

พัฒนาการการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในประเทศไทย จากอดีตถึงปัจจุบันสู่ออนาคต

The development of mediation in Thailand
from the past to present toward the future

ชลัท ประเทืองรัตนา¹

Chalat Pratheuangrattana²

บทคัดย่อ

พัฒนาการการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในประเทศไทยจากอดีตถึงปัจจุบันมีมาอย่างยาวนาน นานนับพันปีตั้งแต่สมัยก่อนสุโขทัย ต่อเนื่องมาจนถึงรัตนโกสินทร์ แต่ในบทความนี้จะเน้นศึกษาการไกล่เกลี่ยในช่วงตั้งแต่หลังช่วงปี พ.ศ. 2530 เนื่องจากมีการไกล่เกลี่ยในสังคมไทยอย่างแพร่หลายและเป็นระบบและมีกฎหมายรองรับอย่างชัดเจนมากขึ้น บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พัฒนาการการไกล่เกลี่ยในสังคมไทยในภาพรวม โดยศึกษาบริบทที่แตกต่างของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมและนอกศาลยุติธรรม และ 2) วิเคราะห์โอกาสและความท้าทายของการไกล่เกลี่ยในปัจจุบัน และเสนอแนะการบูรณาการการไกล่เกลี่ยร่วมกันเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการไกล่เกลี่ย ภายใต้บริบทที่มีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 บังคับใช้ และบริบทใหม่ที่มีการไกล่เกลี่ยมีหลากหลายรูปแบบทั้งการไกล่เกลี่ยแบบปกติและการไกล่เกลี่ยแบบออนไลน์ โดยบทความนี้เน้นการศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย หนังสือ ตำราและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คำสำคัญ: ไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง, การไกล่เกลี่ย-ไทย, การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

บทความนี้

Received

12 ตุลาคม 2563

Revised

24 พฤศจิกายน 2563

Accepted

23 ธันวาคม 2563

¹ นักวิชาการผู้ชำนาญการ สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า (ดร.)

² Senior Researcher, Office for Peace and Governance, King Prajadhipok's Institute (Ph.D.)

Abstract

The mediation in Thailand from the past to the present has been developed for thousands years since the Sukhothai era continuously until the Rattanakosin era. This article will focus on studying mediation since the period after A.D. 1987 where mediation has been used widely and systematically with clearer legal support. The objectives of this article are to study the following: 1) the development of mediation in Thai society as a whole through studying different contexts of dispute mediation inside and outside the Court of Justice; and 2) the analysis of opportunities and challenges of mediation at present as well as suggesting the integration of mutual mediation for an efficient and effective mediation under the enforcement of Dispute Mediation Act B.E. 2562 (A.D. 2019) and the new context in which mediation has various forms whether normal or online mediation. This article emphasizes the study from documents, researches, books, and laws relating to dispute mediation.

Keywords: Mediation, Mediation--Thailand, Dispute Mediation in Thailand

บทนำ

การระงับข้อพิพาททางเลือก หรือ alternative dispute resolution (adr) สามารถทำได้หลายแนวทาง ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการแก้ปัญหา ไม่ว่าจะเป็น การเจรจาตนเองของคู่กรณี การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง การเรียกร้องอย่างสันติวิธีด้วยรูปแบบต่างๆ การอนุญาโตตุลาการ แต่ละแนวทางมีจุดเด่นและข้อจำกัดที่แตกต่างกันไป บทความนี้เน้นศึกษาถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลาง (mediation) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) พัฒนาการการไกล่เกลี่ยในสังคมไทยในภาพรวม ศึกษาบริบทที่แตกต่างของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมและนอกศาลยุติธรรม และ
- 2) วิเคราะห์โอกาสและความท้าทายของการไกล่เกลี่ยในปัจจุบัน และเสนอแนะการบูรณาการการไกล่เกลี่ยร่วมกันเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสากลพิจารณาได้จากองค์ประกอบหลายด้าน เช่น ก) อำนาจตัดสินใจของคู่กรณี 2 ฝ่าย หรือโดยบุคคลที่สามกับผลลัพธ์ที่ได้ที่แตกต่างกัน เช่น การเจรจาเอง การใช้คนกลางมาอำนวยความสะดวก หรือให้คนกลางตัดสินใจ เป็นต้น ข) เหตุผลและแรงจูงใจในการใช้การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง Bercovitch (2009) เห็นว่าการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางระหว่างประเทศจะถูกเลือกใช้ได้มากกว่าวิธีการอื่นเมื่อ มีความขัดแย้งยาวนานหรือซับซ้อน คู่กรณีมาถึงทางตัน คู่กรณีเห็นว่าเกิดต้นทุนและการสูญเสียที่มากพอแล้ว และคู่กรณีเตรียมตัวจะร่วมมือกันยุติสถานการณ์ที่ยั่งยืน ค) การสร้างสัมพันธภาพ Curle (As cited in Ramsbotham, Woodhouse & Miall, 2011, p.32) ได้นำเสนอองค์ประกอบของการไกล่เกลี่ยไว้ที่น่าสนใจว่ามี 4 ด้านคือ 1. การสร้างและปรับปรุงการสื่อสาร 2. การให้ข้อมูลระหว่างคู่กรณี 3. สร้างการเป็นเพื่อนกันของคู่กรณี 4. ทำให้คู่กรณีไกล่เกลี่ยอยากมีส่วนร่วมหรือรู้สึกอยากอยู่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยต่อไป

ง) ขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังที่ Moore (2014, p.59) ได้นำเสนอขั้นตอนไว้ถึง 12 ขั้นตอน สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 1. ก่อนการไกล่เกลี่ย 2. การดำเนินการไกล่เกลี่ย และ 3. การติดตามผลภายหลังการไกล่เกลี่ย จ) สภาพบังคับมีทั้งการไกล่เกลี่ยที่มีสภาพบังคับและไม่มีสภาพบังคับ

