



ปัจจัยความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในกระบวนการ ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทครอบครัวของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดสงขลา Success factors and obstacles in the mediation process of Songkhla Juvenile and Family Court

สุทธิชัย รักจันทร์*

Suttichai Rakjan

วันเฉลิม ว่องสนั่นศิลป์**

Wanchalerm Wongsanansin

นลนีย์ ชวดชุม***

Nonlanee Chuadchum

ปัทมพงศ์ รัตนโกศัย****

Pattamapong Rattanakosai

■ บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลาและช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัย ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา และ (3) เพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสมจากข้อค้นพบ วิธีการวิจัย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ

* อาจารย์ประจำสาขาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Lecturer, Department of Politics and Government, Faculty of Political Science, Hatyai University

** อาจารย์คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Lecturer Faculty of Law, Hat Yai University

*** นักศึกษาหลักสูตรการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Student in Bachelor of Political Science Program (Politics and Governments), Faculty of Political Science, Hatyai University

**** นักวิชาการอิสระ Independent academic

Received: 29 May 2024 Revised: 21 October 2024 Accepted: 1 November 2024

และ (2) เก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้ 2 วิธี ประกอบด้วยวิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา รวม 4 ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย (1) ความคาดหวังและเป้าหมายในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย (3) ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ (4) ปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ จำนวนทุนทรัพย์ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่พิพาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย

คำสำคัญ : การไกล่เกลี่ย, รูปแบบความสำเร็จ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา

■ Abstract

This research aims to achieve three objectives: 1) to study the successful mediation models of Songkhla Juvenile and Family Courts and increase the chance of mediation success, 2) to study the factors, problems, obstacles, and suggestions for the development of mediation procedures in family cases of Songkhla Juvenile and Family Court, and 3) to propose appropriate solutions based on the research findings. The researcher employed a qualitative research methodology, collecting both secondary and primary data.

Data collection methods included non-participant observation and semi-structured interview.

The study revealed four key factors that contribute to the success of dispute mediation of Songkhla Juvenile and Family Courts: 1) the expectations and goals of entering the mediation process, 2) the role of the mediator in achieving success in family dispute mediation, 3) the procedural aspects of the mediation process. and 4) additional factors including the amount of capital and the involvement of external parties in the mediation negotiations.

Keywords: Dispute Mediation, Mediation Success Models, Songkhla Juvenile and Family Court

■ บทนำ

สถาบันครอบครัวถือเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมไทยทุกยุคทุกสมัย การเกิดขึ้นของปัญหาในครอบครัวเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้โดยปกติทั่วไป เพราะทุกครอบครัวอาจมีเหตุความขัดแย้งระหว่างสมาชิกภายในบ้านได้ ไม่ว่าจะเป็นความคิดเห็นที่แตกต่าง การเลี้ยงลูก ปัญหาสุขภาพ หรือสถานภาพทางการเงิน ซึ่งความขัดแย้งเหล่านี้อาจบานปลายจนกระทบต่อความสัมพันธ์ในครอบครัว จนอาจทำให้ชีวิตคู่จืดจางและส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของเด็กได้ด้วย ถ้าปัญหายภายในครอบครัวเกิดขึ้นแล้ว ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็วเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหามานปลาย

ลูกหลานจนนำไปสู่การหย่าร้างและกลายเป็นปัญหาสังคมอื่น ๆ

ศาลเยาวชนและครอบครัวจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มีจุดมุ่งหมายเพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของเด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิดและคุ้มครองสถานภาพของครอบครัวให้เกิดความสงบสุข รวมทั้งพิทักษ์สิทธิและสวัสดิภาพของบุตรในครอบครัว ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา จัดตั้งขึ้นด้วยเจตนารมณ์ที่จะช่วยแก้ไขเยาวชนเด็กและเยาวชนที่ต้องหาว่ากระทำความผิด โดยคำนึงถึงสวัสดิภาพและอนาคตของเด็กและเยาวชน ซึ่งควรจะได้รับ การฝึกอบรมสั่งสอนสงเคราะห์ให้กลับตนเป็นพลเมืองที่ดี ยิ่งกว่าการลงโทษ คำนึงถึงบุคลิกลักษณะ สุขภาพ ภาวะแห่งจิตซึ่งแตกต่างกันเป็น คน ๆ ไป อีกทั้งใช้วิธีการที่เหมาะสมกับตัวเด็กและเยาวชนและพฤติกรรมเฉพาะเรื่อง แม้เด็กและเยาวชนนั้นได้กระทำความผิดร่วมกันก็ตาม ในส่วนของคดีครอบครัวได้มีหลักดำเนินการเพื่อรักษาผลประโยชน์ สิทธิ และทรัพย์สินของผู้เยาว์ คำนึงถึงความสงบสุขและการอยู่ร่วมกันในครอบครัว การสงวนและคุ้มครองสถานภาพของการสมรส การช่วยเหลือครอบครัว โดยเฉพาะขณะที่ครอบครัวต้องรับผิดชอบในการดูแล ให้การศึกษาแก่บุตรที่เป็นผู้เยาว์รวมทั้งมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสามิภรรยาให้ปรองดอง ปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างกันเองและกับบุตร เมื่อกล่าวถึงการระงับข้อพิพาทในกระบวนการยุติธรรม สำหรับคดีครอบครัวมิได้มีเพียงแต่การฟ้องคดีเพื่อตัดสินข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทได้ หากแต่ยังมีกระบวนการยุติธรรมทางเลือกใน

หลายรูปแบบที่สามารถช่วยให้คู่พิพาทได้เลือกใช้ซึ่งยังเป็นการรักษาความสัมพันธ์อันดี และสามารถตกลงกันอย่างฉันทามิตร อีกทั้งยังสร้างความเข้าใจระหว่างกันได้ การระงับข้อพิพาททางเลือกกระบวนการจะเริ่มต้นจากการเจรจาต่อรองซึ่งเป็นกระบวนการแรก เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นระหว่างตัวบุคคล แต่หากการพูดคุยทั้งสองฝ่ายไม่เป็นผลจึงอาจต้องมีบุคคลที่สามที่ทั้งสองฝ่ายให้การยอมรับช่วยเป็นตัวกลาง กระบวนการระงับข้อพิพาทดังกล่าวนี้ เรียกว่า “การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอม กระบวนการยุติธรรมคดีครอบครัว” จุดมุ่งหมายของกระบวนการระงับข้อพิพาท คือ มิได้มุ่งแพ้ชนะในเชิงอรรถคดีหากแต่มุ่งให้เกิดผลลัพธ์ และการประสานความสัมพันธ์ที่ดีที่สุด

นโยบายสำคัญของศาลยุติธรรมทั่วประเทศ นโยบายหนึ่ง คือ จัดให้มีการไกล่เกลี่ยในศาลควบคู่กับการพิจารณาคดี เพื่อให้ประชาชนสามารถยุติข้อพิพาทด้วยตนเอง มีการประนีประนอมด้วยผู้เป็นคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาทด้วยการเจรจาและหาข้อยุติ ร่วมกันในการแก้ปัญหาคดีและปัญหาคนละคน ถือเป็น การระงับโดยที่ไม่มีการฟ้องต่อศาล ซึ่งการฟ้องต่อศาลนั้นถือเป็นกระบวนการภายนอกศาล (Alternative Dispute Resolution-ADR) การไกล่เกลี่ยดำเนินการโดยผู้พิพากษา หรือบุคคลภายนอกซึ่งขึ้นบัญชีไว้ที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งมีสำนักระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรมรับผิดชอบในการส่งเสริมและสนับสนุนศาลทั่วประเทศนำการไกล่เกลี่ยมาใช้คู่ขนานกับกระบวนการพิจารณาคดี มีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 การออกกระเบียบคณะกรรมการ

บริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 ที่เปิดโอกาสให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสมัครใจของคู่พิพาท และอาจมีปัญหาจากการใช้กรอบของกฎหมายทั้งสองฉบับนี้ (Phongpark Wannaso & Seksan Khruakham, 2023; Sassanapong Worapab, 2020; Tascharpat Yuktananda, 2021)

