

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ไถ่เกลี่ย ของศูนย์ไถ่เกลี่ยภาคประชาชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพที่เหมาะสมของผู้ไถ่เกลี่ยของศูนย์ไถ่เกลี่ยภาคประชาชน
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ไถ่เกลี่ยของศูนย์ไถ่เกลี่ยภาคประชาชน

พระราชบัญญัติการไถ่
เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
หมวด 1 ผู้ไถ่เกลี่ย
มาตรา 9, มาตรา 10,
มาตรา 11

ผ่าน
การอบรม

ไม่ผ่าน
การอบรม

พระราชบัญญัติการ
ไถ่เกลี่ยข้อพิพาท
พ.ศ. 2562
มาตรา 10 ขึ้นทะเบียน
เป็นผู้ไถ่เกลี่ย

สภาพปัญหา

1. ศักยภาพการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทตาม
บทบัญญัติของกฎหมาย
 - ไม่ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ไถ่เกลี่ย
 - ไม่ได้กำหนดให้บุคคลที่นายทะเบียนสรรหา
ต้องผ่านการอบรมการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท
ตามหลักสูตร
 - ไม่ได้กำหนดว่าผู้ขอต่ออายุทะเบียนต้อง
ผ่านการอบรมความรู้หรือต้องมีการพัฒนา
ตนเองในเรื่องใดก่อนต่ออายุทะเบียน
2. ศักยภาพของผู้ไถ่เกลี่ยข้อพิพาท
 - ผู้ไถ่เกลี่ยยังมีความรู้ทางกฎหมาย
มากนัก
 - ขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง
 - ผู้ไถ่เกลี่ยส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ ไม่มี
ความรู้ทางเทคโนโลยีมากพอ
 - ศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
ขาดงบประมาณที่เพียงพอ



เป้าหมายการพัฒนา ศักยภาพ

1. ทักษะผู้ไถ่เกลี่ย
 - ทักษะการสื่อสารและการ
ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ทักษะการเจรจาต่อรอง
 - ทักษะการจัดการจัดการความ
ขัดแย้ง
2. ทักษะการฝึกปฏิบัติ
 - การฝึกปฏิบัติจาก
สถานการณ์จำลอง
ในทางแพ่ง
และทางอาญา
3. ทักษะการเขียนบันทึก
ข้อตกลง
 - การฝึกปฏิบัติการเขียน
บันทึกข้อตกลงใน
ทางแพ่ง และทางอาญา
4. การดำรงและรักษาไว้ซึ่ง
จริยธรรมของผู้ไถ่เกลี่ย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรแก้ไขกฎหมาย
และเพิ่มเติมคุณสมบัติของ
ผู้ไถ่เกลี่ย
2. ควรมีการอบรม
Upskill/Re-skill/
New Skill สำหรับผู้
ขอต่ออายุทะเบียน
3. ควรเพิ่มหลักสูตรการ
เป็นผู้ไถ่เกลี่ยเฉพาะทาง
4. ควรกำหนดค่าตอบแทน
ของผู้ไถ่เกลี่ยเป็น
รายชั่วโมง
5. ควรมีการติดตามและ
สนับสนุนผู้ไถ่เกลี่ยหลัง
จากการอบรม เพื่อแนะนำ
ให้ผู้ไถ่เกลี่ยสามารถ
ปฏิบัติงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพมากขึ้น



การพัฒนาศักยภาพของการไถ่เกลี่ย
ภาคประชาชน ต่างประเทศ

1. สหรัฐอเมริกา : ต้องผ่านการประเมินการอบรม ประสบการณ์ และมาตรฐานทางอาชีพ โดยพิจารณาจากชั่วโมง
การฝึกอบรมและจำนวนประสบการณ์ทางคดี
2. ออสเตรเลีย : ผู้ไถ่เกลี่ยได้รับการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ในการไถ่เกลี่ยอยู่เสมอ โดยหลักสูตรกำหนดให้ต้อง
เข้าอบรมอย่างน้อย 3 วัน ประกอบด้วยทฤษฎีการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท การฝึกปฏิบัติการไถ่เกลี่ย และต้องผ่านการ
ประเมินผล

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใกล้เคียงของศูนย์ใกล้เคียงภาคประชาชน

โดย

กลุ่มกาสะลอง

บทคัดย่อ

การพัฒนาศักยภาพของผู้ไถ่เกลี่ยของศูนย์ไถ่เกลี่ยภาคประชาชน ให้เกิดขึ้นต้องมีกระบวนการพัฒนาศักยภาพของผู้ไถ่เกลี่ยของศูนย์ไถ่เกลี่ยภาคประชาชนอยู่เสมอ โดยศักยภาพที่จำเป็นสำหรับผู้ไถ่เกลี่ยของศูนย์ไถ่เกลี่ยภาคประชาชนและเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพ ประกอบด้วย 1) ทักษะการไถ่เกลี่ย 2) ทักษะการฝึกปฏิบัติในทางแพ่งและทางอาญา 3) ทักษะการเขียนบันทึกข้อตกลง และ 4) การดำรงและรักษาไว้ซึ่งจริยธรรมของผู้ไถ่เกลี่ย เพื่อให้สามารถจัดกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้บรรลุผล ที่ส่งผลให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้งลดงบประมาณแผ่นดินเสริมสร้างสันติสุขของชุมชนทำให้ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทถือว่าเป็นกระบวนการที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนที่มีข้อพิพาทได้มีโอกาสที่จะเจรจาไถ่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทโดยมีผู้ไถ่เกลี่ยเป็นคนกลาง เพื่อทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเข้ามาเป็นหน่วยงานของรัฐ เพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ประชาชน มีกระบวนการอบรมขึ้นทะเบียนผู้ทำหน้าที่ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีคุณภาพ มีกระบวนการไถ่เกลี่ย กระบวนการทำสัญญาหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาท และกระบวนการบังคับตามข้อตกลงที่มีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

คำสำคัญ: พัฒนาศักยภาพ, ผู้ไถ่เกลี่ย, ศูนย์ไถ่เกลี่ยภาคประชาชน

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตลอดระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในส่วนของมาตรา 75 ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ส่วนที่ 4 สิทธิในกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของมาตรา 40 จนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ ในส่วนของมาตรา 68 นั้น ได้บัญญัติถึงความสำคัญของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกสอดคล้องกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ภาครัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควรจะเห็นได้ว่ารัฐบาลหลาย ๆ ชุดที่ผ่านมา ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในกระบวนการยุติธรรม เพราะบทบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญ ซึ่งภาครัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญจึงได้มีการกำหนดไว้ในนโยบายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมอย่างชัดเจน โดยหน่วยงานยุติธรรมต้องมีการจัดเตรียมหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก เน้นการให้บริการต่อประชาชนอย่างทั่วถึง และถือว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ภาครัฐต้องให้บริการต่อประชาชน เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการช่วยยุติข้อขัดแย้งในคดีแพ่งและคดีอาญา ย่อมส่งผลทำให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งประชาชนที่ได้รับความยากลำบากในทางคดี สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกได้ในระยะเวลาที่น้อยลงและลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นด้วย โดยภาครัฐต้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (ยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์, 2565)