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังคมไทย สามารถจำแนกการไกล่เกลี่ยได้หลายประเภท รวมถึงการแบ่งตามกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและสภาพบังคับของข้อตกลง โดยแบ่งเป็นการไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรมและนอกศาลยุติธรรม การที่แบ่งเช่นนี้เนื่องจากเป็นไปตามสภาพบังคับของข้อตกลงที่ได้ ในกรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีการยื่นฟ้องร้องเป็นคดีมาที่ศาลยุติธรรมแล้ว หรือการไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรม ถ้าหากจำเลยไม่ปฏิบัติตามโจทก์สามารถยื่นคำร้องต่อศาลยุติธรรม ให้บังคับกับลูกหนี้ได้ทันทีโดยไม่ต้องฟ้องร้องขึ้นเป็นคดีใหม่ แต่ถ้าเป็นการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งนอกศาลยุติธรรม ในหลายกรณีต้องไปฟ้องขอให้ศาลยุติธรรม บังคับให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลงที่ได้ตกลงไว้ จึงทำให้เสียเวลาในการดำเนินคดีในศาลยุติธรรมอีก ยกเว้นการไกล่เกลี่ยตามกฎหมายบางฉบับ เช่น การไกล่เกลี่ยในอำเภอตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 ที่ไม่ต้องมีการสืบพยานใหม่เช่นกัน และพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีสภาพบังคับพิเศษ และมีการบูรณาการการไกล่เกลี่ยเข้าไว้ด้วยกันหลายหน่วยงาน โดยพัฒนาการการไกล่เกลี่ยในประเทศไทยจากอดีตถึงปัจจุบันมีมาอย่างยาวนาน นานนับพันปี ตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัย ต่อเนื่องมาจนถึงรัตนโกสินทร์ ในแต่ละสมัยจะมีลักษณะของการไกล่เกลี่ยที่โดดเด่นแตกต่างกันไป มีคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยที่แตกต่างกันไป มีกระบวนการที่แตกต่างกัน และสภาพบังคับที่แตกต่างกัน ในบทความนี้จะเน้นศึกษาการไกล่เกลี่ยในช่วงตั้งแต่หลังช่วงปี พ.ศ. 2530 เนื่องจากมีการไกล่เกลี่ย

ในสังคมไทยอย่างแพร่หลายและเป็นระบบและมีกฎหมายรองรับอย่างชัดเจนมากขึ้น โดยเน้นศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย หนังสือ ตำรา ฐานข้อมูลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรม อดีตถึงปัจจุบัน

ศาลยุติธรรม มีการไกล่เกลี่ย 2 รูปแบบ คือการไกล่เกลี่ยในห้องพิจารณาคดี และการไกล่เกลี่ยที่เรียกว่าการประชุมไกล่เกลี่ย โดยมี คนกลางที่ไม่ใช่ของคณะผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน ปี พ.ศ. 2537 มีพัฒนาการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมครั้งสำคัญ โดยศาลแพ่งสร้างระบบการไกล่เกลี่ยขึ้นมาอีกรูปแบบหนึ่ง ด้วยการแยกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออกมาจากห้องพิจารณาพิพากษา โดยมีคนกลางที่ไม่ใช่ของคณะผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ที่เรียกว่า แยกคน แยกสำนวน แยกห้อง และแยกไกล่เกลี่ย แยกคนก็คือ ผู้พิพากษาที่เป็นเจ้าของสำนวนไม่ได้เป็นผู้ไกล่เกลี่ย แยกสำนวนคือ แยกสำนวนในการพิจารณาคดีกับสำนวนในการไกล่เกลี่ยออกจากกัน และแยกห้องก็คือ ใช้การไกล่เกลี่ยในห้องไกล่เกลี่ยที่จัดไว้เป็นการเฉพาะ ไม่ใช่การไกล่เกลี่ยในห้องพิจารณาคดี และแยกไกล่เกลี่ยมีการใช้วิธีนี้เมื่อผู้ประนีประนอมต้องการได้รับข้อมูลในเชิงลึก และต้องการดับอารมณ์ที่ไม่พอใจของคู่กรณี

ศาลยุติธรรมมีบุคคลภายนอกเข้ามาร่วมทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยทั้งคดีแพ่งและอาญา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ประมวลกฎหมายความแพ่ง และพาณิชย์ รวมถึงประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในคดีความผิดต่อส่วนตัวหรือความผิดอันยอมความได้ โดยผู้ประนีประนอมจะได้รับการอบรมจากสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ให้มีความรู้ ทักษะในการดำเนินการไกล่เกลี่ย อีกทั้งจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม เพื่อให้คู่กรณีและรัฐได้รับประโยชน์ โดยทั่วไปการไกล่เกลี่ย

ของศาลยุติธรรม แต่ละศาลจะมีระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยของศาล แต่ละศาล กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและกระบวนการไกล่เกลี่ย เอาไว้ เมื่อถึงปี พ.ศ. 2554 ประธานศาลฎีกา ได้ออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 มีวัตถุประสงค์ให้ศาลต่างๆ ถือปฏิบัติในการ จัดระบบการไกล่เกลี่ยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (โชติช่วง ทัพพงษ์, 2558, น.50-51) จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2544 ศาลทั่วประเทศได้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาล โดยมี ผู้ประนีประนอมที่มีความรู้ ประสบการณ์ ความน่าเชื่อถือ ทั้งจากบุคลากรในศาลยุติธรรมเองและบุคคลภายนอกที่ศาลยุติธรรม แต่งตั้งให้ทำหน้าที่ผู้ประนีประนอม โดยวิธีการคัดเลือกผู้ประนีประนอมของศาลยุติธรรมแต่ละแห่ง จะมีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ ผู้พิพากษาที่รับผิดชอบงานด้านการไกล่เกลี่ย คัดเลือกผู้ประนีประนอมจากบัญชีผู้ประนีประนอมที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ ซึ่งโจทก์ และจำเลย จะไม่สามารถเป็นผู้เลือกคนกลางได้ แต่มีข้อดีที่ผู้ประนีประนอมกับโจทก์ จำเลยจะไม่รู้จักกันมาก่อน แต่หากบังเอิญว่าคนกลางกับคู่กรณีมารู้จักกัน จะมีประมวลจริยธรรมกำกับการทำหน้าที่ของคนกลางไว้อยู่แล้ว

ศาลยุติธรรมใช้การไกล่เกลี่ยเป็นการทั่วไปและเป็นระบบที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย โดยใช้ระบบไกล่เกลี่ยทั้งในศาลยุติธรรม ชั้นต้น อุทธรณ์และฎีกา โดยเน้นความสมัครใจของคู่กรณี และแสวงหาทางออกที่เหมาะสมร่วมกัน ในระบบศาลยุติธรรมทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 255 ศาล ประกอบด้วยศาลฎีกา 1 แห่ง ศาลอุทธรณ์ 10 แห่ง และศาลชั้นต้น 244 แห่ง (สำนักแผนงานและงบประมาณ ศาลยุติธรรม, 2558, ออนไลน์) และจากพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้ประธานศาลฎีการ่วมรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ นอกจากนี้ มีการแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี ให้มีการไกล่เกลี่ยทางแพ่งได้ทุกคดีได้ไม่จำกัดทุนทรัพย์ และไม่เสียค่าธรรมเนียมในการไกล่เกลี่ย เป็นต้น

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมส่วนมากจะเป็นระบบปกติที่คู่กรณีมาร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกัน แต่ศาลยุติธรรมได้ใช้ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเสริมขึ้นมา ในปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมสนับสนุนการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการคดี โดยมีการไกล่เกลี่ยออนไลน์มาใช้ในการระงับข้อพิพาทควบคู่ไปกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามปกติ สำนักงานศาลยุติธรรมได้กำหนดแนวทางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ไว้ โดยให้สามารถยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยได้ที่ระบบ e-filing และระบบ CIOS เพื่อลดการมาศาล และเพื่อทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ของศาลยุติธรรมทั่วประเทศเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2563, ออนไลน์) การไกล่เกลี่ยออนไลน์

