 ผู้ประเมินประเมินสามารถสร้างบรรยากาศด้วยความเป็นกันเองในขณะที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.03, S.D.=0.86$ ) ข้อ 1 ผู้ประเมินประเมินมีความรู้ความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างถ่องแท้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.01, S.D.=0.73$ ) ข้อ 4 ผู้ประเมินประเมินมีความรู้ความเข้าใจในผลกระทบทางได้ทางเสียบนพื้นฐานของข้อมูลที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.81, S.D.=0.76$ ) ข้อ 2 ผู้ประเมินประเมินมีความรู้ ประสบการณ์ และทักษะในเรื่องที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.75, S.D.=0.91$ ) ข้อ 5 ผู้ประเมินประเมินสามารถนำความรู้ เทคนิค และวิธีการไกล่เกลี่ยหลากหลายรูปแบบมาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.64, S.D.=0.89$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 10 ผู้ประเมินประเมินสามารถให้การช่วยเหลือแนะนำในการร่างหรือตรวจสอบสัญญาประเมินประเมินยอมความให้มีความเป็นธรรม และไม่ขัดต่อกฎหมายได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.50, S.D.=0.94$ )

### 2.4 ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้

โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.31, S.D.=0.86$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 9 ผู้ประเมินประเมินพุดจาไกล่เกลี่ยโน้มน้าวให้คู่ความอ่อนลงเข้าหากัน และทำให้การเจรจาเกิดความคาดหวังถึงผลสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.99, S.D.=0.72$ ) รองลงมาตามลำดับ คือ ข้อ 6 ผู้ประเมินประเมินเสริมสร้างทัศนคติ และความเข้าใจของคู่ความแต่ละฝ่ายที่มีต่อกันให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.89, S.D.=0.78$ ) ข้อ 1 ผู้ประเมินประเมินปฏิบัติหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเสมือนหนึ่งตนเป็นผู้สนับสนุน อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และส่งเสริมให้ คู่ความ สามารถตกลงกันได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.87, S.D.=0.65$ ) ข้อ 4 ผู้ประเมินประเมินแนะนำช่วยเหลือคู่ความในการประเมินค่าใช้จ่ายความเสียหาย และประโยชน์

จากการเจรจาตกลงกันได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.33, S.D.=0.92$ ) ข้อ 2 ผู้ประนีประนอมช่วยเหลือและสนับสนุนคู่ความในการพิจารณาแนวทาง ตลอดจนข้อดีข้อเสียของแต่ละแนวทาง เพื่อให้คู่ความบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.32, S.D.=0.83$ ) ข้อ 10 ผู้ประนีประนอมใช้วิธีค้นหาข้อเท็จจริงว่าคู่ความต้องการสิ่งใดเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในอนาคตมากกว่าการพิจารณาจากข้อกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.30, S.D.=1.09$ ) ข้อ 5 ผู้ประนีประนอมอธิบายและให้ความรู้แก่คู่ความเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย และทำการเจรจาระหว่างคู่ความได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.96, S.D.=0.96$ ) ข้อ 8 ผู้ประนีประนอมช่วยเหลือเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่ความโดยทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจในสิ่งที่คู่ความอีกฝ่ายกำลังพูดถึง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.88, S.D.=0.95$ ) ข้อ 3 ผู้ประนีประนอมคอยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเจรจาระหว่างคู่ความ เช่น การจัดเรื่องการประชุมให้เรียบร้อยก่อนการเจรจา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.86, S.D.=0.85$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 7 ผู้ประนีประนอมใช้วิธียกข้อสงสัยขึ้นให้คู่ความเกิดความเข้าใจในความคิดเห็นของฝ่ายตรงกันข้ามโดยใช้วิธีการตั้งคำถาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=2.78, S.D.=0.92$ )

### 3. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน พบว่า

3.1 เพศที่แตกต่างกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 อายุที่แตกต่างกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ พบว่า

ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก มีความแตกต่างกัน ดังนี้

โสดกับสมรส และกับหย่าร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีความแตกต่างกัน ดังนี้

โสดกับสมรสกับหย่าร้าง และกับแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความรู้ความสามารถ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

โสดกับสมรสกับหย่าร้าง และสมรสกับแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

โสดกับสมรสกับหย่าร้าง และกับแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ พบว่า

ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี และกับปริญญาโท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่มีความแตกต่างกัน