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย (1) การนัดหมายก่อนวันนัด โดยคู่พิพาทอาจแสดงความประสงค์ไกล่เกลี่ยต่อศาล เพื่อนำคดีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย มีการเตรียมข้อมูลตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริงและค้นคว้าความรู้เพิ่มเติม และ (2) การไกล่เกลี่ยระหว่าง การพิจารณาของศาล ในเวลาใด ๆ ก็ได้ ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล ด้วยการประชุมคู่พิพาทมาทำการไกล่เกลี่ย แนะนำตัวผู้ไกล่เกลี่ยและชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ให้คู่พิพาทได้รับทราบและเข้าใจถึงระเบียบการไกล่เกลี่ยของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง และขั้นตอนการไกล่เกลี่ย ถ้าสำเร็จจะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความและไม่ประสงค์ดำเนินคดีต่อไป หากไม่สำเร็จคู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยก็ส่งยุติการไกล่เกลี่ย (Lawan Narkdilok & Sanya Kenaphoom, 2017) ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเป็นแบบแผนต้องคำนึงถึงความเป็นสถาบันครอบครัวและผู้เยาว์ที่ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องให้ได้รับการกระทบทางจิตใจน้อยที่สุด

ปัญหาการใช้ความรุนแรง เป็นปรากฏการณ์ทางสังคม มีลักษณะและรูปแบบที่ไม่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ และยิ่งนับวันมีความรุนแรงมากขึ้น และจำเป็นต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน

และส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวด้วย ได้แก่ (Chalat Pratheuangrattana, 2021; Pattaraporn Santathadaporn and Pranot Nantiyakul, 2016; Sassanapong Worapab, 2020; Supanat Sattayapiwat, Boonton Dockthasong & Boonlert Pairindra, 2014; Tascharpat Yuktananda, 2021; Udom Ngammuangsakul, Chaloeuwut Sarakit, Wimonrakha Sirichairawan, Krisada Jaikaewti, & Vassanon Vassanon, 2023) **ประการแรก** ผู้ทำการไกล่เกลี่ยบางท่านมีความเอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ขาดความรู้ ขาดทักษะในกระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่เข้าใจบริบทของสภาพแวดล้อม ได้แก่ กรณีผู้พิพากษาที่ไกล่เกลี่ยอาจจะรู้สึกไม่สบายใจ ต้องทุ่มเวลาและจิตใจในการไกล่เกลี่ยขณะเดียวกับการมีภาระติดพิจารณาคดีอื่น ทั้งต้องรักษาน้ำใจและมีศิลปะในการไกล่เกลี่ย ส่วนผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลภายนอก มีปัญหาด้านความน่าเชื่อถือต่อผู้ไกล่เกลี่ย คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ด้านความรู้ด้านกฎหมาย ปัญหาวิสัยทัศน์และคุณวุฒิ **ประการที่สอง** คู่กรณีในการไกล่เกลี่ย ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ และไม่ฟังความคิดเห็นของแต่ละฝ่าย ด้วยคู่พิพาทมีอคติ ความขัดแย้งจนเกิดความเกลียดชังระหว่างคู่พิพาท ไม่ยอมตกลงกันด้วยดี ต้องการที่จะเอาชนะเชิงอรรถคดีต่อกัน ไม่มีห้องสำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยที่เป็นสัดส่วน ไม่มีนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ที่พร้อมเข้าร่วมไกล่เกลี่ยโดยทันที ผู้ถูกระทำ ความรุนแรง ไม่กล้าเปิดเผยความรู้สึกหรือความต้องการฝ่ายตนให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับทราบ และ**ประการที่สาม** ปัญหาการบริหารงาน

การพิจารณาคดีแต่ละคดี การติดต่อกับศาล ในบางกรณีมีบุคลากรจำกัดและไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่เข้ามา ทำงานชั่วคราว พอมีทักษะมากพอสมควรแล้วก็โยกย้ายเปลี่ยนงานหรือได้งานที่ดีกว่า ปัญหาเอกสารประกอบมีมาก สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป แต่ยึดแนวปฏิบัติเดิม จึงไม่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยตามกระบวนการที่กฎหมายบัญญัติไว้ของคู่ความ ย่อมทำให้ขาด ความเป็นธรรมชาติ และคู่ความรู้สึกลึกซึ้งอด ใจเสียบรรยากาศ เพราะความเป็นทางการของ กฎหมาย ส่งผลให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงาน และอาจไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังของ ประชาชน ผู้กำกับดูแล ตัวผู้ไกล่เกลี่ยด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษา ปัจจัยความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคใน กระบวนการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทครอบครัว ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่มีบริบทเฉพาะในพื้นที่ สงขลา ทั้งมีความหลากหลายของวัฒนธรรม ในลักษณะพหุวัฒนธรรมด้วย

■ วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการ ไกล่เกลี่ยในคดีข้อพิพาทครอบครัวของศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา

2. เพื่อเสนอข้อเสนอแนะแนวทางในการ พัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาท ครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัด สงขลา

■ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย

ตามพระราชบัญญัติ ศาลเยาวชนและ ครอบครัว พ.ศ. 2553 คดีครอบครัวที่มักปรากฏ ในศาล ได้แก่ คดีที่เกี่ยวกับการสมรส รวมถึง คู่หมั้น สามัญญา บิดามารดากับบุตร พิพาทกัน เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ตามประมวลกฎหมาย แพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5 ว่าด้วยครอบครัว ทั้งบรรพครอบคลุมการดำเนินคดีต่าง ๆ เช่น คดีฟ้องเรียกสินสอดคืนตามบันทึกข้อตกลง เกี่ยวกับกรณีไม่มีการสมรส การสมรสระหว่าง ภรรยา กับสามี เป็นการสมรสย้อนตกเป็นโมฆะ การสมรสระหว่างคู่พิพาทขาดเจตนาในการ จัดทะเบียนสมรสกันจริงแต่กระทำเพื่อเป็น นิติกรรมอำพราง คดีที่ฟ้องขอให้บังคับเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ทางทรัพย์สินระหว่างสามัญญา คดีที่สามีหรือภรรยาฟ้องคู่สมรสอีกฝ่าย ขอให้ เพิกถอนนิติกรรมเกี่ยวกับสินสมรสที่กระทำไป ในระหว่างสมรสโดยมิได้รับความยินยอม ของตน คดีที่สามีและภรรยาฟ้องอีกฝ่ายอ้างว่า การหย่าไม่มีผลสมบูรณ์เพราะการหย่าเกิดจาก การข่มขู่ คดีที่สามีและภรรยาฟ้องอีกฝ่าย ตามบันทึกหลังทะเบียนหย่าหรือสัญญา ประนีประนอมยอมความ คดีฟ้องขอให้เพิกถอน ชื่อผู้จดทะเบียนว่าเด็กผู้เยาว์เป็นบุตร คดีที่ฟ้อง เรียกค่าทดแทนความเสียหายจากชายผู้อ้างว่า ร่วมประเวณีกับภรรยาตนหรือที่หญิงแสดงตน โดยเปิดเผยว่ามีความสัมพันธ์กับสามีตน ในทำนองชู้สาว คดีที่คู่สมรสฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ตายแล้วทายาทฟ้องแบ่งทรัพย์สินกันหากมี

ปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งสินสมรสของคู่สมรสอีกฝ่ายที่ตาย คดีครอบครัวระหว่างอิสลาม ศาสนิกเป็นคู่พิพาททั้งสองฝ่ายใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งต้องบังคับตามกฎหมายว่าด้วยครอบครัวและมรดก คดีแพ่งที่สามหรือภรรยาฟ้องผู้อื่นเป็นคู่พิพาท แม้คู่พิพาทให้การต่อสู้คดีมีประเด็นพิพาทว่าทรัพย์สินที่พิพาทกันนั้นเป็นสินสมรสของคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งหรือไม่ คดีขอทานติกรรมแทนผู้เยาว์ คดีที่ทำสัญญาประนีประนอมยอมความเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้เยาว์ในศาลธรรมดาจะต้องได้รับอนุญาตจากศาลเยาวชนและครอบครัวที่มีเขตอำนาจคดีตั้งผู้อนุบาล คดีที่พี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกันร้องขอให้มีคำสั่งว่าเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถและตั้งตนเป็นผู้พิทักษ์ และคดีที่ผู้พิทักษ์ร้องขออนุญาตขายอสังหาริมทรัพย์ของคนเสมือนไร้ความสามารถที่ตนเป็นผู้พิทักษ์ เป็นต้น (Sarutanon Chobpradit, 2021)