ในศาลยุติธรรมมีความสอดคล้องกับบริบทของสากล ในต่างประเทศมีปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยคือ คู่พิพาทอาจอยู่ห่างกันโดยระยะทาง หรือไม่สะดวกที่จะมาพบกัน ณ สถานที่ไกล่เกลี่ย หรือมีวันว่างไม่ตรงกัน หรือคู่พิพาทไม่อยากจะเผชิญหน้ากัน (Offline Mediation) เช่น คดีครอบครัว คดีแรงงาน เป็นต้น UNCITRAL จึงได้ออก Model law 3 เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) ขึ้นมาเพื่อ แก้ปัญหาดังกล่าว (จิตติ สุเสารัจ, ม.ป.บ., ออนไลน์) การไกล่เกลี่ยออนไลน์ในประเทศไทย ข้อมูลตั้งแต่กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 - สิงหาคม พ.ศ. 2563 พบว่า มีคดีไกล่เกลี่ยรวม 17,404 คดี ทุนทรัพย์ที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จเกือบ 6 พันล้านบาท

ตารางที่ 1 แบบรายงานผลการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทออนไลน์

แบบรายงานผลการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทออนไลน์ (คดีแพ่ง และ คดีผู้บริโภค)

รวมทุกศาล ตั้งแต่ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2563

ข้อมูล ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2563

ที่	ชื่อศาล	คดีที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย			จำนวนคดี	ผลการไกล่เกลี่ย		ทุนทรัพย์ที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ	ค้างไป
		ยกมา	รับใหม่	รวม		สำเร็จ	ไม่สำเร็จ		
	รวมศาลสูง	16	31	47	-	5	13	29,728,151.05	29
	รวมศาลยุติธรรมในกรุงเทพฯ	336	1,371	1,707	7	1,037	31	909,208,560.96	632
	รวมศาลพิเศษ-ชำนาญพิเศษ	349	437	786	24	213	117	39,060,657.82	432
	รวมศาลยุติธรรมภาค 1	804	2,624	3,428	12	2,262	91	732,603,499.78	1,063
	รวมศาลยุติธรรมภาค 2	185	815	1,000	10	628	93	299,834,975.02	269
	รวมศาลยุติธรรมภาค 3	1,269	2,909	4,178	72	2,347	193	1,711,782,769.43	1,566
	รวมศาลยุติธรรมภาค 4	488	1,078	1,566	5	744	105	262,852,483.94	712
	รวมศาลยุติธรรมภาค 5	266	855	1,121	7	707	41	401,479,953.65	366
	รวมศาลยุติธรรมภาค 6	137	758	895	10	630	30	459,923,628.76	225
	รวมศาลยุติธรรมภาค 7	237	1,031	1,268	2	834	63	476,136,508.76	369
	รวมศาลยุติธรรมภาค 8	154	494	648	29	356	27	240,901,508.00	236
	รวมศาลยุติธรรมภาค 9	213	547	760	2	361	46	250,857,211.74	351
	รวมทั้งหมด	4,454	12,950	17,404	180	10,124	850	5,814,369,908.91	6,250

ที่มา : สำนักงานศาลยุติธรรม, 2563

การไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรมในปัจจุบัน นอกจากไกล่เกลี่ยเมื่อฟ้องร้องเป็นคดีแล้ว ยังมีการแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ.2563 จะส่งผลให้บุคคลที่อาจจะกลายเป็นคู่ความในข้อพิพาทที่กำลังจะเกิดขึ้นสามารถยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจได้เพื่อให้แต่งตั้งผู้ประนีประนอมทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และหากไกล่เกลี่ยสำเร็จก็สามารถจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความได้รวมทั้งสามารถยื่นคำร้องขอต่อศาลขอให้พิพากษาตามยอมได้ ซึ่งระบบไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดีที่เกิดขึ้นใหม่นี้สามารถยุติข้อพิพาทได้โดยคู่กรณีไม่ต้องนำคดีมาฟ้องกัน ทำให้ประหยัดเวลา ที่สำคัญไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการต้องฟ้องเป็นคดีความในศาล ขณะที่คู่กรณีก็ได้รับผลในการปฏิบัติในทันที เพื่อให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องดังกล่าว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงานศาลยุติธรรม จึงมีข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง พ.ศ. 2563 ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรมเรื่องไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องตามประมวลวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทั้งศาลและฝ่ายธุรการปฏิบัติหน้าที่ในทิศทางเดียวกัน (ไทยโพสต์, 2563, ออนไลน์)

จุดเด่นและลักษณะของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระบบปกติในศาลยุติธรรม

1. มีผู้พิพากษามานั่งประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยและมีนิติกรซึ่งเป็นนักกฎหมายเป็นเจ้าหน้าที่ประจำทำงานที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยคอยให้คำปรึกษาแก่ผู้ประนีประนอมและดูแลงานของศูนย์ไกล่เกลี่ย จึงทำให้ผู้ประนีประนอมประจำศาลยุติธรรมต่างมีที่ปรึกษากฎหมายและไม่ต้องห่วงกังวลเรื่องความสลับซับซ้อนของข้อกฎหมายในบางเรื่อง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหากมีการประสานงานกัน การปรึกษาหารือกันเป็นอย่างไรระหว่างผู้พิพากษาประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยเจ้าหน้าที่ และผู้ประนีประนอม

2. คู่กรณีไม่มีสิทธิ์เลือกผู้ไกล่เกลี่ยเอง แต่ผู้พิพากษาจะเลือกผู้ไกล่เกลี่ยที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อไว้แล้วจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 20 ตรีวรรคสอง ผู้ประนีประนอมกับโจทก์ จำเลยจะไม่รู้จักกันมาก่อน อย่างไรก็ตามมีข้อยกเว้น เช่น ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในครอบครัวคู่กรณีอาจร้องขอต่อศาลให้แต่งตั้งผู้อาวุโสของครอบครัวที่คู่กรณีนับถือเป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้ (โชติช่วง ทังพงษ์, 2558, น.60)

3. ศาลยุติธรรมจะมีคนกลางที่เข้ามาช่วยในการไกล่เกลี่ยทั้งการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องร้องดำเนินคดีและไกล่เกลี่ยเมื่อฟ้องร้องดำเนินคดีแล้ว ทั้งสองกรณีนี้หากคู่กรณีไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลง คู่กรณีไม่ต้องดำเนินการฟ้องร้องใหม่แต่ยื่นเรื่องต่อศาลยุติธรรมขอให้ออกคำสั่งบังคับตามข้อตกลงต่อศาลยุติธรรมที่มีเขตอำนาจนั้น

