



การใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล
: กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมในกรุงเทพมหานคร

โดย

นายบัณฑิต ปานสัมฤทธิ์	(22)
นายเกียรติคุณ ตันยาง	(32)
นายธเนศณัฐ สุคนธพันธ์	(33)
นายศิริระ จำปา	(36)
นายอภิวัดดี นิ้มละออร์	(37)

รายงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
ในหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยในกระบวนการยุติธรรม
สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม
ร่วมกับ ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การใช้การใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล
: กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมในกรุงเทพมหานคร

โดย

นายบัณฑิต ปานสัมฤทธิ์	(22)
นายเกียรติคุณ ตันยาง	(32)
นายธเนศณัฐ สุคนธพันธ์	(33)
นายศิริระ จำปา	(36)
นายอภิวัดดี นิมละออร์	(37)

รายงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
ในหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยในกระบวนการยุติธรรม
สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม
ร่วมกับ ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	(ก)
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญแผนภาพ	(ค)
บทที่ 1 บทนำ	1-1
1.1 ความสำคัญและที่มาปัญหา	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1-3
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1-3
1.4 คำถามการศึกษา	1-4
1.5 กรอบแนวคิดการศึกษา	1-4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-5
1.7 นิยามศัพท์	1-5
1.8 แผนการศึกษา	1-6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-1
2.1 ความหมาย องค์ประกอบ และประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	2-1
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	2-10
2.3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย	2-19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	3-1
3.1 วิธีการศึกษา	3-1
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	3-1
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3-2
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-3

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา และอภิปรายผล	4-1
4.1 ผลการศึกษา	4-1
4.2 อภิปรายผล	4-5
บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ	5-1
5.1 บทสรุป	5-1
5.2 ข้อเสนอแนะ	5-3

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

- ภาคผนวก 1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง
ภาคผนวก 2 รายชื่อผู้ร่วมงาน

(ค)

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1	กิจกรรม/ขั้นตอน การดำเนินงาน	1-6
--------------	------------------------------	-----

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการศึกษา เรื่อง การใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล : กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมในกรุงเทพมหานคร	1-4
---------------	---	-----

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

“การไกล่เกลี่ย” เป็นกระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่ความเอง โดยมีบุคคลที่สามเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในที่นี้ได้แก่ ผู้ประนีประนอม ซึ่งเป็นผู้พิพากษาในศาลต่างๆ มีใช้ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน รวมทั้งบุคคลหรือคณะบุคคลที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยและได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ประนีประนอมประจำศาล เพื่อมาเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำ เสนอแนะ หาทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้คู่ความตอรองกันได้สำเร็จ โดยสามารถดำเนินการได้ทั้งในศาลและนอกศาล โดยที่ “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล” เป็นกระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลนับแต่ศาลประทับฟ้องจนถึงก่อนที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุด เป็นการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความด้วยความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ ซึ่งการไกล่เกลี่ยที่ประสบผลสำเร็จก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องหลายประการ อาทิ ประโยชน์สำหรับคู่ความ ทำให้คู่ความสามารถหันหน้าเข้าหากันฉันมิตร ในบางกรณีคู่ความสามารถดำเนินธุรกิจติดต่อกันได้อีก สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้ค่าใช้จ่ายการดำเนินคดีลดลง ได้รับความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ไม่ต้องประสบกับการบังคับคดีที่ยุ่งยากในศาล ส่วนประโยชน์ต่อศาล ได้แก่ การช่วยลดปริมาณคดีที่ค้างพิจารณาอยู่ในศาล ทำให้คดีที่ไกล่เกลี่ยและคดีอื่นๆ สามารถย่นระยะเวลาพิจารณาได้เร็วขึ้น สามารถลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาลอุทธรณ์และศาลฎีกา อีกทั้งประโยชน์ต่อส่วนรวม ได้แก่ ก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม และรัฐประหยัดงบประมาณที่ใช้ในการพิจารณาคดีหรือข้อพิจารณาของประชาชนโดยรวม (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่ กระทรวงยุติธรรม, 2559: 1-2)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย ปรากฏหลักฐานว่าได้มีการนำมาใช้ในประเทศไทย นับแต่อดีตในช่วงต้นรัตนโกสินทร์ ได้พัฒนาการผ่านยุคต่างๆ กระทั่งถึงปัจจุบัน โดยจุดเปลี่ยนสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงกระแสการให้ความสำคัญและผลักดันกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างจริงจังในแวดวงศาลยุติธรรมในช่วงปี พ.ศ. 2535 เมื่อนายประมาณ ชันเชื้อ ประธานศาลฎีกาในขณะนั้น ได้ริเริ่มผลักดันให้ศาลต่างๆ นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้อย่างเต็มรูปแบบและแพร่หลาย รวมถึงมีการเชิญวิทยากรจากต่างประเทศมาบรรยายและอบรมผู้พิพากษาไทยในเรื่องกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากนั้นปี 2537 ศาลแพ่งได้ออกระเบียบศาลแพ่งว่าด้วยการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พ.ศ.2537 ซึ่งเป็นผลจากมติที่ประชุมผู้พิพากษาในศาลแพ่ง ประกอบกับการนำแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศสหรัฐอเมริกาประยุกต์ใช้ ต่อมาปี 2538 กระทรวงยุติธรรมได้มีหนังสือแจ้งศาลให้ทราบถึงโครงการร่วมมือระหว่างกระทรวงยุติธรรมกับศาลสร้างแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดขึ้น โดยกระทรวงยุติธรรมได้กำหนดรูปแบบและตัวอย่างการจัดการอบรมผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ธุรการ การพัฒนารูปแบบการไกล่เกลี่ยให้เป็นระบบและแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ กระทั่งถึงปี 2544 ประเทศไทยก็ได้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาลทั่วประเทศอย่างแพร่หลาย (วินัย อาจคงหาญ และคณะ, 2550: 7)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปัจจุบัน คู่พิพาทสามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งในกรณีที่เป็นข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญาในความผิดต่อส่วนตัว โดยสามารถเข้าสู่กระบวนการได้ทั้งในช่วงก่อนหรือหลังมีการนำข้อพิพาทมาฟ้องร้องต่อศาล และหากตกลงกันได้ กฎหมายก็ได้เปิดช่องทางให้คู่พิพาทสามารถทำให้ผลลัพธ์ข้อตกลงที่เกิดขึ้นมีผลผูกพันทางกฎหมาย โดยประเภทของคดีหรือข้อพิพาทที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ประกอบด้วย (1) คดีหรือข้อพิพาททางแพ่ง เช่น ภัยไข้เจ็บ ค่าประกัน ซ้ำซ้อน เช่าทรัพย์ ครอบครัว มรดก ฯลฯ (2) คดีหรือข้อพิพาททางอาญาที่ยอมความได้ เช่น บุกรุก ยักยอก ทำให้เสียทรัพย์ หมิ่นประมาท (3) ข้อพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวกับคดีอาญา สามารถไกล่เกลี่ยได้ในส่วนคดีแพ่ง เช่น กรณีขับรถโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายแก่ร่างกาย หรือ จิตใจ และ (4) คดีหรือข้อพิพาทอื่นที่ยุติโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ศาลจังหวัดตะกั่วป่า, 2559: 1-2)

เมื่อกล่าวถึงคดีแพ่ง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดรายละเอียดที่สำคัญกรณีต่างๆ สรุปเบื้องต้นได้ว่า **กรณีการเข้าสู่กระบวนการ** ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งให้อำนาจศาลสั่งให้คู่ความมาศาลด้วยตนเอง หากเห็นว่ามีโอกาสจะเกิดความตกลงหรือการประนีประนอมยอมความ นอกจากนี้ยัง ให้อำนาจศาลที่จะไกล่เกลี่ยให้คู่ความ ไม่ว่าจะพิจารณาคดีจะดำเนินการไปแล้วเพียงใดก็ตาม ทั้งนี้ เมื่อคู่ความฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือเห็นสมควร ศาลอาจสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่าย โดยจะมีทนายความอยู่ด้วยหรือไม่ก็ได้ นอกจากนี้ อาจแต่งตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเป็นผู้ประนีประนอมเพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ ประนีประนอมกัน **กรณีการแต่งตั้งผู้ประนีประนอม (ผู้ไกล่เกลี่ย)** องค์คณะผู้พิพากษาอาจไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้พิพากษาคนหนึ่งหรือหลายคนในองค์คณะดำเนินการ นอกจากนี้ ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาอาจแต่งตั้งผู้ประนีประนอมเพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความพอใจของคู่ความเท่าที่จะกระทำได้ **กรณีขั้นตอนและแนวปฏิบัติ** คู่ความที่เป็นบุคคลธรรมดาที่มีหน้าที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยตนเองเว้นแต่มีเหตุสุดวิสัย แนวทางการดำเนินการให้เป็นตามที่คู่ความตกลงกันได้ หากไม่ได้ตกลงให้ผู้ประนีประนอมกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางตามที่เห็นสมควรโดยคำนึงถึงพฤติการณ์แห่งคดี ความประสงค์ของคู่ความ ความเป็นธรรม และความรวดเร็ว ก่อนเริ่มกระบวนการให้ผู้ประนีประนอมแจ้งคู่ความทราบถึงข้อเสนอดังกล่าวและคำแถลงเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมสามารถให้คู่ความเสนอข้อเท็จจริง ข้อมูลเบื้องต้น หรือข้อเสนอ และอาจแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่ความ ในส่วนการประชุมไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมอาจอนุญาตให้เข้าประชุมเฉพาะคู่ความ ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษา หรือบุคคลที่ผู้ประนีประนอมอนุญาต ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่าย แต่ต้องแจ้งการดำเนินการให้คู่ความที่มิได้เข้าร่วมได้ทราบ แต่ห้ามเปิดเผยสาระสำคัญของข้อมูลในส่วนที่คู่ความผู้ให้ข้อมูลระบุว่าเป็นความลับยกเว้นคู่ความยินยอม และห้ามนำความลับเกี่ยวกับการดำเนินการไปอ้างอิงหรือสืบพยานในกระบวนการอนุญาตตุลาการหรือศาล เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ กระบวนการไกล่เกลี่ยจะสิ้นสุดลงเมื่อคู่ความสามารถตกลงระงับข้อพิพาทด้วยการถอนฟ้องมีการขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอม หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์ดำเนินการต่อ ไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือผู้ประนีประนอมผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งเห็นว่าการดำเนินการต่อไปไม่เป็นประโยชน์แก่คดี

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงคดีแพ่งในศาลของ ชลิตา ศรีสง่า (2552) ได้วิจัยเกี่ยวกับข้อจำกัดของกฎหมายในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งของศาลยุติธรรม โดยทำการศึกษากฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล ได้แก่ ประเทศไทยมีกฎหมายและระเบียบหลายฉบับที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการใกล้เคียงข้อพิพาท แต่กฎหมายและระเบียบดังกล่าวยังขาดสาระสำคัญและรายละเอียด ทั้งส่วนที่มีการบัญญัติไว้แล้วก็ไม่ได้นำมา รวมในฉบับเดียวกัน ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้งาน และไม่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการใกล้เคียง ข้อพิพาทศาลยุติธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชลิตา ศรีสง่า, 2552: 125-130)

จากที่กล่าวมาถึงความสำคัญและที่มา ข้างต้น กลุ่มผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในกระบวนการยุติธรรม จึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาผลการใช้การใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล ปัจจัยที่มีผลต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่ง ในศาล ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งที่เข้าสู่ในชั้นการพิจารณาของศาล ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย ค่าความพึงพอใจมากขึ้น ลดปริมาณคดีที่จะต้องเข้าสู่ การสืบพยาน ทำให้การดำเนินคดีในศาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดปัญหาความล่าช้าของ การพิจารณา และคู่ความเกิดความเชื่อถือและศรัทธาในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ส่งผลให้การฟ้องร้องคดี เข้าสู่ศาลลดลงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล
- (2) เพื่อเสนอแนะ ปรับปรุง ปัจจัยที่มีผลต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การดำเนินงานในครั้งนี้ มุ่งศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการใช้การใกล้เคียงข้อพิพาท ซึ่งเป็นรูปแบบ หนึ่งของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยศึกษาเฉพาะข้อพิพาทคดีแพ่ง ที่อยู่ระหว่างการพิจารณาในชั้นศาล โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

กลุ่มเป้าหมายที่การศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประนีประนอมอาวุโส ซึ่งปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่ เป็นผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่ง ในศาล โดยมีประสบการณ์ในการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล พื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

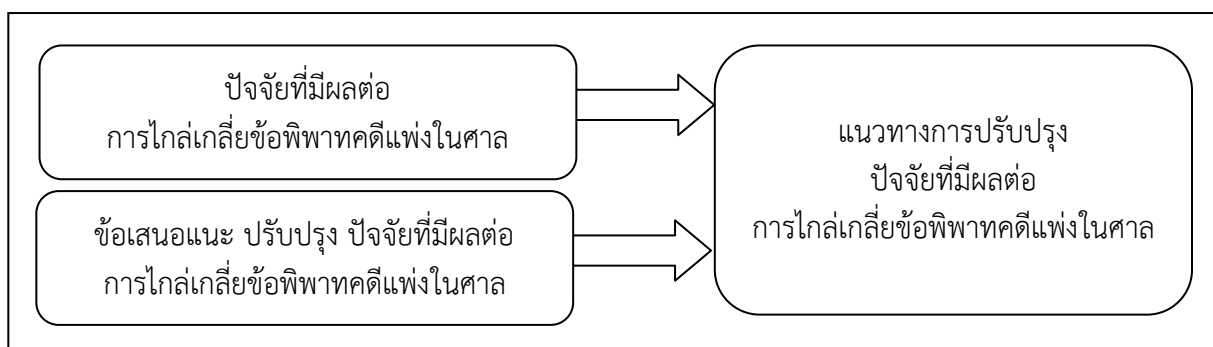
ระยะเวลาที่ทำการศึกษา ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม – 27 ธันวาคม 2559

1.4 คำถามการศึกษา

- (1) ปัจจัยใดบ้าง ที่มีผลต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล
- (2) การปรับปรุงและพัฒนา ปัจจัยที่มีผลต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล ควรดำเนินการเช่นไร

1.5 กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล ศึกษากรณี ผู้ประนีประนอม ในกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) กับกลุ่มเป้าหมาย ผู้ประนีประนอมอาวุโส เพื่อมุ่งศึกษามุ่งศึกษา ปัจจัยที่มี ผลการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล และแสวงหาแนวทางการปรับปรุง พัฒนา ปัจจัยดังกล่าวให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามกรอบแนวคิดการศึกษา ปรากฏตามภาพดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา เรื่อง การใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล
: กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมในกรุงเทพมหานคร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คู่ความเสียค่าใช้จ่ายลดลง ได้ผลลัพธ์ทำให้คู่ความพึงพอใจมากขึ้น
- (2) ปริมาณคดีที่จะต้องเข้าสู่การสืบพยานมีจำนวนลดน้อยลง ทำให้การดำเนินคดีในศาล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดปัญหาความล่าช้าของการพิจารณา และจำนวนคดีที่ค้างศาลลดลงโดยลำดับ
- (3) คู่ความเกิดความเชื่อถือนและศรัทธาในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ส่งผลให้การฟ้องร้องคดีเข้าสู่ศาลลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

1.7 นิยามศัพท์ในการศึกษา

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการทางยุติธรรมด้วยความตกลงหรือยินยอมของคู่ความทั้งสองฝ่าย โดยมีผู้ประนีประนอมทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีเพื่อมุ่งยุติหรือระงับข้อพิพาทที่มีต่อกันให้หมดสิ้นไปด้วยความพึงพอใจร่วมกันทั้งสองฝ่าย

ผู้ประนีประนอม (Mediator) หมายถึง บุคคลที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีแพ่งตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจากศาลให้เป็นคนกลาง ทำหน้าที่ ช่วยเหลือ แนะนำ เสนอแนะ และหาทางออก สำหรับข้อพิพาทคดีแพ่งในศาลนั้นๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล หมายถึง บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างและระบบงาน งบประมาณ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลสำเร็จของการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

1.8 แผนการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล: กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมในกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแผนงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

กิจกรรม/ขั้นตอน การดำเนินงาน	ช่วงเวลา (ธันวาคม 2559)			
	สัปดาห์1	สัปดาห์2	สัปดาห์3	สัปดาห์4
1. กำหนดกรอบแนวคิด และแผนการดำเนินงาน (1-6 ธค.59)	↔			
2. ทบทวนเอกสารงานวิจัย และออกแบบวิธีศึกษา (7-13 ธค.59)		↔		
3. เก็บรวบรวมข้อมูล (14-16 ธค.59)			↔	
4. วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำร่างรายงาน (17-23 ธค.59)			↔	
5. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (24-26 ธค.59)				↔

ตารางที่ 1.1 กิจกรรม/ขั้นตอน การดำเนินงาน

โดยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน รวม 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา และแผนการดำเนินงาน

เป็นกระบวนการในการร่วมกันกำหนดปัญหาการศึกษา คำถามการศึกษา กำหนดเรื่องที่ต้องการศึกษา และกรอบแนวคิดการศึกษาเบื้องต้น ใช้เวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ 1-6 ธันวาคม 2559 รวม 6 วัน

ขั้นตอนที่ 2 การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และออกแบบวิธีการศึกษา

เป็นกระบวนการในการร่วมกันศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียง

ข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล โดยใช้การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เพื่อให้ได้เรื่องที่ต้องการศึกษา และกรอบแนวคิดการศึกษาที่ชัดเจน ตลอดจนการออกแบบวิธีการศึกษาและระเบียบวิธีที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ 7-13 ธันวาคม 2559 รวม 7 วัน

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก

เป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมในภาคสนาม (Field Study) ภายหลังจากได้กำหนดวิธีการศึกษาในขั้นตอนที่ผ่านมา โดยใช้แบบสัมภาษณ์สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews Form) จากกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ใช้เวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ 14-16 ธันวาคม 2559 รวม 3 วัน

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผลการศึกษา และเสนอรายงาน

เป็นกระบวนการในการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์ที่ได้จากขั้นตอนที่ผ่านมา เพื่อสรุป รวบรวม และจัดทำเป็นรายงาน ใช้เวลาดำเนินการ ระหว่างวันที่ 17-23 ธันวาคม 2559 รวม 7 วัน

ขั้นตอนที่ 5 การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

เป็นกระบวนการในขั้นตอนสุดท้าย ภายหลังจากได้นำเสนอรายงานผลการศึกษา ต่อมาผู้วิจัย ได้พิจารณา ทบทวน ปรับแก้ และเพิ่มเติมข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามความเห็นคณะกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนจัดทำเป็นเอกสารรายงานผลการศึกษาฉบับสมบูรณ์ ระหว่างวันที่ 24-26 ธันวาคม 2559 รวม 3 วัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล กรณีศึกษาศาลผู้ประนีประนอม ในกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวม 5 รายการ ได้แก่

- (1) ความหมาย องค์ประกอบ และประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (2) แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (3) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย
- (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรากฏรายละเอียดแต่รายการ ดังนี้

2.1 ความหมาย องค์ประกอบ และประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประกอบด้วยเนื้อหา เกี่ยวกับความหมายและที่มา องค์ประกอบ ประโยชน์ และข้อดี ข้อจำกัด ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนี้

2.1.1 ความหมายและที่มาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.1.1.1 ความหมายของการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยในความหมายของต่างประเทศ

ความหมายของคำว่า "การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท" ได้มีผู้ให้ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้มากมาย แต่จะขอยกมาเป็นสังเขปดังนี้

การไกล่เกลี่ย หรือ Mediation เป็นกระบวนการหนึ่งที่ใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือระงับข้อพิพาท ซึ่งมีความหมายดังนี้ (บุญตา ส. ฝาบมีชัย, 2547, น. 15-18)

พจนานุกรมของ Black ให้ความหมาย Mediation ว่าเป็นการแทรกแซง หรือสอดแทรกของบุคคลที่สาม เพื่ออยู่ท่ามกลางบุคคลสองฝ่ายที่มีข้อพิพาท เพื่อชักจูงให้บุคคลที่มีข้อพิพาท ปรับเปลี่ยนหรือตกลงในปัญหาข้อพิพาทได้ เป็นการตกลงกันในข้อพิพาทโดยการกระทำที่เป็นกลางหรือบุคคลที่เป็นกลาง

Christopher W. M. ให้ความเห็นว่าการไกล่เกลี่ย หมายถึง การแทรกแซงของบุคคลที่สามที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจา หรือแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่จะเป็นผู้ช่วยเหลือคู่กรณีด้วยความสมัครใจ และสามารถตกลงกันในปัญหาความขัดแย้งรวมกันได้

Henry J. Brown and Author L. กล่าวไว้ว่าการไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการที่ส่งเสริมช่วยเหลือคู่กรณี ด้วยบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ที่เรียกว่าผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) ซึ่งเป็นบุคคลที่ ช่วยให้คู่กรณีสามารถตกลงแก้ปัญหาข้อพิพาทของตนได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการทำการ ตัดสินใด ๆ ที่จะมีผลผูกพันคู่กรณี แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้กระบวนการ เทคนิค และความรู้ ความ ชำนาญต่างๆ ในการช่วยให้คู่กรณีเจรจาทกลงกันได้ข้อพิพาทที่มีอยู่โดยปราศจากการพิจารณาพิพากษาคดีโดยศาล

การไกล่เกลี่ยในความหมายของไทย

สำนักงานกิจการยุติธรรม อธิบายว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำนิยามของคำว่า"ไกล่เกลี่ย" ไว้ว่า"พุดจา ให้ปรองดองกัน พุดจาให้ตกลงกัน ทำให้เรียบร้อยทำให้เสมอกัน" แสดงให้เห็นว่าบทบาทของ ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางนั้นไม่ได้เป็นผู้ชี้ขาดตัดสินให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ แต่ ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือให้คู่พิพาทตกลงระงับข้อพิพาทด้วยตัวของคู่พิพาทเอง ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สามที่เรียกว่า"ผู้ไกล่เกลี่ย" ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทางและหาทางออกให้กับคู่พิพาทเพื่อตกลงประนีประนอมยอมความกัน นั่นเอง

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ (อ้างถึงใน สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548, น. 125-135) ได้ให้ความหมายว่าการไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาท คือการที่คู่พิพาทตกลงยินยอมให้ บุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางที่มีความเป็นอิสระและความเป็นกลาง แต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท ทำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กันจนกระทั่งสามารถตกลงกันได้ โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันไป

