



คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
ตำบลในเมือง (02) อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ศกช.นม 010102

หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำนำ

คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้ 1. ประสานจัดกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาท 2. จัดทำแผนการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน 3. เสนอขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตามระเบียบที่อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง 4. ส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาท และการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและ สิทธิมนุษยชน 5. ประสานการดำเนินงานเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการใกล้เคียงข้อพิพาท 6. รายงานผลการดำเนินงานต่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นประจำทุกเดือน

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในกระบวนการใกล้เคียงพิพาท

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำสั่งตั้งคณะกรรมการ	1
ขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	21
เอกสารประกอบการไกล่เกลี่ย	29
ชุดความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	50



คำสั่งนายทะเบียน
ที่ ๑๓๗ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่ครบวาระดำรงตำแหน่ง ๓ ปี
ชุดที่ ๒

อนุสนธิคำสั่งนายทะเบียน ที่ ๒๘/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๔ คำสั่งที่ ๖๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๔ คำสั่งที่ ๑๕๖/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ คำสั่งที่ ๑๘๑/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔ คำสั่งที่ ๓๖/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ คำสั่งที่ ๔๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๕ คำสั่งที่ ๕๖/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ คำสั่งที่ ๗๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕ คำสั่งที่ ๙๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และคำสั่งที่ ๑๑๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แต่เนื่องจากคณะทำงานครบวาระในการดำรงตำแหน่ง ๓ ปี เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๑๖ แห่งระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน ๑๙ ศูนย์ ตามบัญชีแนบท้าย โดยมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. ประสานจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๒. จัดทำแผนการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๓. เสนอขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามระเบียบที่อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง
๔. ส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน
๕. ประสานการดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
๖. รายงานผลการดำเนินงานต่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นประจำทุกเดือน

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ได้รับแต่งตั้ง มีวาระในการดำรงตำแหน่ง ๓ ปี

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นางสาวเอมอร เสี่ยงใหญ่)
อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
นายทะเบียน

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑	พังงา	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลกระ อำเภอกะบุรี จังหวัดพังงา (ศกช.พง ๐๖๐๑๐๑) ✓ ๐๑ นายทนต์ พลสิทธิ์ ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายเสงี่ยม หวังพึ่งฉาย รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นางสาวจิราพร ผลส่ง คณะทำงาน ๐๔ นางสาวหทัยกาญจน์ กิ่งถาวร คณะทำงาน ๐๕ นายสุทธิญาณ บุญทัน คณะทำงาน ๐๖ นางสาวดรุณี บุญฮวด คณะทำงานและเหรียญก ๐๗ นายพงษ์ศักดิ์ ศรีสว่าง คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

นครรราชสีมา...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๒	นครราชสีมา ✓	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลตะคุ อำเภอปักธงชัย จังหวัด นครราชสีมา (ศกช.นม ๑๔๐๒๐๑) ✓ ๐๑ นายณพพร ทิพย์ระน้อย ประธานคณะกรรมการ ๐๒ พันตำรวจโท สุทิน หวังกลับ รองประธานกรรมการ ๐๓ นางสาวแสงอรุณ นินพุดชา กรรมการ ๐๔ ร้อยตรี สมพงษ์ มิตตะปิไธยะ กรรมการ ๐๕ นางสาวจิรภา จินดาทะเล กรรมการและเหรัญญิก ๐๖ นางสาววลัยลักษณ์ นิลกำแหง กรรมการและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

5

นครราชสีมา...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๓	นครราชสีมา	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัด นครราชสีมา (ศกช.นม ๐๘๑๓๐๑) / ๐๑ นายสุพัฒน์ ภูมิโคกรักษ์ ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายสุวิทย์ ดวนขุนทด รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นางสาวฤติมา ขอมขุนทด คณะทำงาน ๐๔ นางสาวสายพิน โหมขุนทด คณะทำงาน ๐๕ นายธงชัย ภูมิโคกรักษ์ คณะทำงาน ๐๖ นายภูวนัย ยอดดอกไม้ คณะทำงาน ๐๗ นางสาวหทัยชนกส์ กรกชกร คณะทำงานและற்றுญิก ๐๘ นายศิริชัย ไชขุนทด คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

5

นครราชสีมา...