อย่างไรก็ตามการไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรม อาจมีข้อจำกัดเรื่องความเป็นทางการคู่พิพาทบางคนกลัวการขึ้นศาลและเรื่องการเดินทางที่ใช้ระยะเวลาในการมาไกล่เกลี่ยที่ศาล นอกจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศาลยุติธรรมแล้วยังมีการไกล่เกลี่ยโดยศาลปกครอง ศาลแรงงานและศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ซึ่งแต่ละศาลจะมีกฎหมายให้อำนาจในการพิพากษาคดีและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้อย่างเจาะจง แต่ละศาลจะมีลักษณะของคดีที่แตกต่างกัน และใช้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ต่างกันไป เช่น ศาลปกครองใช้ตุลาการในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่ได้ให้บุคคลภายนอกมาทำหน้าที่นี้ แต่โดยรวมกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีความเป็นมาตรฐาน มีความเป็นมืออาชีพ มีความเป็นระบบเช่นกัน

การไกล่เกลี่ยนอกศาลยุติธรรม อดีตถึงปัจจุบัน: การไกล่เกลี่ยในชุมชน และหน่วยงานที่ไกล่เกลี่ยในประเทศไทย

การไกล่เกลี่ยนอกศาลยุติธรรม มีทั้งการไกล่เกลี่ยในชุมชน การไกล่เกลี่ยโดยหน่วยงานต่างๆ และการไกล่เกลี่ยในมิติสังคมที่เป็นโครงการพัฒนาของรัฐ นอกจากนี้ยังมีสถาบันการศึกษาที่ทำหน้าที่ส่งเสริม ทำหลักสูตร จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ในบทความนี้จะเน้นถึงหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลยุติธรรมโดยตรง ไม่เน้นอธิบายถึงสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยนอกศาลยุติธรรมที่ไม่ใช่หน่วยงานที่มีกฎหมายให้อำนาจไว้ ยังมีการไกล่เกลี่ยในมิติของสังคมซึ่งผู้บุกเบิกการไกล่เกลี่ยประเด็นนโยบายสาธารณะที่เป็นโครงการพัฒนาของรัฐ เริ่มต้นในสังคมไทยปี พ.ศ. 2537 โดย ศ.นพ.วันชัย วัฒนศัพท์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่นในขณะนั้น ซึ่งได้รับแรงบันดาลใจจาก ศ.นพ.ประเวศ วะสี ให้สถาบันการศึกษาเน้นเรื่องแก้ไขความขัดแย้ง โดยได้เน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากรในเรื่องดังกล่าว และได้มีการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางกรณีโครงการวางท่อก๊าซจากพม่ามาไทยในปี พ.ศ. 2540 ระหว่างองค์การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย และผู้มีส่วนได้เสีย และนับจากนั้นเป็นต้นมา มามีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในมิติสังคมอีกหลายกรณี (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550, น.191-192)

การไกล่เกลี่ยในชุมชน ในสังคมไทยมีมานานแล้ว โดยเฉพาะในสังคมชนบทที่ผู้อาวุโสมีบทบาทอยู่มากทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือเรียกว่า ระบบ “เจ้าโคตร” ซึ่งตัวเจ้าโคตรเอง คือ ปู่ยา ตายาย (เจ้าโคตรมีทั้งผู้ชายและหญิง แต่ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ชาย) ที่เป็นที่เคารพนับถือของลูกหลานตระกูลนั้น หรือแม้แต่คนละตระกูลเนื่องจากมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ให้ความ

ยุติธรรมมีความน่าเคารพยำเกรง น่าเชื่อถือ เจ้าโคตรจะทำหน้าที่คนกลางในกรณีมีข้อขัดแย้งกันในครอบครัวหรือแม้แต่ในชุมชน เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นภายในตระกูลหรือระหว่างตระกูล คู่กรณีหรือญาติของคู่กรณีจะไปขอให้เจ้าโคตรให้ช่วยทำหน้าที่ระงับข้อขัดแย้งซึ่งทั้งสองฝ่ายจะให้การยอมรับเจ้าโคตร เนื่องจากความประพฤติดี ความอาวุโส บุคลิกภาพที่เป็นที่ยอมรับ แต่เมื่อกระบวนการยุติธรรมจากระบบส่วนกลางเข้ามามีบทบาทอย่างเป็นทางการระบบเจ้าโคตรจึงค่อยๆ ลดบทบาทลงไป ทางภาคเหนือมีระบบที่เรียกว่า “แก้มือแก่มือ” ซึ่งบทบาทจะเน้นไปในเรื่องหลักของการแก้ปัญหา แบ่งปันทรัพยากรน้ำ แก้มือแก่มือเป็นผู้นำชาวบ้านในการจัดการน้ำ เป็นผู้ที่ลงมือทำงานก่อนคนอื่น นอกจากนี้ การไกล่เกลี่ยของกลุ่มชาติพันธุ์ในภาคเหนือ ชนเผ่าต่างๆ จะมีระบบการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในหมู่บ้านหรือในชุมชนของตนเอง โดยมีการใช้มิติวัฒนธรรม ระบบความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์เข้ามาร่วมด้วย เช่น ระบบความเชื่อเรื่องผีเทวดา เป็นต้น ทำให้คนในชุมชนชาติพันธุ์ต่างๆ มักจะให้ความเคารพและปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ สำหรับวิธีการในการหาคนกลางของกลุ่มชาติพันธุ์มีความแตกต่างกันไปตามบริบทพื้นที่ แต่โดยทั่วไปในหมู่บ้านจะมีผู้นำชุมชนที่กลุ่มชาติพันธุ์ให้ความยอมรับร่วมกัน ซึ่งมีทั้งผู้นำที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นคู่กรณีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะไปหาผู้นำดังกล่าว และบางครั้งจะมีการไกล่เกลี่ยกันที่บ้านของผู้นำ อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาในชุมชนใช้การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางที่มีความเป็นทางการ ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน ตามกฎหมายที่ให้อำนาจไว้คือพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ 2457 และข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 ซึ่งสามารถไกล่เกลี่ยได้ในคดีแพ่งและคดีอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้ กล่าวโดยสรุปการไกล่เกลี่ยในชุมชนจึงมีทั้งความเป็นทางการและ

ไม่เป็นทางการ ที่ใช้ความเป็นผู้นำตามธรรมชาติกับการอาศัยฐานอำนาจตามกฎหมายรองรับ

การไกล่เกลี่ยในชุมชนที่เน้นความเป็นผู้นำตามธรรมชาติ ไม่เน้นกฎหมาย แต่เน้นจารีตประเพณีแบบดั้งเดิมจะมีบทบาทหรือดำรงอยู่มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการพัฒนาของสังคมและกระแสโลกาภิวัตน์ที่เข้าไปกระทบแต่ละชุมชน หากชุมชนมีความทันสมัยหรือเป็นสมัยใหม่มากขึ้นก็อาจจะเลือกใช้การไกล่เกลี่ยตามกฎหมายอย่างแพร่หลาย การใช้การไกล่เกลี่ยแบบชุมชนดั้งเดิมที่เน้นความเป็นผู้นำก็จะน้อยลง อย่างไรก็ตามการไกล่เกลี่ยแบบดั้งเดิมยังคงเป็นประโยชน์ต่อการที่ทำให้เรื่องไม่ต้องเข้ามาจัดการนอกพื้นที่ของตนเองแต่สามารถจบลงในชุมชนของตนเองได้อย่างพึงพอใจ

