

การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการใกล้เคียงข้อพิพาท
ตาม พ.ร.บ.การใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562

โดย

นายเกิดโชค เกษมวงศ์จิตร
รองอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตร การป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 62
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2562 - 2563

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” ลักษณะวิชา การเมือง ของนายเกิดโชค เกษมวงศ์จิตร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 62 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2562 – 2563

พลโท

()

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

สถาบันวิชาการป้องกันราชอาณาจักร

บทคัดย่อ

เรื่อง การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไถ่เกื้อยข้อพิพาท
ตาม พ.ร.บ.การไถ่เกื้อยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

ลักษณะวิชา การเมือง

ผู้วิจัย นายเกิดโชค เกษมวงศ์จิตร **หลักสูตร** วปอ. **รุ่นที่** 62

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการไถ่เกื้อยข้อพิพาทของภาคประชาชน และศึกษาการพัฒนาการไถ่เกื้อยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ.การไถ่เกื้อยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยมีขอบเขตของการวิจัย โดยการศึกษาจากบทบาทภารกิจของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ที่ได้ดำเนินการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันจัดตั้งเป็นศูนย์ไถ่เกื้อยข้อพิพาท เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไถ่เกื้อยข้อพิพาท ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ไถ่เกื้อยระงับข้อพิพาทชุมชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการไถ่เกื้อยข้อพิพาทโดยภาคประชาชนในประเทศไทย จำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1. ผู้ที่ทำหน้าที่ไถ่เกื้อยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง กลุ่มที่ 2. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการไถ่เกื้อยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และกลุ่มที่ 3. ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการไถ่เกื้อยข้อพิพาท แล้วนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาสรุปผลและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไถ่เกื้อยข้อพิพาทตาม พ.ร.บ.การไถ่เกื้อยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการไถ่เกื้อยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไถ่เกื้อยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 5 ด้าน คือ 1. ความพร้อมด้านโครงสร้างสถานที่ตั้งศูนย์ไถ่เกื้อย 2. ความพร้อมด้านบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ไถ่เกื้อย 3. ระบบบริหารจัดการศูนย์ไถ่เกื้อย 4. การประชาสัมพันธ์ การสร้างการรับรู้ และ 5. ความเชื่อมั่นของประชาชน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไถ่เกื้อยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไถ่เกื้อยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านตัวผู้ทำหน้าที่ไถ่เกื้อย 2. ด้านงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ 4. ด้านการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยควรดำเนินการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาท รวมถึงจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ใกล้เคียงข้อพิพาทของภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใกล้เคียงข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562

Abstract

Title : Participation of public sector in reconciliation according to Dispute Resolution Act B.E. 2562

Field : Politics

Name : Kerdchoke Kasemwongjit Course : NDC Class : 62

This research has the objective of studying problems and obstacles in the reconciliation process of public sector and studying development of dispute resolution of public sector according to Dispute Resolution Act in which it has the scope of the study in the mission of Rights and Liberties Protection Department (RLPD), Ministry of Justice. With RLPD's supports, people should be able to organize the dispute resolution center for carrying on dispute resolution matters where this research is qualitative research studying secondary data from collection of related documents and the conclusion of overall operation of local dispute resolution centers, RLPD, and studying in primary research from interviewing persons related with dispute resolution in public sector in Thailand. The source comprises of 3 groups namely 1. Mediator who passes the curriculum that National Commission of Justice Administration Development (NCJAD) certifies 2. Participators in drafting Dispute Resolution Act B.E. 2562 and 3. People that participate in dispute resolution process, conclude the data and suggest the development of public sector participation in dispute resolution process according to Dispute Resolution Act B.E. 2562.

According to the research, it has been suggested that the problems and obstacles of public sector according to Dispute Resolution Act B.E. 2562 can be divided into 5 fields 1. the readiness of dispute resolution center's locations 2. the readiness of staffs working in dispute resolution centers 3. administration system of dispute resolution centers 4. public relations and building of public awareness and 5. people's confidentiality and factors that effect the success of public sector reconciliation according to Dispute Resolution Act B.E. 2562 which can be divided into 4 aspects namely 1. the mediator's self 2. budgets and facilities 3. public relations 4. Cooperation with related agencies

From the research, the researcher suggests that the related sectors should well prepare the mediation staffs including establishing dispute resolution centers nation-wide and publicize to people for public perception. Also, it should create a working manual for public sector reconciliation according to Dispute Resolution Act B.E. 2562 and should conduct a people survey of dispute resolution according to Dispute Resolution Act B.E. 2562

คำนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ประกาศใช้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งได้บัญญัติเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยให้อำนาจภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน ทรัพย์มรดก ข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท ข้อพิพาททางอาญาที่มีความผิดอันยอมความได้ และความผิดลหุโทษที่เป็นความผิดต่อส่วนตัว ไม่กระทบต่อส่วนรวมเช่นเดียวกับหน่วยงานของรัฐ ผลของข้อตกลงทำให้ข้อพิพาทเป็นอันยุติหรือสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไปหากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงก็สามารถร้องขอต่อศาลให้บังคับตามข้อตกลงได้ ซึ่งถือเป็นมิติใหม่ของกระบวนการยุติธรรมที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน และศึกษาและพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชนตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยได้กำหนดขอบเขตของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฯ (กพยช.) รับรอง (2) ผู้มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และ (3) ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อที่จะนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาคประชาชน ให้สามารถบรรลุผลสำเร็จ ลดจำนวนคดีขึ้นสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประชาชนเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติหรือระงับข้อพิพาทแทนการฟ้องร้องคดีต่อศาลต่อไป

(นายเกิดโชค เกษมวงศ์จิตร)

นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาการปกครอง
มหาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 62

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

กระผมต้องขอขอบคุณวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่ให้โอกาสกระผมมาเข้ารับการศึกษาในหลักสูตรนี้ เอกสารการวิจัย เรื่อง “ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีก็เพราะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือด้วยดีจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้ ผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และเพื่อนนักศึกษา วปอ. รุ่นที่ 62 ที่เป็นกำลังใจ และคอยให้คำปรึกษาจนทำให้เอกสารงานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยใจจริงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายเกิด โชค เกษมวงศ์จิตร)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 62

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
คำนำ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญแผนภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
วิธีดำเนินการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
คำจำกัดความ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจ	8
แนวคิดและทฤษฎีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	13
แนวคิดการจัดการความขัดแย้งในชุมชน	16
แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย	19
แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดของการวิจัย	44
สรุป	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 สภาพปัญหาและผลกระทบ	46
สภาพทั่วไปของการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในประเทศไทย	46
สภาพปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท	48
คุณสมบัติของผู้ไถ่เกี้ยซื้อพิพาท ตาม พ.ร.บ.การไถ่เกี้ยซื้อพิพาท พ.ศ. 2562	53
รูปแบบและขั้นตอนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของภาคประชาชน	56
สรุป	65
บทที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท ของภาคประชาชน	67
วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค	67
ผลการสัมภาษณ์	68
ปัจจัยความสำเร็จในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของภาคประชาชน	72
แนวทางการพัฒนาการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของภาคประชาชน	73
สรุป	75
บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ	76
สรุป	76
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	83
ผนวก ก แบบสัมภาษณ์	84
ประวัติย่อผู้วิจัย	87

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พื้นฐานของมนุษย์เป็นสัตว์สังคมอาศัยอยู่ร่วมกันเพื่อสนองความจำเป็นพื้นฐานในการมีชีวิตรอด โดยธรรมชาติของมนุษย์จะอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เป็นกลุ่ม เป็นชุมชน ก็เพื่อพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มนุษย์มีความแตกต่างกันทั้งกายภาพและจิตใจ ดังนั้นมนุษย์จึงมีความต้องการที่คล้ายกัน แต่มีการกระทำที่แสดงออกแตกต่างกัน จากความต้องการนั้นจึงทำให้เกิดการต่อสู้แย่งชิงกันอยู่ตลอดเวลา ให้ได้มาซึ่งความปรารถนาของตนเอง ด้วยการกระทำของมนุษย์นี้จึงทำให้เกิดพฤติกรรมทางสังคมที่เรียกว่า “ความขัดแย้ง” (พัชรภรณ์ หลีกทอง, 2560 : 1)

การจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง และการระงับข้อพิพาทในสังคมไทยในอดีตมักใช้วิธีการไกล่เกลี่ยกันเอง โดยภาคประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่ปฏิบัติสืบทอดกันมานานแล้ว ประชาชนรู้จัก เข้าใจ และเลือกที่จะใช้การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในชุมชนตลอดมา จนเมื่อประเทศได้มีการปฏิรูปกฎหมายและระบบงานยุติธรรมตามแบบตะวันตก ทำให้บทบาทหน้าที่ของประชาชนในชุมชนในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง และการระงับข้อพิพาทเริ่มถูกลดทอนความสำคัญลง กลายเป็นเพียงผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้กระบวนการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง และการระงับข้อพิพาทโดยประชาชนในชุมชนอ่อนแอลงส่งผลให้คดีความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก มีขั้นตอนและพิธีการมากมาย ทำให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคดีความ อีกทั้งจำนวนบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมมีไม่เพียงพอกับจำนวนข้อพิพาท ทำให้ไม่อาจอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง ยิ่งไปกว่านั้นข้อดีของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก อีกประการคือ เมื่อคดีความขึ้นสู่ศาลผลของคดีย่อมก่อให้เกิดผู้แพ้ ผู้ชนะ ผู้ที่แพ้ย่อมไม่พอใจในผลของคดี และมักนำไปสู่ความขัดแย้งอื่น ๆ ตามมา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ามิได้ทำให้ข้อพิพาทระงับลงไปอย่างแท้จริง นอกจากนี้การแพ้ยชนะคดีอาจเกิดจากการดำเนินกระบวนการพิจารณาความที่ผิดพลาดของคู่ความ หรือแพ้ยชนะคดีกันด้วยพยานหลักฐานที่ปรากฏในสำนวน ซึ่งศาลยอมพิจารณาไปตามกฎหมายวิธีพิจารณาความหรือจากพยานหลักฐานที่ปรากฏเท่านั้น ซึ่งผลของคดีไม่ว่าจะเป็นเช่นไร ย่อมถือได้ว่าเป็น “ความยุติธรรมตามกฎหมาย” อย่างไรก็ดีเป็นที่ทราบกันอยู่ว่าความยุติธรรมตามกฎหมายนั้นอาจไม่สอดคล้องกับ “ความยุติธรรมตามความเป็นจริง”

เสมอไป จึงได้มีการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญามาใช้ ทั้งการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาโดยมีองค์กรของรัฐเป็นผู้ดำเนินการ ได้แก่ ในชั้นศาลชั้นพนักงานอัยการ ชั้นพนักงานสอบสวน และในระดับอำเภอ รวมทั้งการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เช่น การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทดังกล่าวยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา และยังมีข้อด้อยหลายประการ ได้แก่ การยังยึดติดอยู่กับการระงับข้อพิพาททางอาญาโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ดำเนินการเป็นหลัก ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการกับปัญหาข้อพิพาทน้อย นอกจากนี้กระบวนการในการไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่ยังไม่มีความสอดคล้องกับแนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างแท้จริง อีกทั้งกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่เอื้ออำนวยให้มีการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชนได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อแก้ไขข้อด้อยดังกล่าว ด้วยการหันกลับมาให้ความสำคัญกับคนในชุมชนในการสร้างพลังเครือข่ายความเข้มแข็ง เพื่อควบคุมและจัดการกับปัญหาในชุมชน โดยสร้างกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในระดับชุมชนที่มีประสิทธิภาพ โดยนำแนวคิด “ยุติธรรมชุมชน” มาใช้ผสมผสานไปกับแนวคิด “ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” (นางสาวชญานันท์ ล้อมฉินพรัตน์, 2553 : 2)

จากปัญหาเหล่านี้ประกอบกับที่ผ่านมายังไม่มีกฎหมายรองรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดย ภาคประชาชน จนทำให้ในช่วงปี พ.ศ. 2557 กระทรวงยุติธรรมได้เห็นถึงความสำคัญจึงได้เสนอกฎหมาย “ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน พ.ศ.” เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยประชาชนในชุมชนมีความเป็นระบบ มีมาตรฐาน อันเป็นการรับรองสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ภายใต้อำนาจการเข้าถึงความยุติธรรมลักษณะอื่น นอกเหนือจากการเข้าถึงความยุติธรรมตามกระบวนการยุติธรรมหลัก และไม่ใช้การดำเนินการโดยภาครัฐ เป็นการให้อำนาจประชาชนในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ลดปัญหาข้อขัดแย้งในสังคม เพิ่มทางเลือกในการเข้าถึงความยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และในขณะเดียวกันภาครัฐก็ได้รับผลประโยชน์เพราะสามารถลดจำนวนคดีขึ้นสู่ศาล และลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรม

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งในพระราชบัญญัติดังกล่าวได้บัญญัติเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยให้อำนาจภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน ทรัพย์มรดก ข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท ข้อพิพาททางอาญาที่มีความผิดอันยอมความได้ และความผิดลหุโทษที่เป็นความผิดต่อส่วนตัวไม่กระทบต่อส่วนรวมเช่นเดียวกับหน่วยงานของรัฐ ผลของข้อตกลงทำให้ข้อพิพาทเป็นอันยุติหรือสิทธิภาคีอาญาไม่ฟ้องระงับไปหากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงก็สามารถร้องขอต่อศาลให้บังคับตามข้อตกลงได้ ซึ่งถือเป็น

มิติใหม่ของกระบวนการยุติธรรมที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ยังก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศไทย 3 ด้านสำคัญ ๆ คือ

1. ด้านสังคม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประชาชนที่มีข้อพิพาทได้เข้าถึงความยุติธรรมด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ยุติหรือระงับข้อพิพาทได้ด้วยความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย อยู่ร่วมกันในชุมชนด้วยความปกติสุข อีกทั้งส่งเสริมระบบยุติธรรมทางเลือก และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม เสริมสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในสังคม

2. ด้านเศรษฐกิจ ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม เช่น ค่าทนายความ ค่าธรรมเนียมศาล ค่าใช้จ่ายส่วนตัวในการต่อสู้คดี และลดภาระงบประมาณภาครัฐในกระบวนการยุติธรรมทั้งอัตรากำลัง และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดจากการฟ้องร้องคดี

3. ด้านกระบวนการยุติธรรม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยหน่วยงานของรัฐ และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นมาตรฐานเดียวกัน ประชาชนเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเลือกใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติหรือระงับข้อพิพาทแทนการฟ้องร้องคดีต่อศาล

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นพระราชบัญญัติที่มีหลักการสำคัญสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) อยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ซึ่งมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกရာช อธิปไตย และมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติ สังคม ชุมชน มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือเทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคามและภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ และทุกระดับความรุนแรง ควบคู่ไปกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการทั้งกับส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ไม่ใช่รัฐ รวมถึงประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศทั่วโลกบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล จากการที่ประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยให้อำนาจภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน ทรัพย์มรดก ข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท ข้อพิพาททางอาญา ที่มีความผิดอันยอมความได้ และความผิดลหุโทษที่เป็นความผิดต่อส่วนตัวไม่กระทบต่อส่วนรวมเช่นเดียวกับหน่วยงานของรัฐ และได้บัญญัติให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชน และเป็นหน่วยอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชน แต่ก็ยังประสบกับปัญหาประชาชนยังขาดความเข้าใจ และยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท พ.ศ. 2562 อยู่

สรุปได้ว่า การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทโดยภาคประชาชนเป็นวิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง การระงับข้อพิพาทในสังคมด้วยคนในสังคมนั้น ๆ ประชาชนมีความรู้จัก เข้าใจ และเลือกที่จะใช้การระงับข้อพิพาทโดยการไถ่เกี้ยในชุมชนตลอดมา จนกระทั่งประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งได้ให้อำนาจภาคประชาชนดำเนินการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท และผลของข้อตกลงทำให้ข้อพิพาทเป็นอันยุติหรือสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไป หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงก็สามารถร้องขอต่อศาลให้บังคับตามข้อตกลงได้ ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามาดำเนินการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท ส่งผลก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากมาย คือ ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท และเลือกใช้การไถ่เกี้ยซื้อพิพาท เพื่อยุติหรือระงับข้อพิพาทแทนการฟ้องร้องคดีต่อศาล ส่งผลให้จำนวนคดีขึ้นสู่ศาลลดลง แต่ก็ยังประสบกับปัญหาประชาชนยังขาดความเข้าใจ และยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท พ.ศ. 2562 อยู่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท ตาม พ.ร.บ.การไถ่เกี้ยซื้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อที่จะนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท โดยภาคประชาชนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จ ลดจำนวนคดีขึ้นสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประชาชนเชื่อมั่นในกระบวนการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท และเลือกใช้การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทเพื่อยุติหรือระงับข้อพิพาทแทนการฟ้องร้องคดีต่อศาลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ. การไถ่เกี้ยซื้อพิพาท พ.ศ. 2562

2. เพื่อศึกษาและพัฒนากาไรใกล้เคียงข้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ. การใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพื้นที่ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ที่ได้ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ได้แก่ ศูนย์ใกล้เคียงระงับข้อพิพาทชุมชน

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1. ผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง

ส่วนที่ 2. ผู้มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก่ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

ส่วนที่ 3. ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้การศึกษาเอกสารข้อมูล รายงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยภาคประชาชน การจัดการความขัดแย้งในชุมชน ยุทธศาสตร์ นโยบายของภาครัฐจากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง การลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลมาเป็นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลา จำนวน 7 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นสำคัญ โดยมีประเด็นที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ บทความ ตำราทางวิชาการ ระเบียบวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บันทึกการปฏิบัติงาน และข้อมูลสรุปผลการดำเนินการใกล้เคียงของศูนย์ใกล้เคียงระดับข้อพิพาทชุมชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นต้น

1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการโดยใช้การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยภาคประชาชนในประเทศไทย แบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1. ผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง กลุ่มที่ 2. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก่ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และกลุ่มที่ 3. ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลทฤษฎี หลักการต่าง ๆ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใกล้เคียงข้อพิพาทของภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562
3. เป็นข้อมูลให้แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ในการกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาการใกล้เคียงข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562

คำจำกัดความ

การมีส่วนร่วม	หมายถึง	การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกขั้นตอน ทั้งในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาโดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม ร่วมกำหนดนโยบายร่วมวางแผน และตัดสินใจร่วมติดตามประเมินผลและรับผิดชอบในผลการดำเนินการอันมีผลกระทบต่อประชาชน ชุมชนทุกรูปแบบ
ปัจจัยความสำเร็จ	หมายถึง	สิ่ง que การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคประชาชนต้องมีหรือควรมี เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ สามารถจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง และระงับข้อพิพาทได้
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	หมายถึง	การระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของกลุ่มความเองโดยที่มีบุคคลที่สามมาเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำเสนอแนะทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้กลุ่มความต่อรองกัน ได้สำเร็จ
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคประชาชน	หมายถึง	การระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของกลุ่มความเอง โดยให้อำนาจภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผลของข้อตกลงทำให้ข้อพิพาทเป็นอันยุติหรือสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไปหากกรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงก็สามารถร้องขอต่อศาลให้บังคับตามข้อตกลงได้
ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	หมายถึง	ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในบทที่ 2 เป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลำดับการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2.3 แนวคิดการจัดการความขัดแย้งในชุมชน
- 2.4 แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย
- 2.5 แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ
- 2.6 งานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย
- 2.8 สรุป

แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจ

แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม

การที่กลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ร่วมมือ ร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่มีประโยชน์ต่อสังคม โดยร่วมกันคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือทำ และร่วมรับผลประโยชน์ร่วมกันในขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ โดยมีกลุ่มหรือองค์กรรองรับ บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมการพัฒนาเพื่อกำหนดการดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

(ยุพาพร รูปงาม, 2545 : 6 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ศรีสาร, 2559 : 36) ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการ ปฏิบัติงานของ องค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

(โกวิท พวงงาม, 2545 : 8 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ศรีสาร, 2559 : 37) กล่าวถึงการแบ่งกระบวนการการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2. การมีส่วนร่วม

ร่วมในการปฏิบัติ 3. การมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ 4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546 : 4) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่าการมีส่วนร่วม คือ การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจหรือเคยมา เข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาค มิใช่มีส่วนร่วมอย่าง ผิดเฟิน แต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้น และการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

ชิต นิลพานิช และกุลธนา ธนาพงศธร (2532 : 350) ได้ระบุว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท หมายถึง การที่ประชาชนทั้งในเมืองและชนบทได้เข้ามีส่วนร่วมหรือเข้ามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาชนบทขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือทุกขั้นตอนแล้วแต่เหตุการณ์ จะเอื้ออำนวย

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2531 : 10) ได้สรุปว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันและอย่างเต็มที่ของกลุ่มบุคคลผู้มีส่วนได้เสียในทุกขั้นตอนของโครงการหรืองานพัฒนาชนบท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในอำนาจการตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมจะเป็นเครื่องประกันว่าสิ่งที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องการที่สุดนั้นจักได้รับการตอบสนองและทำให้มีความเป็นไปได้มากขึ้นว่าสิ่งที่ทำไปนั้นจะตรงกับความต้องการที่แท้จริงและมั่นใจมากขึ้นว่าผู้เข้าร่วมทุกคนจะได้รับประโยชน์เสมอหน้ากัน

สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏและทบวงมหาวิทยาลัย (2546 : 114) ได้ระบุว่าการมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนหรือชุมชนสามารถเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากบริการ รวมทั้งมีส่วนในการควบคุมประเมินผลโครงการต่าง ๆ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะที่เป็นกระบวนการของการพัฒนา โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ ได้แก่ การร่วมกันค้นหาปัญหา การวางแผนการตัดสินใจ การระดมทรัพยากรและเทคโนโลยีท้องถิ่น การบริหารจัดการ การติดตามประเมินผลรวมทั้งรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ

2. การมีส่วนร่วมทางการเมือง แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การส่งเสริมสิทธิและพลังอำนาจของพลเมืองโดยประชาชน หรือ ชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการเพื่อรักษาผลประโยชน์ของกลุ่ม ควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรของชุมชนอันจะก่อให้เกิดกระบวนการ และโครงสร้างที่ประชาชนในชนบทสามารถแสดงออกซึ่งความสามารถของตนและได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนา

หลักการมีส่วนร่วม (Public Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับเทศบาล ทั้งในส่วนของ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเสนอความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบายการพัฒนา ตลอดจนร่วมแก้ไขปัญหาสำคัญ ๆ ของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ และเสมอภาค โดยใช้รูปแบบการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ อย่างสมานฉันท์

การมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แบ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2545 : 8)

1. ขั้นมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในชุมชนตลอดจนกำหนดความต้องการของชุมชน และมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ
2. ขั้นมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ กำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่ใช้
3. ขั้นมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์โดยการสนับสนุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์และแรงงาน หรือเข้าร่วมบริหารงานประสานงานและดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก
4. ขั้นการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่พึงได้รับจากการพัฒนาหรือยอมรับ ผลประโยชน์อันเกิดจากการพัฒนาทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ
5. ขั้นการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการพัฒนา เป็นขั้นที่ประชาชนเข้าร่วมประเมินว่าการพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด

กล่าวโดยสรุปการมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่ม โครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นแรกของการที่มีคนมารวมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้นกระทำผ่านองค์การ (organization) ดังนั้นองค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้

แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg กล่าวว่า ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรก จะนำไปสู่ความพอใจ (Satisfaction) และอีกปัจจัย คือ ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) โดยความพึงพอใจกับความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) (เจริญผล สุวรรณโชติ, 2551 : 11 อ้างถึงใน ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558 : 32-38)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจ นี้เป็น ตัวกระตุ้น ให้คนรักงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยจูงใจสามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It self) หมายถึง มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว ตามความรู้ความสามารถความถนัดในงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

2. ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีหรือมีในลักษณะ ไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงาน ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มา จากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ในหน่วยงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดง ถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.3 การนิเทศงาน หมายถึง ผู้บริหารตั้งใจสอนงาน และมอบหมายงานตามหน้าที่ รับผิดชอบ

2.4 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การ จัดการและการบริหารขององค์กร นโยบายการบริหารงานชัดเจน และเป็นระบบ

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.6 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึงความสามารถ ของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน รวมถึงความยุติธรรมในการบริหาร

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2524 : 254) ให้ความเห็นที่เห็นว่า แรงจูงใจ คือ ภาวะหรือ องค์กรประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดหมายเพื่อ ไปสู่จุดหมายที่ตนเองต้องการ หรือผู้ทำการชักจูงกำหนด

พยอม วงศ์สารศรี (2524 : 227-228) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความ ต้องการที่กระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหา การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

ความสนใจ เจนคติ ความต้องการจูงใจประเภทนี้นับว่ามีคุณค่าต่อการทำงานเป็นอย่างดี เพราะผู้บริหารไม่ต้องหาวิธีมาชักจูงใจบุคคลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นการคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การประกวด การให้รางวัลการลงโทษ ฯลฯ

แนวคิดและทฤษฎีการใกล้เคียงข้อพิพาท

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงโดยเฉพาะ เป็นทฤษฎีของคู่ความมีอยู่ 2 ทฤษฎี คือ (บุญตา ส. ผาบมีชัย, 2547 : 25-27)

1. ทฤษฎีการแข่งขัน (Competitive Theory) ถือหลักว่าผู้เจรจาที่มีประสิทธิภาพได้แก่ผู้ที่มีความรู้ทางกฎหมายและสามารถรักษาผลประโยชน์ของลูกความ โดยได้รับผลออกมาเป็นรูปธรรม อาจเป็นเงินหรือวัตถุ และเข้าใจถึงอำนาจที่ตนมีอยู่และได้ใช้โดยไม่ชักช้าเพื่อประโยชน์ของลูกความ ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมุติฐานว่า “ สังคมอยู่ภายใต้การปกครองหรือการครอบงำโดยผู้ที่เห็นแต่ประโยชน์ส่วนตัว ในสถานการณ์ของการเจรจาแต่ละฝ่าย ทั้งนักกฎหมายและลูกความต่างมีความประสงค์ให้บรรลุความต้องการของตนมากที่สุด ” ทฤษฎีการแข่งขันมองโลกในแง่ที่ว่าทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัดต้องแบ่งปัน โดยการแข่งขันเพื่อให้ประสบความสำเร็จในแต่ละเรื่อง ระบบการแบ่งปันทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้แก่ การแจกจ่ายโดยฝ่ายหนึ่งได้ ฝ่ายหนึ่งสูญเสีย ทฤษฎีการแข่งขันยอมรับว่านักกฎหมายบางคนมีความประสงค์ให้ลูกความของตนได้รับความยุติธรรม ความชอบธรรม ความหวังดี ความไว้วางใจจากผู้อื่น และการตอบสนองอย่างมีจริยธรรม ตามทฤษฎีนี้รูปแบบการเจรจាកำหนดขึ้น โดยถือผลประโยชน์ของตนเป็นสำคัญเพื่อให้ตนได้รับผลประโยชน์มากที่สุด และอีกฝ่ายหนึ่งต้องสูญเสียผลประโยชน์

2. ทฤษฎีการแก้ปัญหา (Problem-Solving Theory) กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมการเจรจาทุกคน มีผลประโยชน์ร่วมกันบางประการ ถ้าไม่มีสิ่งอื่นเข้ามาแทรกแซง เช่นบางคนเข้าร่วมการเจรจาแต่ไม่มีความจริงใจในการแก้ปัญหา เข้ามาเพื่อประวิงการเจรจาให้ช้าออกไป ทุกคนอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมของสังคมเดียวกัน และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาร่วมกันทำข้อตกลงด้วยความสมัครใจ ภายใต้ทฤษฎีนี้ข้อขัดแย้งเป็นปัญหาที่ต้องศึกษาและแก้ไขร่วมกัน โดยคู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน การนำทฤษฎีการแก้ปัญหามาใช้มีหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ

1) แยกปัญหาความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากข้อขัดแย้ง และแก้ไขแต่ละปัญหาแยกต่างหากจากกัน

2) เน้นความสำคัญของประโยชน์ได้เสีย และความต้องการของกลุ่มความไม่ใช่ฐานะของกลุ่มความ การเน้นถึงฐานะที่แตกต่างกันของกลุ่มความทำให้การเจรจาประนีประนอมยอมความยากขึ้น กลุ่มความต้องหาทางประสานผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย และเน้นประโยชน์ร่วมกัน

