

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 : ศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม

**Factors Affecting the Mediation Success Facilitated by Mediation Agencies under the Mediation Act B.E. 2562: the Study of the Government Dispute Mediation Center at Mahasarakham Provincial Justice Office**

ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์<sup>1</sup>

Sakchai Soonthornthanabhirom<sup>1</sup>

Received: 19 July 2022

Revised: 4 October 2023

Accepted: 12 December 2023

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและไม่สำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแนวทางในการลดปัจจัยที่ส่งผลต่อความไม่สำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม เกิดจาก 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ปัจจัยที่เกิดจากผู้ไกล่เกลี่ย แบ่งออกเป็น (1) ปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และ (2) ปัจจัยที่เกิดขึ้นขณะที่มีการไกล่เกลี่ยกัน
2. ปัจจัยที่เกิดจากกระบวนการไกล่เกลี่ย แบ่งออกเป็น (1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวกระบวนการของการไกล่เกลี่ย และ (2) ปัจจัยที่เกิดจากองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแล ควบคุมการไกล่เกลี่ย
3. ปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท แบ่งออกเป็น (1) ปัจจัยที่ทำให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายตัดสินใจนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยอมรับตามข้อเสนอ หรือทางออก หรือวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่พิพาทกัน

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 0621989335, sakchai.s@msu.ac.th

<sup>1</sup> Assistant Professor, Faculty of Law, Mahasarakham University, 0621989335, sakchai.s@msu.ac.th

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม เกิดจาก 3 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท แบ่งออกเป็น (1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวคู่พิพาทเอง (2) ปัจจัยที่  
คู่พิพาทฝ่ายหนึ่งมีต่อคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง (3) ปัจจัยที่คู่พิพาทมีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย และ (4) ปัจจัย  
ที่คู่พิพาทมีต่อตัวผู้ไกล่เกลี่ย

2. ปัจจัยที่เกิดจากบุคคลภายนอก ได้แก่ การเข้ามาแทรกแซง ให้คำปรึกษา แนะนำ และ  
ตัดสินใจแทนคู่พิพาท การเสียมสอล การยุยงไม่ให้คู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและไม่ให้ยอมรับ  
ข้อเสนอในการระงับข้อพิพาท

3. ปัจจัยจากตัวผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ (1) การที่ผู้ไกล่เกลี่ยไม่รู้ถึงหน้าที่และบทบาทของตนเอง  
และ (2) การไม่พยายามช่วยเหลือคู่พิพาทเสนอทางออกในการระงับข้อพิพาท

และจากการศึกษาพบว่า แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย  
ข้อพิพาท แบ่งออกได้ 3 แนวทางหลัก คือ (1) แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยด้านองค์กรที่ทำหน้าที่ไกล่  
เกลี่ยข้อพิพาท (2) แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย และ (3) แนวทางในการเสริมสร้าง  
ปัจจัยด้านประชาชน

ส่วนแนวทางในการลดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แบ่งออกได้  
3 แนวทางหลัก คือ (1) แนวทางด้านศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (2) แนวทางด้านผู้ไกล่เกลี่ย และ  
(3) แนวทางด้านคู่พิพาท

**คำสำคัญ:** การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ศูนย์ไกล่เกลี่ย  
ข้อพิพาทภาครัฐ

## Abstract

The objectives of this research were: 1) To study factors affecting success and unsuccessful mediation facilitated by the mediation agencies under the mediation act B.E. 2562 and 2) To suggest ways to strengthen factors affecting success in dispute mediation, and ways to reduce factors that affect the agency's unsuccessful mediation which proceeds to mediate disputes According to the Mediation Act B.E. 2562. I was found that:

1. Factors caused by mediators can be divided into (1) factors that occur before entering the mediation process, and (2) factors that occur while mediating.

2. Factors arising from the mediation process are divided into (1) factors arising from the mediation process itself, and (2) factors arising from the regulatory organization and mediation control.

3. Factors arising from the parties to the dispute can be divided into: (1) factors that cause both parties to decide to bring the dispute into the mediation process, and (2) factors that affect the decision to accept the proposal or solution or the way of resolve disputes.

There factors were implicit in unsuccessful in mediating of disputes by the mediation center of the public sector office of the Mahasarakham Provincial justice:

1. Factors arising from the disputing parties were divided into (a) factors arising from the disputing parties themselves, (b) factors that one party has on the other party, (c) factors that the disputing parties have on the mediation process, and (d) factors that disputing parties have against the mediator.

2. Factors caused by third parties, including intervening, giving advice, giving advice and making decisions on behalf of the parties to the dispute, tricks, inciting the parties to the dispute to enter the mediation process and not to accept the proposal to settle the dispute.

3. The factors from the mediator are (1) the mediator's ignorance of his duties and roles, and (2) the lack of effort to assist the disputing party in proposing a solution to the dispute settlement.

It was found that Guidelines for strengthening factors affecting success in mediating disputes can be divided into 3 main approaches: (1) Guidelines for strengthening factors in organizations that mediate disputes; (2) Guidelines for strengthening mediators; and (3) Guidelines for strengthening people's factors.

Guidelines for reducing factors that affect the failure to mediate disputes can be divided into 3 main approaches: (1) Guidelines for dispute mediation centers; (2) Guidelines for mediators; and (3) Guidelines for the parties to the dispute

**Keywords:** Mediation, mediation agency, government mediation center

## บทนำ

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2562 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน 2562 เป็นต้นมา เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้คือ “โดยที่ปัจจุบันข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เห็นควรให้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนัก และข้อพิพาททางอาญาบางประเภทมากำหนดเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทดังกล่าว โดยคำนึง

ถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้งเกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข” โดยมาตรา 3 วรรคสี่ ให้คำนิยาม “หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ว่า “หน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” และมาตรา 3 วรรคห้า ให้คำนิยาม “หน่วยงานของรัฐ” ว่า “ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง” ต่อมาเมื่อวันที่

24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563กระทรวงยุติธรรมได้ออกประกาศกระทรวงยุติธรรม เรื่อง กำหนดหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ความว่า “โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหน่วยงานภายในของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานซึ่งดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความชัดเจน สมดังเจตนารมณ์ของกฎหมาย