บัญชีแนบท้าย
คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘
ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๔	นครราชสีมา	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (ศกช.นม ๐๑๐๑๐๑) ๐๑ นายศักดิ์ชาย ผลพานิชย์ ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายธีรพงศ์ คณาศักดิ์ รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นายโกศล สมจินดา กรรมการ ๐๔ นายธนพนธ์ ทองน้อย กรรมการ ๐๕ นายสิทธิ์ ไตรบุญติกุล กรรมการ ๐๖ นายฉัตรชัย อินทนากรวิวัฒน์ กรรมการและเหรัญญิก ๐๗ นางสาวกฤติยา กอบน้ำเพชร กรรมการและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๕	กรุงเทพมหานคร	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร (ศกช.กท ๓๖๐๔๐๒) - ๐๑ นางบุญศรี สุวรรณดี ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายมานพ ไสยภณวัฒน์ไพบูลย์ รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นางบุญหยาด ธนุหมื่น คณะทำงาน ๐๔ นางสาวอัมภางค์ เมียงมุกข์ คณะทำงาน ๐๕ นางสาววดี ชุมมะ คณะทำงาน ๐๖ นางอมรรัตน์ ทับสมุทร คณะทำงาน ๐๗ นางอำไพ ชัยวิเชียร คณะทำงาน ๐๘ นายกริช อมรพิทักษ์วงศ์ คณะทำงาน ๐๙ นายกิตติเดช จริตงาม คณะทำงาน ๑๐ นายเฉลิมพล อุดรัตน์ คณะทำงาน ๑๑ นายณรงค์ชัย ทิพย์มณี คณะทำงาน ๑๒ นายวรวิทย์ ประสิทธิ์ผล คณะทำงาน ๑๓ นายเสรี เตยหอม คณะทำงาน ๑๔ นางกัญตนา แก้วประเสริฐ คณะทำงานและเหรียญก ๑๕ นางสาวรสสุคนธ์ เป็งแดง คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

5

อ้างอิง...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๖	อ่างทอง	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลจรเข้ร้อง อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง (ศกช.อท ๐๒๐๑๐๑) - ๐๑ ว่าที่ร้อยตรี อุดม วงศ์ศิลป์ ประธานคณะทำงาน ๐๒ นายประเสริฐ นิทรพยั รองประธานคณะทำงาน ๐๓ นายกฤษดา นาคประวิต คณะทำงาน ๐๔ นางสาวณัฐสินี อิ่มละออ คณะทำงานและற்றுญก ๐๕ นางสาวสุมามาลย์ ผ่องกาย คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เป็นต้นไป -

๕
นครราชสีมา...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๗	นครราชสีมา	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (ศกช.นม ๐๑๐๑๐๒) ✓ ๐๑ นายพิทักษ์ชัย เดชอุดม ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นางสาวบุญนำ โสภานุทก รองประธานกรรมการ ๐๓ นางฐิตารีย์ เปรมวิไลศักดิ์ บุญศักดิ์ กรรมการ ๐๔ นายมงคล เจริญจิตต์ กรรมการ ๐๕ นายสถิต จำเริญ กรรมการ ๐๖ นางสาววลัยรัตน์ โพธิสาร กรรมการและเหรัญญิก ๐๗ นางสาวดวงพร ปิยวิทย์ กรรมการและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป ✓

พัทลุง...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๘	พัทลุง	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลอ่างทอง อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง (ศกช.พท ๑๑๐๓๐๑) - ๐๑ นายถาวร เรืองแก้ว ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายอำนาจ ปล้องไหม รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นายวิริกิจ ศรีภักดี คณะทำงาน ๐๔ นายวิรัช ฤทธิเรือง คณะทำงานและเหรียญกษาปณ์ ๐๕ นายวิโรจน์ อันตัง คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