3) คิดหาทางเลือกหลายวิธีที่กลุ่มความจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

4) ยืนยันการใช้ข้อบังคับประกอบต่าง ๆ ที่ต้องนำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อประเมินทางเลือก

5) เข้าใจและแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการเจรจาตกลงทำสัญญา

ทฤษฎีการแข่งขันและทฤษฎีการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ดังนั้น ในการไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ ควรนำเฉพาะข้อดีของแต่ละทฤษฎีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่จะต้องคำนึงถึงสภาพปัญหาและสภาพแวดล้อมของคดีนั้น ๆ กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมการเจรจาควรพิจารณาว่าสมควรจะนำเอาทฤษฎีใดมาใช้ในการเจรจานั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะอาศัยแต่เพียงทฤษฎียังไม่พอ ยังต้องมีประสบการณ์พอสมควรจึงจะทำการไกล่เกลี่ยให้บรรลุผลสำเร็จได้ เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยควรกำหนดแนวปฏิบัติในการเจรจา คือ มีการไกล่เกลี่ยกลุ่มความร่วมกัน หรือแยกไกล่เกลี่ยกลุ่มความที่ละฝ่าย ขอพูดคุยกับทนายความหรือตัวความ หรือให้บุคคลภายนอกมาชี้แจงข้อเท็จจริง ตามความประสงค์ของกลุ่มความ และผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเข้าใจแนวคิดที่ต่างกันของกลุ่มความ สามารถวิเคราะห์วัตถุประสงค์ และความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่าย พยายามโน้มน้าวแนวคิดของกลุ่มความแต่ละฝ่าย วินิจฉัยแนวคิดของตนและเข้าใจถึงแนวคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง จากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องชี้แนะข้อตกลงในประเด็นให้กลุ่มความคิดและตัดสินใจ ทั้งหมดนี้ไม่มีหลักทฤษฎีกำหนดไว้แน่นอนจะต้องอาศัยประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยเอง วัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยไม่ใช่เพื่อชี้แนะข้อตกลงให้กลุ่มความ วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการไกล่เกลี่ย คือ การเข้าไปช่วยให้กลุ่มความทำการเจรจาต่อรองง่ายเข้าและอำนวยความสะดวกให้แก่การติดต่อเจรจาระหว่างกลุ่มความ สร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการเจรจา จนกระทั่งกลุ่มความสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้หรือมองเห็นทางออกของปัญหา ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นผู้พยายามนำทางให้กลุ่มความเพื่อที่จะพบทางออกของปัญหาที่เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ได้มีผู้ให้ความหมายของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทไว้มากมายทั้งในต่างประเทศ และในประเทศ แต่จะขอยกมาเป็นสังเขป ดังนี้ (ชลภรณ์ เจริญรัตน์, 2558 : 22)

พจนานุกรมของ Black' law ให้ความหมาย Mediation ว่าคือการแทรกแซงหรือสอดแทรกของบุคคลที่สาม เพื่ออยู่ท่ามกลางบุคคลสองฝ่ายที่มีข้อพิพาท เพื่อชักจูงให้บุคคลที่มีข้อ

พิพาทปรับเปลี่ยนหรือตกลงในปัญหาข้อพิพาทได้ เป็นการตกลงกันในข้อพิพาทโดยการกระทำที่เป็นกลาง หรือบุคคลที่เป็นกลาง

Christopher W. M. ให้ความเห็นว่า การไกล่เกลี่ย หมายถึง การแทรกแซงของบุคคลที่สาม ที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ เป็นผู้ช่วยเหลือคู่กรณีด้วยความสมัครใจ และสามารถตกลงกันในปัญหาความขัดแย้งร่วมกันได้

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ (2548 : 125) ได้ให้ความหมายว่า การไกล่เกลี่ย หรือการประนีประนอมข้อพิพาท คือ การที่คู่พิพาทตกลงยินยอมให้บุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง แต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท ทำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กัน จนกระทั่งสามารถตกลงกันได้โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันไป

ภาณุ รังสีหัทธ (2548 : 69) ได้ให้ความหมายว่า การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาดูเรื่องกันได้สำเร็จ โดยเป็นผลผลิตประการหนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการเจรจาดูเรื่อง แต่ไม่ใช่เป็นสิ่งที่เข้ามาแทนที่การเจรจาดูเรื่อง

เกษม คมสัจธรรม (2552 : 47) การประนีประนอมข้อพิพาท หมายถึง การที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งที่มีอยู่หรือจะมีขึ้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กันและกัน หรือการที่บุคคลหรือองค์กรตัวแทนเข้าไปเกี่ยวข้องกับเข้าไปแทรกแซงหรือเข้าไปอยู่กลางระหว่างบุคคลสองคนหรือสองฝ่ายเพื่อขจัดข้อขัดแย้งหรือสร้างความปรองดอง ทั้งนี้โดยไม่มีการใช้อำนาจบังคับไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

ในประเทศไทยความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการประนีประนอมข้อพิพาทไม่ได้มีความหมายแยกออกจากกันอย่างชัดเจน ซึ่งต่างจากต่างประเทศเช่น สหรัฐอเมริกาที่ความหมาย หรือกระบวนการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) และการประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) มีความหมายแยกออกจากกัน โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นวิธีการที่ให้ความสำคัญกับคู่ความในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการเจรจาด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่ไม่ได้กระทำผ่านทนายความ และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทั้งสองฝ่ายในการหาข้อตกลงร่วมกัน สำหรับกระบวนการประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation) นั้นมักกระทำผ่านทนายความแต่ละฝ่าย โดยผู้ประนีประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นทนายความผู้มีประสบการณ์ จะทำหน้าที่ในการแยกแยะประเด็นปัญหา และประเมินจุดอ่อนจุดแข็งของคู่ความแต่ละฝ่าย และพยายามหาข้อตกลงระหว่างกัน (มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต, 2550 : 17)

แนวคิดการจัดการความขัดแย้งในชุมชน

แนวคิดความหมายของชุมชน

ชุมชน (Community) หมายถึง กลุ่มคนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แห่งหนึ่ง มีความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีศรัทธา ความเชื่อ เชื้อชาติ การงาน หรือมีความรู้สึกนึกคิด ความสนใจที่คล้ายคลึงกัน มีการเกื้อกูลการเป็นอยู่ร่วมกัน ซึ่งนักคิดบุคคลสำคัญ ได้นิยามความหมายไว้ ดังนี้

ไพรัตน์ เจริญรินทร์ (2544 : 1-2) ให้ความหมาย ชุมชน คือ กลุ่มคนที่อยู่ร่วมกัน และสมาชิกทุกคน ได้ให้ความสนใจ ในเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนนั้นร่วมกัน มิเพียงแต่ให้ความสนใจอย่างใดอย่างหนึ่งเฉพาะ แต่ให้ความสนใจโดยทั่วไป ซึ่งมีขอบเขตมากพอที่จะอยู่ร่วมกันในชีวิตประจำวันนอกจากนี้แล้วชุมชนนี้อาจหมายถึง การอยู่ร่วมกันอย่างง่าย ๆ เช่น หมู่บ้านหนึ่ง ชนเผ่าหนึ่ง หรือการอยู่ร่วมกันขนาดใหญ่ เช่น เมืองหนึ่ง ๆ หรือประเทศหนึ่ง

ยศศักดิ์ โกไศยกานนท์ (2549 : 13) ให้ความหมายว่า “ชุมชน” คือปัจเจกชน ซึ่งเรียนรู้ถึงสื่อสัมพันธ์ด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นผู้มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันอย่างแน่นแฟ้น และมีความสัมพันธ์ร่วมกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่จะร่วมสุข ร่วมทุกข์ และเกื้อกูลกัน โดยมองว่า ชุมชนที่ดีนั้นไม่ใช่จะเกิดขึ้น ได้อย่างง่ายดาย หรือไม่ได้เกิดขึ้นและดำรงอยู่อย่างง่าย ๆ เพราะชุมชนนั้นจะต้องมีเป้าหมาย และการที่จะไปสู่เป้าหมายนั้นจะต้องหาหนทางด้วยการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันด้วยความรักและสันติสุข เพื่อให้ชุมชนนั้นจะสร้างความเป็นชุมชนได้สำเร็จ ความรู้สึกของสมาชิกในชุมชนนั้นรู้สึกว่าจะอบอุ่น และปลอดภัย

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2525 : 3) ให้ความหมายของชุมชนว่า พื้นที่อันเป็นที่อยู่อาศัยของคน และหมายความถึง กลุ่มของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่นั้น โดยมีความสนใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และจุดหมายในการที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ทงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ (2534 : 4) ได้สรุปไว้ว่า “ชุมชน” หมายถึง กลุ่มคนที่อาศัยอยู่ร่วมกันในที่ใดที่หนึ่ง โดยมีความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความรู้สึกนึกคิด และสนใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสิ่งที่คล้าย ๆ กัน มีการปฏิบัติต่อกันด้วยความรู้สึกที่ว่าแต่ละคนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น

จามะรี เชียงทอง (2543 : 24-25) ความหมายของชุมชน คือ การที่คนจำนวนหนึ่งอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีกิจกรรมและภารกิจคล้าย ๆ กัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีความพยายามทำอะไรร่วมกันและที่สำคัญคือความพยายามเรียนรู้ร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกันให้มีความอยู่อย่างสันติสุขต่อไป แต่ขณะเดียวกันได้มีการจัดแบ่งประเภทของชุมชนออกเป็นเป็นประเภทต่าง ๆ โดยใช้หลักเกณฑ์ในการแบ่งแตกต่างกันออกไป เช่น แบ่งตามจำนวนพลเมือง แบ่งตามหน่วยพื้นฐาน

ทางเศรษฐกิจ แบ่งตามความสัมพันธ์กับหน่วยงานของรัฐ แบ่งตามลักษณะพิเศษของประชาชน แบ่งตามลักษณะด้านนิเวศวิทยาแบ่งตามกิจกรรมทางสังคม แบ่งตามหน่วยการปกครอง และแบ่งตามลักษณะของคนในชุมชน ซึ่งในที่นี้ขอกล่าวถึงชุมชน “ชนบท” ซึ่งเป็นชุมชนท้องถิ่น (Rural Community) ซึ่งมีความหนาแน่นของประชากรน้อย ผู้อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีชีวิตความเป็นอยู่คล้ายคลึงกัน ยึดมั่นในขนบธรรมเนียมประเพณี มีอาชีพเกษตรกรรม หรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม (Agriculture) จะมีลักษณะความโดดเดี่ยว (Isolation) มีความคล้ายคลึงกันทางสังคม (Homogeneity) กลุ่มสังคมในชุมชนมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในเรื่องเชื้อชาติ วัฒนธรรม รักหมู่คณะ สมักระสมานสามัคคีกันไม่มีความแตกต่างทางสังคมและมีเศรษฐกิจเป็นแบบพอเลี้ยงตนเอง (Subsistence Economy) เป็นต้น

สรุป ชุมชน คือ ชุมชนที่มีสมาชิกชุมชนอยู่ร่วมกันอย่างใกล้ชิด ทุกคนรู้จักกันดีมีการติดต่อและไปมาหาสู่กันเป็นประจำ ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและเพื่อนบ้านมีมาก มีฐานทางเศรษฐกิจ การศึกษา และสังคมคล้ายกันหรือเท่าเทียมกัน นับถือศาสนาเดียวกัน มีทัศนคติหรือความเชื่อคล้ายกัน สมาชิกในครอบครัวมีมาก ขาดสถาบันการศึกษา ขาดสิ่งจูงใจ ขาดรายได้ขาดอุปกรณ์เครื่องมือทางการศึกษา ขาดสถาบันฝึกฝนอาชีพที่อยู่ใกล้เคียง เชื้อ โขกลาง มีความคิดคับแคบยากต่อการเปลี่ยนแปลง เชื่อตามประเพณี ท้อแท้ ไม่กระตือรือร้น ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยในสิ่งที่ไม่จำเป็น ขาดสถาบันอำนวยความสะดวกในชุมชน ทำงานเป็นฤดูกาล มีการช่วยเหลือกันโดยไม่คิดมูลค่า การควบคุมทางสังคม (Social Control) ขึ้นอยู่กับกลุ่มปฐมนิคมเป็นส่วนใหญ่

การจัดการความขัดแย้งในชุมชน

สำหรับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชนนั้นมียุค และมีหลายประเทศที่ให้ความสำคัญและมีวิวัฒนาการด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งในที่นี้ขอสรุปไว้ดังนี้

ประเทศเคนยา และประเทศโซมาเลีย การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางได้มีการนำไปใช้โดยคณะกรรมการกลางเมนโนไนท์ (Mennonite Central Committee) รวมทั้งกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับศาสนาในท้องถิ่น และกลุ่มทางด้านศาสนาก็ได้ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาข้อพิพาทด้านเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์ และได้ให้ความสำคัญต่อการสร้างกระบวนการดังกล่าวขึ้น จากวิธีการดั้งเดิมและพัฒนาขั้นตอนจากวัฒนธรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับปัญหาข้อพิพาทในท้องถิ่น

ประเทศอิสราเอล การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางได้มีการพัฒนาขึ้นเพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาททางการค้าระดับชุมชน และระดับครอบครัว การแก้ไขข้อพิพาทหลายครั้งหลายหน รวมทั้งศูนย์วิจัยได้เริ่มที่จะศึกษาและนำกระบวนการคนกลางมาใช้ เพื่อช่วยแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างชาวยิวที่เคร่งศาสนาได้อย่างกว้างขวางบ่อยครั้งผู้นำทางจิตวิญญาณได้ทำหน้าที่คนกลาง ใน

ความขัดแย้งทางครอบครัว ความขัดแย้งของคนในละแวกบ้านนั้น และความขัดแย้งของชุมชนอื่น ๆ (ยศศักดิ์ โกไศยกานนท์, 2549 : 13-14)

ประเทศเกาหลี ได้พัฒนาการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเพื่อใช้กับปัญหาครอบครัว และความแพ่ง ทั้งโดยผ่านกระบวนการทางการศาล และโดยอิสระเมื่อไม่นานมานี้พรรคการเมืองที่ปกครองประเทศได้จัดตั้ง “ คณะกรรมการตัดสินปัญหาประชาชน ” ซึ่งทำหน้าที่ทั้งเป็นผู้ตรวจการรัฐสภา (Ombudsman) และเป็นคนกลางเพื่อไกล่เกลี่ย องค์กรด้านสิ่งแวดล้อมแห่งชาติก็ได้พัฒนาคณะกรรมการไกล่เกลี่ยคนกลางเพื่อแก้ปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อม

ประเทศศรีลังกา มีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยคนกลาง เกิดขึ้นตามกฎหมายที่ออกมาในปี ค.ศ.1988 กฎหมายดังกล่าวกำหนดให้มีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยคนกลางที่ไม่เป็นอิสระอยู่ภายในกระทรวงยุติธรรมและมีหน้าที่ในการจัดหาคณะอนุกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับอำเภอจากประชาชนที่เป็นที่เคารพนับถือทั่วไปทั้งเกาะ ด้วยความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญสหรัฐอเมริกาในการวางรูปแบบระบบการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คณะกรรมการได้ฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางกว่า 6,000 คน และจัดตั้งคณะอนุกรรมการเก่า 240 คณะ ในแต่ละปีมีคดีแพ่งหลายพันคดีได้รับการพิจารณาโดยกระบวนการนี้

ประเทศอินเดีย มีจารีตประเพณี “ ปัญญาญัตติ ” (panchayat) ที่ได้อธิบายมาแล้วในตอนต้นยังมีการใช้อยู่ในประเทศอินเดีย เนปาล ปากีสถาน และบังกลาเทศ ในประเทศอินเดีย กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลางดำเนินการโดยโครงการช่วยเหลือตามกฎหมายในหลายรัฐ และในรัฐจาร์ขัณฑ์ประเทศ (uttar Pradesh states) มีระบบศาลประชาชน หรือ “ ล็อก อาดาลัทส์ ” (LokAdalats) ที่ให้บริการการเจรจาไกล่เกลี่ยและบริการให้ความเสมอภาค สำหรับข้อพิพาททางแพ่งและคู่สมรส ในประเทศอินเดียระบบต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากตามหลักการการกระจายการปกครองของท่านคานธี ในประเทศเนปาล ปากีสถาน และบังกลาเทศ ก็ได้มีการพัฒนา และจัดระบบบริการการเจรจาไกล่เกลี่ยในระดับท้องถิ่นด้วยกัน ได้แก่ การพัฒนากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ข้อพิพาทในการบริหารจัดการเรื่องป่า ความขัดแย้งในการแต่งงาน และความขัดแย้งเรื่องการเงินส่วนปากีสถานและบังกลาเทศ จะเน้นไปในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องครอบครัวและกรณีความแพ่ง เป็นต้น (ยศศักดิ์ โกไศยกานนท์, 2549 : 45-50)

ประเทศลาตินอเมริกาน คนพื้นเมืองของประเทศนี้ได้มีการใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง และปัจจุบันยังคงวิธีการดังกล่าวในกรณีพิพาท ต่าง ๆ รายงานกระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทในหมู่บ้าน เม็กซิกัน ชื่อ “ ราลู-อา ” (Ralu'a) ซึ่งผู้พิพากษาได้ช่วยให้คู่กรณีได้มีการตัดสินใจ โดยความเห็นชอบร่วมกัน รูปแบบของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจากวัฒนธรรมสเปนที่มีการปรับสู่กลุ่มลาตินอเมริกา ดังตัวอย่างที่เรียกว่า ไทยบูลด์ เด คาสอาญูอัส (Trilynal de la Aguas เรือศาลน้ำ)

ในประเทศสเปน เขายังได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางอย่างไม่เป็นทางการเพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาทส่วนบุคคลในอเมริกากลาง การเจรจาไกล่เกลี่ย วิธีการหาข้อเท็จจริง และความช่วยเหลือของคนกลางในข้อพิพาทเรื่องทรัพยากรธรรมชาติในประเทศเอกวาดอร์ ประเทศฮอนดูรัส และประเทศคอสตาริกา ส่วนประเทศอาร์เจนตินาก็กำลังพัฒนาการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในเรื่องเกี่ยวกับครอบครัว เรื่องแรงงานและผู้จัดการและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการค้า (ยศศักดิ์ โกไศยกานนท์, 2549 : 52)

สรุป จะเห็นได้ว่าแนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยชุมชนทุกประเทศที่กล่าวมามีแนวคิด กระบวนการ และวิธีการที่เหมือนกันบ้างแตกต่างกันบ้าง แต่มุ่งจะพัฒนาการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางให้ประสบความสำเร็จอันเกิดประโยชน์แก่คู่ความทั้งสองฝ่ายโดยมิต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล

แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย

การไกล่เกลี่ยเป็นการค้นหาความพอใจของคู่ความว่าจะยุติข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นในอนาคตให้เสร็จไปด้วยวิธีการใด อย่างไร โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ชี้ผลคือออกมาว่าคู่ความฝ่ายใดถูกหรือคู่ความฝ่ายใดผิด หรือคำเสียหายที่แท้จริงนั้นเป็นเท่าใด การไกล่เกลี่ยมีจุดมุ่งหมายสุดท้ายคือคู่ความตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ดังนั้นหน้าที่หลักของผู้ไกล่เกลี่ยคือเป็นสื่อให้คู่ความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้คู่ความได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนจะพึงได้รับ รวมทั้งช่วยชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาและช่วยกำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลงเมื่อคู่ความตกลงกันได้ก็ช่วยร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (2547 : 5-6) มีแนวคิดที่สำคัญในเรื่องของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง มีจุดสำคัญที่ทำให้มีประสิทธิภาพในการเพิ่มพลังความสามารถในการจัดการข้อพิพาท และมีความแตกต่างจากวิธีการอื่นที่อาศัยบุคคลที่สามเข้ามาช่วยในการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้

1. การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง เป็นวิธีการเจรจาที่จำเป็นต้องรวมเอาบุคคลที่สาม ซึ่งมีความรู้ในกระบวนการเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถช่วยให้คนที่เกี่ยวข้องอยู่ในความขัดแย้งทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเปิดเผย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของการเจรจา แต่อยู่ในรูปแบบที่แตกต่างออกไป ใช้ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางซึ่งแนะนำกระบวนการใหม่ ๆ ตัวแปรใหม่ ๆ ในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เจรจาที่ขัดแย้งกันอยู่

2. การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง เป็นกระบวนการเข้าไปแทรกกลางระหว่างผู้ขัดแย้ง โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เป็นคนกลางแทรกกลางระหว่างคู่กรณี ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีดีขึ้น

3. การยอมรับในตัวคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยคู่เจรจาทั้งสองเป็นองค์ประกอบสำคัญของการไกล่เกลี่ย การยอมรับไม่ได้หมายความว่าคู่กรณีจำเป็นที่จะต้องต้อนรับคนกลาง และเต็มใจที่จะทำอย่างที่เขายกให้ทำ แต่หมายถึงว่าคู่เจรจาได้ยอมรับการปรากฏตัวของคนกลาง และยอมรับฟังและยินดีที่จะพิจารณาอย่างจริงจังในคำแนะนำของคนกลาง

4. ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นกลาง ไม่เข้ากับฝ่ายใด ความเป็นกลางและความที่ไม่เข้ากับฝ่ายใดเป็นปัจจัยที่สำคัญในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง คำทั้งสองที่กล่าวมานั้นเมื่อรวมกันจะหมายถึง ทัศนคติ พฤติกรรม ความสัมพันธ์ และอำนาจในการกำกับของคนกลาง ที่ไม่ได้เข้าข้างหรือเห็นด้วยกับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือบางส่วนของคู่พิพาท อย่างไรก็ตามผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ได้หมายความว่าเขาจะไม่มีความคิดเห็นส่วนตัวของเขาในเรื่องดังกล่าว มีความแตกต่าง อยู่บาง ๆ ระหว่างความเป็นกลาง และการไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือความยุติธรรม การรักษาความเป็นกลางเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นและการจัดการอย่างยุติธรรมกับบุคคลและกลุ่มบุคคลการทดสอบการไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือความยุติธรรมหรือความเป็นกลางขึ้นอยู่กับมุมมองของคู่กรณีว่าจะยอมรับความช่วยเหลือจากผู้ไกล่เกลี่ย ถ้าความช่วยเหลือนั้นมีลักษณะที่เป็นกลางและยุติธรรม

5. ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจ ลักษณะเฉพาะที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ทำให้บทบาทของคนกลางแตกต่างจากผู้พิพากษา หรือผู้ที่ทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการ บทบาทของผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการนั้นเป็นคนที่ถูกกำหนดโดยกฎหมายหรือโดยความยินยอมพร้อมใจของคู่กรณีที่จะทำหน้าที่ตัดสินใจโดยอาศัยกฏ กติกา สัญญาหรือโดยวิธีปกติที่เป็นที่ยอมรับของสังคม คนกลางจึงไม่เหมือนผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการตรงที่เขาไม่มีอำนาจที่จะตัดสินใจใด ๆ ทั้งสิ้น มีอยู่หลายกรณีเหมือนกันที่โดยตำแหน่งนั้นมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องดังกล่าว แต่อย่างไรก็ดีเขาอาจมาทำหน้าที่คนกลางทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเขาวางบทบาทหรืออำนาจของการตัดสินใจของเขาไว้ชั่วคราว

6. ให้ความช่วยเหลือคู่กรณีที่กำลังโต้เถียงกันอยู่ บทบาทสำคัญอีกอย่างหนึ่งของคนกลาง คือ มีหน้าที่ให้ความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับกระบวนการให้กับคู่กรณีที่พิพาทกันอยู่ เพื่อให้เขาสามารถที่จะบรรลุข้อตกลงอย่างพึงพอใจร่วมกัน คนกลางอาจจะแสดงหลายบทบาทหรือหน้าที่เพื่อช่วยคู่กรณีในการแก้ปัญหาข้อพิพาท การช่วยเหลืออาจพุ่งประเด็นการช่วยเหลือไปที่คู่กรณีทั้งหลาย เพื่อสร้างความพึงพอใจร่วมกัน ทั้งด้านจิตใจ และด้านเนื้อหาความต้องการ

การไถ่เกี้ยซื้อพิพาทในประเทศไทย

สมัยกรุงสุโขทัย ยุคนี้ได้เริ่มมีกฎหมายที่พระเจ้ามังรายตราขึ้นที่เรียกว่า “ มังรายศาสตร์ ” เป็นกฎหมายที่มาจากรัฐาธิปัตย์กำหนดคสิทธิหน้าที่พลเมือง เนื้อหาของกฎหมายกำหนดคำสอนของศาสนา และจารีตประเพณีไว้ในธรรมนูญถรณ์ 203 เป็นคำสอนจำเมือง ซึ่งเป็นผู้ปกครองหัวเมืองว่า “ การประนีประนอมยอมความให้ใช้หลักบัวอย่าให้ซ้ำ น้ำอย่าให้ขุ่น งูอย่าให้เกลียดเขียดอย่าให้ตาย ไม้อย่าให้ตัด น่องอย่าให้หัก ฟังอย่าให้พังทลายลงมา ” นับว่าเป็นหลักที่ชี้ได้ว่าการไถ่เกี้ยประนีประนอมได้มีการใช้เพื่อระงับข้อพิพาทสำหรับการปกครองบ้านเมืองสมัยนั้น ต่อมาสมัยกรุงสุโขทัยการปกครองก็จะมีลักษณะเสมือนแบบพ่อปกครองลูกที่ผู้ปกครองมีความใกล้ชิดกับผู้ใต้ปกครอง สถาบันพระมหากษัตริย์นับว่ามีบทบาทในการประสิทธิประสาทความยุติธรรมด้วยพระมหากษัตริย์โดยตรงในหลักการและเนื้อหาแล้วการประสิทธิประสาทความยุติธรรมนั้นได้รับอิทธิพลจากพระธรรมศาสตร์กับพระราชศาสตร์นำมาวินิจฉัยให้ความเป็นธรรมซึ่งในทางปฏิบัติ ดังปรากฏเป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ คือหลักศิลาจารึกที่ได้กล่าวถึงว่าพ่อขุนรามคำแหงทรงรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน และรับฟ้องเรื่องราวข้อพิพาทด้วยพระองค์เอง ดังถ้อยคำจารึกในหลักศิลาว่า “ ถ้าไพร่ฟ้าลูกขุนผิดแสบแตกต่างกัน ไต่สวนดูแท้แลจริง แล่งความแก่เขาด้วยข้อบ่เข้าผู้ลัก ” แล “ ในปากประตุมิกระดิ่งอันหนึ่งแขวนไว้ ไพร่ฟ้าหน้าปกกลางบ้านกลางเองมีถ้อยความเจ็บฟ้องข้อใจ มันจะกล่าวถึงเจ้าเทิง ขุนบ่ไว้ไปล้นกระดิ่งอันท่านแขวนไว้ พ่อขุนรามคำแหงเจ้าเมืองได้ยื่นเรียก เมื่อถามสอบความแก่มันด้วยข้อไพร่เมือง สุโขทัยจึงชม ” นั่นคือวิธีการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในสมัยกรุงสุโขทัย หากประชาชนผู้มีข้อพิพาทกันอาจเสนอข้อพิพาทให้เจ้าขุนมูลนายเพื่อระงับข้อพิพาทได้ซึ่งหากเจ้าขุนมูลนายไม่สามารถให้ความเป็นธรรมได้หรือไม่สามารถระงับข้อพิพาทนั้นได้ ก็ให้ถวายฎีกาหรือขอความเป็นธรรมต่อพ่อขุนรามคำแหงได้ซึ่งการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่พิสูจน์ว่าการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทเป็นวิธีการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่เกิดขึ้นในยุคและสมัยนี้ (วงศัวิชัย วรกิจ โสภณไพศาล, 2552 : 11)

สมัยกรุงศรีอยุธยา ในสมัยกรุงศรีอยุธยาแม้ในสมัยนี้มีศาลเกิดขึ้นโดยมีกฎหมายต่าง ๆ เช่น พระอัยการ พระราชกำหนด พระธรรมนูญ ออกมาภาย ในพระราชอำนาจของพระมหากษัตริย์อันเป็นรัฐาธิปัตย์ตั้งแต่แผ่นดินของสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 ในแผ่นดินสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ สมเด็จพระเจ้าปราสาททอง สมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชและในจุลศักราช 1166 สมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 ได้ทรงชำระกฎหมายที่วิปลาศ ไม่ชอบด้วยความยุติธรรม เรียกว่ากฎหมายตราสามดวง โดยหมวดแรกเริ่มด้วยพระมหากษัตริย์รัชกาลต่าง ๆ ที่ทรงบัญญัติขึ้น คัมภีร์พระธรรมศาสตร์แบ่งเป็น สองตอน ซึ่งในตอนแรกจะกล่าวถึงตำนานกำเนิดแห่งคัมภีร์ ตอนที่สอง

