

**การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน:  
ศึกษาตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562  
The Conciliation Dispute of Private Organization:  
Case Study on the Dispute Resolution Act 2019**

**ภัทราวรรณ เกตุลักษณ์\* และ ธาณี วรภัทร์\*\***

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

**Pattrawn Kettuluk and Thanee Vorapatr**

Faculty of Law Rangsit University

Lak Hok Sub-district , Mueang District, Pathum Thani Province, 12000

Email: Pattrawan.k61@rsu.ac.th, thanee\_vor@hotmail.com

Received: June 30, 2021

Revised: July 29, 2021

Accepted: August 9, 2021

**บทคัดย่อ**

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีและกฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนของไทยและต่างประเทศ รวมถึงวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายไทยและต่างประเทศ โดยเป็นการศึกษาวิจัยทางเอกสารจากบทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และหนังสือที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายไทยและต่างประเทศในเรื่องดังกล่าว

จากการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศไทยได้มีกฎหมายซึ่งถือเป็นกฎหมายกลางในการให้อำนาจและวิธีการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท คือ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แต่กฎหมายดังกล่าวมิได้เอื้อประโยชน์ในการให้อำนาจภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการใช้บังคับตามกฎหมายฉบับนี้ เพราะมิได้บัญญัติให้อำนาจของภาคเอกชนไว้ อีกทั้งการกำหนดระยะเวลาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง และการทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทไม่ได้มีการกำหนดอย่างชัดเจนทั้งยังไม่สามารถยื่นคำร้องให้ศาลมีคำสั่งบังคับได้ทันที

\* นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์, อาจารย์ที่ปรึกษา, หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะให้มีการแก้ไขปรับปรุงบทบัญญัติในเรื่องการให้อำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแก่ภาคเอกชนไว้ในพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ด้วย โดยบัญญัติให้อำนาจภาคเอกชนที่จะเข้าร่วมดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปจดทะเบียนต่อ นายทะเบียน เพื่อขออนุญาตเข้ามาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท และให้ใช้ บทบัญญัติในกฎหมายดังกล่าวได้เปรียบเสมือนหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึงมีการกำหนดกรอบ ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จเฉพาะคดีที่ไม่มีความยุ่งยาก และให้คู่กรณีสามารถยื่นคำ ร้องต่อศาลให้ศาลสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทให้มีผลเสมือนคำพิพากษาได้

**คำสำคัญ:** การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, หน่วยงานของรัฐ, ภาคเอกชน

## Abstract

This independent study aims to study concepts, theories, and the law of the conciliation dispute of private organization in Thailand and abroad including analyzing Thai and foreign Law. It is a documentary research study from academic articles, thesis, independent study and related books.

From the study, the conciliation dispute in Thailand has a law that is the central law for the power and methods of conciliation dispute is The Dispute Resolution Act 2019. But this Act does not facilitate the authorization of the private organization to participate in the enforcement of this law because it does not provide for the power of the private organization. In addition, the time limit for the civil conciliation dispute and the settlement of disputes is not clearly defined and unable to apply by motion to the court for an immediate enforcement order.

The researcher, therefore, suggested to amending the provisions of the powers and authority of the conciliation dispute of private organizations in The Dispute Resolution Act 2019. By stipulating that the power of the private organization participates in dispute resolution proceedings to register with the Registrar for permission to act in the conciliation dispute and to use the provisions in the said law as a government agency. Including determining the time for conciliation dispute to be completed only for the petty case and allow the parties to apply by motion to the court for the court enforce to the dispute settlement agreement to effected as a judgment.

**Keywords:** the conciliation dispute, a government agency, private organization.

## 1. บทนำ

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่ผู้ไกล่เกลี่ยให้ความสำคัญกับขั้นตอนการดำเนินการ (Process) เพื่อให้คู่พิพาทเป็นผู้ตัดสินใจในเนื้อหา (Substance) ของเรื่องที่พิพาท หมายความว่า ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้การเจรจาของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด ส่วนคู่พิพาทเองก็เป็นผู้กำหนดว่าข้อยุติจะออกมาเป็นเช่นไร อำนาจตัดสินใจจึงตกอยู่กับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายโดยผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงคนกลางที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นข้อแตกต่างสำคัญจากการเป็นตัวแทนในการเจรจา และมีบทบาทไม่ถึงขนาดเป็นผู้ใช้อำนาจกำหนดผลลัพธ์ในการยุติข้อพิพาทดังเช่นอนุญาโตตุลาการ แม้จะสามารถแบ่งลักษณะคร่าว ๆ ของผู้ไกล่เกลี่ยออกจากผู้ระงับข้อพิพาทประเภทอื่น ๆ ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละคนก็มีเทคนิคการไกล่เกลี่ยและความตั้งใจในการทำหน้าที่ที่แตกต่างกัน ผู้ไกล่เกลี่ยอาจมาจากตัวแทนจากชุมชนไปจนถึงผู้ทำอาชีพไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ แต่ไม่ว่ากรณีใดผู้ไกล่เกลี่ยย่อมมีวัตถุประสงค์หลักร่วมกันคือการช่วยอำนวยความสะดวกให้คู่พิพาทสามารถเจรจาและหาข้อยุติลงได้ด้วยดี

ปัจจุบันกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศไทยส่วนมากคือรัฐเท่านั้นเป็นผู้อำนวยความสะดวก ซึ่งองค์กรอำนวยความสะดวกที่ประชาชนคุ้นเคยที่สุดก็คือศาล ดังนั้น เมื่อประชาชนเกิดข้อขัดแย้งแล้วไม่สามารถหาทางออกได้ ก็มักจะมาฟ้องหรือร้องขอต่อศาลเป็นอันดับแรกแต่กระบวนการดังกล่าวก็เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาปริมาณคดีล้นศาล คู่กรณีต้องเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายซึ่งบางครั้งอาจมากกว่าทุนทรัพย์ในคดี ผลของคำพิพากษาก็มีข้อจำกัดเพียงเท่าที่กฎหมายเปิดช่องให้เท่านั้น ตัดโอกาสให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางแก้ปัญหา โดยปัญหาปริมาณคดีล้นศาลนั้นประเทศไทยได้ให้ความสำคัญจึงได้มีการบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้น คือ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 บัญญัติเพื่อเป็นกฎหมายทั่วไปในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นไปตามหลักกฎหมาย โดยพระราชบัญญัตินี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มาก และข้อพิพาททางอาญาบางประเภทที่กำหนดเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาท<sup>1</sup>

จากการศึกษาพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาของการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ เช่น ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ มีหน้าที่ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญาเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนแล้ว พบว่ากฎหมายดังกล่าวกลับไม่ให้อำนาจภาคเอกชนในการ

<sup>1</sup> ยุทธ ศิริบุญรักษา, การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง: กรณีศึกษาเฉพาะคดีสถาบันการเงินในศาลแขวง (กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562), 20.

ใช้บังคับพระราชบัญญัตินี้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการที่พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มิได้กำหนดให้ภาคเอกชนสามารถบังคับได้ตามกฎหมายนี้อาจส่งผลกระทบเป็น การผูกขาดอำนาจของหน่วยงานของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อ พิพาทได้ ยกตัวอย่างผลกระทบของภาคเอกชนได้ดังต่อไปนี้ ผลกระทบต่อหน่วยงานสภา ทนายความ เพราะสภาทนายความเป็นหน่วยงานอิสระไม่ใช่หน่วยงานตามที่พระราชบัญญัตินี้ แต่เป็นองค์กรสภาวิชาชีพภาคเอกชนที่เข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทให้แก่ประชาชน ดังนั้น สภาทนายความจึงไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทได้ตามพระราชบัญญัติ นี้ รวมไปถึงหน่วยงานภาคเอกชนอื่น ๆ ด้วย อาทิ สมาองค์กรของผู้บริโภคสภาวิศวกร สภา สถาปนิก และสมาคมการค้า เป็นต้น และในประเด็นเรื่องระยะเวลาดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับ ข้อพิพาททางแพ่งของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 25 นั้นไม่ได้ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยเอาไว้อย่างชัดเจน เพียงแต่ระบุว่า “ให้ดำเนินการ อย่างต่อเนื่องและให้แล้วเสร็จโดยเร็ว” พิจารณาได้ว่าพระราชบัญญัตินี้มิได้กำหนดกรอบ ระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัตินี้ อาจส่งผลให้ไม่สามารถกำหนด กรอบระยะเวลาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และเมื่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้ดำเนินการอย่างเร่งด่วนมี เพียงการดำเนินการโดยเร็วเท่านั้น ซึ่งคำว่า “โดยเร็ว” นั้น ไม่ได้มีการกำหนดขอบเขตเวลาที่ ชัดเจน อาจกระทบต่อพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่จะต้องนำมาพิจารณาคดีในชั้นศาลในภายหลังไม่ ว่าจะเป็นพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือแม้กระทั่งพยานบุคคล ซึ่งอาจสูญหายหรือหลงลืม ข้อเท็จจริงในคดีที่เกิดขึ้นได้ โดยจะเป็นผลให้การพิจารณาคดีเพื่อหาความจริงในภายหลัง เป็นไปได้ยากหรืออาจคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง และการการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อ พิพาทพระราชบัญญัตินี้ยังไม่มีบทบัญญัติกำหนดให้สิทธิแก่คู่พิพาทที่ทำสัญญาประนีประนอม ก่อนฟ้องคดีนอกศาลสามารถใช้สิทธิยื่นคำร้องต่อศาล เพื่อขอให้มีการพิพากษาตามยอมได้ทันที โดยไม่ต้องรอให้คู่สัญญาอีกฝ่ายไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมก่อน

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดย ภาคเอกชน ซึ่งถือเป็นปัญหาที่สำคัญแต่กฎหมายกลับไม่ได้ให้อำนาจในการไกล่เกลี่ยไว้อย่าง ชัดเจนว่าสามารถกระทำได้ตามบทบัญญัติของกฎหมายใด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาตราการต่าง ๆ ของต่างประเทศมาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม และเพื่อให้ภาคเอกชนมีศักยภาพในการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยได้ดียิ่งขึ้น

## 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1.1 เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน
- 1.1.2 เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนของ ประเทศไทยและต่างประเทศ
- 1.1.3 เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน

1.1.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการไล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน

## 1.2 สมมติฐานการวิจัย

พระราชบัญญัติการไล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้บัญญัติขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายทั่วไปของประเทศไทยในเรื่องการไล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยให้อำนาจแก่หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ไล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้บังคับ ซึ่งมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการไล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน กล่าวคือ ในพระราชบัญญัตินี้ไม่ได้ให้อำนาจแก่ภาคเอกชนในการดำเนินการไล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ และไม่มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไล่เกลี่ยในคดีที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน เว้นแต่คดีที่มีความยุ่งยากหรือในกรณีคดีที่มีทุนทรัพย์สูง และยังไม่มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันในกรณีและผู้ร่วมไล่เกลี่ยตกลงกันได้ทั้งสองฝ่าย และนำสัญญาประนีประนอมดังกล่าวแถลงต่อศาลว่าให้พิพากษาตามสัญญา โดยผู้วิจัยได้ศึกษากฎหมายของต่างประเทศในเรื่องการไล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน อาทิ สหรัฐอเมริกา เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ญี่ปุ่น และสาธารณรัฐสิงคโปร์ ซึ่งประเทศเหล่านี้มีการกำหนดให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการไล่เกลี่ยแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม หากสามารถนำกระบวนการเหล่านั้นมาประยุกต์ปรับแก้ไขในพระราชบัญญัติการไล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ก็จะทำให้เกิดแนวทางการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการไล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนของประเทศไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติการไล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และได้ศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายของต่างประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ญี่ปุ่น และสาธารณรัฐสิงคโปร์ เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## 1.4 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ใช้วิธีการค้นคว้าวิจัยทางเอกสาร (Documentary Research) การรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการไล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน และรวบรวมความเห็นทางกฎหมายทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจากห้องสมุดและจากระบบฐานข้อมูลในเว็บไซต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บทความทางวิชาการของนักกฎหมายที่ได้แสดงความเห็นทางวิชาการจากบทความ วารสารกฎหมาย วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์ ตลอดจนประมวลกฎหมาย และพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการไล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการไล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ญี่ปุ่น และสาธารณรัฐสิงคโปร์