การไกล่เกลี่ยโดยหน่วยงานต่างๆ เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหน่วยงานที่มีกฎหมายให้อำนาจไว้ในการไกล่เกลี่ย มีการบัญญัติเป็นกฎหมายไว้ในลำดับที่แตกต่างกัน อีกทั้งมีสภาพการบังคับที่แตกต่างกันไป แต่จุดที่เหมือนกันคือ การไกล่เกลี่ยมีสถานะตามกฎหมาย มีความเป็นระบบ เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน มีสถานที่ มีผู้ไกล่เกลี่ยที่ผ่านการฝึกอบรม มีการจัดเก็บข้อมูลการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ แต่จุดที่แตกต่างกันในรายละเอียดคือความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของผู้ไกล่เกลี่ย ความเป็นทางการของสถานที่การไกล่เกลี่ย สภาพบังคับในการปฏิบัติตามข้อตกลง อีกทั้งบรรยากาศที่แตกต่าง กฎหมายได้ให้อำนาจหน่วยงานในการไกล่เกลี่ยไว้หลายหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานจะมีรายละเอียดและบริบทที่แตกต่างกันไป การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในสังคมไทยเป็นที่แพร่หลายมากขึ้นในหน่วยงานต่างๆ

การไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา

การไกล่เกลี่ยในสถานศึกษาที่เป็นที่ยอมรับกันมากคือ “การไกล่เกลี่ยโดยเพื่อน” (Peer Mediation) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาหลาย 10 แห่ง ได้รับการผลักดันให้ใช้กระบวนการดังกล่าวจากศาลยุติธรรม กระทรวง

ยุติธรรม สถาบันพระปกเกล้า ตัวอย่างที่โดดเด่นในระดับมัธยมศึกษา คือ โรงเรียนพนมสารคามพนมอดุลย์วิทยา จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยในเรื่องความขัดแย้งที่เป็นเรื่องวิวาทเล็กน้อย ไม่ใช่เรื่องอาญาต่อแผ่นดิน ทำให้คู่กรณีเกิดความพึงพอใจร่วมกัน และยังเป็นการแบ่งเบาภาระงานของครูไม่ต้องละทิ้งการสอนมาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย สำหรับการไกล่เกลี่ยในระดับมหาวิทยาลัย ที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศคือ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยมีการจัดตั้งศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญผลักดันให้เกิดหน่วยงานนี้ร่วมกับทางสถาบันพระปกเกล้า ทำให้คู่กรณีเกิดความพึงพอใจร่วมกันเป็นอย่างดี ไม่เกิดความเคียดแค้นต่อกันอีก

การไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุขและเหตุเดือดร้อนรำคาญ

สำหรับการไกล่เกลี่ยในด้านสาธารณสุขนั้น มีการจัดตั้งศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีระหว่างนายแพทย์กับคนไข้ ได้เป็นจำนวนมาก แม้กระทั่งในโรงพยาบาลบางแห่งก็สามารถจัดการความขัดแย้งได้ด้วยบุคลากรภายในโรงพยาบาล เช่น กรณีผ่าตัดต่อกระดูกติดเชื้อแล้วทำให้คนไข้สูญเสียดวงตา 10 ราย ในโรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น สามารถพูดคุยจนคนไข้ได้รับการเยียวยาจิตใจและเกิดสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกันต่อไป สามารถเยียวยาความเสียหายได้ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ที่กล่าวมาเป็นเพียงตัวอย่างสำคัญเดียว แต่มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกเป็นจำนวนมากที่ยุติลงได้ด้วยดีแม้ว่าคนไข้จะได้รับผลกระทบร่างกายพิการ นอกจากนี้กรณีเหตุเดือดร้อนรำคาญ จาก พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พนักงานท้องถิ่นสามารถออกคำสั่งทางปกครองให้ป้องกันแก้ไขการกระทำเหตุเดือดร้อนรำคาญได้ และสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ด้วยก่อนที่จะมีการออกคำสั่งดังกล่าว

การไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรม

ในด้านกระบวนการยุติธรรมมีการไกล่เกลี่ยในชั้นสถานีตำรวจ ในอดีตมีการไกล่เกลี่ยในชั้นพนักงานสอบสวนหลายๆ แห่ง ในรูปแบบไม่เป็นทางการ ดำเนินการโดยพนักงานสอบสวนเองในคดีบางประเภท และมีอำนาจในการเปรียบเทียบปรับ จนกระทั่งมีพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รูปแบบและบุคคลที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงมีความแตกต่างออกไปจากเดิม ไกล่เกลี่ยคดีอาญาแผ่นดินได้มากขึ้น แต่ก็ได้รับเสียงสะท้อนมาจากพนักงานสอบสวนหลายท่านว่าเป็นการเพิ่มภาระงานในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้วต้องดำเนินเรื่องส่งต่อไปยังอัยการ สำหรับการไกล่เกลี่ยในชั้นอัยการ ได้มีการออกระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการ พ.ศ. 2555

การไกล่เกลี่ยภาคประชาชน โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ในอดีตกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้จัดตั้งศูนย์ประสานงานการจัดการความขัดแย้งขึ้นในชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศ ก่อนที่จะมีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีศูนย์ฯ สามร้อยกว่าแห่ง ทั่วประเทศ เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบจิตอาสา และมีความเป็นธรรมชาติ มีความไม่เป็นทางการสูง มีงบประมาณ ในการสนับสนุน ศูนย์ไกล่เกลี่ยทั่วประเทศ ประมาณ 14 ล้านบาท เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับผู้ไกล่เกลี่ย และสนับสนุนเงินอุดหนุน 5,000 บาทต่อศูนย์ต่อปี แต่เมื่อพระราชบัญญัติดังกล่าวได้บังคับใช้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเป็นทางการมากขึ้น เงินอุดหนุนมากขึ้นและคาดหวังความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

การไกล่เกลี่ยโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สคบ. ทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคและมีช่องทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฉบับที่ 3 พ.ศ. 2556 และระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 เน้นเรื่องเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค การไกล่เกลี่ยทำโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน แต่ถ้าหากยังตกลงกันไม่ได้สามารถไกล่เกลี่ยต่อได้โดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค หากตกลงกันได้ให้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลง และหากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญา ให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายต่อไป สคบ. มีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ โดยเจ้าหน้าที่ สคบ. เป็นคนกลาง ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทางหาทางออก ที่คู่กรณีน่าจะยอมรับและพึงพอใจ โดยมีแนวปฏิบัติการใช้ระบบ โดยในระยะเริ่มต้นเปิดให้บริการร้องทุกข์ในประเภท การจอร์ถยนต์ใหม่ การซื้อสินค้าที่ไม่ได้รับสินค้า ได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามโฆษณาและสินค้าชำรุดบกพร่อง (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2563, ออนไลน์)