เป็นตัวบทพระธรรมศาสตร์อธิบายถึงลักษณะผู้ที่จะเป็นตระลาการและยังมีพระอัยการกำหนดคุณสมบัติตระลาการอีกดังนี้

ประการแรก ตระลาการที่นับถือศาสนาเดียวหรืออยู่ในประเทศเดียวกัน
 ประการที่สอง ตระลาการที่เป็นนายร้อยนายแขวงในหัวเมืองส่วนนอก
 ประการที่สาม ตระลาการที่มีจิตใจไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
 ประการที่สี่ ตระลาการที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นตระลาการผู้ใหญ่
 ประการที่ห้า ตระลาการที่มีพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง
 ประการที่หก ตระลาการผู้ใกล้ชิดที่ได้รับเลือกเข้ามาด้วยความยินยอมของกลุ่มความ
 ทั้งสองฝ่าย

ด้วยเหตุนี้ตระลาการมิได้หมายถึงผู้พิพากษาเท่านั้นแต่ยังมีบุคคลอื่นเป็นตระลาการได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นนายร้อย นายแขวง หรือบุคคลธรรมดาที่ได้มีการคัดเลือกให้เป็นผู้ใกล้ชิดข้อพิพาท ดังนั้นการใกล้ชิดข้อพิพาทในสมัยนี้ยิ่งเริ่มเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้นเนื่องจากมีกฎหมายตราสามดวงที่ได้กล่าวข้างต้น ซึ่งเมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นคู่กรณีก็จะขาดตัดสินข้อพิพาทเบื้องต้นนั้นจึงอาศัยหลักคัมภีร์พระธรรมศาสตร์เป็นหลัก ในการดำเนินการเลือกบุคคลภายนอกที่บุคคลทั่วไปให้ความเคารพนับถือเพื่อเป็นคนกลางเข้ามาทำหน้าที่ในการใกล้ชิดข้อพิพาท (ตระลาการ) โดยกฎหมายตราสามดวง ตอนที่สองว่าด้วยบทพระธรรมศาสตร์ กำหนดให้ผู้ที่จะมาทำการใกล้ชิดข้อพิพาทนั้นจะต้องเป็นผู้ที่นับถือศาสนาเดียวกับกับคู่กรณีและมีจิตใจที่เป็นกลางไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและตั้งมั่นอยู่ในสัจจะธรรม ฉะนั้นการใกล้ชิดและชี้ (วงศ์วิศิษฐ์ วรกิจโสภณไพศาล, 2552 : 12)

สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ยุคสมัยกรุงธนบุรีเป็นราชธานีนั้นซึ่งมีระยะเวลาในราชการ 15 ปี ไม่ปรากฏว่ามีการปรับปรุงการปกครองและกฎหมาย เนื่องจากในขณะนั้นประเทศยังอยู่ในสภาวะการทำศึกสงครามอยู่ พระเจ้าตากสินทรงทำภารกิจในด้านการทำสงครามจึงทำให้ไม่ปรากฏว่ามีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกฎหมายซึ่งยังคงใช้หลักการในการระงับข้อพิพาทนั้นตามหลักการของกฎหมายตราสามดวงเป็นแนวทางปฏิบัติในการระงับข้อพิพาทเรื่อยมา จนกระทั่งเมื่อมาถึงในสมัยรัชกาลของพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกซึ่งเป็นปฐมกษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีเป็นยุคของ กรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นพระองค์ได้ทรงชำระกฎหมายตราสามดวงใหม่ ทรงจัดกฎหมายให้เป็นหมวดหมู่การวินิจฉัยชี้ขาดตัดสินและการใกล้ชิดประนอมข้อพิพาทตามหลักพระธรรมศาสตร์ก็ยังคงยึดถือใช้ปฏิบัติอยู่เช่นนั้นเรื่อยมา สมัยรัตนโกสินทร์ตอนกลางซึ่งเริ่มตั้งแต่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีการปฏิรูปกฎหมายและระบบศาลยุติธรรม โดยทรงตั้งกระทรวงยุติธรรม มีการปรับปรุงวิธีพิจารณาคดีอย่างตะวันตกทำให้กฎหมายตราสามดวง (พระ

ธรรมศาสตร์) หมดไป และเข้าสู่ระบบประมวลกฎหมายที่เทียบอารยะประเทศและต่อมาในปี พ.ศ.2466 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาประกาศใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 1 และ บรรพ 2 (พิชัย นิลทองคำ, 2546 : 38) และมีพระราชกฤษฎีกาประกาศใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 3 หลังจากในปี พ.ศ. 2472 ก็ได้มีพระราชกฤษฎีกายกเลิกบรรพ 3 และแก้ไขใหม่ (พิชัย นิลทองคำ, 2546 : 191-192) ซึ่งเป็นผลให้บทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ที่ได้รับการแก้ไขใหม่ก็ได้มีการรับรองถึงการไต่เถียงและระงับข้อพิพาทไว้โดยได้บัญญัติไว้ขึ้นมารายละเอียดดังนี้ “ มาตรา 850 อันว่าสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น คือสัญญา ซึ่งผู้เป็นคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นนั้นให้เสร็จไปด้วยต่าง ยอมผ่อนผันให้แก่กัน ” ที่ให้สิทธิแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายในอันที่จะยุติระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นหรือจะมีขึ้นให้เสร็จ ไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กันและกัน ซึ่งภายหลังจากที่มีการบัญญัติการกฎหมาย รับรองการ ไต่เถียงประนอมข้อพิพาทแล้วก็ได้มีการพัฒนาจัดให้มีระบบการไต่เถียงอะไร เพิ่มเติม หากแต่เน้นหนักไปที่การยุติข้อพิพาทโดยศาล

ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 พณฯ นายประมาธ ชันชื้อ ประธานศาลฎีกา ในขณะนั้น ได้มี แนวความคิดสนับสนุนให้เอากระบวนการไต่เถียงระงับข้อพิพาทโดยทางเลือกอื่นนอกจากการ ดำเนินคดีตามปกติของศาลมาใช้ ซึ่งกระทรวงยุติธรรมผู้รับผิดชอบสนับสนุนในการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมของศาลขณะนั้น ก็ได้ดำเนินนโยบายดังกล่าวมาส่งเสริมให้มีการระงับข้อพิพาทโดยทางเลือก อื่นขึ้น โดยการเชิญอธิบดีผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ของประเทศสหรัฐอเมริกาบรรยายให้ความรู้และ แนวทางในการจัดระบบการไต่เถียงข้อพิพาท จากนั้นปี พ.ศ. 2537 ศาลแพ่งก็สามารถจัดระบบ การไต่เถียงข้อพิพาทภายหลังเสนอคดีต่อศาลได้สำเร็จและเป็นศาลต้นแบบของ ศาลอื่นในเวลา ต่อมา(วงศวิศิษฐ์ วรกิจ โสภณไพศาล, 2552 : 12-13)

ปัจจุบัน ในการดำเนินคดีแพ่งทางศาลของศาลยุติธรรมทุกศาลนั้นจะเน้นการระงับข้อ พิพาทโดยการไต่เถียงเพราะทำให้ลดภาระทั้งทางปริมาณคดีในชั้นพิจารณาของศาลและลด ขั้นตอนคือทำให้คู่กรณีประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีในชั้นศาลทั้งค่าขึ้นศาลและค่าใช้จ่ายของ คู่ความเพราะการดำเนินคดีบางครั้งต้องใช้ระยะเวลายาวนานต้องต่อสู้กันหลายปีถึงสามชั้นศาลก็มี (ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ศาลฎีกา) ทำให้มีคดีที่ค้างพิจารณาในศาลเป็นจำนวนมาก รัฐต้องเพิ่มภาระ ทั้งเงินงบประมาณในการจัดตั้งศาลและเพิ่มอัตราค่าจ้างผู้พิพากษาขึ้นให้เหมาะสมหรือเพียงพอต่อ ปริมาณคดีจึงทำให้ในงานอำนวยความสะดวกยุติธรรมนี้รัฐต้องทุ่มงบประมาณไม่น้อยเพื่อให้บริการ ต่อประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพราะอัตราเงินเดือนของผู้พิพากษานั้นต่อท่านนั้น โดยเฉลี่ยต่อเดือนนั้นจะมากกว่าข้าราชการอื่น ๆ เนื่องจากต้องใช้วิชาชีพที่เฉพาะและเชี่ยวชาญด้าน กฎหมายถึงแม้ค่าใช้จ่ายจะมากเพียงใดรัฐก็ต้องดำเนินการเพราะเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ในความยุติธรรมของประชาชนเมื่อมีปริมาณคดีมากแต่อัตรากำลังของผู้พิพากษามีน้อยจึงทำให้ข้อพิพาทและความเสียหายที่เกิดขึ้น ได้รับการเยียวยาล่าช้าลง ซึ่งเมื่อภายหลังที่ได้นำเอาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้อำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนควบคู่กับการดำเนินคดีตามปกติแล้วทำให้คดีที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลและคดีที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถยุติลงได้ด้วยการถอนฟ้องหรือศาลมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความที่มีปริมาณสูง และคดีมีการค้างพิจารณาน้อยลงเมื่อเทียบกรณีที่ไม่นำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ แต่ขณะที่คดีที่ทุนทรัพย์ไม่สูงมากที่มีลักษณะเป็นคดีมโนสำเนา อยู่ในเขตอำนาจศาลแขวง การฟ้องคดีแม้กฎหมายจะให้สิทธิผู้เสียหายจะฟ้องด้วยวาจาหรือหนังสือก็ได้แต่ขั้นตอนการปฏิบัติจริงแล้วประชาชนที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินคดีของศาล ก็เป็นการยากที่จะดำเนินการฟ้องคดีหรือดำเนินการระบวนพิจารณาได้เอง และเมื่อต้องสืบพยานกระบวนการสืบ พยานก็จะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนขณะเดียวกันหากจำเลยเป็นผู้ประกอบธุรกิจก็ย่อมมีทุนความ จึงได้ดำเนินการจัดการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งก่อนเสนอคดีต่อศาลขึ้น โดยนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังดำเนินคดีต่อศาลมาใช้กับการไกล่เกลี่ยข้อเสนอพิพาทภายหลังดำเนินคดีต่อศาลมาใช้กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนขึ้นเสนอต่อศาล ด้วยมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม ที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค (The rule of law) ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น อีกทั้งเป็นการเพิ่มทางเลือกที่เป็นรากฐานในอันที่จะได้มาซึ่งความยุติธรรมต่อไปผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทย่อมทำให้ประชาชนผู้เสียหายสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมและได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายด้วยความรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียบศาล ค่าป่วยการทนายความ อีกทั้งไม่ทำให้จำเลยเสียชื่อเสียงทางการค้าหรือบริการตลอดจนสามารถลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลและประหยัดงบประมาณของสำนักงานศาลยุติธรรมในการบริหารคดีได้เป็นอย่างดี

สรุป การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีการพัฒนามาตั้งแต่สมัยสุโขทัย คือ การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนถือว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่เกิดขึ้นใน ยุคสมัยนั้น คือคู่กรณีจะเลือกบุคคลภายนอกที่บุคคลทั่วไปให้ความเคารพนับถือเพื่อเป็นคนกลางเข้ามาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สมัยรัตนโกสินทร์ก็สนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเช่นกัน โดยศึกษาจากบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ที่ได้รับการแก้ไขใหม่ก็ได้มีการรับรองถึงการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาท คือ มาตรา 850 ระบุว่า อันว่าสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น คือสัญญาซึ่งผู้เป็นคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นนั้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน จนถึงยุคปัจจุบันการดำเนินคดีแพ่งทางศาลยุติธรรมทุกศาลนั้นจะเน้นการระงับข้อพิพาท โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้ลดภาระทั้ง

ทางปริมาณคดีในชั้นพิจารณาของศาล และลดขั้นตอนคือทำให้คู่กรณีประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีในชั้นศาลทั้งค่าขึ้นศาลและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (สุรศักดิ์ ศรีสาร, 2559 : 27)

แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ

หลักการและรูปแบบการไกล่เกลี่ยในแต่ละประเทศมีรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป ด้วยเงื่อนไขทางสังคม วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ต่างกัน อย่างไรก็ตาม การไกล่เกลี่ย ถือเป็นเครื่องมือทางกระบวนการยุติธรรมที่มีอยู่ในทุกสังคม ศาสนาและลัทธิหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เกิดมีรัฐ-ชาติเป็นเอกเทศไม่เป็นเมืองขึ้นกับชาติอาณานิคมใด แต่ละชาติจึงมีกฎหมายต่าง ๆ มาใช้รวมถึงกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยด้วยประสบการณ์การไกล่เกลี่ยในต่างประเทศจึงรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป ดังรายละเอียดบางประเทศที่สำคัญ ๆ ต่อไปนี้

สาธารณรัฐประชาชนจีน

หลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นผลโดยตรงจากลัทธิขงจื้อ (The Confucian) ซึ่งมีมุมมองที่กลมกลืนกับธรรมชาติและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งก็ยึดหลักคำสอนทางศีลธรรม (Morals) มากกว่าการใช้อำนาจในการปกครอง (Coercion) สังคมชาวจีนได้เน้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือเจรจาปรองดองกันเพื่อระงับข้อพิพาท ประสบการณ์ในอดีตได้หล่อหลอมให้เป็นรูปธรรมการปกครองประเทศปัจจุบัน คณะกรรมการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของจีน (Chinese Mediation Boards) โดยคณะกรรมการได้รับการแต่งตั้งมาจากบุคคลที่มาจากหลากหลายส่วนในชุมชนต่าง ๆ และปรากฏว่าที่ผ่านมาสามารถแก้ไขปัญหาข้อพิพาทได้มากกว่าร้อยละ 80 ของคดีแพ่ง ปัจจุบันคณะกรรมการไกล่เกลี่ยนี้ใช้ชื่อเป็นทางการว่า “ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชน (People’ Mediation Committee หรือ PMCS) ” เป็นสถาบันที่โดดเด่นสำหรับการไกล่เกลี่ยและแก้ไขมากกว่า 7.2 ล้านเรื่องต่อปี

สาธารณรัฐประชาชนจีนมีผู้ไกล่เกลี่ยอยู่ประมาณ 10 ล้านคน แต่มีทนายความอยู่เพียง 110,000 คนเท่านั้น เนื่องจากจีนยึดถือการนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาปฏิบัติติดต่อกันมานานนับ 4,000 ปี ในสาธารณรัฐประชาชนจีน ผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางมักจะเป็นผู้สูงอายุที่เกษียณแล้ว และเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงเกียรติคุณสูง (High Prestige) ในท้องถิ่น การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นศาลในระหว่างการพิจารณาคดีของศาลก็เกิดขึ้นเช่นกัน และในหลาย ๆ ครั้งผู้พิพากษาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเอง นอกจากนี้เมื่อเร็ว ๆ นี้ได้มีการไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ หรือระหว่างรัฐบาลกันเองในฮ่องกงมีการพัฒนาระบบกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทางการค้าและในเรื่องครอบครัวโดยผ่านศูนย์อนุญาโตตุลาการนานาชาติฮ่องกง

(Hong Kong International Arbitration Center) และอีกหลายองค์กรที่ให้บริการทางสังคมทั้งทางด้านศาสนาและทางโลก (ทวีศักดิ์ สุวคนธ์, 2549 : 133)

ประเทศญี่ปุ่น

สำหรับประเทศญี่ปุ่น ประสบการณ์ในอดีตนับว่าให้ความสำคัญกับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยอย่างมาก โดยเฉพาะการระงับข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางที่มีจิตวิทยาการเจรจาต่อรอง และมีความมุ่งมั่นที่จะไกล่เกลี่ย และมีความสัมพันธ์อันดี โดยเฉพาะการไกล่เกลี่ยทางการค้ามักใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ในการศึกษาเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในญี่ปุ่นของ Graham และ Sano พบว่าในประวัติศาสตร์ของประเทศญี่ปุ่นนั้นมีการใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างไม่เป็นทางการมาเป็นระยะเวลายาวนานแล้ว ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เกิดการสื่อสารกันระหว่างคู่พิพาท การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ฝังตัวอยู่ในวัฒนธรรมทางธุรกิจ โดยมีคนกลางเป็นผู้ก่อให้เกิดการเจรจากัน เรียกกระบวนการนี้ว่า โชไก ชา (Shokai-sha) เรียกผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางว่า ชุกไก ชา (Chukai-sha)

ในปี ค.ศ. 1992 Krapp กล่าวว่า ญี่ปุ่นมีระบบศาลที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยสำหรับคดีแพ่งและคดีครอบครัว ซึ่งมีการใช้อย่างกว้างขวาง การไกล่เกลี่ยสำหรับคดีครอบครัวนั้นถูกบังคับให้ใช้ในการดำเนินการหย่าร้าง และประเด็นพ่อแม่กับลูก โดยทั่วไปจะมีคณะผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมีผู้พิพากษาเป็นประธานและมีผู้ไกล่เกลี่ยอาชีพ (Professional Mediator) 2 คน เป็นองค์คณะไกล่เกลี่ย ซึ่งสองคนหลังนี้จะมิบทบาทในการไกล่เกลี่ยเป็นส่วนใหญ่ ในปี ค.ศ. 1987 มีผู้ไกล่เกลี่ยในศาลครอบครัวของญี่ปุ่นอยู่ถึง 13,133 คน

ประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศอเมริกาและแคนาดามีความก้าวหน้าอย่างมาก กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นระบบในสหรัฐอเมริกาเริ่มเป็นครั้งแรกประมาณปี ค.ศ. 1913 ภายหลังจากการก่อตั้งกระทรวงแรงงาน (The U.S. Department of Labor) แล้ว รัฐบาลได้กำหนดให้มีการแต่งตั้ง “คณะกรรมการการระงับข้อพิพาท (The Commissioner of Conciliation)” ขึ้นเพื่อจัดการกับความขัดแย้งระหว่างฝ่ายลูกจ้างกับนายจ้าง คณะกรรมการชุดนี้ต่อมาได้พัฒนามาเป็นส่วนบริการระงับข้อพิพาทและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสหรัฐอเมริกา (The United States Conciliation Service) และในปี ค.ศ. 1947 ได้จัดตั้งส่วนระงับข้อพิพาทและการไกล่เกลี่ยแห่งรัฐ (The Federal Mediation and Conciliation Service) เหตุผลที่มีภาคส่วนนี้เนื่องจากเพื่อสร้างความสงบเรียบร้อยในภาคอุตสาหกรรม และการมีหลักประกันที่มั่นคง จนก่อให้เกิดกระบวนการสร้างข้อตกลงในเรื่อง

ต่าง ๆ ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างโดยผ่านวิธีการต่อรองอย่างสร้างสรรค์ การจัดให้มีกระบวนการนี้มีความคาดหวังไม่ให้เกิดการนัดหยุดงานและการประท้วง ซึ่งจะทำให้เกิดความปลอดภัยในสวัสดิการและความสุขของคนอเมริกันดีขึ้น

ส่วนภาคเอกชน ก็มีการริเริ่มใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายแรงงานกับฝ่ายบริหารและความสัมพันธ์ทางธุรกิจต่าง ๆ ในปี ค.ศ. 1926 มีการจัดตั้งสมาคมอนุญาโตตุลาการแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Arbitration Association) เพื่อสนับสนุนการใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการและเทคนิคอื่น ๆ ของการสร้างข้อตกลงเพื่อระงับข้อพิพาท

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับการสนับสนุนจากองค์กรของรัฐบาล ซึ่งไม่ใช่จะให้การสนับสนุนกับเรื่องปัญหาแรงงานอย่างเดียว แต่ตามกฎหมายสิทธิมนุษยชนของรัฐ (The Federal Civil Right Act 1964) ได้ก่อให้เกิดองค์กรที่มีชื่อว่า “ ส่วนบริการชุมชนสัมพันธ์ (The Community Relations Service (CRS)) ” ของกระทรวงยุติธรรมโดยมีหน้าที่ช่วยเหลือ “ ชุมชน และบุคคลที่ต้องเข้ามาสู่กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาท ข้อขัดแย้งต่าง ๆ หรือสิ่งที่เขาเหล่านั้นประสบปัญหาเนื่องจากถูกปฏิบัติด้วยความไม่เป็นธรรมในด้านเชื้อชาติ สีผิว หรือชาติกำเนิด ” (Civil Right Act, 1964) องค์กรได้ช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและการเจรจาไกล่เกลี่ยมากกว่าการใช้วิธีการตัดสินกันเอง หรือโดยผ่านระบบศาล

ส่วนบริการชุมชนสัมพันธ์ หรือ CRS ได้ดำเนินการทั่วประเทศในประเด็นต่าง ๆ เช่น การเลือกปฏิบัติในโรงเรียน และการจัดที่พักอาศัย องค์กรรัฐและเอกชนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน เช่น กรมการสิทธิมนุษยชน และมีองค์กรเอกชนอื่น ๆ ที่ใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อระงับข้อพิพาทในประเด็นการเลือกปฏิบัติด้านเชื้อชาติ การจ้างงาน การจัดที่พักอาศัย และการบริการลูกค้า

มีกลุ่มสมาชิกต่าง ๆ ริเริ่มใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาททางเผ่าพันธุ์ และทางเศรษฐกิจภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้รักสันตินาวาโฮ กลุ่มระงับข้อพิพาทเผ่าซาลิชริมแปซิฟิก (Pacific-coast Salish Tribes Conciliators) กลุ่มคนกลางของ คนอลาสก้า (Alaskan Tribes Intermediaries) โครงการสันติวิธีของกลุ่ม โมฮ็อกวาคิวชาซาน (Mohawks' Akwesasane Peacemaking Program) และอีกหลาย ๆ กลุ่มที่กระจายอยู่ในชนพื้นเมืองต่าง ๆ ในฮาวาย กระบวนการแก้ไขข้อพิพาทโดยประเพณีพื้นบ้านเรียกว่า “ Ho Oponopono ” ได้มีการปรับปรุงมาใช้ในการจัดการความแตกต่างระหว่างเผ่าชนพื้นเมืองต่าง ๆ ในครอลอสแอนเจลีส์และชิคาโกมีโครงการต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยแก้ไขข้อพิพาทระหว่างชุมชนชาวเกาหลีและอเมริกันอัฟริกัน ส่วนในนครนิวยอร์กก็มีความคิดริเริ่มที่จัดการความขัดแย้งระหว่างคนเชื้อ

สายอัฟริกันกับยิวที่เคร่งครัด (Hasidic Jewish) นอกจากนี้ในเมืองใหญ่ ๆ ในอเมริกาที่โครงการลดความตึงเครียด ทางวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งกว่ากับวัฒนธรรมชนกลุ่มน้อยหรือ ผู้อพยพจากเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1960 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีการพัฒนาไปมาก และมีความเป็นทางการ ตลอดจนใช้กันอย่างแพร่หลาย ในช่วงแรก ๆ รัฐบาลกลางได้ใช้งบประมาณสนับสนุน “ ศูนย์กลางสำหรับความยุติธรรมในเพื่อนบ้าน (Neighborhood Justice Centers: NJCs) ” เพื่อให้บริการการไกล่เกลี่ยในอัตราค่าบริการที่ต่ำหรือฟรี ในช่วงต้นทศวรรษที่ 1980 กระบวนการ NJCs ได้รับการยกระดับให้เป็นสถาบันและเป็นส่วนหนึ่งของการบริการระงับข้อพิพาททางเลือกของเมือง ในระบบศาล หรือสำหรับอัยการในระดับท้องถิ่น ในชุมชนบางแห่งได้ตั้งองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยมีเป้าหมายให้บริการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทของชาวบ้านทั่วไป โดยให้สมาชิกในชุมชนเองทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเดี่ยว (Solo Mediators) หรือร่วมไกล่เกลี่ย (Co-Mediators) หรือเป็นองค์คณะ (Panels)

ในชุมชนหลาย ๆ แห่งของสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ได้นำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปใช้ในกรณีความขัดแย้งระหว่างเจ้าของที่ดิน เจ้าของบ้านและผู้เช่าในเรื่องเกี่ยวกับคนไม่มีที่อยู่อาศัยหลักแหล่ง การทำงานของตำรวจ ความขัดแย้งระหว่างตำรวจกับประชาชน ข้อพิพาทของคนชรา กับเจ้าของสถานสงเคราะห์คนชรา และข้อพิพาทกับลูกค้า

ประเทศสหรัฐอเมริกายังมีโครงการระดับมลรัฐต่าง ๆ ในระยะเริ่มแรกเป็นการสนับสนุนและอาศัยงบประมาณของ “ สถาบันระงับข้อพิพาทแห่งชาติ (Nation Institute for Dispute Resolution) ” มีโครงการ 4 โครงการในปี ค.ศ. 1984 และเพิ่มเป็น 20 โครงการในปี ค.ศ. 1996 บางรัฐมีมากกว่า 1 โครงการต่อปี วิธีการก็คือการวางระบบการแก้ปัญหาการไกล่เกลี่ย การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม และข้อพิพาทสาธารณะที่เกี่ยวกับรัฐบาลท้องถิ่น

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังนำไปใช้ในสถาบันการศึกษาชั้นสูงและโรงเรียน มีกรณีการไกล่เกลี่ยระหว่างนักเรียนกันเองระหว่างนักเรียนกับคณะภาควิชา ระหว่างคณะอาจารย์ด้วยกันเอง และระหว่างอาจารย์กับฝ่ายบริหารในราวปี ค.ศ. 1980 ได้มีการก่อตั้ง “ สมาคมการศึกษาเพื่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแห่งชาติ ” เพื่อที่จะเชื่อมโยงผู้ประกอบการอาชีพไกล่เกลี่ยกับโครงการต่าง ๆ ที่จัดการให้การศึกษาอบรม

สิ่งที่น่าสนใจในความก้าวหน้าของการศึกษาเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การขยายโครงการฝึกอบรมให้แก่เยาวชนในการฝึกปฏิบัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคนวัยเดียวกัน การ

ริเริ่มดังกล่าวได้ทำให้เกิดผลอย่างมากต่อระดับปัญหาความขัดแย้งในโรงเรียน และในบางกรณี ทำให้ลดความรุนแรงระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ลงได้

ความพยายามอีกอย่างหนึ่งที่น่าสนใจในเรื่องทางการศึกษา คือ การใช้ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และความชำนาญในการแก้ปัญหาาร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจ และการบริหารจัดการมาให้ระดับโรงเรียนในการนำไปใช้นี้ได้ใช้กระบวนการตัดสินใจด้วยหลักการตกลงร่วมกัน (Consensus-based) โดยอาศัยผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) การป้องกัน (prevention) และการบริหารจัดการความขัดแย้ง (management of conflict) เช่นเดียวกับกระบวนการส่งเสริมความร่วมมือ (Fostering collaborative) การแก้ปัญหาวันต่อวัน (day-to-day decision)

ในระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (The Criminal Justice Systems) ของสหรัฐอเมริกาและแคนาดาก็ได้ใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อแก้ปัญหา การฟ้องร้องทางอาญา ข้อพิพาทในสถานกักกัน กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องนี้เป็นไปในรูปแบบของการลดวิกฤติในการก่อความวุ่นวายของนักโทษ หรือการเจรจาต่อรองในการจับตัวประกัน และกระบวนการร้องเรียนถึงความไม่พอใจในความเป็นสถาบันต่าง ๆ สิ่งที่น่าสนใจอีกอย่างหนึ่งในระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญาก็คือ การจัดให้มีโครงการการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้เสียหายกับผู้ถูกกล่าวหา ซึ่งคนกลางที่ไกล่เกลี่ยจะช่วยแนะนำคู่มือในการพัฒนาสร้างแผนงานเยียวยาชดใช้ค่าเสียหายหรือการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่เลื่อมล่อมระหว่างกันใหม่