### 1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 1.5.1 ทำให้ทราบถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน
- 1.5.2 ทำให้ทราบถึงกฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนของประเทศไทยและต่างประเทศ
- 1.5.3 ทำให้ทราบถึงปัญหาของกฎหมายที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน
- 1.5.4 ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะของปัญหาที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน

## 2. แนวคิดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปในสังคมปัจจุบันนักสังคมวิทยามองว่ามนุษย์นั้นดำรงอยู่ภายใต้อิทธิพลของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ยังรวมถึงค่านิยมของท้องถิ่น สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ คู่พิพาทมีแนวโน้มที่จะเลือกวิธีการระงับข้อพิพาทในแบบที่ตนมีความคุ้นเคย และมีความสะดวกมากกว่าวิธีการที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อนที่มีบัญญัติไว้เป็นกฎหมาย ซึ่งแนวคิดในการระงับข้อขัดแย้ง หรือการจัดการเกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาทจึงเกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายให้คู่พิพาทสามารถทำความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถดำรงชีวิตร่วมกันได้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่สามารถให้บุคคลเข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลางในการช่วยเหลือชักจูงให้คู่พิพาทยอมเจรจาผ่อนผันเข้าหากัน อันจะนำไปสู่การทำความเข้าใจกันได้อย่างดีด้วยความพอใจทั้งสองฝ่ายด้วยเหตุนี้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงเป็นทางเลือกอีกทางเลือกหนึ่งในการระงับข้อพิพาทแทนการนำคดีไปฟ้องร้องต่อศาล ด้วยเหตุนี้จึงมีแนวความคิดเกี่ยวกับการยุติข้อพิพาท มีดังต่อไปนี้

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อพิพาท

ข้อพิพาทถือเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นในสังคม เนื่องจากมนุษย์ยังคงต้องรวมตัวกันและพึ่งพาอาศัยกันและกันเพื่อความอยู่รอด การที่บุคคลจะมีความคิดเห็น ทักษะคติ ความเชื่อ หรือผลประโยชน์ที่ไม่ตรงกันย่อมเกิดมีขึ้นได้เป็นธรรมดา ในสังคมหนึ่งอาจเกิดความขัดแย้งขึ้นได้โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งย่อมมีเพิ่มมากขึ้น ความขัดแย้งมีทั้งด้านที่เป็นบวกและด้านที่เป็นลบอยู่ในตัวความขัดแย้งในด้านบวกส่งผลให้องค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงานมีความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมอยู่เสมอ อีกทั้งยังทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มหรือองค์กรเกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความขัดแย้งที่มากเกินไปก็อาจส่งผลด้านลบต่อองค์กรได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการทำให้เกิดการแตกความสามัคคี องค์กรไร้เสถียรภาพ เสียโอกาสในการแข่งขันหรือสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพไปจากองค์กร นักบริหาร

จึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการนำพองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงจากความขัดแย้งไปปรับใช้ในการบริหารบุคลากรในองค์กรให้มีความก้าวหน้าและประสิทธิภาพต่อไปได้เป็นอย่างดี<sup>2</sup>

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประนีประนอมข้อพิพาท

รูปแบบการประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด คือรูปแบบกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งนำเอาทั้งผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดมาพูดคุยโดยอาศัยคนกลาง เพื่อทำหน้าที่ในการประนีประนอมข้อพิพาทโดยผู้ประนีประนอมข้อพิพาทต้องผ่านการอบรม ซึ่งผลของการประนีประนอมข้อพิพาทมักจะเป็นการหาวิธีการเยียวยา และชดเชยความเสียหายจากการกระทำความผิดที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้เสียหาย โดยโครงการประนีประนอมข้อพิพาทได้เกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศแคนาดา เมืองอัลเบร์ตา ในปี ค.ศ. 1974 กับกรณีปัญหาที่สอองเยาวชนผู้กระทำความผิดรับสารภาพว่าได้ทำลายทรัพย์สินของผู้อื่นจริง ซึ่งศาลได้มีคำสั่งให้เยาวชนทั้งสองคนไปพบกับผู้เสียหาย เพื่อการประนีประนอมข้อพิพาทถือเป็นจุดเริ่มต้น สำหรับรูปแบบการประนีประนอมข้อพิพาทอันถือเป็นรูปแบบหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยหลักการของรูปแบบการประนีประนอมข้อพิพาทนั้น ฮาวเวิร์ด แซล ได้อธิบายถึงจุดประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ 1) ความยุติธรรม 2) ผู้กระทำความผิดทำความดีเพื่อแก้ตัว 3) การป้องกันไม่ให้ผู้กระทำความผิดกลับมากระทำความผิดซ้ำ ซึ่งมาตรการในการปรับปรุงตัวนี้อาจจะใช้วิธีการตกลงเรื่องการชดเชยความเสียหาย และการติดตามผลของจุดประสงค์ทั้ง 3 ประการต่ออาศัยความร่วมมือทั้งจากผู้กระทำความผิด ผู้เสียหายคนในชุมชนเพื่อให้การประนีประนอมข้อพิพาทสำเร็จตามจุดประสงค์ ส่วนข้อสังเกตที่น่าสนใจของรูปแบบการประนีประนอมข้อพิพาทบางกรณีมีข้อจำกัดในเรื่องของการมีส่วนร่วมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีที่ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดไม่ต้องการให้บุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามารับรู้ปัญหาส่วนตัวที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามแนวทางของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยส่วนมากจะเน้นรูปแบบที่เปิดโอกาสให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกันมากขึ้น<sup>3</sup>