ภาณุ รังสีหัทธ (อ้างถึงใน สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548, น. 1-41) ได้ให้ความหมายว่าการไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามมาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาทอรอง กันได้สำเร็จ โดยเป็นผลผลิตผลประการหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการเจรจาทอรองแต่มิใช่เป็นสิ่งที่เข้ามาแทนที่การเจรจาทอรอง

โชติช่วง ทัพวงศ์ (อ้างถึงใน สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548, น. 45-56) ได้ให้ความหมายว่า "การไกล่เกลี่ย" หมายถึง กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามที่เป็นกลางเข้าช่วยเหลือ แนะนำในการเจรจาทอรองของคู่ความเพื่อระงับข้อพิพาท

2.1.1.2 ที่มาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2550, น. 1-2)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามความเป็นจริงแล้วไม่ใช่วิธีการใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นในศาลยุติธรรม แต่เป็นวิธีการที่ศาลยุติธรรมนำมาใช้ควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาลมาเป็นเวลานานแล้ว และเมื่อศาลได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปก็มีการปรับแนวความคิด และ ปรับเปลี่ยนรูปแบบออกไปเพื่อพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดประสิทธิภาพและมีความ เหมาะสมกับยุคสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจกล่าวได้ 3 รูปแบบ คือ

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาผู้พิจารณาคดี ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่เกิดขึ้นควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีของศาลตลอดมาโดยมีการกำหนดบทบาทการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ผู้พิพากษา ดังจะเห็นได้จากกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งได้ให้อำนาจศาลในการไกล่เกลี่ยให้คู่ความตกลงกันระหว่างที่มีการดำเนินคดีในศาล ซึ่งถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติกฎหมายในส่วนนี้ไปบางแต่ก็ยังคงหลักการเดิมที่ให้ อำนาจศาลดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำหรับคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ระบบการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทรูปแบบนี้ ผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินชี้ขาดคดีจะเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทในคดีนั้นด้วยตนเองหรือพร้อมกับองค์คณะผู้พิพากษาและศาลต่างๆ มีความคุ้นเคยและใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบนี้ควบคู่ไปกับการพิจารณาคดีตลอดมา

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาที่ไม่ใช่ผู้พิจารณาคดี ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลรูปแบบนี้ได้รับการพัฒนาจากระบบแรกซึ่งมีข้อจำกัดที่สำคัญ กล่าวคือ ความมั่นใจ ต่อตัวผู้พิพากษาที่เป็นทั้งผู้ตัดสินชี้ขาดและทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีเดียวกันว่าจะไม่เกิด อคติในการตัดสินชี้ขาดหากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบความสำเร็จ ความมั่นใจในการเปิดเผยข้อเท็จจริงในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งข้อเท็จจริงต่างๆ จะไม่ถูกนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีหากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ประสบผลสำเร็จ และสภาพ บรรยากาศในห้องพิจารณาที่อาจมีความไม่เหมาะสมกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งจำเป็นต้อง อาศัยการเปิดโอกาสให้คู่ความมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและการเจรจาพูดคุยอย่างเท่าเทียมกัน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบนี้จึงเป็นการแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวโดยมีการแยกผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออกจากผู้พิพากษาที่ตัดสินคดีโดยผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะไม่ทำหน้าที่ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทในคดีเดียวกัน การแยกสำนวนไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออกจากสำนวน ปกติเพื่อมิให้ข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้าสู่การพิจารณาคดี และจัดห้องไกล่เกลี่ย ต่างหากจากห้องพิจารณาคดีเพื่อให้บรรยากาศการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเป็นกันเองทั้ง ระหว่างคู่ความและผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งจะทำให้คู่ความมีโอกาสเปิดเผยข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบนี้มีการริเริ่มในศาลแพ่งเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2538 และมีการแพร่หลายออกไปในศาลแพ่งอื่น ๆ รวมทั้งศาลในภูมิภาคอีกเป็นจำนวนมาก

3. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษา ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รูปแบบนี้มีหลักการที่คล้ายคลึงกับระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาที่ไม่ใช่ผู้พิจารณาคดี คงมีความแตกต่างกันเพียงการใช้ข้าราชการศาลยุติธรรม หรือบุคคลภายนอก ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท ทั้งนี้โดยพื้นฐานความคิดที่ว่าภาระหน้าที่ ของผู้พิพากษาตามรัฐธรรมนูญที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ การนั่งพิจารณาคดีต้องกระทำโดยผู้พิพากษารบองค์คณะและบทบาทการคุ้มครองสิทธิประชาชนที่เพิ่มขึ้นไม่ว่าการออกหมายจับ หรือหมายค้น ทำให้จำนวนของผู้พิพากษาไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และการพิจารณาคดี ที่เปลี่ยนแปลงไปจึงเกิดความจำเป็นที่ต้องพัฒนาบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษามาทำหน้าที่

ต่างๆที่กฎหมายมิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้พิพากษา โดยเฉพาะแทนงานที่ผู้พิพากษาเคยปฏิบัติอยู่ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระงาน ลดปริมาณคดีที่ต้องมีการพิจารณาสืบพยาน และสร้างความ เข้มแข็งให้กับภาระหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งในที่นี่รวมถึงงานด้านการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทซึ่งเปิดโอกาสให้มีการแต่งตั้งบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้พิพากษามาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ พื้นฐานความคิดดังกล่าวสามารถเห็นได้จากการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในหมวดอำนาจหน้าที่ของศาลเมื่อปีพ.ศ. 2542 และการออกระเบียบคณะกรรมการบริหาร ศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 ซึ่งเปิดโอกาสให้ศาลสามารถแต่งตั้งบุคคล อื่นเป็นผู้ประนีประนอมมาช่วยทำหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ นอกเหนือไปจากการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทโดยผู้พิพากษาหรือองค์คณะผู้พิพากษา

2.1.3 องค์ประกอบและประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.1.3.1 องค์ประกอบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

องค์ประกอบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกอบไปด้วยดังนี้ (สำนักศาลยุติธรรม, สำนักกระจับข้อพิพาท, 2557, น. 13)

1. มีข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งเกิดขึ้น
2. มีคู่พิพาทตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป
3. มีคนกลางช่วยเหลือในการเจรจา
4. คู่พิพาทสมัครใจให้มีคนกลางช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
5. ผลการไกล่เกลี่ยเกิดจากการตัดสินใจของคู่พิพาทเอง

ประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) เป็นคำที่ถูกใช้เรียกวิธีการระงับข้อพิพาทต่างๆ ที่ถูกนำมาใช้เพื่อเป็นวิธีการทดแทนหรือวิธีการเสริมการระงับ ข้อพิพาทโดยการดำเนินคดีในศาล โดยมีวัตถุประสงค์ให้ปริมาณคดีที่จะต้องเข้าสู่การสืบพยานซึ่ง ใช้ระยะเวลานานมีจำนวนลดน้อยลงตามความจำเป็นและทำให้การดำเนินคดีในศาลโดยทั่วไป เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด วิธีการต่างๆ ดังกล่าวได้แก่ การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการดังที่กล่าวมาแล้วนั่นเอง ซึ่งวิธีการที่เป็นที่นิยมในประเทศไทย และศาลยุติธรรมได้ดำเนินการส่งเสริมและเผยแพร่ในขณะนี้ คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการอนุญาโตตุลาการ

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นอีกทางเลือกหนึ่งนอกจากการดำเนินคดีทางศาล (Litigation) หรือการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ซึ่งต้องมีบุคคลที่สามเป็นผู้ชี้ขาดตัดสินข้อ พิพาทแต่สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแม้จะใช้บุคคลที่สามช่วยเหลือในการตกลงเจรจาเพื่อ ระงับข้อพิพาทก็เป็นเพียงผู้เสนอแนะ

แนวทางและหาทางออกให้คู่พิพาทเท่านั้น ไม่มีอำนาจตัดสินชี้ขาดเหมือนศาลหรืออนุญาโตตุลาการ ผลของการตกลงเจรจาก็เกิดจากการตัดสินใจของคู่พิพาทเองโดยตรง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แบ่งออกเป็น

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องร้องคดีต่อศาล หรือแม้จะฟ้องร้องคดีต่อศาลแล้วแต่คู่ความดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันเองโดยไม่ดำเนินการในศาลก็ได้

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลโดยศาลเป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งหากคู่ความตกลงกันได้ก็จะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความและศาลจะมีคำพิพากษาไปตามที่คู่ความตกลงกัน โดยมีข้อยกเว้นเพียงบางประการเท่านั้น หรือหากตกลงกันได้เพียงบางส่วนศาลก็จะสืบพยานและมีคำพิพากษาในเฉพาะประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้เท่านั้น

ประเภทคดีที่จะทำการไกล่เกลี่ยได้ จะต้องเป็นคดีที่สามารถจะทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้ ก็คือ คดีแพ่งทุกประเภท และคดีอาญาความผิดที่อาจยอมความกันได้

1. คดีแพ่ง คือ คดีที่เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของบุคคลตามกฎหมายแพ่ง มีทั้งคดีที่มีข้อพิพาท (คดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน เงินทอง) เช่นคดีบังคับตามสัญญา ยืม ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้ จำนอง จำน่า หนี้ ฟ้องหย่า เรียกค่าเลี้ยงดู คดีละเมิด เป็นต้น และไม่มีข้อพิพาท เช่น ขอดังผู้จัดการมรดก ขอเป็นผู้ปกครอง ผู้เยาว์ เป็นต้น

2. คดีแพ่งเกี่ยวเนื่องกับคดีอาญา การกระทำความผิดในคดีอาญาบางครั้งจะก่อให้เกิดความสูญเสียต่อทรัพย์สินหรือต่อตัวผู้เสียหาย เช่นทำให้ถึงตายหรือบาดเจ็บ ความเสียหายที่เกิดแก่ทรัพย์สินหรือต่อชีวิตร่างกาย ย่อมทำให้ผู้เสียหายหรือฝ่ายที่ต้องเสียหายเกิดสิทธิเรียกร้องเอาจากจำเลย สิทธิเรียกร้องดังกล่าวคือ ความเสียหายส่วนแพ่งสามารถแยกออกจาก ความรับผิดชอบทางอาญาได้

3. คดีอาญาที่กฎหมายบัญญัติให้ยอมความกันได้ คดีอาญา คือ การกระทำความผิดที่กฎหมายกำหนดบทลงโทษไว้ โทษในทางอาญา เช่นประหารชีวิต จำคุก กักขัง ปรับ ริบ ทรัพย์สิน ซึ่งคดีอาญาอาจแยกเป็นคดีอาญาที่สามารถยอมความกันได้ ซึ่งทั้งหมดจะเป็นคดีความผิดต่อส่วนตัวกับคดีอาญาความผิดต่อแผ่นดิน ซึ่งคู่ความไม่สามารถยอมความกันได้

คดีอาญาต่อส่วนตัวที่สามารถยอมความกันได้ตามกฎหมายจะบัญญัติไว้ชัดเจนว่าให้คู่ความยอมความกันได้

1) ความผิดต่อเสรีภาพ ที่ยอมความกันได้ ได้แก่ ข่มขืนใจผู้อื่น มาตรา 309 วรรคแรก หน่วงเหนี่ยวกักขังผู้อื่น มาตรา 310 วรรคแรก กระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นถูกหน่วงเหนี่ยว มาตรา 311 วรรคแรก

- 2) ความผิดฐานเปิดเผยความลับ ยอมความได้ทั้งหมด ได้แก่ มาตรา 322-324
- 3) ความผิดฐานหมิ่นประมาท ยอมความกันได้ทั้งหมด ได้แก่ มาตรา 326--328
- 4) ความผิดฐานฉ้อโกง ยอมความกันได้ทั้งหมดยกเว้นความผิดฐานฉ้อโกงความมาตรา 343 คือ การฉ้อโกงโดยแสดงตนเป็นคนอื่นหรืออาศัยความเบาปัญญาของผู้ถูกหลอกลวงซึ่งเป็นเด็กหรืออาศัยความอ่อนแอแห่งจิตของผู้ถูกหลอก
- 5) ความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ ยอมความกันได้ทั้งหมด ได้แก่ มาตรา 349-350
- 6) ความผิดฐานยักยอก ยอมความกันได้ทั้งหมด ได้แก่ มาตรา 352--355
- 7) ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ ที่ยอมความกันได้มี 2 มาตรา คือ มาตรา 358 และมาตรา 359 เป็นการทำให้เสียทรัพย์ของบุคคลธรรมดา แต่ถ้าทรัพย์ที่เสียหายเป็นทรัพย์สินสาธารณะจะยอมความไม่ได้
- 8) ความผิดฐานบุกรุก ได้แก่ ความผิดตาม มาตรา 36*-364 ยอมความกันได้ ยกเว้นมาตรา 365 ที่บุกรุกเข้าไปทำร้ายร่างกาย บุกรุกมีอาวุธ และบุกรุกในเวลากลางคืนจะยอมความไม่ได้
- 9) ความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา (มาตรา 276 วรรคแรก) หมายถึง ข่มขืนหญิงอื่นซึ่งไม่ใช่ภรรยาตน แต่จะยอมความไม่ได้ ถ้าหญิงนั้นเป็นผู้สืบสันดาน เป็นลูกศิษย์ ผู้อยู่ในความดูแล ตามหน้าที่การข่มขืนนั้นเกิดต่อหน้าธารกำนัล ผู้ข่มขืนมีอาวุธ รวมกันโทรมหญิง ผู้ถูกข่มขืนนั้นได้รับบาดเจ็บสาหัสหรือถึงแก่ชีวิต และหญิงนั้นอายุไม่เกิน 15 ปี
- 10) ความผิดฐานกระทำอนาจาร (มาตรา 278 ประกอบมาตรา 281) ความผิดอนาจารที่ยอมความได้ คือ ได้กระทำแก่บุคคลอายุ 15 ปีขึ้นไป โดยขู่เชือดด้วยประการใดๆโดยใช้กำลังประทุษร้าย โดยบุคคลนั้นอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถขัดขืนได้หรือโดยทำให้ผู้ถูกกระทำเข้าใจผิดว่าตนเป็นคนอื่น คดีอนาจารที่ยอมความไม่ได้ ถ้าเกิดต่อหน้าธารกำนัลผู้ถูกกระทำได้รับอันตรายสาหัสหรือตาย เป็นการกระทำแก่ศิษย์ ผู้สืบสันดาน ผู้อยู่ในความดูแล
- 11) ความผิดฐานพาหญิงอื่นไปเพื่อการอนาจาร (มาตรา 284) เป็นการกระทำอนาจารโดยการพาหญิงไปโดยใช้อุบาย ใช้กำลังบังคับใช้อนาจครอบงำ หรือข่มขืนใจด้วยประการใด ๆ
- 12) ความผิดฐานเอาชื่อหรือยี่ห้อในทางการค้าของผู้อื่นมาใช้ ลักษณะการกระทำผิด
 1. เอาชื่อ รูป รอยประดิษฐ์ หรือข้อความใด ๆ ในการประกอบการค้าของผู้อื่นมาใช้ เพื่อให้ประชาชนหลงเชื่อว่าเป็นสินค้าหรือการค้าของผู้อื่นนั้น
 2. เปลี่ยนป้าย เพื่อเจตนาเช่นข้อ 1

3. ไขข่าว แพร่หลาย ซึ่งข้อความเท็จ เพื่อให้เสียความเชื่อถือในสถานที่การค้าสินค้าของผู้หนึ่งผู้ใด โดยมุ่งประโยชน์การค้าของตน

13) ความผิดที่กฎหมายยอมให้ความกันได้เพราะคู่กรณีผูกพันกันด้วยความเป็นญาติ คือ ผู้บุพการีกระทำต่อผู้สืบสันดาน ผู้สืบสันดานกระทำต่อบุพการี พี่หรือน้องร่วมบิดามารดาเดียวกันกระทำต่อกัน ทั้งสามกรณีแม้กฎหมายมิได้บัญญัติให้ยอมความกันได้ก็ถือว่าเป็นความผิดอันยอมความกันได้ โดยจะระบุไว้ชัดเจนในข้อบท ความผิดดังกล่าวได้แก่ ความผิดฐานลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฉ้อโกงทรัพย์ โกงเจ้าหนี้ ฐานยกยอกทรัพย์ รับของโจร ทำให้เสียทรัพย์

14) ความผิดตามกฎหมายอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้ยอมความกันได้

1. ความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค พ.ศ.2497

2. ความผิดตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์มาตรา 24, มาตรา 25 และมาตรา 26

2.1.4 ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับคู่ความและยังเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีของศาลดังที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งอาจจะสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานศาลยุติธรรม, สำนักกระบวนข้อพิพาท, 2551, น. 19-21)

1. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย (Saving of Time and Money) เทียบกับเวลาที่ใช้ในการดำเนินคดีในศาลทั้งสามศาล หากใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรืออนุญาโตตุลาการแล้วอาจใช้เวลาเพียงสัปดาห์วันหรือชั่วโมง อันเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของทั้งคู่ความและทางราชการ

2. เป็นที่ยุติ (Finality) คดีที่คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้โดยวิธีการไกล่เกลี่ยนั้นทำให้ข้อพิพาทได้ข้อยุติ ลดปัญหาของการอุทธรณ์ต่อไป

3. การยอมรับของคู่พิพาท (Compliance) การที่คู่ความสามารถหาข้อยุติได้ด้วยตนเองมีการยอมรับปฏิบัติตามข้อตกลงนั้นมากกว่าการที่ศาลมีคำพิพากษาซึ่งจะต้องมีการบังคับคดีต่อไป

4. ข้อยุติที่ได้นั้นมีความเหมาะสมกับคู่พิพาท (Custom Made Solution) เนื่องจากคู่พิพาทสามารถเลือกที่จะทำข้อตกลงอย่างไรก็ได้ตรงเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

5. เป็นความลับ (Confidentiality) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเป็นความลับและมักมีข้อบังคับให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องรักษาความลับไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น

6. การควบคุมกระบวนการระงับข้อพิพาท (Process Control) คู่พิพาทสามารถควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มากกว่าการดำเนินคดีในศาลโดยสามารถคัดเลือกบุคคลที่เป็นกลางให้มาทำหน้าที่กำหนดประเด็นหรือความต้องการที่แท้จริงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและแสวงหาทางออกเพื่อยุติข้อพิพาท โดยคู่พิพาทมีโอกาสที่จะได้พูดและตัดสินใจว่าผลที่ได้รับจะผูกพันกันหรือไม่ ซึ่งจะเป็นการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นโดยการพิพากษาคดี

7. ข้อตกลงระหว่างคู่พิพาทสามารถบังคับได้ (Enforceable Agreement) ผลของการระงับข้อพิพาทจากวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นข้อตกลงร่วมกันอันมีลักษณะสัญญาที่ คู่พิพาทลงนามและมีผลผูกพันเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ แม้ว่าจะอาจมีการตรวจสอบจากศาลในบางกรณี

8. รักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้หรือก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในระยะยาว (Preservation of Enhancement of Long-term Relationships) การระงับข้อพิพาทเปิดโอกาสให้ คู่พิพาทสามารถหาข้อยุติในปัญหาที่แท้จริงได้และคู่พิพาทย่อมสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างกันได้

9. ความยืดหยุ่น (Flexibility) คู่พิพาทสามารถเลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งหมด หรือในประเด็นใดประเด็นหนึ่งในคดีก็ได้ ส่วนที่เหลืออาจให้มีการดำเนินคดีในศาลต่อไป

10. คุณภาพ (Quality) บุคคลที่มาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมักเป็นบุคคล ที่มีความสามารถ หรือเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ โดยมีการควบคุมการทำงานโดยประมวลจริยธรรม

11. ยังคงสิทธิในการดำเนินคดีในศาล (Right to Trial) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นเพียงส่วนเสริมสำหรับการดำเนินคดีในศาลไม่ใช่เป็นการแทนที่ คู่พิพาทยังคงมีสิทธิในการดำเนินคดีในศาลหากคู่พิพาทมีความต้องการเช่นนั้น

2.1.5 ข้อดี และข้อจำกัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สำนักงานศาลยุติธรรม, สำนักกระงับข้อพิพาท (2548, น. 125-1*5) ได้สรุปข้อดี - ข้อจำกัดของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ดังนี้

ข้อดี ของการไกล่เกลี่ย

1. สะดวก การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ไม่มีแบบพิธีมากนักค่อนข้างจะยืดหยุ่นและเป็นมิตรกันมากกว่าการพิจารณาคดีในศาล สามารถดำเนินการได้ที่บ้านผู้ไกล่เกลี่ย โรงเรียน วัด โรงแรมหรือสถานที่ใดที่พิจารณาเห็นว่าเหมาะสมก็สามารถกระทำได้

2. รวดเร็ว การไกล่เกลี่ยใช้เวลาในการดำเนินการไม่นานนักก็สามารถที่จะทราบได้ว่าคู่พิพาทตกลงกันได้หรือไม่ หากตกลงกันได้ก็จะทำให้คดีเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว ถ้าไม่สามารถตกลง กันได้ก็จะได้ดำเนินการพิจารณาพิพากษาคดีต่อไปโดยเร็วคู่พิพาทก็ไม่สามารถที่จะใช้วิธีการไกล่เกลี่ยเพื่อประวิงการพิจารณาคดีให้ล่าช้าได้

3. ประหยัดค่าใช้จ่ายการไกล่เกลี่ย ใช้เวลาในการดำเนินการไม่มากนักทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมศาล ค่าป่วยการทนายความ ที่ปรึกษากฎหมาย ตลอดจนค่าดำเนินการในชั้นอุทธรณ์ฎีกา ทั้งยังลดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในชั้นบังคับคดี นอกจากนี้กรณีประนีประนอมยอมความหรือถอนฟ้องก็จะได้รับค่าธรรมเนียมศาลคืน หรือได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น ได้รับการยกเว้นภาษีอากร ในบางกรณีลดค่าอากรแสตมป์ในการจดทะเบียนจำนองอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

4. รักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท เมื่อคู่พิพาทสามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้จะทำให้ลดข้อขัดแย้งข้อโต้แย้งระหว่างกันสามารถอยู่ร่วมกันในชุมชน หรือทำธุรกิจร่วมกัน ตลอดจนปฏิบัติตามสัญญาต่อไปจนแล้วเสร็จโดยไม่กลายเป็นชนวนลูกกลามไปสู่ข้อพิพาทที่รุนแรงยิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งจะเป็นผลดีกับทุกฝ่าย