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 เป็นกฎหมายฉบับแรกของประเทศไทยที่บัญญัติเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการเฉพาะ มีเป้าหมายเพื่อลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาล ลดปัญหาความขัดแย้ง สร้างความสมานฉันท์ในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข โดยมีหน่วยงานของรัฐเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน เผยแพร่ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 แก่ประชาชนอย่างแพร่หลาย (วิมาน กฤตพล วิมาน และคณะ, 2563) ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฉบับนี้ได้เปิดโอกาสให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้นมา โดยมีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นนายทะเบียนเพื่อทำหน้าที่ เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนของคู่ความในชุมชน ซึ่งจะทำให้คู่ความไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ หรือขึ้นศาลที่มีระยะทางห่างไกล ไม่ต้องเสียเงินเพื่อจ้างทนาย หรือวางศาล และไม่ต้องสูญเสียความสัมพันธ์และโอกาสในการทำมาหากินของคู่ความ ภายใต้พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้มีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้พัฒนาและฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ยจำนวนมาก พร้อมทั้งสนับสนุนให้ผู้ไกล่เกลี่ยจับมือกับภาคประชาชนจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยในพื้นที่ต่าง ๆ จำนวนมาก เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยโดยชุมชน เพื่อชุมชน จนทำให้คดีลดลง และไม่ต้องเข้าไปอยู่ในชั้นศาลจำนวนมาก

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการไกล่เกลี่ยคือ “ผู้ไกล่เกลี่ย” ซึ่งศักยภาพ ทักษะความรู้ความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยนั้น มีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย

แต่จากรายงานประจำปีของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประจำปี 2566 พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นจำนวนทั้งสิ้น 2,389 แห่ง แบ่งเป็นในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 404 แห่ง และในพื้นที่ต่างจังหวัด จำนวน 1,985 แห่ง มีจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 5,344 คน มีจำนวนเรื่องที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย 6,841 เรื่อง ทั้งนี้จากการพิจารณาจากสถิติผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566 โดยพิจารณาจากจำนวนเรื่องที่รับ เทียบกับจำนวนเรื่องที่ตกลงกันได้ และตกลงกันไม่ได้ พบว่า จำนวนเรื่องที่ตกลงกันไม่ได้มีสัดส่วนที่มากกว่า ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2566

ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องรับทั้งหมด	ตกลงกันได้	ตกลงกันไม่ได้
2564	1,483	667	816
2565	6,343	5,200	1,143
2566	6,841	2,748	4,093
รวม	14,667	8,615	6,052

ที่มา : รายงานประจำปีของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประจำปี 2566

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าจากจำนวนเรื่องที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยมีจำนวนเรื่องที่ตกลงกันได้ มีจำนวนที่ใกล้เคียงกับ จำนวนเรื่องที่ตกลงกันไม่ได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยบางส่วนอาจไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถเท่าที่ควร หรือศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยอาจมีอยู่จำกัดที่จะส่งผลให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามกระบวนการไกล่เกลี่ยในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชน รวมถึงยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคู่ความได้อย่างเหมาะสมและทันต่อความต้องการ จากสถานการณ์ดังกล่าว จึงเป็นที่มาที่ทำให้คณะผู้ศึกษาต้องการที่จะแสวงหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาศักยภาพที่เหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน
- 2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใกล้เคียงของศูนย์ใกล้เคียงภาคประชาชน เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการใกล้เคียงข้อพิพาทและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใกล้เคียงของศูนย์ใกล้เคียงภาคประชาชน รวมไปถึงเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใกล้เคียงของศูนย์ใกล้เคียงภาคประชาชนต่อไป

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา และจัดเก็บข้อมูล คือ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา และศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประจำสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ

3.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญ ประกอบด้วย คณะกรรมการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท และผู้ให้บริการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 12 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญ	ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา (จำนวน/คน)	ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประจำสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ (จำนวน/คน)
1. คณะกรรมการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	2	2
2. ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท	2	2
3. ผู้ให้บริการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	2	2

3.4 วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา และศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประจำสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ

3.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญ คือคณะกรรมการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท และผู้ให้บริการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลผู้ศึกษาได้จัดทำเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน และมีความเที่ยงตรง และกลุ่มตัวอย่างประชากรแต่ละกลุ่ม ได้แสดงความ

คิดเห็นได้อย่างเต็มที่ จึงได้กำหนดคำถามเพื่อการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง โดยคำถามในการสัมภาษณ์ประกอบด้วย

1) ท่านคิดว่าทักษะใดบ้างจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ปัจจุบันผู้ไกล่เกลี่ยมีทักษะเหล่านั้นเพียงพอหรือไม่ และควรพัฒนาทักษะต่างๆ ด้วยวิธีการใด

2) ท่านคิดว่าความรู้ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในปัจจุบัน มีความรู้มากน้อยเพียงใด และควรพัฒนาหลักสูตรใดบ้างเพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้มากขึ้นกว่าเดิม

3) ท่านคิดว่าคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในปัจจุบัน มีคุณสมบัติใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข และควรพัฒนาคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยเช่นใดบ้าง

โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคลเพื่อหาข้อมูลที่จะนำไปวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง และมีความสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละส่วน เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น

3.4.2 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยภาคสนามโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประจำสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยจะมีการประสานงานไปยังศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประจำสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ เพื่อนัดหมายเวลาก่อนการสัมภาษณ์คณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และผู้ใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดประสิทธิผล โดยการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกตามประเด็นคำถามที่เตรียมไว้ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นและแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ ตามลักษณะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงโดยไม่ปกปิดข้อมูล

3.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยภาคสนามในการลงพื้นที่จริง และจากเอกสารที่เกี่ยวข้องมารวบรวมตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้แล้ว นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ หาข้อสรุปในการวิจัย เมื่อประมวลข้อมูลเสร็จแล้ว จะต้องนำมาเขียนรายงานผลการศึกษา ในลักษณะของการบรรยายสรุป

4. คำจำกัดความหรือนิยามต่าง ๆ

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

ศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง ลักษณะการวางตัว การเป็นผู้นำ มีอำนาจหรือคุณสมบัติที่สำคัญ ที่มีแฝงอยู่ในตัว ที่จะช่วยให้การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างคู่ความ ให้จบลง โดยได้รับประโยชน์และพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ซึ่งเป็นศักยภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน ที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562

การไถ่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง กระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่กรณีเอง โดยที่มีบุคคลที่สามารถมาเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำ เสนอแนะหาทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้คู่กรณีต่อรองกันได้สำเร็จ

ศูนย์ไถ่เกลี่ยภาคประชาชน หมายถึง ศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ตามพระราชบัญญัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

เนื้อเรื่อง

1. ความสำคัญของผู้ไถ่เกลี่ย

ผู้ไถ่เกลี่ย หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้บุคคลที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไถ่เกลี่ยให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียน (มาตรา 9 วรรคหนึ่ง) เพื่อให้อำนาจแก่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการรับขึ้นทะเบียนและอบรมผู้ไถ่เกลี่ยด้วยตนเองได้โดยให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยงานเป็นนายทะเบียน และให้นายทะเบียนมีอำนาจสรรหาบุคคลซึ่งมีความเหมาะสมที่จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไถ่เกลี่ยได้แต่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลนั้น (มาตรา 9 วรรคสอง)

โดยระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 ได้กำหนดให้นายทะเบียนจัดให้มีทะเบียนผู้ไถ่เกลี่ยศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้นในกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยคำนึงถึงความพร้อมและความจำเป็นเมื่อมีทะเบียนผู้ไถ่เกลี่ยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจัดให้มีบัญชีรายชื่อผู้ไถ่เกลี่ยทั้งกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ทั้งนี้ให้ทะเบียนผู้ไถ่เกลี่ยสิ้นผลสามปีนับแต่วันมีประกาศขึ้นทะเบียน อีกทั้งพระราชบัญญัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ยังได้กำหนดจริยธรรมของผู้ไถ่เกลี่ย ตามมาตรา 12 ไว้ว่า (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2565)

1.1 ความรู้ของผู้ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ภายใต้พระราชบัญญัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้น เป็นวิธีการจัดการคดีเพื่อเข้าสู่ระบบการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2565) โดยผู้ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้ไถ่เกลี่ย ซึ่งความรู้ของผู้ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่สำคัญ แบ่งเป็น 2 ประการ คือ

1.1.1 ความรู้ด้านกฎหมาย

ความรู้ด้านกฎหมายถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ไถ่เกลี่ยจำเป็นต้องมีความรู้และต้องเข้าใจโดยถ่องแท้ในพระราชบัญญัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ว่ามีหลักเกณฑ์และวิธีการอย่างไร จึงจะสามารถดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทให้สำเร็จตามเจตนารมณ์ของกฎหมายได้ ซึ่งในพระราชบัญญัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้ระบุถึงข้อพิพาทที่สามารถไถ่เกลี่ยได้ ไว้ดังนี้

1) ข้อพิพาททางแพ่งในกรณีต่อไปนี้ที่สามารถทำการไถ่เกลี่ยได้

(1) ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์

- (2) ข้อพิพาทระหว่างทนายทนายเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก
- (3) ข้อพิพาทอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
- (4) ข้อพิพาทอื่นนอกจาก (1) (2) และ (3) ที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าล้านบาท หรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ส่วนข้อพิพาททางแพ่งที่ไม่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้ ดังนี้

- (1) ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล
 - (2) ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในครอบครัว
 - (3) ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์
- 2) ข้อพิพาททางอาญาที่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้
- (1) ความผิดอันยอมความได้
 - (2) ความผิดลหุโทษตามมาตรา 390 มาตรา 391 มาตรา 392 มาตรา 393 มาตรา 394 มาตรา 395 และมาตรา 397 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และความผิดลหุโทษอื่น ที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนนั้น นอกจากคดีความผิดตามข้อ 2 (1) และ (2) แล้ว ยังสามารถไกล่เกลี่ยในคดีความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน 3 ปี ตามบัญชีท้ายพระราชบัญญัตินี้ด้วย

1.1.2 ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นการดำเนินการบนพื้นฐานของผลประโยชน์เพื่อแก้ไขปัญหาเพื่อหลีกเลี่ยงสถานะและเจรจาในรูปของคู่ความกำหนดความต้องการและผลประโยชน์แทนที่จะจำกัดเฉพาะสิทธิทางกฎหมาย ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการและเทคนิคการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ผู้ไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาของเรื่องที่พิพาท แต่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการตามกระบวนการโดยการรักษาไว้ซึ่งการพูดคุยที่เป็นประโยชน์ระหว่างคู่พิพาทและปรับปรุงกระบวนการเจรจาให้ดีขึ้น ต้องมีจุดแข็งที่สามารถใช้ประสิทธิภาพทั้งหมดของการเจรจาต่อรอง ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความสำคัญ โดยความรู้ต่างๆ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยควรมี ได้แก่

- 1) ธรรมชาติของความขัดแย้งและการวิเคราะห์ความขัดแย้ง
- 2) แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 3) ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อการสื่อสารกับภาษากายกับการไกล่เกลี่ย
- 4) ความรู้ด้านทักษะที่จำเป็นและเทคนิคในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ทักษะการสื่อสารเชิงบวก ทักษะการพูดและฟังอย่างตั้งใจ การตั้งคำถาม การกล่าวสรุป และปรับเปลี่ยนภาษาพูดฯ
- 5) ความรู้ด้านภาษากายกับการไกล่เกลี่ย การสร้างความสัมพันธ์ และบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยสันติวิธี

1.2 ทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

สำหรับทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีทักษะที่สำคัญ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550) ได้แก่

1) ทักษะในการฟัง ซึ่งมีองค์ประกอบของการสื่อสารสามารถแบ่งได้เป็น การพูด การฟัง ภาษาท่าทาง ภาษาเขียน ทักษะที่สำคัญมากคือ การฟัง การฟังอย่างตั้งใจ (active listening) จะทำให้การสื่อสารในการเจรจานั้นประสบความสำเร็จ การฟังอย่างตั้งใจหรืออย่างมีปฏิสัมพันธ์จะเป็นการฟังที่ผู้ฟังแสดงปฏิสัมพันธ์กับผู้พูดด้วยภาษาท่าทาง เพื่อให้ผู้พูดเข้าใจว่าฟังอยู่ ถ้ามคำถามรวมถึงกล่าวทวนคำพูด (paraphrase) ในสิ่งที่ผู้พูดได้พูดออกไป รวมถึงกล่าวทวนอารมณ์ความรู้สึก เพื่อยืนยันในความถูกต้องของเนื้อหา

2) ทักษะในการค้นหา BATNA ทักษะอีกประการหนึ่งของผู้ไกล่เกลี่ย คือ ค้นหาให้ได้ว่าทำไมคู่กรณีจึงไม่ต้องการไกล่เกลี่ย คู่กรณีอาจยังไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมาเจรจาเพราะคิดว่าวิถีทางอื่นที่ทำอยู่น่าจะเกิดผลดีกว่า เช่นการฟ้องร้องกัน การประท้วง ดังนั้น คนกลางควรจะต้องทำความเข้าใจและชี้ให้เห็นความจำเป็นของการมาร่วมโต๊ะเจรจา และทำให้คู่กรณีคิดว่าการใช้วิธีการอื่นอาจจะไม่ประสบผลสำเร็จอย่างที่ได้คิดไว้ก็ได้

3) ทักษะในการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ คนกลางเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของปฏิสัมพันธ์ ด้วยการเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นซึ่งไม่ได้อยู่ในความขัดแย้งเข้ามามีส่วนร่วม และเมื่อคู่กรณีเข้ามาร่วมแล้ว คนกลางก็จะพยายามทำให้คู่กรณีลดพฤติกรรมต่อต้านลง โดยหันมาร่วมมือกันมากขึ้น

4) ทักษะและดำเนินการเป็นขั้นเป็นตอน โดยนักไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรู้ มีทักษะ สามารถวางแผน วิเคราะห์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ทักษะในการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ความรู้เหล่านี้อาจได้จากการฝึกอบรมหรือจากประสบการณ์ และบางครั้งอาจเป็นพรสวรรค์หรือความสามารถพิเศษตามธรรมชาติ การดำเนินการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนจะช่วยให้คนกลางสามารถควบคุมกระบวนการพูดคุยได้ เช่น การระบุประเด็นปัญหาร่วมกัน การค้นหาความต้องการ การสร้างทางเลือกร่วมกัน

1.3 คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

1.3.1 คุณสมบัติ

สำหรับคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้น ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ. ศ. 2562 กำหนดให้ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติ คือ (1) ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง (2) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