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทางระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคลชุมชน หรือองค์การในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งการมีส่วนร่วมจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมการดำเนินการ และร่วมรับผลประโยชน์โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันของกลุ่ม การให้ความหมายคำจำกัดความการมีส่วนร่วมมีมากมายหลายทัศนะมีทั้งความหมาย

<sup>2</sup> กฤษวิทย์ จัมปาสุต, “มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นก่อนฟ้องตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารนิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562), 35-36.

<sup>3</sup> สุรัชย์ ศรีจันทร์, “มาตรการทางกฎหมายในการระงับข้อพิพาทคดีละเมิดจากการเข้ารับบริการทางการแพทย์,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารนิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2560), 44.

กว้างและความหมายแคบ ในบริบทของลักษณะงานในแง่มุมประเด็นต่าง ๆ แต่ก็เป็นไปได้ในทิศทางเดียวกันในแง่ของการพัฒนา การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริมชักนำและสร้างโอกาสให้กับประชาชนทั้งส่วนบุคคล กลุ่มชน ชุมรรม สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัครเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลาย ๆ เรื่องแล้วแต่กรณี การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถจำแนกตามลักษณะงานหรือกิจกรรมที่ดำเนินการได้หลายลักษณะ ทั้งในด้านบริหารจัดการด้านการเมือง การพัฒนาชุมชน<sup>4</sup>

### 3. กฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทโดยภาคเอกชนของต่างประเทศและประเทศไทย

#### 3.1 สหรัฐอเมริกา

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสหรัฐอเมริกา มีกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยพื้นฐานของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การสร้างข้อตกลงหรือทางออกที่มีประสิทธิภาพที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง และสร้างทางเลือกที่ตอบสนองต่อผลประโยชน์ร่วมกันของคู่ความทั้งสองฝ่าย แต่เมื่อไม่สามารถตกลงกันได้จะนำคดีขึ้นสู่ศาลก็ได้ และประเภทคดีที่ถูกกำหนดให้มีการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยมากที่สุด ได้แก่ คดีที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวและมรดก คดีเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของแพทย์ คดีที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประชาชน และคดีเกี่ยวกับผู้บริโภค<sup>5</sup>

#### 3.2 เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ (HKIAC) มีบทบาทและหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการจัดการให้อำนาจกับผู้ตัดสินข้อพิพาท โดยจะอยู่ภายใต้ UNCITRAL Model Law มีอำนาจและสามารถชี้ขาดในการแต่งตั้ง จัดการโดยปราศจากความล่าช้าและมีค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อยเท่านั้น นอกจากนี้ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ (HKIAC) ไม่ได้กำหนดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ตัดสินข้อพิพาท ซึ่งคู่กรณีที่เข้ารับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ไม่สามารถปฏิเสธการตัดสินชี้ขาดจากผู้ตัดสินข้อพิพาทได้ และในเรื่องการของกำหนดค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ (HKIAC) จะมีการกำหนดไว้โดยเฉพาะ อีกทั้งระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์นั้นเป็นการดำเนินการให้เสร็จสิ้นในกำหนดระยะเวลาที่จำกัด<sup>6</sup>

<sup>4</sup> เกษม คมสัจธรรม, *กฎหมายเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท* (กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์, 2552), 10.

<sup>5</sup> แชนเดอร์ อี เค แฟรงค์, *การระงับข้อพิพาท*, แปลโดย วิไล นภานุเคราะห์, วรวิทย์ จิรายุกุล, ชานูชัย กุประดิษฐ์, สำเร็จ เกสรศิริ, ปิตดา ธรรมฤาษ และโสฬส นิพนุตยันธ์, *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท* (กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2558), 8.

<sup>6</sup> ณพชาติ ธรรมศักดิ์, “บทบาทของศาลและปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารคดี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2550), 61.

### 3.3 ญี่ปุ่น

กระบวนการการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยในระบบกฎหมายของญี่ปุ่นมีลักษณะคล้ายกับของประเทศไทย กล่าวคือ ของประเทศไทยมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งในศาลและนอกศาลเหมือนกันโดยการไกล่เกลี่ยในศาลผู้พิพากษาเป็นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย แต่การไกล่เกลี่ยในญี่ปุ่นจะมีกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแยกต่างหากจากกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และยังมีระบบไกล่เกลี่ยที่เป็นระบบการระงับข้อพิพาทภายนอกศาล โดยมีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยซึ่งได้รับคัดเลือกมาจากภาคเอกชน เพื่อช่วยเหลือให้คู่พิพาทได้มีช่องทางอื่นในการอำนวยความสะดวก อีกทั้งเป็นทางเลือกให้แก่ประชาชนชาวญี่ปุ่นในการแก้ไขในปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักการพื้นฐานทางด้านวัฒนธรรมที่มีมาอย่างยาวนาน เป็นการส่งเสริมการรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันของคนในสังคม จะเห็นได้ว่าญี่ปุ่นมีการใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทในหลาย ๆ กรณีเพื่อแก้ไขปัญหาคอนฟลิคต์ต่าง ๆ โดยมีได้หวังผลจากการแพ้หรือชนะ แต่มุ่งเน้นให้เกิดความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศน้อยที่สุด<sup>7</sup>