5. สร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการที่ใช้เทคนิคการเจรจาต่อรองและหลักจิตวิทยารวมทั้งหลักกฎหมายเพื่อโน้มน้าวให้คู่พิพาทยินยอมลดหย่อน ผ่อนปรนให้แก่กันโดยไม่มีการชี้ขาดดังเช่นการพิจารณาคดีของศาล จึงไม่เกิดความรู้สึกว่ามีฝ่ายใดแพ้หรือชนะ อันทำให้เกิดความรู้สึกเสียหน้าหรือเสียศักดิ์ศรีจึงเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย

6. รักษาชื่อเสียงและความลับทางธุรกิจของคู่พิพาท กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินการเป็นความลับพยานหลักฐานที่นำเสนอในชั้นไกล่เกลี่ยไม่อาจจะนำไปเปิดเผยหรือใช้ เป็นพยานในชั้นอนุญาโตตุลาการหรือชั้นศาลได้ เว้นแต่คู่พิพาทจะยินยอม ทำให้คู่พิพาทสามารถ รักษาความลับหรือชื่อเสียงทางธุรกิจที่อาจจะเกิดมิให้แพร่หลายออกไปก่อให้เกิดความเสียหายทางธุรกิจได้

7. สร้างความสงบสุขให้แก่ชุมชน การไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะสำเร็จหรือไม่ก็ตามทำให้คู่พิพาทที่ทะเลาะไม่คุยกันหันกลับมาเจรจากันได้เป็นการลดความตึงเครียดระหว่างคู่พิพาทซึ่งรวมถึงญาติพี่น้องและพรรคพวกอีกด้วย ในกรณีที่สามารถยุติข้อพิพาทลงได้อย่างสันติก็สามารถกลับไปอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุขร่วมกันพัฒนาสังคมของตนได้ต่อไป

8. ลดปริมาณคดีของศาล ข้อพิพาทที่สามารถตกลงกันได้ก็จะทำให้คดีไม่เข้าสู่ศาลส่วนคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลก็จะเสร็จสิ้นไป คดีก็จะไม่ค้างพิจารณาเป็นจำนวนมากและทำให้ผู้พิพากษามีเวลาในการพิจารณาคดีที่มีปัญหาข้อกฎหมายยุ่งยากและสลับซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ข้อพิพาทบางเรื่องยังก่อให้เกิดคดีเกี่ยวเนื่องกันอีกหลายคดี เช่นคดีที่ดินอาจจะเกิด คดีทำให้เสียทรัพย์ บุกรุก แจ้งความเท็จ ฟ้องเท็จ เบิกความเท็จที่โจทก์และจำเลยฟ้องกันอีกหลายคดีหากสามารถไกล่เกลี่ยได้ก็จะทำให้คดีเสร็จไปได้จำนวนมาก

9. สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศชาติ เมื่อข้อพิพาทเกิดขึ้นน้อยลงปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลก็จะลดลงส่งผลให้งบประมาณในส่วนนี้ลดลง สังคมก็จะอยู่กันอย่าง สงบสุขสามารถร่วมมือกันพัฒนาชุมชน สังคมและประเทศชาติไปได้อย่างรวดเร็วไม่ก่อให้เกิด ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ปัญหาหนี้อันไม่เกิดรายได้ตามมา ซึ่งปัญหาการล้มละลายจนไม่อาจจะ ดำเนินกิจการต่อไปได้ก่อให้เกิดปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรมที่ตามมา อันจะเป็นปัญหาของสังคมต่อไป

ข้อจำกัดของการไกล่เกลี่ย

1. ไม่มีสภาพบังคับต้องขึ้นกับความยินยอมของทั้งสองฝ่ายการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปตามความยินยอมของทั้งสองฝ่ายไม่มีกฎหมายบังคับให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนที่จะฟ้องศาลได้ หากฝ่ายใดไม่ประสงค์ที่จะเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยก็สิ้นสุดลง
2. คู่พิพาทใช้เป็นช่องทางในการประวิงคดีให้ล่าช้า คู่พิพาทที่ไม่มีเจตนาที่จะยุติข้อพิพาทหรือยังไม่สามารถจะชำระหนี้ได้จะให้การไกล่เกลี่ยเป็นช่องทางในการประวิงเวลาทำให้ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดความเสียหายและไม่เข้าร่วมเจรจาด้วย
3. สัญญาประนีประนอมมีสภาพบังคับได้เพียงแค่ว่าเป็นสัญญา เมื่อคู่พิพาทตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้วหากอีกฝ่ายไม่ยอมปฏิบัติตามสัญญาจะต้องไปฟ้องขอให้ ศาลพิพากษาให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งต้องมีการสืบพยานที่เกี่ยวข้องใน การทำสัญญาก่อนพิพากษาไม่สามารถขอให้บังคับคดีได้เลย เช่นเดียวกับกรณีพิพาทตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ

2.2 แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประกอบด้วยหัวข้อเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนี้

2.2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.2.1.1 แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของต่างประเทศ (บุญตา ส. ผาบัณณิชัย, 2547, น. 22- 27)

ในการระงับข้อพิพาทในต่างประเทศ ซึ่งสรุปบางส่วนจากเอกสารชี้แจงของท่านเลขานุการกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่องการระงับข้อพิพาทก่อนนำขึ้นสู่ศาล ดังนี้

การระงับข้อพิพาทของประเทศญี่ปุ่น

เน้นที่กระบวนการที่ไม่เป็นทางการ เช่นวิธีการอนุญาโตตุลาการ การเจรจาต่อรองโดยเฉพาะอย่างยิ่งการไกล่เกลี่ยในศาลซึ่งเป็นวิธีการที่ ขึ้นอยู่กับเจตนาของคู่กรณี กระบวนการระงับข้อพิพาทนั้นในระบบกฎหมายของประเทศญี่ปุ่นแบ่งออกได้เป็นระบบฟ้องคดี (Litigator System) และระบบการไกล่เกลี่ย (Mediation System)

การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการที่คู่กรณีพยายามทำความเข้าใจกันโดยมีบุคคลที่สามเป็นผู้ช่วยเหลือไกล่เกลี่ยให้ข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยดี การไกล่เกลี่ยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ Judicial Compromise การไกล่เกลี่ยโดยมีศาลเป็นผู้ดำเนินการ Conciliation การไกล่เกลี่ยโดยมีบุคคลที่สาม คือ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยที่ประกอบด้วย ผู้พิพากษา 1 คน และผู้พิพากษาสมทบอีก 2 คน Mediation การไกล่เกลี่ยที่มีบุคคลที่สาม

นอกจากผู้พิพากษา หรือคณะกรรมการไกล่เกลี่ย รวมทั้งบุคคลอื่น ๆ หรือตัวแทนขององค์กรฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการ

การระงับข้อพิพาทของประเทศอังกฤษ

เดิมการดำเนินคดีแพ่งส่วนใหญ่ ประสบปัญหาความเสียค่าใช้จ่ายมาก ขั้นตอนในการดำเนินคดียุ่งยากซับซ้อนทำให้การ ดำเนินคดีแต่ละคดีต้องใช้เวลามาก จึงเกิดแนวคิดในการระงับข้อพิพาทว่า ควรหาวิธีการที่ให้ คู่ความสามารถตกลงกันในปัญหาต่างๆ ได้ เช่น การทำข้อตกลงก่อนการฟ้องคดี วิธีแก้ปัญห เช่นนี้เป็นที่ตกลงกันในลักษณะของ Alternative Dispute Resolution หรือ ADR ซึ่งมีความหลากหลายวิธี เช่นอนุญาโตตุลาการ การไกล่เกลี่ย (Conciliation) และการเจรจาต่อรอง(Negotiation) เป็นต้น

การระงับข้อพิพาทของประเทศสหรัฐอเมริกา

ในประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากจะมีการระงับข้อพิพาทนอกศาลแล้ว ยังได้ให้ความสำคัญกับการระงับข้อพิพาทในศาล โดยการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างมาก ได้มีการจัดตั้งโครงการระงับข้อพิพาทโดยทางอื่นในขั้นตอนแรก เพียงแต่ตั้งหน่วยงานขึ้นในศาล เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท โดยให้บุคคลที่ไม่ใช่ ผู้พิพากษาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ต่อมาได้มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นมารองรับและมีการจัดตั้งสำนักกระงับ ข้อพิพาท โดยทางอื่นขึ้นอย่างเป็นทางการ มีผู้อำนวยการทำหน้าที่บริหารสำนักดังกล่าวมีหน้าที่ รับผิดชอบในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยเป็นผู้คัดเลือกผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจากผู้พิพากษาที่ เกษียณอายุแล้ว หรือคู่ความเป็นผู้คัดเลือกผู้มีชื่อในบัญชีรายชื่อของสำนักงาน เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หากเลือกผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้ ผู้พิพากษาจะเป็นผู้เลือกให้ ถ้าหากการไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลง กันได้จึงฟ้องคดีต่อศาล ในหลายมลรัฐได้มีกฎหมายบังคับไว้ว่าคดีมีสาระ จำเป็นต้องผ่านระบบระงับข้อพิพาทโดยทางอื่นก่อนจึงสามารถฟ้องต่อศาลได้

อนึ่งกระบวนการยุติข้อพิพาทโดยทางอื่นในประเทศสหรัฐอเมริกา มีหลายรูปแบบไม่ได้จำกัดเฉพาะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่านั้น แต่รวมถึงอนุญาโตตุลาการ การประเมินคดีเบื้องต้น (Early Neutral Evaluation) การพิจารณาคดีโดยย่อ (Summary Trial) และสัปดาห์การหาข้อตกลง (Settlement Week) ซึ่งกล่าวโดยสังเขป ดังนี้

1) การอนุญาโตตุลาการ เป็นกระบวนการที่คู่ความเลือกผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่พิพาทมาเป็นอนุญาโตตุลาการ ทำหน้าที่ชี้ขาดคดี อนุญาโตตุลาการหนึ่งคนหรือมากกว่าหนึ่งคน จะรับฟังพยานหลักฐานของคู่ความทั้งสองฝ่ายโดยพิจารณาทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเพื่อทำคำชี้ขาดซึ่งมีผลผูกพันคู่พิพาท หรือในบางกรณี คู่พิพาทตกลงกันใช้วิธีอนุญาโตตุลาการแบบไม่มีผลผูกพัน (Non-binding arbitration) ซึ่งความเห็นของการอนุญาโตตุลาการเป็นเพียงแนวทาง เบื้องต้นสำหรับคู่ความในการตัดสินใจว่าจะต่อสู้คดีต่อไปหรือไม่ ความเห็นดังกล่าวไม่มีผลผูกพัน คู่ความ กระบวนการอนุญาโตตุลาการมีใช้ในศาลชั้นต้นในระบบศาลสหรัฐ 24 ศาล จากทั้งหมด 94 ศาล การอนุญาโตตุลาการไม่ได้เป็นกระบวนการยุติข้อพิพาทที่นิยมที่สุด เนื่องจากในกระบวนการอนุญาโตตุลาการมีฝ่ายแพ้ มีฝ่ายชนะและมีขั้นตอนซับซ้อน

2) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกระบวนการที่นิยมมากในประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการตกลงของคู่ความเอง โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคน กลางคอยช่วยเหลือและเสนอแนวทางในการยุติข้อพิพาทโดยสันติวิธี ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้สมัครใจลงชื่อ เพื่อให้ศาลคัดเลือกเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ศาลจะตรวจสอบคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

3) การประเมินผลคดีเบื้องต้น (Early Neutral Evaluation) คือการจัดให้นักกฎหมายที่เป็นกลางเข้ามาฟังคำแถลงของคู่ความ และให้ความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับจุดแข็ง และจุดอ่อนของประเด็นในคดี ผลประโยชน์ของคู่ความแต่ละฝ่ายเป็นอย่างไร การประเมินคดี เบื้องต้นโดยผู้เป็นกลางไม่ใช้การบังคับให้คู่ความยอมรับ แต่เป็นการให้ข้อคิดเห็นกับคู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อที่จะตัดสินใจว่าจะดำเนินคดีต่อไปหรือไม่

4) การพิจารณาคดีโดยย่อ (Summary Trial) ศาลสหรัฐอาจใช้กระบวนการดำเนินคดีโดยย่อ โดยให้คู่ความเสนอสำนวนคดีของตนมาแบบย่อโดยไม่มีการนำสืบ พยานหลักฐาน จากนั้นผู้พิพากษาหรือลูกขุนจะทำความเห็น คู่ความจะยอมรับความเห็นนั้นหรือไม่ก็ได้

5) สัปดาห์หาข้อตกลง (Settlement Week) วิธีการนี้ศาลจะพักการพิจารณาคดีไว้ชั่วคราว และเปิดโอกาสให้คู่ความเจรจายุติข้อพิพาทในช่วงเวลาดังกล่าวโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาดำเนินการเพื่อช่วยให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ศาลอาจจะใช้กระบวนการนี้ในกรณีที่คดีค้างคั่งเป็นเวลานาน

ดังนั้น กระบวนการยุติข้อพิพาทโดยทางอื่น (ADR) ต่างๆ เหล่านี้ เป็นกระบวนการที่แต่ละศาลต้องพิจารณาเองว่าจะใช้วิธีการใด ระบบ ADR ของสหรัฐมีพัฒนาการเป็นเวลากว่า 25 ปีปรัชญาของศาลในการใช้ ADR เริ่มต้นจากความคิดที่ว่าศาลควรจะมีวิธีการยุติข้อพิพาทหลายวิธี ให้ประชาชนเลือก คดีทุกคดีไม่จำเป็นต้องใช้วิธียุติข้อพิพาทอย่างเดียวกัน และคู่ความสามารถยุติข้อพิพาทได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการสืบพยานในศาลเสมอไป

การระงับข้อพิพาทของประเทศออสเตรเลีย (The Australian National Alternative Dispute Resolution Advisory Council, 2004)

ประเทศออสเตรเลีย ได้กำหนดแนวทางในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบและกระบวนการขั้นตอนของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ADR Research) โดยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวข้องในการประเมินประสิทธิผลของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ดังต่อไปนี้

1) ความสำเร็จของการนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้อาจพิจารณาจากผลลัพธ์ และผลกระทบที่ได้รับทั้งในระยะเวลาสั้นและระยะเวลายาว โดยรวมถึงความยั่งยืน

2) กระบวนการวิจัยของ ADR Research นี้ ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ ภายในระบบฟ้องคดี (Litigation System) มากกว่าการวิจัยเชิงคุณภาพ อย่างไรก็ตาม วิธีการที่เหมาะสมในการดำเนินการวิจัย คือการ ใช้วิธีการผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ (Combining Quantitative and Qualitative Research)

3) ประเด็นของการวิจัย ในการกำหนดตัวชี้วัดหรือเกณฑ์ของความสำเร็จทางการประเมิน ประสิทธิภาพของการใช้ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการ กระบวนการในระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การวิเคราะห์อัตราส่วนต้นทุน-ผลประโยชน์ (Cost-Benefit Ratio) วิเคราะห์ทางการเงิน (Financial Analysis) การลงทุน ค่าใช้จ่ายและผลที่ได้รับ จำนวนของคดีที่เข้าสู่ ระบบและสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ประสบผลสำเร็จ (Clearance Ratio ระยะเวลาของคดีที่เข้าสู่ระบบ ไกล่เกลี่ยในศาลและจำนวนคดีที่เข้าสู่กระบวนการศาลทั่วไป (Time Saving) จำนวนคดีค้าง (Pending Cases) เมื่อเปรียบเทียบหรือเทียบเคียง (Benchmarking) กับจำนวนคดีที่เข้าสู่ระบบศาลของประเทศ (Attendance Index) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากระบบทั้งด้านการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของ กระบวนการและผลของการมีส่วนร่วมของชุมชน เป้าหมายและพันธกิจขององค์กร หน่วยงานที่รับผิดชอบการ ดำเนินคดีในศาลที่ต้องใช้ระยะเวลานาน เนื่องจากปริมาณคดีมีจำนวนมาก (Backlog) จำนวนคดีที่เกินจำนวน พักัดที่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนด (Overload Cases) จำนวนคดีที่ข้อบังคับคดี ข้อตกลงหรือผลสรุป ของคดีที่เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อ กระบวนการและวิธีการในการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

4) ในส่วนของข้อมูลทฤษฎีที่ได้มาจากสำนักงานศาล หน่วยงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ระบบ ที่นำมาพิจารณาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นข้อมูลที่มีความเชื่อมั่น (Reliability) ถูกต้องและเที่ยงตรง (Validity) ของการประเมินประสิทธิภาพระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.2.1.2 แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย

ศาลแพ่ง (2539, น. 16-19) ได้ให้ความหมายของการไกล่เกลี่ย ว่าเป็นการค้นหาความพอใจ ของคู่ความว่าจะยุติข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นในอนาคตให้เสร็จไปด้วยวิธีการใด อย่างไรโดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ ชี้ ผลคดีออกมาว่าคู่ความฝ่ายใดถูกหรือคู่ความฝ่ายใดผิด หรือค่าเสียหายที่แท้จริงนั้นเป็นเท่าใด การไกล่เกลี่ยมี จุดมุ่งหมายสุดท้ายคือ คู่ความตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความ กัน ดังนั้น หน้าที่หลักของผู้ ไกล่เกลี่ยคือเป็นสื่อให้คู่ความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้คู่ความได้ เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนจะพึง ได้รับ รวมทั้งช่วยชี้แนะทางแก้ไขปัญหากับช่วย กำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลง และเมื่อคู่ความตกลงกันได้ก็ ช่วยร่างสัญญาประนีประนอมยอมความด้วยแนวคิดหลักของระบบไกล่เกลี่ยนั้น อาจแยกได้เป็น 3 ประการ คือ

1. ทุกฝ่ายต้องสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย กล่าวคือ การนำคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยนั้น คู่ความทุกฝ่ายต้องสมัครใจที่จะให้ผู้พิพากษาไกล่เกลี่ยและผู้พิพากษาก็ต้องสมัครใจเข้าทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ด้วย ในระหว่างไกล่เกลี่ยหากคู่ความฝ่ายใดไม่สมัครใจที่จะทำการไกล่เกลี่ยต่อไปก็เพียงแค่แถลงความประสงค์ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องส่งสำนวนคืนสู่การพิจารณาตามปกติทันที

2. การไกล่เกลี่ยเป็นการทำให้คู่ความเกิดความพอใจแล้วตกลงระงับข้อพิพาทกัน ดังนั้น แนวทางในการไกล่เกลี่ยจึงต่างจากกระบวนการพิจารณาปกติ กล่าวคือ การพิจารณาคดี ตามปกติเป็นการค้นหา ข้อเท็จจริงในประเด็นสำคัญที่คู่ความโต้แย้งกันหรือเป็นการค้นหาความเสียหายที่แท้จริง แต่การไกล่เกลี่ยเป็น การค้นหาความพอใจของคู่ความ การค้นหาความพอใจของคู่ความเป็นหัวใจของการไกล่เกลี่ยและผู้ไกล่เกลี่ย

จะต้องค้นให้ได้ว่าความพอใจของคู่ความอยู่ตรงจุดไหน หากค้นได้ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะทราบแนวทางการไกล่เกลี่ย และทราบจุดที่จะประสานประโยชน์ของคู่ความให้เป็นที่พอใจแก่ทุกฝ่าย

3. ระบบไกล่เกลี่ย เป็นระบบที่มีพื้นฐานมาจากอำนาจการไกล่เกลี่ยของผู้พิพากษาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แต่ได้รับลดขั้นตอนการปฏิบัติวิธีการทำงาน และ อำนาจของผู้พิพากษาลงมา เพื่อลดอุปสรรคต่างๆ จากการใช้อำนาจของผู้พิพากษาตามปกติ จากการที่ผู้พิพากษาผู้ไกล่เกลี่ยยังคงมีอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งอยู่ จึงมีการพัฒนาแนวปฏิบัติในการไกล่เกลี่ยของผู้พิพากษาผู้ไกล่เกลี่ย ไปตามอำนาจของผู้พิพากษาซึ่งมีอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเช่นกรณี ดังนี้

(1) การเดินเผชิญสืบ มีคดีที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยของศาลแพ่งหลายคดี ต้องการให้ผู้ไกล่เกลี่ยออกไปดูสถานที่พิพาทจริง ๆ โดยคู่ความให้เหตุผลว่าถ้าผู้ไกล่เกลี่ยเห็นของจริงแล้ว ก็จะสามารถกำหนดแนวทางของการไกล่เกลี่ย และชี้แนะทางเลือกตั้งเป็นประเด็นในการเจรจาได้ ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น จึงมีการขอให้ผู้ไกล่เกลี่ยไปเดินเผชิญสืบสถานที่พิพาท ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยก็ออกไปเดินเผชิญสืบตามแนวที่ปฏิบัติกันในการเดินเผชิญสืบตามแนวที่ปฏิบัติกันในการเดินเผชิญสืบคดีตามปกติ

(2) การให้ผู้เชี่ยวชาญมาตรวจพิสูจน์ทรัพย์พิพาทในศาล ตัวอย่างเป็นเรื่องที่คู่ความจะต้องส่งมอบเพชรพิพาทให้แกกัน แต่ฝ่ายผู้รับมอบอำนาจไม่แน่ใจว่าเพชรที่จะรับมอบ เป็นเพชรพิพาทที่ตกลงซื้อขายกันแต่ก่อนหรือไม่ จึงมีการนำเอาผู้เชี่ยวชาญมาตรวจพิสูจน์เพชรในขั้นตอนการส่งมอบทรัพย์พิพาทที่ห้องไกล่เกลี่ย

(3) การไกล่เกลี่ยคดีที่ส่งประเด็นมาสืบที่ศาลแพ่ง มีคดีของศาลต่างจังหวัด ซึ่งส่งประเด็นมาสืบพยานที่ศาลแพ่ง เมื่อคู่ความทราบว่าศาลแพ่งมีระบบไกล่เกลี่ย จึงขอให้นำคดีประเด็นเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยซึ่งทำได้ และทางปฏิบัติก็คือ ถ้าคู่ความตกลงกันได้ ผู้พิพากษา เจ้าของสำนวนประเด็นที่ศาลแพ่งก็จะจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้ แล้วส่งประเด็นคืน ไปให้ศาลต่างจังหวัดพิพากษา ซึ่งเป็นแนวการทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาลชั้นต้นกรณีที่เกิดอยู่ในศาลสูง

แนวคิด 3 ประการดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยควรระลึกไว้เสมอ เพราะเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นหลักใหญ่ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือเป็นแนวทางในการไกล่เกลี่ย สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาล มีแนวคิดที่สำคัญในเรื่องของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง มีจุดสำคัญที่ทำให้มีประสิทธิภาพในการเพิ่มพลังความสามารถในการจัดการข้อพิพาท และซึ่งมีความแตกต่างจากวิธีการอื่นที่อาศัยบุคคลที่สามเข้ามาช่วยในการจัดการความขัดแย้งดังนี้ คือ