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 สามารถสรุปได้ว่า คู่กรณีที่มีข้อพิพาทรับรู้และยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้นประสงค์ที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกันด้วยการตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ “ไม่เป็นปฏิกิริยา” เพราะเมื่อศาลรับฟังพยานหลักฐานของคู่พิพาทก็จะตัดสินให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแพ้หรือชนะคดี ข้อดีการไกล่เกลี่ยสำคัญประการหนึ่ง คือ รักษาความเป็นส่วนตัว และรักษาความลับของคู่พิพาท ไม่ต้องจ้างทนายมาช่วยคดีซึ่งเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น คู่พิพาทเลือกผู้ไกล่เกลี่ยโดยขึ้นอยู่กับความ

พึงพอใจของคู่พิพาทประกอบกับความน่าเชื่อถือของผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งศาลเยาวชนและครอบครัวได้รับจดทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมคดีครอบครัว โดยมีการกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสมและประการสำคัญคือต้องรักษาความลับของคู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยเริ่มต้นด้วยการรวบรวมข้อมูลลักษณะและสาเหตุของความขัดแย้ง ความคิดเห็นของคู่พิพาทที่มีต่อข้อพิพาท ตลอดจนข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง พยายามเข้าใจความต้องการของคู่พิพาทมากกว่าโต้แย้งอีกฝ่ายอย่างเดียว ต่อมาแยกแยะปัญหาโดยการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากคู่พิพาททั้งสองฝ่ายทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยแยกแยะปัญหาได้ ในระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีการพูดถึงประเด็นปัญหาหลัก หากแต่ไม่ควรเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่ควรเป็นปัญหาที่มีอยู่ร่วมกันของคู่พิพาททุกฝ่าย จากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยกระตุ้นให้คู่พิพาทพยายามหาข้อเสนอกที่เป็นไปได้เพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน สนับสนุนให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้กำหนดไว้ก่อนการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และช่วยคู่พิพาทให้ตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหา โดยการยึดถือผลประโยชน์ที่แท้จริงที่ตนต้องการ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่คู่พิพาทใช้เป็นหลักในการเจรจาต่อรองและเลือกข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ที่สุดต่อตนเอง โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยคู่พิพาทในการเจรจาต่อรองบนข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาจนกระทั่งคู่พิพาทสามารถบรรลุถึงข้อตกลงที่เป็นที่พึงพอใจทุกฝ่ายจนนำมาสู่การยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความตกลงหรือทำในรูปแบบบันทึกความเข้าใจร่วมกัน (MOU) ซึ่งคู่พิพาทจะเก็บไว้ฝ่ายละ

หนึ่งฉบับและต้องเป็นไปตามความประสงค์ของคู่พิพาทที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Chotchuang Thapwong et al, 1995)

การแก้ปัญหาความขัดแย้งมีแนวทางที่เหมาะสมที่สุด จะเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง เพราะผลลัพธ์ที่น่าจะเป็นไปในลักษณะที่ทั้งสองฝ่ายต่างชนะ (win-win) ซึ่งการไกล่เกลี่ยนั้นมีหลายรูปแบบแต่ที่จะพบเห็นได้บ่อยครั้ง 2 แนวทาง ดังต่อไปนี้ (Wanchai Wattanasap, 2007, 174)

1. การเจรจาโดยยึดจุดยืน (position-based negotiation) การเจรจาในลักษณะนี้จะเป็นการเจรจาที่จะเอาแพ้ชนะเอาชนะกัน ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีจุดยืนของตนเอง คู่เจรจาสถิติต่อกันเหมือนเป็นศัตรูกัน ความเชื่อของการเจรจានี้จะเป็นลักษณะ zero sum game ตามแนวคิดในทฤษฎีเกม (Game Theory) ที่ถ้าไม่แพ้ก็ต้องชนะ ผลของการเจรจาเช่นนี้มักยอมรับครึ่งทาง (compromise) แต่การเจรจาในลักษณะนี้ไม่ควรจะนำมาใช้ในการแก้ไขของความขัดแย้งในนโยบายสาธารณะ

2. การเจรจาโดยยึดผลประโยชน์ (interest-based negotiation) การเจรจาในลักษณะนี้ไม่มองถึงประโยชน์ของตนฝ่ายเดียว แต่จะมองและทำความเข้าใจของความต้องการ ความห่วงกังวลของฝ่ายอื่น การเจรจาลักษณะนี้จะเกิดจากคู่เจรจาทุกฝ่ายมาร่วมกัน แก้ปัญหาเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจร่วมกันโดยหวังให้ความต้องการของทุกฝ่ายได้รับการตอบสนอง ทุกฝ่ายจะไม่ระบุถึงจุดยืนของตนเอง แต่จะบอกถึงความหวัง ความต้องการ ความห่วงกังวล ความหวาดระแวง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทปรากฏในงานเขียนของ Paul McCold (2004, as cited in Yongyoot Sakchaipanitkul, 2013) ให้ความสำคัญกับตัวแสดงด้านผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและตัวคู่กรณีเป็นสำคัญ ดังเห็นได้จากงานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลเชิงสำรวจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนและเหยื่อที่ได้รับผลกระทบในคดีอาชญากรรมให้การสนับสนุนวิธีดังกล่าว เนื่องจากมีการพบเพื่อเจรจาหาข้อยุติและชดเชยผู้เสียหาย ซึ่งต้องการให้กระบวนการจบลงก่อนนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาของศาล ในที่สุดก็ทำให้เกิดการทำสัญญาประนีประนอมข้อพิพาทกันได้ นอกจากนี้ ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ประกอบกันด้วย เช่น ทักษะในการจัดการไกล่เกลี่ย ระบบบริหารการไกล่เกลี่ย ลักษณะองค์การ เชื้อสายทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ การยอมรับและการให้การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เป็นต้น (Worldwide Legal Directories, as cited in Yongyoot Sakchaipanitkul, 2013)

■ วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยขอบเขตการวิจัย กำหนดขอบเขต 4 ด้าน ได้แก่

1. **ขอบเขตด้านประชากร** กลุ่มประชากรเป้าหมายที่จะศึกษา คือ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาทศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา ได้แก่ คู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ย และบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา ซึ่งจะเป็น “ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant)” โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้เกี่ยวข้องที่เข้ามาติดต่อและเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา จำนวน 10 คน ประกอบด้วยคู่พิพาทฝ่ายคู่พิพาท จำนวน 4 คน คู่พิพาทฝ่ายคู่พิพาท จำนวน 4 คน ผู้ไกล่เกลี่ยจำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 1 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาถึงคุณภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวที่เกิดขึ้นในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา ในด้านความรู้ความสามารถหรือคุณสมบัติของผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย ขั้นตอนหรือกระบวนการในการไกล่เกลี่ย และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย จำนวน 4 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 - เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research methodology) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีกึ่งโครงสร้าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสาร (documentary study) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา

รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและหลักฐานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย และคดีเยาวชนและครอบครัว โดยจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย หนังสือ ตำรา ชุดความรู้ รายงานการศึกษาวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ และกรณีศึกษา การไกล่เกลี่ยของศาลเยาวชนและครอบครัว ซึ่งผลจากการศึกษาทบทวนเอกสารและวรรณกรรมแสดงให้เห็นถึงแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีหัวข้อการสัมภาษณ์ดังนี้