นอกจากนี้ตามประกาศกระทรวงยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2562 ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 9 วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดคุณสมบัติอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ดังนี้

ข้อ 4 ผู้ยื่นคำขอต้องมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี บริบูรณ์

(2) มีประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหน่วยงานภาครัฐหรือภาคประชาชน ที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง หรือหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เห็นว่ามีคุณสมบัติเหมาะสม หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่น้อยกว่า 2 ปี

(3) เป็นผู้มีความพร้อมที่จะอุทิศเวลาปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

(4) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรม

(5) ไม่เป็นผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือกระทำกิจการใดอันอาจกระทบถึงการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยของกระทรวงยุติธรรมหรืออาจเสื่อมเสียถึงเกียรติศักดิ์แห่งสถาบันกระทรวงยุติธรรม

(6) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(7) เป็นผู้ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง

(8) ไม่เป็นบุคคลที่ศาลมีคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถหรือคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

(9) ไม่เป็นผู้เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(10) ไม่ถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และยังไม่พ้น 5 ปี นับถึงวันยื่นคำขอรับหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยยังควรมีคุณสมบัติอื่นนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ ต้องมีความอดทนสูง ต้องเป็นนักฟังและสรุปปัญหาที่ดี ขณะที่ฟังต้องพยายามจับประเด็นข้อความเห็นของคู่กรณีให้ได้ทำให้สามารถวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของสถานการณ์ได้ ต้องเป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ข้อพึงระวังที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย ต้องวางตัวให้เป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและอย่ากำหนดผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้คุณสมบัติที่ดีของผู้ไกล่เกลี่ย จะเกี่ยวข้องไปถึงจรรยาบรรณหมายถึงจิตสำนึกที่ดีของผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้มีความเป็นกลาง มีความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์หรือมีผลประโยชน์กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง รักษาความลับ วาจาสุภาพ สำนวน มีความเป็นอิสระ มีคุณธรรมจริยธรรม และเคารพกฎหมายและปราศจากอคติ ต้องไม่มีความเกี่ยวพันกับคู่กรณี การเจรจานั้นต้องทำให้เกิดความสามัคคีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.3.1 จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

โดยระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 ได้กำหนดให้นายทะเบียนจัดให้มีทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้นในกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยคำนึงถึงความพร้อมและความจำเป็นเมื่อมีทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจัดให้มีบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยทั้งกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

ทั้งนี้ให้ทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยสันผลสามปีนับแต่วันมีประกาศขึ้นทะเบียน อีกทั้งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ยังได้กำหนดจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ตามมาตรา 12 ไว้ว่า (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2565)

- (1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อีสุระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ
- (2) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ในกรณีที่ไม้อาจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ต้องแจ้งเหตุผลและความจำเป็นล่วงหน้าให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ
- (3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร
- (4) ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท
- (5) ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสุภาพ
- (6) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (7) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- (8) กรณีอื่นตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง

2. สภาพปัญหาในยุคปัจจุบันของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

จากรายงานประจำปีของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประจำปี 2566 จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันมีจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 5,344 คน ซึ่งจากจำนวนดังกล่าวศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด จากการศึกษาของ ศักดิ์ชัย สุนทรธนาภิรมย์ (2565) พบว่า สภาพปัญหาในยุคปัจจุบันของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก ๆ คือ

- 1) ศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามบทบัญญัติของกฎหมาย พบว่า
 - 1.1) พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 10 ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพฯ ประกาศกระทรวงยุติธรรมฯ และประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไม่ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยไว้ว่าต้องจบการศึกษาระดับใด หรือสาขาวิชาอะไร
 - 1.2) พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 9 วรรคสอง ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพฯ ข้อ 27 ข้อ 28 และประกาศกระทรวงยุติธรรมฯ ข้อ 8 ข้อ 9 กำหนดให้นายทะเบียนมีอำนาจสรรหาบุคคลซึ่งมีความเหมาะสมที่จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้ แต่ไม่ได้กำหนดให้บุคคลที่นายทะเบียนสรรหา ต้องผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตร ที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรองด้วยแต่อย่างใด
 - 1.3) พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 9 วรรคสาม ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพฯ ข้อ 29 ข้อ 30 ข้อ 31 ประกาศกระทรวงยุติธรรมฯ ข้อ 10 ข้อ 11 และ

ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติฯ ข้อ 9 ข้อ 10 ข้อ 11 ไม่ได้กำหนดว่าผู้ขอต่ออายุทะเบียนต้องผ่านการอบรมความรู้หรือต้องมีการพัฒนาตนเองในเรื่องใดก่อนต่ออายุทะเบียน

2) ศักยภาพของผู้ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาท พบว่า

2.1) ศักยภาพของผู้ไถ่เปลี่ยนมีข้อจำกัดอยู่ ผู้ไถ่เปลี่ยนยังไม่มีความรู้ทางกฎหมายมากนัก

2.2) หลังจากขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไถ่เปลี่ยนแล้ว ไม่ปรากฏว่ามีการอบรมความรู้เพิ่มเติม
ขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง

2.3) ผู้ไถ่เปลี่ยนส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ ไม่มีความรู้ทางเทคโนโลยีมากพอทำให้เป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารและศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2.4) ศูนย์ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชนขาดงบประมาณสำหรับจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาบริหารจัดการศูนย์ จึงส่งผลกระทบต่อศักยภาพและความสำเร็จในการไถ่เปลี่ยน ซึ่งต่างกับศูนย์ไถ่เปลี่ยนของรัฐที่มีงบประมาณสนับสนุน ทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ Ngammuangsakul U. et al (2021) ได้ระบุว่าพระราชบัญญัติการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับลักษณะของข้อพิพาทที่สามารถไถ่เปลี่ยนได้ คุณสมบัติการแต่งตั้ง การปฏิบัติหน้าที่และจริยธรรมของผู้ไถ่เปลี่ยน การจัดทำบันทึกข้อตกลง และผลของการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาท โดยแบ่งการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทออกเป็นสองลักษณะตามหน่วยงานที่ทำหน้าที่ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาท คือ การไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทโดยหน่วยงานของรัฐ และการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทโดยศูนย์ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งจากการศึกษาถึงสภาพปัญหาของการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า ยังมีปัญหากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชนในหลายประการ ได้แก่

1) ปัญหาการจัดตั้งและการดำเนินงานของศูนย์ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชน

2) ปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชน

3) ปัญหาเกี่ยวกับลักษณะของข้อพิพาทที่อยู่ในขอบอำนาจของการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทของศูนย์ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชน

4) ปัญหาเกี่ยวกับข้อตกลงระงับข้อพิพาทโดยภาคประชาชนและสภาพบังคับทางกฎหมายและมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการแก้ไข

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Srirama, S.& Jilindawan T (2020) ซึ่งสรุปปัญหาของการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชนมีดังนี้ คือ

1) ปัญหาการจัดตั้งและการดำเนินงานของศูนย์ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชน

2) ปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชน

3) ปัญหาเกี่ยวกับลักษณะของข้อพิพาทที่อยู่ในขอบอำนาจของการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทของศูนย์ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชน

4) ปัญหาเกี่ยวกับข้อตกลงระงับข้อพิพาทโดยภาคประชาชนและสภาพบังคับทางกฎหมาย

5) ปัญหาของการมีส่วนร่วมหรือการให้ความสำคัญต่อใช้บริการการไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทของศูนย์ไถ่เปลี่ยนข้อพิพาทภาคประชาชน