(1) การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นวิธีการเจรจาที่จำเป็นต้องรวมเอาบุคคลที่สามซึ่งมีความรู้ในกระบวนการเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถช่วยให้คนที่เกี่ยวข้องอยู่ในความ ขัดแย้งได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเปิดเผย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของการเจรจาแต่อยู่ภายในรูปแบบที่แตกต่างออกมา และใช้ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางซึ่งได้แนะนำกระบวนการใหม่ๆ และตัวแปรใหม่ๆ ในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เจรจาที่ขัดแย้งกันอยู่

(2) การใกล้ชิดโดยคนกลางเป็นกระบวนการเข้าไปแทรกกลางระหว่างผู้ขัดแย้งเป็นที่คาดหวังล่วงหน้าว่าเมื่อคนกลางที่ทำหน้าที่ใกล้ชิดเข้ามาสู่เวทีของการเจรจานั้น คู่กรณีจะรู้จักกันมีความสัมพันธ์กันที่ดีหรือไม่ดีเรียบร้อยแล้ว โดยไม่ได้ต้องอาศัยคนกลาง

(3) การยอมรับในตัวคนกลางที่ทำหน้าที่ใกล้ชิด โดยผู้เจรจาทั้งสองเป็นองค์ประกอบสำคัญของการใกล้ชิด การยอมรับไม่ได้หมายความว่าคู่กรณีจำเป็นต้องต้อนรับคนกลางและเต็มใจที่จะทำอย่างที่เขาได้บอกให้ทำแต่หมายถึงว่าคู่เจรจาได้ยอมรับการมา ปรากฏตัวของคนกลางและยอมรับฟังและยินดีที่จะพิจารณาอย่างจริงจังในคำแนะนำของคนกลาง

(4) ผู้ทำหน้าที่ใกล้ชิดที่เป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายใด ความเป็นกลางและความที่ไม่เข้ากับฝ่ายใดเป็นปัจจัยที่สำคัญในการใกล้ชิดโดยคนกลาง คำทั้งสองที่กล่าวมานั้นเมื่อ รวมกันก็จะ หมายถึงทัศนคติ พฤติกรรม ความสัมพันธ์ และอำนาจ ในการกำกับของคนกลาง ซึ่ง ไม่ได้เข้าข้าง หรือเห็นด้วยกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือบางส่วนของคู่พิพาท อย่างไรก็ตามผู้ใกล้ชิดที่เป็นกลางและไม่เข้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้หมายความว่า เขาจะไม่มีความคิดเห็นส่วนตัวของเขาใน เรื่องดังกล่าวนี้มีความแตกต่างอยู่บาง ๆ ระหว่างความเป็นกลาง และความไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายใดหรือความยุติธรรม การรักษาความเป็นกลางเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็น และการจัดการ อย่างยุติธรรมกับบุคคลและกลุ่มบุคคล การทดสอบความไม่เข้าข้างฝ่ายใดหรือความยุติธรรม หรือ ความเป็นกลางขึ้นอยู่กับมุมมองของคู่กรณีจะยอมรับความช่วยเหลือจากผู้ใกล้ชิดถ้าความช่วยเหลือนั้นมีลักษณะที่เป็นกลางและยุติธรรม

(5) ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจลักษณะเฉพาะที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจของการใกล้ชิดโดยคนกลาง จึงทำให้บทบาทของคนกลางต่างจากผู้พิพากษาหรือ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็น อนุญาโตตุลาการ ซึ่งในบทบาทของผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการนั้นเป็นคนที่ ถูกกำหนดโดยกฎหมายหรือ โดยความยินยอมพร้อมใจของคู่กรณีที่จะทำหน้าที่ตัดสินใจโดยอาศัย กฎกติกา สัญญาหรือโดยวิธีปกติที่เป็นที่ยอมรับของสังคม คนกลางจึงไม่เหมือนผู้พิพากษาหรือ อนุญาโตตุลาการที่เขาไม่มีอำนาจที่จะตัดสินใจใด ๆ ทั้งสิ้น มีอยู่หลาย ๆ กรณีเหมือนกัน ซึ่งโดย ตำแหน่งนั้นมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องดังกล่าวอย่างไรก็ดีเขาอาจจะมาทำหน้าที่คนกลาง ทำหน้าที่ใกล้ชิดอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเขาวางบทบาทหรืออำนาจของการตัดสินใจของเขาไว้ชั่วคราว

(6) ให้ความช่วยเหลือกับคู่กรณีที่กำลังโต้เถียงกันอยู่ บทบาทสำคัญอีกอย่างหนึ่งของคนกลาง คือ มีหน้าที่ให้ความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับกระบวนการกับคู่กรณีที่พิพาทกันอยู่เพื่อให้ เขาสามารถที่จะบรรลุข้อตกลงเป็นที่พึงพอใจร่วมกัน คนกลางอาจจะแสดงหลายหน้าที่หรือบทบาท เพื่อที่จะช่วยคู่กรณีในการ แก้ปัญหาข้อพิพาทการช่วยเหลืออาจจะพุ่งประเด็นความ ช่วยเหลือไปที่คู่กรณีทั้งหลาย เพื่อสร้างความพึงพอใจร่วมกันด้านจิตใจ และด้านเนื้อหาความต้องการ

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใกล้ชิดข้อพิพาท

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใกล้ชิดข้อพิพาท (สุดสงวน สุธีสร) สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

2.2.2.1 กลุ่มอาชญาวิทยาแนวสันติวิธี

กลุ่มนี้มองว่าวัตถุประสงค์หลักของอาชญาวิทยาคือการส่งเสริมความสงบสุข สังคมที่ยุติธรรม ดังนั้นแนวคิดสันติวิธีพยายามนำเรื่องหลักของศาสนา และหลักปรัชญามาประยุกต์ในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด มีมุมมองว่าการที่รัฐใช้วิธีการลงโทษและควบคุมอาชญากรรม กลับเป็นการกระตุ้นและสนับสนุนให้มีการทำผิดมากขึ้น ลาร์รี่ ทิปต์ และเดนนิส ซัลลิแวน สรุปได้ว่าการลงโทษที่รุนแรงของรัฐ เปรียบได้เช่นเดียวกับพฤติกรรมอาชญากรรมที่ผู้กระทำผิดได้ทำไป หรือแปลว่าการถูกควบคุม โดยรัฐ มีลักษณะคล้ายกับการที่ผู้กระทำผิดได้ละเมิดผู้อื่น มันจึงไม่ต่างกัน ไม่มีการแก้ไขปรับปรุง แต่รัฐต้องการมีอำนาจในการจัดการกับคนที่ทำผิดโดยลำพัง กลุ่มสันติวิธีเสนอวิธีการไม่ใช่ความรุนแรงรู้จักกันในนามของ "กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์" (Restorative Justice) แนวคิดเชิงสมานฉันท์ปฏิเสธยุทธวิธีการลงโทษ เห็นว่าการลงโทษที่เป็นทางการไม่สามารถป้องกันอาชญากรรมและควบคุมอาชญากรรมได้ ควรให้ชุมชนเข้ามามีส่วนรวม ในการแก้ไขและปรับปรุงพฤติกรรมของผู้กระทำผิดแทน รัฐควรจะทำอย่างมากที่สุด การที่รัฐเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้ผู้กระทำผิดถูกตีตราและไม่สามารถกลับตัวเป็นคนดีของสังคมได้ แม้ว่าตัวเองต้องการแก้ไขเพียงใด แต่เพราะถูกสังคมตีตราแต่ถ้าชุมชนเข้ามาดูแลผู้กระทำผิดแทนสังคมจะยกโทษและยอมรับการแก้ไขตัวเองและยอมรับเขากลับคืนสู่สังคมผู้กระทำผิดสามารถกลับมาเป็นคนดีของสังคมได้ในที่สุด

2.2.2.2 กลุ่มทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคม

วิลเลียม บอนเกอร์ (William Bonger) เชื่อว่าอาชญากรรมเป็นเรื่องของสังคมไม่ได้เกี่ยวข้องกับชีววิทยาหรืออื่นๆ แต่อาชญากรรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ เขาเชื่อว่าเพราะสังคมถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มมี (Have Group) และกลุ่มไม่มี (Have-Not Group) เกิดจากระบบของการผลิตที่สังคมแบ่งคนออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ปกครอง และกลุ่มด้อยกว่าหรือผู้ถูกปกครอง กฎหมายมีไว้เพื่อรับใช้กลุ่มผู้ปกครอง แม้จะแสดงให้เห็นว่ากฎหมายมีเพื่อปกป้องสมาชิกของทั้งสองกลุ่มก็ตาม แต่การลงโทษที่เกิดขึ้นมักจะเกิดกับกลุ่มด้อยกว่าเพราะไปทำให้เสียประโยชน์ของกลุ่มผู้ปกครอง จากการศึกษา มุ่งเน้นประเด็นสังคมระบบทุนนิยม (Capitalist System) ภายใต้ระบบนี้คนทุกคนจะเป็นเจ้าของผลผลิต ความมุ่งหวังในการหาผลกำไรจะหมดไป ความเห็นแก่ตัวและการแข่งขันจะจำกัดขึ้น โดยที่ผลประโยชน์ส่วนรวมจะมาก่อน ระบบสังคมนิยมจะสามารถทำให้กระบวนการยุติธรรมมีความเป็นธรรมมากขึ้น อาชญากรรมจะลดลง

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงโดยเฉพาะเป็นทฤษฎีของคู่ความมียู่ 2 ทฤษฎี คือ (บุญตา ส. ผาบัณณิ, 2547, น. 25-27)

ทฤษฎีการแข่งขัน (Competitive Theory)

ทฤษฎีนี้ถือหลักว่าผู้เจรจาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ทางกฎหมายและสามารถรักษาผลประโยชน์ของลูกความ โดยได้รับผลออกมาเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจเป็นเงินตราหรือวัตถุ และเข้าใจถึงอำนาจที่ตนมีอยู่และได้ใช้ โดยไม่ชักช้าเพื่อประโยชน์ของลูกความ ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า "สังคมอยู่ภายใต้การปกครองหรือการครอบงำโดยผู้ที่เห็นแต่ประโยชน์ส่วนตัว ในสถานการณ์ของการเจรจาแต่ละฝ่ายทั้งนักกฎหมายและลูกความต่างมีความประสงค์ให้บรรลุความต้องการของตนมากที่สุด" ทฤษฎีการแข่งขันมองโลกในแง่ที่ว่าทรัพยากรมีอยู่จำกัดซึ่งต้องแบ่งปันโดยการแข่งขันเพื่อให้ประสบ ความสำเร็จในแต่ละเรื่องระบบการแบ่งปันทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ได้แก่การแจกจ่ายโดยอีกฝ่ายหนึ่งได้และอีกฝ่ายหนึ่งสูญเสีย ทฤษฎีการ

แข่งขันยอมรับว่านักกฎหมายบางคนมีความประสงค์ให้ ลูกความของตนได้รับความยุติธรรม ความชอบธรรม ความหวังดี ความไว้วางใจจากผู้อื่นและการตอบสนองที่มีจริยธรรม ตามทฤษฎีนี้รูปแบบการเจรจาที่กำหนดขึ้น โดยถือผลประโยชน์ของตนเป็นสำคัญเพื่อให้ตนได้รับผลประโยชน์มากที่สุดและอีกฝ่ายหนึ่งต้องสูญเสีย ผลประโยชน์

ทฤษฎีการแก้ปัญหา (Problem-Solving Theory)

กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมการเจรจาทุกคนมีผลประโยชน์ร่วมกันบางประการถ้าไม่มีสิ่งอื่นเข้ามาแทรกแซง เช่นบางคนที่เข้าร่วมการเจรจาแต่ไม่มีความจริงใจในการที่จะแก้ปัญหาเข้ามาเพื่อประวิงการเจรจาให้ช้าออกไปแต่เข้าใจว่าทุกคนอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมของสังคมเดียวกัน และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ร่วมกันเพื่อ ทำข้อตกลงด้วยความสมัครใจ ภายใต้ทฤษฎีนี้ข้อขัดแย้งเป็นปัญหาที่ต้องศึกษาและแก้ไขร่วมกัน โดยคู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน การนำทฤษฎีการแก้ปัญหามาใช้ มีหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ

- (1) แยกปัญหาความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากข้อขัดแย้งและแก้ไขในแต่ละปัญหาแยกต่างหากจากกัน
- (2) เน้นความสำคัญของประโยชน์ได้เสียและความต้องการของคู่ความซึ่งไม่ใช่ฐานะของคู่ความ การเน้นถึงฐานะที่แตกต่างกันของคู่ความจะทำให้การเจรจาประนีประนอมยอมความยากขึ้น คู่ความจะต้องหาทางประสานผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายและเน้นถึงประโยชน์ร่วมกัน
- (3) คิดหาทางเลือกหลายวิธีซึ่งคู่ความจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน
- (4) ยืนยันการใช้องค์ประกอบต่างๆที่ต้องนำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อประเมินทางเลือก
- (5) เข้าใจและแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการเจรจาตกลงทำสัญญา

ทฤษฎีการแข่งขันและทฤษฎีการแก้ปัญหาซึ่งกล่าวมาข้างต้นมีทั้งข้อดีและข้อเสียดังนั้น ใน การไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทต่างๆ ควรนำเฉพาะข้อดีของแต่ละทฤษฎีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงสภาพปัญหาและสภาพแวดล้อมของคดีนั้น ๆ กล่าวคือผู้เข้าร่วมการเจรจาควรพิจารณาว่าสมควรที่จะนำเอาทฤษฎีใดมาใช้ในการเจรจานั้น

ผู้ไกล่เกลี่ยนั้นจะอาศัยแต่เพียงทฤษฎียังไม่พอ ยังจะต้องมีประสบการณ์พอสมควรจึงจะทำให้ การไกล่เกลี่ยให้บรรลุผลสำเร็จได้ เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยควรกำหนดแนวปฏิบัติในการเจรจา คือมีการไกล่เกลี่ยคู่ความ ร่วมกัน หรือแยกไกล่เกลี่ยคู่ความทีละฝ่ายขอพูดคุยกับทนายหรือตัวความ หรือให้บุคคลภายนอกมาชี้แจง ข้อเท็จจริงตามความประสงค์ของคู่ความ และผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเข้าใจแนวคิดที่ต่างกันของคู่ความสามารถ วิเคราะห์วัตถุประสงค์และความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายพยายามโน้มน้าวแนวคิดของคู่ความแต่ละฝ่าย วินิจฉัยแนวคิดของตนและเข้าใจถึงแนวคิดของอีกฝ่ายหนึ่งจากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องชี้แนะข้อตกลงในประเด็น ให้คู่ความคิดและตัดสินใจ

ทั้งหมดนี้ไม่มีหลักทฤษฎีกำหนดไว้ให้แน่นอนจะต้องอาศัยประสบการณ์ของผู้ใกล้เคียงเอง วัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยไม่ใช่เพื่อชี้แนะข้อตกลงให้คู่ความ วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการไกล่เกลี่ย คือ การเข้าไปช่วยให้คู่ความทำการเจรจาต่อรองง่ายเข้า และอำนวยความสะดวกให้แก่การติดต่อเจรจาระหว่าง คู่ความสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการเจรจา จนกระทั่งคู่ความสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้หรือ มองเห็นทางออกของปัญหา ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นผู้พยายามนำทางให้คู่ความเพื่อที่จะพบทางออกของปัญหาที่เป็น ที่พอใจของทุกฝ่าย

2.2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (บุญตา ส. ผาบัณณิชัย, 2547, น. 59-60) ได้บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 19, มาตรา 20 และมาตรา 20 ทวิ กล่าวคือประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 19 บัญญัติว่าศาลมีอำนาจสั่งได้ ตามที่เห็นสมควรให้คู่ความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมาศาลด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าคู่ความนั้น ๆ จะได้มี หมายความว่าต่างแก่ต่างอยู่แล้วก็ดี อนึ่งถ้าศาลเห็นว่าการที่คู่ความมาศาลด้วยตนเองอาจ ยังให้เกิดความตกลง หรือการประนีประนอมยอมความดังที่บัญญัติไว้ในมาตราต่อไปนี้ ก็ให้ศาลสั่ง ให้คู่ความมาศาลด้วยตนเอง ในมาตราดังกล่าวพิจารณาว่าคดีการพิจารณาคดีแพ่งจะต้องกระทำโดยเปิดเผยเช่นเดียวกับในคดีอาญา แต่ในการพิจารณาคดีแพ่งเมื่อตัวความได้ตั้งหมายความให้ว่าต่างแก่ต่างอยู่แล้ว ตัวความไม่จำเป็นต้องไปศาลได้ เลย เพราะหมายความย่อมมีอำนาจดำเนินการแทนได้ทุกอย่าง แม้กระทั่งการลงชื่อเป็นโจทก์ในฟ้อง

อย่างไรก็ตามบางครั้งอาจมีเหตุจำเป็นที่ตัวความ จะต้องไปศาลเพื่อให้การพิจารณาคดีสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่นอาจเกิดการตกลงหรือการ ประนีประนอมยอมความกันได้ อันจะทำให้คดีเสร็จสิ้นไปได้ โดยรวดเร็ว ข้อเท็จจริงบางเรื่อง หมายความอาจไม่สามารถที่จะรู้ได้มีแต่ตัวความเท่านั้นที่จะทราบ นอกจากนั้นตัวความยังเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ฉะนั้นกฎหมายได้ให้อำนาจศาลเรียกตัวความฝ่ายใดฝ่าย หนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายมาศาลแล้ว ก็เป็นประโยชน์แก่การพิจารณาคดี อำนาจศาลในเรื่องนี้เป็นอำนาจในการสั่ง ให้คู่ความมาศาลด้วยตนเองซึ่งหมายถึง การสั่ง "คู่ความ" เท่านั้นหาได้หมายรวมไปถึงพยานหรือบุคคลภายนอก ใดๆไม่ แม้ว่าพยานหรือบุคคลภายนอกผู้นั้นจะมีส่วนรวมในคดีก็ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 บัญญัติว่า"ไม่ว่าการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินการไปแล้วเพียงใด ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยให้ คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันในข้อที่พิพาทนั้น"

มาตราดังกล่าวเจตนารมณ์ของกฎหมายอยากจะทำให้คู่ความยอมกัน ถ้าเป็นไปได้และ เพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยรวดเร็ว และรวดเร็วที่สุด ฉะนั้นศาลจะออกคำสั่งให้คู่ความ มาศาลเมื่อใดก็ได้ ก่อนพิพากษา แม้กระทั่งชั้นร่างคำพิพากษาแล้ว แต่ยังไม่ทันอ่านคำพิพากษา นั้น หรือ แม้กระทั่งในชั้น พิจารณาของศาลอุทธรณ์หรือศาลฎีกา ศาลก็อาจไกล่เกลี่ยให้คู่ความ โอนอ่อนเข้าหากันได้ แต่กำหนด ระยะเวลาที่ดีที่สุดซึ่งศาลพึงสั่งให้คู่ความมาศาล คือ ในวันขึ้นสอง สิบสามหรือวันนัดสืบพยานนัดแรก เพราะ กระบวนการพิจารณายังไม่ผ่านพ้นไปนานถึงขนาดที่ฝ่ายใด จะได้เปรียบเสียเปรียบกัน เมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว คู่ความยังไม่ยอม ศาลก็มีโอกาสสอบถามคู่ความให้รับในประเด็นใดประเด็นหนึ่งอีกด้วย

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ทวิ บัญญัติว่า"เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลจะสั่งให้ดำเนินการ เป็นการลับเฉพาะต่อหน้าตัวความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยจะให้มีความอยู่ด้วยหรือไม่ก็ได้ เมื่อศาลเห็นสมควร หรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลอาจแต่งตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเป็นผู้ประนีประนอม เพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ประนีประนอมกัน หลักเกณฑ์และวิธีการในการไกล่เกลี่ยของศาล การแต่งตั้งผู้ประนีประนอมรวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอมให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง"

ในมาตราดังกล่าวบัญญัติเพิ่มขึ้นมาเพื่อให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอมทำได้กว้างขวางยิ่งขึ้น และเปิดโอกาสให้มีการตั้งคณะบุคคล หรือบุคคลมาทำหน้าที่ดังกล่าวช่วยเหลือ ศาล อันเป็นการวางแนวไว้ให้เห็นว่าการประนีประนอมนั้นเป็นกระบวนการพิจารณาที่กฎหมาย ต้องการให้เกิดความสำเร็จได้อย่างเต็มที่ เพราะข้อพิพาทที่ตกลงกันด้วยความประนีประนอมจะเป็นข้อยุติที่ดีที่สุดสำหรับผู้ที่มีความขัดแย้งกันคู่ความหรือตัวความ หรือให้บุคคลภายนอกมาชี้แจงข้อเท็จจริงตามความประสงค์ของคู่ความ และผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเข้าใจแนวคิดที่ต่างๆ

2.3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย

ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท วิธีการและขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนี้

2.3.1 การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล

คู่พิพาทตกลงให้คนกลางช่วยเหลือในการระงับข้อพิพาทให้โดยจะตกลงกันเองหรือมอบข้อพิพาทให้สำนักงานหรือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยให้ก็ได้ เช่น ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ให้ดำเนินการ

การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล

ภายหลังที่มีการฟ้องร้องคดีแล้วหรือในเวลาใด ๆ ระหว่างการพิจารณาคดีของศาลคู่พิพาทตกลงให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือ ศาลเห็นควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยคดีทั้งก่อนวันศาลนัดชี้สองสถานหรือนัดสืบพยาน หรือหลังวันนัด ดังกล่าวก็ได้ ทั้งนี้คู่ความที่ประสงค์จะขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลนั้น ๆ ได้

ซึ่งผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ไม่ว่าคู่พิพาทจะตกลงกันได้หรือไม่ได้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทย่อมสิ้นสุดลง ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใด ๆ ที่เกิดขึ้น มีขึ้นในชั้นไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงในชั้นศาลหรือชั้นอนุญาโตตุลาการได้ เว้นแต่คู่พิพาทจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น และการดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเป็นความลับ ทั้งคู่ไกล่เกลี่ยและ คู่พิพาทต้องเก็บรักษาความลับไม่เปิดเผยให้

บุคคลภายนอกได้รู้ถึงข้อมูล หรือเงื่อนไขในการเจรจา ระหว่างกัน เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น (สำนักงาน ศาลยุติธรรม, สำนักกระบวนข้อพิพาท, 2551, น. 16-17)