### 3.4 สาธารณรัฐสิงคโปร์

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแห่งสิงคโปร์ (Singapore Mediation Centre : SMC) มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกประเภท รวมถึงข้อพิพาทที่มีมูลค่าสูง และสลับซับซ้อน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแห่งสิงคโปร์ (SMC) ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1997 เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่ได้รับการรับรองโดย Singapore Academy of Law SMC ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากในการระงับข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์ โดยข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน ค.ศ. 2014 มีข้อพิพาทมากกว่า 25,000 เรื่องถูกส่งมายัง SMC ร้อยละ 75 ของข้อพิพาทดังกล่าวไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ ในบรรดาข้อพิพาทเหล่านั้น ร้อยละ 90 ไกล่เกลี่ยได้สำเร็จภายในหนึ่งวันทำการเท่านั้น โดยผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่างให้การยอมรับว่ากระบวนการนี้ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาอีกด้วย ดังนี้ สามารถสรุปได้ว่า บทบัญญัติประนอมข้อพิพาทของสาธารณรัฐสิงคโปร์ มีข้อเสนอสำหรับกรอบกฎหมายที่ครอบคลุมเพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหาข้อพิพาททางไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นทางเลือกในการฟ้องร้องต่อศาล วัตถุประสงค์หลัก คือ การส่งเสริมการไกล่เกลี่ยให้เป็นทางเลือก มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีต่อศาล ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในทางกฎหมาย เร่งรัด การแก้ปัญหาข้อพิพาท ลดความเครียดและความรุนแรง<sup>8</sup>

<sup>7</sup> โคจิ โอโนะ และคาซึฮิโกะ นิจิมะ, *ศาลครอบครัวและระบบประนีประนอมกิจการครอบครัวในญี่ปุ่น*, แปลโดย สุรเชษฐ์ เณรบำรุง, “ปัญหาการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค: ศึกษาเฉพาะกรณีการไกล่เกลี่ยในชั้นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2552), 55.

<sup>8</sup> คณะกรรมการมรดกกฎหมายสถาบันกฎหมายแห่งสิงคโปร์, *มรดกทางกฎหมาย: เรื่องราวของกฎหมายสิงคโปร์*, แปลโดย กนก จุลมนต์, *ระบบศาลและกระบวนการพิจารณาคดีแห่งประเทศสิงคโปร์* (กรุงเทพฯ: สำนักการต่างประเทศ, 2556), 17-18.

### 3.5 ไทย

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 หมวด คือ หมวดผู้ไกล่เกลี่ย หมวดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง หมวดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา หมวดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน และหมวดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แต่ไม่ได้บัญญัติในส่วนของการไกล่เกลี่ยขององค์กรภาคเอกชนที่มีความยืดหยุ่นมากกว่าการไกล่เกลี่ยจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายของต่างประเทศที่ได้มีการกำหนดในเรื่องการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของภาคเอกชน

## 4. การวิเคราะห์และเปรียบเทียบกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทโดยภาคเอกชนของประเทศไทยและต่างประเทศ

จากการศึกษาปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนของประเทศไทย โดยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ ได้แก่ อเมริกา ฮองกง ญี่ปุ่น และสิงคโปร์ พบว่าในเรื่องดังกล่าวประเทศไทยยังมีข้อบกพร่องอยู่บางประการ กล่าวคือ

### 4.1 อำนาจและขอบเขตการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไม่ได้กำหนดให้อำนาจแก่ภาคเอกชน ซึ่งในพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้เฉพาะแต่หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง<sup>9</sup> ซึ่งมีได้ให้อำนาจแก่ภาคเอกชนเข้ามามีดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัตินี้ โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยหน่วยงานของรัฐฝ่ายเดียวอาจส่งผลกระทบเป็นการผูกขาดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ตามพระราชบัญญัตินี้ได้ ซึ่งหน่วยงานภาคเอกชนที่ไม่สามารถใช้บังคับตามกฎหมายนี้ได้นั้นสามารถทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เฉพาะในเรื่องภายในหน่วยงานของตน แต่กลับไม่มีกฎหมายในการให้อำนาจในการไกล่เกลี่ยไว้อย่างชัดเจน

โดยศึกษาเปรียบเทียบได้กับกระบวนการยุติธรรมชุมชนที่เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งในสังคมและทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง โดยอาศัยความร่วมมือกันของคนในสังคมแม้จะไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนตามความหมายของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งโดยกระบวนการยุติธรรมชุมชนนี้ยังไม่มีกรอบแนวทางที่ชัดเจน และยังไม่มีความหมายรองรับการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเป็นผลให้การดำเนินงานดังกล่าวยังไม่สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นเช่นเดียวกันกับในกรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนของประเทศไทยที่ยังไม่มีตัวบทกฎหมายมารองรับการใช้อำนาจดังกล่าวของภาคเอกชนอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างกับกฎหมายของต่างประเทศที่มีการกำหนดให้ภาคเอกชน

<sup>9</sup> พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, มาตรา 3.