3. กรณีศึกษา : การถอดบทเรียนจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

จากการถอดบทเรียนจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประจำสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้ง 2 แห่ง ประสบปัญหา กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจาก “ผู้ไกล่เกลี่ย” ยังขาดทักษะและเทคนิควิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ และองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ ทำให้ประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดขึ้นไม่ถี่เพียงพอ อีกทั้งผู้ไกล่เกลี่ยบางท่านยังขาดคุณสมบัติในเรื่องของการเป็นผู้ฟังที่ดี ขาดศิลปะในการพูด ขาดการศึกษาพัฒนาตนเอง อีกทั้งศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง โดยเฉพาะผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้สูงอายุ ที่ขาดความรู้ความรู้อย่างเทคโนโลยีทำให้เป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารและศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม นอกจากนี้ผู้ไกล่เกลี่ยบางท่านยังขาดคุณสมบัติบางประการ ได้แก่ คุณวุฒิทางวิชาชีพ โดยลักษณะของงานไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีความรู้และประสบการณ์พอสมควร โดยจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ทั้งทางแพ่งและทางอาญา หรือมีประสบการณ์ด้านวิชาชีพที่หลากหลายอย่างยาวนาน ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถที่จะวางตัวให้เหมาะสมกับ บทบาทและหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยได้ การมีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะช่วยให้สามารถคิด วิเคราะห์ และใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจและแสดงบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยได้อย่างไม่เคอะเขิน มีความรอบคอบ และมีการตัดสินใจที่แน่นอน ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากกรณีศึกษาจึงเห็นได้ว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ถือเป็นบุคคลที่สำคัญ เพราะต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ สามารถให้ความเป็นธรรมกับคู่ความทุกฝ่ายได้ถูกต้องตรงตามความประสงค์ของคู่ความ ช่วยแก้ไขปัญหามาให้คู่ความทุกฝ่ายและเป็นผู้ช่วยทำให้ข้อพิพาททั้งหลายยุติลงอย่างฉันทามติ แต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาทใด ๆ ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีหน้าที่ช่วยให้คู่กรณีหรือคู่เจรจาหาทางออกร่วมกัน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย อันจะนำไปสู่ทางออกของความขัดแย้งระหว่างกัน และบทบาทและหน้าที่หลักของผู้ไกล่เกลี่ย คือ เรื่องของการอำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ย การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้ความรู้และความเข้าใจในการไกล่เกลี่ย โดยตระหนักถึงประโยชน์ในการร่วมกันแก้ปัญหา ทั้งนี้การทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้สำเร็จได้นั้น คุณสมบัติและศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนา โดยคุณสมบัติและศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องได้รับการพัฒนา ได้แก่ 1) พัฒนาศักยภาพทักษะการไกล่เกลี่ย ได้แก่ การพัฒนาทักษะการสื่อสารและการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทักษะการเจรจาต่อรองมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาด้วยปัญญา และทักษะการจัดการความขัดแย้งแสดงให้เห็นแง่มุมทั้งบวกและลบของแต่ละฝ่าย ช่วยให้คู่เจรจาเข้าใจธรรมชาติของข้อพิพาทและเหตุผลที่ซ่อนอยู่ ส่งเสริมให้คู่เจรจาพิจารณาทางเลือก เจรจาหาทางออกที่ตอบสนองความต้องการทุกฝ่าย 2) ทักษะการฝึกปฏิบัติ โดยการฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จำลองในทางแพ่งและทางอาญา 3) ทักษะการเขียนบันทึกข้อตกลง โดยการฝึกปฏิบัติการเขียนบันทึกข้อตกลงในทางแพ่งและทางอาญา และ 4) การดำรงและรักษาไว้ซึ่งจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562

ที่ต้องการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการด้านการยุติธรรมได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น เป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและประชาชนทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม และช่วยเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมโดยรวม

4. หลักสูตรการอบรมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 10 กำหนดคุณสมบัติผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต้องผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง (มาตรา 10 ก. (1)) โดยหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 (ที่ กพยช. รับรอง) ในปัจจุบันมีเนื้อหาสาระสำคัญแบ่งออกเป็น (1) ศึกษาเกี่ยวกับ ธรรมชาติของความขัดแย้งและการวิเคราะห์ความขัดแย้ง และแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเช่นแนวคิดของการจัดการความขัดแย้งธรรมชาติและความสำคัญของการจัดการความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติวิธีวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบแนวคิดพื้นฐานของการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบริบทสากล (2) ศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเช่นภาพรวมสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 (3) ศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อการสื่อสารกับภาษากายกับการไกล่เกลี่ย ทักษะที่จำเป็นและเทคนิคในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ทักษะการสื่อสารเชิงบวกทักษะการพูดและฟังอย่างตั้งใจ การตั้งคำถาม การกล่าวสรุปและปรับเปลี่ยนภาษาพูดภาษากายกับการไกล่เกลี่ย การสร้างความสัมพันธ์ และบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยสันติวิธี (4) ศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติ จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ข้อท้าทาย อุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ย การจัดการกับบุคคลที่ยากกับการเจรจาและการจัดการอารมณ์ของตนเองเช่น คุณสมบัติ และจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยปัจจัยแห่งความสำเร็จ ข้อท้าทาย และอุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ยการจัดการกับบุคคลที่ยากกับการเจรจาและการจัดการอารมณ์ของตนเอง และ (5) จะเป็นการฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ทางอาญาและประเด็นสาธารณะโดยใช้สถานการณ์จำลอง ตามบทบาทที่หลักสูตรกำหนดให้ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเด็นสาธารณะโดยใช้สถานการณ์จำลองตามบทบาทที่หลักสูตรกำหนดให้ ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวได้ใช้เป็นหลักสูตรหลักในการอบรมผู้ที่มีความประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน โดยผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยในศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน พบว่า หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปัจจุบันเป็นหลักสูตรที่มีความเหมาะสม ได้แก่

1) หลักสูตรการฝึกอบรม เป็นหลักสูตรที่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งทางด้านกฎหมาย ทักษะการเจรจาต่อรอง และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงเทคนิคต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยจำลองจากสถานการณ์จริง

2) วิธีการฝึกอบรม ซึ่งหลักสูตรได้กำหนดวิธีการที่มีความเหมาะสม มีการฝึกปฏิบัติจริง มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการเรียนรู้ อีกทั้งการฝึกอบรมยังมีการจัดอย่างต่อเนื่อง มีระยะเวลาที่เพียงพอครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญ

ทั้งนี้ เมื่อศึกษาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการอบรมผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนของต่างประเทศ มีเนื้อหาสาระที่แตกต่างจากประเทศไทยอยู่บ้าง โดย McGillis, D. (1997) ได้นำเสนอว่า การพัฒนามาตรฐานและการฝึกอบรมนั้นต้องมีการพัฒนามาตรฐานและแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย รวมถึงการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีทักษะและความรู้ที่จำเป็น อีกทั้งต้องมีการพัฒนาความร่วมมือและการประสานงานโดยการสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งกับตำรวจ ศาล และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขความขัดแย้งในชุมชน ในขณะที่การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยสนับสนุนการศึกษาต่อเนื่องและการสร้างเครือข่ายผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ ในขณะที่ Susan S. Raines ได้เสนอภาพรวมของการฝึกอบรมและการควบคุมในการฝึกอบรมด้านการสื่อสารเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล (mediation) สรุปประเด็นสำคัญได้ว่า