พังกา...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๙	พังงา	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลโคกเจริญ อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา (ศกช.พง ๐๗๐๕๐๑) ๐๑ นายทณงศักดิ์ ชุ่มจิตต์ ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายวิชัย พิษชน รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นายณรินทร์ จันทรแย้ม คณะทำงาน ๐๔ นายวิชัย หมาดแท้ คณะทำงาน ๐๕ นายสมคิด จันทรกลับ คณะทำงาน ๐๖ นายสมคิด ผดุงสิน คณะทำงาน ๐๗ ร้อยตำรวจโท ธนกฤต นพรัตน์ คณะทำงาน ๐๘ นางสาวศิริจิตร ทัดแก้ว คณะทำงานและเหรียญิก ๐๙ นางสาวนิตยา สุดชู คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

พะเยา...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๐	พะเยา	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา (ศกช.พย ๐๗๐๑๐๑) - ๐๑ นายสง บั้นเงิน ประธานคณะกรรมการ ๐๒ สิบตำรวจโท วชิษฐ์ สีหสกุล รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นางเกตแก้ว เกิดเรือง คณะทำงาน ๐๔ นางสาวจินตนา ปาลี คณะทำงาน ๐๕ นางสาวสิริรัญญา ธรรมใจ คณะทำงาน ๐๖ นายชนะศักดิ์ อินทรเขียว คณะทำงาน ๐๗ นายณรงค์ชัย ใจปิง คณะทำงาน ๐๘ นายบรรทด ภาชนะนนท์ คณะทำงาน ๐๙ นายบุญเทียม เทพสิงห์ คณะทำงาน ๑๐ นายวินิตร สายน้ำเย็น คณะทำงาน ๑๑ นายสมศักดิ์ คำโค คณะทำงาน ๑๒ นายสุภาพ ใจพรม คณะทำงาน ๑๓ นายอิทธิพล กำอินตา คณะทำงาน ๑๔ นายพลลภณ์ ปันสุวรรณ คณะทำงานและเหรียญ ๑๕ นางวีรวรรณ ดาวุธ คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป -

สกลนคร...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๑	สกลนคร	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลสว่าง อำเภอพรรณานิคม จังหวัด สกลนคร (ศกช.สน ๐๔๐๘๐๑) - ๐๑ นายไชยวุฒิ ทุมกิจจะ ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายสุภาพ มาตราช รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นายทศพร จันทร์หล้า คณะทำงาน ๐๔ นายทองวรรณ ล้ำเลิศ คณะทำงาน ๐๕ นายรัชชัย นวลภักดิ์ คณะทำงาน ๐๖ นายประไพ สอนวงศ์ษา คณะทำงานและเหรียญกษาปณ์ ๐๗ นายพรนรินทร์ ภูครองหิน คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

๕

ยโสธร...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๒	ยโสธร	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา จังหวัด ยโสธร (ศกช.ยส ๐๘๑๒๐๑) - ๐๑ นายมิตร บุญเพ็ง ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายอ่อนจันทร์ คงทวี รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นายกลม บุญเนตร คณะทำงาน ๐๔ นายถนัด แสงศรี คณะทำงาน ๐๕ นายฟ้าเต๋ยง สายจันดา คณะทำงาน ๐๖ นายศิริพงษ์ ทองแสง คณะทำงาน ๐๗ นายสุพรรณ สายศร คณะทำงาน ๐๘ นายสุวรรณ์ เหล็กเพชร คณะทำงาน ๐๙ นายอุทัย พานิชย์ คณะทำงานและเหรียญก ๑๐ นายทองศักดิ์ รังษีสม คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