3.5 อาชีพที่แตกต่างกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ พบว่า

ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก มีความแตกต่างกัน ดังนี้

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจกับพนักงานบริษัทเอกชน และกับอื่นๆและธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายกับพนักงานบริษัทเอกชนกับรับจ้าง/เกษตรกร และกับอื่นๆ และพนักงานบริษัทเอกชน

กับรับจ้าง/เกษตรกร และรับจ้าง/เกษตรกรกับอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายกับพนักงานบริษัทเอกชน และกับอื่นๆ และพนักงานบริษัทกับรับจ้าง/เกษตรกร และรับจ้าง/เกษตรกรกับอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายกับรับจ้าง/เกษตรกร และพนักงานบริษัทเอกชนกับรับจ้าง/เกษตรกร และรับจ้าง/เกษตรกรกับอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่มีความแตกต่างกัน

3.6 ระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ พบว่า

ด้านความรู้ความสามารถ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ระหว่าง 5001 – 10000 บาทกับ 20001 – 25000 บาท และกับ มากกว่า 25000 บาทขึ้นไป และ 10001 – 15000 บาทกับ มากกว่า 25000 บาทขึ้นไป และ 15001 – 20000 บาทกับ มากกว่า 25000 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ระหว่าง 5001 – 10000 บาทกับ 20001 – 25000 บาท และกับ มากกว่า 25000 บาทขึ้นไป และ 10001 – 15000 บาทกับ 20001 – 25000 บาท และกับ มากกว่า 25000 บาทขึ้นไป และ 20001 – 25000 บาทกับ 5001 – 10000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่มีความแตกต่างกัน

3.7 ความเกี่ยวข้องกับคดีที่แตกต่างกันของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ พบว่า

ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก มีความแตกต่างกัน ดังนี้

โจทก์กับทนายโจทก์ และจำเลยกับทนายโจทก์ และผู้เสียหายกับทนายโจทก์ และทนายโจทก์กับทนายจำเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีความแตกต่างกัน ดังนี้

โจทก์กับนายโจทก์ และจำเลยกับผู้เสียหาย และกับนายโจทก์ และผู้เสียหาย กับนายโจทก์ และกับนายจำเลย และนายโจทก์กับนายจำเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความรู้ความสามารถ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

โจทก์กับนายโจทก์ และจำเลยกับนายโจทก์ และผู้เสียหายกับนายโจทก์ และนายโจทก์กับนายจำเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ มีความแตกต่างกัน ดังนี้

โจทก์กับนายโจทก์ และจำเลยกับนายโจทก์ และกับนายจำเลย และผู้เสียหายกับนายโจทก์ และกับนายจำเลย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน

ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ผลจากการวิจัยพบว่า การศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.50, S.D.=0.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X}=3.91, S.D.=0.74$ ) และด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ( $\bar{X}=3.81, S.D.=0.79$ ) อยู่ในระดับมาก ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ( $\bar{X}=3.31, S.D.=0.86$ ) และด้านความรู้ความสามารถ ( $\bar{X}=2.97, S.D.=0.81$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก กระบวนการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลโดยมีผู้ประนีประนอมหรือคนกลางซึ่งไม่มีส่วนได้เสียในข้อพิพาท เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการ ที่จะทำให้คู่พิพาทสองฝ่ายโอนอ่อนเข้าหากัน ยินดีและตกลงยอมรับเงื่อนไขซึ่งกันและกันได้ โดยผู้ประนีประนอมนั้น จะต้องเป็นบุคคลที่คู่ความทั้งสองฝ่ายให้การยอมรับในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมาย อยู่ในกรอบศีลธรรม เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ ศรัทธาของบุคคลทั่วไป อีกทั้งผู้ประนีประนอมมีมารยาท อันดีงาม การใช้กิริยาวาจาสุภาพกับคู่ความทุกฝ่ายในขณะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และปฏิบัติต่อคู่ความทุกฝ่ายเสมอ