การไกล่เกลี่ยโดยสำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

สำนักงานกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้อออกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 ระเบียบข้อ 40 กำหนดแนวทางการทำข้อตกลงไว้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยอาจทำบันทึกข้อตกลง หรือจะให้ทนายความของคู่กรณี หรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำ

บันทึกความตกลงให้ก็ได้ เป็นตัวช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยที่อาจไม่รู้เรื่องข้อกฎหมาย ช่วยทำหน้าที่เฉพาะด้านได้

การไกล่เกลี่ยโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

จากระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2559 ให้อำนาจในการไกล่เกลี่ยด้านประกันภัยไว้ โดยไกล่เกลี่ยได้โดยสำนักงาน และถ้ายังไม่ยุติแต่ประสงค์ไกล่เกลี่ยต่อสามารถไกล่เกลี่ยได้โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และหากยังไม่ยุติมีระบอบอนุญาโตตุลาการในการรองรับในการชี้ขาดเพื่อยุติข้อพิพาทด้านประกันภัย

การไกล่เกลี่ยโดยฝ่ายปกครอง

ในอดีต จากพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 หน้าที่ไกล่เกลี่ยความแ่งเป็นของนายอำเภอ มาตรา 108 สรุปสาระสำคัญได้ว่า นายอำเภอมีอำนาจฝ่ายตุลาการ ในทางความแ่ง ความแ่งที่มีทุนทรัพย์ที่พิพาท ไม่เกินสองหมื่นบาท โดยถ้าคู่กรณีตกลงยอมกันแล้วให้นายอำเภอจดข้อความที่ตกลงกัน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายกับนายอำเภอลงลายมือชื่อในใบยอมนั้น แล้วมอบให้ทั้งสองฝ่ายถือไว้ฝ่ายละฉบับ ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามยอม ให้อีกฝ่ายหนึ่งนำใบยอมนั้นไปยื่นฟ้องต่อศาลยุติธรรม เพื่อขอให้ศาลยุติธรรมพิพากษาตามยอมได้ ต่อมาได้มีแนวความคิดในการให้ส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือระงับข้อพิพาทมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากกรออกข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 ออกตามความในพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 มาตรา 5 กำหนดให้คณะกรรมการหมู่บ้านทำการประนีประนอมข้อพิพาท สรุปสาระสำคัญได้ว่าให้คณะกรรมการหมู่บ้านทำการประนีประนอมข้อพิพาท

ได้เกี่ยวกับความแ่งหรือความอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้

ในปัจจุบันมีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่7) พ.ศ. 2550 และกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแ่ง พ.ศ. 2553 และกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 มาตรา 61/2 บัญญัติให้ข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความนั้นมีผลเช่นเดียวกับ คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ ในกรณีที่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ให้คู่กรณีอีกฝ่ายยื่นคำร้องต่อพนักงานอัยการ ให้พนักงานอัยการดำเนินการยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจ ให้ออกคำสั่งบังคับให้ตามสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าว ตัวนำกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการมาใช้บังคับโดยอนุโลม ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นเช่น ปลัดอำเภอที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีภาระงานมาก และผู้ใช้บริการบางส่วนเห็นว่ายุ่งยาก ใช้เวลาเดินทางในการใช้บริการไกล่เกลี่ยที่อำเภอ

การไกล่เกลี่ยโดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

จากพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา พ.ศ. 2560 และหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระบบเกษตรพันธสัญญา 2561 ไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับเกษตรพันธสัญญาที่ทำสัญญากันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรกับเกษตรกร มีผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นฝ่ายเลขานุการ หากตกลงกันแล้วไม่ปฏิบัติตามสามารถยื่นคำร้องต่อศาลยุติธรรมให้ออกคำสั่งบังคับ ซึ่งใช้กฎหมายอนุญาโตตุลาการมาใช้บังคับ มีผลให้การพิพากษาเป็นไปอย่างรวดเร็ว

การไกล่เกลี่ยโดยหน่วยงานอื่นๆ

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นยังมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยหน่วยงานอื่นๆอีกหลายหน่วยงาน ทั้งที่มีกฎหมายระบุไว้อย่างชัดเจนถึงอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจน เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดิน

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สถาบันอนุญาโตตุลาการหรือที่เรียกว่า Thailand Arbitration Center (THAC) ซึ่งมีทั้งกระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลาง การใช้ระบบอนุญาโตตุลาการและการใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระบบปกติและระบบออนไลน์

ภาพที่ 1 การไกล่เกลี่ยในประเทศไทย : หน่วยงานและกฎหมาย



ที่มา: ประมวลโดยผู้เขียน

กล่าวโดยสรุป การไกล่เกลี่ยทั้งในศาลยุติธรรมและนอกศาลยุติธรรม มีการไกล่เกลี่ยโดยหน่วยงานต่างๆ และไกล่เกลี่ยตามกฎหมายที่แตกต่างกัน มีทั้งพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง มีการ

ไกล่เกลี่ยโดย ศาล คปภ. สคบ. กสทช. ฝ่ายปกครอง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการยุติธรรม จะมีจุดร่วมกันคือ มีกฎระเบียบที่ได้กำหนดให้มีคนกลางทำหน้าที่ในการ

ไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง หลายหน่วยงานมีการตั้งศูนย์หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นมาจะมีหน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการพูดคุยจุดที่แตกต่างกัน เช่น เรื่องที่ไกล่เกลี่ยได้ กระบวนการไกล่เกลี่ย และสภาพบังคับ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังมีอีกหลายหน่วยงานที่บทความนี้ยังไม่ได้กล่าวถึง เช่น การไกล่เกลี่ยในด้านแรงงาน การไกล่เกลี่ยในด้านที่ดิน อีกหลายประเภท การไกล่เกลี่ยในภาคเอกชน การไกล่เกลี่ยนอกศาลยุติธรรมยังรวมถึงการไกล่เกลี่ยในชุมชน โดยภูมิปัญญาท้องถิ่นของไทยในการไกล่เกลี่ยที่มีมาแต่เดิม ในภูมิภาคต่างๆ มานานหลายร้อยปี อีกทั้งในสังคมไทยยังมีการไกล่เกลี่ยในมิติของสังคม ได้มีการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางกรณีโครงการวางท่อก๊าซจากพม่ามาไทยในปี พ.ศ. 2540 ระหว่างองค์การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย และผู้มีส่วนได้เสีย และนับจากนั้นเป็นต้นมา มามีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในมิติสังคมอีกหลายกรณี

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ความท้าทายที่ยังปรากฏ

ความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ใช้ระยะเวลาหลายปีในการพิจารณา ผ่านการพิจารณาโดยผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย มีการบูรณาการการไกล่เกลี่ยเพื่อเป็นกฎหมายกลางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่มากนัก และคดีอาญาบางประเภท ภาพรวมสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งประกอบด้วย 6 หมวดที่ว่าด้วย หมวด 1 ผู้ไกล่เกลี่ย, หมวด 2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง, หมวด 3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา, หมวด 4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน, หมวด 5 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน, และหมวด 6 บทกำหนดโทษ มีบทกำหนดโทษผู้ไกล่เกลี่ยเนื่องจาก