5

ยโสธร...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗ / ๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๓	ยโสธร	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลค้อวัง อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร (ศกช.ยส ๐๗๐๔๐๑) - ๐๑ นายสุนัน บุญนำ ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายเฉลิม ศรีสอน รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นายยอด รัตนวงศ์ คณะทำงาน ๐๔ นายรุ่ง ลุผล คณะทำงาน ๐๕ นายวิสัน บุญแซม คณะทำงาน ๐๖ นายสมบุรณ์ น้อยใส คณะทำงาน ๐๗ นายสุนทร ป้องแก้ว คณะทำงาน ๐๘ นายสุพาวุธ คุณภู คณะทำงาน ๐๙ นายสุวรรณ ประจวบสุข คณะทำงาน ๑๐ นายวิทยา น้อยใส คณะทำงานและเหรียญ ๑๑ นายมงคล ผลไม้ คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

เขียนราย...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๔	เชียงราย	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลแม่ไร่ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย (ศกช.ชร ๐๗๑๐๐๑) ๐๑ นายไพศาล พรหมมาลี ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายประเสริฐ อูประะ รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นางนริศรา อูประะ คณะทำงาน ๐๔ นางยุวดี ชัดชมภู คณะทำงาน ๐๕ นางรัชฎาพร ทะเขียว คณะทำงาน ๐๖ นางสาวธนาพร พรหมรักษ์ คณะทำงาน ๐๗ นางสาวสุริยพร นาใจ คณะทำงาน ๐๘ นายกรกฤษ จินดาธรรม คณะทำงาน ๐๙ นายชาติณรงค์ สงคำ คณะทำงาน ๑๐ นายณรงค์ อ้ายโน คณะทำงาน ๑๑ นายรุ่งทิวา อาคะปัญญา คณะทำงาน ๑๒ นายสมชาย บัญชาพล คณะทำงาน ๑๓ นายสมบูรณ์ ประเสาร์ คณะทำงาน ๑๔ นางสาวณัฐนพินธ์ ศรีบุญเรือง คณะทำงานและเหรียญิก ๑๕ นายคำนวน ก้องคำ คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

เชียงราย...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๕	เชียงราย	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลแม่พริก อำเภอแม่สรวย จังหวัด เชียงราย (ศกช.ชร ๑๐๐๓๐๑) / ๐๑ นายอุทัย พวงศ์ ประธานคณะกรรมการ ๐๒ ว่าที่ร้อยตรี ชลิต ศรีจันทร์แก้ว รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นายพรชัย ฤทธิเดช คณะทำงาน ๐๔ นายสรวิชัย ธีวงศ์ คณะทำงาน ๐๕ นายสิรินทร์ บุญหล้า คณะทำงาน ๐๖ นางสาวปวีณา ปิงเมือง คณะทำงานและเหรียญก ๐๗ นายนพกาญจน์ ขุนทอง คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

5

เชียงราย...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗ / ๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๖	เชียงราย	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลป่าก๋อย อำเภอมะลาวี จังหวัด เชียงราย (ศกช.ชร ๑๖๐๔๐๑) - ๐๑ นายธนพนธ์ ศรีสวัสดิ์ ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายสมชาติ ขวัญชัย รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นางอรพรรณ นบมอบ คณะทำงาน ๐๔ นายเกรียงไกร อินทร์รัตน์ คณะทำงาน ๐๕ นายธงชัย พันธุ์ คณะทำงาน ๐๖ นายเสริมประเสริฐ สีสองสม คณะทำงานและเหรียญ ๐๗ นายรณฤทธิ์ อัดทะเรือง คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

๕

เชียงราย...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๗	เชียงราย	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัด เชียงราย (ศกช.ชร ๐๓๐๑๐๑) ✓ ๐๑ ว่าที่ร้อยตรี ภัคภณ ศิริมงคล ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายดิเรก พงษ์ธนาวัฒน์ รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นางสุวิมล ยานะธรรม คณะทำงาน ๐๔ นายกิตติกร แกลลงนิตย์ คณะทำงาน ๐๕ นายอภิชาติ โนวิชัย คณะทำงาน ๐๖ สิบเอก วิษณุ ยะผั่น คณะทำงานและเหรียญก ๐๗ นางสาวอังคิรีสา คำลือ คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