เหมือนกัน ในกระบวนการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น นอกจากผู้ประนีประนอมซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่ศาลแต่งตั้งให้เป็นผู้ประนีประนอมประจำศาล และผู้รับผิดชอบราชการศาล มอบหมายให้รับผิดชอบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆแล้ว บุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังประกอบไปด้วยบุคคลหลายฝ่าย เช่น ตัวความอันได้แก่ ตัวโจทก์ ตัวจำเลย ตัวผู้เสียหาย และบุคคลที่มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้นๆตามกฎหมายหรือในฐานะทนายความด้วย ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีส่วนได้เสียในคดีโดยตรง ถือเป็นตัวแปรสำคัญในกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เกิดผลสำเร็จ ข้อพิพาทสามารถยุติลงได้ด้วยความพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งมุมมองและความต้องการที่หลากหลายของบุคคลที่เกี่ยวข้องดังกล่าวนี้จะนำไปสู่การเสนอทางเลือกที่หลากหลาย และมีมุมมองต่อบทบาทของผู้ประนีประนอมในด้านต่างๆที่แตกต่างกันออกไป สอดคล้องตามแนวคิดของ เมเยอร์ เบอร์นาร์ด (2553) ที่ได้แสดงความเห็นไว้อย่างน่าสนใจว่า เป้าหมายของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางน่าจะเน้นที่การช่วยให้คู่กรณีเข้าร่วมการจัดการความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ และการที่คู่กรณีตระหนักว่าตนต้องการความช่วยเหลือถือว่าเป็นที่มาแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุดของนักไกล่เกลี่ย ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางจะเกิดขึ้นได้น่าจะประกอบด้วย 1) ความรู้สึกพึงพอใจ และรู้สึกว่ากระบวนการมีความเป็นธรรม 2) การเปลี่ยนแปลงจากความรุนแรงมาสู่พฤติกรรมที่ไม่ใช้ความรุนแรง 3) ประสิทธิภาพทางด้านเวลา และทรัพยากรที่ใช้ 4) การทำในสิ่งที่ถูกต้อง รวมถึงการชดเชย หรือการซ่อมแซมปรับปรุง จากผู้ที่กระทำผิด ผู้ที่กระทำผิดต้องยอมรับว่าได้กระทำผิดไป 5) การกลับมาคืนดีกัน โดยแก้ไขความสัมพันธ์ที่แตกร้างให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น 6) การสร้างหรือพัฒนาสัมพันธภาพจนมีบรรยากาศที่ช่วยให้การเจรจาดำเนินไปได้ เนื่องจากผู้ที่ขัดแย้งกันมักจะมีอารมณ์ที่รุนแรงต่อกัน การสร้างบรรยากาศในการพูดคุยที่ดีจึงมีความสำคัญมาก 7) การได้ข้อตกลงที่มั่นคงและยั่งยืน ซึ่งมาจากความคิดจากข้อเสนอแนะของคู่ขัดแย้งอย่างแท้จริง อันจะทำให้คู่กรณีปฏิบัติตามข้อตกลงนั้นอย่างจริงจัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก คู่ความมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสำคัญอย่างยิ่งของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายสูงสุดคือ การยุติข้อพิพาทนั้นด้วยความพึงพอใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย รวมทั้งทางออกของข้อพิพาทนั้นต้องมีความเป็นธรรม ซึ่งบทบาทสำคัญยิ่งนี้ที่ผู้ประนีประนอมต้องเป็นผู้ขับเคลื่อนนำพาคู่พิพาทไปบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ความรู้ความสามารถ และเทคนิครวมถึงพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ประนีประนอมส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ และยินยอมให้ผู้หนึ่งผู้ใดทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของตนได้ ผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมนั้นจึงต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้ปรากฏแก่คู่ความทั้งสองฝ่าย โดยผู้ประนีประนอมมีความสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพถูกต้องตามกาลเทศะ

และมีธยาศัยไมตรีดีงาม ความสำคัญนี้ผู้รับผิดชอบราชการศาลก็ได้พิจารณาถึงความเหมาะสมของบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลรายนั้นว่า เห็นสมควรให้เป็นผู้ช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยคดี ซึ่งการแต่งตั้งบุคคลภายนอกให้เป็นผู้ประนีประนอมประจำศาลนั้นได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 หมวด 4 การไกล่เกลี่ยโดยผู้ประนีประนอม ส่วนที่ 1 การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม ข้อ 14 ในการแต่งตั้งผู้ประนีประนอม ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาพึงคำนึงถึงความเหมาะสมของบุคคลนั้น และความพอใจของกลุ่มความเท่าที่พึงกระทำได้ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของพรตณยง พุฒิปาษะ (2550 : การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท) ที่ได้แสดงทัศนะไว้อย่างน่าสนใจว่า เมื่อคู่กรณีทะเลาะวิวาทกันแล้ว เรื่องเล็กน้อยนั้นจึงได้บานปลายลุกลามเป็นเรื่องราวใหญ่โต ประกอบกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอาจจะมีความรู้สึก และอารมณ์ร่วมไปกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ทำให้ไม่สามารถมองเห็นวิธีการแก้ไขปัญหานั้นได้ แต่สำหรับผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นคนกลางที่ไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องที่พิพาทย่อมไม่เกิดความรู้สึกและอารมณ์ร่วมไปกับเหตุพิพาทนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงอาจจะมองเห็นปัญหาได้ทะลุปรุโปร่งมากกว่า ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหานั้นจะเป็นเพียงเรื่องเหมือนเส้นผมบังภูเขาเท่านั้น