ในอเมริกาเหนือ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วที่สุดในเรื่องข้อพิพาทในครอบครัว ทั้งระบบของศาลและผู้ไกล่เกลี่ยเอกชนได้ให้บริการเจรจาไกล่เกลี่ยในฐานะคนกลางกับครอบครัวในเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเด็กและกระบวนการหย่าร้าง (Moore, 1988) ข้อพิพาทระหว่างพ่อแม่กับลูก คดีคุ้มครองสิทธิเด็ก ข้อพิพาทเกี่ยวกับการรับบุตรบุญธรรมและการยับยั้งสิทธิของพ่อแม่ ข้อพิพาทภายในระหว่างคู่สามีภรรยาที่เกิดความรุนแรงตามมา รวมไปถึงกระบวนการเจรจาการเลิกการกันของคู่สามีและเลสเบียน การใช้ผู้ไกล่เกลี่ยเรื่องข้อพิพาทในครอบครัวจะได้ข้อตกลงที่เหมาะสม และเป็นที่ยังพอใจมากกว่า การใช้กระบวนการทางกฎหมายหรือการถูกบังคับตามกฎหมาย รูปแบบของการใช้กระบวนการนี้รวมถึงโครงการที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของศาลซึ่งให้คู่มือจากต้องพยายามทดลองใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนที่ศาลจะรับคดีไว้พิจารณาโครงการของศาลนี้เป็นความสมัครใจของคู่มือเอง และในรูปแบบการให้บริการของเอกชน เช่น การให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ยเดี่ยว หรือในรูปแบบหุ้นส่วน และองค์กรเอกชนที่ไม่หวังผลกำไร

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เติบโตอย่างรวดเร็วตั้งแต่ช่วงกลางทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ในบริษัทและภาคธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งมีข้อพิพาทมากมายแต่ไม่นิยมที่จะใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการศาลเป็นทางเลือก ประเภทของข้อพิพาทที่ได้ใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นรวมถึงข้อพิพาทในสัญญา การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ การละเมิดสิทธิบัตร การละเมิดเครื่องหมายการค้า ข้อพิพาทในทรัพย์สินทางปัญญาและรวมไปถึงกรณีการร้องต่าง ๆ จากการประกันภัย ผู้นำในการสนับสนุนให้ใช้วิธีการแก้ระงับข้อพิพาททางเลือกที่ใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบริษัทและธุรกิจการค้าต่าง ๆ ได้แก่ สมาคมอนุญาโตตุลาการแห่งสหรัฐอเมริกา องค์การกลางทรัพยากรสาธารณะ องค์การระงับข้อพิพาทและมีผู้ให้บริการทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นอีกจำนวนมากที่เป็นภาคเอกชน ในส่วนภาครัฐที่สำคัญ ได้แก่ หน่วยวิศวกรรมกองทัพกองทัพอากาศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

โครงการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศาลได้มีการจัดตั้งขึ้นในกระบวนการศาลยุติธรรมในสหรัฐอเมริกาเพื่อที่จะช่วยแก้ปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ โดยเริ่มจากข้อพิพาทในครอบครัว แล้วขยายออกไปในคดีแพ่งอีกมากมายในกระบวนการยุติธรรมบางแห่งศาลได้กำหนดให้คดีที่มีการเรียกร้องเงินในอัตราขั้นต่ำไว้แล้วให้คู่กรณีพยายามใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนที่ศาลจะสืบพยาน ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยให้กรณีเหล่านี้อาจเป็นเจ้าหน้าที่ของศาลเอง หรือเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเอกชนโดยทาสัญญาว่าจ้างมาก็ได้

การริเริ่มอีกเรื่องหนึ่งที่เป็นที่นิยมในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศาลทั้งในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น คือ “ สัปดาห์แห่งการหาข้อตกลง ” (Dewdney, Sordo , and Chinkin, 1994) ในโครงการนี้ศาลจะกำหนดช่วงหนึ่งสัปดาห์ไว้แล้วส่งคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่กำหนดไว้โดยความสมัครใจของคู่ความที่จะพยายามใช้วิธีการนำไปสู่ข้อตกลงอย่างไม่เป็นทางการและอย่างรวดเร็ว การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้กระทำการ โดยคนกลางที่ฝึกมาแล้วเป็นอย่างดี โดยนักกฎหมาย และโดยผู้พิพากษา ผลสำเร็จจากการดำเนินการนี้ทำให้เกิดการยอมรับรูปแบบของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกระบวนการยุติธรรมทั่วทั้งสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น ๆ

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ยังได้มีการนำไปใช้ในการแก้ไขข้อพิพาทสาธารณะอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสังคม ในเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้มีกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องขัดแย้งเฉพาะหลาย ๆ กรณี เช่น โครงการก่อสร้างที่เกี่ยวกับน้ำ การกักเก็บน้ำและการบริหารการใช้น้ำ ข้อพิพาทในเรื่องที่ตั้งของสถานบำบัดกากของเสีย และประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนา ประเด็นปัญหาในการจัดการที่เกี่ยวกับการสงวนพันธุ์ สัตว์ป่าและการประมง และประเด็นเกี่ยวกับการคุ้มครองสัตว์เหล่านี้ การจัดการ

เกี่ยวกับขยะของเสียปัญหาการตัดถนนหลวง ทางรถไฟและสนามบิน ปัญหาการจัดการจัดการกากของเสียที่อันตราย ปัญหาการจัดสรรที่ดินและการปกป้องป่าชายเลน ตลอดจนข้อพิพาทในท้องถิ่นอีกมากมาย

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางในองค์กรของรัฐบาลกลางและองค์กรของรัฐต่าง ๆ เพื่อพัฒนาข้อกำหนดใหม่ผ่านทางกระบวนการเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์ในกระบวนการนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่กังวลเกี่ยวกับระเบียบกติกาก็จะมีส่วนร่วมตรวจสอบพิจารณาและเจรจาต่อรอง โดยจะมีผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้อำนวยการความสะดวกมาช่วยเอื้อเพื่อก่อให้เกิดการเจรจาเพื่อนำไปสู่ข้อแนะนำซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายและสามารถนำเสนอให้แก่องค์กรหรือรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์นั้น ๆ องค์กรของรัฐบาลกลางที่สนับสนุนให้มีการเจรจาแบบ Reg-negs มากที่สุดคือ สถาบันคุ้มครองสิ่งแวดล้อมของสหรัฐอเมริกา

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นของรัฐที่ใช้กระบวนการนี้เช่นกัน ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย องค์กรควบคุมการบินแห่งรัฐ องค์กรควบคุมความปลอดภัยในอาชีพและอาชีพอะอานัมัย คณะกรรมการคุ้มครองกัมมันตภาพรังสี กระทรวงการเกษตร รวมถึงองค์กรต่าง ๆ ของรัฐอีกหลายองค์กร

ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ได้มีการนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการเจรจาเพื่อกำหนดนโยบาย เช่นเดียวกับ Reg-negs เป็นกระบวนการที่ได้เชิญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและช่วยก่อให้เกิดผลในการเจรจาซึ่งเป็นที่ยอมรับเพื่อนำไปสู่การผนวกเข้าในนโยบายหรือการออกกฎหมาย ตัวอย่างของการเจรจาในนโยบายสาธารณะ เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อพัฒนาแผนการจัดการกับความเจริญเติบโตของมลรัฐแคลิฟอร์เนีย และนิวเจอร์ซีย์ นโยบายและกระบวนการทดสอบเพื่อลดสารอินทรีย์ที่ระเหยในพรมและการทำพรม นโยบายในการคุ้มครองพื้นที่หอยนางรมในอ่าวชิปปิค นโยบายเกี่ยวกับรูปแบบของพลังงานแห่งชาติ และการควบคุมระบบการระบายน้ำฝน เป็นต้น

นอกเหนือจากเรื่องของสิ่งแวดล้อมแล้ว กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีการนำไปใช้ในกรณีพิเศษอื่น ๆ อีกด้วย โดยการเจรจาปรับปรุงกฎระเบียบและนโยบายเพื่อทำให้องค์กรท้องถิ่น มลรัฐและรัฐบาลกลางประสานการตัดสินใจในเรื่องอื่น ๆ เช่น นโยบายการให้ทุนสำหรับโครงการต่าง ๆ นโยบายการพัฒนาทางด้านการศึกษา นโยบายการปิดหรือปรับเปลี่ยนฐานทัพทหารหรือโรงงานผลิตอาวุธ นโยบายสาธารณะที่เกี่ยวกับการอนุมัติให้ขายออกมาใช้ นโยบายส่งเสริมประเด็นของความหลากหลายทางชีวภาพและการพัฒนาที่ยั่งยืน นโยบายการอนุรักษ์สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ในเมืองใหญ่ นโยบายการจัดลำดับความสำคัญให้ทุนสนับสนุนการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคเอดส์ และนโยบายการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทระหว่างเกษตรกรและนายทุน

ในช่วงปีทศวรรษที่ 1990 ยังมีการนำระบบการไกล่เกลี่ยเข้ามาในการให้บริการการรักษาสุขภาพ เนื่องจากมีการฟ้องร้องในเรื่องการปฏิบัติงานผิดพลาดในการให้บริการในอเมริกา และแคนาดาที่มีมูลค่ามากถึง 15 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี การฟ้องร้องมักจะเป็นประเด็นเรื่องความรู้สึกว่าถูกกระทำโดยแพทย์เหมือนไม่ใช่มนุษย์ รู้สึกว่าแพทย์ทรยศหักหลัง และรู้สึกโกรธแพทย์ ผู้รับการรักษาบางส่วน หากศาลตรวจสอบว่าเป็นเช่นนั้นจริงต้องการจะให้ศาลลงโทษแพทย์ด้วย หรือไม่ก็ให้คืนเงินค่ารักษา อย่างไรก็ตามวิธีที่กรณิพิพาทกับแพทย์มักหาทางออกได้โดยการเจรจาหรือไกล่เกลี่ยจึงมีบริษัทประกันจำนวนมากเสนอแนวทางการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและพบว่าที่ผ่านสามารถไกล่เกลี่ยได้ร้อยละ 80 นอกจากนี้ยังมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเด็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างแพทย์ ผู้บริหารและโรงพยาบาล ข้อขัดแย้งของศูนย์การแพทย์ของสหรัฐอเมริกาของกลุ่มแพทย์และหุ้นส่วนที่ให้บริการ รวมถึงข้อพิพาทระหว่างแพทย์กับพยาบาล (ทวิศศักดิ์ สุวคนธ์, 2549 : 137-145)

ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

ประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ ได้พัฒนากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลายวิธีเหมือนกับของอเมริกาเหนือ ในระยะเริ่มแรกการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลายกรณีในประเทศออสเตรเลียจะได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ศูนย์กลางการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน (Community Mediation Centers) ได้รับการจัดตั้งขึ้นเกือบทุกรัฐและชุมชนเมืองใหญ่ ๆ ศูนย์กลางเหล่านี้อาจจะใช้ผู้ไกล่เกลี่ยคนเดียวหรือร่วมกันไกล่เกลี่ยเป็นองค์คณะในเบื้องต้นมีการไกล่เกลี่ยในเรื่องแพ่งคดีเล็ก ๆ และข้อพิพาทระหว่างเพื่อนบ้าน

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลียได้มีการพัฒนาในระบบของศาลในคดีเกี่ยวกับครอบครัวในรูปแบบของโครงการสัปดาห์หาข้อยุติ (Settlement Week Program) และเป็นส่วนหนึ่งของโครงการการทดลองของศาลฎีกา (Supreme Court) เพื่อแก้ปัญหากรณีอุบัติเหตุส่วนบุคคล ปัญหาการงานจางเอง และข้อพิพาทในการทาสัญญาที่ไม่ซับซ้อน ประเทศออสเตรเลียมีส่วนการบริหารจัดการการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชุมชนที่เข้มแข็งในเกือบทุกรัฐ ในเรื่องร้องเรียนทางเชื้อชาติ ข้อพิพาทเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ความขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรมคนส่วนใหญ่กับชนพื้นเมืองและการให้บริการทางสังคมและประเด็นทรัพยากรธรรมชาติ

ประเทศนิวซีแลนด์ได้พัฒนาระบบการให้บริการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่จะดูแลข้อพิพาทในเรื่องทางธุรกิจการค้า ความแพ่ง การร้องเรียนเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ความอาญา คำนวณครอบครัว ด้านแรงงาน บ้าน ที่ดิน และสิ่งแวดล้อม ในเรื่องที่อยู่อาศัย บริษัทจัดการเรื่องที่อยู่อาศัย

(The Housing Corporation of New Zealand) โดยใช้ผู้ไกล่เกลี่ยของบริษัทเอง หรือผู้ไกล่เกลี่ยภายนอก เพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างผู้อยู่อาศัยกันเอง หรือกับเจ้าหน้าที่

ชนเผ่าเมารี มีวิธีการหรือประเพณีของตนเองในการจัดการความขัดแย้งเรียกว่า “ ทาฮาเมารี/ Taha Maori ” หรือวิถีทางของชนเมารี ซึ่งจะนำมาใช้เฉพาะในกลุ่มของคนในเผ่าเดียวกัน หรือญาติ ที่นั่งกัน ในกระบวนการนี้จะใช้ความเชื่อร่วมกัน และเรียกวิญญาณบรรพบุรุษมาสร้างบรรยากาศในการไกล่เกลี่ย การเจรจาเกิดขึ้นอย่างเปิดเผย และยอมรับข้อตกลง และรื้อฟื้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (อตุลเดช โตะแอะ, 2561 : 51-52)

จอร์แดน

รัฐสภาจอร์แดนได้ผ่านกฎหมาย ไกล่เกลี่ย (Mediation Law) เมื่อเดือนมีนาคม ค.ศ. 2006 ที่ผ่านมาหลังจากรอคอยมาเป็นเวลานาน และรัฐมนตรีว่าการกฎหมายยุติธรรมได้วาง Deadline โปรแกรมการไกล่เกลี่ยศาลในช่วงต้นเดือนมิถุนายน ปีเดียวกัน จอร์แดนเป็นการเริ่มประเทศที่มีการพัฒนาที่ก้าวไกล แม้จะเป็นประเทศที่ปกครองในระบบกษัตริย์และอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งระบบไกล่เกลี่ย ตามกฎหมายที่เพิ่งประกาศใช้ดังกล่าว มี 3 รูปแบบด้วยกัน

รูปแบบแรกก็คือ ผู้ทำหน้าที่ให้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้พิพากษาเอง รูปแบบที่ 2 มีตำแหน่ง “ ผู้ไกล่เกลี่ยเฉพาะกาล ” (Special Mediators) ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากกฎหมายยุติธรรม และรับรองตำแหน่งโดยผู้พิพากษาสูงสุด (Jordan Supreme Court) และรูปแบบที่ 3 ผู้ทำหน้าที่ ไกล่เกลี่ยจากเอกชนซึ่งต้องได้รับการรับรองจากทางศาล ทั้งนี้ในการฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ยมีหน่วยงานเฉพาะเรียกว่า The Jordan ABA office โดยที่ผ่านมามีอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยทั้งผู้พิพากษาเองและทนายความมากกว่า 40 ชม.

การพัฒนาของระบบไกล่เกลี่ยของจอร์แดนเริ่มต้นที่ The Jordan ABA office โดยเริ่มจากการตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนระบบ ไกล่เกลี่ย ซึ่งประกอบด้วยผู้พิพากษา นักกฎหมาย และทนายความมีการจัดทำแบบฟอร์มที่ต้องใช้ในการงานการไกล่เกลี่ย ซึ่งประกอบด้วยผู้พิพากษา นักกฎหมาย และทนายความ มีการจัดทำแบบฟอร์มที่ต้องใช้ในการไกล่เกลี่ย มีการจัดการสำรวจและทดสอบโดยวิธีการนำร่องระบบไกล่เกลี่ย การจัดการอบรมให้กับผู้พิพากษา จัดทำร่างมาตรฐานการจัดการระบบไกล่เกลี่ย และการฝึกอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยด้านจริยธรรม (The Internet Adept. 2013)

การจัดทำโครงการนำร่องการไกล่เกลี่ยในศาลของประเทศจอร์แดน ได้ริเริ่มในเดือนมิถุนายน ค.ศ. 2006 จึงเป็นประเทศแรกที่มีการเริ่มวันที่ 1 ในแถบตะวันออกกลางด้วย นอกจากนี้ The Jordan ABA office ยังได้มีส่วนในการพัฒนาองค์ความรู้การไกล่เกลี่ยให้กับกลุ่มสตรีให้ชื่อกลุ่มว่า กลุ่มเครือข่ายกฎหมายของสตรีอาหรับ (The Arab Women,s Legal Network) กลุ่มสตรีนี้มา

จากสตรีที่ฉลาดและทันสมัยจากประเทศในตะวันออกกลาง เช่น โอมาน จอร์แดน อิรัก ซาอุดีอาระเบีย เลบานอน ในการประชุมครั้งนั้น กลุ่มสตรีได้ให้ความสนใจอย่างมากและเก็บรายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นมา

จอร์แดนได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานและองค์กรนานาชาติเพื่อพัฒนาระบบไกล่เกลี่ย เช่น USAID, USF, HCBC สหรัฐอเมริกา The Fonda Dispute Resolution Center เป็นต้น รวมถึงบุคคลและผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ย

จอร์แดนเป็นผู้นำด้านการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยนำร่องเพียงลดความแออัดของระบบศาลและในช่วงที่มีการทดลองโครงการนำร่องในช่วง 21 วันแรก ปรากฏว่ามีกรณีต่าง ๆ ผ่านเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยจำนวน 21 คดี และมี 5 คดี สามารถไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ เทคนิคสำคัญประการหนึ่งที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยนี้ก็คือ การใช้ผู้อาวุโสในกลุ่มชนเผ่าซึ่งเป็นเทคนิคที่สืบทอดมาตั้งแต่เด็ก ๆ มาไกล่เกลี่ยผู้พิพากษาเรียกว่า “ Wasata ” การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของจอร์แดนถือเป็นต้นแบบระบบไกล่เกลี่ยในตะวันออกกลาง ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการประนีประนอมยอมความและยุติข้อพิพาทโดยสันติวิธี

ผู้นำครอบครัวทำหน้าที่ในฐานะผู้มีสิทธิตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ รวมถึงการเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อเกิดความขัดแย้งภายในครอบครัว ขณะเดียวกันก็ต้องสร้างความเป็นเอกภาพระหว่างครอบครัว ผู้นำครอบครัวมีฐานะเสมือนเป็นจุดของครอบครัวเมื่อออกสู่ภายนอก ในแต่ละครอบครัวจะมีผู้นำหนึ่งคนเป็นผู้ปกครอง และในหนึ่งหมู่บ้านจะมีสภาผู้นำคนครอบครัวด้วย

ในระดับที่สูงขึ้นไปอีกก็จะเป็นระบบกษัตริย์ แม้ว่าตะวันออกกลางจะผ่านพ้นช่วงของการตกเป็นอาณานิคมแต่หน่วยย่อยพื้นฐานสังคมยังไม่ใช่อำริรัฐ หรือกลุ่มชาติพันธุ์ หรือสมาคมองค์กรแต่เป็นครอบครัว

นักวิชาการตะวันออกกลางส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่าในบรรดาประเทศสมัยใหม่ของตะวันออกกลางมีเพียงอียิปต์เท่านั้นที่มีรูปแบบโครงสร้างทางสังคมแบบรัฐชาติ (Nation-state) ประเทศอียิปต์ได้จำแนกพลเมืองของประเทศว่าเป็นเชื้อชาติอียิปต์และมีพลเมืองที่เป็นชนกลุ่มน้อย “ ค็อปต์ ” ซึ่งมีประชากรราว 6 ล้านคน ค็อปต์เป็นพลเมืองอียิปต์ดั้งเดิม มีมาตั้งแต่สมัยฟาโรห์เรื่องอำนาจเสียอีก พวกเขามีสถานะและสิทธิ์เท่าเทียมกับชาวอียิปต์ส่วนใหญ่

ในประเทศซาอุดีอาระเบียมีเพียงครอบครัวอิบนาอู๊ด (the House of Saud) ที่มีอำนาจมากที่สุดในการเมืองการปกครอง และมีบางประเทศในตะวันออกกลางที่มีการปกครองแนวเดียวกัน ที่เหลือก็จะเป็นระบบทหารที่ยังคงสืบทอดอำนาจภายในครอบครัวเช่นกัน เช่น ซีเรีย และอิรักในประเทศเลบานอน ภายหลังได้รับเอกราชในปี ค.ศ. 1943 การปกครองประเทศถูกครอบงำ

โดยบางครอบครัวทั้งจากฝ่ายมุสลิม และคริสเตียน เช่น ครอบครัว Maronite Catholic Gemayel, Chamoun, ครอบครัว Sunni Es-Solh, Salam และ Druze Jumblatt

ยุทธศาสตร์เพื่อความอยู่รอดในสังคมตะวันออกกลางมีความสัมพันธ์กับระบบผู้อาวุโสเป็นอย่างมาก และระบบนี้ได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องหลายร้อยปีภายใต้เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ระบบการปกครองแบบกษัตริย์เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างอารยธรรมในภูมิภาคนี้ ระบบกษัตริย์มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิต สถาบันทางสังคม และศิลปกรรมศาสตร์

นักวิชาการทางด้านมานุษยวิทยา Michael Meeker ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับผู้คนที่อยู่ตามพื้นที่ห่างไกลและทุรกันดารว่า พวกเขาจะไม่เห็นชอบกับการใช้ความรุนแรง แต่ใช้หลักศิลปกรรมในการเผชิญหน้ากับความวุ่นวายทางการเมือง การเข้ามาของอิสลามก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สามารถเสริมสร้างพลังทางศิลปกรรม ใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่ตนอยู่ Michael Meeker ได้สรุปลักษณะทางวัฒนธรรมของผู้คนดังกล่าวออกเป็น 3 ลักษณะ 1) agonistic rhetoric of political association, 2) humanistic religious values which center on conceptions of exemplary personal behavior, and 3) social norms of personal integrity and familial propriety which often take the form of concepts of honor."

ศาสนาก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตส่วนบุคคลและกลุ่มบุคคลตะวันออกกลาง เป็นที่มาของศาสนาสำคัญของโลกคือ ยิว คริสเตียน และอิสลาม ตะวันออกกลางเป็นศูนย์กลางเชิงสัญลักษณ์ของศาสนาดังกล่าว ดังนั้นสภาพแวดล้อมเชิงประวัติศาสตร์และสังคมวัฒนธรรมที่สะท้อนถึงที่มาและการเผยแพร่ศาสนาของทั้งสามศาสนา ได้หล่อหลอมผู้คนให้มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันทั้งในเชิงตัวบุคคลและในเชิงสาธารณะ

ในเชิงชาติพันธุ์ ตะวันออกกลางมีชนกลุ่มน้อยที่อาศัยกระจุกกระจายตามเขตแดนหรือภายในประเทศ เช่น Armenians, Kurds, Jews, Copts, Circassians, และ Maronites ชนกลุ่มน้อยเหล่านี้ได้อยู่อาศัยในบริเวณนี้มาตั้งแต่ก่อนการเผยแพร่อิสลามสมัยมุฮัมหมัด (คือลฯ) พวกเขาเหล่านี้ยังสามารถอยู่ได้อันเนื่องจากในอัลกุรอานระบุถึงสถานะของพวกเขาว่าเป็น "Peoples of the Book" (Christians และ Jews) ต้องได้รับการปกป้องและดูแล, "protected peoples" โดยต้องจ่ายภาษีให้รัฐอิสลาม (jizya)

ในยุคออตโตมานเรื่องอำนาจ พลเมืองไม่ได้ถูกแยกด้วยเชื้อชาติแต่แยกด้วยศาสนา การปกครองของออตโตมานอยู่ภายใต้มุสลิมสายซุนนี ส่วนชาวคริสเตียนและยิวสามารถอาศัยได้โดยใช้ระบบ millet กล่าวคือ มีอำนาจตัดสินใจในเรื่องทางศาสนา วัฒนธรรม และการศึกษา ชนกลุ่มน้อย หรือกลุ่มชาติพันธุ์ในตะวันออกกลางจึงอยู่ในลักษณะเป็นหน่วยทางศาสนา และพึงพิง

ผู้นำทางศาสนาเป็นหลัก ชาวคริสเตียนในอาณาจักรออตโตมานมีสถานะที่เป็นต่างชาตินอกจากนี้ และได้รับการให้เกียรติเช่นเดียวกับตัวแทนของต่างชาติ หลังสิ้นสุดยุคออตโตมานชาตินิยมใน ตะวันออกกลางจะถือกำเนิดในกลุ่มชาวคริสเตียนก่อน และมุสลิมที่มีแนวคิดสังคมนิยมเช่นในอิรัก และซีเรีย แต่หลังจากการล่มสลายของสหภาพโซเวียตได้เกิดผลกระทบอย่างมากต่อการเมืองใน ตะวันออกกลาง ประเทศส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับนิเวศวิทยาและการรักษาสุขภาพของ ครอบครัวยุคใหม่ที่สุดในระดับใหญ่และย่อย การพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้ สังคมตะวันออกกลางเปลี่ยนไปเป็นสังคมกึ่งระบบอุปถัมภ์ กึ่งสังคมนิยม และกึ่งทุนนิยม แต่ใน พื้นที่นอกเมืองยังคงรักษาอัตลักษณ์เดิม

จากภาพทางสังคมดังกล่าวทำให้เห็นสภาพทางสังคมของผู้คนในตะวันออกกลาง ดังนั้นเมื่อเกิดความขัดแย้ง ผู้นำครอบครัวถือเป็นบุคคลสำคัญในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การใช้ หัวหน้าครอบครัวเป็นตัวแทนการพูดคุยระหว่างสองฝ่ายเพื่อยุติข้อพิพาท คือขั้นต้นของการไกล่ เกลี่ยในกลุ่มชาวอาหรับที่อยู่ห่างไกล ส่วนในเขตเมืองเริ่มมีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยบ้างแล้ว โดยเฉพาะในประเทศที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์และศาสนา ตัวอย่างการพัฒนาระบบ การไกล่เกลี่ยในตะวันออกกลางที่เห็นได้ชัดเจนคือ ประเทศจอร์แดน (อดุลเดช โต๊ะแอะ, 2561 : 52-55)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทนั้นมีผู้ศึกษาไว้หลายลักษณะ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษาสรุปความได้ดังนี้

บุญตา ศ. ผาบมีชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ กระบวนการว่าด้วยการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท ศึกษาเปรียบเทียบตามกฎหมายไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ” พบว่า การนำกระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ของทั้งสองประเทศมีข้อแตกต่างใน บางขั้นตอน คือ ในระบบศาลยุติธรรมของไทยมีการแยกสำนวนการไกล่เกลี่ยออกจากสำนวนเดิม แยกผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนออกจากผู้ไกล่เกลี่ย ถ้าคู่ความไม่สามารถประนีประนอมกันได้ สำนวนการไกล่เกลี่ยนั้นก็ทำลายทิ้ง นอกจากนี้ในศาลไทยในแต่ละชั้นยังมีหน่วยงานเฉพาะที่ รับผิดชอบการไกล่เกลี่ย โดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาช่วยทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย และมีระเบียบวิธี พิจารณา การไกล่เกลี่ยรองรับไว้อย่างชัดเจน ตรงกันข้ามกับกระบวนการไกล่เกลี่ยในศาลของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนไม่ได้แยกจากผู้พิพากษาผู้ไกล่ เกลี่ย และไม่มีการแยกสำนวนการไกล่เกลี่ยออกจากสำนวนเดิม ผลของการไกล่เกลี่ยถึงแม้ไม่ สามารถตกลงประนีประนอมกันได้ ก็สามารถนำมาเป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีต่อไป ส่วนที่ตรงกับของกระบวนการไกล่เกลี่ยของทั้งสองประเทศ คือ วัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของการ

นำกระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการยุติข้อพิพาท คือ เป็นกระบวนการยุติข้อพิพาทที่สะดวก รวดเร็ว เที่ยงธรรม ประหยัดเวลาที่ค่าใช้จ่าย ทำให้ข้อพิพาทยุติลงโดยเป็นที่พอใจของคู่ความทั้งสองฝ่าย

พศิตกษมี ทองเจริญ (2550 : 91-94) ได้ศึกษา “ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ” จากการศึกษพบว่า ปัญหาด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ หากไม่มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและนอกศาลก็จะไม่ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ความสะดวก ความรวดเร็ว และการไกล่เกลี่ยทำให้คู่ความประหยัดเวลารองลงมาคือ ปัญหาด้านสถานที่ พบว่า การสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ย และสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างบรรยากาศของการไกล่เกลี่ยให้แตกต่างจากการพิจารณาคดีด้วยการทำให้รูปแบบของการเจรจาตกลงเป็นไปในแนวทางของการเจรจาหรือเพื่อหาทางยุติข้อพิพาท และสถานที่ที่ไกล่เกลี่ยควรจัดเป็นสัดส่วน ไม่ต้องอยู่ในจุดที่คนพลุกพล่าน ซึ่งจะส่งผลให้เป็นการสร้างควมคุ้นเคย ลดความตึงเครียด สร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ ด้านจำนวนคดีพบว่า มีจำนวนคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้นจนทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลไม่เพียงพอ ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย ก็จะทำให้เกิดปัญหาทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลางที่ช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก สามารถแก้ปัญหาข้อพิพาททำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เสาะหาข้อมูลที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ ขจัดข้อยุ่งยากต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจา ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้คู่ความเกิดความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อมูลเสนอข้อต่อรองหรือทางออกในการแก้ไขปัญหา ซึ่งถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญและประสบการณ์เพียงพออาจจะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความล้มเหลวได้