1) ความสำคัญของการฝึกอบรมที่มีคุณภาพสูง เป็นการศึกษาเน้นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมที่มีคุณภาพสูงสำหรับผู้สนใจเรียนรู้เทคนิคและทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล

2) การควบคุมและการรับรองผลสำเร็จ โดยการบันทึกและการรับรองผลสำเร็จของการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าผู้เรียนได้รับการสนับสนุนและการปรับปรุงที่เหมาะสม

3) การพัฒนามาตรฐานสำหรับการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยการสร้างและพัฒนามาตรฐานสำหรับการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจถึงคุณภาพและมาตรฐานในงานนี้

4) การส่งเสริมวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยการสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ที่หลากหลายเช่น การฝึกฝนในสถานการณ์จริงและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาออนไลน์

นอกจากนี้ Moore, C. W. (2014) ได้สรุปประเด็นสำคัญในการพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยไว้ดังนี้

1) การสร้างพื้นฐานความรู้และทักษะ

1.1) ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย: เนื้อหาครอบคลุมทฤษฎีและขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ย ตั้งแต่การเตรียมตัว การเปิดการสนทนา การเจรจาต่อรอง และการสรุปข้อตกลง

1.2) ความรู้ด้านกฎหมายและจริยธรรม: ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเข้าใจในกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

2) การพัฒนาทักษะการสื่อสาร

2.1) การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ: เน้นการฝึกฝนการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเข้าใจปัญหาและความต้องการของคู่กรณีได้อย่างถูกต้อง

2.2) การสื่อสารที่ชัดเจนและไม่ลำเอียง: การใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่ใช้คำที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งเพิ่มเติม และการสื่อสารอย่างไม่ลำเอียงเพื่อสร้างความไว้วางใจ

3) การเจรจาต่อรองและการแก้ไขปัญหา

3.1) การเจรจาต่อรอง: ฝึกฝนทักษะการเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อตกลงที่ยอมรับได้โดยทุกฝ่าย

3.2) การแก้ไขปัญหา: การใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการระบุและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใกล้เคียง

4) การจัดการอารมณ์และความขัดแย้ง

4.1) การจัดการอารมณ์: การฝึกฝนการควบคุมอารมณ์และการตอบสนองต่ออารมณ์ของคู่กรณี เพื่อให้กระบวนการใกล้เคียงดำเนินไปอย่างราบรื่น

4.2) การจัดการความขัดแย้ง: การใช้เทคนิคในการจัดการความขัดแย้งและลดความตึงเครียดระหว่างคู่กรณี

5) การพัฒนาทักษะผ่านการฝึกอบรมและปฏิบัติ

5.1) การฝึกอบรม: การเข้าร่วมการอบรมและการสัมมนาที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริง รวมถึงการใช้กรณีศึกษาจากสถานการณ์จริง

5.2) การฝึกฝนด้วยการปฏิบัติ: การฝึกฝนทักษะผ่านการทำงานจริงและการรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษา

6) การประเมินผลและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

6.1) การประเมินผลการทำงาน: การรับฟังความคิดเห็นและการประเมินผลการทำงานเพื่อปรับปรุงทักษะและวิธีการ

6.2) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง: การศึกษาและติดตามข้อมูลใหม่ ๆ ในด้านการใกล้เคียงและการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง

สำหรับแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับหลักสูตรการอบรมผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจากงานศึกษาวิจัยสามารถสรุป ได้ดังนี้

1) การออกแบบหลักสูตรที่ครอบคลุมและทันสมัย โดยหลักสูตรการอบรมควรออกแบบให้ครอบคลุมทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเรียนการสอน เช่น การใช้กรณีศึกษาจากสถานการณ์จริง การทำแบบฝึกหัด และการทดลองปฏิบัติ

2) การเน้นทักษะสำคัญ โดยการอบรมควรเน้นการพัฒนาทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ใกล้เคียง เช่น ทักษะการสื่อสารและการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจระหว่างฝ่ายที่มีข้อขัดแย้ง ทักษะการเจรจาต่อรอง เพื่อหาข้อตกลงที่ยอมรับได้โดยทุกฝ่าย และทักษะการจัดการความขัดแย้ง โดยใช้เทคนิคและวิธีการที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ

3) การฝึกอบรมทางจิตวิทยา โดยการอบรมควรครอบคลุมเนื้อหาด้านจิตวิทยา เช่น การเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ การจัดการอารมณ์ และการให้คำปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใกล้เคียงสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่มีความเครียดสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การฝึกอบรมด้านกฎหมาย โดยการอบรมควรครอบคลุมเนื้อหากฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาท เพื่อให้ผู้ใกล้เคียงมีความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

5) การจัดการอบรมต่อเนื่อง โดยการอบรมควรจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีโอกาสพัฒนาทักษะและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยควรมีการจัดการอบรมทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์

6) การมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ โดยการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เช่น กฎหมาย จิตวิทยา และการเจรจาต่อรอง มาบรรยายและให้คำแนะนำจะช่วยเพิ่มความรู้และทักษะให้กับผู้ไกล่เกลี่ย

7) การประเมินผลการอบรม โดยการประเมินผลการอบรมเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อวัดความรู้และทักษะที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับ และใช้ข้อมูลที่ได้ในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรในอนาคต

8) การสนับสนุนหลังการอบรม โดยการติดตามและสนับสนุนผู้ไกล่เกลี่ยหลังจากการอบรมจะช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถให้คำแนะนำเพิ่มเติมหรือจัดการอบรมเพิ่มเติมได้

5. ศักยภาพการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ย

อาภรณ์ ภูววิทย์พันธ์ (2550) ให้ความหมายเกี่ยวกับ ศักยภาพการทำงานว่า เป็นกำลังทั้งหมดหรือความสามารถทั้งหมดของบุคคลที่ทำให้การทำงานบรรลุ ความสำเร็จตามที่กำหนด กล่าวคือ สมาชิกองค์กรใดจะสามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งความหวังไว้ได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ และความพยายามมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งนั้นๆ ให้ประสบความสำเร็จ และพัฒนาขีดความสามารถที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในของบุคคลออกมาให้เต็มศักยภาพ ทั้งทางด้านกายภาพ จิตภาพ และความรู้ความสามารถ ผู้ที่จะทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยนั้น ต้องเป็นผู้มีศักยภาพเพียงพอจึงทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ โดยศักยภาพที่จำเป็น สำหรับผู้ไกล่เกลี่ยและแนวทางการพัฒนาศักยภาพประกอบด้วย

- 1) ศักยภาพด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2) ศักยภาพด้านศิลปะการไกล่เกลี่ย
- 3) ศักยภาพด้านการวางตัวและการแสดงออกทางสังคม
- 4) ศักยภาพด้านความรู้ความสามารถ
- 5) ศักยภาพด้านการรักษาความลับ
- 6) ศักยภาพด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว

ในขณะที่การพัฒนาศักยภาพหรือประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จ หรือความก้าวหน้าในอาชีพและองค์กรด้วย ข้อปฏิบัติเพื่อการพัฒนาตนเองได้ดังนี้ คือ การวิเคราะห์ตนเองมีความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงการมองโลกในแง่ดี การใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอตั้งเป้าหมายในการทำงาน การวางแผนก่อนลงมือทำการสื่อสารที่ดี การมีบุคลิกภาพดี การมีสมาธิ จะช่วยเพิ่มพลังในการคิดและการมีสุขภาพที่ดี มากกว่านั้นการเพิ่มศักยภาพสามารถทำได้โดย 1) การเพิ่มศักยภาพทางด้านความรู้ (Knowledge) 2) การเพิ่มศักยภาพทางด้านทักษะ (Skill) 3) การเพิ่มศักยภาพทางด้าน ความสามารถเชิงเหตุผล (Causal related) และ4) การเพิ่มศักยภาพทางด้านเกณฑ์ที่ใช้อ้างอิง (Criterion Reference)

นอกจากนี้ ชายะ มัณฑนาจารุ (2561) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพประนีประนอม ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน ดังนี้

1) ศักยภาพที่สำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ประนีประนอม ศักยภาพทั่วไปของผู้ประนีประนอมที่จำเป็นต้องมีประจำตัวผู้ประนีประนอม ซึ่งเป็นศักยภาพพื้นฐานที่จำเป็นในการทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมมีดังต่อไปนี้

1.1) ศักยภาพด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะต้องเป็นบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเป็นส่วนตัวกับคู่ความฝ่ายใด ทั้งไม่มีประโยชน์ได้เสียในเหตุพิพาทด้วย

1.2) ศักยภาพด้านศิลปะการไกล่เกลี่ยประนีประนอม จะต้องเป็นบุคคลที่รักงานไกล่เกลี่ยและมีศิลปะในทางนี้ ต้องใช้ศิลปะวิธีการของผู้ไกล่เกลี่ยเข้าช่วยเพื่อให้คดีเข้าสู่บรรยากาศแห่งการตกลงกันได้

1.3) ศักยภาพด้านการวางตัวและการแสดงออกทางสังคม จะต้องทำตัวให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา การวางตัว การแสดงออก จะต้องใช้จิตวิทยาสามารถครองใจคู่ความทั้งสองฝ่าย

1.4) ศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถในการหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในงาน จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง การเจรจาต่อรอง และการปรองดองเป็นอย่างดี ต้องได้รับการอบรมทางด้านข้อกฎหมายและแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่เสมอ

1.5) ศักยภาพด้านการรักษาความลับ ต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการระงับการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาไว้เป็นความลับ เพราะข้อมูลสำคัญบางอย่างอาจส่งผลต่อคู่พิพาทได้

1.6) ศักยภาพด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว ผู้ประนีประนอมต้องประพฤติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม ไม่ประพฤติชั่ว ไม่ประพฤติตนเป็นคนเสเพลมีหนี้สินรุงรัง เสพของมีนเมา เล่นการพนันเป็นอาชญา และต้องอยู่ในมารยาทอันดีงามขณะปฏิบัติหน้าที่ ใช้กิริยาวาจาสุภาพ ให้เกียรติคู่ความทุกฝ่าย มีความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยแก่บุคคลทั่วไป

2) ความสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในการเจรจาต่อรองที่คู่ความกระทำการเจรจากันเองนั้น มักจะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาแทรกแซง ซึ่งทำให้การเจรจาไม่สามารถกระทำสืบต่อไปได้ เช่น อารมณ์โกรธที่เกิดจากการโต้เถียงกัน ความไม่เชื่อถือหรือความไม่ไว้วางใจต่อกัน ความไม่เข้าใจหรือไม่สามารถอธิบายให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจได้ การไม่รู้จักริธีแก้ไขปัญหา ความไม่รู้กฎหมายเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังเจรจากันอยู่ ความไม่เข้าใจในประเด็นของปัญหา หรือความไม่สบอารมณ์ในตัวคู่ความ และการไม่ยากพูดจาด้วยกับฝ่ายตรงข้าม ซึ่งล้วนแต่เป็นอุปสรรคที่ทำให้การเจรจาทกลงกันเองไม่สามารถยุติความขัดแย้งและบรรลุตามเป้าหมายได้ ผู้ประนีประนอมที่ทำการไกล่เกลี่ยจึงมีความสำคัญและจำเป็นในการเข้ามามีบทบาทในการช่วยให้เกิดข้อยุติ และสามารถพบทางออกได้

3) ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยโดยใช้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยมีประโยชน์แก่การเจรจาต่อรองระหว่างคู่ความก็อาจเป็นการยากที่คู่ความจะสามารถเจรจาดิตต่อกันได้ ในกรณีที่เรื่องที่พิพาทมีคู่ความเป็นจำนวนมาก การไกล่เกลี่ยจะเป็นการช่วยประสานคนหมู่มากให้เข้ามาเจรจาร่วมเพรียงกันได้ระหว่างการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของตัวคู่ความเอง และของ

คู่ความฝ่ายตรงข้าม ช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงสิทธิของคู่ความที่มีอยู่เหนือฝ่ายตรงข้าม ช่วยก่อให้เกิดข้อสรุปที่สร้างสรรค์ ช่วยค้นหาข้อตกลงอันเป็นที่ยอมรับได้ของคู่ความทุกฝ่าย ช่วยให้คู่ความเข้าใจถึงข้อจำกัดในการเจรจาต่อรอง ช่วยประเมินหรือหาหนทาง เลือกต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันได้ ช่วยให้คู่ความใกล้ชิดเข้าหากันมากขึ้นกว่าเดิมและในที่สุดก็จะช่วยให้คู่ความได้มาซึ่งคำยืนยันที่จะตกลงกันระหว่างกัน (กมลวรรณ ตันเรืองศรี, 2553)

6. แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย

1) กำหนดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยอยู่เป็นประจำ โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพ 6 ด้าน ได้แก่

1.1) ศักยภาพด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะต้องเป็นบุคคลที่ไม่มี ความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องเป็นส่วนตัวกับคู่ความฝ่ายใด ทั้งไม่มีประโยชน์ได้เสียในเหตุพิพาทด้วย

1.2) ศักยภาพด้านศิลปะการไกล่เกลี่ยประนีประนอม จะต้องเป็นบุคคลที่รักงานไกล่เกลี่ย และมีศิลปะในทางนี้ ต้องใช้ศิลปะวิธีการของผู้ไกล่เกลี่ยเข้าช่วยเพื่อให้คดีเข้าสู่บรรยากาศแห่งการตกลงกันได้

1.3) ศักยภาพด้านการวางตัวและการแสดงออกทางสังคม จะต้องทำตัวให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา การวางตัว การแสดงออก จะต้องใช้จิตวิทยาสามารถครองใจคู่ความทั้งสองฝ่าย

1.4) ศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในงาน จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง การเจรจาต่อรอง และการปรองดองเป็นอย่างดี ต้องได้รับการอบรมทางด้านข้อกฎหมายและแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่เสมอ

1.5) ศักยภาพด้านการรักษาความลับ ต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาไว้เป็นความลับ เพราะข้อมูลสำคัญบางอย่างอาจ ส่งผล ต่อคู่พิพาทได้