1.2 ด้านคุณธรรมจริยธรรม คู่ความมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประนีประนอมไม่เรียกค่าตอบแทนประโยชน์หรือทรัพย์สินอื่นใดจากคู่ความในคดี ซึ่งการประพฤติปฏิบัติตนของผู้ประนีประนอมที่แสดงออกอย่างชัดเจน และเป็นไปตามประมวลจริยธรรมของผู้ประนีประนอม ในหมวดที่ 2 จริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนที่ 1 การให้ความยุติธรรมด้วยตนเอง ในข้อ 2 คือ ในการระงับข้อพิพาทผู้ประนีประนอมจักต้องให้คู่ความตัดสินใจด้วยตนเอง บนพื้นฐานของข้อมูลที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องตามคำกล่าวของปรัชญา อยู่ประเสริฐ (2551) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยต้องซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม คุณธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากคู่พิพาทอันจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เป็นกลาง หรือไม่เป็นอิสระ

1.3 ด้านความรู้ความสามารถ คู่ความมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประนีประนอมสามารถสร้างความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับคู่ความได้ โดยข้อพิพาทบางเรื่อง เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน การก่อสร้าง การเงินและการบัญชี วิศวกรรม ทรัพย์สินทางปัญญา หรือข้อพิพาทในคดีครอบครัว อาจมีประเด็นที่ยุ่ยากหรือสลับซับซ้อนจำเป็นต้องใช้ความรู้และทักษะเป็นพิเศษจึงจะสามารถไกล่เกลี่ยได้ ดังนั้นผู้ประนีประนอมที่ไม่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน อาจทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมหรือส่งผลเสียต่อคู่ความที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งในกรณีดังกล่าว ผู้ประนีประนอมควรแจ้งผู้รับผิดชอบราชการศาล หรือองค์คณะผู้พิพากษาทราบ ก่อนการรับการแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย

ในคตินั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Roger Fisher (1975) ที่กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า หลักปฏิบัติสำหรับกลยุทธ์การเจรจาที่มีประสิทธิภาพ เรียกว่า “การเจรจาแบบเน้นหลักการ (principled negotiation) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่ 1) ความต้องการที่แท้จริง (Interest) 2) ข้อเสนอ (Option) 3) หลักเกณฑ์อ้างอิง (Criteria) 4) ทางเลือกอื่น (Alternative) 5) การสื่อสาร (Communication) 6) ความสัมพันธ์ (Relationship) และ 7) ข้อผูกพัน (Commitment) และยังสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการนาร่องเพื่อเสริมสร้างกระบวนการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครไถ่เกี้ยช้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) โดยผลการศึกษาพบว่า ทักษะในการไถ่เกี้ยช้อพิพาทของ อ.ก.ช. ความรู้เกี่ยวกับการไถ่เกี้ยช้อพิพาท ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อ.ก.ช. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการไถ่เกี้ยช้อพิพาทเพิ่มขึ้นหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมและปฏิบัติงาน

1.4 ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ คู่ความมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไถ่เกี้ยช้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประนีประนอมพูดจาไถ่เกี้ยช้อพิพาทให้คู่ความอ่อนลงเข้าหากัน และทำให้การเจรจาเกิดความคาดหวังถึงผลสำเร็จได้ บทบาทและหน้าที่ของผู้ประนีประนอมแตกต่างจากอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษาโดยสิ้นเชิง กล่าวคือผู้ประนีประนอมเป็นคนละคนกันกับผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการผู้พิจารณาคดี ซึ่งผู้ประนีประนอมนั้นมีบทบาทหน้าที่ในการที่จะช่วยให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายตกลงประนีประนอมยอมความกันได้ และผู้ประนีประนอมไม่มีหน้าที่ในการตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าบทบาทของผู้ประนีประนอมเป็นคนกลางในการที่จะพูดจาโน้มน้าว ช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดี อีกทั้งเป็นผู้สนับสนุนอำนวยความสะดวก ช่วยในการประเมินค่าเสียหาย ประโยชน์ที่ได้รับจากข้อตกลง หรือแม้กระทั่งช่วยคู่ความทั้งสองฝ่ายในการที่จะค้นหาข้อเท็จจริงในประเด็นพิพาทโดยไม่ต้องคำนึงถึงหลักกฎหมายมากนัก ช่วยในการรับรู้ของทั้งสองฝ่ายให้เข้าใจตรงกันอีกทั้งคอยจัดเตรียมการประชุมเจรจาระหว่างคู่ความให้เรียบร้อย ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมในการไถ่เกี้ยช้อพิพาทในแต่ละประเด็นจะมีความแตกต่างกันไป ผู้ประนีประนอมจึงต้องใช้เทคนิคและวิธีการต่างๆที่จะทำให้คู่พิพาทสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้ และให้ได้รับประโยชน์ ความพึงพอใจกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ คำกล่าวของ ภานุ รังสีสหัส (2548) กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่าการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไถ่เกี้ยช้อพิพาทนั้น ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เหมือนกันไปในแต่ละสถานการณ์เสียเลยทีเดียว และก็ได้ปฏิบัติหน้าที่ไปตามรูปแบบที่วางไว้แล้วแต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจากสภาพของความสัมพันธ์ในแต่ละรายจะมีอยู่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม หากมองในภาพรวมการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไถ่เกี้ยช้อพิพาทอาจแบ่งได้เป็นสามลักษณะด้วยกัน คือ 1) หน้าที่ในการกำหนดการต่าง ๆ

2) หน้าที่ในการประสานการเจรจาระหว่างคู่ความ และ 3) หน้าที่ในเนื้อหาสาระของเรื่อง ที่ไกลเกลี่ย หน้าที่เหล่านี้ไม่ได้เกิดขึ้นโดยแยกต่างหากออกจากกัน กล่าวคือ ผู้ไกลเกลี่ยมักจะ รวมหน้าที่เหล่านี้เข้าด้วยกัน ซึ่งหากกล่าวถึงหน้าที่พื้นฐานโดยรวมแล้วผู้ไกลเกลี่ยจะเป็นผู้ที่ พยายามปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุถึงจุดสำคัญที่สุดของการเจรจานั้นคือการรู้ว่าทำอย่างไรจึงจะ แก้ไขปัญหาที่พิพาทได้ในลักษณะที่คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างยอมรับได้

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของ ผู้ประนีประนอมต่อการไกลเกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

เพศ และอายุ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของ ผู้ประนีประนอมต่อการไกลเกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้าน การช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ อย่างไรก็ตาม ไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศ และอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของ ผู้ประนีประนอมต่อการไกลเกลี่ยข้อพิพาทของ ศาลจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สมเกียรติ แพทย์คุณ (2548) ที่กล่าวว่า อายุและเพศของคู่พิพาทส่วนใหญ่พบว่าผู้กระทำความผิดที่มีอายุมากจะไม่ กระทำความผิดอีกหรือกระทำความผิดน้อยกว่าในช่วงนั้น เพศของคู่พิพาทเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันในด้านการตัดสินใจ ความละเอียดอ่อนด้านความคิด และงานวิจัยของ วิรัตน์ ท่วมใจดี (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกลเกลี่ย ข้อพิพาทคดีผู้บริโภค กรณีศึกษาศาลแขวงพิษณุโลก พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการ ไกลเกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สำหรับ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเนื่อง และ ความเกี่ยวข้องกับคดี มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของ ผู้ประนีประนอม ต่อการไกลเกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและการ แสดงออก ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ และด้านการช่วยเหลือเสนอแนะ สนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของ ผู้ประนีประนอมต่อการไกลเกลี่ยข้อพิพาท ของศาลจังหวัดพิษณุโลก สรุปประเด็นที่สำคัญและสิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาดังนี้คือ จากการศึกษาดังกล่าวถึงบทบาทของ ผู้ประนีประนอมในการทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกลเกลี่ย ข้อพิพาทระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่าย ซึ่งทำให้คู่ความต่างยอมรับเงื่อนไข หรือข้อตกลงร่วมกันได้