อักรศักย์ จิตธรรมมา (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของไทย ” จากการศึกษพบว่า การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องพัฒนาองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การสนับสนุนทรัพยากรจากรัฐบาลอย่างเพียงพอ การกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยการฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จตุพร อินทรเจ้า (2554 : 125-133) ได้ศึกษา “ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนอกศาล ” สรุปผลการศึกษา พบว่า การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปิดโอกาสให้ผู้ได้รับความเสียหายจากข้อพิพาทที่เกิดจากข้อเท็จจริงเดียวกัน สามารถขอเข้า

ร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผู้เสียหายอื่นได้เริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยไปแล้ว แต่อาจกำหนดระยะเวลาจำกัดการขอเข้าร่วม และควรจะมีการนำหลักเกณฑ์การพิจารณาคดีแบบกลุ่มมาใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนอกศาล เนื่องจากข้อพิพาททางด้านสิ่งแวดล้อมมักจะมีผู้เสียหายที่เป็นคู่พิพาทจำนวนมาก การใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพร้อมกัน จะส่งผลดีต่อการเยียวยาผู้เสียหาย การกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยมีความสำคัญในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนอกศาลเนื่องจากข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมมีความซับซ้อนและมีปัญหาทางเทคนิคค่อนข้างมาก ดังนั้นคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมจึงมีความสำคัญ

รัฐภาพร รุจิโกศัย (2555 : 123-128) ได้ศึกษา “ ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค ” จากการศึกษาพบว่า ไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้บริโภค ทำให้ปัญหาในด้านอายุความในการไกล่เกลี่ย ผลหรือสภาพบังคับของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกรณีที่เป็นกรไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคนอกศาลจะมีปัญหาทางกฎหมายในการใช้สิทธิเรียกร้องทางศาล และผลของการบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ รวมถึงปัญหาด้านคุณสมบัติที่เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ก็ได้มีการกำหนดเป็นการเฉพาะโดยการกำหนดคุณสมบัติที่เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยโดยศาลยุติธรรม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็มีความแตกต่างกัน ประกอบกับไม่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองกันความรับผิดชอบของผู้ไกล่เกลี่ย และค่าตอบแทนในการไกล่เกลี่ยก็เป็นเงินจำนวนน้อยส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย นอกจากนี้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ยังไม่มีความชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ปริญญางศ์ เจริญนัยกุลถนง (2556 : 58-91) ได้ศึกษา “ บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย ” จากการศึกษา พบว่าผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่มีการอธิบายให้คู่กรณีเข้าใจถึงข้อดีหรือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย การกระตุ้นให้คู่กรณีพูดเสนอข้อเท็จจริง การค้นหาประเด็นความต้องการ (ความพึงพอใจ) การทำให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบถึงประเด็นปัญหาข้อพิพาท มีการสื่อสารที่ดี มีวาทศิลป์ รู้จักเลือกใช้รูปแบบวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับรูปคดีมาช่วยในการเจรจา ผู้ประนีประนอมตระหนักถึงหลักการสำคัญในการไกล่เกลี่ย 4 ประการ คือ

- 1) การทำให้ทุกฝ่ายสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย
- 2) การค้นหาความพอใจของคู่ความ
- 3) การสร้างบรรยากาศในการเจรจาต่อรองของคู่ความ

4) การแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลางปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม อยู่ในกรอบจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ย

รัฐกร คลังสมบัติ (2552 : 123-166) ได้ศึกษา “ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน ” จากการศึกษา พบว่า ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายโดยตรงเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นพนักงานสอบสวนอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้กระทำผิดไม่ได้รับการบำบัดฟื้นฟูที่เหมาะสม และผู้เสียหายไม่ได้รับการเยียวยาอย่างแท้จริง นอกจากนี้ชุมชนยังขาดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ จึงเห็นควรนำหลักการความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ซึ่งมีหลักการอยู่ที่การเยียวยาผู้เสียหาย บำบัดฟื้นฟูผู้กระทำผิด และให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วม มาปรับใช้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญามีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของกลุ่มความ และมีการเยียวยาตรงกับความต้องการของผู้เสียหายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังอาจช่วยลดการกระทำผิดซ้ำโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเยียวยาและป้องกันแก้ไขการกระทำผิด อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบยุติธรรมและสังคมในภาพรวม

ปรียาพร ศิรวาณิชย์ (2554 : 38-54) ได้ศึกษา “ หลักนิติธรรมกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตามแนวทางกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ” จากการศึกษา พบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น เป็นรูปแบบที่สะท้อนถึงประเพณีดั้งเดิมของไทยที่ใช้กระบวนการดังกล่าวนี้เป็นการใช้ชุมชนที่เกิดข้อพิพาททางอาญานั้น ๆ เอง มาแก้ปัญหาคความขัดแย้งทั่วไป เป็นการใช้ประเพณี ขนบธรรมเนียม ค่านิยมของท้องถิ่นมาปรับใช้กับสังคมมากกว่าการใช้กฎหมาย โดยกระบวนการดังกล่าวเป็นการที่ให้คนกลางหรือบุคคลที่สามแทรกเข้ามาเป็นตัวกลางระหว่างคู่กรณีซึ่งมีข้อพิพาททางอาญา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะช่วยชักนำส่งเสริมและสนับสนุนให้คู่กรณีซึ่งมีกรณีพิพาททางอาญา ประเภทที่กฎหมายเปิดช่องให้คู่กรณีพิพาทสามารถระงับข้อพิพาทกันเองได้โดยไม่ต้องนำคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือประเภทที่ถูกบังคับตามกฎหมาย โดยในอดีตมีแต่คดีใหญ่ ๆ เท่านั้นที่เหยื่อหรือผู้เสียหายฟ้องร้องผ่านทางการโดยใช้ผู้นำชุมชน ผู้เฒ่าผู้แก่ ผู้นำศาสนา หรือผู้ที่เป็นที่เคารพของคนในชุมชนนั้น ๆ แต่ก็ไม่ได้มีรูปแบบที่เป็นทางการ เป็นการอาศัยความไว้นื้อเชื่อใจกัน ความเอื้ออารีต่อกัน โดยไม่คิดที่จะทำร้ายกัน หรือ แก่แค้นกัน แต่ประเพณีดังกล่าวได้เริ่มหายไปหลังจากที่ระบบกฎหมายไทยได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยขึ้นในช่วงศตวรรษที่ 19

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นอาจจะเป็นการขัดต่อหลักนิติธรรม แต่หากมีการวางรูปแบบ และจัดให้ผู้ต้องหามีสิทธิเช่นเดียวกับที่

บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแล้ว ย่อมจะทำให้กระบวนการดังกล่าว เป็นไปตามหลักการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติรับรองไว้ จึงเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก นักที่จะทำให้กระบวนการยุติธรรมทางอาญาถูกต้องตามหลักการข้างต้น แม้ว่าจะทำให้ผู้กระทำ ความผิดไม่ได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอาญากระแสหลัก แต่ข้อดีของกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ก็มีอยู่เช่นเดียวกันแต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นขั้นตอน รูปแบบที่ แน่นนอนเท่านั้น

สุรยุทธ์ สุนทรวารี (2555 : 80-92) ได้ศึกษา “ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ในประเทศไทย ” จากการศึกษา พบว่าการกระทำความผิดในทางอาญาโดยเฉพาะความผิดทางอาญา ในด้านเศรษฐกิจซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะระบบเศรษฐกิจมีความสำคัญในการ ขับเคลื่อนความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ฉะนั้นการประกอบธุรกิจในปัจจุบันนี้ล้วนแต่มีวิธีการ ประกอบธุรกิจหลายรูปแบบ จึงทำให้มีผู้กระทำความผิดในรูปแบบการดำเนินธุรกิจมาก เช่น การ กระทำความผิดตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาหรือกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติความรับ ผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค เป็นต้น ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เป็นการระงับข้อพิพาท วิธีหนึ่งที่มีปัญหาอาชญากรรมในด้านเศรษฐกิจว่าเป็นการกระทบต่อความสัมพันธ์ของบุคคล ไม่ใช่กระทบต่อรัฐดังเช่นแต่ก่อน ซึ่งบุคคลที่ได้รับผลกระทบคือ ผู้กระทำความผิด ผู้เสียหายและ ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและผลของการดำเนินการนำมาซึ่งความพอใจทุกฝ่าย กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นที่ได้รับความสนใจจากหลายประเทศทั่วโลก ว่าสามารถ นำไปใช้แก้ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับทางเศรษฐกิจได้ โดยจะนำมาใช้ใน ความผิดอันยอมความได้ ความผิดต่อกรรมสิทธิ์และทรัพย์สิน หรือความผิดต่อการอยู่ร่วมกันที่มี คุณธรรมทางกฎหมายคุ้มครองบุคคลหรือทรัพย์สินของบุคคล หรือความผิดทางอาญาที่มีโทษ ไม่เกิน 5 ปี เป็นต้น ดังนั้นการนำ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ระงับข้อพิพาท ในความผิดดังกล่าวจะช่วยให้ปริมาณคดีที่ล้นศาลลดลงและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของรัฐอีกทาง หนึ่ง

บุญญาภรณ์ อินทรบุตร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การระงับข้อพิพาททาง อาญาโดยชุมชนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการระงับข้อพิพาทในคดีอาญาโดยชุมชนตามแนวคิด “ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ” และ “ ยุติธรรมชุมชน ” ว่ามีความเป็นไปได้และมีประสิทธิภาพ เพียงใดเนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบันจึงทำให้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่าง ไม่หยุดยั้งส่งผลให้หลักการดำเนินคดีอาญาที่มีอยู่เดิม และที่ใช้เป็นกฎกติกาเพื่อควบคุมสังคมให้อยู่ กันอย่างสงบสุขไม่เพียงพออีกต่อไปรวมทั้งการมองปัญหาหรือวัตถุประสงค์ในการที่จะแก้ไข ปัญหาที่เปลี่ยนไป อาทิวัตถุประสงค์ในการลงโทษเดิมจากการแก้แค้นทดแทน เปลี่ยนเป็นการฟื้นฟู

และเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรม กระบวนการยุติธรรมของไทยเจอปัญหาคดีล้นศาล คนล้นคุกทำให้การบริการจัดการคดี (case Management) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ จำต้องหาวิธีการทางเลือกอื่นเข้ามาช่วยเสริมให้กระบวนการยุติธรรมเข้มแข็งขึ้น จากกระบวนการยุติธรรมแบบเดิมที่ไม่เพียงพอ จึงได้มีการนำแนวคิดอื่นเข้ามาแก้ปัญหาใน กระบวนการยุติธรรมของไทย ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายในต่างประเทศอย่างกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์(restorative justice) โดยนำมาปรับใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมทั้ง ในแง่การป้องกันการเกิดอาชญากรรม การเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรม รวมทั้งใน การระงับข้อพิพาทก่อนขึ้นพิจารณาตัดสินของศาล ผลการศึกษาพบว่า การระงับข้อพิพาททางอาญาใน กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักไม่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของ กระบวนการยุติธรรมทางอาญาได้ แม้จะได้มีการแสวงหาทางเลือกอื่นเพื่อแก้ไขปัญหานั้นที่ประสบอยู่ แต่ปริมาณคดีก็ยังคงเพิ่มมากขึ้น มิได้ลดลงแต่อย่างใด แม้หลายหน่วยงานจะได้นำแนวคิดกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้อย่างแพร่หลายก็ตาม แต่ส่วนใหญ่จะนำมาใช้แก้ไขปัญหาเฉพาะแต่ใน ขั้นตอนของหน่วยงานนั้น ๆ มิใช่การแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ จึงได้มีการนำแนวคิดยุติธรรมชุมชน มาช่วยเป็นกลยุทธในการช่วยแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างความสมานฉันท์อย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้น โดยเชื่อมั่นในศักยภาพของชุมชนว่ามีความสามารถในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ในชุมชนได้ทั้งนี้ โดยมีภาครัฐได้เข้าไปช่วยเหลือให้ความรู้พัฒนาให้มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการใน ชุมชนเองได้ อย่างไรก็ตามแม้หน่วยงานต่าง ๆ จะคำนึงถึงชุมชนในจุดนี้ แต่ก็นำไปใช้ปรับกระบวนการ ทัดสนแต่เฉพาะองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น ไม่ได้ประสานเป็นภาพรวม การแก้ปัญหอย่างเป็น ระบบจึงไม่เกิดขึ้น ทั้งที่จริงแล้วในประเทศไทยยังมีปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดยุติธรรมชุมชนอยู่มาก โดยเฉพาะชุมชนในมิติทางภูมิศาสตร์บางท้องที่มีกระบวนการระงับข้อพิพาทที่ใช้กับคนในชุมชนของตนอยู่ แล้วทั้งกลไกทางกฎหมายก็ได้มีความพยายามที่จะผลักดันให้มีการใช้กระบวนการยุติธรรม เชิงสมานฉันท์ โดยดึงชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

อรพินธ์ สุวัฒน์ประ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความ ซัดแย้ง และอาชญากรรมโดยยุติธรรมชุมชน : กรณีศึกษาบ้านแม่ยางसान อำเภอแม่แจ่ม จังหวัด เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เงื่อนไขปัจจัยที่ชุมชนแม่ยางसान นำจารีตประเพณี และวัฒนธรรมซึ่ง เป็นภูมิปัญญาจัดการความขัดแย้ง และอาชญากรรมโดยคนในชุมชน รวมทั้งรูปแบบและ กระบวนการจัดการการทำงานของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และผลการจัดการ คือ ความพึงพอใจและ ความปรองดองสมานฉันท์ของคนในชุมชน ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้จัดการความขัดแย้งและอาชญากรรม ผู้กระทำความผิดผู้เสียหาย ผู้เกี่ยวข้อง 8 กรณีศึกษา และคนในชุมชนรวบรวมข้อมูลโดยการ สัมภาษณ์ สัมภาษณ์เชิงลึก สันทนากลุ่ม สังเกตแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูล

โดยการแยกแยะเป็นหมวดหมู่ ดีความโดยการกำหนดคำสำคัญ แล้วนำข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์มาประมวลอธิบายเชิงคุณภาพตามกรอบทฤษฎีที่กำหนด การนำจารีตประเพณีมาใช้ในการจัดการความขัดแย้งเกิดจากวัฒนธรรมความเชื่อในสิ่งเหนือธรรมชาติ (ผี) ของคนปกากะญอ ที่เชื่อว่าถ้าประพฤติดีจะได้รับความคุ้มครอง ถ้าทำผิดจะถูกลงโทษ ความเชื่อนั้นได้ถูกปฏิบัติจนเป็นวิถีชีวิตวัฒนธรรม และได้นำความเชื่อนั้นมาจัดการความสัมพันธ์ไม่ให้เกิดการล่วงละเมิดระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ มนุษย์กับธรรมชาติและมนุษย์กับสิ่งเหนือธรรมชาติให้เข้าสู่สมดุลเพื่อให้ชุมชนสงบสุขถ้ามีการล่วงละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่นเป็นการผิดกฎของสิ่งเหนือธรรมชาติ จะต้องประกอบพิธีกรรมขอขมาโดยผู้นำประเพณี (ฮีโช) ชุมชนได้ใช้ความเชื่อนั้นควบคุมพฤติกรรมของคนในชุมชนไม่ให้มีการล่วงละเมิดต่อกันตลอดมา ต่อมาชุมชนขาดผู้นำประเพณีและมีคนภายนอกบุกรุกเข้ามาทำลายทรัพยากรธรรมชาติและทำลายความคิดความเชื่อ ทั้งรัฐบาลมีนโยบายยกเลิกสัมปทานป่าไม้ และต้องการให้ชุมชนลงไปอยู่บนพื้นราบ วัฒนธรรมความเชื่อไม่สามารถควบคุมและจัดการความขัดแย้งนั้นได้ ต่อมาได้มีการปรับประยุกต์โดยนำความเชื่อมาจัดทำเป็นกฎ และแนวทางของชุมชนเพื่อใช้ควบคุมและจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติ และความสงบเรียบร้อยของชุมชนรวมทั้งคัดเลือกคณะกรรมการขึ้นมารับผิดชอบอย่างเป็นทางการ เพื่อให้คนภายนอกและหน่วยงานรัฐบาลยอมรับและได้จัดการความขัดแย้งมาจนถึงปัจจุบันกระบวนการจัดการความขัดแย้งดำเนินการในชุมชนในรูปกรรมการโดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายรูปแบบไม่เป็นทางการด้วยการล้อมวงสนทนาในบรรยากาศที่เป็นมิตรไม่มีใจทักจำเลยไม่มีการใช้อำนาจ ใช้ความเชื่อ ภาษา และวัฒนธรรมชุมชนระยะเวลาในการจัดการความขัดแย้งประมาณ 2-10 วันการบังคับโทษตามกฎหมายของสิ่งเหนือธรรมชาติ(ผี)โดยการประกอบพิธีกรรม และกฎของชุมชน โดยการชดใช้ค่าเสียหายหรือการขอขมา การฝ่าฝืนไม่ทำตามกฎของผีเจ้าบ้านชุมชนจะไม่ให้ร่วมพิธีกรรมหรือขับออกจากชุมชน และถ้าไม่ตกลงทำตามกฎของชุมชน จะถูกดำเนินการตามกฎหมายผลการจัดการผู้กระทำผิดส่วนใหญ่ ผู้เสียหาย และผู้เกี่ยวข้องทุกกรณีศึกษารวมทั้งคนในชุมชน มีความพึงพอใจ และเห็นว่า กระบวนการจัดการความขัดแย้ง และอาชญากรรมมีความเป็นธรรม เข้าถึงง่าย ไม่เสียเวลา และค่าใช้จ่าย รวมทั้งรู้สึกสบายใจ

ชญานันท์ ล้อมฉินพรรัตน์ (2553 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การไถ่แก้ภัยระงับข้อพิพาท กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ กระบวนการยุติธรรมทางอาญา การไถ่แก้ภัยระงับข้อพิพาททางอาญาในระดับชุมชน พบว่า ตามแนวคิดยุติธรรมชุมชนและยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น มีข้อดีหลายประการ กล่าวคือเป็นการระงับความขัดแย้งที่ต้นทางอย่างรวดเร็วและใกล้ชิดกับข้อพิพาทมากที่สุด ทำให้ความขัดแย้งไม่ลุกลามบานปลาย โดยมีได้มีฝ่ายใดแพ้หรือชนะ แต่เป็นการหาทางออกร่วมกันของคู่กรณี โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ อัน

จะนำซึ่งความสุขและความสมานฉันท์ภายในชุมชน อีกทั้งเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของคู่อริ นอกจากนี้กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทตามแนวทางยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้ยังมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทั้งในเรื่องการแก้แค้นทดแทน การข่มขู่ขังขังและการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด อันจะมีผลเป็นการป้องกันอาชญากรรมในอนาคตอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นกระบวนการที่ช่วยเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายหรือเหยื่อของอาชญากรรม ทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ อย่างไรก็ตามการศึกษาระบบการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญาในระดับชุมชนของประเทศไทย เปรียบเทียบกับกระบวนการไกล่เกลี่ยของสาธารณรัฐประชาชนลาวและประเทศฟิลิปปินส์ รวมทั้งศึกษาบทเรียนจากโครงการนำร่องตุลาการหมู่บ้าน และโครงการนำร่องพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนให้เกิดขึ้นแล้ว พบว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในระดับชุมชนของประเทศไทยในปัจจุบันยังมีข้อด้อยหลายประการ ทั้งในด้านประเภทข้อพิพาทองค์กรที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยตามแบบแผน หรือและวิธีการในการไกล่เกลี่ย รวมถึงผลของการไกล่เกลี่ยและผลบังคับของข้อตกลงดังนั้นผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากฎหมาย และวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญาในระดับชุมชนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความสอดคล้องตามแนวทางยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และยุติธรรมชุมชน อันจะสามารถอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สรุป

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พบว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่มีขั้นตอนการปฏิบัติเป็นกระบวนการ โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางเข้าจัดกระบวนการ และช่วยเหลือแนะนำคู่กรณีในการเจรจาให้สามารถแก้ไขปัญหา และหาทางออกที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย มีกระบวนการเจรจาที่นำไปสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ทำให้คู่กรณีได้สิ่งที่ตนต้องการและเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ โดยมีความรู้สึกว่าคุณไม่ใช่ผู้แพ้ จึงมีผลลัพธ์เท่ากับชนะด้วยกันทั้งสองฝ่าย (Win – Win)

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีหลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันอยู่บ้างแต่ก็คงอยู่ในกรอบของการไกล่เกลี่ยทั่ว ๆ ไป และมีเป้าหมายเหมือนกัน คือนำคู่กรณีไปสู่ข้อตกลงที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจถูกกำหนดโดยรูปแบบของกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ประการหนึ่งโดยกระบวนการไกล่เกลี่ยแต่ละรูปแบบจะมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนปฏิบัติที่แตกต่างกัน ซึ่งบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องผันแปรไปตามนั้น ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายเดียวกันคือการนำคู่กรณีไปให้ได้บรรลุข้อตกลงด้วยความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย บทบาทผู้ไกล่เกลี่ยที่ใช้อยู่มากในปัจจุบัน คือ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้จัดกระบวนการ (Facilitative Mediator) และผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ประเมินความขัดแย้งและชี้แนะทางออก (Evaluative Mediator) ซึ่งหากผู้ไกล่เกลี่ยใช้บทบาทดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมถูกต้องตามโอกาสก็จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มาก (โชติช่วง ทัพวงศ์, 2558 : 87)

บทที่ 3

สภาพปัญหาและผลกระทบ

การศึกษาในบทที่ 3 มีความมุ่งหมายเพื่อที่จะตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และข้อที่ 2. เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนาการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยมีลำดับการศึกษา ดังนี้

สภาพทั่วไปของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย

ในปัจจุบัน กฎหมายได้เปิดช่องทางให้คู่พิพาทสามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกรณีที่เป็นข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญาในความผิดต่อส่วนตัวโดยสามารถเข้าสู่กระบวนการได้ทั้ง ในช่วงก่อนหรือหลังมีการนำข้อพิพาทมาฟ้องร้องต่อศาล และหากตกลงกันได้กฎหมายก็ได้เปิดช่องทางให้คู่พิพาทสามารถทำให้ผลลัพธ์ข้อตกลงที่เกิดขึ้นมีผลผูกพันทางกฎหมาย (ตะวัน มานะกุล, 2556 : 5-16)

1. หลักเกณฑ์และวิธีการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย

คณะกรรมการหมู่บ้าน

คณะกรรมการหมู่บ้านจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 มาตรา 28 ตรี โดยให้ผู้ใหญ่บ้านดำรงตำแหน่งเป็นประธาน มีกรรมการโดยตำแหน่งได้แก่ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาในหมู่บ้าน ผู้นำผู้แทนกลุ่มหรือองค์กรในหมู่บ้าน และมีกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ถึง 10 คน มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในหมู่บ้าน โดยนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง

อำเภอและเขต

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 กำหนดให้อำเภอมีหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทในเรื่องพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน มรดก ข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 200,000 ในกรณีที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอและคดีอาญาในความผิดต่อส่วนตัวที่ไม่ใช่เรื่องเพศที่เกิดขึ้นในเขตอำเภอ ทั้งนี้พระราชบัญญัติกำหนด

ว่าในส่วนเนื้อหาเกี่ยวกับการไถ่เกลี่ยประนอมข้อพิพาททางแพ่งนั้น ให้บังคับใช้ในเขตของ กรุงเทพมหานคร โดยอนุโลมด้วย

สำนักกระงับข้อพิพาท

สำนักกระงับข้อพิพาท สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มีหน้าที่ส่งเสริม ประสานงาน และดำเนินการอนุญาโตตุลาการและการไถ่เกลี่ยข้อพิพาททั้งภายในและภายนอกศาล ในส่วนของภารกิจ การไถ่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น มีการออกข้อบังคับว่าด้วยการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลเพื่อกำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการการดำเนินการ

อัยการ

ระเบียบสำนักอัยการสูงสุดว่าด้วยการไถ่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้น พนักงานอัยการ พ.ศ. 2555 กำหนดให้การไถ่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในกรุงเทพมหานครเป็นหน้าที่ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ส่วนในต่างจังหวัดให้เป็นความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการจังหวัดในท้องที่ที่พนักงานสอบสวนส่งสำนวนมา ในกรณีที่พนักงานสอบสวนส่งสำนวนให้สำนักงานอัยการคดีศาลแขวง สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัด ให้สำนักงานอัยการที่ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอหรือจังหวัดนั้นมีหน้าที่รับผิดชอบแล้วแต่กรณี

ศาล

สำหรับกระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล หากเป็นคดีแพ่ง ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งกำหนดว่าศาลมีอำนาจสั่งให้คู่ความมาศาลด้วยตนเอง หากเห็นว่ามิโอกาสจะเกิดความตกลงหรือการประนีประนอมยอมความ นอกจากนี้ให้ศาลมีอำนาจที่จะไถ่เกลี่ยให้คู่ความไม่ว่าการพิจารณาคดีจะดำเนินการไปแล้วเพียงใดก็ตาม

ทั้งนี้เมื่อคู่ความฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือเห็นสมควร ศาลอาจสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้า ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่ายโดยจะมีทนายความอยู่ด้วยหรือไม่ก็ได้ นอกจากนี้อาจแต่งตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเป็นผู้ประนีประนอมเพื่อช่วยเหลือศาลในการไถ่เกลี่ยให้คู่ความได้ประนีประนอมกัน

ส่วนคดีอาญานั้น พบว่าไม่มีการกำหนดช่องทางไว้อย่างเป็นทางการเป็นระบบ แต่ในทางปฏิบัติ คู่ความที่สามารถตกลงกันผ่านการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทคดีอาญาในความผิดต่อส่วนตัวสามารถใช้ช่องทางตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ได้แก่การยอมความหรือถอนฟ้องก่อนคดีถึง

ที่สิ้นสุด ซึ่งเมื่อดำเนินการดังกล่าวไปแล้วคูพิพาทก็จะเสียสิทธิในการดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นศาล

ในปัจจุบัน กฎหมายฉบับสำคัญที่กำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์และวิธีการการไกล่เกลี่ยของศาลยุติธรรม ได้แก่ (1) ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 และ (2) ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. แนวคิดเรื่องยุติธรรมชุมชน

แนวคิดยุติธรรมชุมชนได้เข้าสู่กระแสการพัฒนาในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย โดยกรมคุมประพฤติ ภายใต้การนำของ นายกิตติพงษ์ กิตยารักษ์ ในช่วง พ.ศ. 2544 - 2548 โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในการพัฒนารูปแบบกลไกภาครัฐ ให้เกิดรูปแบบการทำงานในภาครัฐในการที่จะส่งผลต่อการทำงานแก้ไขปัจจัยเสี่ยงและปัญหาในสังคม อันจะส่งผลต่อการสร้างสุขภาพ เสริมพลังอำนาจให้แก่ชุมชน (รัชนี้ ศรีทาเกิด, 2552 : 4) ซึ่งบุคคลที่ศึกษาและให้ความหมายเกี่ยวกับยุติธรรมชุมชนมีหลายท่าน ดังนี้

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ (2550 : 5) ได้ศึกษาในเชิงความหมายหลักการแนวคิดพบว่า “ยุติธรรมชุมชน” หมายถึง ยุทธศาสตร์ และยุทธวิธีส่งเสริมสนับสนุนหรือกระตุ้นให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นหุ้นส่วนในการป้องกัน ควบคุม จัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ลด และเยียวยาความเสียหายหรือความรุนแรงที่เกิดจากอาชญากรรม หรือการกระทำผิด ตลอดจนรับผู้กระทำผิดกลับคืนสู่ชุมชนด้วยการฟื้นฟูระบบยุติธรรมเชิงจารีต หรือพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นคงปลอดภัย สามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ และเพื่อให้ชุมชนมีศักยภาพ มีความสมานฉันท์ และมีกลไกการทำงานตามระบบยุติธรรมชุมชนที่เชื่อมโยงกับระบบยุติธรรมหลักผ่านการประสานงานของหน่วยงานยุติธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ (2551 : 14) ได้ให้ข้อคิดสำหรับยุติธรรมชุมชนว่า ระบบยุติธรรมชุมชนจะดำเนินการโดยอาศัยประชาชนมาทำงานในระบบอาสาสมัครร่วมกับเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมตัวกันเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชนโดยมีการบูรณาการการทำงานระหว่างภาคีที่เกี่ยวข้อง การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ด้านยุติธรรมชุมชนขึ้นเป็นแนวทางหนึ่งที่