คดีที่สมควรนำเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย

1. คดีที่คู่ความต้องการยุติข้อพิพาทด้วยการเจรจาตกลงกันเอง
2. คดีที่คู่ความหรือทนายความมีปัญหาในการติดต่อเพื่อเจรจาตกลงกัน (หรือคดีที่เรียกว่า "ฟ้องก่อนแล้วจึงค่อยเจรจา")
3. คดีที่คู่ความมีสาเหตุโกรธเคืองกันเป็นส่วนตัวหรือมีทัศนคติเป็นเหตุให้ไม่ยอมเจรจากัน
4. คดีที่การแก้ปัญหาคือข้อขัดแย้งด้วยวิธีตกลงกันเป็นผลดีมากกว่าการชี้ขาดข้อพิพาทโดยอาศัยกฎหมายหรือกำหนดกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมและจริยธรรม
5. คดีที่คนกลางยังมีโอกาสชี้แนะให้คู่ความตกลงกันได้
6. คดีที่คู่ความเคยมีสัมพันธ์กันมาก่อนหรือคดีที่คู่ความยังคงมีความสัมพันธ์กันต่อไปในอนาคต
7. คดีที่คู่ความมีข้อโต้แย้งกันเกี่ยวกับปัญหาข้อเท็จจริง หรือการตีความตามปัญหานั้น
8. คดีที่คู่ความมีแรงกระตุ้นที่จะตกลงกัน เนื่องจากระยะเวลาที่เนิ่นนานค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีที่สูงหรือปัจจัยอื่นๆ
9. คดีที่ปรากฏว่าอุปสรรคในการระงับข้อพิพาทนั้นเกิดจากตัวทนายความไม่ใช่เกิดจากคู่ความ

คดีที่ไม่สมควรนำเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย

1. คดีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งมีอำนาจในการต่อรองสูงกว่าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งมาก
2. คดีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่สมัครใจเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย
3. คดีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งไม่มีความไว้วางใจคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งหรือคดีที่คู่ความทั้งสองฝ่ายไม่มีความไว้วางใจกันอย่างชัดเจน ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากเจรจาต่อรองที่ไม่เป็นธรรมในอดีตหรือเนื่องมาจากความเชื่อที่ว่าจะไม่มีการตกลงกันได้โดยสุจริต
4. คดีที่คู่ความมีความคิดว่าพยานหลักฐานของตนมีน้ำหนักเพียงพอที่จะทำให้ชนะคดีได้และการให้ศาลชี้ขาดตัดสินคดีเป็นสิ่งจำเป็น

2.3.2 วิธีการและขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. คู่พิพาทสามารถยื่นคำร้องขอให้สำนักกระงับข้อพิพาทดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ทั้งก่อนฟ้องร้องคดีหรือมีการฟ้องร้องคดีแล้ว
2. กรณีมีการฟ้องร้องแล้ว ศูนย์ไกล่เกลี่ยอาจร้องขอศาลที่พิจารณาคดีให้ส่งข้อพิพาทมาก็ได้
3. ศูนย์ไกล่เกลี่ยจะประสานคู่พิพาทเพื่อกำหนดวันนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่ขึ้นทะเบียนไว้เป็นผู้ดำเนินการให้

2.3.3 บทบาทผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

บทบาทโดยรวมของผู้ไกล่เกลี่ย คือการเป็นคนกลาง ที่ช่วยทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีกันอีกสามารถแก้ปัญหาที่พิพาทกันได้ ในลักษณะที่คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างก็ยอมรับได้ โดยนำคู่ความทั้งสองฝ่ายมาพบปะกันซึ่งหน้าเพื่อเจรจากันเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารติดต่อกัน ช่วยขจัดความเป็นศัตรูที่มีต่อกัน เสาะหาข้อมูลที่จะช่วยให้การเจรจาสำเร็จ จัดความยุ่งยากต่างๆ ที่ขัดขวางการเจรจาออกเสีย แปรและตีความในเรื่องที่เจรจาให้แก่คู่ความโดยทำให้แน่ใจว่าคู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจในสิ่งที่คู่ความฝ่ายตรงข้ามกำลังพูด ช่วยเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจกันและกันระหว่างคู่ความ รวมทั้งทำให้แน่ใจว่าคู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจตรงกันกับสิ่งที่คู่ความอีก ฝ่ายหนึ่งรับรู้ และเข้าใจ สอนคู่ความเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองว่าจะเจรจาต่อรองให้ได้ผลดีได้อย่างไร อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเจรจา เช่นดำเนินการประชุมให้เรียบร้อยทำให้การเจรจารับรื่นเห็นได้ถึงความเป็นกลางทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก คอยระวังมิให้การเจรจาล้มเหลวลง กลางคั่นขอแรงสนับสนุนจากบุคคลภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคู่ความทั้งสอง ฝ่ายกระตุ้นให้คู่ความพิจารณาว่าคู่ความฝ่ายตรงข้ามมองปัญหาอย่างไร ทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายคิดถึงปัญหาได้ถี่ถ้วนให้คู่ความแสดงเหตุผลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ข้อเรียกร้อง ความคิดเห็น และ จุดยืนของตน แนะนำและช่วยเหลือคู่ความในการประเมินค่าใช้จ่ายความเสียหายและเวลาที่ต้อง เสียไปซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินคดีทางศาลและผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ทำการไกล่ เกลี่ยได้สำเร็จเปรียบเทียบกัน พูดได้เถียงคู่ความด้วยการยกข้อสงสัยต่างๆ ขึ้นให้ปรากฏอยู่ใน จิตใจของคู่ความแต่ละฝ่ายเพื่อให้จุดยืนของคู่ความอ่อนตัวลง ใช้กลยุทธ์ต่างๆ เช่นการประชุมฝ่ายเดียว เพื่อให้คู่ความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อมูลเสนอข้อต่อรองหรือเสนอทางออกในการ แก้ไขปัญหา เลื่อนการประชุมออกไปเมื่อเกิดภาวะขงกั้นในการเจรจาหรือเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นต้น

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความแต่อย่างใด ไม่มีอำนาจในการตัดสินข้อพิพาท เช่นผู้พิพากษาแต่ผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาเป็นคนกลางเพียง เพื่อเข้ามาช่วยให้การเจรจาต่อรองง่ายเข้าเกิดความสะดวกในการเจรจาและช่วยให้คู่ความค้นพบทางออกของปัญหาที่เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย

โดยทั่วไปผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ดังนี้

- 1) ให้ความรู้แก่คู่ความเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย
- 2) กำหนดแนวทางของพฤติกรรมในการเจรจา
- 3) ควบคุมการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยและทำให้การเจรจาระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง
- 4) ส่งเสริมทัศนคติและความเข้าใจของคู่ความแต่ละฝ่ายที่มีต่อกันให้ดีขึ้น
- 5) ส่งเสริมการติดต่อเจรจาระหว่างคู่ความเพื่อให้ประเด็นข้อพิพาทกันนั้นเกิดความกระจ่าง สันติสุข และทำให้คู่ความยอมเผยข้อข้องใจ
- 6) สนับสนุนให้มีการมองหาทางเลือกและข้อเสนออื่น ๆ ที่จะทำให้ออกมาด้วยกันได้
- 7) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อตกลงที่คู่ความเสนอให้แก้กัน
- 8) ทำให้คู่ความขัดแย้งกันน้อยลง
- 9) ทำความเข้าใจในแง่คิดของคู่ความทุกฝ่ายเกี่ยวกับประเด็นที่พิพาท ข้อเท็จจริงจุดยืน พฤติการณ์ที่รองรับและการประเมินค่าของคู่ความ
- 10) ช่วยลดทอนจำนวนเรื่องที่จะต้องตัดสินใจและทำให้การตัดสินใจของคู่ความง่าย เข้า บันทึกและเสนอให้เห็นถึงเรื่องที่เจรจากันและข้อตกลงที่ได้เสนอไว้
- 11) ช่วยสร้างความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อที่จะเจรจากันต่อไปได้ และสร้างหนทางอื่นในการมอง ปัญหาที่มีอยู่
- 12) ช่วยรวบรัดเรื่องราวเพื่อให้มีการเจรจาต่อไปได้สะดวกยิ่งขึ้น
- 13) ช่วยทำข้อเสนอแนะของคู่ความเป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นภาษาที่ง่ายและสะดวกแก่ การพิจารณาตกลงกัน

2.3.4 แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาท

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทไว้ ปรากฏดังนี้ (ศาลแพ่ง, 2539, น. 51-60)

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมของผู้ใกล้เคียง

ปัจจุบันการใกล้เคียงของไทยเรา คู่ความยังมีความประสงค์ให้ผู้พิพากษาเป็นผู้ใกล้เคียง ทั้งนี้เพราะคู่ความมีความศรัทธาเชื่อมั่นในตัวผู้พิพากษา ความเชื่อนี้ดังกล่าวอาจแยกออกได้เป็น 3 กรณีด้วยกันคือ

(1) เชื่อกันว่าจะเป็นกลาง ไม่เอนเอียงเข้าด้วยกับฝ่ายใด ในกรณีนี้โดยปกติบุคคลที่มีข้อพิพาทกันนั้นก่อนฟ้องคดีก็มักจะมีการพุดจาเพื่อหาทางยุติข้อพิพาทกันก่อน และเมื่อ ตกลงกันเองไม่ได้ ก็อาจมีบุคคลที่ทั้งสองฝ่ายเคารพนับถือมาเป็นผู้ใกล้เคียงโดยอาจเป็นญาติ ผู้ใหญ่ที่ทั้งสองฝ่ายเกรงใจ แต่ผู้ใกล้เคียงในกรณีเช่นนี้ก็ยังไม่พ้นไปจากความระแวงแคลงใจของ คู่กรณีอยู่ดี ทั้งนี้เพราะผู้ใกล้เคียงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคู่ความในทางใดทางหนึ่งทำให้เกิด ความไม่เชื่อมั่นว่าจะเป็นกลางจริง ๆ แต่ถ้าผู้ใกล้เคียงเป็นผู้พิพากษา ผู้พิพากษาจะเป็นบุคคล ที่ไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเป็นส่วนตัวกับคู่ความฝ่ายใดทั้งไม่มีประโยชน์ได้เสียในเหตุพิพาทด้วยคู่ความจึงมั่นใจได้ว่าจะเป็นกลาง และให้ความเป็นธรรมมากกว่า

(2) เชื่อกันว่าจะชี้ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายได้ชัดเจนกว่าบุคคลอื่น ในกรณีที่คู่ความมีบุคคลอื่นเป็นผู้ใกล้เคียง คู่ความก็มักจะได้รับคำชี้แจงใกล้เคียงเฉพาะเรื่อง ความสัมพันธ์ส่วนตัวเท่านั้นไม่ได้ชี้ไปถึงข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่เป็นประเด็นข้อพิพาท แต่ กรณีผู้พิพากษาเป็นผู้ใกล้เคียง คู่ความจะเชื่อมั่นว่าผู้พิพากษาสามารถชี้ข้อเท็จจริงและข้อ กฎหมายได้ถูกต้องตรงประเด็น และชี้แนะแนวทางตกลงประนีประนอมยอมความกันโดยถูกต้อง เป็นธรรมตรงความประสงค์ของคู่ความได้มากกว่าทั้งเชื่อมั่นว่าแนวทางที่ตกลงนั้นจะบังคับได้ตามกฎหมาย

(3) คู่ความเกรงใจผู้พิพากษามากกว่าบุคคลอื่น ความเกรงใจผู้พิพากษานี้ทำให้ คู่ความประพฤติอยู่ในระเบียบวินัย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเจรจา ไม่ใช้อารมณ์โต้เถียง ทะเลาะวิวาทกัน หรือพุดจาส่อแทรกกัน ผู้พิพากษาจึงควบคุมการใกล้เคียงได้ดีกว่าบุคคลอื่น

จากเหตุผลข้างต้นผู้ใกล้เคียงจึงต้องเตรียมตัวเพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความพร้อมที่จะทำการใกล้เคียงคือ

1.1 การเตรียมตัวของผู้ใกล้เคียง

การแต่งกาย ผู้ใกล้เคียงต้องแต่งกายสุภาพ ซึ่งตามปกติทนายความ ผู้เข้าร่วมใกล้เคียงจะแต่งชุดสากลและตัวความส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ชายก็จะแต่งชุดสากลด้วย ส่วน ผู้เข้าร่วมใกล้เคียงที่เป็นผู้หญิง ก็จะแต่งกายในชุดเรียบร้อย ดังนั้น ผู้ใกล้เคียงจึงไม่ควรแต่งกายให้ดูด้อยกว่าผู้เข้าร่วมใกล้เคียงและชุดที่เหมาะสมสำหรับผู้ใกล้เคียงที่เป็นชายคือ การแต่งกายในชุดสากลหรือชุดไทย ส่วนผู้ใกล้เคียงที่เป็นหญิงก็ควรเป็นชุดที่แลดูสุภาพเรียบร้อย และสภาพร่างกายของผู้ใกล้เคียงจะต้องเรียบร้อย ซึ่งข้อนี้มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการ

แต่งกาย โดยหากผู้ไกล่เกลี่ยมีสภาพร่างกายไม่เรียบร้อย เช่นเข้ามาในห้องไกล่เกลี่ย ด้วยหน้าตาจืดจางคล้ายกับ เพิ่งตื่นนอน เสื้อผ้ายับยู่ยี่ ผมยุ่งเหยิง เช่นนี้คู่ความจะมีความรู้สึกที่ผู้ไกล่เกลี่ยไม่พร้อมที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยและหมดความเชื่อถือในตัวผู้ไกล่เกลี่ยโดยทันที

1.2 การเตรียมคดี

โดยหลักแล้วเจ้าหน้าที่จะเสนอสำนวนไกล่เกลี่ยให้ผู้พิพากษา ผู้ไกล่เกลี่ยก่อนวันนัดซึ่ง ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องอ่านสำนวนให้เข้าใจถึงข้อกล่าวอ้างของโจทก์และข้อต่อสู้ของจำเลย รวมทั้งพยายาม วิเคราะห์เพื่อทราบจุดประสงค์หรือเป้าหมายของแต่ละฝ่ายด้วย กล่าวคือ พยายามวิเคราะห์ดูว่าโดยแท้จริงแล้ว การฟ้องคดีในลักษณะนี้ โจทก์ต้องการอะไรและ จำเลยพอจะยอมรับได้แค่ไหนเพียงไร ทั้งนี้เพราะผู้ไกล่เกลี่ย จะต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริง ของคู่ความ และการได้อ่านสำนวนเพื่อเข้าใจถึงประเด็นข้อพิพาทจะเป็น จุดเริ่มต้นในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ

มีเทคนิคในการไกล่เกลี่ยอยู่อย่างหนึ่งคือถ้าผู้ไกล่เกลี่ยจำชื่อคู่ความและทนายความกับผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีได้ และทักทายพูดคุยกับบุคคลดังกล่าวโดยเอ่ยชื่อได้ถูกต้อง โดยเฉพาะในนัดแรก บุคคล เหล่านั้นจะประทับใจ โดยเฉพาะตัวความจะรู้สึกที่ผู้ไกล่เกลี่ยเอาใจ ใส่ในคดีของเขา ทำให้เขาเชื่อถือผู้ไกล่เกลี่ยและมั่นใจว่าจะได้รับความเป็นธรรม ซึ่งชื่อของคู่ความ ทนายความและผู้เกี่ยวข้องในคดีก็พบได้ในสำนวน คดีนั่นเอง

ขั้นตอนที่ 2 การเริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ย

เป็นขั้นตอนแรกที่คู่ความทั้งสองฝ่ายจะได้พบกับผู้ไกล่เกลี่ย และได้พบกับบรรยากาศของการ ไกล่เกลี่ย หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยในขั้นตอนนี้ มีดังนี้

2.1 สร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ยและสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ

ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ยให้แตกต่างจากการพิจารณาคดี ด้วยการทำให้ รูปแบบ ของการเจรจาตกลงกันเป็นไปในแนวทางของการประชุมปรึกษาหารือเพื่อหาทางยุติข้อพิพาท และ ให้ มีสภาพเป็นกันเอง เป็นการสร้างความคุ้นเคยและลดความเครียด และสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความกับทำ ให้คู่ความเชื่อถือไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ยและเชื่อมั่นในระบบไกล่เกลี่ย

การสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ยอาจกระทำโดย

- เริ่มต้นไกล่เกลี่ยด้วยการพูดคุยทักทายคู่ความ แนะนำตัวเอง และให้คู่ความแนะนำตัว

- ขวนพุดคุยในเรื่องอื่นก่อน เพื่อให้เกิดความคุ้น มีข้อควรถือเป็นแนวปฏิบัติอยู่อย่างหนึ่งว่าผู้ ไกล่เกลี่ยจะไม่เริ่มคำถามเข้าสู่ประเด็นข้อพิพาทโดยทันที สำหรับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความและ การทำให้คู่ความเชื่อถือไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ยและเชื่อมั่นในระบบไกล่เกลี่ย อาจทำได้ทางหนึ่งด้วยการชี้แจง กระบวนการไกล่เกลี่ยให้คู่ความทราบโดยละเอียด

2.2 ขี้แจงกระบวนการไกล่เกลี่ย

เป็นแนวปฏิบัติที่ทำต่อเองจากข้อ 2.1 ขั้นตอนนี้มีความสำคัญตรงที่คู่ความจะได้ทราบกระบวนการไกล่เกลี่ยและแนวปฏิบัติในการไกล่เกลี่ย ทำให้ลดความระแวงแคลงใจ และมั่นใจในระบบไกล่เกลี่ย อันเป็นผลให้คู่ความกล้าที่จะเปิดเผยความต้องการที่แท้จริงใจของตนออกมา

ข้อเท็จจริงที่ควรชี้แจง เช่น

(1) แนวคิดหลักของระบบไกล่เกลี่ย 3 ข้อ คือ

ก. คู่ความต้องสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย ขี้แจงว่าการไกล่เกลี่ยเกิดจากความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายดังนั้นคู่ความจะขอยุติการไกล่เกลี่ยเมื่อใดก็ได้

ข. การไกล่เกลี่ยเป็นการค้นหาความพอใจของคู่ความ ขี้แจงว่าเมื่อการไกล่เกลี่ยเป็นการค้นหาความพอใจของคู่ความกับเป็นการมุ่งแก้ปัญหาในปัจจุบันแล้วสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่ความในอนาคต ฉะนั้นในการเจรจากันจะไม่กล่าวถึงข้อขัดแย้งในอดีตแล้วโต้เถียงกันว่าฝ่ายใดผิดฝ่ายใดถูก แต่จะพูดกันเฉพาะแต่ว่าปัจจุบันมีปัญหาอะไร และจะรวมกันแก้ปัญหาที่น้อยอย่างไร รวมทั้งกำหนดแนวทางที่คู่ความควรปฏิบัติในอนาคตด้วย

ค. ระบบไกล่เกลี่ยเป็นระบบที่มีพื้นฐานมาจากอำนาจการไกล่เกลี่ยของผู้พิพากษาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ในช่วงนี้ควรชี้แจงบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน เป็นต้นว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ชี้ขาดว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายผิด หรือฝ่ายใดเป็นฝ่ายถูก แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นเพียงผู้ที่คอย แนะนำช่วยเหลือให้คู่ความได้เจรจากตกลงกันเท่านั้น โดยการตกลงนั้นจะอยู่ที่ความพอใจของคู่ความ เป็นต้น

การชี้แจงดังกล่าวข้างต้นจะทำให้คู่ความได้ทราบแนวทางการเจรจาที่ตนควรปฏิบัติในการไกล่เกลี่ย

(2) วิธีการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องชี้แจงถึงวิธีการไกล่เกลี่ยตามระบบไกล่เกลี่ย ซึ่งจะทำให้คู่ความเกิดความมั่นใจและเชื่อถือในระบบไกล่เกลี่ย คือ

- ผู้พิพากษาซึ่งทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะเป็นคนละคนกับผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน ฉะนั้น คู่ความจึงเจรจาโดยเปิดเผยข้อเท็จจริงได้เต็มที่ โดยไม่ต้องระแวงว่าจะมีผลกระทบไปถึงการพิจารณาพิพากษาคดี

- ข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยจะเป็นความลับ และคู่ความต้องสละสิทธิในการนำเอาไปใช้อ้างอิงโดยมีแบบฟอร์มให้คู่ความลงลายมือชื่อแสดงเจตนาสละสิทธินำข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยไปใช้อ้างอิงไว้

เมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยมาถึงตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจให้คู่ความลงลายมือชื่อในแบบฟอร์มการสละสิทธินำข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยไปอ้างอิง

ในทางปฏิบัติผู้ไกล่เกลี่ยจะบันทึกสิ่งที่คู่ความเจรจาตกลงกันในห้องไกล่เกลี่ยเป็นหลักฐานในสำนวนไกล่เกลี่ยก็เฉพาะแต่ข้อต่อรองต่างๆ ที่จัดไว้ในรายงานกระบวนการพิจารณา ซึ่งหากคดีตกลงกันไม่ได้ ก็จะมีการเผาทำลายสำนวนไกล่เกลี่ยโดยทันที ทั้งนี้ เป็นการ ป้องกันไว้อีกชั้นหนึ่งหากคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งละเมิดข้อตกลงที่แสดงเจตนาสละสิทธิที่จะนำเอา ข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยไปอ้างเป็นพยานหลักฐานในชั้นพิจารณา แล้วดำเนินการขอให้ศาลที่พิจารณาคดีมีคำสั่งเรียกเอกสารจากสำนวนการไกล่เกลี่ย ก็จะไม่ให้เรียกเอาไปได้

นอกจากนี้กระทรวงยุติธรรมก็กำลังเสนอให้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเพื่อให้เอกสิทธิ์แก่บุคคลที่อยู่ในกระบวนการไกล่เกลี่ย รวมทั้งสรรพเอกสารที่ ใช้ในการไกล่เกลี่ยให้ได้รับความคุ้มครองว่าเป็นความลับที่ไม่ต้องเปิดเผย เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่คู่ความว่าสามารถจะเปิดเผยข้อเท็จจริงและความต้องการของตนได้อย่างเต็มที่

2.3 อธิบายประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย

การอธิบายประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมยอมความจะเน้นในส่วนไหนอย่างไร ก็คงแล้วแต่ข้อเท็จจริงเป็นเรื่อง ๆ ไป ทั้งนี้โดยเน้นประโยชน์ที่คู่ความจะได้รับโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับคดีที่กำลังไกล่เกลี่ย ที่สำคัญคือต้องอธิบายประโยชน์ที่คู่ความจะได้รับในอนาคต ทั้งนี้เพราะการไกล่เกลี่ยเป็นการหาทางยุติข้อพิพาทที่มีอยู่ในปัจจุบัน แล้วกำหนดแนวทางที่คู่ความควรปฏิบัติในอนาคต