มีความมุ่งหมายให้เป็นวิชาชีพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยตามกฎหมายนี้จำแนกได้เป็นการไกล่เกลี่ยโดยหน่วยงานรัฐ การไกล่เกลี่ยโดยพนักงานสอบสวน และการไกล่เกลี่ยโดยภาคประชาชน ทั้งคดีแพ่งและทางอาญา โดยมีทุนทรัพย์ที่แตกต่างกัน และคดีอาญาที่ไกล่เกลี่ยได้มีฐานความผิดได้ไม่เท่ากัน

โอกาสและความท้าทายของการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2562 มีดังนี้ 1) ทำให้พนักงานสอบสวนสามารถไกล่เกลี่ยคดีอาญาแผ่นดินในความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน 3 ปี ตามบัญชีแนบท้าย ภาคประชาชนสามารถไกล่เกลี่ยคดีอาญาที่เป็นความผิดต่อส่วนตัว คดีแพ่งทุนทรัพย์ 5 แสนบาท หน่วยงานของรัฐและพนักงานสอบสวนสามารถไกล่เกลี่ยคดีแพ่งทุนทรัพย์ 5 ล้านบาท แต่ผู้ใช้บริการยังไม่ใช้บริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือหากใช้ก็เป็นจำนวนน้อยมากเนื่องจากมีความเป็นทางการและมีขั้นตอนก่อนเริ่มไกล่เกลี่ยหลายขั้นตอน 2) ความเป็นวิชาชีพจึงทำให้มีบทลงโทษผู้ไกล่เกลี่ยทั้งทางแพ่งและอาญาที่เรียกรับสินบน และผู้ที่ให้สินบนทั้งทางแพ่งและอาญาเช่นกัน 3) สภาพบังคับ สามารถบังคับให้คู่กรณีต้องดำเนินการตามข้อตกลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องฟ้องร้องเป็นคดีใหม่ แต่สามารถยื่นเรื่องต่อศาลให้บังคับข้อตกลงระงับข้อพิพาท โดยเฉพาะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเมื่อยื่นข้อบังคับไปแล้ว ศาลจะบังคับตามนั้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการที่ถูกต้อง 4) การตั้งงบประมาณให้กับผู้ไกล่เกลี่ยของหน่วยงานภาครัฐ พนักงานสอบสวน และภาคประชาชน อาจจะต้องงบประมาณแผ่นดินในภาพรวมแต่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน 5) ศาลยุติธรรมมีระบบการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องขึ้นมาเสริมระบบการไกล่เกลี่ยในศาลแบบปกติ ซึ่งที่ผ่านมามีการอบรมผู้ไกล่เกลี่ยผ่านทางระบบออนไลน์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และศาลยุติธรรมยังได้ใช้การไกล่เกลี่ยแบบออนไลน์แพร่หลายมากขึ้น สิ่งที่ยังระงับคือกฎหมายได้กำหนดโทษไว้อย่างชัดเจน

สำหรับคนกลางและคู่กรณีที่ไม่ซื่อสัตย์ ให้หรือรับสินบน รวมถึงเรื่องที่สามารถไกล่เกลี่ยได้แม้กระทั่งมีการชุลมุน ทำให้เสียชีวิตในชั้นพนักงานสอบสวน และการทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้และเห็นประโยชน์ในการใช้บริการไกล่เกลี่ยในพื้นที่ของตนเอง อย่างไรก็ตามกฎหมายดังกล่าวมีข้อเด่นมากในเรื่องของการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นมืออาชีพ สภาพบังคับ และการสนับสนุนทรัพยากรให้กับการไกล่เกลี่ยในระดับต่างๆ

บทสรุป

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน จะมีลักษณะและกระบวนการของการไกล่เกลี่ยที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ บรรยากาศ สถานที่และสภาพแวดล้อม ประเภทหรือเรื่องของการไกล่เกลี่ยที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ที่มาของผู้ไกล่เกลี่ย ความชำนาญของผู้ไกล่เกลี่ย เช่น เป็นผู้พิพากษาหรือประชาชนชาวบ้านจะมีประสบการณ์ที่มีจุดเด่นแตกต่างกัน กระบวนการ และสภาพบังคับที่แตกต่างกัน แต่ลักษณะร่วมเหมือนกันที่สำคัญคือการไกล่เกลี่ยเป็นความสมัครใจ ยึดคุณธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย และการเน้นที่ความพึงพอใจของคู่กรณี โดยการไกล่เกลี่ยในสังคมไทยเป็นที่แพร่หลายและเป็นระบบมากขึ้นภายหลังปี พ.ศ. 2530 ทั้งในศาลยุติธรรมและนอกศาลยุติธรรมในระดับชุมชน และหน่วยงาน

2. การไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรมและนอกศาลยุติธรรมการที่แบ่งเช่นนี้เนื่องจากเป็นไปตามสภาพบังคับของข้อตกลงที่ได้ ในกรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีการยื่นฟ้องร้องเป็นคดีมาที่ศาลยุติธรรมแล้วหรือการไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรม ถ้าหากจำเลยไม่ปฏิบัติตาม โจทก์สามารถยื่นคำร้องต่อศาลยุติธรรม ให้บังคับกับลูกหนี้ได้ทันทีโดยไม่ต้องฟ้องร้องขึ้นเป็นคดีใหม่ แต่ถ้าเป็นการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งนอกศาลยุติธรรม ในหลายกรณีต้องไปฟ้องขอให้ศาลยุติธรรม บังคับให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลงที่ได้ตกลงไว้ จึงทำให้เสียเวลาในการดำเนินคดีใน

ศาลยุติธรรมอีก อนึ่งการไกล่เกลี่ยนอกศาลมีทั้งการไกล่เกลี่ยในระดับชุมชน ระดับหน่วยงานที่มีกฎหมายให้อำนาจไว้ และไกล่เกลี่ยในประเด็นสังคมที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้น โดยมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก ความสลับซับซ้อนของปัญหาจึงมีมากขึ้น

3. วิเคราะห์โอกาสและความท้าทายของการไกล่เกลี่ยในปัจจุบัน มีรูปแบบการไกล่เกลี่ยที่หลากหลายรูปแบบทั้งการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ในปัจจุบันจะเริ่มมีการใช้ระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์มากขึ้น เพื่อแก้ปัญหาเรื่องการเดินทาง และความสัมพันธ์ที่แตกร้างของคู่กรณี รวมถึงปัญหาจากไวรัสโควิด-19 นอกจากนี้จากพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นทั้งโอกาสและความท้าทายได้ ในการบูรณาการการไกล่เกลี่ยร่วมกันเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตาม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีการทำในหลายพื้นที่ หลายหน่วยงาน และจากกฎหมายหลายฉบับ แม้กระทั่งการไกล่เกลี่ยในมิติของการใช้วัฒนธรรมในชุมชน จึงเป็นประโยชน์ต่อการที่ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในช่องทางที่ตนเองรู้สึกสบายใจ สะดวกและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะเพื่อบูรณาการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการไกล่เกลี่ย