ทำให้ข้อพิพาทนั้นยุติลงได้ ผู้ประนีประนอมที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการยุติธรรมทางเลือกนี้ ซึ่งปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมต้องมีความพร้อมด้วยปัจจัยหลายๆด้านประกอบกัน เช่น ด้านพฤติกรรมและการแสดงออกที่จะต้องทำให้ปรากฏ และสร้างความน่าเชื่อถือแก่คู่ความ ด้านคุณธรรมจริยธรรม คือมีความเป็นกลาง มีความปรารถนาดี ที่จะให้คู่ความสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ด้านความรู้ความสามารถ โดยการใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการเสนอทางออกแก่คู่ความ และยังคงเป็นผู้ที่มีบทบาทในการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ด้วยความสมัครใจ ซึ่งผลจากการแสดงบทบาทของผู้ประนีประนอมในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวส่งผลให้เกิดประโยชน์หลายประการ เช่น ประโยชน์ต่อคู่ความ คือช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายยุติข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็วและแท้จริง และสามารถรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้ ประโยชน์ต่อศาล คือการลดปริมาณคดีระหว่างพิจารณา ช่วยลดปริมาณคดีในชั้นอุทธรณ์ฎีกา และในชั้นการบังคับคดีและประโยชน์ต่อรัฐ คือประหยัดค่าใช้จ่ายของรัฐในกระบวนการพิจารณาที่ยาวนาน ไม่ซ้ำเติมภาวะทางด้านเศรษฐกิจ เช่น การโดนอายัด หรือยึดทรัพย์ และที่สำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ประนีประนอมถือว่าคู่พิพาททั้งสองฝ่ายไม่มีผู้ใดแพ้ แต่ทั้งสองฝ่ายต่างก็ชนะ (win-win) ด้วยกันทั้งคู่

### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 4 ด้าน โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ผู้ประนีประนอมในฐานะที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียในข้อพิพาทควรมีพฤติกรรมและการแสดงออกให้คู่ความทั้งสองฝ่ายได้ประจักษ์ว่าผู้ประนีประนอมได้ให้ความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกันโดยปราศจากอคติใดๆ อันจะนำไปสู่ความไว้วางใจ คู่ความเกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้ประนีประนอม และกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก

ด้านคุณธรรมจริยธรรม การทำหน้าที่ในฐานะที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ประนีประนอม ความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ประนีประนอมต้องมีคือความซื่อสัตย์สุจริตเป็นกลางไม่แสดงการเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด อีกทั้งผู้ประนีประนอมควรเก็บรักษาข้อมูลข้อพิพาทของคู่ความเป็นความลับ และผู้ประนีประนอมควรมีส่วนร่วมที่จะได้รับการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยอาจจะกำหนดเป็นโครงการ หรือกิจกรรมกลุ่ม

ด้านความรู้ความสามารถ ผู้ประนีประนอมควรได้รับการฝึกอบรมเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขั้นพื้นฐานทุกคน และควรผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขั้นสูงที่เป็นหลักสูตรเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้กับผู้ประนีประนอมของศาลจังหวัดพิษณุโลก

ด้านการช่วยเหลือเสนอแนะสนับสนุนประสานความเข้าใจให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ผู้ประนีประนอมในฐานะที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรใช้เทคนิควิธีการ เช่น การตั้งคำถามนำ การสร้างบรรยากาศระหว่างการเจรจา หรือการเป็นผู้รับฟังที่ดีมากกว่าการออกคำสั่งใดๆ ให้คู่ความปฏิบัติตาม

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาประเด็นอื่นๆ ที่ครอบคลุมทุกด้านเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งถือเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือก และมีบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลายฝ่าย เช่น ทนายความ ตำรวจ อัยการ และผู้พิพากษา

2.1 ควรทำการศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการคดี และการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาบทบาทของทนายความต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อเปรียบเทียบว่าการแสดงบทบาทของทนายความในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียในข้อพิพาทในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีสิทธิกระทำการแทนบุคคลนั้นๆ ตามกฎหมายหรือในฐานะทนายความว่ามีบทบาทสำคัญอย่างไร