2.4 นำเข้าสู่ประเด็นของการเจรจา

หลังจากได้สร้างบรรยากาศ ได้ชี้แจงกระบวนการไกล่เกลี่ย และอธิบายประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย ให้คู่ความฟังแล้วหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยลำดับต่อไปก็คือ จะต้องเป็นผู้พุดนำเข้าสู่ประเด็นของการเจรจา ทั้งนี้ก็เพราะในทัศนะของทนายความ ถ้าทนายความเริ่มก่อน โดยพยายามจะเจรจาทกลงกัน ตัวความก็จะมองว่าทนายความไม่ยอมทำงาน ในทัศนะของตัวเอง ถ้าฝ่ายใดเริ่มก่อน ก็คล้ายกับแสดงว่าคดีของตนเสียเปรียบหรือต้องเสียหน้า จึงไม่มีฝ่ายใดอยากจะเป็นผู้เริ่มเปิดการเจรจา ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรเป็นผู้พุดนำเข้าสู่ประเด็นของการเจรจา แล้วอาจบอกให้คู่ความรู้ได้เลยว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรในการไกล่เกลี่ย เช่นกำหนดลำดับให้คู่ความได้ แลกข้อเท็จจริงและความต้องการของตน ในกรณีเช่นนี้คู่ความก็จะรู้สึกว่าคุณไกล่เกลี่ยได้กำหนดหน้าที่ให้ตนเป็นผู้ได้แลกข้อเท็จจริงเป็นลำดับ จึงไม่มีความรู้สึกเสียหน้าหรือเสียศักดิ์ศรี

ขั้นตอนที่ 3 รวบรวมข้อมูลและชี้ประเด็นพิพาท

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการเริ่มเจรจาของคู่ความ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยควรปฏิบัติดังนี้

3.1 ให้คู่ความเริ่มเจรจาโดยแถลงความเป็นมาของข้อพิพาทและทางแก้ปัญหาละฝ่าย

ในส่วนนี้มีจุดประสงค์หลักอยู่ 2 ประการด้วยกันคือ

1. ให้คู่ความได้ระบายความอัดอั้นตันใจออกมา เป็นการลดทิว
2. เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับทราบความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ แนวทางปฏิบัติของผู้ไกล่เกลี่ยคือ จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีและแสดงออกถึงความเข้าใจในปัญหาที่คู่ความแต่ละฝ่ายมีอยู่ และอาจต้องตั้งคำถาม ถามคู่ความเพื่อทราบความ ประสงค์ที่แท้จริงของคู่ความด้วย เป็นต้นว่าเพราะเหตุใดจึงฟ้องคดีนี้ หรือต้องการให้จำเลยปฏิบัติอย่างไร เป็นต้น

การแถลงความเป็นมาของข้อพิพาทอาจกระทำโดยให้โจทก์แถลงก่อน หรือให้จำเลยแถลงก่อนก็ได้ ทั้งนี้คงแล้วแต่รูปคดี แต่สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องยึดถือเคร่งครัดคือต้องให้คู่ความทั้งสองฝ่ายได้แถลงโดยเท่าเทียมกัน

3.2 ชี้ประเด็นพิพาทที่ต้องหาทางแก้ไข

เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยได้ทราบข้อเท็จจริงและข้อเสนอเป็นทางแก้ปัญหามาที่คู่ความทั้งสองฝ่ายแถลงแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยควรกำหนดประเด็นพิพาทที่ต้องหาทางแก้ไขต่อไป เพื่อควบคุมมิให้คู่ความพูดจาโต้แย้งกันนอกนอกประเด็น

วิธีปฏิบัติคือ ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ตั้งประเด็นพิพาทขึ้นมาแล้วสอบถามคู่ความทั้งสองฝ่ายว่า ประเด็นที่ตั้งนั้นถูกต้องตรงตามปัญหาที่ต้องหาทางแก้ไขหรือไม่ การ สอบถามเช่นนี้จะทำให้คู่ความรู้สึกว่ามีส่วนรวมในการกำหนดประเด็นพิพาท และกำหนดประเด็น พิพาทไปตามแนวทางที่ตนต้องการแก้ปัญหา และ ไม่ถูกกำหนดให้ยอมรับหรือดำเนินการเจรจาโดยไม่เต็มใจ

3.3 กำหนดแนวปฏิบัติในการเจรจา

ในส่วนนี้เป็นการกำหนดวิธีการไกล่เกลี่ย เช่น

- ไกล่เกลี่ยคู่ความทั้งสองฝ่ายรวมกัน หรือ แยกไกล่เกลี่ยคู่ความทีละฝ่าย การแยกไกล่เกลี่ยคู่ความทีละฝ่ายมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ ในกรณีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งไม่ต้องการที่จะเปิดเผยข้อเท็จจริงบาง ประการต่อหน้าคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง และเป็นโอกาสของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะชี้แจงประเด็นข้อพิพาทให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

- ขอพูดคุยกับทนายความหรือตัวความโดยลำพัง
- ให้บุคคลภายนอกมาชี้แจงข้อเท็จจริงตามความประสงค์ของคู่ความ

3.4 ให้คู่ความได้เจรจาต่อรองกัน

ขั้นตอนนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ชี้แนะให้คู่ความเริ่มเจรจาต่อรองกัน โดยอาจกล่าวกับจำเลยว่า เมื่อโจทก์ฟ้องและมีความต้องการตามที่ได้แถลงไปแล้วนี้ จำเลยจะปฏิบัติตามได้หรือไม่ หรือมีข้อโต้แย้งอย่างไร ก็ให้แถลงให้ทราบแนวปฏิบัติของการให้คู่ความได้เจรจาต่อรองกันนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างบรรยากาศให้เป็นเสมือนหนึ่งว่าคู่ความทั้งสองฝ่ายได้หันหน้าเข้าหากันและช่วยกันคิดและช่วยกันค้นหาทางแก้ปัญหาเพื่อยุติข้อพิพาท

ขั้นตอนที่ 4 ทำความเข้าใจแนวคิดที่แตกต่างกัน

เป็นกระบวนการที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องวิเคราะห์ถึงแนวคิดของคู่ความเกี่ยวกับข้อเรียกร้องและข้อโต้แย้งเพื่อหาทางยุติข้อพิพาท โดยผู้ไกล่เกลี่ยมีแนวปฏิบัติดังนี้

4.1 ผู้ไกล่เกลี่ยต้องวิเคราะห์แนวคิดของคู่ความ เพื่อทราบถึง

1. ที่มาของแนวคิดและความรู้สึกของคู่ความ คือการพิจารณาว่าทำไมคู่ความจึงมีข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งตามนั้น และคู่ความมีความรู้สึกอย่างไรต่อข้อเรียกร้องและ ข้อโต้แย้งนั้น เพื่อวินิจฉัยว่าข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งนั้นมีเหตุผลผลและมีความเป็นไปได้แค่ไหนเพียงไร

2. วิเคราะห์ถึงวัตถุประสงค์และความต้องการที่แท้จริง ข้อนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการไกล่เกลี่ย เพราะหากผู้ไกล่เกลี่ยรู้ถึงวัตถุประสงค์และความต้องการที่แท้จริงของคู่ความแล้ว ก็จะเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา

3. วิเคราะห์ปัญหาข้อกฎหมาย คู่ความประสงค์จะให้ผู้พิพากษาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยก็เพราะผู้พิพากษาเป็นผู้รู้กฎหมายและสามารถควบคุมการเจรจาต่อรองของคู่ความให้อยู่ใน ขอบเขตของกฎหมาย รวมทั้งตรวจสอบได้ว่าข้อตกลงที่คู่ความได้กระทำในขั้นที่สุดนั้นสามารถบังคับกันตามกฎหมายได้หรือไม่อย่างไร

ในทางปฏิบัติ เมื่อคู่ความเรียกร้องหรือโต้แย้งกล่าวอ้างสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นมาหากเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะแจ้งให้ทราบ เพื่อให้คู่ความได้หาทางเลือกใหม่เป็นทางออกต่อไป

4.2 ช่วยคู่ความแต่ละฝ่ายวินิจฉัยแนวคิดของตน

คู่ความที่เรียกร้องหรือโต้แย้งข้อเรียกร้องก็มักคิดว่าสิ่งที่ตนทำนั้นถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรมกับตนมากที่สุด และก็ไม่ฟัง ความเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องจับหน้าที่เป็นผู้วินิจฉัยแนวคิดของคู่ความว่าจะเส้นทางเลือกที่ดีหรือมีปัญหาข้อขัดข้องประการใดบางหรือไม่ แล้วแสดงความเห็นให้คู่ความวิเคราะห์

4.3 แสดงความรู้สึกออกมาว่าเข้าใจถึงแนวคิดแต่ละฝ่าย

ในเรื่องนี้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้รับฟังที่ดี และแสดงออกมาด้วยว่าได้เข้าใจถึงแนวคิดของคู่ความ ซึ่งจะทำให้คู่ความมีความรู้สึกที่ผู้ไกล่เกลี่ยเอาใจใส่ปัญหาของตน จนในที่สุดคู่ความก็จะรู้สึกเชื่อมั่นว่าผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจถึงแนวคิดของตนและจะหาทางแก้ปัญหาได้ถูกต้อง การแสดงความรู้สึกออกมาว่าเข้าใจอาจจะทำโดย ผงกศิริยะแบบยอมรับสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม พูดทวนข้อความที่คู่ความกล่าวเป็นต้น

4.4 ช่วยให้คู่ความได้เข้าใจถึงแนวคิดอีกฝ่ายหนึ่ง

กรณีนี้อาจทำได้ด้วยการรับฟังแนวคิดของคู่ความฝ่ายหนึ่งมา แล้วนำมากล่าวทบทวนให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งฟัง แล้วสอบถาม ความคิดเห็นซึ่งเป็นข้อโต้แย้งโดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องแสดงออกและใช้คำพูดอย่างเป็นคนกลาง ไม่ให้คู่ความเข้าใจผิดว่าผู้ไกล่เกลี่ยไปเข้าด้วยช่วยอีกฝ่ายหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 5 การแก้ไขข้อโต้แย้งระหว่างไกล่เกลี่ย

5.1 ค้นหาความต้องการที่ตรงกันของคู่ความ

เป็นการรวบรัดข้อโต้แย้งให้กระชับเข้า ด้วยการสรุปความเห็นและแนวคิดของแต่ละฝ่ายที่ตรงกันตั้งพักไว้ แล้วกำหนดทิศทางการเจรจาไปในส่วนที่คู่ความโต้แย้งกัน

ตัวอย่างเช่น โจทก์และจำเลยเป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทพิพาทและเป็นกรรมการ ผู้มีอำนาจบริหารในบริษัทด้วยกัน ต่อมาโจทก์และจำเลยมีความคิดเห็นไม่ตรงกันและต่างฟ้องร้อง กันเป็นหลายคดี เมื่อคดีส่งเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องค้นหาความต้องการที่ตรงกันของ คู่ความเสียก่อนว่าโจทก์และจำเลย ประสงค์จะบริหารงานของบริษัทรวมกันต่อไปหรือไม่ หรือต้อง มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งออกไปหรือต้องการเลิกบริษัทไปเสียเลย ซึ่งถ้าหากได้รู้ถึงความต้องการที่ตรงกัน ของคู่ความแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะสามารถกำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ยให้ถูกต้องตรงตามประสงค์ ของคู่ความได้ เป็นต้นว่า โจทก์และจำเลยไม่ประสงค์จะบริหารรวมกันต่อไป โดยต้องมีฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายใดออกไปจากบริษัท แนวทางการไกล่เกลี่ยก็อาจเป็นว่าให้ฝ่ายที่ต้องการออกไปขายหุ้นให้แก่ อีกฝ่ายหนึ่ง หรือไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอยากออกไป ก็อาจใช้วิธีประมูลขายหุ้นของทั้งสองฝ่าย แทนที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามไกล่เกลี่ยให้โจทก์จำเลยเกิดความปรองดองกันเพื่อให้ทั้งโจทก์และจำเลยอยู่ บริหารงานบริษัทรวมกันต่อไป เป็นต้น

5.2 ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนะข้อตกลงในประเด็นให้คู่ความคิดและตัดสินใจ

เป็นกรณีที่คู่ความเจรจาตกลงกันในประเด็นที่กำหนดขึ้นแล้วยังหาทางออกไม่ได้ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะเสนอ ข้อตกลงในประเด็นที่โต้แย้งนั้นให้คู่ความคิดและตัดสินใจ เช่นโจทก์ขอให้จำเลยชำระหนี้แก่ตน เป็นเงิน 500,000 บาท จำเลยตอรองว่าตนสามารถชำระได้เพียง 300,000 บาท แล้วต่างฝ่ายต่างๆไม่ยินยอมกันอีก ผู้ไกล่เกลี่ยก็ควรชี้แนะข้อตกลงในประเด็นนี้ให้คู่ความพิจารณา เช่น

- ขอให้พบกันครึ่งทาง คือให้เพิ่มลดจำนวนเงินตามส่วนเท่าๆกัน คือ ฝ่ายละ 100,000 บาท ก็จะได้ยอดเงินที่ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนะเป็นเงิน 400,000 บาท

- ชี้แนะให้จำเลยชำระเงินตามจำนวนที่โจทก์เรียกร้อง 500,000 บาท แต่ขอผ่อนชำระ ระยะยาว

- ชี้แนะให้โจทก์ยอมรับยอมเงิน 300,000 บาท โดยขอให้จำเลยชำระทันทีในวันทำสัญญา ประนีประนอมยอมความ

5.3 ตกลงกันไม่ได้ ให้หาทางออกอย่างอื่นด้วยการกำหนดทางเลือกใหม่

เป็นกรณีที่มีการเจรจามาถึง "ทางตัน" ผู้ไกล่เกลี่ยต้องพักการเจรจาตกลงกันในเรื่องเดิมไว้ก่อน แล้วดำเนินการ "ผ่าทางตัน" ด้วยการ

- ให้คู่ความกำหนดทางเลือกใหม่เพื่อแก้ปัญหา

- ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนะทางเลือกใหม่ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ไกล่เกลี่ยมักจะต้องชี้แนะทางเลือกใหม่

5.4 เป็นการย้อนกลับไปให้คู่ความได้เจรจาต่อรองกันตามทางเลือกใหม่แล้วปฏิบัติไปตามลำดับ

ในทางปฏิบัติ หากทางเลือกใหม่ก็ยังตกลงกันไม่ได้ ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องพยายาม เสนอทางเลือกอื่นขึ้นใหม่ให้คู่ความพิจารณาอีก แต่ถ้าเห็นว่าโอกาสที่จะตกลงกันได้ไม่มีเลย ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องยุติการไกล่เกลี่ยและส่งสำนวนคืนเข้าสู่การพิจารณาตามปกติ

5.5 เลื่อนการไกล่เกลี่ย

เมื่อคดีมาถึงทางตัน หรือเมื่อคู่ความยังไม่อาจตัดสินใจในประเด็นพิพาท แต่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าคู่ความมีทางจะตกลงกันได้ หากคู่ความได้พิจารณาข้อเสนอ ของคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งอย่างละเอียด หรือการเลื่อนระยะเวลาออกไปจะทำให้คู่ความลดอารมณ์ที่ รุนแรงลงและมีเหตุผลยิ่งขึ้น ผู้ไกล่เกลี่ยอาจเลื่อนการไกล่เกลี่ยโดยใช้วิธีตั้งประเด็นปัญหา และให้คู่ความนำกลับมาพิจารณาเป็นการบ้าน

5.6 คู่ความตกลงกันได้

เมื่อคู่ความตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสรุปข้อตกลงไว้ให้ชัดเจนและตรวจสอบข้อตกลงนั้นว่าเป็นข้อตกลงที่ถูกต้องตามกฎหมายและบังคับได้หรือไม่ โดยการตรวจสอบนี้ควรถามรายละเอียดในทางปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าตรงกับที่คู่ความมุ่งหมายหรือไม่ด้วย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บรรพการ ชลสินธุ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาทัศนะของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมต่อการจัดตั้งโครงการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้กระทำผิดและเหยื่ออาชญากรรม พบว่าบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมเห็นด้วยกับหลักการในกระบวนการไกล่เกลี่ย ในการที่จะให้ ผู้กระทำผิดและเหยื่ออาชญากรรมได้มาพบกัน โดยเป็นการชดเชยแก่เหยื่ออาชญากรรมมากขึ้น เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการกระทำผิดโดยประมาทไม่ควรนำผู้กระทำผิดมาลงโทษโดยใช้เรือนจำ เห็นสมควรให้ผู้กระทำผิดชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรมแทนการจำคุก และเห็นด้วยในการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนรวมในการจัดการกับอาชญากรรม ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย มีความเห็นว่าควรให้ทั้งสองฝ่ายได้มีการพูดคุยกัน เพื่อแก้ปัญหารวมกัน โดยมีบุคคลที่ 3 เป็นผู้ช่วยในการไกล่เกลี่ย และควรมีการแนะนำโครงการไกล่เกลี่ยตั้งแต่ชั้นสอบสวนและทุกขั้นตอนการดำเนินคดี

จันทร์เพ็ญ งามวิไลวงศ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการร่างกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย เพื่อส่งเสริมให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับความนิยม อย่างแพร่หลาย เป็นทางเลือกใหม่ในการระงับข้อพิพาทแทนการอนุญาโตตุลาการ หรือศาล เนื่องจากกฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย อันได้แก่ประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง รวมถึงระเบียบคณะกรรมการศาลยุติธรรมหลายๆ ฉบับและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังมี ประเด็นที่สำคัญต่อการกำหนดแนวทางทางการร่างกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทยหลายประเด็นด้วยกัน อาทิ จำนวน คุณสมบัติ และการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อายุความของข้อพิพาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความคุ้มครองพยานหลักฐาน การดำเนินการไกล่เกลี่ยลับหลังคู่พิพาท การรักษาความลับในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความรับผิดชอบของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

สุทธิตา ใจบุญมา (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชั้นศาล: ศึกษากรณี ผู้ประนีประนอมประจำศาลอาญาในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาลพบว่ามี 4 วิธีใหญ่ๆ คือ การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย เพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ การอนุญาโตตุลาการ และการพิจารณาคดีในศาล ซึ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลประกอบด้วยโครงสร้างการไกล่เกลี่ย การรวบรวมข้อมูล และการจำแนกแยกแยะประเด็นปัญหา การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเห็นที่แตกต่างๆ การแก้ไข ปัญหาและข้อขัดแย้งซึ่งคดีที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ได้แก่ คดีแพ่ง คดีอาญาที่ยอมความได้ และ คดีอาญาที่ราษฎรเป็นโจทก์ ซึ่งคู่ความสามารถตกลงกันได้และมีการถอนฟ้องซึ่งผู้ทำหน้าที่ประนีประนอมควรเป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หากขาดสิ่งเหล่านี้ อาจทำให้การเจรจาของคู่ความไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน ประโยชน์ และการปฏิบัติตนเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันจึงควรจัดการอบรมด้านทักษะ วิธีการกระบวนการ และเทคนิคใหม่ๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความราบรื่น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล กรณีศึกษาผู้ประนีประนอม ในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีการ ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ในรูปแบบเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด และข้อมูลในการวิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ปัญหาต่อไป

2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยเอกสารในขั้นตอนที่ผ่านมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) โดยทำการศึกษากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประนีประนอมอาวุโส ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในศาลที่มีที่ตั้งใน กรุงเทพมหานคร เพื่อมุ่งศึกษามุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งที่อยู่ระหว่างการพิจารณาในชั้นศาล และมุ่งแสวงหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structure Interviews) สำหรับใช้ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) ดังที่ได้กล่าวข้างต้น เพื่อรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ซึ่งมีที่มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งที่อยู่ระหว่างการพิจารณาในชั้นศาล ตลอดจนข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้เครื่องมือดังกล่าวครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

โครงสร้างแบบสัมภาษณ์ดังกล่าว มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่มีต่อการใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในชั้นพิจารณาของศาล ประกอบด้วยข้อคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในชั้นพิจารณาของศาล และข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานสำคัญๆ ที่ผ่านมา ก่อนปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ประเมินประนอม ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ประเมินประนอม และทักษะ/ความชำนาญ/ความเชี่ยวชาญพิเศษ (ถ้ามี)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้การไต่ถามข้อพิพาทคดีแพ่งในชั้นพิจารณาของศาล

ประกอบด้วยข้อคำถาม เพื่อมุ่งหาคำตอบตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่มี รวม 2 ข้อ ได้จัดทำเป็นข้อคำถามประกอบการสัมภาษณ์ รวม 3 ข้อ ดังนี้

(1) ท่านคิดว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงานไต่ถามข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

(2) จากความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยตามข้อ (1) ท่านคิดว่าแต่ละปัจจัยเกิดจากสาเหตุใด และมากน้อยเพียงใด

(3) จากปัจจัยตามที่ท่านให้ข้อมูล ในข้อ (1) และ (2) ท่านคิดว่า จะมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้การไต่ถามข้อพิพาทคดีแพ่งในศาลมีประสิทธิภาพ ได้หรือไม่ อย่างไร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เป็นข้อคำถามปลายเปิดทั่วไป เพื่อมุ่งให้ผู้รับการสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ที่มีต่อการไต่ถามข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้ประเมินประนอมอาวุโส ปฏิบัติหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล ซึ่งมีที่ตั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประสบการณ์ในการไต่ถามข้อพิพาทคดีแพ่งรวม 6 ปีขึ้นไป

กลุ่มเป้าหมายที่เลือกมาทำการศึกษาในครั้งนี โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ประเมินประนอมอาวุโส ที่มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญพิเศษแตกต่างกัน จำนวน 6 คน เพื่อให้เกิดความหลากหลายและครอบคลุมลักษณะของประชากร

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการใน 2 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ผู้ศึกษาติดต่อขอรับหนังสือจากสำนักกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม
- 2) ผู้ศึกษาทำหนังสือถึงผู้ประนีประนอม เพื่อชี้แจงความเป็นมาของโครงการศึกษา ผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการ และขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล ตามแบบสัมภาษณ์ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประนีประนอม กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ที่มีต่อการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล ที่ได้เก็บรวบรวมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนที่ผ่านมา ผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบคำถาม ตามวัตถุประสงค์การศึกษาทั้ง 2 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการโกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล และข้อเสนอแนะ ปรับปรุง ปัจจัยที่มีผลต่อการโกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