1. บูรณาการการสร้างระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากต้องมีการไกล่เกลี่ยทั่วประเทศหลายระดับทั้งระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัดและไกล่เกลี่ยจากหลายหน่วยงาน โดยร่วมกันพิจารณาการใช้ทรัพยากร รวมถึงบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยร่วมกัน แต่ควรคำนึงถึงความเชี่ยวชาญที่หลากหลายและประสบการณ์ที่แตกต่างกันของผู้ไกล่เกลี่ย

2. สร้างการรับรู้ให้กับหน่วยงานที่ประสงค์ไกล่เกลี่ยและให้กับประชาชนทั่วไปที่จะได้ประโยชน์จากการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พ.ศ. 2562 ซึ่งการใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้มีทั้งจุดแข็งและข้อจำกัด การจะเลือกใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้จึงเป็นไปตามความสมัครใจและความเข้าใจอย่างถ่องแท้ อย่างไรก็ตามควรเผยแพร่แนวคิดให้แพร่หลายว่าการเจรจาตนเองอย่างให้เกียรติ นุ่มนวลต่อคนอื่น เคารพความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อการอยู่ร่วมกันได้อย่างสมัครสมานสามัคคี

3. สร้างเครือข่ายและขยายการผลิตผู้ไกล่เกลี่ยโดยสถาบันการศึกษาร่วมมือกับกรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและศาลยุติธรรม อีกทั้งสถาบันการศึกษาทุกแห่งควรมีการเรียนการสอนในด้านการจัดการความขัดแย้งและการระงับข้อพิพาท แต่ต้องเป็นการสอนที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้หนังสือ ตำราที่เป็นมาตรฐานกลาง

4. ประเมินการไกล่เกลี่ยอย่างจริงจังทั้งการไกล่เกลี่ยในระบบปกติและการไกล่เกลี่ยแบบออนไลน์ หน่วยงานที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลายหน่วยเริ่มใช้การไกล่เกลี่ยออนไลน์ และการเรียนการสอนออนไลน์ จึงควรประเมินถึงจุดแข็ง และจุดอ่อนเพื่อการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

5. จัดประชุมปรึกษาหารือร่วมกันอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยร่วมกันต่อไป โดยรูปแบบการประชุมสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ

6. ภาครัฐควรส่งเสริม และสนับสนุนทรัพยากรในการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างจริงจัง ทั้งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ของรัฐ การไกล่เกลี่ยในชุมชนและการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยโครงการพัฒนาขนาดใหญ่ของรัฐทุกโครงการควรดำเนินการมีส่วนร่วมประชาชนและมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อนึ่งภาครัฐควรสนับสนุนการไกล่เกลี่ยในชุมชนโดยเน้นให้ผู้นำตามธรรมชาติ ทำงานร่วมกับผู้นำที่เป็นทางการอย่างบูรณาการ การสนับสนุนจากภาครัฐอาทิ การสนับสนุนนักกฎหมาย บุคลากรเทคโนโลยี งบประมาณ วางระบบการไกล่เกลี่ย ออกกฎหมาย องค์ความรู้ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553. (2553, 7 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนที่ 54 ก. น. 22-27.
- กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553. (2553, 7 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนที่ 54 ก. น. 13-21.
- ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554. (2554, 7 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 128 ตอนที่ 73 ก. น. 19-34
- ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.songkhladopa.go.th/index.php?options=download>
- โชติช่วง ทัพวงษ์. (2558). *คู่มือนักเจรจาไกล่เกลี่ย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข.
- ฐิติ สุเสาร์จ. (ม.ป.ป.). *การไกล่เกลี่ยออนไลน์ Online Mediation*. สืบค้นจาก <https://appealsc.coj.go.th/cms/s76/u411/Mediation>
- ไทยโพสต์. (2563). *กว่า 220 ศาลพร้อมแล้วจัดไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องตาม ป.วิ.พ.มาตรา 20 ตริ*. สืบค้นจาก <https://www.thaipost.net/main/detail/83071>
- ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง. (2563) สืบค้นจาก <http://www.supremecourt.or.th/assets/files/consumer-pocket-2.pdf>
- พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก. น. 1-21.
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (2535). สืบค้นจาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/a136-20-9999-update.pdf
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฉบับที่ 3 พ.ศ. 2556. (2556, 18 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 130 ตอนพิเศษ 25 ก. น. 4-9.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550. (2550, 15 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 124 ตอนที่ 55 ก. น. 1-10.
- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 (แก้ไขล่าสุด). สืบค้นจาก https://multi.dopa.go.th/pab/info_organ/about8/topic34
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา พ.ศ. 2560. (2560, 26 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 56 ก. น. 1-15.
- พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545. (2545). สืบค้นจาก http://wops.moph.go.th/ops/minister_06/Office2/30%20baht%20law.pdf

ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555. (2555, 27 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 129 ตอนพิเศษ 148 ง. น. 5-15.

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559. (2559, 14 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 133 ตอนพิเศษ 258 ง. น. 15-18.

ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2559. (2559, 7 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 133 ตอนพิเศษ 57 ง. น. 1-10.

วันชัย วัฒนศัพท์. (2550). *ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา....* พิมพ์ครั้งที่ 3. ขอนแก่น: ศิริภัณฑ์ออฟเซ็ท.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2563). *ข้อกำหนดการใช้บริการต้นแบบระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์*. สืบค้นจาก <http://dmediate.ocpb.go.th/>

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). *แนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ (เพิ่มเติม)*. สืบค้นจาก <https://oja.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/84/iid/190078>

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2555). *ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการ พ.ศ. 2555*. สืบค้นจาก <https://tinyurl.com/y4tnob94>

สำนักแผนงานและงบประมาณ ศาลยุติธรรม. (2558). *สถิติการไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรม*. สืบค้นจาก <https://oppb.coj.go.th/th/page/item/index/id/4>

สำนักส่งเสริมงานตุลาการ. (2563). *ไกล่เกลี่ยออนไลน์*. สืบค้นจาก <https://oja.coj.go.th/th/content/category/detail/id/84/iid/225010>

ภาษาอังกฤษ

Bercovitch, Jacob. (2009). "Mediation and Conflict Resolution" In *The Sage Handbook of Conflict Resolution*. eds. Bercovitch, Jacob., Kremenyuk, Victor and Zartman, I. William. London: SAGE Publications Ltd.

Ramsbotham, Oliver, Woodhouse, Tom & Miall, Hugh. (2011). *Contemporary Conflict Resolution*. Cambridge: Polity.

Moore, Christopher. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. 4th Edition. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.