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม ได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม ขึ้นตามประกาศกระทรวงยุติธรรมฉบับดังกล่าว ซึ่งนับแต่จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้น ปรากฏว่าประชาชนได้แจ้งความประสงค์ขอความช่วยเหลือเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งสิ้น 18 เรื่อง มีการยุติเรื่อง กล่าวคือ คู่พิพาทไม่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 9 เรื่อง และมีการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 9 เรื่อง ในจำนวน 9 เรื่องนั้นสามารถไกล่เกลี่ยสำเร็จถึง 7 เรื่อง รวมจำนวนทุนทรัพย์ได้ 1,135,285 บาท คิดเป็นจำนวนร้อยละได้เท่ากับ 77.77 และไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จเพียง 2 เรื่องเท่านั้น คิดเป็นจำนวนร้อยละได้เท่ากับ 22.22 (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม, 2565)

จากสถิติดังกล่าวจะเห็นว่าเมื่อมีการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้ว ข้อพิพาทนั้นมีโอกาสที่จะไกล่เกลี่ยสำเร็จค่อนข้างสูง ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางให้

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอื่นๆ ศึกษาและนำไปปรับใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและไม่สำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแนวทางในการลดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและไม่สำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยแบ่งขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ในเชิงพื้นที่ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและไม่สำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม
2. ในเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (qualitative method) โดยศึกษาและวิเคราะห์ กฎหมาย งานวิจัย หนังสือ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร สิ่งพิมพ์ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารงานเขียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง (structural interview guideline)

## วิธีการวิจัย

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

### 1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้อำนวยการเจ้าหน้าที่ และผู้ไกล่เกลี่ยที่เคยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีสุ่มเลือกมาแบบอาศัยความน่าจะเป็น คือ สุ่มแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ ชนิดมีระบบ (stratified systematic random sampling)

## ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากการศึกษาพบว่า เกิดจาก 3 ปัจจัยหลัก คือ (1) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ไกล่เกลี่ย (2) ปัจจัยที่เกิดจากกระบวนการไกล่เกลี่ย และ (3) ปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท

(1) ปัจจัยที่เกิดจากผู้ไกล่เกลี่ย แบ่งออกเป็น

(1.1) ปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ 1) คู่พิพาทมีความเชื่อมั่นว่าผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถในการไกล่เกลี่ย มีความรู้ด้านต่างๆ ที่จะช่วยให้คู่พิพาทระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้ 2) คู่พิพาทมีความเชื่อมั่นว่าผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูง ทั้งประสบการณ์ชีวิตและประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยสามารถช่วยหาทางออกของปัญหาที่พิพาทกันได้ 3) คู่พิพาทมีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

(1.2) ปัจจัยที่เกิดขึ้นขณะที่มีการไกล่เกลี่ยกัน ได้แก่ 1) การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเมตตา และมีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดีของผู้ไกล่เกลี่ย 2) การมีประสบการณ์ในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประสบการณ์ชีวิตของผู้ไกล่เกลี่ย ทำให้มองเห็นปัญหาได้ชัดเจน สามารถช่วยให้คู่พิพาทแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็นและเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท 3) การมีความอดทน การควบคุมอารมณ์ได้ดีของผู้ไกล่เกลี่ย 4) การมีความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย 5) การเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง และการมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ย 6) การมีวิธีการที่จะทำให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายร่วมมือกัน ช่วยเหลือกัน แก้ไขปัญหาที่พิพาทกันของผู้ไกล่เกลี่ย 7) การที่ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ทำให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าเป็นผู้พ่ายแพ้ในการไกล่เกลี่ย 8) การพยายามหาทางออกในการระงับข้อพิพาทให้เป็นที่ยอมรับของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายของผู้ไกล่เกลี่ย หน้าที่หลักของผู้ไกล่เกลี่ย 9) การที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้แนะนำกระบวนการไกล่เกลี่ยให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายเข้าใจถึงขั้นตอนและผลทางกฎหมายของการไกล่เกลี่ย 10) การเปิดโอกาสให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้พูดคุยชี้แจงแสดงเหตุผลและเสนอแนะทางออกในการแก้ไขปัญหาลักษณะอย่างสมภาคกันของผู้ไกล่เกลี่ย

(2) ปัจจัยที่เกิดจากกระบวนการไกล่เกลี่ย แบ่งออกเป็น

(2.1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวกระบวนการของการไกล่เกลี่ยเอง ได้แก่ 1) การไกล่เกลี่ยนั้นเกิดขึ้นจากความสมัครใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย 2) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องอธิบายถึงขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยว่าเป็นอย่างไร ให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายฟัง 3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่กระตุ้นและช่วยเหลือคู่พิพาทให้พยายามหาทางออกในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน และมีหน้าที่ในการเสนอแนะวิธีการหรือ

หนทางในการแก้ไขปัญหาให้คู่พิพาททั้งสองฝ่าย ตัดสินใจว่าจะยอมรับกันได้หรือไม่ โดยไม่มีอำนาจ ตัดสินว่าฝ่ายใดถูกฝ่ายใดผิด 4) ผลของการไกล่เกลี่ยไม่มีคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้เปรียบ หรือเสียเปรียบกันมากเกินไป 5) คู่พิพาทมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้ตกอยู่ในฐานะผู้แพ้ เพราะการตกลงระงับข้อพิพาทเกิดจากความสมัครใจร่วมกัน ของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจ ไปตัดสินว่าฝ่ายใดผิดฝ่ายใดถูก 6) เมื่อคู่พิพาท ฝ่ายหนึ่งไม่ยอมปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำกันไว้ อีก ฝ่ายหนึ่งสามารถบังคับคดีได้โดยไม่ต้องนำคดีไป ฟ้องศาลอีก

(2.2) ปัจจัยที่เกิดจากองค์กรที่ทำหน้าที่ กำกับดูแล ควบคุมการไกล่เกลี่ย ได้แก่ สำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม อยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุมและควบคุมโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในความเป็นกลาง ผลสัมฤทธิ์และความเป็นธรรมที่จะได้รับจาก การไกล่เกลี่ย

(3) ปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท แบ่งออกเป็น

(3.1) ปัจจัยที่ทำให้คู่พิพาททั้งสองฝ่าย ตัดสินใจนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ 1) การที่คู่พิพาทไม่ต้องการที่จะนำคดีไปฟ้อง ร้องต่อศาล จึงนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย 2) คู่พิพาทมีความสมัครใจ ร่วมมือกัน ยินยอม พร้อมใจกันในการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการ ไกล่เกลี่ย 3) คู่พิพาทมีความพยายามที่จะหา ทางออกร่วมกันในการระงับข้อพิพาท