1.6) ศักยภาพด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว ผู้ประนีประนอมต้อง ประพฤติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม ไม่ประพฤติชั่ว ไม่ประพฤติตนเป็นคนเสเพลมี หนี้สินรุงรัง เสพของมีนเมา เล่นการพนันเป็นอาชญา และต้องอยู่ในมารยาทอันดีงามขณะปฏิบัติหน้าที่ ใช้กิริยา วาจาสุภาพ ให้เกียรติคู่ความทุกฝ่าย มีความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยแก่บุคคลทั่วไป

2) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ควรจัดทำคู่มือหลักสูตรแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย ของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน เพื่อใช้เป็นหลักสูตรมาตรฐานในการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย ของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน และจัดให้มีโครงการฝึกอบรมแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ของผู้ไกล่เกลี่ยได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะ ที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยอยู่เสมอ

สรุป

จากแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใกล้เคียงของศูนย์ใกล้เคียงภาคประชาชน เพื่อศึกษาศักยภาพที่เหมาะสมของผู้ใกล้เคียงของศูนย์ใกล้เคียงภาคประชาชน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใกล้เคียงของศูนย์ใกล้เคียงภาคประชาชน สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 3

ศักยภาพผู้ใกล้เคียง	สภาพปัญหา	แนวทางพัฒนา
1. ความรู้ (Knowledge)	1. ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่สำคัญบางฉบับ 2. ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการใกล้เคียงเพื่อให้ประสบความสำเร็จ และความรู้ทางเทคโนโลยีมากพอ รวมถึงขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง	1. ควรมีการจัดอบรมในหลักสูตรกฎหมายให้ความกว้างขวางขึ้น และพัฒนาโดยการจัดการอบรมอย่างต่อเนื่อง 2. ควรจัดให้มีการอบรมความรู้ความเข้าใจในหลักการใกล้เคียงเพื่อให้ประสบความสำเร็จ และความรู้ทางเทคโนโลยีมากพอ รวมถึงขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง
2. ทักษะ (Skill)	ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนยังขาดทักษะที่จำเป็นและเทคนิคในการเจรจาใกล้เคียงข้อพิพาท เนื่องจากไม่มีการอบรมเพิ่มเติม และไม่มีการพัฒนาที่ต่อเนื่อง	1. พัฒนาทักษะการใกล้เคียงได้แก่ การพัฒนาทักษะการสื่อสารและการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทักษะการเจรจาต่อรอง และทักษะการจัดการความขัดแย้ง 2. พัฒนาทักษะการฝึกปฏิบัติ โดยการฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จำลองในทางแพ่งและทางอาญา 3. พัฒนาทักษะการเขียนบันทึกข้อตกลง โดยการฝึกปฏิบัติการเขียนบันทึกข้อตกลงในทางแพ่งและทางอาญา
3. คุณสมบัติ (Attribute)	1. พระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไม่ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียงไว้ว่าต้องจบการศึกษาระดับใดหรือสาขาวิชาอะไร 2. ไม่ได้กำหนดว่าผู้ขอต่ออายุทะเบียนต้องผ่านการอบรมความรู้หรือต้องมีการพัฒนาตนเองในเรื่องใดก่อนต่ออายุทะเบียน	1. ควรแก้ไขกฎหมาย และเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียง และควรตั้งเป็นองค์กรสภาวิชาชีพใกล้เคียงข้อพิพาท 2. กำหนดให้มีหลักสูตรอบรม Upskill/Reskill/New skill สำหรับผู้ขอต่ออายุทะเบียนผู้ใกล้เคียง

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปได้ว่า ศักยภาพที่จำเป็นสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนและเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพ ประกอบด้วย 1) ทักษะการไกล่เกลี่ย ได้แก่ การพัฒนาทักษะการสื่อสารและการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทักษะการเจรจาต่อรอง และทักษะการจัดการความขัดแย้ง 2) ทักษะการฝึกปฏิบัติ โดยการฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จำลองในทางแพ่งและทางอาญา 3) ทักษะการเขียนบันทึกข้อตกลง โดยการฝึกปฏิบัติการเขียนบันทึกข้อตกลงในทางแพ่งและทางอาญา และ 4) การดำรงและรักษาไว้ซึ่งจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยสัมฤทธิ์ผลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ 1) ควรแก้ไขกฎหมาย และเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย และควรตั้งเป็นองค์กรสภาวิชาชีพไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) ควรมีหลักสูตรอบรม Upskill/Reskill/New skill สำหรับผู้ขอต่ออายุทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย 3) ควรมีหลักสูตรไกล่เกลี่ยเฉพาะทางทั้งทางแพ่งและทางอาญา 4) ควรกำหนดค่าตอบแทนผู้ไกล่เกลี่ยเป็นรายชั่วโมง และ 5) ควรจัดให้มีเวทียกย่อง เชิดชู เพื่อบรรยายผู้ไกล่เกลี่ยมืออาชีพ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้บรรลุผล ที่ส่งผลให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้งลงบนประมาณแผ่นดินเสริมสร้างสันติสุขของชุมชนทำให้ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถือว่าเป็นกระบวนการที่จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนที่มีข้อพิพาทได้มีโอกาสที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเข้ามาเป็นหน่วยงานของรัฐ เพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ประชาชน มีกระบวนการอบรมขึ้นทะเบียนผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีคุณภาพ มีกระบวนการไกล่เกลี่ย กระบวนการทำสัญญาหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาท และกระบวนการบังคับตามข้อตกลงที่มีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

บรรณานุกรม

- ชายะ มัณฑนาจารุ. (2561). แนวคิดการพัฒนาศักยภาพผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรม. Buddhist Psychology Journal Vol. 3 No. 1 (January-June 2018)
- ยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์. (2565). แนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, นิตกรชำนาญการพิเศษกลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ.
- วิมาน กฤตพลวิมาน และคณะ. (2563). วิเคราะห์ประเด็นสำคัญภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562. วารสารกฎหมายและนโยบายสาธารณสุข. 6 (2), 453-465.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2550). ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา....พิมพ์ครั้งที่ 3. ขอนแก่น: ศิริภรณ์ออฟเซ็ท.
- ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์. (2565). แนวทางการพัฒนาระบบและศักยภาพการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. วารสารการเมืองและการปกครอง , 12 (3), 17-34.

- สำนักส่งเสริมงานตุลาการ. (2565). คู่มือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562,” สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2567, จาก <https://oja.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/92/iid/162937>
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2550). Career development in practice. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์ เซ็นเตอร์
- อุดม งามเมืองสกุล และวิมลเรขา ศิริชัยวรารณ. (2563). กฎหมายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน. วารสารนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปีที่49, ฉบับที่2,297.
- McGillis, D. (1997). Community Mediation Programs: Developments and Challenges. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs.
- Moore, C. W. (2014). The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict, 4th Edition. ISBN: 978-1-118-30430-3.
- Ngammuangsakul U. et al.(2021).Laws on Public-Engaging Mediation.Thammasat Law Journal,49(2),296-315.
- Srima, S.& Jindawan T.(2020).Mediation : A Comparative Study of People Sector and VillageCommittee, Law and Local Society Journal5(2),145-172.
- Susan S. Raines, Tim Hedeem & Ansley B. Barton. (2010). Best practices for mediation training and regulation: Preliminary findings. Family Court Review, 48(3), 541-554. doi:10.1111 /j.1744-1617.2010.01328.x