บทที่ 4

ผลการศึกษา และอภิปรายผล

4.1 ผลการศึกษา

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

ศาลแพ่ง ได้ให้ความหมายของการไกล่เกลี่ยว่าเป็นการค้นหาความพอใจของคู่ความว่าจะยุติข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นในอนาคตให้เสร็จไปด้วยวิธีการใด อย่างไร โดยผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมจะไม่ชี้ผลคดีออกมาว่าคู่ความฝ่ายใดถูกหรือคู่ความฝ่ายใดผิดหรือค่าเสียหายที่แท้จริงนั้นเป็นเท่าใด การไกล่เกลี่ยมีจุดมุ่งหมายสุดท้าย คือ คู่ความตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ดังนั้นหน้าที่หลักของผู้ไกล่เกลี่ยคือ เป็นสื่อให้คู่ความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้คู่ความได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนจะพึงได้รับ รวมทั้งช่วยชี้แนะทางแก้ไขปัญหากับช่วยกำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลง และเมื่อคู่ความตกลงกันได้ก็ช่วยร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ภายหลังที่มีการฟ้องร้องคดีแล้วหรือในเวลาใดๆระหว่างการพิจารณาคดีของศาลคู่พิพาทตกลงให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือศาลเห็นควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ยคดีทั้งก่อนวันศาลนัดชี้สองสถานหรือนัดสืบพยาน หรือหลังวันนัดดังกล่าวก็ได้ ทั้งนี้คู่ความที่ประสงค์จะขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลนั้นๆ ได้

คดีที่สมควรนำเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย ได้แก่ คดีที่คู่ความต้องการยุติข้อพิพาทด้วยการเจรจาตกลงกันเอง คดีที่คู่ความหรือทนายความมีปัญหาในการติดต่อเพื่อเจรจาตกลงกัน คดีที่คู่ความมีสาเหตุโกรธเคืองกันเป็นส่วนตัวหรือมีทัศนคติเป็นเหตุให้ไม่ยอมเจรจากัน คดีที่การแก้ปัญหามุ่งขัดแย้งด้วยวิธีตกลงกันเป็นผลดีมากกว่าการชี้ขาดข้อพิพาทโดยอาศัยกฎหมายหรือกำหนดกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมและจริยธรรม คดีที่คนกลางยังมีโอกาสชี้แนะให้คู่ความตกลงกันได้ คดีที่คู่ความเคยมีสัมพันธ์กันมาก่อนหรือคดีที่คู่ความยังคงมีความสัมพันธ์กันต่อไปในอนาคต คดีที่คู่ความมีข้อโต้แย้งกันเกี่ยวกับปัญหาข้อเท็จจริงหรือการตีความตามปัญหานั้น คดีที่คู่ความมีแรงกระตุ้นที่จะตกลงกัน เนื่องจากระยะเวลาที่เนิ่นนานค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีที่สูงหรือปัจจัยอื่นๆ คดีที่ปรากฏว่าอุปสรรคในการระงับข้อพิพาทนั้นเกิดจากตัวทนายความไม่ใช่เกิดจากคู่ความ

บทบาทโดยรวมของผู้ประนีประนอม คือ การเป็นคนกลาง ที่ช่วยทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีกันอีกสามารถแก้ปัญหาที่พิพาทกันได้โดยลักษณะที่คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างก็ยอมรับได้ โดยนำคู่ความทั้งสองฝ่ายมาพบปะกันซึ่งหน้าเพื่อเจรจากันเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารติดต่อกัน ช่วยจัดความเป็นศัตรูที่มีต่อกัน เสาะหาข้อมูลที่จะช่วยให้การเจรจาสำเร็จจัดความยุ่งยากต่างๆที่ขัดขวางการเจรจาออกเสีย แคลและตีความในเรื่องที่เจรจาให้แก่คู่ความโดยทำให้แน่ใจว่าคู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจในสิ่งที่คู่ความฝ่ายตรงข้ามกำลังพูด ช่วยเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจกันและกันระหว่างคู่ความ รวมทั้งทำให้แน่ใจว่าคู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจตรงกันกับสิ่งที่คู่ความอีก ฝ่ายหนึ่งรับรู้ และเข้าใจ สอนคู่ความเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองว่าจะเจรจาต่อรองให้ได้ผลดีได้ อย่างไร อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเจรจา เช่น ดำเนินการประชุมให้เรียบร้อยทำให้การเจรจารับรู้เห็นได้ถึงความเป็นกลางทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก คอยระวังมิให้มีการเจรจาล้มเหลวลงกลางคัน ขอแรงสนับสนุนจากบุคคลภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคู่ความทั้งสองฝ่ายกระตุ้นให้คู่ความพิจารณาว่าคู่ความฝ่ายตรงข้ามมองปัญหาอย่างไร ทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายคิดถึงปัญหาได้ถี่ถ้วน ให้คู่ความแสดงเหตุผลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ข้อเรียกร้อง ความคิดเห็น และ จุดยืนของตน แนะนำและช่วยเหลือ

คู่ความในการประณินคำใช้จ่ายความเสียหายและเวลาที่ต้อง เสียไปซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินคดีทางศาล และผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ทำการไกล่เกลี่ยได้สำเร็จเปรียบเทียบกับกัน พุดโต้เถียงคู่ความด้วยการยกข้อสงสัยต่างๆขึ้นให้ปรากฏอยู่ใน จิตใจของคู่ความแต่ละฝ่ายเพื่อให้จุดยืนของคู่ความอ่อนตัว

โดยมีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของผู้ประนีประนอม การเตรียมตัว การแต่งกาย การเตรียมคดี เพื่อเข้าสู่การเริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ยและสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ ชี้แจงกระบวนการไกล่เกลี่ย อธิบายประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย แล้วจึงนำเข้าสู่ประเด็นของการเจรจา ซึ่งผู้ประนีประนอมจะต้องรวบรวมข้อมูลและชี้ประเด็นพิพาท โดยให้คู่ความเริ่มเจรจาโดยแถลงความเป็นมาของข้อพิพาทและทางแก้ปัญหาที่ละฝ่าย ชี้ประเด็นพิพาทที่ต้องหาทางแก้ไข กำหนดแนวปฏิบัติในการเจรจา เพื่อให้คู่ความได้เจรจาท่องรอกกัน ทำความเข้าใจแนวคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ประนีประนอมจะต้องวิเคราะห์แนวคิดของคู่ความ เพื่อทราบถึงที่มาของแนวคิดและความรู้สึกของคู่ความ คือการพิจารณาว่าทำไมคู่ความจึงมีข้อเรียกร้อง หรือข้อโต้แย้งตามนั้น และคู่ความมีความรู้สึกอย่างไรต่อข้อเรียกร้องและ ข้อโต้แย้งนั้น เพื่อวินิจฉัยว่าข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งนั้นมีเหตุผลผลและมีความเป็นไปได้แค่ไหนเพียงไร วิเคราะห์ถึงวัตถุประสงค์และความต้องการที่แท้จริง ข้อนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการไกล่เกลี่ย เพราะหากผู้ไกล่เกลี่ยรู้ถึงวัตถุประสงค์และความต้องการที่แท้จริงของคู่ความแล้ว ก็จะเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา วิเคราะห์ปัญหาข้อกฎหมาย คู่ความประสงค์จะให้ผู้พิพากษาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยก็เพราะผู้พิพากษาเป็นผู้รู้กฎหมายและสามารถควบคุมการเจรจาท่องรอกของคู่ความให้อยู่ใน ขอบเขตของกฎหมาย รวมทั้งตรวจสอบได้ว่าข้อตกลงที่คู่ความได้กระทำในขั้นที่สุดนั้นสามารถบังคับกันตามกฎหมายได้หรือไม่ อย่างไร เพื่อช่วยคู่ความแต่ละฝ่ายวินิจฉัยแนวคิดของตน โดยแสดงความรู้สึกออกมาว่าเข้าใจถึงแนวคิดแต่ละฝ่าย ซึ่งผู้ประนีประนอมจะต้องเป็นผู้รับฟังที่ดี และแสดงออกมาด้วยว่าได้เข้าใจถึงแนวคิดของคู่ความ ซึ่งจะทำให้คู่ความมีความรู้สึกที่ผู้ไกล่เกลี่ยเอาใจใส่ปัญหาของตน จนในที่สุดคู่ความก็จะรู้สึกเชื่อมั่นว่าผู้ไกล่เกลี่ยเข้าใจถึงแนวคิดของตนและจะหาทางแก้ปัญหาได้ถูกต้อง การแสดงความรู้สึกออกมาว่าเข้าใจอาจจะทำโดย ผงกศีรษะแบบยอมรับสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม พุดทวนข้อความที่คู่ความกล่าว ช่วยให้คู่ความได้เข้าใจถึงแนวคิดอีกฝ่ายหนึ่ง และแก้ไขข้อโต้แย้งระหว่างไกล่เกลี่ย โดยค้นหาความต้องการที่ตรงกันของคู่ความ เป็นการรวบรัดข้อโต้แย้งให้กระชับเข้า ด้วยการสรุปความเห็นและแนวคิดของแต่ละฝ่ายที่ตรงกันตักพักไว้ แล้วกำหนดทิศทางการเจรจาไปในส่วนที่คู่ความโต้แย้งกัน และชี้แนะข้อตกลงในประเด็นให้คู่ความคิดและตัดสินใจ แต่หากตกลงกันไม่ได้ ให้หาทางออกอย่างอื่นด้วยการกำหนดทางเลือกใหม่ เป็นการย้อนกลับไปให้คู่ความได้เจรจาท่องรอกกันตามทางเลือกใหม่แล้วปฏิบัติไปตามลำดับ หรือเลื่อนการไกล่เกลี่ย แต่กรณีตามประสงค์ที่คู่ความสามารถตกลงกันได้ ผู้ประนีประนอมต้องสรุปข้อตกลงไว้ให้ชัดเจนและตรวจสอบข้อตกลงนั้นว่าเป็นข้อตกลงที่ถูกต้องตามกฎหมายและบังคับได้หรือไม่ โดยการตรวจสอบนี้ควรถามรายละเอียดในทางปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าตรงกับที่คู่ความมุ่งหมายหรือไม่ด้วย

ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

จากการศึกษาพบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมในศาลจังหวัดพระโขนง ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ย โดยมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มบุคคล ดังนี้

1. กลุ่มผู้พิพากษา ในกรณีที่ผู้พิพากษาเป็นผู้ทำการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเป็นส่วนตัวกับคู่ความ ทั้งไม่มีประโยชน์ได้เสียในเหตุพิพาท จึงมั่นใจได้ว่าเป็นคนกลาง และให้ความเป็นธรรมได้มากกว่าผู้ประนีประนอม แต่ในทางปฏิบัตินั้นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในระบบศาล ยุติธรรมมักเป็นผู้ประนีประนอม เหตุเพราะผู้พิพากษามีอัตราค่าลงมีน้อย และการไกล่เกลี่ยโดยผู้พิพากษาต้องใช้เวลามากเนื่องจากในแต่ละวันมีคดีที่ต้องพิจารณาหลายคดี อีกทั้งการไกล่เกลี่ยจะต้องใช้ศิลปะเพื่อให้คดีเข้าสู่บรรยากาศแห่งการตกลงที่คู่ความรับและตกลงกันได้ การไกล่เกลี่ยจะดำเนินอย่างผิวเผินไม่ได้

2. กลุ่มผู้ประนีประนอม ที่เป็นบุคคลภายนอกเป็นผู้ทำการไกล่เกลี่ย ปัจจุบันมีการจัดทำเป็นประมวลจริยธรรมของผู้ประนีประนอมฯ สำหรับเป็นแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินงานไว้ แต่ยังไม่มีการเรียบเรียงปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ประนีประนอมที่ชัดเจนแต่อย่างใด ดังนั้นผู้ประนีประนอมต้องทำตัวให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา การวางตัว การแสดงออก จะต้องใช้จิตวิทยาสามารถครองใจคู่ความผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ยทั้งสองฝ่าย ผู้ประนีประนอมจะต้องรู้สภาพปัญหาแห่งคดี มีความรู้รอบตัว และทำให้คู่ความเห็นว่ามีความพร้อมที่จะช่วยบรรเทาความเสียหายของคู่ความทั้งสองฝ่ายได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ยกรณีผู้ประนีประนอมเป็นผู้ทำการไกล่เกลี่ย

1. ปัจจัยด้านความเชื่อถือของประชาชนต่อผู้ประนีประนอม โดยส่วนใหญ่ประชาชนจะมีความเชื่อถือต่อผู้พิพากษามากกว่าผู้ประนีประนอม ดังนั้นกรณีที่เกิดข้อพิพาท ก่อนฟ้องจะมีการพุดจาตกลงกันก่อน เมื่อตกลงกันเองไม่ได้ก็อาจจะให้บุคคลที่ได้รับการยอมรับทางสังคมในพื้นที่นั้นๆ เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ในกรณีเช่นนี้ก็อาจเกิดความไม่เชื่อมั่นว่าจะเป็นกลางอย่างแท้จริง ซึ่งปัญหาที่มักพบในทางปฏิบัติ คือ ผู้ประนีประนอมซึ่งเป็นบุคคลภายนอก บางครั้งก็เกิดความไม่เป็นกลางระหว่างคู่ความ อาจเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ประเด็นดังกล่าวขึ้นอยู่กับเหตุผลส่วนตัวของคู่ความแต่ละบุคคล และความรุนแรงของคดีด้วย และประสบปัญหาเกี่ยวกับการเปิดเผยความจริงของคู่ความเอง อย่างไรก็ตามผู้ประนีประนอมจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งอีกปัญหาที่มักพบคือ ผู้ประนีประนอมที่สมัครเข้ามาโดยประสงค์หลักเพื่อเกียรติยศชื่อเสียง ก็มักส่งผลสะท้อนให้ประชาชนไม่ให้ความเชื่อถือเท่าที่ควร

2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้ประนีประนอม ซึ่งปัจจุบันยังไม่ได้มีหลักเกณฑ์คัดสรรเป็นการเฉพาะ ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน ผู้ประนีประนอมจะได้รับการอบรมทางด้านข้อกฎหมายและแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่เสมอ และจะอาศัยประสบการณ์ เช่น ทางด้านธุรกิจ ในกรณีที่ข้อพิพาทเกี่ยวกับธุรกิจ ซึ่งมักจะมีความรู้ความเข้าใจมากกว่าผู้พิพากษา แต่ประชาชนก็ยังไม่เชื่อมั่นผู้ประนีประนอมมากนัก นอกจากนี้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังพบว่า อุปสรรคที่เกิดขึ้นมาจากผู้ประนีประนอมนั้น ส่วนหนึ่งขาดความรู้พื้นฐานและทักษะในการไกล่เกลี่ยรวมทั้งความรู้พื้นฐานด้านกฎหมาย ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมมี 2 ประการ ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านวิทยุฒิ กล่าวคือ วิทยุฒิเป็นปัจจัยสำคัญต่อความน่าเชื่อถือ จึงได้มีการเลือกผู้ประนีประนอมที่ค่อนข้างมีอาวุโส แต่ในทางปฏิบัตินั้น กลับประสบปัญหาเนื่องจากผู้ประนีประนอม โดยเฉพาะที่มีอายุมากมักค่อนข้างเปลี่ยนนิสัยยาก ถึงแม้ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยหรือหลักจริยธรรมต่างๆตามหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ก็ไม่อาจเปลี่ยนความคิดของผู้ประนีประนอมบางท่านได้

2.2 ปัจจัยด้านคุณวุฒิ พบว่าผู้ประนีประนอมไม่จำเป็นต้องจบปริญญาตรี แต่ต้องมีประสบการณ์ ความรู้และทักษะในการไกล่เกลี่ยให้คู่ความตกลงกันได้ มีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต เทคนิคและวิธีการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย มิใช่ใช้เพียงนิติศาสตร์แต่ต้องจากประสบการณ์และจิตวิทยาด้วย

3. กลุ่มทนายความ คู่ความจะต้องรับภาระสูงเพื่อเป็นการใช้จ่ายในการดำเนินคดี ไม่ว่าจะเป็นค่าทนายความหรือค่าธรรมเนียมต่างๆ นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยจะเป็นการขัดผลประโยชน์ของทนายความ และพบว่าทนายความเป็นบุคคลสำคัญต่อการเกลี้ยกล่อมให้คู่ความยอมเข้าระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือจะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีแบบปกติ บางกรณีเมื่อมีทนายความอยู่ด้วยจะส่งผลต่อการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างลำบาก เช่น ฝ่ายหนึ่งมีทนายความ ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งไม่มีทนายความ หรือบางคดีขัดผลประโยชน์ของทนายความที่ได้ตั้งค่าใช้จ่ายไว้ก่อนแล้วจึงมักไม่คู่ความยอมไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บางคดีที่ไม่มีทนายความกลับเป็นเรื่องที่ดี เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการพิจารณาคดีจากข้อเท็จจริง ไม่ได้พิจารณาคดีจากข้อกฎหมาย ดังนั้นทนายความก็อาจไม่มีความจำเป็น จากประสบการณ์ของผู้ประนีประนอมพบว่า ด้านทนายความนี้ส่งผลทั้งทางด้านบวกและทางด้านลบต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล แต่หากผู้ประนีประนอมสามารถทำให้ทนายความไว้วางใจและเกรงใจได้ ผู้ประนีประนอมก็อาจทำให้ทนายความดำเนินการเป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยได้ เช่น การอธิบายให้คู่ความฟังเกี่ยวกับระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ประนีประนอมไม่มีความสามารถ อาจทำให้ทนายความดูถูก หรือทำให้คู่ความไม่ไว้วางใจกลับเป็นผลร้ายต่อระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลได้เช่นกัน

4. กลุ่มคู่ความ กล่าวคือ การเจรจาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเฉพาะในห้องพิจารณาคดีนั้น บางกรณีคู่ความจะไม่กล้าเปิดเผยความจริงหรือยอมรับข้อเท็จจริง เพราะเกรงว่าหากคดีตกลงกันไม่ได้จะเกิดความเสียหายกับคดีของตน เพราะข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่แถลงในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นอาจจะถูกนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาคดี จึงเป็นเหตุทำให้ไม่ได้ผลในการเจรจาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่โดยส่วนใหญ่แล้วปัจจุบันคู่ความไม่ประสบปัญหาต่อตัวระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่าใดนัก เนื่องจากมักได้รับการเชื้อเชิญให้เข้าร่วมสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสมัครใจ ส่วนผู้ที่ไม่เข้าใจในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็อาจมีทนายความคอยช่วยเหลือ ซึ่งเป็นผู้ที่อธิบายถึงระบบการไกล่เกลี่ยและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำหรับประเด็นปัญหาของคู่ความนั้น เมื่อเข้าใจถึงข้อดีของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างถ่องแท้แล้ว ปัญหาดังกล่าวน่าจะหมดไป แต่อาจมีบางคนที่ไม่ยอมไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่โดยลักษณะของคนไทยส่วนใหญ่มักประนีประนอมอยู่แล้ว

4.2 อภิปรายผล

การนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาลต่างๆ รวมถึงศาลจังหวัดพระโขนงนั้นเป็นนโยบายที่ดีและมีความเหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับคู่ความและประชาชน จากการศึกษาพบแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิผลจากปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ย ดังนี้

1. แนวทางเสริมสร้างประสิทธิผลนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.1 การพัฒนานโยบายโดยเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความช่วยเหลือ แต่เดิมนั้นเมื่อมีการประชาสัมพันธ์แต่ก็ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ดังนั้นควรมุ่งประชาสัมพันธ์โดยเจาะกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการช่วยเหลือและได้รับประโยชน์จากระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากกว่ากลุ่มเป้าหมายอื่นๆ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญในปัจจุบัน คือ กลุ่มคนยากจน ควรประชาสัมพันธ์ที่มุ่งเน้นการไกล่เกลี่ยเพื่อช่วยเหลือลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี และเป็นแนวนโยบายที่ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจของประชาชนได้ แนวทางดังกล่าวก็จะทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มากขึ้น โดยประเด็นการประชาสัมพันธ์แต่เดิมนั้น เป็นการประชาสัมพันธ์แบบกว้างๆ ไม่ได้เจาะจงกลุ่มเป้าหมาย หรืออาจเป็นประชาชนที่ไม่ได้รับความเดือดร้อน ถึงแม้จะต้องดำเนินคดีในกระบวนการทางศาลแบบแบบปกติก็ควรมุ่งเน้นที่ปัญหาของคนยากจนที่ไม่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีพอให้สามารถดำเนินการทางศาลได้

1.2 พัฒนาการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นจากรัฐบาล คือ การปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกเป็นธรรมแก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จำนวนคดีที่ประชาชนและส่วนราชการฟ้องร้องต่อศาลทั้งหมด รวมทั้งคดีที่ต้องมีการพิจารณาหลายปี มีสถิติจำนวนคดีมากกว่า 1 ล้านเรื่อง ซึ่งการดำเนินคดีในศาล โดยวิธีพิจารณาความ ซึ่งมีขั้นตอนต่างๆ มากมาย อีกทั้งยังต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่าย รวมทั้งความร่วมมือของพยานต่างๆ อีกทั้งยังต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่ายรวมทั้งความร่วมมือของพยานต่างๆ ที่จะต้องมาศาลอีกด้วย ดังนั้นจึงมีตัวอย่างไม่น้อยที่คดีที่คู่ความนำคดีขึ้นสู่ศาลโดยใช้วิธีการพิจารณาคดีตามแบบปกติเช่นนี้ อาจจะต้องใช้ระยะเวลายาวนานกว่าศาลจะมีคำพิพากษาในเรื่องนั้นๆ ได้ ศาลยุติธรรมจึงได้พัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับเป็นช่องทางเพิ่มเติมให้ประชาชนทั่วไปได้มีโอกาสเลือกใช้วิธีการต่างๆ ในการระงับข้อพิพาทซึ่งเหมาะสมกับข้อพิพาทแต่ละเรื่อง เพื่อทำให้การดำเนินคดีในศาลเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และปัจจุบันเมื่อดำเนินการไปในเวลาหนึ่งก็จะพบปัญหาอุปสรรคที่หลากหลายจึงจำเป็นที่ศาลจะต้องพัฒนาวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และยุติธรรมในสภาวะปัจจุบัน

2. แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลด้านกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล

โดยวิเคราะห์กฎหมายหลักๆ ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 ซึ่งมีสาระสำคัญในเรื่องการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามประเภทคดี และคุณสมบัติของผู้ประนีประนอมในการขึ้นทะเบียน

2.1 ควรพัฒนาระเบียบเรื่องของการพัฒนาประเภทของคดีที่กำหนดไว้ให้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ซึ่งปัจจุบัน ได้แก่ คดีแพ่งทั่วไป และคดีอาญาอันยอมความได้ โดยคดีอาญาอันยอมความได้มีตั้งแต่ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพและชื่อเสียง ได้แก่ ความผิดต่อเสรีภาพในบางมาตรา ความผิดฐานเปิดเผย