(3.2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยอมรับ ตามข้อเสนอ หรือทางออก หรือวิถีทางในการแก้ไข ปัญหาที่พิพาท ได้แก่ 1) การที่คู่พิพาททั้งสองฝ่าย เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง 2) การยอมรับความจริงและยอมรับผล

การไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท 3) การใช้เหตุผลมากกว่า การใช้อารมณ์หรือความรู้สึกส่วนตัวในพูดคุยเจรจากันของคู่พิพาท 4) การยอมรับฟังทางออกในการแก้ไขปัญหาที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอแนะของคู่พิพาท 5) การประพฤติหรือปฏิบัติตนของคู่พิพาท ฝ่ายหนึ่งต่ออีกฝ่ายหนึ่งมีผลทำให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับ ในข้อตกลงที่ได้เสนอเป็นทางออกในการระงับ ข้อพิพาท 6) ผลประโยชน์ที่คู่พิพาทแต่ละฝ่าย จะได้รับว่ามีมากน้อยเพียงใดมีผลให้ตัดสินใจ ยอมรับหรือไม่ยอมรับตามที่อีกฝ่ายหนึ่งหรือ ผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอออกมา

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น สถานที่ตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย บรรยากาศในการไกล่เกลี่ย สภาพหรือลักษณะของห้องไกล่เกลี่ย พื้นห้อง ไกล่เกลี่ย โต๊ะเจรจาไกล่เกลี่ยไม่มีผลต่อความสำเร็จ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่อย่างใด

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากการศึกษาพบว่า แบ่งออก ได้ 3 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท (2) ปัจจัยที่เกิดจากบุคคลภายนอก และ (3) ปัจจัยจาก ตัวผู้ไกล่เกลี่ย

(1) ปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท แบ่งออกเป็น

(1.1) ปัจจัยที่เกิดจากตัวคู่พิพาทเอง ได้แก่ 1) การที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่าย ไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลที่ตนเองมีให้อีกฝ่ายหนึ่ง และผู้ไกล่เกลี่ยทราบ หรือเปิดเผยไม่ตรงต่อ ความเป็นจริง 2) การที่คู่พิพาทไม่มีความตั้งใจ ไม่สมัครใจ ไม่มีความจริงใจในการเข้าร่วมไกล่ เกลี่ย 3) การที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสอง ฝ่ายไม่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย 4) ความ ไม่เข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท 5) การมีความเห็นต่างและมีอคติต่อกันของคู่พิพาท 6) การที่คู่พิพาทไม่ยอมเปิดใจรับฟังความเห็น ของผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง 7) การที่

คู่พิพาทฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท 8) การที่คู่พิพาทมีความรู้ทางกฎหมายจึงไม่ยอมรับฟังเหตุผลของผู้อื่นและไม่ยอมรับในข้อตกลงที่อีกฝ่ายหนึ่งและผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอแนะเพื่อระงับข้อพิพาท 9) การที่คู่พิพาทไม่มาไกล่เกลี่ยตามที่ได้นัดหมายกันไว้แล้ว 10) การที่คู่พิพาทฝ่ายหนึ่งเห็นว่าเป็นตนเองเป็นฝ่ายได้เปรียบจึงไม่ยอมตกลงด้วย 11) การใช้อารมณ์ในการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท 12) การไม่ยอมเสียหน้าหรือการไม่ยอมเสียศักดิ์ศรีของคู่พิพาท

(1.2) ปัจจัยที่คู่พิพาทฝ่ายหนึ่งมีต่อคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง ได้แก่ 1) การที่คู่พิพาทมีความเชื่อมั่นในพยานหลักฐานของตนเองว่าหากนำคดีไปฟ้องร้องกันต่อศาลแล้วตนจะเป็นฝ่ายชนะคดี จึงไม่พยายามที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยกับอีกฝ่ายหนึ่งหรือไม่สนใจในข้อเสนอระงับข้อพิพาทที่อีกฝ่ายหนึ่งหรือผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอแนะออกมา 2) การที่คู่พิพาทมีทางเลือกที่จะนำคดีไปฟ้องร้องต่อศาล จึงไม่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย

(1.3) ปัจจัยที่คู่พิพาทมีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ 1) คู่พิพาทไม่เชื่อมั่นในระบบและความโปร่งใสของกระบวนการไกล่เกลี่ย 2) คู่พิพาทขาดความรู้ ขาดความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย 3) การไม่มีข้อมูลที่เพียงพอ และการขาดการเตรียมตัวหรือวางแผนในการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท 4) ความเกรงกลัวต่อการสูญเสียผลประโยชน์ หรือความเกรงกลัวว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือเสียเปรียบในการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท 5) เจื่อนใจในการชำระหนี้หรือระยะเวลาในการปฏิบัติตามข้อตกลงที่สั้นเกินไปหรือยาวเกินไป ทำให้คู่พิพาทไม่ยอมรับตามข้อเสนอหรือทางออกที่อีกฝ่ายหนึ่งหรือผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอแนะ

(1.4) ปัจจัยที่คู่พิพาทมีต่อตัวผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ 1) คู่พิพาทไม่มีเชื่อมั่นในตัวผู้ไกล่เกลี่ยว่าจะสามารถช่วยให้ระงับข้อพิพาทได้ 2) คู่พิพาทไม่เชื่อมั่นในความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย

(2) ปัจจัยที่เกิดจากบุคคลภายนอก ได้แก่ 1) บุคคลภายนอกที่มีความเกี่ยวพันกับคู่พิพาทเข้ามาแทรกแซง ให้คำปรึกษา แนะนำ และตัดสินใจไม่ยอมรับตามข้อตกลงระดับข้อพิพาทแทนคู่พิพาทที่แท้จริง 2) บุคคลภายนอกที่ไม่มีความเกี่ยวพันกับคู่พิพาทเข้ามาเสี้ยมสอน ยุยงไม่ให้คู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่ให้ยอมรับข้อเสนอในการระงับข้อพิพาท ด้วยต้องการแสวงหาผลประโยชน์จากการที่บุคคลอื่นมีข้อพิพาทกัน

(3) ปัจจัยจากตัวผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ 1) การที่ผู้ไกล่เกลี่ยไม่รู้ถึงหน้าที่และบทบาทของตนเอง ในการทำให้คู่พิพาทเข้าใจถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย 2) การไม่พยายามช่วยเหลือคู่พิพาทเสนอทางออกในการระงับข้อพิพาทของผู้ไกล่เกลี่ย

## อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านปัจจัยที่เกิดจากผู้ไกล่เกลี่ย ในส่วนของปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นประกอบไปด้วย

(1) คู่พิพาทมีความเชื่อมั่นว่าผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถในการไกล่เกลี่ย มีความรู้ด้านต่าง ๆ ที่จะช่วยให้คู่พิพาทระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้ เพราะผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยได้ผ่านการอบรมความรู้ตามหลักสูตร และได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยของกรมคุ้มครองสิทธิ กระทรวงยุติธรรมแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับอาการกรชุมสาย และอรันท์ กลั่นทประ (2562, หน้า 34-36) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานในศูนย์ยุติธรรมชุมชนประสบ

ความสำเร็จประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้ทางกฎหมายของผู้ดำเนินงาน ความรู้ทางกฎหมายของเจ้าหน้าที่ของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน สามารถนำไปสู่ความสำเร็จของศูนย์ยุติธรรมชุมชนได้ เพราะหากผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ด้านกฎหมายก็ จะไม่สามารถให้แนวทางหรือนำองค์ความรู้มา ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้เลย

(2) คู่พิพาทมีความเชื่อมั่นว่าผู้ไกล่เกลี่ย เป็นผู้มีประสบการณ์สูง ทั้งประสบการณ์ชีวิตและ ประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยสามารถช่วยหาทางออก ของปัญหาที่พิพาทกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับชลธิตา เพิ่มทรัพย์ (2555, หน้า 83-89) ที่กล่าวว่า ผู้ทำ หน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ชีวิตมี ความรอบคอบ มีความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ทำหน้าที่ ไกล่เกลี่ยที่มีอายุน้อย ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่มี ประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยจะมีหลักจิตวิทยา มีความเป็นกลาง มีเทคนิคในการไกล่เกลี่ยสามารถ ค้นหาคำความต้องการที่แท้จริงของคู่ความได้ และ พยายามหาแนวทางยุติข้อพิพาทให้สมประโยชน์ แก่คู่ความทั้งสองฝ่าย

(3) คู่พิพาทมีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการ ไกล่เกลี่ยามีความเป็นกลาง มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้อง กับศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์ (2561, หน้า 51- 52) ที่กล่าวว่า การไกล่เกลี่ยมีข้อดี คือ ประหยัด โดยปกตินั้นการไกล่เกลี่ยก็ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ใดๆ แต่อาจจะมีการที่ต้องเสียค่าตอบแทน ให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยบ้างถ้าไปใช้บริการสถาบัน การไกล่เกลี่ยหรือผู้ไกล่เกลี่ยมีมืออาชีพไกล่เกลี่ย โดยตรง และบางครั้งการไกล่เกลี่ยอาจจะสำเร็จ ลงได้ตั้งแต่การไกล่เกลี่ยครั้งแรก ค่าใช้จ่ายจึงไม่สูง มากนัก ดังนั้นการไกล่เกลี่ยจึงประหยัดเช่นเดียวกับการเจรจาต่อรอง

2. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านปัจจัย ที่เกิดจากผู้ไกล่เกลี่ย ในส่วนของปัจจัยที่เกิดขึ้น ขณะที่มีการไกล่เกลี่ยกัน ประกอบด้วย

(1) การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเมตตา และมีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดีของ ผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับชลธิตา เพิ่มทรัพย์ (2555, หน้า 83-89) ที่กล่าวว่า ผู้ไกล่เกลี่ยที่มี บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือจะทำให้คู่ความเกิดศรัทธา และไว้วางใจ ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีอรรถาศัยดีปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความสุภาพ และให้เกียรติคู่ความผู้มา ติดต่อกัน ทำให้คู่ความได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะทำให้คู่ความรู้สึกดี คลายความกังวลและ ลดความตึงเครียดลงได้ระดับหนึ่ง เป็นการไกล่ เกลี่ยโดยสร้างบรรยากาศเป็นมิตรให้แก่คู่ความ

(2) การมีประสบการณ์ในการทำหน้าที่ ไกล่เกลี่ยและประสบการณ์ชีวิตของผู้ไกล่เกลี่ย ทำให้มองเห็นปัญหาได้ชัดเจน สามารถช่วยให้ คู่พิพาทแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็นและเป็นไปตาม ความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท ซึ่งสอดคล้อง กับศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์ (2561, หน้า 51-52) ที่กล่าวว่า การไกล่เกลี่ยมีข้อดี คือ 1. ข้อเสนอ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอออกมามักจะมีโอกาสได้รับการยอมรับมากกว่า เนื่องจากผู้ไกล่เกลี่ยเป็น คนกลางที่ไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องที่พิพาท หาก ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาลง ไปอย่างไรคู่พิพาทจะมีความหวาดระแวงน้อยกว่า ข้อเสนอที่เสนอโดยคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพราะเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นแล้วทั้งสองฝ่ายจะขาด ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ต่างก็หวาดระแวง ว่าข้อเสนอที่อีกฝ่ายหนึ่งเสนอออกมานั้นจะมีอะไร แอบซ่อนอยู่ ซึ่งอาจทำให้ตนเองเสียเปรียบได้ จึงไม่ยอมรับข้อเสนอนั้น ดังนั้น ข้อเสนอที่เสนอ



โดยผู้ไกล่เกลี่ยจึงมักมีโอกาสได้รับการยอมรับมากกว่า 2. ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหาทางออกเพื่อแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงประเด็นกว่า อุปสรรคสำคัญข้อหนึ่งของการเจรจาต่อรอง คือ คู่พิพาทยังขาดความรู้ ขาดความเข้าใจในสภาพปัญหาที่แท้จริงของข้อพิพาทที่เกิดขึ้น และไม่ทราบถึงวิธีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องเหมาะสมในเรื่องที่พิพาทกันนั้น การเจรจาต่อรองจึงไม่บรรลุผล ไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้ แต่การไกล่เกลี่ยนั้นจะมีคนกลางเข้ามาทำหน้าที่ประสานความเข้าใจและคอยเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทเพื่อหาทางออกร่วมกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยมักจะเป็นบุคคลที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายต่างก็ให้การยอมรับนับถือ และเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ทั้งสองฝ่ายพิพาทกัน ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงสามารถมองเห็นถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงที่ก่อให้เกิดข้อพิพาทกันขึ้นได้ และสามารถเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทได้ถูกต้อง ตรงจุด หรือตรงประเด็นที่พิพาทได้ดีกว่าการที่ปล่อยให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายที่ไม่มีความรู้ ความชำนาญในประเด็นปัญหาหาทางออกกันเอง