ต้องการให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม มีความยั่งยืน และขยายผลการดำเนินการให้มากขึ้น โดยการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ควรจะต้องพิจารณาถึงโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ แนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนมีรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของชุมชน ผลกระทบจากการดำเนินการตามระบบยุติธรรมชุมชนจะช่วยลดจำนวนข้อพิพาทของชุมชนที่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักได้ ทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเข้าถึงความยุติธรรมและชุมชนมีศักยภาพ และความสมานฉันท์ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุด ศักยภาพของชุมชนในการระดม และใช้ทรัพยากรภูมิปัญญาท้องถิ่นมาบริหารการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้ เป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน การสร้างกฎจารีตของชุมชน เกิดวัฒนธรรมในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของชุมชนได้

สรุป ยุติธรรมชุมชนคือการนำความรู้ แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่สามารถนำมาหาข้อยุติให้กับเรื่อง หรือสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้คนในชุมชนเกิดความไม่เข้าใจกัน ให้กลับมาคืนดีดั้งเดิมสามารถอยู่กัน ได้แบบมีความสุข พึงพาอาศัยกันดังเช่นเดิม

2. แนวทางการดำเนินงานศูนย์ยุติธรรมชุมชน

แนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน มีดังนี้

1. ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนา และการบริหารจัดการที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชน กลางกำหนด รวมทั้งการประสานส่วนราชการ หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนหมู่บ้านเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
2. จัดทำและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และ โครงการเพื่อขับเคลื่อนบทบาทหน้าที่ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล
3. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และจิตสำนึกที่ดีด้านงานยุติธรรมในตำบล
4. จัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อวางแผนการพัฒนาศูนย์ยุติธรรมชุมชนในระดับตำบล
5. ติดตามและประเมินผลงานตามแผนปฏิบัติการ และ โครงสร้างของศูนย์ยุติธรรมชุมชน
6. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน เพื่อปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่
7. ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ประชาชนในข้อกฎหมาย รวมทั้งการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในตำบล
8. รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน จำแนกและส่งต่อหน่วยงาน ตามที่คณะกรรมการกำหนด ผู้สูงอายุ คนพิการ การค้ามนุษย์ และการใช้ความรุนแรงในครอบครัว
9. รับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดอาญาในหมู่บ้านตลอดจนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

10. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นหรือส่งต่อกรณีรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเด็ก สตรี

11. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในตำบล (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดอุดรธานี, 2557 : 44)

สรุปได้ว่าบทบาทและหน้าที่ของ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน คือการจัดการความขัดแย้งและอาชญากรรมโดยกระบวนการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์ยุติธรรมชุมชน ในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามนโยบาย “ลดความเหลื่อมล้ำด้านความเป็นธรรมทางสังคม” ให้เข้าถึงประชาชนได้ทุกระดับ ส่งเสริมสนับสนุนกระตุ้นให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันควบคุมอาชญากรรม จัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ลด และเยียวยาความเสียหายหรือความรุนแรงที่เกิดจากอาชญากรรมหรือการกระทำ ผิด ตลอดจนคืนคนดีกลับสู่ชุมชนด้วยการฟื้นฟู โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่ายโดยไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และที่สำคัญข้อดีในการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนขึ้น คือ การเข้าถึงปัญหา เนื่องจากเป็นคนในพื้นที่และเข้าใจบริบทของชุมชน

3. แนวคิดการมีส่วนร่วม

การที่กลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ร่วมมือ ร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่มีประโยชน์ต่อสังคม โดยร่วมกันคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือทำ และร่วมรับผลประโยชน์ร่วมกันในขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ โดยมีกลุ่มหรือองค์กรรองรับ บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมการพัฒนาเพื่อกำหนดการดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ยุพาพร รูปงาม (2545 : 6) ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือกระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล แก้ไขปัญหา ร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุนติดตามการปฏิบัติงานขององค์กร และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546 : 4) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วม ว่าการมีส่วนร่วม คือ การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจหรือเคยมา เข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาค มิใช่มีส่วนร่วมอย่าง ผิวเผิน แต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้น และการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

การมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แบ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2545 : 8)

1. ชั้นมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในชุมชนตลอดจนกำหนดความต้องการของชุมชน และมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ
2. ชั้นมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ กำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่ใช้
3. ชั้นมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์โดยการสนับสนุนทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์และแรงงาน หรือเข้าร่วมบริหารงานประสานงานและดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก
4. ชั้นการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่พึงได้รับจากการพัฒนาหรือยอมรับ ผลประโยชน์อันเกิดจากการพัฒนาทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ
5. ชั้นการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการพัฒนา เป็นขั้นที่ประชาชนเข้าร่วมประเมินว่าการพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด

กล่าวโดยสรุปการมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความ ต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกัน จะต้องมีความจนเกิดความคิดริเริ่ม โครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้น ของการที่มีคนมารวมกันได้ ควรจะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมด ที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้นกระทำผ่านองค์การ (organization) ดังนั้นองค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้

4. ข้อดีและข้อด้อยของการไถ่เกลี้ยระดับข้อพิพาททางอาญาโดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชน (ชฎานันท์ ล้อมมณีพรรัตน์ 2535 : 100-103)

ข้อดีประการแรก คือ สามารถไถ่เกลี้ยได้สำเร็จประมาณร้อยละ 95 และสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าคือแทบไม่พบการกระทำผิดซ้ำ รวมทั้งทำให้ปัญหาอาชญากรรมโดยรวมลดลงมาก ซึ่งในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นจังหวัดตรัง ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น โดยจากการเก็บข้อมูลปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนใน 10 พื้นที่ย้อนหลัง 10 ปี จำนวนประมาณ 800 เรื่อง พบว่าชุมชนสามารถจัดการปัญหาให้ยุติได้ภายในชุมชนถึงร้อยละ 87 ส่วนที่เหลือยุติที่เจ้าหน้าที่ตำรวจและสิ้นสุดที่ศาล โดยเมื่อเปรียบเทียบผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัญหาความขัดแย้งในแง่เศรษฐกิจและสังคม พบว่าในกรณีที่ชุมชนจัดการปัญหาให้ยุติได้ในชุมชนนั้นแทบไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอะไรเลย หรือมีบ้างก็เป็นการชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

แล้วคุณกรณีก็นำข้อถกกันช่วยเหลือพึ่งพากันเหมือนเดิม ในกรณีที่มีความขัดแย้งต้องขึ้นโรงขึ้นศาล พบว่ามีค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ทั้งในส่วนของค่าเดินทาง ค่าจ้างทนายความ ค่าธรรมเนียมศาล ค่าประกันตัว ซึ่งยังไม่รวมค่าต้นทุนในการบริหารจัดการอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก บางคนต้องขายนาขายสวนเพื่อนำไปสู้คดี ที่สำคัญคดีที่มีการตัดสินถูกผิดแพ้ชนะ บางคดีไม่สามารถทำให้คุณกรณีกลับมามีความสัมพันธ์ที่ดีเหมือนเดิม อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความขัดแย้งใหม่ที่ก่อให้เกิดปัญหาใหม่ให้กับสังคมในระยะต่อไป สรุปการที่การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จและลดการกระทำผิดซ้ำได้นั้นเกิดจากการที่ชุมชนมีทุนทางสังคมที่ดี คือมีวัฒนธรรมประเพณีร่วมกัน มีระบบเครือข่ายและการเคารพผู้หลักผู้ใหญ่ นอกจากนี้กระบวนการไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เนื่องจากการรับฟังข้อเท็จจริงจากคุณกรณีก่อนการหามาตรการในการเยียวยาผู้เสียหายที่เกิดจากความตกลงและความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย และส่งเสริมให้ผู้กระทำความผิดแสดงความรับผิดชอบโดยกระตุ้นให้เกิดความสำนึกผิด และเยียวยาความสัมพันธ์ของคุณกรณีก่อนจะไปถึงความสัมพันธ์ที่เคยมีต่อกัน รวมทั้งมีข้อตกลงร่วมกันว่าจะไม่ไปกระทำความผิดซ้ำอีก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยป้องกันการเกิดอาชญากรรมในอนาคตได้

ข้อดีประการที่สอง คือ การดำเนินงานมีความสอดคล้องกับหลักการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และยุติธรรมชุมชน ที่มีการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในชุมชนของตน โดยใช้ทรัพยากรภายในชุมชนอันเป็นการเสริมสร้างให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ชุมชนสามารถร่วมกันจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รวมถึงการป้องกันปัญหาความขัดแย้งอื่น ๆ เพื่อจะไม่ให้ลูกหลานบานปลายมากยิ่งขึ้น

ข้อดีประการที่สาม คือ บรรยากาศในการไกล่เกลี่ยที่มีความเป็นกันเอง และอาศัยความเป็นเครือข่ายและการเคารพผู้อาวุโส อันจะทำให้คุณกรณีสมาถรรพณ์ข้อตกลงกันได้ง่ายขึ้น และความขัดแย้งไม่ลุกลามบานปลายอันเป็นการช่วยให้คู่พิพาทประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และเป็นการสอดคล้องกับวิถีชีวิตและประเพณีของชุมชนด้วย

ข้อดีประการที่สี่ คือ ประเภทของข้อพิพาทที่นำมาไกล่เกลี่ยกว้าง กล่าวคือ รวมถึงความผิดต่อแผ่นดินด้วยโดยคำนึงถึงความรุนแรงของข้อพิพาทและความสัมพันธ์ของคุณกรณีก่อน อันเป็นการทำให้ข้อพิพาทที่มีพฤติการณ์ไม่ร้ายแรงและอยู่ในวิสัยที่ตกลงกันได้สามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยอันจะช่วยให้ผู้เสียหายได้รับการเยียวยา และเสริมสร้างให้ผู้กระทำผิดเกิดความสำนึกในการกระทำของตน อันจะสร้างความสมานฉันท์ให้กับชุมชนโดยรวม

ข้อดีประการที่ห้า คือ ทำให้ได้ทราบว่ามีชุมชนจำนวนมากในประเทศไทยที่ยังมีทุนทางสังคมที่ดี กล่าวคือ มีสายสัมพันธ์หรือเครือข่ายระหว่างกัน มีประเพณี วัฒนธรรมที่ดีงามและการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ชุมชนพนมสารคาม จ.ฉะเชิงเทรา, ชุมชนบ้านฝ่อ จ.ชัยภูมิ โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งในภาคเหนือมีประเพณีในการเคารพผู้นำท้องถิ่นที่เรียกว่า “พ่อหลวง” ซึ่งได้เข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย เช่น ที่ชุมชนบ้านท่าควาย จ.เชียงใหม่ หรือชุมชนอิสลามในกรุงเทพมหานคร ซึ่งการไกล่เกลี่ยโดยผู้หลักผู้ใหญ่มีความสอดคล้องกับวิถีของมุสลิมอยู่แล้ว หรือในภาคใต้ซึ่งมีวัฒนธรรมที่สำคัญคือการเคารพศรัทธาในผู้นำท้องถิ่น คือโต๊ะครูหรือโต๊ะอิหม่าม หรือแม้แต่ว่าบางแห่งที่เคยเป็นชุมชนแออัดแต่ก็ยังมีผู้นำโดยธรรมชาติและเครือข่ายประชาชนที่เข้าร่วมโครงการและในที่สุดสามารถจัดการกับปัญหาอาชญากรรมในชุมชนได้ เช่น ที่ชุมชนบ้านท้ายโคก จ.ระยอง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้เห็นว่าการกระตุ้นและเสริมสร้างให้ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ในประเทศไทยเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐในการจัดการควบคุมอาชญากรรมในชุมชนของตนซึ่งรวมถึงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทนั้น เป็นสิ่งที่มีความเป็นไปได้สูงอันจะส่งเสริมให้ชุมชนเกิดความสมานฉันท์และป้องกันปัญหาอาชญากรรมในอนาคตได้เป็นอย่างดี

สำหรับข้อด้อยประการแรก คือ ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นไม่มีกฎ ระเบียบที่ชัดเจนแน่นอนในการปฏิบัติงาน มีเพียงการได้รับการอบรมจากกระทรวงยุติธรรมเท่านั้น ทำให้การดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนแต่ละแห่งอาจไม่สอดคล้องกัน และไม่มีบรรทัดฐานที่แน่นอน และการอบรมนั้นมีเพียงปีละ 1 ครั้ง ซึ่งน้อยเกินไป อีกทั้งงบประมาณที่มีจำนวนจำกัดทำให้มีการจำกัดปริมาณผู้ที่เข้ารับการอบรมทำให้ไม่สามารถขยายเครือข่ายได้มากเท่าที่ควร และขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านค่าตอบแทน

ข้อด้อยข้อต่อมา คือ กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในปัจจุบันไม่เอื้อในการไกล่เกลี่ยความผิดต่อแผ่นดิน เพราะแม้ว่าคู่กรณีตกลงกันระงับข้อพิพาทกันได้แล้ว ผู้เสียหายก็ยังมีอำนาจไปแจ้งความร้องทุกข์ หรือฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไปได้ ซึ่งทำให้ข้อพิพาทไม่ได้ระงับไปอย่างแท้จริง และย่อมไม่เป็นการส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเท่าที่ควร นอกจากนี้ผลบังคับของข้อตกลงที่ได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันก็ย่อมเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 39 (2) กล่าวคือ เมื่อตกลงยอมความกันแล้วสิทธิในการนำคดีอาญามาฟ้องในความผิดต่อส่วนตัวก็ย่อมระงับไป และผูกพันกันตามสัญญาประนีประนอมยอมความที่ได้ ตกลงกันทำขึ้น หากฝ่ายใดผิดสัญญา อีกฝ่ายหนึ่งต้องฟ้องร้องในทางแพ่งให้ปฏิบัติตามสัญญาดังกล่าว ซึ่งย่อมสร้างความยุ่งยาก เสียเวลา และค่าใช้จ่ายสำหรับคู่กรณี

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
(เอกสารชุดความรู้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562 : 6-10)

ตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 10 กำหนดให้ผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

1. คุณสมบัติ

(1) ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง

(2) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. ลักษณะต้องห้าม

(1) เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(2) เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ

(3) เคยถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ และยังไม่พ้นห้าปีนับถึงวันยื่น คำขอรับหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

บทบาทโดยรวมของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลางที่ช่วยทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีกันอีก สามารถแก้ปัญหาที่พิพาทกันได้ ในลักษณะที่คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างก็ยอมรับได้ โดยนำคู่ความทั้งสองฝ่ายมาพบปะกันซึ่งหน้า เพื่อเจรจากันเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารติดต่อกัน ช่วยขจัดความเป็นศัตรูที่มีต่อกัน เสาะหาข้อมูลที่จะช่วยให้การเจรจาสำเร็จ ขจัดความยุ่งยากต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจาออกเสีย แปลและตีความในเรื่องที่เจรจาให้แก่คู่ความ โดยทำให้แน่ใจว่าคู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจในสิ่งที่คู่ความฝ่ายตรงข้ามกำลังพูด ช่วยเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่ความ รวมทั้งทำให้แน่ใจว่าคู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจตรงกันกับสิ่งที่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง รับรู้และเข้าใจ สอนคู่ความเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองว่าจะเจรจาต่อรองให้ได้ผลดีได้อย่างไร อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการเจรจา เช่น ดำเนินการประชุมให้เรียบร้อย ทำให้การเจรจารับรู้เห็นได้ถึงความเป็นกลาง ทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก คอยระวังมิให้การเจรจาล้มเหลวลงกลางคัน ขอแรงสนับสนุนจากบุคคลภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคู่ความทั้งสองฝ่ายกระตุ้นให้คู่ความพิจารณาว่าคู่ความฝ่ายตรงข้ามมองปัญหาอย่างไร ทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายคิดถึงปัญหาได้ถี่ถ้วน ให้คู่ความแสดงเหตุผล เกี่ยวข้อเท็จจริง ข้อเรียกร้อง ความคิดเห็น และจุดยืนของตน แนะนำและช่วยเหลือคู่ความในการประเมินค่าใช้จ่ายความเสียหายและเวลาที่ต้องเสียไปซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินคดีทางศาลและผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ เปรียบเทียบกันพูดได้เพียงคู่ความด้วยการยกข้อสงสัยต่าง ๆ ขึ้นให้ปรากฏอยู่ในจิตใจของคู่ความแต่ละฝ่ายเพื่อให้จุดยืนของคู่ความอ่อนตัวลง ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การประชุมฝ่ายเดียว เพื่อให้คู่ความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อมูลเสนอข้อต่อรองหรือเสนอทางออกในการแก้ไขปัญหา เลื่อนการประชุมออกไปเมื่อเกิดสภาวะชงกัสนในการเจรจาหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นต้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความแต่อย่างใด ไม่มีอำนาจในการตัดสินข้อพิพาท เช่น

ผู้พิพากษา แต่ผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาเป็นคนกลางเพียงเพื่อเข้าช่วยให้การเจรจาต่อรองง่ายเข้าเกิดความ
สะดวกในการเจรจาและช่วยให้คู่ความค้นพบทางออกของปัญหาที่เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

3. ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- (1) กำหนดแนวทางและจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (2) ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการแสวงหาแนวทางยุติ

ข้อพิพาท

- (3) ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นธรรม
- (4) จัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการตามหน้าที่โดยสุจริต ย่อมได้รับการคุ้มครองไม่ต้อง
รับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และทางอาญา

4. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม ดังต่อไปนี้

- (1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิศระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ
- (2) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ในกรณีที่ไม้อาจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อ

พิพาทได้ ต้องแจ้งเหตุผลและความจำเป็นล่วงหน้าให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ทราบ

- (3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร
- (4) ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือ

บุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท

- (5) ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสุภาพ
- (6) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (7) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่าย

ใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท

- (8) กรณีอื่นตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง

5. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลาง
และความเป็นอิสระของตนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้อง
กับคู่กรณีไม่ว่าฝ่ายใดในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรส
- (2) เป็นบุพการีหรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใด ๆ หรือเป็นพี่น้องหรือลูกพี่ลูกน้องนับได้
เพียงภายในสามชั้น หรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงานนับได้เพียงสองชั้น

- (3) เป็นหรือเคยเป็นผู้แทน โดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทน

(4) เป็นเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้ หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง

6. ผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกคู่กรณีตั้งข้อรังเกียจที่มีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลางหรือไม่เป็นอิสระได้ หากมีกรณีดังกล่าวผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกถอดถอนตามมาตรา 15 (4) ได้

ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีหลายคน การตั้งข้อรังเกียจตามวรรคหนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากคู่กรณีทุกคนในฝ่ายนั้น

7. ผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกถอดถอน โดยคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายหรือหน่วยงานซึ่งดำเนินการข้อพิพาทด้วยเหตุ ดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการฉ้อฉลหรือข่มขู่คู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคู่พิพาท
- (2) ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยเกินสองครั้ง โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- (3) ขาดจริยธรรมตามมาตรา 12
- (4) ถูกตั้งข้อรังเกียจตามมาตรา 14

8. ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการหรือจัดให้กระทำการใด ๆ ที่เป็นการบังคับ ขู่เข็ญ หลอกลวง หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

9. มาตรา 17 ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง เมื่อ (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562 : 6)

- (1) ตาย
- (2) ลาออก
- (3) สิ้นสภาพการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย
- (4) ขาดคุณสมบัติหรือลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 10

รูปแบบและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน

อัครกร ไชยพงษ์ และคณะ (2561 : 205-206) ปัจจุบันแนวคิดการพัฒนายุติธรรมชุมชน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้านความเป็นธรรมทางสังคม เป็นการกระจายโอกาสการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนไปสู่ระดับชุมชน โดยการเสริมสร้างความเข้มแข็งของประชาชนและความยุติธรรมในระดับชุมชนภายใต้นโยบายของรัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ข้อ 3 เรื่องการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐซึ่งสอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2558 - 2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 “พัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ประชาชนให้เข้าถึงความยุติธรรม” รวมทั้งการปรับปรุงช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการ

ยุทธธรรมของประชาชนด้วยการขยายศูนย์ยุทธธรรมชุมชนให้ครอบคลุมทุกตำบล ทุกจังหวัด และการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนและเป็นความคิดที่สามารถยอมความได้ภายในชุมชนของตนเองในรูปแบบเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนและศูนย์ยุทธธรรมชุมชนอันจะเป็นการช่วยลดปัญหา “คดีล้นศาลและผู้ต้องขังล้นคุก” ซึ่งได้ตั้งแต่ก่อนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม โดยเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนและศูนย์ยุทธธรรมชุมชนมีกรอบภารกิจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ 1. การป้องกันและควบคุมอาชญากรรม ในชุมชน (Crime Control and Prevention) 2. การรับเรื่องราวเรียนร้องทุกข์และรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย การทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของเด็ก สตรี คนชรา และคนพิการ 3. การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) 4. การเยียวยาหรือเสริมพลังแก่เหยื่ออาชญากรรม และความรู้สึทักของชุมชน (Community and Victim Empowerment) และ 5. การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชน (Reintegration) กระทรวงยุติธรรมเห็นความสำคัญในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐในการอำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชน โดยเน้นด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ซึ่งเป็นกระบวนการในการแสวงหาความยุติธรรมที่มีกระบวนการและรูปแบบการปฏิบัตินอกเหนือจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (ตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์) เน้นการหันเหคดี (Diversion) ออกจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก จากแนวคิด “ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” และ “ยุติธรรมชุมชน” เพื่อใช้ชุมชนเป็นฐานในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อผู้กระทำความผิด ผู้เสียหายและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ตลอดจนการเฝ้าระวังและป้องกันอาชญากรรมในชุมชน การเยียวยาเหยื่อและผู้เสียหายจากการกระทำความผิดและการฟื้นฟูแก้ไขผู้กระทำความผิดทั้งในระหว่างที่ถูกกักขังหรือจำคุกและเมื่อพ้นโทษกลับสู่ชุมชนแล้ว โดยมุ่งหวังเพื่อลดจำนวนคดีความระหว่างผู้กระทำผิดกับผู้เสียหายและลดการพึ่งพาองค์กรกระบวนการยุติธรรมภาครัฐมาใช้กับชุมชน

1. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ วิธีการจัดการความขัดแย้งที่ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ยุติข้อพิพาท ให้ได้ทางออกที่คู่กรณีพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย โดยมีลำดับขั้นตอนดำเนินการไกล่เกลี่ย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยควรต้องปฏิบัติและแนะนำชี้บอกคู่กรณีให้ดำเนินการตาม ซึ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยทั่วไปมีลำดับขั้นตอนปฏิบัติเป็นหลักการอยู่แล้ว ปัจจุบันแนวทางดังกล่าวมีสถานะเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่มีจุดเด่นในแง่ประสิทธิภาพการส่งเสริมให้คู่พิพาทบรรลุผลประโยชน์ร่วมกันแทนการสู้คดีเพื่อหาผู้แพ้ผู้ชนะและการช่วยแบ่งเบาภาระคดีจากศาล (เอกสารชุดความรู้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562 : 17-24)

กระบวนการไกล่เกลี่ย อาจแบ่งออกได้เป็น 5 ช่วงตอน ดังนี้

1. เตรียมการไกล่เกลี่ย เป็นช่วงตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) ต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง แล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่าความขัดแย้งนั้นจะรับเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยได้หรือไม่ ถ้ารับได้จะออกแบบการไกล่เกลี่ยและกำหนดแผนงานการไกล่เกลี่ย โดยกำหนดขั้นตอนและวิธีการว่าจะไกล่เกลี่ยอย่างไร รวมทั้งต้องจัดการทางกายภาพ คือ จัดสถานที่ที่ไกล่เกลี่ยด้วย

2. เปิดประชุมไกล่เกลี่ย เป็นช่วงตอนการประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันนัดแรก ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยต้องกล่าวเปิดประชุม โดยแนะนำให้ทุกคนในที่ประชุมได้รู้จักกัน อธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ย บทบาทผู้ไกล่เกลี่ย สิ่งที่คู่กรณีควรปฏิบัติ และกำหนดกฎเกณฑ์พื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกัน รวมทั้งกล่าวนำคู่กรณีเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจาด้วย

อนึ่ง การไกล่เกลี่ยบางเรื่องอาจต้องเริ่มต้นด้วยการแยกประชุมไกล่เกลี่ยก่อน ซึ่งเป็นการประชุมไกล่เกลี่ยฝ่ายเดียว ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์การเปิดประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันดังกล่าวข้างต้น แต่จะต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม

3. รวบรวมข้อมูลและสร้างทางเลือก เป็นช่วงตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยขอให้คู่กรณีกล่าวเปิดการเจรจา โดยให้กล่าวในหัวข้อต่อไปนี้ เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร มีที่มาหรือเบื้องหลังอย่างไร ผลของปัญหาที่กระทบถึงตนความวิตกกังวลต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้น เคยพยายามแก้ไขปัญหาคด้วยวิธีการใดแล้วบ้าง มีข้อเสนอเป็นทางเลือกในการยุติข้อพิพาท หรือมีข้อเสนอในการเยียวยาแก้ไขความเสียหายอย่างไรบ้าง ต่อจากนั้นจึงร่วมกันกำหนดประเด็นการเจรจารวมทั้งให้คู่กรณีเสนอทางเลือกทางออก และจัดลำดับว่าจะหยิบยกทางเลือกทางออกใดขึ้นมาพิจารณาก่อนหลังกันอย่างไร แล้วนำคู่กรณีเข้าสู่การเจรจาในแต่ละประเด็นนั้น

4. แก้ปัญหาและหาทางออก เป็นช่วงตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยหยิบยกเอาประเด็นและทางเลือกในแต่ละประเด็นขึ้นมาประเมินหาทางออกทีละเรื่องตามลำดับ โดยขอให้คู่กรณีเน้นเจรจาที่ผลประโยชน์ ไม่ใช่จุดยืน (Interest based Negotiation) ซึ่งขั้นตอนนี้อาจมีการแยกประชุมไกล่เกลี่ย หรือผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้เสนอทางเลือกทางออกให้คู่กรณีพิจารณาก็ได้

5. ปิดประชุมไกล่เกลี่ย ช่วงตอนนี้มี ๒ กรณี คือ กรณีตกลงกันได้ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะมีหน้าที่กล่าวปิดประชุม และกรณีตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะจัดให้คู่กรณีทาบันทึกข้อตกลง แล้วตรวจสอบข้อตกลงและให้ลงลายมือชื่อ หลักจากนั้นจึงกล่าวแสดงความยินดีและปิดประชุม

กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นวิธีดำเนินการไกล่เกลี่ยที่ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ยุติความขัดแย้ง ให้ได้ทางออกที่คู่กรณีพึงพอใจที่คู่กรณีพึงพอใจ (Win-Win) โดยมีลำดับขั้นตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงปฏิบัติ เพื่อให้การเจรจาของคู่กรณีบรรลุเป้าหมาย แต่กระบวนการไกล่เกลี่ยก็เป็นหลักการที่ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องวิเคราะห์ความขัดแย้ง แล้วนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความขัดแย้งและตัวคู่กรณี ทั้งนี้ เพื่อให้การเจรจามีประสิทธิภาพและคู่กรณีมีโอกาสตกลงกันได้มากขึ้นนั่นเอง

2. กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีลำดับขั้นตอนดังนี้

2.1 การยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนในพื้นที่ และให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนสอบถามความสมัครใจของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ถ้าคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนจำหน่ายคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น และแจ้งให้คู่กรณีผู้ยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ

ในกรณีที่คู่กรณีมากกว่าสองฝ่าย และคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีที่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้

2.2 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

2.2.1 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยโดยคู่กรณี

คู่กรณีตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนหนึ่งหรือหลายคนจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ย ภาคประชาชนจัดทำไว้ (เบื้องต้นให้ใช้บัญชีจากผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยและระดับข้อพิพาทในชุมชน ระดับต้น ระดับกลาง หรือระดับสูง)