ความลับ และความผิดฐานหมิ่นประมาท ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ได้แก่ ความผิดฐานฉ้อโกง ความผิดฐานฉ้อโกงประชาชน ความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ ความผิดฐานยักยอก ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ และความผิดฐานบุกรุก ส่วนความผิดอาญาต่อแผ่นดินแม้จะเป็นความผิดที่มีอัตราโทษต่ำหรือเป็นการกระทำความผิดเพียงเล็กน้อย เช่น ความผิดฐานทำร้ายร่างกายตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 295 ซึ่งอัตราโทษตามกฎหมายระหว่างโทษจำคุกไม่เกินสองปีหรือปรับไม่เกินสี่พันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับนั้น ในทางปฏิบัติบางศาลก็นำคดีดังกล่าวนี้เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ก็มีอีกหลายศาลที่ไม่นำคดีดังกล่าวนี้เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยอ้างเหตุว่าความผิดฐานทำร้ายร่างกายตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 295 นั้นเป็นความผิดอาญาต่อแผ่นดินจึงไม่สามารถนำเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ เพราะยังไม่มีกฎหมายให้อำนาจไว้ โดยสรุปคือ ปัจจุบันภาพรวมของการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนทั้งประเทศโดยเฉพาะในคดีอาญานั้นยังเป็นการเลือกปฏิบัติซึ่งขัดต่อหลักความยุติธรรม

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในระดับอำนาจการ

ในระดับอำนาจการหรือผู้บริหารศาลนั้นค่อนข้างเห็นด้วยกับระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากช่วยในการบริหารจัดการคดีที่ค้างค้างและลดปัญหาการตั้งคดีเข้ามาสู่ระบบการพิจารณาคดีตามปกติของศาล สามารถลดความกดดัน ความเครียดในการพิจารณาคดี จึงสามารถช่วยเสริมสร้างคุณภาพการพิจารณาคดีตามปกติได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

3.1 การพัฒนาศักยภาพการอำนาจการเพื่อการไกล่เกลี่ย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในเชิงของการบริหารแบบมีอาชีพและการพัฒนาเชิงนโยบายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากยิ่งขึ้น

3.2 การพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการคดี เพื่อเป็นการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น ซึ่งศาลต้องมีกลยุทธ์ที่ดีในการบริหารจัดการหรือการจ่ายคดีต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และทักษะของผู้ประนีประนอมซึ่งมีหลากหลายอาชีพและเป็นผู้มีทักษะความชำนาญแตกต่างกันอันจะส่งผลให้ผู้ประนีประนอมมีความน่าเชื่อถือ และสามารถไกล่เกลี่ยได้อย่างยุติธรรม และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในประเด็นนี้ควรรวบรวมรูปแบบเทคนิควิธีการจากศาลที่สามารถจ่ายคดีให้เหมาะสมกับประสบการณ์ของผู้ประนีประนอม และจัดทำเป็นคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการอำนาจการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีที่มีลักษณะหลากหลายและสลับซับซ้อน เช่น คดีเชิงธุรกิจ คดีแรงงาน คดีเด็กและเยาวชน ควรจัดทำเป็นคู่มือกับลักษณะอาชีพที่มีความเหมาะสมต่อการไกล่เกลี่ยในแต่ละคดี เช่น คดีธุรกิจผู้ประนีประนอมควรเป็นผู้ที่เคยประกอบอาชีพเกี่ยวกับธุรกิจในด้านต่างๆหรือประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการการเงิน ส่วนคดีเกี่ยวกับแรงงานผู้ประนีประนอมก็ควรเป็นนายจ้าง ลูกจ้าง หรือองค์กรแรงงานต่างๆ ส่วนในคดีเด็กและเยาวชนซึ่งมักเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนผู้ประนีประนอมก็ควรเป็นผู้หญิงและมีความรู้ในเรื่องของหลักจิตวิทยา เป็นต้น ซึ่งหากได้มีการจัดทำเป็นคู่มือก็จะส่งประสิทธิภาพให้การจ่ายคดีมีความเหมาะสมและส่งผลให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3.3 การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อสามารถนำมาพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีความเหมาะสมและประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การให้ความสำคัญกับเครื่องมือสื่อสาร เทคโนโลยีสมัยใหม่ คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานในหลายๆ ด้านรวมทั้งการทำธุรกรรมต่างๆกับเครื่องมือสื่อสารเทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งมีความหลากหลายในการให้บริการในปัจจุบันได้มีการนำมาเชื่อมโยงเพื่อพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การอำนาจการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เช่น การระงับข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) ซึ่งวิธีการในการระงับข้อพิพาทออนไลน์มีหลายวิธี เช่น การไกล่เกลี่ยแบบออนไลน์ (Online Mediation) การอนุญาโตตุลาการแบบออนไลน์ (Online Arbitration) ซึ่งเป็นวิธีการที่สามารถช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินการและการสร้างเครือข่ายระบบ Online ระหว่างหน่วยงานยุติธรรม ซึ่งก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยืดหยุ่นกว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาล ซึ่งควรนำมาพัฒนาศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

4. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านฝึกอบรม

ปัจจุบันหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมบุคลากร คือ ศูนย์ฝึกอบรมและเผยแพร่การระงับข้อพิพาททางเลือก ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดอบรมสัมมนาแก่บุคลากรผู้เกี่ยวข้องและประชาชนเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท การอนุญาโตตุลาการ และการระงับข้อพิพาทโดยทางอื่น รวมทั้งการจัดประชุมสัมมนาระหว่างประเทศเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท การจัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือปฏิบัติงาน บทความเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ย การจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลเพื่อเผยแพร่ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือทางอินเทอร์เน็ต

5. แนวทางการพัฒนาการเสริมสร้างขวัญกำลังใจและผลตอบแทนของผู้ประนีประนอม

การตอบแทนความเสียสละของผู้ที่มาช่วยเหลืองานของกระบวนการทางศาล ถ้าสามารถจัดระบบการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดีแล้วก็จะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการจูงใจผู้ที่มีความรู้และศักยภาพเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปัจจุบันผู้ที่สมัครเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอมไม่ได้หวังในรูปแบบของค่าตอบแทน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีรายได้อยู่แล้ว เช่น นักธุรกิจ ข้าราชการเกษียณ อธิบดี ครู อาจารย์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์โดยเป็นผู้ที่ต้องการช่วยเหลืองานกระบวนการศาล เรื่องดังกล่าวต้องมุ่งเน้นด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ประนีประนอมร่วมด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและเป็นเกียรติให้กับผู้ประนีประนอมที่ได้เสียสละ

6. แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบบริหารจัดการงบประมาณ

ปัจจุบันมักประสบปัญหาการขาดแคลนงบประมาณด้านการฝึกอบรมและประชาสัมพันธ์ ดังนั้นจึงควรศึกษาถึงประสิทธิผลของการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น การศึกษาถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม การศึกษาวิจัย

6.1 การพัฒนาระบบงบประมาณที่มีความจำเป็นเฉพาะด้าน ทั้งนี้เนื่องจากการนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมถือเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นควรได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อดำเนินการทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ของประเทศ รวมทั้งงบประมาณด้านการฝึกอบรมบุคลากรโดยตรงแก่ผู้ประนีประนอมรวมทั้งบุคลากรที่เอื้ออำนวยต่อระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ทุนความ และเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในระบบไกล่เกลี่ยทั้งระบบด้วย

6.2 การพัฒนาทัศนคติของผู้บริหารงบประมาณในกระบวนการยุติธรรม หากได้เห็นความสำคัญของระบบไกล่เกลี่ยก็จะจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมส่งผลให้การไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

การศึกษา เรื่อง การใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล และเพื่อเสนอแนะ ปรับปรุง ปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากการใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยศึกษาเฉพาะข้อพิพาทคดีแพ่ง ที่อยู่ระหว่างการพิจารณาในชั้นศาล ระยะเวลาที่ทำการศึกษา ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม – 27 ธันวาคม 2559

ระเบียบวิธีวิจัย ดำเนินการโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ในรูปแบบเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิด และข้อมูลในการวิเคราะห์และเสนอแนะทางแก้ปัญหา และการศึกษาภาคสนาม (Field Study) โดยนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยเอกสารนำมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) โดยทำการศึกษากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประนีประนอมอาวุโส ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในศาลที่มีที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาลพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ประนีประนอมอาวุโสที่มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญพิเศษแตกต่างกัน จำนวน 6 คน เพื่อให้เกิดความหลากหลายและครอบคลุมลักษณะของประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structure Interviews) สำหรับใช้ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) เพื่อรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ซึ่งมีที่มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งที่อยู่ระหว่างการพิจารณาในชั้นศาล ตลอดจนข้อแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้เครื่องมือดังกล่าวครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การศึกษาทั้ง 2 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล และข้อเสนอแนะ ปรับปรุง ปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล ได้แก่

1. กลุ่มผู้พิพากษา ในกรณีที่ผู้พิพากษาเป็นผู้ทำการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเป็นส่วนตัวกับคู่ความ ทั้งไม่มีประโยชน์ได้เสียในเหตุพิพาท จึงมั่นใจได้ว่าเป็นคนกลาง และให้ความเป็นธรรมได้มากกว่าผู้ประนีประนอม
2. กลุ่มผู้ประนีประนอม ที่เป็นบุคคลภายนอกเป็นผู้ทำการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมที่ทำตัวให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา การวางตัว การแสดงออก ใช้จิตวิทยาสามารถครองใจคู่ความผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ยทั้งสองฝ่าย ผู้ประนีประนอมจะต้องรู้สภาพปัญหาแห่งคดี มีความรู้รอบตัว และทำให้คู่ความเห็นว่าพร้อมที่จะ

ช่วยบรรเทาความเสียหายของคู่ความทั้งสองฝ่ายได้ ปัจจัยด้านความเชื่อถือของประชาชนต่อผู้ประนีประนอม ปัจจัยด้านคุณสมบัติของประนีประนอม ส่วนหนึ่งขาดความรู้พื้นฐานและทักษะในการไกล่เกลี่ยรวมทั้งความรู้พื้นฐานด้านกฎหมาย ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ประนีประนอม มี 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านวัยวุฒิ และปัจจัยด้านคุณวุฒิ

3. กลุ่มทนายความ คู่ความจะต้องรับภาระสูงเพื่อเป็นการใช้จ่ายในการดำเนินคดี ไม่ว่าจะเป็นค่าทนายความหรือค่าธรรมเนียมต่างๆ นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยจะเป็นการขัดผลประโยชน์ของทนายความ และพบว่าทนายความเป็นบุคคลสำคัญต่อการเกลี้ยกล่อมให้คู่ความยอมเข้าระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือจะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีแบบปกติ

4. กลุ่มคู่ความ กล่าวคือ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเฉพาะในห้องพิจารณาคดีนั้น บางกรณีคู่ความจะไม่กล้าเปิดเผยความจริงหรือยอมรับข้อเท็จจริง เพราะเกรงว่าหากคดีตกลงกันไม่ได้จะเกิดความเสียหายกับคดีของตน เพราะข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่แถลงในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นอาจจะถูกนำไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาคดี จึงเป็นเหตุทำให้ไม่ได้ผลในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” เป็นเครื่องมือในการระบับความขัดแย้งข้อพิพาทที่ดีที่สุดและใช้ได้เสมอในทุกโอกาส และไม่มีวันล้าสมัย ไม่ว่าสภาพทางเศรษฐกิจจะดี หรือเศรษฐกิจจะอยู่ในสภาพตกต่ำ และหรือในสภาพสังคมวุ่นวาย ดังนั้นควรพัฒนาหลักการปฏิบัติบนพื้นฐานของงานวิจัยดังกล่าวข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.2.1.1 การประเมินประสิทธิผลของผู้ประนีประนอม

จากผลการศึกษาที่พบว่า แม้ว่าฝ่ายนโยบายจะได้กำหนดหลักเกณฑ์แนวทางเบื้องต้นในการพิจารณาคัดเลือกผู้ประนีประนอม แต่ทางปฏิบัตินั้น แต่ละศาลยังคงมีผู้ประนีประนอมซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายทั้งในเรื่องคุณวุฒิ ความรู้ ประสบการณ์ และความน่าเชื่อถือ

ดังนั้น จึงควรทำการประเมินลักษณะที่แตกต่างกัน ว่าส่งผลหรือไม่อย่างไรต่อประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ย นอกจากนั้นความแตกต่างขององค์ความรู้ และความสามารถของผู้ประนีประนอมสมควรที่จะได้ทำการศึกษาถึงแนวทางในการวางแผนและการพัฒนาว่าควรทำอย่างไร จึงจะสามารถพัฒนาผู้ประนีประนอมที่มีความแตกต่างและหลากหลายให้มีคุณภาพได้มาตรฐานน่าเชื่อถือ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนถึงความมั่นใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของคู่พิพาทในระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อพิพาทในกระบวนการยุติธรรมด้วย

5.2.1.2 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

สามารถจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้ดังนี้

ผู้พิพากษา

จากการศึกษาที่พบว่า ผู้พิพากษามีภาระงานคดีมาก อาจมีความเครียดและไม่มีเวลาค้นคว้าเพิ่มพูนความรู้ในด้านกฎหมายเท่าที่ควร ดังนั้น เมื่อนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ ก็จะส่งผลให้การพิจารณาคดีของผู้พิพากษาลดลงอันจะทำให้มีโอกาสค้นคว้าหาความรู้เพิ่มขึ้น และมีองค์ความรู้ด้านระบบกฎหมายและการยุติธรรมทางด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นผลให้เกิดการพัฒนามากยิ่งขึ้น

ผู้ประนีประนอม

(1) ควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อผู้ประนีประนอม ด้วยการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ผู้ประนีประนอมมีประสบการณ์ความชำนาญเฉพาะด้านจากหลายวิชาชีพ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีประสบการณ์ที่นำมาเป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยได้มาก อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังพบจุดอ่อนที่ผู้ประนีประนอมจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้นและต้องมีคุณธรรมจริยธรรมในการไกล่เกลี่ย ซึ่งแต่เดิมจะพบว่าในประเทศไทยมีระบบไกล่เกลี่ยแบบไม่เป็นทางการอยู่แล้ว เช่น ในสังคมชนบทโดยใช้ผู้นำในชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เป็นต้น ส่วนในปัจจุบันเมื่อได้มีการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้โดยผู้ประนีประนอม จึงต้องมีการฝึกฝนให้มีความเชี่ยวชาญ หรือการสรรหาที่ต้องสรรหาผู้ที่ได้รับความเคารพนับถือในชุมชน เป็นผู้ที่มีความเป็นกลาง มีคุณธรรม ต้องพัฒนาฝึกอบรมให้ผู้ประนีประนอมมีทักษะ ความชำนาญ ความน่าเชื่อถือ เพื่อยกระดับผู้ประนีประนอมให้มีมาตรฐานสูงขึ้น และควรมีการสัมมนาผู้ประนีประนอมให้มากขึ้นก่อนการปฏิบัติงาน อีกทั้งระบบของการคัดเลือกผู้ประนีประนอมจากการสมัครจะต้องกลั่นกรองอย่างดี จึงไม่กลายเป็นจุดอ่อนของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(2) การพัฒนาหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนผู้ประนีประนอมจากการพิจารณาคดี แต่เดิมจะพิจารณาจากช่วงเวลาและจำนวนคดีที่ได้ดำเนินการไกล่เกลี่ย ควรมีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน คือ ผู้ประนีประนอมที่จะสามารถขึ้นทะเบียนได้นั้น ควรจะได้พิจารณาคดีประมาณ 15-20 คดี แต่บางศาลที่มีจำนวนคดีน้อยก็อาจประสบปัญหาไม่สามารถขึ้นทะเบียนได้ ดังนั้น ไม่ควรกำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกัน แต่ต้องกำหนดมาตรฐานตามความเหมาะสมของแต่ละศาลเป็นสำคัญ

(3) การพัฒนาการยกระดับผู้ประนีประนอมในลักษณะวิชาชีพ ทั้งนี้ผู้ประนีประนอมประนีควรจะได้รับพัฒนาศักยภาพ โดยได้รับการยกระดับเป็นองค์กรและมีลักษณะวิชาชีพเฉพาะเพื่อที่ผู้ประนีประนอมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ปัญหาข้อขัดข้องและแนวทางการแก้ไขปัญหาระหว่างกัน

กลุ่มทนายความ

ปัจจุบันแม้พบว่าทนายความจะเห็นด้วยกับระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีส่วนผลักดันและชักจูงให้คู่ความตกลงกันได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรมีการพัฒนาทัศนคติของทนายความเกี่ยวกับระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรที่เป็นทนายความควรมุ่งเน้นเรื่องของการพัฒนาทัศนคติในเชิงบวกให้กับทนายความ สำหรับกระบวนการฝึกอบรมต้องดำเนินการให้ครอบคลุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องนอกจากผู้พิพากษา ผู้ประนีประนอมแล้ว ก็ต้องกำหนดให้มีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและปรับทัศนคติที่ดีของทนายความต่อระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปด้วย

คู่ความ

ปัญหาที่คู่ความที่ไม่ค่อยเปิดเผยข้อมูลความจริง ซึ่งส่งผลต่อการไกล่เกลี่ยนั้น เสนอให้มีการปรับปรุงบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยและพัฒนาทักษะของผู้ประนีประนอมซึ่งต้องมีความเป็นกันเอง ห้องไกล่เกลี่ยต้องไม่มีลักษณะของความเป็นทางการ ส่วนผู้ประนีประนอมพึงมีลักษณะท่าทีที่เป็นมิตร มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งลักษณะดังกล่าวในกรณีที่คุณย์ไกล่เกลี่ยอื่นประสบปัญหาด้านคู่ความไม่ให้ความร่วมมือ หรือไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงต่างๆ ก็ควรมีการพัฒนาทั้งสภาพแวดล้อมในการไกล่เกลี่ยและบุคลากรผู้ประนีประนอมให้มากขึ้น ด้วย นอกจากนี้ ตัวคู่ความก็ไม่ควรเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยการชี้หน้าหรือการบังคับเนื่องจากจะส่งผลต่อข้อเท็จจริงต่างๆ ที่คู่ความต้องการเปิดเผยหรือไม่เปิดเผย และต้องมีกระบวนการอธิบายให้คู่ความเข้าใจถึงประโยชน์ของข้อมูลที่เป็นความจริงด้วยต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การแสวงหาข้อมูลหรือสารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นเพื่อประกอบการตัดสินใจในระดับนโยบาย จะต้องทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และการวางแผนเพื่อการพัฒนาในเชิงนโยบายเกี่ยวกับรูปแบบ แนวทาง วิธีการ หรือการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเปรียบเทียบปัจจัยความแตกต่าง และปัจจัยความสำเร็จของแต่ละพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ และขยายพื้นที่ความรับผิดชอบในการให้การบริหารไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทั่วถึงในชุมชนและท้องถิ่น

ทั้งนี้ จากการวิจัยที่พบว่า แนวทางในการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับนโยบายควรมุ่งเน้นด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความช่วยเหลือมากขึ้น และการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นจากรัฐบาลมากเพียงพอ โดยเฉพาะองค์ประกอบพื้นฐานต่างๆ เช่น งบประมาณ การฝึกอบรม การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ค่าตอบแทน แก่ผู้ประนีประนอมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการระงับข้อพิพาทนี้

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรขยายฐานการวิจัย โดยเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างผู้ประนีประนอมที่ใช้ในการวิจัยให้มากขึ้นและหลากหลายในมิติต่างๆที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(2) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ประนีประนอมในศาลต่างๆที่ตั้งอยู่ในแต่ละภูมิภาค รวมถึงวิจัยกลุ่มคู่กรณีที่เป็นคู่พิพาทที่เลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพื่อยุติข้อพิพาท

บรรณานุกรม

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่ กระทรวงยุติธรรม, 2559. การไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาท, สืบค้นออนไลน์ http://chiangmai.moj.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=86&Itemid=56, 15 ธันวาคม 2559.

วินัย อัจฉกหาญ และคณะ, 2550. การประเมินประสิทธิผลของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล. กรุงเทพฯ: สำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม.

ศาลจังหวัดตะกั่วป่า, 2559. บทความเผยแพร่ เรื่อง การไกล่เกลี่ยคืออะไร. สืบค้นออนไลน์. http://www.tkpc.coj.go.th/human/doc/data/tkpc/tkpc_1461818013.pdf, 15 ธันวาคม 2559.

ตะวัน มานะกุล, 2557. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย. สืบค้นออนไลน์. <http://v-reform.org/mediation-process-in-thailand>. 15 ธันวาคม 2559.

ชลิตา ศรีสง่า, 2552. ข้อจำกัดของกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งของศาลยุติธรรม. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

.....

แบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

เรื่อง การใช้การไถ่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

: กรณีศึกษาผู้ประนีประนอมในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง :

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้จะมีความลับและนำไปใช้วิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม เพื่อประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรมต่อไป ขอขอบคุณทุกท่านในการให้ความร่วมมือในครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

1.2 อายุปี

1.3 ประสบการณ์ทำงานสำคัญๆ ที่ผ่านมา ก่อนปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ประนีประนอม

(1)ระยะเวลาปี

(2)ระยะเวลาปี

(3)ระยะเวลาปี

1.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ประนีประนอม ปี

1.5 ทักษะ/ความชำนาญ/ความเชี่ยวชาญพิเศษ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้การไถ่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

(1) ท่านคิดว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงานไถ่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาล

(2) จากความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยตามข้อ (1) ท่านคิดว่าแต่ละปัจจัยเกิดจากสาเหตุใด และมากน้อยเพียงใด

(3) จากปัจจัยที่ท่านให้ข้อมูล ในข้อ (1) และ (2) ท่านคิดว่า จะมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้การไถ่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งในศาลมีประสิทธิภาพ ได้หรือไม่ อย่างไร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

รายชื่อผู้ร่วมงาน

- 1) นายบัณฑิต ปานสัมฤทธิ์ นักสืบสอบสวนสอบสวนชำนาญการ
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (สำนักงาน ป.ป.ส.)
- 2) นายเกียรติคุณ ตันยาง อนุกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์
สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์
- 3) นายธนศณัฐ สุคนธ์พันธ์ อนุกรรมการฝ่ายวิชาการ
สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์
- 4) นายศิระ จำปา ผู้ช่วยนายความ
สำนักงานกฎหมายธนา เบญจาทิกุล จำกัด
- 5) นายอภิวัฒน์ นิ้มละออร์ หัวหน้าที่ปรึกษาบริหาร
บริษัท บิลเลียน คอนซัลติ้ง กรุ๊ป จำกัด