เข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างอิสระและมีกฎหมายรองรับการใช้อำนาจไว้ กล่าวคือ กฎหมายในอเมริกา ฮอลแลนด์ ญี่ปุ่น และสิงคโปร์ ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้ประชาชนของตนสามารถใช้วิธีการไกล่เกลี่ยโดยภาคเอกชนได้ถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชน

#### 4.2 การกำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน

ในเรื่องการกำหนดระยะเวลาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนนั้น กฎหมายของต่างประเทศ คือ เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน และประเทศญี่ปุ่นนั้น ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนไว้อย่างชัดเจน แต่ก็จะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและคำนึงถึงผลประโยชน์ของคู่กรณีเป็นหลัก เพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบเป็นเวลานาน แต่ในกฎหมายของสาธารณรัฐสิงคโปร์ได้มีการกำหนดกรอบระยะเวลาของการไกล่เกลี่ยโดยภาคเอกชนไว้อย่างชัดเจน โดยกำหนดระยะเวลาเฉพาะคดีที่ไม่มีความยุ่งยากเท่านั้นที่จะสามารถกำหนดระยะเวลาได้ เพื่อเป็นการรับประกันความเป็นกลางของการดำเนินงานและรักษาผลประโยชน์ของคู่พิพาททั้งสองฝ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยให้อำนาจแก่ภาคเอกชนเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกฎหมายนี้แล้ว ก็ควรที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติที่กำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นเช่นเดียวกันกับกฎหมายของต่างประเทศเพื่อป้องกันการประวิงคดี โดยอาจกำหนดให้ตั้งกรอบระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เฉพาะในกรณีที่คดีไม่มีข้อยุ่งยากเท่านั้น โดยคดีไม่มีข้อยุ่งยาก ได้แก่ คดีที่มีการฟ้องเกี่ยวกับตัวเงิน คดีฟ้องขอให้ชำระเงินจำนวนที่แน่นอนตามหนังสือสัญญา คดีกู้ยืมและค้ำประกัน คดีละเมิด เป็นต้น เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ที่กำหนดเพียงว่า “ให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและให้แล้วเสร็จโดยเร็ว” ก็อาจไม่แน่ชัดว่าการดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและโดยเร็วนั้นมีระยะเวลาเท่าใด อีกทั้งพระราชบัญญัตินี้เป็นกฎหมายกลางในการกำหนดมาตรการการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะโดยให้กำหนดระยะเวลาที่แน่ชัดเพื่อความชัดเจนในการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นไปในแนวทางมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานและองค์กร

#### 4.3 การทำสัญญาประนีประนอมหรือข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อพิจารณาพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในเรื่องของการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ สามารถอธิบายเกี่ยวกับการทำสัญญาดังกล่าวได้ว่า “ข้อตกลงระงับข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อตกลงที่คู่กรณีตกลงให้มีผลผูกพันโดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อระงับข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องใด ๆ ที่แต่ละฝ่ายมีอยู่และให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างมีสิทธิหน้าที่หรือความรับผิดชอบเพียงเท่าที่กำหนดไว้ในข้อตกลงนั้น (มาตรา 3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้ การจัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (มาตรา 11) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม คือ ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท (มาตรา 12) ใน

การไต่ถามข้อพิพาทห้ามมิให้ผู้ไต่ถามกระทำการหรือจัดให้กระทำการใด ๆ ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญ หลอกลวง หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงรับข้อพิพาท (มาตรา 16) ในการไต่ถามข้อพิพาทคู่กรณีมีสิทธิเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันได้โดยอิสระ ทั้งนี้ ข้อตกลงนั้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามขัดแจ้งโดยกฎหมายเป็นการพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน (มาตรา 28) เมื่อคู่กรณีได้มีข้อตกลงเป็นประการใดแล้วให้ผู้ไต่ถามบันทึกข้อตกลงการไต่ถามข้อพิพาทหรือจัดให้มีการบันทึกข้อตกลงรับข้อพิพาทนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้คู่กรณีและผู้ไต่ถามลงลายมือชื่อไว้ (มาตรา 30)

หากพิจารณาการบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความในประเทศไทยนั้นยังไม่มี การบัญญัติกฎหมายอย่างเป็นระบบ ในการให้ใช้บังคับกฎหมายในการบังคับให้คู่สัญญาปฏิบัติตามสัญญา ดังนั้น เมื่อคู่พิพาททำข้อตกลงต่อกันแล้วโดยอาจจะเป็นการไต่ถามข้อพิพาทของหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชนหน่วยงานนั้นก็ต้องดำเนินการทำสัญญาประนีประนอมไป ตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850-852 กำหนดไว้ แต่หากหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชนต้องการที่จะดำเนินการไต่ถามข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2562 หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนนั้นจะต้องดำเนินการทำข้อตกลงให้แก่ คู่พิพาทตามที่พระราชบัญญัติการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดไว้เท่านั้น อีกทั้งใน พระราชบัญญัตินี้ยังไม่มีบทบัญญัติกำหนดให้สิทธิแก่คู่พิพาทที่ทำสัญญาประนีประนอม ก่อนฟ้องคดีนอกศาล ให้สามารถใช้สิทธิยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอมได้ ทันทีโดยไม่ต้องรอให้คู่สัญญาอีกฝ่ายไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมก่อน และยังไม่มี การกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อส่งเสริมให้คู่พิพาทที่ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือ ข้อตกลง สามารถนำสัญญาประนีประนอมหรือข้อตกลงมาร้องขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอม ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอให้มีการผิดสัญญาก่อนแต่อย่างใด โดยประเทศไทยในปัจจุบันนี้ ยังไม่มี กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสภาพบังคับของสัญญาประนีประนอมยอมความที่เกิดจากการไต่ถาม ข้อพิพาทโดยหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน ซึ่งหากมีกฎหมายที่กำหนดให้สัญญานั้น สามารถนำไปสู่กระบวนการร้องขอต่อศาล เพื่อให้ศาลออกข้อบังคับได้ทันทีโดยไม่ต้องนำ สัญญาดังกล่าวไปเริ่มต้นฟ้องต่อศาลใหม่ ก็ถือเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาค่าพิพาทสัญญา ประนีประนอมยอมความจากการไต่ถามข้อพิพาทโดยหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน อัน จะทำให้การทำให้สัญญามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการทำสัญญา ประนีประนอมยอมความจากการไต่ถามข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี

## 5. อภิปรายผลของการศึกษา

จากการศึกษาในเรื่องการไต่ถามข้อพิพาทโดยภาคเอกชนมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในพระราชบัญญัตินี้มีข้อบกพร่องในเรื่อง อำนาจและขอบเขตการไต่ถามข้อพิพาทโดยภาคเอกชน กล่าวคือ พระราชบัญญัตินี้ไม่ได้

กำหนดให้อำนาจแก่ภาคเอกชนใช้บังคับตามกฎหมายนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาแก่ภาคเอกชนที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงข้อพิพาทแล้วกลับไม่มีกฎหมายรองรับในการใกล้เคียงของภาคเอกชน โดยภาคเอกชนที่จะเข้ามาทำหน้าที่ในการใกล้เคียงข้อพิพาทตามพระราชบัญญัตินี้ คือหน่วยงานภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรม ซึ่งมีใช้หน่วยงานของภาครัฐ อาทิเช่น สภานายความ สภาวิศวกร สภาสถาปนิก และสมาคมการค้า เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวเป็นหน่วยงานภาคเอกชนที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ แต่สามารถใกล้เคียงข้อพิพาทของสมาชิกในองค์กรของตนได้ แต่กลับไม่มีอำนาจในการดำเนินการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทได้ตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งหากมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จะต้องกำหนดให้ภาคเอกชนที่มีความสนใจที่จะเข้าใกล้เคียงข้อพิพาทตามกฎหมายนี้จะต้องดำเนินการยื่นจดทะเบียนต่อนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้เท่านั้นจึงจะมีอำนาจใกล้เคียงได้ตามกฎหมาย ถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ต้องการความรวดเร็วและชัดเจนในการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยภาคเอกชนที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับภาคเอกชนนั้น

หากการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยหน่วยงานของรัฐฝ่ายเดียวอาจส่งผลกระทบเป็นการผูกขาดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐเพียงฝ่ายเดียวที่สามารถดำเนินการใกล้เคียงได้ตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งการที่กฎหมายมิได้ให้อำนาจในการใช้บังคับไว้ก็เปรียบเสมือนกับกระบวนการหนึ่งในประเทศไทย คือ กระบวนการยุติธรรมชุมชน โดยเป็นการอาศัยความร่วมมือของคนในสังคมเพื่อขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น แต่กระบวนการยุติธรรมชุมชนนั้นกลับไม่มีกรอบแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน และยังไม่มีความรอบรับการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องแต่อย่างใด และในเรื่องการกำหนดระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยภาคเอกชน กฎหมายดังกล่าวไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการในคดีที่ไม่ยุ่งยากของหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่เข้ามาดำเนินการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท อาจทำให้การใช้ระยะเวลาในการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นไปอย่างยาวนาน อีกทั้งยังอาจกระทบต่อพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่ต้องนำมาพิจารณาไม่ว่าจะเป็นพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือแม้กระทั่งพยานบุคคลอาจสูญหายหรือหลงลืมข้อเท็จจริงในคดีที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งแตกต่างกับกฎหมายของต่างประเทศที่ได้กำหนดให้มีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการใกล้เคียงข้อพิพาทให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและคำนึงถึงผลประโยชน์ของคู่กรณีเป็นหลักเพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบเป็นเวลานาน และในเรื่องของการทำสัญญาประนีประนอมหรือข้อตกลงในการใกล้เคียงข้อพิพาท พระราชบัญญัตินี้ยังไม่มีกรอบกฎหมายอย่างเป็นระบบ ในการให้ใช้บังคับกฎหมายในการบังคับให้คู่สัญญาปฏิบัติตามสัญญา เมื่อภาคเอกชนต้องการที่จะดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ภาคเอกชนนั้นจะต้องดำเนินการทำข้อตกลงให้แก่คู่พิพาทตามที่พระราชบัญญัตินี้กำหนดไว้เท่านั้น และยังไม่มีความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับสภาพบังคับของสัญญาประนีประนอมยอมความที่เกิดจากการใกล้เคียงข้อพิพาทโดยหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชน เพื่อให้ศาลรับรองการมีผลบังคับใช้เปรียบเสมือนกับเป็นคำพิพากษาได้ทันที ซึ่งหากมีกฎหมายที่กำหนดให้สัญญานั้นสามารถนำไปสู่กระบวนการร้อง

ขอต่อศาล เพื่อให้ศาลออกข้อบังคับได้ทันทีโดยไม่ต้องนำสัญญาดังกล่าวไปเริ่มต้นฟ้องต่อศาลใหม่ ก็ถือเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาการทำสัญญาประนีประนอมยอมความจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน และเมื่อผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายของต่างประเทศ ได้แก่ อเมริกา ฮองกง ญี่ปุ่น และสิงคโปร์ พบว่ากฎหมายของต่างประเทศนั้นมีการกำหนดให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างเป็นระบบชัดเจนและนำไปใช้บังคับได้อย่างแท้จริง