- 1) ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2) ปัจจัยความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย
- 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสุ่มแบบเจาะจง เลือกกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์และผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการไกล่เกลี่ยประกอบด้วย ท่านผู้ประนีประนอม (ผู้ไกล่เกลี่ย) คู่พิพาทที่ครอบครัว ส่วน “เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล” ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แนวคำถามจะเน้นที่การประเมินความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในศาลเยาวชนปัจจัยแห่งความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยรวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานด้านการไกล่เกลี่ย สำหรับ “การวิเคราะห์ข้อมูล” ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยเชื่อมโยงเข้ากับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกัน

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปสังเกตการณ์ไกล่เกลี่ยที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งมีข้อดี

คือ ไม่เป็นการเข้าไปแทรกแซงกระบวนการไกล่เกลี่ย การที่มีผู้สังเกตการณ์ไปนั่งสังเกตการณ์ การไกล่เกลี่ยจริงนั้น ย่อมทำให้ผู้ประนีประนอม และผู้เกี่ยวข้องรู้สึกว่ามีคนมาจัดจ้อง ถูกแทรกแซง อาจทำให้มีการบังคับให้คู่กรณียอมรับในผลของการไกล่เกลี่ย ประเด็นการสังเกต คือ ท่าทางในการไกล่เกลี่ย การเจรจาของในแต่ละคดีคู่กรณีกับผู้ไกล่เกลี่ย และการใช้เทคนิค ตลอดข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยในการระงับข้อพิพาท

วิธีการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยก่อนที่จะมีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดการศึกษาปัจจัยความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นได้สัมภาษณ์และปรึกษาหารือกับผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัว หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อทำความเข้าใจบริบทและสภาพแวดล้อมในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา และสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อให้ได้ข้อมูลสภาพแวดล้อมให้มากที่สุด ต่อมาจึงได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีระบบโดยมีแนวคำถามที่เป็นคำถามเดียวกันให้มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นระบบเป็นหมวดหมู่ แล้วนำมาสู่การจัดกลุ่มและวิเคราะห์ โดยการสัมภาษณ์แบบระบบ

เนื้อหาของแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (interview guideline) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านคู่พิพาท มี 2 ข้อย่อย คือ

(1.1) ความคาดหวังและเป้าหมายในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และ (1.2) การเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย (2) ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย มี 2 ข้อย่อย คือ (2.1) ความสามารถในการประนีประนอมของข้อพิพาท และเทคนิคในการเจรจา และการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ย (3) ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ย มี 1 ข้อย่อย คือ ความเหมาะสมของระยะเวลา กระบวนการ และขั้นตอนที่ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ย และ (4) ปัจจัยด้านอื่นๆ (ด้านคดีความ) มี 2 ข้อย่อย คือ (4.1) จำนวนทุนทรัพย์ที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย และ (4.2) บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่พิพาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น ญาติ ทนายความ เพื่อน เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งคำถามประกอบด้วย (1) ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา มีอะไรบ้าง (คนกลาง คู่กรณี การสร้างความสัมพันธ์ บริบท สภาพแวดล้อม และทรัพยากร) (2) มีเทคนิคในการไกล่เกลี่ยอย่างไร ดำเนินการและสนทนอย่างไรจึงสำเร็จ และ (3) ข้อเสนอเพื่อพัฒนางานไกล่เกลี่ยควรเป็นอย่างไร

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์แก่นสาระ (thematic analysis) ในประเด็นของข้อมูลที่ชี้ถึงปัจจัยความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อสร้างข้อสรุปจากการเก็บข้อมูลทั้งเอกสาร การสัมภาษณ์และสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมข้างต้น

■ ผลการศึกษา

ภาพแสดงการสังเคราะห์ผลการศึกษา



ที่มา : ผู้วิจัย

ผู้วิจัยสามารถจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา รวม 4 ปัจจัย แยกให้เห็นภาพรวมที่ชัดเจน ดังแสดงได้จากภาพการสังเคราะห์และอธิบายผลการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านคู่พิพาทต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัว

1.1) ความคาดหวังและเป้าหมายในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ในบริบทที่ต้องอาศัยความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่จะเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนั้นหากคู่พิพาทไม่มีความสมัครใจร่วมกันที่จะระงับหรือยุติการบังคับการดำเนินคดีด้วยการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยก็อาจเกิดขึ้นได้ และการที่จะให้คู่กรณียอมตกลงที่จะเสนอข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ใช่เรื่องง่าย ซึ่งอาจเป็นเพราะคู่กรณีไม่คุ้นเคยกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่มั่นใจในประสิทธิภาพ

ของกระบวนการไกล่เกลี่ย หรืออาจคิดว่า กระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นจะทำให้ เสียเวลามากยิ่งขึ้น (Songporn Wilailak, 2012, pp. 27-29)

การดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดสงขลา เป็นการเปิดพื้นที่ให้ คู่พิพาทได้พูดคุยเจรจากัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในข้อพิพาทเรื่องหย่าร้างที่จะต้องมีการแบ่ง ทรัพย์สินและสิทธิในการดูแลบุตร ทำให้ การระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยเป็นวิธีที่ คู่พิพาทนิยมเลือกใช้ เพราะการมีคนกลางเข้ามา ช่วยเจรจาสามารถทำให้คู่พิพาทบรรลุข้อตกลง ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ยิ่งในประเด็นที่ละเอียดอ่อน เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความผูกพัน ก็สามารถ ที่จะหาหนทางที่มีความยืดหยุ่นและพึงพอใจ ร่วมกันได้ ซึ่งข้อดีของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกี่ยวกับข้อพิพาทครอบครัว คือ ข้อตกลงที่เกิดขึ้นคือความพึงพอใจระหว่างกัน แต่ข้อตกลง เหล่านั้นต้องไม่ละเมิดกฎหมายหรือศีลธรรม อันดีของประเทศ การดำเนินการเป็นไปอย่าง ยืดหยุ่นจึงไม่สร้างความตึงเครียดและสามารถ กำหนดขั้นตอนได้ รักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน อีกทั้งยังช่วยลดภาระงานศาล เพราะคู่พิพาท ไม่จำเป็นต้องขึ้นศาลที่มีความตึงเครียด และ อาจมีค่าใช้จ่ายที่สูงหรือระยะเวลาในการ ดำเนินที่ยาวนานในบางกรณีอีกด้วย

กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการ อยู่ภายใต้บริบทความสมัครใจของคู่พิพาท ทั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถบังคับให้ คู่พิพาทเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยได้ ซึ่งคู่พิพาท บางส่วนไม่มาเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย เนื่องจาก คู่พิพาทไม่มีความรู้ความเข้าใจรวมถึงไม่ทราบ

ถึงข้อดีและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย รวมทั้ง ข้อแตกต่างระหว่างการนำคดีขึ้นสู่การพิจารณา ของศาล เมื่อเทียบกับการไกล่เกลี่ยแล้วพบว่า การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็วและ ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่า อีกทั้งปัญหาที่ เกิดจากอารมณ์ความรู้สึกของคู่พิพาท ความระแวงไม่ไว้วางใจจากกรณีความบาดหมาง ของครอบครัวในอดีต ความไม่เข้าใจกัน และ ไม่สามารถถ่ายทอดหรือสื่อสารอธิบายให้อีกฝ่าย เข้าใจได้ อาจยึดมั่นในจุดยืนของตนเองมากเกินไป แข็งกร้าวไม่มีการยืดหยุ่นให้แก่คู่พิพาท ฝ่ายตรงข้าม