(3) การมีความอดทน การควบคุมอารมณ์ได้ดีของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับอาการ ซึมเศร้า และอรรถนัท กลันทประ (2562, หน้า 34-36) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานในศูนย์ยุติธรรมชุมชนประสบความสำเร็จประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การทำงานด้านนี้เป็นงานบริการ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติด้วยความมีจิตอาสาและมีจิตบริการที่มาจากภายในจิตใจที่มีความตั้งใจช่วยเหลือประชาชนด้วยใจจริง ซึ่งการปฏิบัติงานในด้านนี้ต้องใช้ความอดทน ใช้ความเข้าใจในความเดือดร้อนของประชาชนเป็นอย่างมาก

(4) การมีความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับจักรกริฎณ์ ทอดสูงเนิน และ

อรรถนัท กลันทประ (2557) ที่กล่าวว่า ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ ความเป็นกลาง และไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(5) การเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ย มีวิธีการที่จะทำให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายร่วมมือกันช่วยกันแก้ปัญหาของผู้ไกล่เกลี่ย การที่ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ทำให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าคุณเองตกเป็นผู้แพ้ในการไกล่เกลี่ย การพยายามหาทางออกในการระงับข้อพิพาทให้เป็นที่ยอมรับของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายของผู้ไกล่เกลี่ย การที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้แนะนำกระบวนการไกล่เกลี่ยให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายเข้าใจถึงขั้นตอนและผลทางกฎหมายของการไกล่เกลี่ย การเปิดโอกาสให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายได้พูดคุยชี้แจงแสดงเหตุผลและเสนอแนะทางออกในการแก้ไขปัญหาอย่างเสมอภาคกันของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับคมสันต์ กำประทุม และกฤษฎวรรณ โสวัชรินทร์ (2564, หน้า 131-132) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะและประสบการณ์วางตัวเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่มีอคติกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับคู่พิพาทไม่เรียกรับสินบนกับคู่กรณี สามารถควบคุมสถานการณ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ดี และเสนอทางแก้ไขข้อพิพาทข้อขัดแย้งที่เหมาะสมให้แก่คู่พิพาทได้พิจารณา ส่งผลให้คู่พิพาทพึงพอใจและยุติข้อพิพาทลง

3. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านปัจจัยที่เกิดจากกระบวนการไกล่เกลี่ย ในส่วนของปัจจัยที่เกิดจากตัวกระบวนการของการไกล่เกลี่ยประกอบด้วย (1) การไกล่เกลี่ยนั้นเกิดขึ้นจากความสมัครใจของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย (2) ผู้ไกล่เกลี่ย

ต้องอธิบายถึงขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยว่าเป็นอย่างไร (3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่กระตุ้นและช่วยเหลือคู่พิพาทให้พยายามหาทางออกในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน และมีหน้าที่ในการเสนอแนะวิธีการหรือหนทางในการแก้ไขปัญหาให้คู่พิพาททั้งสองฝ่ายตัดสินใจว่าจะยอมรับกันได้หรือไม่ โดยไม่มีอำนาจตัดสินว่าฝ่ายใดถูกฝ่ายใดผิด (4) ผลของการไกล่เกลี่ยไม่มีคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้เปรียบ หรือเสียเปรียบกันมากเกินไป (5) คู่พิพาทมีความรู้สึกว่าคุณเองไม่ได้ตกอยู่ในฐานะผู้แพ้ เพราะการตกลงระงับข้อพิพาทเกิดจากความสมัครใจร่วมกันของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจไปตัดสินว่าฝ่ายใดผิดฝ่ายใดถูก และ (6) เมื่อคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งไม่ยอมปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำกันไว้ อีกฝ่ายหนึ่งสามารถบังคับคดีได้โดยไม่ต้องนำคดีไปฟ้องศาลอีก ซึ่งสอดคล้องกับชลธิตา เพิ่มทรัพย์ (2555, หน้า 83-89) ที่กล่าวว่า รูปแบบการไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาพรวมแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำการอธิบายวิธีการไกล่เกลี่ยให้แก่คู่ความ ทำให้ทราบถึงประโยชน์แห่งการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ต้องใช้วิธีการให้เหมาะสมกับคู่ความแต่ละคดี ต้องทำให้คู่ความรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรม ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีอรรถาศัยดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ และให้เกิดริศคู่ความผู้มาติดต่องาน ทำให้คู่ความได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะทำให้คู่ความรู้สึกดี คลายความกังวลและลดความตึงเครียดลงได้ระดับหนึ่ง เป็นการไกล่เกลี่ยโดยสร้างบรรยากาศเป็นมิตรให้แก่คู่ความ

4. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท ในส่วนของปัจจัยที่ทำให้คู่พิพาททั้ง

สองฝ่ายตัดสินใจนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย (1) การที่คู่พิพาทไม่ต้องการที่จะนำคดีไปฟ้องร้องต่อศาล (2) คู่พิพาทมีความสมัครใจ ร่วมมือกัน ยินยอมพร้อมใจกันในการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และ (3) คู่พิพาทมีความพยายามที่จะหาทางออกร่วมกันในการระงับข้อพิพาท ซึ่งสอดคล้องกับชลธิตา เพิ่มทรัพย์ (2555, หน้า 83-89) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการไกล่เกลี่ย คือ การที่คู่ความมาเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยเอง กล่าวคือ คดีที่คู่ความเข้าร่วมประชุมการไกล่เกลี่ยเองทุกครั้ง มีแนวโน้มไกล่เกลี่ยสำเร็จมากกว่าคดีที่คู่ความมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือนายความมาดำเนินการแทน เพราะผู้รับมอบอำนาจไม่สามารถตัดสินใจหรือรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงได้ดีเท่ากับคู่ความ พบว่าคดีที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จส่วนใหญ่เป็นคดีที่คู่ความและทนายของคู่ความมาร่วมประชุมไกล่เกลี่ย รองลงมาคือคดีที่คู่ความและทนายคู่ความและบุคคลอื่นมาประชุมไกล่เกลี่ย

5. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยอมรับตามข้อเสนอหรือทางออกหรือวิถีทางในการแก้ไขปัญหาที่พิพาทกัน ประกอบด้วย (1) การที่คู่พิพาททั้งสองฝ่ายเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง (2) การยอมรับความจริงและยอมรับผลการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท (3) การใช้เหตุผลมากกว่าการใช้อารมณ์หรือความรู้สึกส่วนตัวในพูดคุยเจรจากันของคู่พิพาท (4) การยอมรับฟังทางออกในการแก้ไขปัญหาที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอแนะของคู่พิพาท (5) การประพฤติกหรือปฏิบัติตนของคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งต่ออีกฝ่ายหนึ่งมีผลทำให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมรับในข้อตกลงที่ได้เสนอเป็นทางออกในการระงับข้อพิพาท และ

(6) ผลประโยชน์ที่คู่พิพาทแต่ละฝ่ายจะได้รับว่ามีมากน้อยเพียงใดมีผลให้ตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับตามที่อีกฝ่ายหนึ่งหรือผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอออกมา หากคู่พิพาทฝ่ายใดเห็นว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำข้อตกลงระดับข้อพิพาทนั้นน้อยไปหรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะตัดสินใจไม่ยอมรับข้อเสนอ นั้น ซึ่งสอดคล้องกับชลาภรณ์ เจริญรัตน์ (2558) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี ปัจจัยด้านคู่ความ ได้แก่ การเตรียมตัว จัดเตรียมข้อเสนอดังเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ยของคู่ความ ข้อเสนอในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และข้อเสนอในการรับชำระหนี้ของโจทก์ ตลอดจนความสามารถในการชำระหนี้ของจำเลยหรือลูกหนี้

6. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านสภาพแวดล้อม เช่น สถานที่ตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย บรรยากาศในการไกล่เกลี่ย สภาพหรือลักษณะของห้องไกล่เกลี่ย พื้นห้องไกล่เกลี่ย โต๊ะเจรจาไกล่เกลี่ยไม่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับคมสันต์ กำประทุม และกฤษฎวรรณ โฉ่วชินทร์ (2564, หน้า 131-132) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ ปัจจัยด้านสถานที่หรือบรรยากาศในการเจรจาไกล่เกลี่ย มีผลทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่ไม่สอดคล้องกับจักรกริญา ทอดสูงเนิน และอรนันท์ กลันทประ (2557) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแห่งนี้ยังประกอบด้วย ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลโคกขามยังมีสถานที่ตั้งในระยะทางที่เหมาะสม การเดินทางสะดวก ง่าย เพราะเป็นศูนย์กลางของประชาชน และยังไม่สอดคล้องกับชลัท ประเทืองรัตนา (2555, หน้า 88-108) ที่กล่าวว่า สถานที่ที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย สถานที่เจรจา

ต่อรองมีความเป็นกลางไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบหรือเสียเปรียบ ต้องไม่มีการกดดันใดๆ ระหว่างการเจรจา ที่นิยมใช้คือ โต๊ะกลม (round table) เพื่อมองเห็นหน้ากันทุกๆ คน สำหรับห้องประชุมควรมีขนาดพอเหมาะ และมีพื้นที่ระดับเดียวกันที่ไม่ใช่ห้องประชุมแบบเวทิง

7. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท ในส่วนของปัจจัยที่เกิดจากตัวคู่พิพาทเองนั้นเกิดจาก (1) การที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลที่ตนเองมีให้อีกฝ่ายหนึ่งและผู้ไกล่เกลี่ยทราบ หรือเปิดเผยไม่ตรงต่อความเป็นจริง (2) การที่คู่พิพาทไม่มีความตั้งใจ ไม่สมัครใจ ไม่มีความจริงจังในการเข้าร่วมไกล่เกลี่ย (3) การที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย (4) ความไม่เข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท (5) การมีความเห็นต่างและมือคึดตอกันของคู่พิพาท (6) การที่คู่พิพาทไม่ยอมเปิดใจรับฟังความเห็นของผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง (7) การที่คู่พิพาทฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบข้อพิพาท (8) การที่คู่พิพาทมีความรู้ทางกฎหมายจึงไม่ยอมรับฟังเหตุผลของผู้อื่นและไม่ยอมรับในข้อตกลงที่อีกฝ่ายหนึ่งและผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอแนะเพื่อระงับข้อพิพาท (9) การที่คู่พิพาทไม่มาไกล่เกลี่ยตามที่ได้นัดหมายกันไว้แล้ว (10) การที่คู่พิพาทฝ่ายหนึ่งเห็นว่าตนเองเป็นฝ่ายได้เปรียบจึงไม่ยอมตกลงด้วย (11) การใช้อารมณ์ในการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท และ (12) การไม่ยอมเสียหน้าหรือการไม่ยอมเสียศักดิ์ศรีของคู่พิพาท ซึ่งสอดคล้องกับชลธร มีวงศ์อุโฆษ (2556, หน้า 26-28) ที่กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีไม่ประสบความสำเร็จที่เกิดจากคู่กรณีหรือคู่ความอาจเกิดมา

จากสาเหตุหลายประการ เช่น (1) คู่ความตั้งต้นตามจุดยืนของตนโดยไม่ผ่อนปรน โดยเจ้าหนี้บางรายยืนยันว่าลูกหนี้จะต้องชำระหนี้ตามคำพิพากษาเต็มจำนวนเท่านั้น โดยไม่ยอมผ่อนผันแม้แต่บาทเดียวหรือยื่นเงื่อนไขขอยกตัวที่คู่ความยากจะปฏิบัติตาม (2) คู่ความขาดแรงจูงใจในการเจรจา เมื่อเห็นว่าการไม่เจรจาย่อมได้รับประโยชน์มากกว่า ก็มักจะไม่ใช่แนวทางการเจรจาในการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน แต่จะไปใช้วิธีการอื่นที่คิดว่าจะเป็นวิธีที่ดีกว่า (3) การเตรียมตัวก่อนการไกล่เกลี่ย การที่คู่ความไม่มีการวางแผน หรือกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของอีกฝ่าย หรือไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า จะรับข้อเสนอของอีกฝ่ายหรือไม่

8. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท ในส่วนของปัจจัยที่คู่พิพาทฝ่ายหนึ่งมีต่อคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งนั้นเกิดจาก (1) การที่คู่พิพาทมีความเชื่อมั่นในพยานหลักฐานของตนเองว่าหากนำคดีไปฟ้องร้องกันต่อศาลแล้วตนจะเป็นฝ่ายชนะคดี จึงไม่พยายามที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยกับอีกฝ่ายหนึ่ง หรือไม่สนใจในข้อเสนอหรือรับข้อพิพาทที่อีกฝ่ายหนึ่งหรือผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอแนะออกมา และ (2) การที่คู่พิพาทมีทางเลือกที่จะนำคดีไปฟ้องร้องต่อศาล จึงไม่ให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับชลธร มีวงศ์อุโฆษ (2556, น. 26-28) ที่กล่าวว่า คู่ความขาดแรงจูงใจในการเจรจา เมื่อเห็นว่าการไม่เจรจาย่อมได้รับประโยชน์มากกว่า ก็มักจะไม่ใช่แนวทางการเจรจาในการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน แต่จะไปใช้วิธีการอื่นที่คิดว่าจะเป็นวิธีที่ดีกว่า

9. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท ในส่วนของปัจจัยที่

คู่พิพาทมีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นเกิดจาก (1) คู่พิพาทไม่เชื่อมั่นในระบบและความโปร่งใสของกระบวนการไกล่เกลี่ย (2) คู่พิพาทขาดความรู้ ขาดความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย (3) การไม่มีข้อมูลที่เพียงพอ และการขาดการเตรียมตัวหรือวางแผนในการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท (4) ความเกรงกลัวต่อการสูญเสียผลประโยชน์ หรือความเกรงกลัวว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือเสียเปรียบในการไกล่เกลี่ยของคู่พิพาท และ (5) เงื่อนไขในการชำระหนี้หรือระยะเวลาในการปฏิบัติตามข้อตกลงที่สั้นเกินไปหรือยาวเกินไป ทำให้คู่พิพาทไม่ยอมรับตามข้อเสนอหรือทางออกที่อีกฝ่ายหนึ่งหรือผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอแนะ ซึ่งสอดคล้องกับคมสันต์ กำประทุม และกฤษฎวรรณ โสวัชรินทร์ (2564, น. 131-132) ที่กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยและประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่ขาดการอบรมความรู้ด้านกฎหมายใหม่ๆ ส่งผลให้การเจรจาไกล่เกลี่ยในบางกรณีไม่ประสบผลสำเร็จ และยังคงคลั่งกับชลัท ประเทืองรัตนา (2555, หน้า 88-108) ที่กล่าวว่า ด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ย ขั้นตอนวิธีการที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีความสำคัญที่อาจทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จได้ การจัดเตรียมข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย บางครั้งคู่ความมักจะไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งหมดที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย เพราะกลัวเสียเปรียบ จึงเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะต้องทำให้เกิดความไว้วางใจในความเป็นกลาง และอาจต้องใช้การประชุมแยกฝ่ายเพื่อให้คู่ความรู้สึกสะดวกใจในการให้ข้อมูลที่อาจไม่ยอมให้อีกฝ่ายได้รับรู้ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถชี้แนะแนวทางที่เหมาะสมได้

10. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ด้านปัจจัยที่เกิดจากคู่พิพาท ในส่วนของปัจจัยที่คู่พิพาทมีต่อตัวผู้ไกล่เกลี่ยนั้นเกิดจาก (1) คู่พิพาทไม่เชื่อมั่นในตัวผู้ไกล่เกลี่ยว่าจะสามารถช่วยให้ระงับข้อพิพาทได้ และ (2) คู่พิพาทไม่เชื่อมั่นในความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับพฤศจิกายน ทองเจริญ (2550, หน้า 91-94) ที่กล่าวว่าด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ยก็จะทำให้เกิดปัญหา ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือการเป็นคนกลางที่ช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก สามารถแก้ปัญหาข้อพิพาททำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เสาะหาข้อมูลที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ จัดข้อยุ่งยากต่างๆ ที่ขัดขวางการเจรจา ใช้กลยุทธ์ต่างๆ ที่จะทำให้คู่ความเกิดความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อเสนอมือต่อรองหรือทางออกในการแก้ไขปัญหา ซึ่งถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญและประสบการณ์เพียงพออาจจะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลล้มเหลวได้

11. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านปัจจัยที่เกิดจากบุคคลภายนอก ได้แก่ การที่บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนทำให้การไกล่เกลี่ยไม่สัมฤทธิ์ผล ซึ่งบุคคลภายนอกที่เข้ามาเกี่ยวข้องนั้นมีทั้งบุคคลภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งอาจอยู่ในฐานะที่ปรึกษากฎหมายญาติพี่น้อง หรือคู่สมรสของคู่พิพาท โดยบุคคลเหล่านี้ได้เข้ามาแทรกแซง ให้คำปรึกษา แนะนำ และตัดสินใจไม่ยอมรับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทแทนคู่พิพาทที่แท้จริง และบุคคลภายนอกที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคู่พิพาท บุคคลเหล่านี้เข้ามาเสี้ยมสอน ยุยงไม่ให้คู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการ

ไกล่เกลี่ย ไม่ให้ยอมรับข้อเสนอในการระงับข้อพิพาทด้วยต้องการแสวงหาผลประโยชน์จากการที่บุคคลอื่นมีข้อพิพาทกัน ซึ่งสอดคล้องกับชลัทประเทืองรัตน (2555, หน้า 88-108) ที่กล่าวว่าประเด็นอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้องทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็นญาติญาติทนายความ เพื่อน ซึ่งมักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเองซึ่งจะส่งผลให้คู่ความเกิดความไขว่ไขว่หรือคล้อยตาม ไม่ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง และยังคงสอดคล้องกับชลธิดา เพิ่มทรัพย์ (2555, หน้า 83-89) ที่กล่าวว่า บุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับคู่ความ ได้แก่ ทนายความและญาติ มีบางคดีที่คู่ความจะเชื่อคำแนะนำของทนายฝ่ายตนและคู่ความยังเชื่อถือและเชื่อมั่นว่าทนายความจะรักษาสิทธิของตนหากทนายความของคู่ความเห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ยเพื่อรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความและให้ความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย เช่น การอธิบายประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยให้คู่ความฟัง หรือพูดโน้มน้าวให้คู่ความเข้าร่วมการประชุมไกล่เกลี่ยด้วยตนเองทำให้คดีมีแนวโน้มไกล่เกลี่ยสำเร็จเพิ่มขึ้น หากทนายความไม่เห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ยและไม่ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของคู่ความเป็นสำคัญทำให้การไกล่เกลี่ยมีแนวโน้มสำเร็จยากขึ้นหรือไม่สำเร็จเลย ในทำนองเดียวกันญาติของคู่ความก็มีส่วนทำให้การไกล่เกลี่ยสำเร็จหรือไม่สำเร็จ เนื่องจากญาติจะเป็นผู้แนะนำโดยอย่างยิ่งสังคมไทยให้ความสำคัญกับระบบเครือญาติมาก เช่น มีการไกล่เกลี่ยแล้วระยะหนึ่งและคู่ความขอพักระหว่างไกล่เกลี่ยหรือแยกออกไปเพื่อพบญาติด้านนอก แล้วกลับมาไกล่เกลี่ยต่อไปนั้น ทำให้การไกล่เกลี่ยมีแนวโน้มสำเร็จยากขึ้น ดังนั้น หากญาติเห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ยไม่พูดจาชักใบให้เรือเสีย การไกล่เกลี่ยจะมีแนวโน้มที่จะสำเร็จมากขึ้น

13. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านปัจจัยจากตัวผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยไม่รู้ถึงหน้าที่และบทบาทของตนเอง ในการทำให้คู่พิพาทเข้าใจถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย และ (2) การไม่พยายามช่วยเหลือคู่พิพาทเสนอทางออกในการระงับข้อพิพาทของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับชลัท ประเทืองรัตนา (2555, หน้า 88-108) ที่กล่าวว่า ด้านผู้ไกล่เกลี่ย อาจมีกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยอาจไม่เข้าใจหลักการไกล่เกลี่ย เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยพยายามเกลี้ยกล่อมให้คู่ความยินยอมตามที่ตนเสนอ หรือผู้ไกล่เกลี่ยทำตัวเป็นผู้ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทนั้นเสียเองแทนที่จะเป็นผู้เสนอแนะทางออกให้คู่ความตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้ทำให้คู่ความมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา นั้น จึงมีความเป็นไปได้ที่การไกล่เกลี่ยอาจล้มเหลวหรือแม้จะมีการยอมรับตามข้อตกลงที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอเพราะความเกรงใจ แต่ก็อาจจะนำไปสู่การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยในที่สุด และยิ่งสอดคล้องกับพฤศจิกายน ทองเจริญ (2550, หน้า 91-94) ที่กล่าวว่า ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ยก็จะทำให้เกิดปัญหา ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลางที่ช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก สามารถแก้ปัญหาข้อพิพาททำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เสาะหาข้อมูลที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ จัดข้อยุ่งยากต่างๆ ที่ขัดขวางการเจรจา ใช้กลยุทธ์ต่างๆ ที่จะทำให้คู่ความเกิดความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อเสนอ ข้อต่อรองหรือทางออกในการแก้ไขปัญหา ซึ่งถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญและประสบการณ์เพียงพออาจจะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความล้มเหลวได้

## ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย ดังนี้

1. แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยด้านองค์กรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่

(1) ควรมีการบูรณาการร่วมมือกันทำงานระหว่างองค์กรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยทั้ง 3 องค์กร คือ 1 ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐ 2 ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของพนักงานสอบสวน และ 3 ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

(2) ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ความรู้ที่ทันสมัยและสะดวกแก่การใช้งาน

(3) ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละศูนย์

(4) ควรมีการทบทวนและถอดบทเรียนถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(5) ควรประชาสัมพันธ์และส่งเสริมถึงบทบาทและภารกิจของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

(6) ควรสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแก่ประชาชน

(7) ควรเพิ่มแรงจูงใจและสวัสดิการต่างๆ แก่ผู้ไกล่เกลี่ยและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

2. แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่

(1) ควรมีการฝึกอบรม ทบทวน เพิ่มเติมความรู้และทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแก่ผู้ไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่อง

(2) ควรอบรมให้ความรู้ทางกฎหมายและด้านอื่นๆ แก่ผู้ไกล่เกลี่ยเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

(3) ควรมีการติดตามผลงานและบทสรุปในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลังการไกล่เกลี่ยทุกครั้ง

(4) ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมคุณธรรมจริยธรรม และทัศนคติที่ดีแก่ผู้ไกล่เกลี่ย

(5) ควรชี้แจงให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบถึงผลดีของการไกล่เกลี่ยสำเร็จ และผลเสียกรณีที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ

(6) ควรเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้ทำความเข้าใจกันก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(7) ผู้ไกล่เกลี่ยควรเสริมสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกันระหว่างคู่กรณี และลดความกดดันในระหว่างไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. แนวทางการเสริมสร้างปัจจัยด้านประชาชน ได้แก่

(1) ควรมีการอบรมให้ความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแก่ประชาชน

(2) ควรเสริมสร้างให้คู่พิพาทมีความรับผิดชอบต่อคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง และต่อสังคมส่วนรวมให้มากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- คมสันต์ กำประทุม และกฤษฎวรรณ โฉ่วชรินทร์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท: กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลนาดี อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการธรรม, 21(3)*, 131-132.
- จักรกริญา ทอดสูงเนิน และอรนันท กัลนทปุระ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 40(1)*, 98-113.
- ชลธร มีวงศ์อุโฆษ. (2556). เวย์ไกล่เกลี่ย-สมานฉันท์ การจัดเตรียมห้องไกล่เกลี่ย (2). *วารสารกรมบังคับคดี, 17(86)*, 1.
- ชลธิดา เพิ่มทรัพย์. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยคดีฟ้องหย่า. *ตุลพาห, 59(2)*, 82-93.
- ชลากรณ์ เจริญรัตน์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี: กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี [สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลัท ประเทืองรัตนา. (2558). บทวิจารณ์หนังสือ Intractable conflicts: Socio-psychological foundation and dynamics. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 13(3)*, 55.
- พศิลักษณ์ ทองเจริญ. (2550). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม. (2565). สรุปข้อมูลการไกล่เกลี่ยประจำปี 2565. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม.

ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์. (2561). รายงานการวิจัยเรื่องการนำการระงับข้อพิพาททางเลือกลงมาใช้ในคดี  
สิ่งแวดล้อมในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อากาศร ชุมสาย และอรนันท์ กลั่นทปฺระ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ  
ศูนย์ยุติธรรมชุมชน : ศึกษากรณีศูนย์ยุติธรรมตำบลหนองโก จังหวัดขอนแก่น. วารสาร  
กระบวนการยุติธรรม, 12(2), 27-42.