

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
บทที่	
1	
บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.5 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2	
ประวัติความเป็นมา ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย	
คดีผู้บริโภค	6
2.1 ประวัติความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	6
2.1.1 ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	6
2.1.2 ประเภทข้อพิพาทที่ระงับได้ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย.....	6
2.1.3 ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	7
2.1.4 รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	9
2.1.5 ข้อดีของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	10
2.1.6 ข้อจำกัดของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	11

บทที่	หน้า
2.2 ความเป็นมาเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก.....	11
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย.....	12
2.2.2 กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย.....	14
2.2.3 รูปแบบขั้นตอนการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมทางเลือก.....	17
2.3 ขั้นตอนการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภค.....	18
2.3.1 ชั้นยื่นฟ้องคดี.....	18
2.3.2 ชั้นวันนัดไกล่เกลี่ยและนัดพิจารณา.....	19
2.3.3 การทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาทของเจ้าพนักงานคดี.....	20
2.3.4 ชั้นสืบพยาน.....	20
2.3.5 ชั้นพิพากษา.....	21
2.3.6 ชั้นบังคับคดี.....	22
2.3.7 วิธีการชั่วคราวก่อนยื่นฟ้อง.....	22
2.3.8 วิธีการชั่วคราวระหว่างพิจารณาคดี.....	23
2.4 เจ้าพนักงานคดี.....	24
2.4.1 อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดี.....	24
2.4.2 คุณสมบัติของเจ้าพนักงานคดี.....	28
3 การไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคของต่างประเทศ.....	32
3.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา.....	32
3.1.1 กระบวนการระงับข้อพิพาทก่อนการฟ้องคดีผู้บริโภค.....	33
3.1.1.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน.....	33
3.1.1.2 ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน.....	34

บทที่

หน้า

3.1.1.3	รูปแบบของการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน.....	34
3.1.2	กระบวนการระงับข้อพิพาทในศาล.....	34
3.1.2.1	ประเภทคดีที่ฎีกกำหนดให้มีการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ย เชิงบังคับ.....	36
3.1.2.2	ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	36
3.1.2.3	รูปแบบของการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	38
3.2	ประเทศออสเตรเลีย.....	39
3.2.1	กระบวนการระงับข้อพิพาทก่อนการฟ้องคดีผู้บริโภคน.....	39
3.2.1.1	ประเภทข้อพิพาทที่ระงับได้ด้วยการไกล่เกลี่ยก่อน การฟ้องคดีผู้บริโภค.....	40
3.2.1.2	ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนการฟ้อง คดีผู้บริโภค.....	40
3.2.1.3	รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	41
3.2.2	กระบวนการระงับข้อพิพาทในศาล.....	42
3.2.2.1	ประเภทข้อพิพาทที่ระงับได้ด้วยการไกล่เกลี่ย.....	42
3.2.2.2	ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	42
3.2.2.3	รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....	42
4	ปัญหากฎหมายและปัญหาในทางปฏิบัติในการไกล่เกลี่ยของเจ้าพนักงานคดี....	47
4.1	ปัญหากฎหมายในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในการไกล่เกลี่ย	47
4.1.1	การไกล่เกลี่ยก่อนการฟ้องคดี.....	47
4.1.2	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงบังคับ.....	51
4.2	ปัญหาในทางปฏิบัติในการไกล่เกลี่ยของเจ้าพนักงานคดี.....	53

บทที่	หน้า
4.2.1 ปัญหาอันเกิดจากการศึกษาและการฝึกอบรม.....	53
4.2.2 ปัญหาอันเกิดจากคู่ความ.....	54
5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	56
5.1 บทสรุป.....	56
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	62
ประวัติผู้เขียน.....	65