## 6. สรุปและข้อเสนอแนะ

### 6.1 สรุป

จากการศึกษาเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชนในต่างประเทศยังมีวิธีการไกล่เกลี่ยอีกประเภทหนึ่ง คือ การไกล่เกลี่ยโดยภาคเอกชน ซึ่งเป็นการจัดตั้งหน่วยงานของภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องต่าง ๆ ถือเป็นการช่วยลดอำนาจของหน่วยงานของรัฐในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างดี เพราะในต่างประเทศสิทธิในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่จำกัดขึ้นอยู่กับหน่วยงานของรัฐเสมอไป ประชาชนสามารถนำคดีที่มีข้อพิพาทไปไกล่เกลี่ยต่อภาคเอกชนได้ โดยอาจเสียค่าธรรมเนียมในการไกล่เกลี่ยมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากของคดีที่ไกล่เกลี่ย หลังจากที่ได้ทำการศึกษาพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา เขตบริหารพิเศษฮ่องกง แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศญี่ปุ่น และสาธารณรัฐสิงคโปร์ พบว่ากฎหมายของต่างประเทศได้มีการกำหนดให้ภาคเอกชนเข้ามาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและสามารถนำสัญญาประนีประนอมยอมความที่ตกลงกันในชั้นไกล่เกลี่ยไปบังคับต่อศาลได้ในกรณีที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งผิดสัญญา ซึ่งแตกต่างกับกฎหมายของประเทศไทยที่ยังไม่มีกฎหมายใดให้อำนาจภาคเอกชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

### 6.2 ข้อเสนอแนะ

เมื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบทั้งกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายของต่างประเทศแล้ว ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขกฎหมายของประเทศไทยในเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน ดังนี้

#### 6.2.1 การกำหนดอำนาจและขอบเขตของภาคเอกชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพิ่มเติม

มาตรา 3 “ภาคเอกชน” หมายความว่า หน่วยงานภาครัฐกิจ ภาคอุตสาหกรรม ซึ่งมิใช่หน่วยงานของภาครัฐดำเนินการจดทะเบียนเป็นองค์กรไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคเอกชนต่อนายทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

“หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า หน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชนซึ่งดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เพื่อกำหนดให้ภาคเอกชนมีบทบาทหน้าที่ในการใช้บังคับในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 หากกฎหมายของประเทศไทยได้มีการกำหนดให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็จะเป็นการส่งเสริมการลงทุนภายในประเทศมากขึ้น และทำให้ภาคเอกชนมีศักยภาพในการบังคับใช้การระงับข้อพิพาทในการไกล่เกลี่ยได้ดีมากยิ่งขึ้น

#### 6.2.2 การกำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคเอกชน เพิ่มเติม

มาตรา 25 วรรคแรก “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ภายในกำหนดระยะเวลาการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทภายใน 30 วัน เฉพาะในกรณีที่บุคคลที่ไม่มีข้อยุ่งยาก หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจตกลงกับคู่กรณีเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้”

เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบระยะเวลาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ อันเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทเป็นการประวิงคดี และไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทใช้ระยะเวลานานจนเกินไปจนอาจกระทบต่อพยานหลักฐานในคดี และเป็นการกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ

#### 6.2.3 การทำสัญญาประนีประนอมหรือข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพิ่มเติม

มาตรา 33 วรรคสี่ “กรณีที่คู่กรณีได้มีการทำบันทึกข้อตกลงในการระงับข้อพิพาทตามมาตรา 30 โดยหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชนที่ได้จดทะเบียนต่อนายทะเบียนแล้ว ประสงค์จะขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอมให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจตามมาตรา 32 ขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอม ภายในกำหนดไม่เกินสามเดือนนับแต่วันที่ทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท และเมื่อคู่กรณีทั้งสองแถลงรับตามคำขอให้ศาลมีอำนาจพิพากษาบังคับสัญญาประนีประนอมยอมความนั้นได้ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 138 โดยอนุโลม”

เพื่อกำหนดถึงเจตนาที่แท้จริงของคู่กรณีในการทำข้อตกลงดังกล่าว รวมทั้งความมุ่งหมายที่จะหลีกเลี่ยงกฎหมายเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะหรือความชอบธรรมต่อนโยบายสาธารณะหรือต่อบุคคลภายนอก หากศาลมีความสงสัยตามสมควรถึงพฤติการณ์ของคู่กรณีในการทำข้อตกลงให้ศาลมีอำนาจไต่สวนและปฏิเสธการพิพากษาตามข้อตกลงนั้นได้

## บรรณานุกรม

- กฤษฎีกา จัมปาสุต. “มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นก่อนฟ้องตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562.
- เกษม คมสัถย์ธรรม. *กฎหมายเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์, 2552.
- คณะกรรมการมรดกกฎหมายสถาบันกฎหมายแห่งสิงคโปร์. *มรดกทางกฎหมาย: เรื่องราวของกฎหมายสิงคโปร์*. แปลโดย กนก จุลมนต์. *ระบบศาลและกระบวนการพิจารณาคดีแพ่งของประเทศสิงคโปร์*. กรุงเทพฯ: สำนักการต่างประเทศ, 2556.
- โคจิ โอโนะ และคาซึฮิโกะ นิชิมะ. *ศาลครอบครัวและระบบประนีประนอมกิจการครอบครัวในญี่ปุ่น*. แปลโดย สุเชษฐ์ เนรม์บำรุง. “ปัญหาการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค: ศึกษาเฉพาะกรณีการไกล่เกลี่ยในชั้นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2552.
- ณพชาติ ธรรมศักดิ์. “บทบาทของศาลและปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2550.
- ยุทธ ศิริบุญรักษา. *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง: กรณีศึกษาเฉพาะคดีสถาบันการเงินในศาลแขวง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562.
- แฟรงค์, แชนเดอร์ อี เค. *การระงับข้อพิพาท*. แปลโดย วิไล นภานุเคราะห์, วรวิทย์ จิรายุกุล, ชาญชัย กุประดิษฐ์, สำเริง เกสรศิริ, ปิติดา ธรรมฤาษ และโสฬส นิพนุตยันธ์. *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2558.
- สุรัชย์ ศรีจันทร์. “มาตรการทางกฎหมายในการระงับข้อพิพาทคดีละเมิดจากการเข้ารับบริการทางการแพทย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2560.