1.2) การเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ย

การเตรียมตัวและจัดเตรียมข้อเสนอ และตั้งเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท มีความสำคัญ ถ้าคู่พิพาทขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ได้เตรียมตัวจะทำให้ไม่เข้าใจความต้องการ ที่แท้จริงของอีกฝ่าย เมื่อมีการเจรจาและการยื่น ข้อเสนอมาก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือ รับข้อเสนอได้ หรือหากมีการรับข้อเสนอไป อาจจะไม่ใช่สิ่งที่ตนเองต้องการอย่างแท้จริง หรือรับข้อเสนอไปแล้วก็ไม่สามารถปฏิบัติตาม ได้เพราะไม่ได้ประมาณขีดความสามารถของ ตนไว้ก่อนจนท้ายสุดก็ทำให้ผลการเจรจา ไกล่เกลี่ยล้มเหลว และคู่พิพาทก็ต้องกลับไป ดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีแบบปกติต่อไป ดังนั้นคู่พิพาทแต่ละฝ่ายจะต้องจัดเตรียม ข้อเสนอของตนเองมาก่อน และเมื่อถึงวันนัด ไกล่เกลี่ยจะนำข้อเสนอมาเสนอและพิจารณาว่า อีกฝ่ายจะยอมรับได้หรือไม่

การเตรียมตัวและจัดเตรียมข้อเสนอและ ตั้งเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท

มีความสำคัญ โดยข้อเสนอของ Chonlathorn Meewongukosa (2013, p. 27) ซึ่งได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่เป็นผลสำเร็จที่เกิดจากคู่กรณีหรือคู่พิพาทอาจเกิดมาจากสาเหตุของการที่คู่พิพาทไม่มีการวางแผน หรือกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของอีกฝ่าย หรือไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะรับข้อเสนอของอีกฝ่ายหรือไม่ และของ Chalut Pratheungrattana (2012, p. 106) ที่กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นผลสำเร็จ มาจากการที่คู่เจรจาไม่ได้เตรียมตัว ขาดการวางแผน จึงไม่เข้าใจจุดแข็งจุดอ่อนของคู่กรณี รวมทั้งการขาดข้อมูลสำคัญของประเด็นในการเจรจาไกล่เกลี่ยทำให้ไม่สามารถเสนอทางเลือกที่เหมาะสมในการหาทางออกจากการพิพาท

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ในด้านคู่พิพาทมีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็นการที่คู่พิพาทแต่ละฝ่ายจะต้องเตรียมตัวและจัดเตรียมข้อเสนอ และตั้งเป้าหมายในการไกล่เกลี่ยมาก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะเมื่อมีการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยฝ่ายหนึ่งยื่นข้อเสนอมาให้อีกฝ่ายหนึ่งไม่มีการเตรียมข้อเสนอหรือเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ยก็จะทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือรับข้อเสนอที่อีกฝ่ายเสนอได้ หากคู่พิพาทมีการเตรียมข้อเสนอให้แก่คู่พิพาทและคู่พิพาทมีการเตรียมข้อเสนอจะทำให้การไกล่เกลี่ย ย่อมส่งผลให้ประสบผลสำเร็จได้เร็วเพราะจะทำให้ข้อเจรจาที่เหลืออยู่ในการเจรจาดกลงกันระหว่างคู่พิพาท

ปัจจัยด้านคู่พิพาทที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จหรือ

ล้มเหลว คือ คู่พิพาทมีความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อเสนอที่คู่พิพาทเสนอไว้หรือไม่ เพราะถึงแม้ว่าคู่พิพาทมีการเตรียมข้อเสนอและตั้งเป้าหมายในการไกล่เกลี่ยมาแล้วแต่คู่พิพาทยื่นข้อเสนอที่แตกต่างกันเกินไปอาจทำให้คู่พิพาทยอมรับไม่ได้จะมีผลให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ

2. ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย

ความรู้ความสามารถในประเด็นสำคัญของข้อพิพาทและเทคนิคในการเจรจา และการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลาจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคการไกล่เกลี่ยจากสำนักงานยุติธรรม หรือหลักสูตรในลักษณะเดียวกันที่สถาบันอื่นจัดโดยสำนักงานยุติธรรมให้การรับรองและมีประสบการณ์ด้านไกล่เกลี่ยๆ ในศาลหรือศูนย์ไกล่เกลี่ยๆ สำนักกระจับข้อพิพาทมาไม่น้อยกว่า 10 กรณี โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี หรือมีประสบการณ์ทำงานในสาขาที่เป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ยไม่น้อยกว่า 10 ปี ไม่เป็นข้าราชการฝ่ายตุลาการ ไม่เป็นบุคคลที่ศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ และไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก (Wanida Intraraamnoy, 2021)

ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีส่วนสำคัญในกระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะจะทำหน้าที่คุมประเด็นในการเจรจาไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่รับฟังข้อเสนอของคู่พิพาท ทำหน้าที่สร้างบรรยากาศในการเจรจา

พูดคุยให้เป็นไปด้วยดีให้ความช่วยเหลือ เสนอแนะ และพยายามหาจุดร่วมกันระหว่างข้อเสนองของ คู่พิพาทและความต้องการของโจทก์ เพื่อหา ทางออกของการยุติข้อพิพาทร่วมกัน โดยมี ความยินยอมพร้อมใจของทั้งสองฝ่ายและมีผล ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

ดังนั้น บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่ ช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทาง เพื่อให้คู่กรณีหา ทางออกของคู่พิพาทร่วมกัน เพื่อช่วยให้คู่กรณี ทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันจากการที่ พินาศกันได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะคอยเป็นผู้กระตุ้น แนะนำ โน้มน้าว แคลความ หรือชี้แนะหนทาง ที่เป็นไปได้ ในการแก้ไขข้อพิพาทให้กับ คู่กรณี จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ย ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ ความรู้ ความเข้าใจ สถานการณ์ และประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทที่เข้าสู่ การไกล่เกลี่ยมีความสำคัญต่อความสำเร็จ ในการไกล่เกลี่ยอีกทั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ครอบครวั จะต้องมีความรู้ในด้านการความรู้ ความสามารถ ทักษะในการพูด การเจรจา มี ประสบการณ์ชีวิต และเป็นผู้มีศีลธรรมจรรยา เป็นที่เคารพเชื่อถือ มีความเป็นกลาง ไม่ลำเอียง เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ดังนั้น อุปสรรคที่เกิดจาก ตัวผู้ประนีประนอมจึงเป็นประการอื่นไม่ได้ นอกจากการขาดคุณสมบัติที่สำคัญดังกล่าว ข้างต้นแล้ว การปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอม จะต้องแม่นยำในบทบาทของตนว่ามีใช่ ผู้พิพากษาที่จะชี้ผิดถูกและจะต้องไม่ทำการ ตัดสินให้เกิดข้อตกลงระหว่างคู่พิพาท อำนาจ ตัดสินใจที่จะตกลงกันหรือไม่ เป็นหน้าที่ของ คู่พิพาทผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทเพียงเป็นผู้ช่วยเหลือ ให้การเจรจาง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้นเท่านั้น

ผู้ไกล่เกลี่ยพึงตระหนักว่า ความเป็นกลาง เป็นหัวใจสำคัญของการไกล่เกลี่ยประนีประนอม และความเป็นกลางนั้นต้องเป็นความเป็นกลาง ที่ถูกต้อง กล่าวคือ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องใช้ความสามารถในการเข้าใจคู่พิพาททั้งสองฝ่าย และ ถ่ายทอดความเห็นอกเห็นใจโดยเท่าเทียมกัน และช่วยหาวิถีทางซึ่งจะนำไปสู่บทสรุปที่ ทั้งสองฝ่ายยอมรับและสามารถยุติข้อพิพาท ร่วมกันได้ กล่าวโดยสรุปคือ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็น ผู้มีบทบาทสำคัญในฐานะที่เป็นคนกลางเพื่อ ดำเนินการเจรจาการประนีประนอม การควบคุม การไกล่เกลี่ย และช่วยเหลือคู่ขัดแย้งในการจัด ปัญหาความขัดแย้งระหว่างกัน ทั้งนี้ โดยการ แนะนำหรือเสนอแนะแนวทางแก้ไขข้อพิพาทความ ขัดแย้ง การหาทางออกที่เหมาะสมเป็นธรรม ต่อผู้ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย การทำความเข้าใจและ การปรับมุมมองของผู้ขัดแย้งอันเกี่ยวกับปัญหา ให้มีมุมมองร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ ด้วยตนเองของผู้ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายบนพื้นฐาน ของข้อมูลที่เพียงพอ โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจ หน้าที่ใด ๆ ในการตัดสินใจหรือชี้ขาด

3. ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ย

เนื่องจากในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมี กระบวนการในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระยะเวลา และการนัดหมายในการเข้ามา เจรจาไกล่เกลี่ย ห้องที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย มีความเหมาะสมเป็นส่วนตัวสำหรับการเจรจา ไกล่เกลี่ยหรือไม่ รวมทั้งกระบวนการและขั้นตอน ในการเจรจาไกล่เกลี่ย การมีห้องไกล่เกลี่ยที่เป็น สัดส่วนและมีจำนวนเพียงพอ ใช้นเวลารวดเร็ว การนัดหมายชัดเจน รวมทั้งกระบวนการและ ขั้นตอนการเจรจาในการไกล่เกลี่ย ตลอดจน การให้ความสนใจดูแลและอัธยาศัยอันดีของ

ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยจะมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยจะมีผลทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินการไกล่เกลี่ย

4. ปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น จำนวนทุนทรัพย์บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่พิพาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย

4.1) จำนวนทุนทรัพย์ของข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ในกรณีที่ข้อพิพาทมีจำนวนทุนทรัพย์สูงเป็นหลักล้าน ทำให้การไกล่เกลี่ยมีข้อดกและรายละเอียดที่ต้องเจรจากันมากขึ้น จึงทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยจะต้องใช้ระยะเวลาจากคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นของทุนทรัพย์มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยถ้าเป็นการไกล่เกลี่ยที่มีทุนทรัพย์สูงจะต้องใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยนาน เพราะมีรายละเอียดหรือการต่อรองเรื่องการลดจำนวนเงินลงมากกว่ากรณีที่เป็นการไกล่เกลี่ยที่มีทุนทรัพย์น้อยๆ

4.2) บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่พิพาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจจะมีการปรึกษาหรือพูดคุยกับทนายความหรือญาติในเรื่องการไกล่เกลี่ย ซึ่งมักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดีหรือเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้คู่พิพาทเกิดความไขว่เขวหรือคล้อยตามไม่ได้ตัดสินใจในข้อเสนอของการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง ญาติและทนายความจึงมีผลต่อการไกล่เกลี่ยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นในบางกรณีหากเป็นข้อพิพาทเฉพาะ เช่น ข้อพิพาทเปลี่ยนนามสกุล ซึ่งจะมีข้อพิพาทในประเด็นเรื่องการเปลี่ยนนามสกุลเป็นประเด็นหลัก กรณีนี้ทุนทรัพย์อาจจะไม่เป็น

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่พิพาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น ญาติและทนายความเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ย

5. ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัว

ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานอยู่หลายประการจากการสัมภาษณ์ พบว่า

5.1) ปัญหาอุปสรรคในด้านการเตรียมตัวในการมาไกล่เกลี่ย มักจะเกิดจากการที่คู่พิพาทที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เข้ามาโดยไม่เห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ย จึงไม่ได้เตรียมข้อเสนอหรือแนวทางการยุติข้อพิพาทไว้เลย จึงทำให้เสียเวลา และอาจทำให้การไกล่เกลี่ยล้มเหลวได้

5.2) ปัญหาอุปสรรคด้านสถานที่สิ่งแวดล้อมในการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในครอบครัวมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่เจรจาว่าการไกล่เกลี่ย ตามระเบียบแล้วกำหนดให้ดำเนินการในศาลในห้องที่จัดไว้เพื่อการไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ แต่พบว่าห้องไกล่เกลี่ยมีเฉพาะแต่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และในบางครั้งการไกล่เกลี่ยต้องใช้ห้องพิจารณาร่วมกับคดีอื่นๆ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ไกล่เกลี่ย

รูปและอภิปรายผล

ปัจจัยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา สามารถสรุปได้ 6 ปัจจัย ปัจจัยต่างๆ ในด้านคู่พิพาทมีผลต่อความสำเร็จ

ของการไกล่เกลี่ยมากที่สุด ทั้งการที่คู่พิพาทแต่ละฝ่ายจะต้องเตรียมตัวและจัดเตรียมข้อเสนอดังตั้งเป้าหมายในการไกล่เกลี่ยมาก่อนเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะเมื่อมีการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยฝ่ายหนึ่งยื่นข้อเสนอมายังอีกฝ่ายหนึ่งไม่มีการเตรียมข้อเสนอดังตั้งเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ย ก็จะทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือรับข้อเสนอดังตั้งเป้าหมายได้อีก หากคู่พิพาทมีการเตรียมข้อเสนอดังตั้งเป้าหมาย และคู่พิพาทมีการเตรียมข้อเสนอดังตั้งเป้าหมาย จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จได้เร็ว เพราะจะทำให้การเจรจาเหลืออยู่กับการเจรจาตกลง ปัจจัยด้านคู่พิพาทที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว คือ คู่พิพาทมีความสามารถในการทำตามสัญญาตามข้อเสนอดังตั้งเป้าหมายหรือไม่ เพราะถึงแม้ว่าคู่พิพาทมีการเตรียมข้อเสนอดังตั้งเป้าหมายในการไกล่เกลี่ยมาแล้ว แต่คู่พิพาทยื่นข้อเสนอดังตั้งเป้าหมายที่ต่างกันเกินไปอาจทำให้คู่พิพาทยอมรับไม่ได้ จะมีผลให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ

ส่วนปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัว ผลจากการสัมภาษณ์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parinyaphong Jiannaikulkanok (2013, pp. 58-91) ที่ได้ศึกษาบทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย ที่สะท้อนให้เห็นว่าผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่มีการอธิบายให้ผู้กรณีเข้าใจถึงข้อดีหรือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย การกระตุ้นให้ผู้กรณีเสนอข้อเท็จจริง การค้นหาประเด็นความต้องการการทำให้ผู้กรณีทุกฝ่ายทราบถึงประเด็นปัญหา

ข้อพิพาท มีการสื่อสารที่ดี มีวาทศิลป์ รู้จักเลือกใช้ รูปแบบ วิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมกับข้อพิพาทมาช่วยในการเจรจา อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Goonrit Harning (2009, pp. 79-101) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบังคับคดีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและปฏิบัติได้โดยการไกล่เกลี่ย จากการศึกษา พบว่า การใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการยุติข้อพิพาท จะต้องใช้หลักการของการประสานงานเพื่อศึกษาความต้องการของผู้ขัดแย้งอย่างเหมาะสม การมีคนกลางเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยให้แต่ละฝ่ายเข้ามาเจรจาหรือส่งตัวแทนมาเจรjabอกถึงความต้องการของแต่ละฝ่าย แม้บางกรณีจะมาในกรณีที่อีกฝ่ายอยู่ในจุดที่เหนือกว่ามีทางเลือกที่จะตัดสินใจได้มากกว่า ในขณะที่อีกฝ่ายเป็นรองและไม่มีทางเลือก แต่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำให้ฝ่ายที่เหนือกว่ายอมลดความต้องการและเลือกทางเลือกที่สามารถสรุปข้อตกลงได้ร่วมกัน อันเป็นเหตุให้ความขัดแย้งบรรเทาเบาบางลงต่างฝ่ายต่างไม่เสียผลประโยชน์ และสามารถได้ผลประโยชน์ที่เป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย ดังนั้นบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทาง เพื่อให้ผู้กรณีหาทางออกของคู่พิพาทร่วมกัน เพื่อช่วยให้ผู้กรณีทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันจากการที่พิพาทกันได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะคอยเป็นผู้กระตุ้นแนะนำ โน้มน้าว ปลดความ หรือชี้แนะหนทางที่เป็นไปได้ ในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทให้กับผู้กรณี จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