2.2.2 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน

หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยได้ คู่กรณีอาจให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนจัดทำไว้ (เบื้องต้นให้ใช้บัญชีจากผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยและระดับข้อพิพาทในชุมชน ระดับต้น ระดับกลาง หรือระดับสูง)

ทั้งนี้ การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามข้อ 2.1 และข้อ 2.2 จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง

2.3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนต้องชี้แจงให้คู่กรณีทราบถึงเกี่ยวกับกระบวนการและผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งสิทธิในการยุติการไกล่เกลี่ย

2.3.1 ผู้ไกล่เกลี่ยทักทายผู้เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ย ชวนพูดคุยเรื่องอื่นก่อนเพื่อสร้างบรรยากาศ ต่อจากนั้นจึงเป็นการนำเข้าสู่กระบวนการที่เป็นทางการมากขึ้น คือ การทำให้ทุกคนที่มาร่วมการเจรจาได้รู้จักกันด้วยการแนะนำตัว ซึ่งมีแนวทางดังนี้

(1) ผู้ไกล่เกลี่ยแนะนำตัวเอง ผู้ไกล่เกลี่ยจะแนะนำตัวเองด้วยการบอก ชื่อนามสกุล ก่อน แล้วตามด้วยอาชีพ ต่อจากนั้นจึงกล่าวถึงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ย ความรู้เรื่องการไกล่เกลี่ย และประสบการณ์การไกล่เกลี่ย เช่น ได้ผ่านการเรียนรู้หรือฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยจากที่ใด และมีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยมานานกี่ปี ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเที่ยงตรงและเปิดเผยความเป็นอิสระของตนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ ท้ายที่สุดจึงกล่าวถึงเหตุที่มาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกรณีนี้ เช่น เป็นหน้าที่ประจำ หรือได้รับมอบหมายจากใคร เป็นต้น แล้วจึงขอให้คู่กรณีแนะนำตัวโดยเริ่มต้นจากฝ่ายใดก็ได้

(2) คู่กรณีแนะนำตัว คู่กรณีจะแนะนำตัวด้วยการกล่าวถึง ชื่อนามสกุล ความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ไกล่เกลี่ย และเหตุผลที่มาร่วมไกล่เกลี่ยซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยอาจต้องตั้งคำถามให้ตอบ

(3) ผู้เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยแนะนำตัว ผู้เข้าร่วมการประชุมไกล่เกลี่ยซึ่งมากับคู่กรณีและเข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น ทนาย หรือ ญาติพี่น้อง ก็ต้องแนะนำตัวเองเช่นกัน เพราะผู้เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยอาจมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เปิดประเด็น หรืออาจเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจเสียด้วยซ้ำ ดังนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรขอให้ผู้เข้าร่วมการประชุมไกล่เกลี่ยแนะนำตัว โดยกล่าวถึง ชื่อนามสกุล อาชีพ ความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ไกล่เกลี่ยหรือคู่กรณี และเหตุผลที่มาร่วมไกล่เกลี่ย เป็นต้น

2.3.2 ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีเข้าใจ เช่น

(1) คู่กรณีต้องสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเต็มใจที่จะเข้ามาใช้กระบวนการนี้ ไม่ว่าจะการไกล่เกลี่ยจะได้ดำเนินการไปแล้วถึงขั้นตอนใด หากคู่กรณีไม่สมัครใจให้ไกล่เกลี่ย คู่กรณีมีสิทธิถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทำเป็นหนังสือแจ้งต่อผู้ไกล่เกลี่ยได้ หรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ และให้ยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(2) การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท ไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรที่เกิดขึ้นระหว่างการไกล่เกลี่ยเป็นสิ่งที่ต้องเก็บเป็นความลับ จะเปิดเผยข้อเท็จจริงหรือข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกไม่ได้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

(3) รูปแบบการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น

- การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทร่วมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย

- การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแยกกัน ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าเพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบางสถานการณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทลับหลังคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นให้คู่กรณีฝ่ายที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย

(4) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีมีสิทธิเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันกันได้โดยอิสระ

(5) กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา หากคดีอยู่ในระหว่างการสอบสวนหรือพิจารณาคดีของพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาลแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนรายงานกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพทราบ เพื่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจะได้แจ้งให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล แล้วแต่กรณีทราบ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาลอาจรอการสอบสวน การตั้งคดี การพิจารณาคดีหรือการพิพากษาคดีแล้วแต่กรณี ไว้ก่อนจนกว่าจะรู้ผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็ได้

(6) กรณีที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงโดยไม่เป็นผล หากปรากฏว่าอายุความครบกำหนดไปแล้วในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือจะครบกำหนดภายในหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง ให้อายุความขยายออกไปอีกหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง

2.3.3 ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายบทบาทหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย เช่น

(1) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่กำหนดแนวทางและจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้ไกล่เกลี่ยอาจตกลงกับคู่กรณีเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

(2) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท

(3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อพิพาทความประสงค์ของคู่กรณีที่จะระงับข้อพิพาท และข้อเท็จจริงอื่นที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว และให้ผู้ไกล่

เกลี้ยอชบายให้คู่กรณีเข้าใจซึ่งกันและกันหรือผ่อนปรนเข้าหากันอันนำไปสู่การตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

(4) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง ยึดปฏิบัติตามจริยธรรม และต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องพันกับคู่กรณีไม่ว่าฝ่ายใดในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรส
- เป็นบุพการีหรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใด ๆ หรือเป็นพี่น้องหรือลูกพี่ลูกน้องนับได้เพียงภายในสามชั้น หรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงานนับได้เพียงสองชั้น
- เป็นหรือเคยเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทน
- เป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง

ทั้งนี้ หากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นเองว่าตนหรือคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดคัดค้านมีกรณีดังกล่าว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยผู้นั้นหยุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ก่อน และแจ้งให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ เพื่อที่หัวหน้าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวจะได้มีคำสั่งต่อไป

(5) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่จัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท

2.3.4 ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายสิ่งที่คู่กรณีควรปฏิบัติ

(1) คู่กรณีอาจถอดถอนผู้ไกล่เกลี่ยได้ กรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยถูกคู่กรณีตั้งข้อรังเกียจผู้ไกล่เกลี่ยที่มีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลางหรือไม่เป็นอิสระได้ หากมีกรณีดังกล่าวผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกถอดถอนได้ ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีหลายคน การตั้งข้อรังเกียจต้องได้รับความเห็นชอบจากคู่กรณีทุกคนในฝ่ายนั้น

(2) คู่กรณีอาจถอดถอนผู้ไกล่เกลี่ยได้ด้วยเหตุ ดังต่อไปนี้

- กระทำการฉ้อฉลหรือข่มขู่คู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท
- ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยเกินสองครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควร
- ขาดจริยธรรม
- ถูกตั้งข้อรังเกียจ

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยถูกถอดถอนหรือความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีอาจตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่เพื่อปฏิบัติหน้าที่ไกล่

เกลี้ยข้อพิพาทนั้นต่อไป โดยอาจใช้เอกสารของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการมาแล้ว
ได้ ตามที่คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่เห็นสมควร

2.4 การแจ้งผลการไกล่เกลี่ย (กรณีข้อพิพาททางอาญา)

เมื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาลิ้นสุดลงแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทภาคประชาชนรายงานกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพทราบ เพื่อกรมคุ้มครองสิทธิและ
เสรีภาพจะได้แจ้งให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาลทราบต่อไป ในกรณีที่คู่กรณีตก
ลงระงับข้อพิพาททางอาญากันได้ ให้ส่งสำเนาบันทึกข้อตกลงดังกล่าวไปด้วย

ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาไม่เป็นผล ให้พนักงานสอบสวน พนักงาน
อัยการ หรือศาล สอบสวน สั่งคดี หรือพิจารณาพิพากษาคดีต่อไป

2.5 การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท

เมื่อคู่กรณีตกลงกันได้แล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นไว้
เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้ จำนวน ๓ ฉบับ ทั้งนี้บันทึก
ข้อตกลงระงับข้อพิพาท อย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อและที่อยู่ของคู่กรณี

(2) ข้อพิพาทตามกฎหมาย

(3) ความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(4) สาระสำคัญของข้อตกลงอันเป็นผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การชดใช้
เยียวยาความเสียหาย เงื่อนไขคู่กรณีต้องปฏิบัติหรืองดเว้นปฏิบัติ ระยะเวลาดำเนินการหรือข้อตกลง
ไม่คิดใจที่จะรับการชดใช้เยียวยาความเสียหาย

โดยที่ข้อตกลงต้องไม่เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพ้นวิสัยหรือเป็น
การขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

เมื่อทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทเรียบร้อยแล้ว ถ้าปรากฏในภายหลังว่าผู้ไกล่
เกลี่ยมิได้เปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของ
ตนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณีไม่ว่าฝ่ายใดใน
เรื่อง ดังต่อไปนี้

- เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรส

- เป็นบุพการีหรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใด ๆ หรือเป็นพี่น้องหรือลูกพี่ลูกน้องนับได้
เพียงภายในสามชั้น หรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงานนับได้เพียงสองชั้น

- เป็นหรือเคยเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทน

- เป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง

หรือการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไม่ชอบด้วยกฎหมาย บันทึกข้อตกลงนั้นไม่เสียไป แต่ไม่เป็นการตัดสิทธิคู่กรณีในการพิสูจน์เพื่อให้ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงดังกล่าว

2.6 การรับรองข้อตกลงระดับข้อพิพาท

ถ้าการดำเนินการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้ดำเนินการถูกต้องตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้พนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพหรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ดำเนินการจัดส่งสำเนานบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาท จำนวน ๑ ฉบับ มาที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อพิจารณารับรองบันทึกข้อตกลง

2.7 ผลของข้อตกลงระดับข้อพิพาท

1 กรณีปฏิบัติตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท

หากคู่กรณีทำข้อตกลงระดับข้อพิพาททางอาญาที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจมีสิทธิฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไป

2 กรณีไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท

กรณีข้อตกลงระดับข้อพิพาททางแพ่ง

เมื่อคู่กรณีฝ่ายหนึ่งเรียกร้องให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามข้อตกลงระดับข้อพิพาทแล้ว แต่คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องนั้น ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องอาจยื่นคำร้องขอต่อศาลยุติธรรมที่มีการทำข้อตกลงระดับข้อพิพาทในเขตศาลนั้น หรือศาลยุติธรรมที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือศาลยุติธรรมที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาข้อพิพาทซึ่งได้มีการไกล่เกลี่ยนั้น เพื่อให้บังคับตามข้อตกลงระดับข้อพิพาทได้ และให้เสียค่าขึ้นศาลตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในอัตราเดียวกับคำร้องขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในประเทศ

การร้องขอต่อศาลเพื่อให้บังคับตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท ต้องกระทำภายในสามปีนับแต่วันที่อาจบังคับตามข้อตกลงระดับข้อพิพาทได้ ถ้าไม่ได้ร้องขอภายในกำหนดดังกล่าวให้มูลหนี้ตามข้อตกลงระดับข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป

ให้ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท เว้นแต่ความปรากฏแก่ศาลหรือคู่กรณีซึ่งถูกบังคับตามข้อตกลงนั้นพิสูจน์ให้เห็นได้ว่า

- คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บกพร่องในเรื่องความสามารถที่จะเข้าทำข้อตกลงระดับข้อพิพาท

- มูลเหตุแห่งข้อพิพาทหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาทมีลักษณะเป็นการต้องห้ามชัดเจน โดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

- ข้อตกลงระงับข้อพิพาทเกิดจากกลฉ้อฉล บังคับ ชูเชิญ หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ

- มีเหตุเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่มีผลต่อการบันทึกข้อตกลงอย่างมีนัยสำคัญ ห้ามมิให้อุทธรณ์คำสั่งศาลตามวรรคสาม เว้นแต่

- ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

- ศาลมีคำสั่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

- ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท โดยฝ่าฝืนวรรคสาม

คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

กรณีข้อตกลงระงับข้อพิพาททางอาญา

เมื่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทในส่วนแพ่ง ให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งเรียกร้องอาจยื่นคำร้องขอต่อศาลยุติธรรมที่มีการทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทในเขตศาลนั้น หรือศาลยุติธรรมที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือศาลยุติธรรมที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาข้อพิพาทซึ่งได้มีการไกล่เกลี่ยนั้น เพื่อให้บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ และให้เสียค่าขึ้นศาลตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในอัตราเดียวกับคำร้องขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในประเทศ

การร้องขอต่อศาลเพื่อให้บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทต้องกระทำภายในสามปี นับแต่วันที่อาจบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ ถ้าไม่ได้ร้องขอภายในกำหนดดังกล่าว ให้หมดหนืดตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป

ทั้งนี้ ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท หากปรากฏว่าอายุความครบกำหนดไปแล้วในระหว่างรอศาลมีคำสั่งหรือจะครบกำหนดภายในหกสิบวันนับแต่วันที่คำสั่งของศาลถึงที่สุด ให้อายุความขยายออกไปอีกหกสิบวันนับแต่วันที่คำสั่งของศาลถึงที่สุด

สรุป

การไกล่เกลี่ย เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทรูปแบบหนึ่ง ซึ่งถือเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution - ADR) คือ ทางเลือกอื่นนอกจากให้ศาลชี้ขาดตัดสิน และการไกล่เกลี่ยนี้กล่าวได้ว่าเป็นการระงับข้อพิพาทที่ถูกรู้จักใช้มากที่สุด เพราะมีวิธีการที่

สำคัญคือแก้ไขปัญหาฟื้นฟูความสัมพันธ์ และเยียวยาความเสียหาย ซึ่งทำให้ได้ทางออกที่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย พึงพอใจ (Win-Win)

การไกล่เกลี่ยเป็นการค้นหาความพอใจของกลุ่มความว่าจะยุติข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นในอนาคตให้เสร็จไปด้วยวิธีการใด อย่างไร โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ชี้ผลคดีออกมาว่าคู่ความฝ่ายใดถูกหรือคู่ความฝ่ายใดผิด หรือค่าเสียหายที่แท้จริงนั้นเป็นเท่าใด การไกล่เกลี่ยมีจุดมุ่งหมายสุดท้ายคือ คู่ความตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ดังนั้นหน้าที่หลักของผู้ไกล่เกลี่ยคือเป็นสื่อให้คู่ความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้คู่ความได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนจะพึงได้รับ รวมทั้งช่วยชี้แนะทางแก้ไขปัญหากับช่วยกำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลง และเมื่อคู่ความตกลงกันได้ก็ช่วยร่างสัญญาประนีประนอมยอมความด้วย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนเป็นกระบวนการหนึ่งที่สร้างความเป็นธรรมทางสังคม กระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่เปิดโอกาสให้คู่กรณีหรือคู่ขัดแย้งสามารถเยียวยาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ตลอดจนการสร้างแนวทางหรือรูปแบบที่จะชดใช้ ชดเชยความเสียหายที่สร้างความพึงพอใจร่วมกันในแง่ของกระบวนการไกล่เกลี่ยมักใช้คนกลาง คณะกรรมการ หรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ย โดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้แสดงความคิดเห็น ค้นหาทางเลือกที่สร้างความพึงพอใจร่วมกัน นอกจากนี้กระบวนการดังกล่าวจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้เสียหายและผู้ที่ทำความผิด และมีกระบวนการผลักดันให้คู่กรณีตกลงกันเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของภาคประชาชน

การศึกษาในบทที่ 4 มีความมุ่งหมายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
2. เพื่อศึกษาและพัฒนากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยมีลำดับการศึกษา ดังนี้

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ บทความ ตำราทางวิชาการ ระเบียบวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บันทึกการปฏิบัติงาน และข้อมูลสรุปผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยสามารถวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ดังนี้

1. สภาพกฎหมายของสังคมไทยในปัจจุบัน

กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในปัจจุบันไม่เอื้อในการไกล่เกลี่ยความผิดต่อแผ่นดิน เพราะแม้ว่าคู่กรณีตกลงกันระงับข้อพิพาทกันได้แล้ว ผู้เสียหายก็ยังมีอำนาจไปแจ้งความร้องทุกข์ หรือฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไปได้ ซึ่งทำให้ข้อพิพาทไม่ได้ระงับไปอย่างแท้จริง และย่อมไม่เป็นการส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเท่าที่ควร นอกจากนี้ผลบังคับของข้อตกลงที่ได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันก็ย่อมเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 39 (2) กล่าวคือ เมื่อตกลงยอมความกันแล้วสิทธิในการนำคดีอาญามาฟ้องในความผิดต่อส่วนตัวก็ย่อมระงับไป และผูกพันกันตามสัญญาประนีประนอมยอมความที่ได้ตกลงกันทำขึ้น หากฝ่ายใดผิดสัญญา อีกฝ่ายหนึ่งต้องฟ้องร้องในทางแพ่งให้ปฏิบัติตามสัญญาดังกล่าว ซึ่งย่อมสร้างความยุ่งยาก เสียเวลา และค่าใช้จ่ายสำหรับคู่กรณี

2. การยอมรับกระบวนการทางกฎหมาย

คงไม่ต้องบอกว่าการไกล่เกลี่ยไม่ควรกระทำเว้นแต่ทั้งสองฝ่ายมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุข้อตกลงการเจรจาต่อรอง การดำเนินคดีหรืออนุญาโตตุลาการมีความเสี่ยงและคู่กรณีต้องมีความเข้าใจที่เป็นจริงเกี่ยวกับคดีของพวกเขาหากการไกล่เกลี่ยพิสูจน์แล้วว่าไม่สำเร็จ บางคนตั้งใจว่าจะเอาชนะ มักจะเป็นการเสียเวลาของทุกฝ่าย (เช่น คู่กรณีที่เพิ่มข้อเรียกร้องในการไกล่เกลี่ย) ผู้อื่นดูเหมือนจะสนใจเฉพาะในส่วนที่สำคัญที่สุด ซึ่งมีแนวโน้มที่จะยกเลิกกระบวนการและมักจะมาพร้อมกับความคิดที่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง บางคนนำมุมมองการฟ้องร้องคดีของพวกเขาไปสู่การไกล่เกลี่ยและมุ่งเน้นไปที่ประเด็นข้อเท็จจริงและกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น คู่กรณีควรค้นหาโอกาสในการสร้างคุณค่าโดยเน้นผลประโยชน์ที่ซ่อนอยู่เพื่อสร้างวิธีแก้ปัญหาที่ขับเคลื่อนการทำงานได้ (พลเอกเอกชัย ศรีวิลาศ, 2562 : 89)

3. อำนาจในการทำข้อตกลง

สาเหตุที่พบบ่อยที่สุดสำหรับการไกล่เกลี่ยที่ล้มเหลว คือการไม่มีบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ได้จริงมาร่วมในการเจรจา เมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่มีอำนาจในการตัดสินใจทำให้การไกล่เกลี่ยหยุดชะงัก คู่กรณีต้องใช้ความพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดได้มาเข้าร่วมการเจรจาเนื่องจากข้อเท็จจริงสถานการณ์ความน่าเชื่อถือ ท่าทางหรือทักษะของฝ่ายตรงข้ามที่ไม่สามารถลือไปถึงผ่านทางโทรศัพท์ได้อย่างเพียงพอ (พลเอกเอกชัย ศรีวิลาศ, 2562 : 90)

4. แรงจูงใจของคู่พิพาท

แรงจูงใจของคู่พิพาทในการเข้าถึงข้อตกลงที่ค้ำหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายมุ่งที่จะสร้างความเสียหายหรือทำให้อีกฝ่ายอับอาย เป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงของความอ่อนแอหรือไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการทำข้อตกลง ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีแนวโน้มที่จะทำข้อตกลงได้ เมื่อใดก็ตามที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีแรงจูงใจที่สูงในการบรรลุการทำข้อตกลงระดับความมุ่งมั่นตั้งใจของคู่กรณีที่จะแก้ปัญหาคือข้อพิพาทที่ค้ำเมื่อคู่กรณีไม่เข้าใจว่าการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการในการทำงานร่วมกันการแก้ปัญหาคือข้อพิพาทหรือการทำข้อตกลงจึงไม่สามารถบรรลุได้อย่างรวดเร็ว (พลเอกเอกชัย ศรีวิลาศ, 2562 : 91)

ผลการสัมภาษณ์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยได้กำหนดขอบเขตของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฯ (กพยช.) รับรอง (2) ผู้มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิ

และเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และ (3) ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคประชาชนในประเทศไทย กลุ่มผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฯ (กพยช.) รับรอง และกลุ่มผู้ที่มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2563 และในวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย นายวรกร โสมนะพันธุ์ ตำแหน่ง ผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมการระงับข้อพิพาท, ว่าที่ร้อยโทชีวิวัฒน์ หวานอารมณ์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานปฏิบัติการระงับข้อพิพาท, นางสาวนันทิยา แก้วกอง ตำแหน่ง นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ, นายชานัท มิ่งทองคำ ตำแหน่ง นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ, นางสาวจิตรา สรณศิริ ตำแหน่ง นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ และ นายอุดมทรัพย์ ชีวะโอสถ ตำแหน่ง ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านปัญหา และอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ 1. ความพร้อมด้านโครงสร้างสถานที่ตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากสถานที่ตั้งศูนย์ต้องมีความสะดวก น่าเชื่อถือ และเป็นเอกเทศสร้างความไว้วางใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ รวมถึงต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ 2. ความพร้อมด้านบุคลากร ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีความพร้อมในด้านความรู้ในด้านกฎหมาย รวมถึงมีทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 3. ด้านระบบบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการผลการดำเนินงาน การรายงานผลการดำเนินงาน การจัดทำแผนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้มีความเหมาะสมกับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ การสร้างการรับรู้ การทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชาชนโดยมากยังไม่ทราบว่าเมื่อเกิดข้อพิพาทแล้วสามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้

ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านตัวผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งต้องมีการพัฒนาความรู้ทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ตลอดจนต้องมีทักษะที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2. ด้านงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องใช้สำนักงานที่ใช้ในการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเหมาะสมเพียงพอ 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องมีการสร้าง

การรับรู้สร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รวมถึงให้คำแนะนำชี้แจง บทบาทหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และสร้างความเชื่อถือให้กับประชาชนที่มารับบริการ 4. ด้านการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในระดับพื้นที่ ในการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่ออำนวยความสะดวกธรรมให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ด้านข้อเสนอแนะการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น แบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรมีการพัฒนาทักษะองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง และเหมาะสม ให้มีความสอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป 2. ด้านงบประมาณ ต้องมีการสนับสนุนงบประมาณ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานให้แก่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเพียงพอ 3. ด้านการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน ควรมีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยให้มีขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนที่สะดวกรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย 4. ด้านนโยบายกระทรวงยุติธรรม ควรมีข้อสั่งการในการดำเนินการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กับศูนย์ยุติธรรมชุมชน เนื่องจากทั้งสองหน่วยมีการทำงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเหมือนกัน ซึ่งจะทำให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความสับสนหากไม่มีนโยบายในการกำหนดบทบาทภารกิจให้ชัดเจนจะเกิดปัญหาในการบริหารจัดการการจัดเก็บผลการดำเนินงาน และเกิดการซ้ำซ้อนในการสนับสนุนงบประมาณ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคประชาชนในประเทศไทย กลุ่มผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฯ (กพยช.) รับรอง และกลุ่มผู้ที่มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2563 และในวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2563 สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อนุเทพ อินทรชิต (2555 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์ก่อนฟ้องคดีต่อศาล ผลการวิจัยพบว่าควรหาแนวทางแก้ไขให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นที่ยอมรับที่จะใช้ในการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์ก่อนนำคดีขึ้นสู่ศาล ดังนี้ 1. ควรสร้างระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์ที่มีประสิทธิภาพ 2. ควรมีการออกกฎหมายรองรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนนำข้อพิพาททางพาณิชย์ฟ้องต่อศาล 3. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การสิ้นสุดกระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรมีกฎหมายรองรับ 4. ควรมีการส่งเสริมหรือพัฒนาการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์

ผลการสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 4 ราย (ไม่ประสงค์ระบุนามเนื่องจากเป็นข้อมูลลับ) ในวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2563 และในวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2563 สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านปัญหา และอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 4 ด้าน 1. ด้านคู่กรณี ซึ่งคู่กรณีไม่ยินยอมให้ข้อเท็จจริงตามข้อพิพาท ไม่ให้ความร่วมมือ และไม่ยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2. ด้านวัตถุประสงค์ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ยังขาดอุปกรณ์ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น ไม่มีเครื่องพิมพ์บันทึกข้อตกลง ตลอดจนเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นอื่น ๆ 3. ด้านการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ ประชาชนยังไม่เข้าใจถึงรายละเอียดว่าข้อพิพาทประเภทไหนบ้างที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ 4. ด้านความเชื่อมั่นในตัวกฎหมาย ซึ่งประชาชนยังมีความกังวลว่าหากคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงที่ได้ทำไว้ จะสามารถนำบันทึกข้อตกลงที่ได้ทำไว้ไปบังคับได้จริงหรือไม่ และต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป

ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 3 ด้าน 1. ด้านผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต้องมีความเป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือ และต้องรักษาข้อมูลของคู่พิพาทไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด 2. ด้านการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจแก่ประชาชน โดยประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้ประชาชนได้เข้าใจถึงประเภทข้อพิพาทที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ 3. ด้านสถานที่ในการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต้องมีสถานที่ไม่แออัดคับแคบ และสามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก

ด้านข้อเสนอแนะการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น แบ่งได้เป็น 3 ด้าน 1. ด้านการจัดเก็บเอกสารข้อมูลข้อพิพาท ข้อมูลที่บันทึกโดยผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เอกสารที่คู่พิพาทยื่น หรือเอกสารอื่นใดที่มีข้อมูลเป็นความลับ หรือข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ควรที่จะถูกจัดเก็บรักษาในสถานที่ที่เหมาะสม 2. ด้านระบบการดำเนินงาน ควรมีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานโดยให้มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องมีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้สร้างความเข้าใจแก่ประชาชน และรวมถึงให้คำแนะนำ ชี้แจง บทบาทหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 4 ราย (ไม่ประสงค์ระบุนามเนื่องจากเป็นข้อมูลลับ) ในวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2563 และในวันที่

23 เมษายน พ.ศ. 2563 สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุรภา แจ่มแจ่มจิตต์ (2555 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์ในศาล ผลการศึกษาพบว่า ข้อพิพาททางพาณิชย์นั้น มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากข้อพิพาททางแพ่งทั่วไป ดังนั้นเมื่อเกิดข้อพิพาททางพาณิชย์ คู่พิพาท หรือ คู่ความจึงต้องการความรวดเร็วในการดำเนินการการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นไปพร้อม ๆ กับการได้รับความพึงพอใจในการระงับข้อพิพาททั้งสองฝ่าย จึงควรหาแนวทางแก้ไขให้การไกล่เกลี่ยเป็นที่ยอมรับที่จะใช้ในการระงับข้อพิพาททางพาณิชย์เป็นทางเลือก ไม่ใช่เป็นเพียงทางเลือกในการระงับข้อพิพาทเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์ มีประสิทธิภาพ และเป็นทางเลือกหนึ่งให้แก่คู่พิพาทได้ จึงควรมีการออกกฎหมายรองรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์ในศาล โดยครอบคลุมในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นอกจากนี้ควรมีการจัดตั้งแผนกคดีพาณิชย์ในศาลชั้นต้น เพื่อให้มีการพิจารณาคดีที่แยกออกมาชัดเจน

ปัจจัยความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน

1. การจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาคประชาชนให้เกิดความสำเร็จ ต้องดำเนินการอยู่บนพื้นฐานของสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ (สุรศักดิ์ ศรีสาร, 2559 : 136)

ความจริง (Truth) คือ ให้ความสำคัญกับ “ ความจริง ” ทั้งในเครื่องมือและเป้าหมายของสังคมสมานฉันท์เพื่อสร้างความยั่งยืน

ความยุติธรรม (Justice) ให้ความสำคัญกับความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice) ด้วยการส่งเสริมแนวคิดวิเคราะห์ในสังคมไทยให้เรียนรู้การแยก “ คนผิด ” ออกจาก “ ความผิด ” ตลอดจนเรียนรู้วิธีการมองปัญหาความรุนแรงในบริบทเชิงโครงสร้างและวัฒนธรรมให้เห็นคนบริสุทธิ์ที่กลุ่มต่าง ๆ ที่ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรง

ความรับผิดชอบ (Accountability) ส่งเสริมระบบและวัฒนธรรมความพร้อมรับผิดในระบบราชการ เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับคดีให้ครบถ้วน

การให้อภัย (Forgiveness) ให้ตระหนักถึงความทุกข์ยากของเหยื่อความรุนแรง ขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงศักยภาพของสามัญชน ที่จะให้อภัยผู้ที่กระทำร้ายต่อตนและครอบครัว ก้าวพ้นความเกลียดชังผู้คนที่ต่างจากตน และเป็นผู้ทำร้ายคนที่ตนรัก

การเคารพความหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมสานเสวนาระหว่างกัน (Dialogue) ให้ความสำคัญกับขันติธรรมในฐานะคุณค่าทางการเมือง การเรียนรู้ศาสนาต่าง ๆ แนวปฏิบัติ และคำสอนเพื่อสร้างความเคารพความเชื่อของคนผู้อื่นพร้อมกันไป

2. การเลือกเวลาที่เหมาะสมที่สุด (Timing) การไกล่เกลี่ยมีความยืดหยุ่นรวดเร็วและคุ้มค่างบค่าใช้จ่ายหากใช้ในเวลาที่เหมาะสม เวลาเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จ หากการไกล่เกลี่ยถูกกำหนดไว้เร็วเกินไปหรือก่อนเหตุการณ์สำคัญยังไม่เกิดขึ้นฝ่ายต่าง ๆ อาจเลือกที่จะไม่ทำ

โดยปกติแล้วฝ่ายต่าง ๆ จะดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างจริงจังเมื่อต้องเผชิญกับเส้นตาย (เช่นเพื่อหลีกเลี่ยงการพิจารณาคดีหรืออนุญาโตตุลาการ) ในขณะที่คู่กรณีเข้าไปใกล้กับช่วงเวลาของความจริงพวกเขา มักจะประนีประนอมมากขึ้น ในทางกลับกันหากข้อพิพาทนั้นก้าวไปไกลเกินกว่ากระบวนการฟ้องร้องหรืออนุญาโตตุลาการฝ่ายต่าง ๆ อาจจะต้องลงทุนมากเกินไปในแง่ของเวลาเงินหรือชื่อเสียง

3. การเลือกผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator Selection) ผู้ไกล่เกลี่ยที่เหมาะสมเป็นผู้ที่ได้รับ ความเคารพจากทุกฝ่าย สามารถทำงานผ่านความยากลำบาก และสามารถหลีกเลี่ยงหรือเอาชนะอุปสรรคได้ ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยนั้นเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ย ตัวอย่างเช่น ผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีที่สุดหลาย ๆ คน มีระดับความยืดหยุ่นและความคิดสร้างสรรค์ในระดับหนึ่ง ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ที่มีข้อพิพาทเป็นสิ่งจำเป็นเช่นกันเพราะยิ่งผู้ไกล่เกลี่ยมีประสบการณ์มาก โอกาสที่เขาหรือเธอจะไม่เพียงแต่จะเข้าใจเทคนิคต่าง ๆ เท่านั้น แต่จะยังเข้าใจและสามารถส่งต่อโอกาสของคู่กรณีที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการพิจารณาคดีในศาลก็ยิ่งมากขึ้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและเป็นกลางทั้งสองฝ่าย หากมีแม้กระทั่งสัญญาณอคติจากผู้ไกล่เกลี่ยอาจส่งผลกระทบต่อสถานการณ์นั้น ไม่น่าจะตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ย ที่ได้รับความไว้วางใจจากฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน

4. ข้อตกลง (The Agreement) ก่อนออกจากกรไกล่เกลี่ยคู่กรณีต้องป้อนข้อตกลงที่มีผลผูกพัน การล้มเหลวในการทำดังกล่าวทำให้กระบวนการทั้งหมดตกอยู่ในความเสี่ยงที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจรู้สึกเสียใจในภายหลังการทำข้อตกลงไปแล้ว คู่กรณีทำได้ดีเมื่อพวกเขามีข้อตกลง รวมถึงสิ่งที่ต้องทำหลักในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกในการแก้ไข ยิ่งกว่านั้นคงไม่มีใครต้องการออกจากห้องไกล่เกลี่ยโดยไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขของข้อตกลง (พลเอกเอกชัย ศรีวิลาศ, 2562 : 89-90)

แนวทางการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน

การพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชนนั้น ต้องมีการดำเนินการจัดตั้ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นรูปธรรม และควรจัดตั้งโดยประชาชน มีขั้นตอนการดำเนินงานที่

เหมือนกันทุกศูนย์ กระทรวงยุติธรรมต้องมีการสนับสนุนในส่วนงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ การประสานงานอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการเพิ่มองค์ความรู้ให้ผู้ใกล้ชิดข้อพิพาท เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทต้องได้รับการสนับสนุนอย่างชัดเจน โดยประชาชนในพื้นที่และเจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมแต่ต้องไม่เป็นการแทรกแซงการทำงาน สถานที่ตั้งศูนย์ควรอยู่ใกล้ชุมชน สามารถกระจายบริการได้อย่างทั่วถึง ต้องมีการบริหารที่มีความโปร่งใส ทำงานเพื่อประชาชนไม่แสวงหาประโยชน์ ทุกคนสามารถเป็นเครือข่ายได้ โดยสามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาได้ดังนี้คือ

1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ให้เป็นที่รับรู้โดยทั่วไป โดยเฉพาะการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนว่าการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยภาคประชาชนมีความสำคัญสามารถดำเนินการเป็นผลบังคับตามกฎหมายได้ และเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ลดภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการเผยแพร่ความรู้ด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค

2. ดำเนินการสนับสนุนอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อุปกรณ์ในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ รวมถึงการศึกษาแนวทางในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อประสานงาน ด้านการเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท เช่น การยื่นคำขอ หรือการติดต่อนัดหมายเข้าสู่การใกล้เคียงข้อพิพาท โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ

3. ดำเนินการกำหนดมาตรการในการรณรงค์ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการระงับข้อพิพาทของชุมชน ซึ่งกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนจะประสบความสำเร็จได้เมื่อมีการบริหารจัดการกระบวนการมีส่วนร่วมที่ดีด้วยการใช้หลัก 4S ซึ่งประกอบด้วย (ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์, 2560 : 173)

การเริ่มต้นเร็ว (Starting Early) โดยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่วาระแรก ตั้งแต่การให้ข้อมูลความรู้ด้วยการจัดการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้อง การกระตุ้นให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องในชุมชนแสดงความคิดเห็นให้ร่วมในเวทีสานเสวนา และให้ร่วมตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งก่อนที่ความขัดแย้งจะพัฒนาไปสู่ความรุนแรง

ครอบคลุมผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางทั้งในการร่วมรับรู้ข้อมูล ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมในการปฏิบัติตามข้อตกลง และร่วมติดตามผลลัพธ์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

ความจริงใจเปิดเผย (Sincerity) จัดกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างเปิดเผยจริงใจ ปราศจากอคติให้ผู้เข้าร่วมสานเสวนาให้เกิดคิดซึ่งกันและกันโดยมีการวางกติกาพื้นฐานในการสานเสวนา ซึ่งมีความสำคัญต่อความเชื่อถือไว้วางใจ และสัมพันธภาพที่ดีต่อกันอันจะนำมาซึ่งความร่วมมือความเข้าใจรวมทั้งการสื่อสารที่ดีต่อกันยิ่งขึ้น

ใช้วิธีการที่เหมาะสม (Suitability) เลือกรูปแบบหรือวิธีการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมมาใช้ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับขนาดโครงการและลักษณะที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนความแตกต่างทางวัฒนธรรม สังคม ค่านิยม และความสนใจของชุมชนที่มีต่อประเด็นหรือโครงการ

4. ดำเนินการฝึกอบรมการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง พร้อมกับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ.2562 ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทได้มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท กฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องและมีทักษะการเป็นคนกลางเพื่อใกล้เคียงข้อพิพาท รวมถึงจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ใกล้เคียง เพื่อให้ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทได้อย่างเป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกัน

สรุป

การใกล้เคียงข้อพิพาทของภาคประชาชน เป็นกระบวนการที่ให้ฝ่ายที่มีข้อพิพาทได้อภิปรายเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่สำคัญในลักษณะที่มีประสิทธิผล โดยที่การควบคุมผลลัพธ์ยังคงอยู่ในมือของคู่กรณี อีกทั้งเป็นการนำผู้คนมาหาทางออกร่วมกันด้วยความช่วยเหลือที่เป็นกลางเพื่อสร้างความเข้าใจและรักษาความสัมพันธ์และให้การวิเคราะห์และสำรวจผลประโยชน์ของทุกฝ่าย อย่างไรก็ตามการดำเนินการกระบวนการใกล้เคียงไม่ได้มีการรับประกันทุกครั้งว่าจะได้รับการมีส่วนร่วมจนเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย เว้นแต่คู่กรณีซึ่งอยู่ในสถานที่ที่มีความขัดแย้งและอยู่ในกรอบของการรับฟังอย่างไว้วางใจ มีแรงบันดาลใจในการทำงานร่วมกัน และมีการเกี่ยวข้องกันในลักษณะมีความเคารพซึ่งกันและกันจึงจะนำไปให้การใกล้เคียงประสบความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งได้ ผู้ใกล้เคียงจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะสร้างบรรยากาศการเจรจาให้เอื้ออำนวยให้คู่กรณีหรือคู่ขัดแย้งมาเจรจาและแสวงหาทางออกร่วมกันและเป็นที่พอใจของทุกฝ่ายได้ และต้องมีความเป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือ สามารถรักษาข้อมูลของคู่พิพาทไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

สรุป

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการค้นหาความพอใจของกลุ่มความว่าจะยุติข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นในอนาคตให้เสร็จไปด้วยวิธีการใด อย่งไร โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ชี้ผลคดีออกมาว่ากลุ่มความฝ่ายใดถูกหรือกลุ่มความฝ่ายใดผิด หรือค่าเสียหายที่แท้จริงนั้นเป็นเท่าใด การไกล่เกลี่ยมีจุดมุ่งหมายสุดท้าย คือ กลุ่มความตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ดังนั้นหน้าที่หลักของผู้ไกล่เกลี่ยคือเป็นสื่อให้กลุ่มความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้กลุ่มความได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนจะพึงได้รับ รวมทั้งช่วยชี้แนะทางแก้ไขปัญหากับช่วยกำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลง และเมื่อกลุ่มความตกลงกันได้ก็ช่วยร่างสัญญาประนีประนอมยอมความด้วย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชนผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความสำคัญ เพราะจะเป็นคนกลางที่ช่วยทำให้กลุ่มความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีกันอีก สามารถแก้ปัญหาที่พิพาทกันได้ ในลักษณะที่กลุ่มความทั้งสองฝ่ายต่างก็ยอมรับได้โดยนำกลุ่มความทั้งสองฝ่ายมาพบปะกันซึ่งหน้า เพื่อเจรจากันเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารติดต่อกันช่วยขจัดความเป็นศัตรูที่มีต่อกัน เสาะหาข้อมูลที่จะช่วยให้การเจรจาสำเร็จ ขจัดความยุ่งยากต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจาออกเสีย แปลและตีความในเรื่องที่เจรจาให้แก่กลุ่มความโดยทำให้แน่ใจว่ากลุ่มความแต่ละฝ่ายเข้าใจในสิ่งที่กลุ่มความฝ่ายตรงข้ามกำลังพูด ช่วยเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่มความ รวมทั้งทำให้แน่ใจว่ากลุ่มความแต่ละฝ่ายเข้าใจตรงกันกับสิ่งที่กลุ่มความอีกฝ่ายหนึ่ง รับรู้ และเข้าใจ สอนกลุ่มความเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองว่าจะเจรจาต่อรองให้ได้ผลดีได้อย่างไร อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการเจรจา เช่น ดำเนินการประชุมให้เรียบร้อย ทำให้การเจรจาราบรื่น เห็นได้ถึงความเป็นกลาง ทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่ไม่ยุ่งยาก คอยระวังมิให้การเจรจาล้มเหลว ลงกลางคัน ขอแรงสนับสนุนจากบุคคลภายนอกที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มความทั้งสองฝ่ายกระตุ้นให้กลุ่มความพิจารณาว่ากลุ่มความฝ่ายตรงข้ามมองปัญหาอย่างไร ทำให้กลุ่มความแต่ละฝ่ายคิดถึงปัญหาได้ถี่ถ้วน ให้กลุ่มความแสดงเหตุผล เกี่ยวข้อเท็จจริง ข้อเรียกร้อง ความคิดเห็น และจุดยืนของตน แนะนำและช่วยเหลือกลุ่มความในการประเมินค่าใช้จ่ายความเสียหาย และเวลาที่ต้องเสียไปซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินคดีทางศาลและผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ทำการไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ เปรียบเทียบกันพูดโต้เถียงกลุ่มความด้วยการยกข้อสงสัยต่าง ๆ ขึ้นให้

ปรากฏอยู่ในจิตใจของคู่ความแต่ละฝ่ายเพื่อให้จุดยืนของคู่ความอ่อนตัวลงใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น การประชุมฝ่ายเดียว เพื่อให้คู่ความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อมูลเสนอข้อต่อรองหรือเสนอทางออกในการแก้ไขปัญหา เลื่อนการประชุมออกไปเมื่อเกิดสภาวะชะงักงันในการเจรจาหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเป็นต้น การไต่เถียงข้อพิพาทผู้ไต่เถียงไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความแต่อย่างใด ไม่มีอำนาจในการตัดสินข้อพิพาท เช่น ผู้พิพากษา แต่ผู้ไต่เถียงเข้ามาเป็นคนกลางเพียงเพื่อเข้าช่วยให้การเจรจาต่อรองง่ายเข้าเกิดความสะดวกในการเจรจาและช่วยให้คู่ความค้นพบทางออกของปัญหาที่เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย ดังนั้นเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ และคู่พิพาทให้การยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไต่เถียงข้อพิพาทต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม ดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ
2. เข้าร่วมการไต่เถียงข้อพิพาททุกครั้ง ในกรณีที่ไม้อาจเข้าร่วมการไต่เถียงข้อพิพาทได้ ต้องแจ้งเหตุผลและความจำเป็นล่วงหน้าให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไต่เถียงข้อพิพาททราบ
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไต่เถียงข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร
4. ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท
5. ปฏิบัติหน้าที่ไต่เถียงข้อพิพาทด้วยความสุภาพ
6. รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไต่เถียงข้อพิพาท
7. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท

เมื่อดำเนินการไต่เถียงข้อพิพาทผู้ไต่เถียงข้อพิพาทก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย และทำให้การไต่เถียงข้อพิพาทไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จ ซึ่งมีข้อควรระวังในการไต่เถียงข้อพิพาท ดังนี้ (พลเอกเอกชัย ศรีวิลาศ, 2562 : 92)

1. การใช้คำพูด
2. การแสดงความคิดเห็น ในทางตรงข้ามกับฝ่ายใด
3. การแสดงกิริยา ท่าทาง เช่น ดูหมิ่น ดูแคลน เบื่อหน่าย รำคาญ
4. การชี้จุดอ่อนของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เช่น ขาดอายุความ ข้อกฎหมายอ่อน
5. การชี้ว่าฝ่ายใดผิด หรือฝ่ายใดถูก
6. การติดต่อกับคู่พิพาทลับหลังคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง
7. การส่งผ่านข้อมูลในทางลับ หรือไม่สนับสนุนการเจรจา

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ที่สำคัญดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ควรดำเนินการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ครบทั้งประเทศ ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง พร้อมกับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และดำเนินการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความรู้ด้านกฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องมีทักษะการเป็นคนกลางเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และรวมถึงมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่เป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกัน โดยในการพิจารณาคัดเลือกผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องพิจารณาจากผู้ที่ไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

(1) เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(2) เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

(3) เคยถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ และยังไม่พ้นห้าปีนับถึงวันยื่น คำขอรับหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

และควรมีการวางหลักเกณฑ์และมีระเบียบรองรับให้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.2 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศอย่างน้อยอำเภอละ 1 ศูนย์ โดยการรวมตัวกันของประชาชนในพื้นที่อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 5 คน จัดตั้งเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การดำเนินงานของศูนย์ต้องประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เหนรัญญิก และเลขานุการ โดย

ประธานควรมีคุณสมบัติเป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่นหรือท้องถิ่น หรือเป็นผู้นำภาคประชาสังคมที่
 ดำเนินการอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ และต้องมีผู้ผ่านการฝึกอบรม
 ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการ
 พัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรม
 แห่งชาติรับรอง และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อ
 พิพาท พ.ศ. 2562 โดยต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับทราบถึงบทบาทภารกิจ
 ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งดำเนินการในเรื่อง รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 ดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงาน
 ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และควรมีการวาง
 หลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้เป็นระบบ
 มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยกำหนดให้มีการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ
 พิพาทภาคประชาชนอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งออกกระเบียบรองรับการสนับสนุนงบประมาณ
 ดำเนินงาน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

2. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

2.1 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์
 เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนถึงความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาค
 ประชาชนว่ามีความสำคัญสามารถดำเนินการเป็นผลบังคับตามกฎหมายได้ และเป็นประโยชน์ต่อ
 ทุกฝ่าย ลดภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ รวมถึงให้ความรู้ในเรื่องข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ
 พิพาทภาคประชาชนสามารถดำเนินการ ไกล่เกลี่ยได้ รวมถึงขั้นตอนปฏิบัติในการยื่นคำขอบังคับ
 ต่อศาลตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยการจัดอบรมให้
 ความรู้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมทั่วประเทศและดำเนินการศึกษาพัฒนาแนวทางในการนำ
 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อประสานงานด้านการเข้าสู่กระบวนการไกล่
 เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การยื่นคำขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การติดต่อ นัดหมายคู่พิพาทเข้าสู่การไกล่เกลี่ย
 ข้อพิพาท และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือผ่านแอปพลิเคชัน
 โทรศัพท์มือถือ

2.2 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ควรดำเนินการจัดทำคู่มือการ
 ปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.
 2562 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้การดำเนินการเป็นไป
 ทิศทางแนวเดียวกันทั่วประเทศ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

3. ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคตต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อยกระดับการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นที่ยอมรับ และประชาชนมีความเชื่อมั่นที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

ชยา กิริติยวงศ์. อุปสงค์ชาวต่างชาติในตลาดอาคารชุดไทย. เอกสารเจาะลึกและชี้ประเด็นความเสี่ยงของทุนจีนในตลาดอสังหาริมทรัพย์ไทย : วารสาร FAQ FOCUSED AND QUICK ISSUE, ๒๕๖๒.

ฐิติมา ชูเชิด. เงินสำรองระหว่างประเทศของไทยแข็งแกร่งเพียงใด. กรุงเทพฯ : ๒๕๖๒.

ถวัลย์รัฐ วรเทพพุดิพงษ์. “การกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ”. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๐.

พิสุทธิ์ นิมมานเหมินทร์. การธนาคารประเทศไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ๒๕๒๘

มณีนรัตน์ ก้องเสียง. อุปสงค์ชาวต่างชาติในตลาดอาคารชุดไทย. เอกสารสถานการณ์ปัจจุบันและความเสี่ยงที่ต้องติดตาม : วารสาร FAQ FOCUSED AND QUICK ISSUE, ๒๕๖๓.

ศิริพร สัจจันันท์. โครงการศึกษาสภาพปัญหาการถือครองอสังหาริมทรัพย์ของคนต่างด้าว. กรุงเทพฯ : ๒๕๖๓.

ศักดิ์ ไทยวัฒน์. การจัดระบบการถือที่ดิน. กรุงเทพฯ : ๒๕๖๓.

เสถียร โกเศศ. ฟื้นความหลัง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศีกษิตสยาม, ๒๕๑๓.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. โครงการศึกษากฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และธุรกิจบัญชีท้าย พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๕๒. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, ๒๕๖๐.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

จตุพร อินทร์เจ้า. “การใกล้เคียงข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนอกศาล”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.

ชลภรณ์ เจริญรัตน์. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี กรณีศึกษาศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท กรมบังคับคดี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์การศึกษา, 2558.

บุญตา ส.ผามมีชัย. “กระบวนการว่าด้วยการใกล้เคียงข้อพิพาท ศึกษาเปรียบเทียบตามกฎหมายไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ.

คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

ปริญญาพงศ์ เจริญนัยกุลกนก. “บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย”. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2551.

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

ปรียาพร ศิรวาณิชย์. “หลักนิติธรรมกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตามแนวทางกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554.

พลศึกษณ์ ท่องเจริญ. “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

ยุพาพร รูปงาม. “การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงานประมง ในการปฏิรูประบบราชการ”.

ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2545.

รัชฎาพร รุจิโกศย์. “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2555.

สุรยุทธ สุนทรวารี. “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554.

สุรศักดิ์ ศรีสาร. “การพัฒนารูปแบบการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยชุมชนอย่างมีสมานฉันท์”

วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาพัฒนาการศึกษา. ภาควิชาพื้นฐาน

การศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559.

สุรภา แจ่มแจ่มจิตต์. “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์ในศาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก, 2555.

อนุเทพ อินทรชิต. “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์ก่อนฟ้องคดีต่อศาล”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก, 2555.

อนุเทพ อินทรชิต. “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางพาณิชย์ก่อนฟ้องคดีต่อศาล”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะนิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก, 2555.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

เนื้อหาในการสัมภาษณ์จะเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และข้อเสนอแนะการพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ตามความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยมีคำถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลัง

ชื่อ-นามสกุล _____ อายุ _____
ระดับการศึกษา _____
ตำแหน่ง _____

ส่วนที่ 2. ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ดังนี้

1. ปัญหา และอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน

ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายเกิดโชค เกษมวงศ์จิตร
วัน เดือน ปีเกิด	12 ธันวาคม 2507
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประวัติการทำงานโดยย่อ	ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เลขานุการกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้เชี่ยวชาญด้านส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา	การเมือง
เรื่อง	การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
ผู้วิจัย	นายเกิด โชค เกษมวงศ์จิตร หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 62
ตำแหน่ง	รองอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง และการระงับข้อพิพาทในสังคมไทยในอดีตมักใช้วิธีการไกล่เกลี่ยกันเองโดยภาคประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่ถูกตีลบทอดกันมานานแล้ว ประชาชนรู้จัก เข้าใจ และเลือกที่จะใช้การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในชุมชนตลอดมา จนเมื่อประเทศไทยได้มีการปฏิรูปกฎหมายและระบบงานยุติธรรมตามแบบตะวันตก ทำให้บทบาทหน้าที่ของประชาชนในชุมชนในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง และการระงับข้อพิพาทเริ่มถูกลดทอนความสำคัญลง ส่งผลให้กระบวนการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง และการระงับข้อพิพาทโดยประชาชนในชุมชนอ่อนแอลงส่งผลให้คดีความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก มีขั้นตอนและพิธีการมากมาย ทำให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคดีความ อีกทั้งจำนวนบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมมีไม่เพียงพอกับจำนวนข้อพิพาท ทำให้ไม่อาจอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง ยิ่งไปกว่านั้นข้อดีของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก อีกประการคือ เมื่อคดีความเข้าสู่ศาลผลของคดีย่อมก่อให้เกิดผู้แพ้ ผู้ชนะ ผู้ที่แพ้ย่อมไม่พอใจในผลของคดี และมักนำไปสู่ความขัดแย้งอื่น ๆ ตามมา จึงได้มีการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญามาใช้ ทั้งการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาโดยมีองค์กรของรัฐเป็นผู้ดำเนินการ ได้แก่ ในชั้นศาล ชั้นพนักงานอัยการ ชั้นพนักงานสอบสวน และในระดับอำเภอ รวมทั้งการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เป็นต้น อย่างไรก็ตามการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทดังกล่าวยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา และยังมีข้อดีหลายประการ ประกอบกับที่ผ่านมา ยังไม่มีกฎหมายรองรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคประชาชน จนทำให้ในช่วงปี พ.ศ. 2557 กระทรวงยุติธรรมได้เห็นถึงความสำคัญจึงได้เสนอกฎหมาย “ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในชุมชน พ.ศ.” เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยประชาชนในชุมชนมีความเป็น

ระบบ มีมาตรฐาน อันเป็นการรับรองสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ภายใต้หลักการเข้าถึงความยุติธรรม ลักษณะอื่น นอกเหนือจากการเข้าถึงความยุติธรรมตามกระบวนการยุติธรรมหลัก และไม่ใช้การดำเนินการโดยภาครัฐ เป็นการให้อำนาจประชาชนในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ลดปัญหาข้อขัดแย้งในสังคม เพิ่มทางเลือกในการเข้าถึงความยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม

ปัจจุบันได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งในพระราชบัญญัติดังกล่าวได้บัญญัติเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยให้อำนาจภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน ทรัพย์มรดก ข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท ข้อพิพาททางอาญาที่มีความผิดอันยอมความได้ และความผิดลหุโทษที่เป็นความผิดต่อส่วนตัวไม่กระทบต่อส่วนรวมเช่นเดียวกับหน่วยงานของรัฐ ผลของข้อตกลงทำให้ข้อพิพาทเป็นอันยุติหรือสิทธิภาคีอาญามาฟ้องระงับไปหากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงก็สามารถร้องขอต่อศาลให้บังคับตามข้อตกลงได้ ซึ่งถือเป็นมิติใหม่ของกระบวนการยุติธรรมที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และได้บัญญัติให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และเป็นหน่วยอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แต่ก็ยังประสบกับปัญหาประชาชนยังขาดความเข้าใจ และยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อยู่

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย เพื่อที่จะนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคประชาชนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จ ลดจำนวนคดีขึ้นสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประชาชนเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติหรือระงับข้อพิพาทแทนการฟ้องร้องคดีต่อศาลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
2. เพื่อศึกษาและพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตาม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพื้นที่ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ที่ได้ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน ได้แก่ ศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทชุมชน

2. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1. ผู้ที่ทำหน้าที่ไต่ถามข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง

ส่วนที่ 2. ผู้มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก่ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

ส่วนที่ 3. ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการไต่ถามข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2562

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้การศึกษาเอกสารข้อมูล รายงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไต่ถามข้อพิพาทโดยภาคประชาชน การจัดการความขัดแย้งในชุมชน ยุทธศาสตร์ นโยบายของภาครัฐ รวมถึงยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง การลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลมาเป็นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลา จำนวน 7 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นสำคัญ โดยมีประเด็นที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ ตำราทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชุมชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นต้น

ข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการโดยใช้การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาคประชาชนในประเทศไทย แบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1. ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง กลุ่มที่ 2. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก่ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และกลุ่มที่ 3. ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลทฤษฎี หลักการต่าง ๆ

ผลการวิจัย

ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฯ (กพยช.) รับรอง และกลุ่มผู้ที่มีส่วนร่วมในการร่างพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 สรุปได้ดังนี้

ด้าน ปัญหา และอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ 1. ความพร้อมด้านโครงสร้างสถานที่ตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2. ความพร้อมด้านบุคลากร ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3. ด้านระบบบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ การสร้างการรับรู้ การทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่

ด้าน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านตัวผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2. ด้านงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ 4. ด้านการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการสัมภาษณ์ประชาชนที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 4 ราย สรุปได้ดังนี้

ด้าน ปัญหา และอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 4 ด้าน 1. ด้านคู่กรณี ซึ่งคู่กรณีไม่

ยินยอมให้ข้อเท็จจริงตามข้อพิพาท ไม่ให้ความร่วมมือ 2. ด้านวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3. ด้านการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ 4. ด้านความเชื่อมั่นในตัวกฎหมาย

ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แบ่งได้เป็น 3 ด้าน 1. ด้านผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต้องมีความเป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือ 2. ด้านการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจแก่ประชาชน 3. ด้านสถานที่ในการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อเสนอแนะ

1. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ควรดำเนินการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ครบทั้งประเทศ ตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง

2. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศอย่างน้อยอำเภอละ 1 ศูนย์ โดยการรวมตัวกันของประชาชนในพื้นที่อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 5 คน จัดตั้งเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

3. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนถึงความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยภาคประชาชนที่มีความสำคัญสามารถดำเนินการเป็นผลบังคับตามกฎหมายได้ และเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ลดภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ รวมถึงให้ความรู้ในเรื่องข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยได้

4. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ควรดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้การดำเนินการเป็นไปในทิศทางแนวเดียวกันทั่วทั้งประเทศ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

5. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อยกระดับการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นที่ยอมรับ และประชาชนมีความเชื่อมั่นที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น