ส่วนด้านปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ย ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของ Chalut Pratheungrattana (2018, pp. 10-20) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า สถานที่ที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย สถานที่เจรจาต้องมีความเป็นกลาง ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบหรือเสียเปรียบ ต้องไม่มีการกดดันใด ๆ ระหว่างการเจรจา ซึ่งสถานที่ที่นิยมใช้ คือโต๊ะกลมเพื่อมองเห็นหน้ากันทุก ๆ คน สำหรับห้องประชุมควรมีขนาดพอเหมาะและมีพื้นที่ระดับเดียวกันที่ไม่ใช่ห้องประชุมแบบเวทีฟังบรรยาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ของ Wirat Tuamjaidee (2014, pp. 117-135) เรื่องกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการไกล่เกลี่ยที่ได้ศึกษาต้องมีความรวดเร็ว เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน ตลอดจนการให้ความสนใจดูแลและอภัยภัยอันดีของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย จะมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานศึกษาของ Udom Ngammuangsakul Chaloeuwut Sarakit Wimonrakha Sirichairawan Krisada Jaikaewti and Vassanon Vassanon (2023) ที่มองว่าการจัดกิจกรรมส่งเสริมการไกล่เกลี่ยควรจัดในระดับมหกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและมุ่งให้คู่พิพาทสามารถเข้ามาสู่กระบวนการได้ตามกำหนดเวลาที่ศาลกำหนด หรือหากประชาชนที่ยังไม่ได้รับทราบว่ามีกระบวนการทางเลือกเช่นนี้ก็สามารถที่จะเข้ามาขอความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้

ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยด้านจำนวนทนายทนายของคดีที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ในกรณีที่คดีมีจำนวนทนายทนายสูงในระดับหลักล้านบาท

ทำให้การไกล่เกลี่ยมีข้อตกลงและรายละเอียดที่ต้องเจรจากันมากขึ้น ส่งผลให้การเจรจาไกล่เกลี่ยจะต้องใช้ระยะเวลานาน เพราะมีรายละเอียดหรือการต่อรองเรื่องการลดจำนวนเงินลงมากกว่ากรณีที่เป็นการไกล่เกลี่ยที่มีทนายทนายน้อย ๆ ซึ่งที่การนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาลชั้นต้น ทนายทนายเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย กล่าวคือคดีที่ทนายทนายไม่สูงมีโอกาสไกล่เกลี่ยสำเร็จมากกว่าคดีที่มีทนายทนายสูง ส่วนอีกหนึ่งปัจจัยคือ ปัจจัยด้านบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่พิพาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย จากผลการวิจัยผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า ญาติและทนายความมีผลต่อการไกล่เกลี่ยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับข้อสรุปของ Chonlathorn Meewongukosa (2013, pp. 26-28) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่พิพาทในการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะเป็นญาติ ทนายความ เพื่อน ซึ่งมักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้คู่พิพาทเกิดความไขว่เขวหรือคล้อยตาม ไม่ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง อีกทั้งผลการวิจัยปัจจัยนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chalut Pratheungrattana (2012, pp. 88-108) บุคคลที่แวดล้อมผู้ไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะเป็นญาติ ทนายความ เพื่อนฝูง ที่มักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดีหรือเพื่อรักษาผลประโยชน์เฉพาะพวกพ้องของตน

ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัว ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Somphak Trakankulpan (2009, p. 36) ซึ่งได้ศึกษา “ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรม” พบว่า การเจรจาในห้อง

ไกล่เกลี่ยที่จัดไว้ต่างหากย่อมมีบรรยากาศดีกว่าในห้องพิจารณาคดี ซึ่งมีบรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการเจรจา เนื่องจากความน่าเกรงขาม ความเขินขม ความเคร่งครัด คู่พิพาทต้องเคารพสถานที่ คู่พิพาทจะรู้สึกอึดอัดไม่เป็นกันเอง ไม่สะดวกในการพูดการระบายความในใจ หรือแสดงความต้องการของตนได้เต็มที่ ฉะนั้นเมื่อคู่พิพาทประสงค์จะทำการไกล่เกลี่ยอย่างจริงจัง ควรใช้สถานที่อื่นในการไกล่เกลี่ยนอกจากห้องพิจารณา เช่น ห้องประชุมแบบเป็นทางการ หรือแบบไม่เป็นทางการ เพราะห้องพิจารณาคดี ถือได้ว่าเป็นสถานที่หนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาจทำให้สถานการณ์ตึงเครียด แม้ศาลจะได้จัดห้องไกล่เกลี่ยไว้แล้ว แต่ถ้าสภาพบรรยากาศภายใน สีสันของห้อง การจัดอุปกรณ์ภายในห้อง ดูเคร่งขรึม อึดอัด ไม่เป็นกันเองพอสมควร ก็อาจถือว่า สถานที่นั้นเป็นอุปสรรคต่อการไกล่เกลี่ยได้อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของ Pasilak Thongcharoen (2007, p. 85) ซึ่งศึกษาเรื่อง “ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” พบว่า การเสริมสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ยและสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างคู่พิพาทนั้น เจ้าหน้าที่ หรือผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างบรรยากาศที่มีความแตกต่างจากบรรยากาศในการพิจารณาคดีโดยทั่วไป อีกทั้งรูปแบบในการเจรจาตกลงจะต้องเป็นไปในทางการเจรจาทวิภาคีเพื่อยุติข้อขัดแย้ง มีบรรยากาศเป็นกันเอง สถานที่จะต้องแบ่งแยกเป็นสัดส่วนสำหรับใช้ไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ

■ ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย พบว่า มีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครอบครัวของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลาอยู่หลายประการ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ทางด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทให้เป็นที่รับรู้แก่ประชาชนโดยทั่วไป ถึงข้อดีของการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กล่าวคือ ต้องสื่อสารให้เห็นว่าสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องน้อยมาก เพราะประชาชนส่วนมากไม่รู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดี โดยอาจจะเสนอประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย “สะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรมและมีผลบังคับ”¹

ดังนั้น ถ้ามีการประชาสัมพันธ์กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีให้มากขึ้น ก็จะช่วยแก้ปัญหาให้กับครอบครัวและลดปริมาณการนำคดีขึ้นสู่ศาล อย่างไรก็ตามควรส่งเสริมการเผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับการเจรจากันเองอย่างให้เกียรตินุ่มนวลต่อคนอื่นและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อการอยู่ร่วมกันได้อย่างสามัคคี ดังนั้นข้อเสนอแนะในด้านการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ทางด้านการไกล่เกลี่ย จะมีข้อเสนอให้ดำเนินการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่คู่พิพาท รวมทั้งปรับทัศนคติให้แก่คู่พิพาทและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้มีมุมมองต่อการไกล่เกลี่ยว่ามีความสำคัญ โดยการ

¹ According to the public relations guidelines of Judicial Promotion Office. Mediation before filing a lawsuit, Phra Nakhon Si Ayutthaya District Court Mediation before filing a lawsuit, how will people benefit from mediation before filing a lawsuit? From : <https://atymc.coj.go.th/th/content/category/articles/id/8/cid/12087>

ไกล่เกลี่ยจะคำนึงถึงสวัสดิภาพความเป็นอยู่ และอนาคตของบุตรเป็นสำคัญ การคุ้มครอง และช่วยเหลือครอบครัว โดยจะพยายามอำนวยความสะดวกในการเลี้ยงดูให้การศึกษาแก่บุตร ผู้เยาว์ การคุ้มครองสิทธิ และส่งเสริมสวัสดิภาพของบุตร และการพยายามหามาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือให้ครอบครัวได้ปรองดองและปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างกันให้เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้นและการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการบังคับข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จได้ โดยการให้ความรู้ดังกล่าวจะต้องชี้ให้เห็นถึงข้อแตกต่าง ข้อดี ข้อเสีย ระหว่างการขึ้นศาลตามวิธีการปกติ กับการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ยังควรมีการประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารไปยังคู่พิพาทเกี่ยวกับการปฏิบัติเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้คู่พิพาทได้จัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอในการยุติข้อพิพาทมาเสนอในการไกล่เกลี่ย เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

2) การเพิ่มงบประมาณในการเผยแพร่ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค กล่าวคือ ภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากรในการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างจริงจัง เพื่อจัดโครงการเผยแพร่ความรู้ให้ประชาชนได้รับทราบถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการเพิ่มงบประมาณในการเผยแพร่ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค เนื่องจากงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการในปัจจุบันของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา สามารถดำเนินการได้เพียงจ่ายค่าตอบแทนการไกล่เกลี่ย การจัดอบรมผู้ไกล่เกลี่ยและ

เจ้าหน้าที่การจัดโครงการไกล่เกลี่ย ไม่สามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดการรับรู้แก่ประชาชนทั่วประเทศได้

3) การเปลี่ยนกระบวนการจับข้อพิพาทจากเดิมกำหนดไว้ให้เป็นทางเลือกของคู่พิพาท แต่กลายเป็นแนวทางแรกที่พึงปฏิบัติ กล่าวคือ เมื่อเกิดการพิพาทกันระหว่างคู่กรณีต้องมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันก่อน จึงจะนำข้อพิพาทดังกล่าวไปสู่อนุญาโตตุลาการหรือการฟ้องคดีต่อศาลได้ (Ngammuangsakul et al., 2023)

4) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการไกล่เกลี่ยตามประเด็นโดยประสานความร่วมมือกับส่วนราชการหรือหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น คดีเยาวชนและครอบครัวอาจมีการประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อพูดคุยและสร้างความเข้าใจระหว่างกัน เป็นต้น

5) ควรมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีทันสมัย โดยนำมาใช้บริการต่าง ๆ ในการไกล่เกลี่ยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายและลดปัญหาการเดินทาง ซึ่งต้องเดินทางไกลเพื่อไกล่เกลี่ยที่ศาล

6) การส่งเสริมให้มีการจัดทำสื่อออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบวิดีโอทัศน์ เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนให้เข้าใจได้ในระยะเวลาอันสั้น และสามารถเลือกใช้วิธีดังกล่าวในการแก้ไขปัญหามากยิ่งขึ้น

7) เมื่อพิจารณาความสำเร็จจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่ศาลเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นองค์ที่ทำหน้าที่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยแล้ว จากสังเคราะห์ข้อมูล พบว่า เด็กและเยาวชนใช้ความรุนแรงมีอายุน้อยลง ได้แก่

ฟินแลนด์ เกาหลีใต้ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย อินเดีย และเซอร์เบีย ช่วงปี 2022-2023 พบข้อมูลบ่งชี้ว่าการก่อกัดทางอาญาโดยเด็กและเยาวชนเพิ่มสูงขึ้นและผู้ก่อเหตุมีอายุเฉลี่ยน้อยลง (Saumya in Judicatem, 2021; Tatikarn Dachchamong, 2024; Umut Korkut, 2023; World Health Organization, 2023) “ศาลเด็กและเยาวชน” ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ควรสร้างหลักสูตรฝึกอบรมซึ่งพัฒนาการเรียนรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยตั้งแต่เด็กเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนด้วย

■ บรรณานุกรม

- Chalat Pratheuangrattana. (2021). The public sector dispute mediation according to the Mediation Act in 2562 B.E. (A.D. 2019): Opportunities and challenges. *Journal of Thai Justice System*, 14(3), 1-16.
- Chalat Pratheunggrattana. (2018). Factors Leading to the Success of Mediation in Schools. *NIDA Development Journal*, 58(3), 1-22
- Chonlathorn Meewongkosa. (2013). The developing strategies for legal lawsuit compulsion and practical using mediation processess, independent study (Master of Arts). Valaya Alongkorn Rajabhat University, Phra Nakhon Si Ayutthaya. (Integrated conflict management field of study).
- Chotchuang Thapwong et al. (1995). *One year anniversary of the mediation system to create compromise in the civil court*. Bangkok: Civil Court.
- Goonrit Harnging. (2009). *The developing strategies for legal lawsuit compulsion and practical using mediation processess, independent stud.* (Master of Arts). Valaya Alongkorn Rajabhat University, Phra Nakhon Si Ayutthaya. (Integrated conflict management field of study).
- Lawan Narkdilokand and Sanya Kenaphoom. (2017). Mediation methodfor terminating criminal case disputes court. *Research and Development Institute Rajabhat Maha Sarakham University* 4(2), 61-75.
- Udom Ngammuangsakul Chaloeuwut Sarakit Wimonrakha Sirichairawan Krisada Jaikaewti and Vassanon Vassanon. (2023). Guidelines for promotion and development of mediation process according to the Mediation Act, B.E. 2562. *Journal of Thai Justice System*, 16(3), 1-34.
- Parinyaphong Jiannaikulkanok. (2013). *Roles in mediaion and litigation of conciliators in Chiang Rai Provincial Court*. Chiang Mai Graduate School Chiang Mai University.
- Pasilak Thongcharoen. (2007). *Problems and obstacles in the work of dispute mediators*. Bangkok: Thammasat University.

- Pattaraporn Santathadaporn and Pranot Nantiyakul. (2016). Administration of Conciliation and Compromise of the Office of The Juvenile and Family Court, Region I. *Eau Heritage Journal Social Science and Humanities* 6(3), 323-332.
- Phongpark Wannaso and Seksan Khruakham. (2023). Preparedness of mediators according to the dispute mediation Act B.E. 2562. *Journal of Liberal Arts and Service Industry*, 6(1), 330-340.
- Sarutanon Chobpradit. (2021). An Alternative Justice with Family Mediation. *Journal of Humanities and Social Science Valaya Alongkorn*, 16(1), 1-14.
- Sassanapong Worapab. (2020). Development mediation of inquiry officials on criminal cases to prevent domestic violence in Thailand. *Journal of Politics, Administration and Law Faculty of Political Science and Law, Burapha University*, 12(3), 515-542.
- Saumya in Judicateme. (2021). *What are different countries in the world doing in the field of juvenile justice system and care?* <https://judicateme.com/what-are-different-countries-in-the-world-doing-in-the-field-of-juvenile-justice-system-and-care/>
- Somphak Trakankulpan. (2009). Mediation process in the justice process. In the academic documents section Individuals in the High-Level Justice Administration Course (B.Y.S.), Class 12., 6-75.
- Songporn Wilailak. (2012). Advantages and disadvantages of mediating disputes at the court execution level. *Legal Execution Department Journal*, 16(82), 27-29
- Supanat Sattayapiwat Boonton Dockthasong and Boonlert Pairindra. (2014). The effectiveness of the mediation system management of the court based on good governance. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 8(3), 130-131.
- Tascharpat Yuktananda. (2021). Mediation Process by Buddhist Peaceful Means of Juvenile and Family Court of Bangkok. *Journal of MCU Peace Studies*, 9(7), 3067-3082.
- Tatikarn Dachchapong. (2024). "child criminals" need revenge or correction? Exploring youth laws around the world Concerning penalties and criminal liability. <https://plus.thairath.co.th/topic/politics&society/104136>
- Udom Ngammuangsakul Chaloeuwut Sarakit Wimonrakha Sirichairawan Krisada Jaikaewti and Vassanon Vassanon. (2023). Guidelines for promotion and development of mediation process according to the Mediation Act, B.E. 2562. *Journal of Thai Justice System*, 16(3), 1-34.

- Umut Korkut. (2023). *Understanding school shooting in Serbia: and what's next for radicalisation in the country*. <https://www.psa.ac.uk/psa/news/understanding-school-shooting-serbia-and-whats-next-radicalisation-country>
- Wanchai Wattanasap. (2007). *Conflict: Principles and tools for resolving conflict* (3). Nonthaburi: Peace and Governance, King Prajadhipok's Institute.
- Wanida Intraraamnoy. (2021). *Law on mediation of disputes*. Bangkok: Thai Parliament.
- Wirat Tuamjaidee. (2014). *Factors affecting success in mediating consumer disputes: A case study of Phitsanulok district court*. (Master of Public Administration Thesis). Pibulsongkram Rajabhat University, Phitsanulok. (Public Administration).
- World Health Organization. (2023). *Youth violence*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/youth-violence>
- Yongyoot Sakchaipanitkul. (2013). *Implementation of the Policy on Alternative Dispute Resolution by Means of Mediation by the Office of the Attorney-General in Thailand*. *NIDA Development Journal*, 53(3), 1-23