เชียงใหม่...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๘	เชียงใหม่	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลเวียง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ (ศกช.ชม ๐๙๐๑๐๑) / ๐๑ นายเกษม คำแดง ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายณัฐพงศ์ ไชยคำ รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นางสาวจตุพร หล้าใจ คณะทำงาน ๐๔ นางสาวพาติมา วรกุลชัยศรี คณะทำงาน ๐๕ นางสาวอัญชลี กิตติราช คณะทำงาน ๐๖ นายเกรียงไกร กันทะมาลัย คณะทำงาน ๐๗ นายจิรวุฒิ เชาว์ประยูร คณะทำงาน ๐๘ นายธวัชชัย ราษฎร์ คณะทำงาน ๐๙ นายนิพนธ์ พุฒิไพโรสกุล คณะทำงาน ๑๐ นายบัญชา สมอ้าย คณะทำงาน ๑๑ นายสิทธิศักดิ์ หล้าจันทิก คณะทำงาน ๑๒ นายอัศวิน พุฒิไพโรสกุล คณะทำงาน ๑๓ ว่าที่ร้อยตรี อนุกุล กองทุม คณะทำงาน ๑๔ นายประพันธ์ พงษ์สมุทร คณะทำงานและเหรียญ ๑๕ นายธนบดี เขียวทอง คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

5

ขอนแก่น...

บัญชีแนบท้าย

คำสั่งนายทะเบียน ที่ ๑๓๗/๒๕๖๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	จังหวัด	คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
๑๙	ขอนแก่น	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลโคกสี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ศกช.ขก ๐๑๐๓๐๑) ✓ ๐๑ นายนิเทศ สนั่นนารี ประธานคณะกรรมการ ๐๒ นายภูภาณุจนกฤษฎ์ ปุสันรัมย์ รองประธานคณะกรรมการ ๐๓ นางเรียงดาว ทวะชาลี คณะทำงาน ๐๔ นางสาวดา รัตนวรรณ คณะทำงาน ๐๕ นายชัยรัตน์ มาสอน คณะทำงาน ๐๖ นายนิรุต บ้องสีดา คณะทำงาน ๐๗ นายวิรัตน์ ทองภู คณะทำงาน ๐๘ นายทรงพล โชติกเวชกุล คณะทำงานและเหรียญก ๐๙ นายณัฐ อุตริวิเชียร คณะทำงานและเลขานุการ
		ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๘ เป็นต้นไป ✓

หมวด ๕ การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



ผู้ร้อง ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย
ตนเอง/ทางอื่น ต่อ ศกช. (ข้อ ๔๐)

ประธานคณะกรรมการ
ตรวจสอบคำร้อง (ข้อ ๔๒)

รายละเอียดที่ต้องตรวจสอบ(ข้อ ๔๑)

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ยื่นและคู่กรณี
- ข้อพิพาทตามกฎหมาย แพ่ง/อาญา
- สรุปข้อเท็จจริงในประเด็นข้อพิพาท
- ความประสงค์ ให้ปลดปล่อยทุกข์
- หนังสือแสดงความสมัครของคู่กรณี
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ลงทะเบียน
รับ
คำร้อง

เอกสารไม่ครบถ้วน



เอกสารครบถ้วน

แจ้งแก้ไขใน ๓๐ วัน

แก้ไขภายในกำหนด

รับคำร้อง

ไม่แก้ไขจำหน่ายคำร้อง



หากอยู่ระหว่างการสอบสวนหรือพิจารณาของ พงส. อัยการ

หรือศาล ให้ประธานคณะกรรมการแจ้งทราบแล้วแต่กรณี (ข้อ

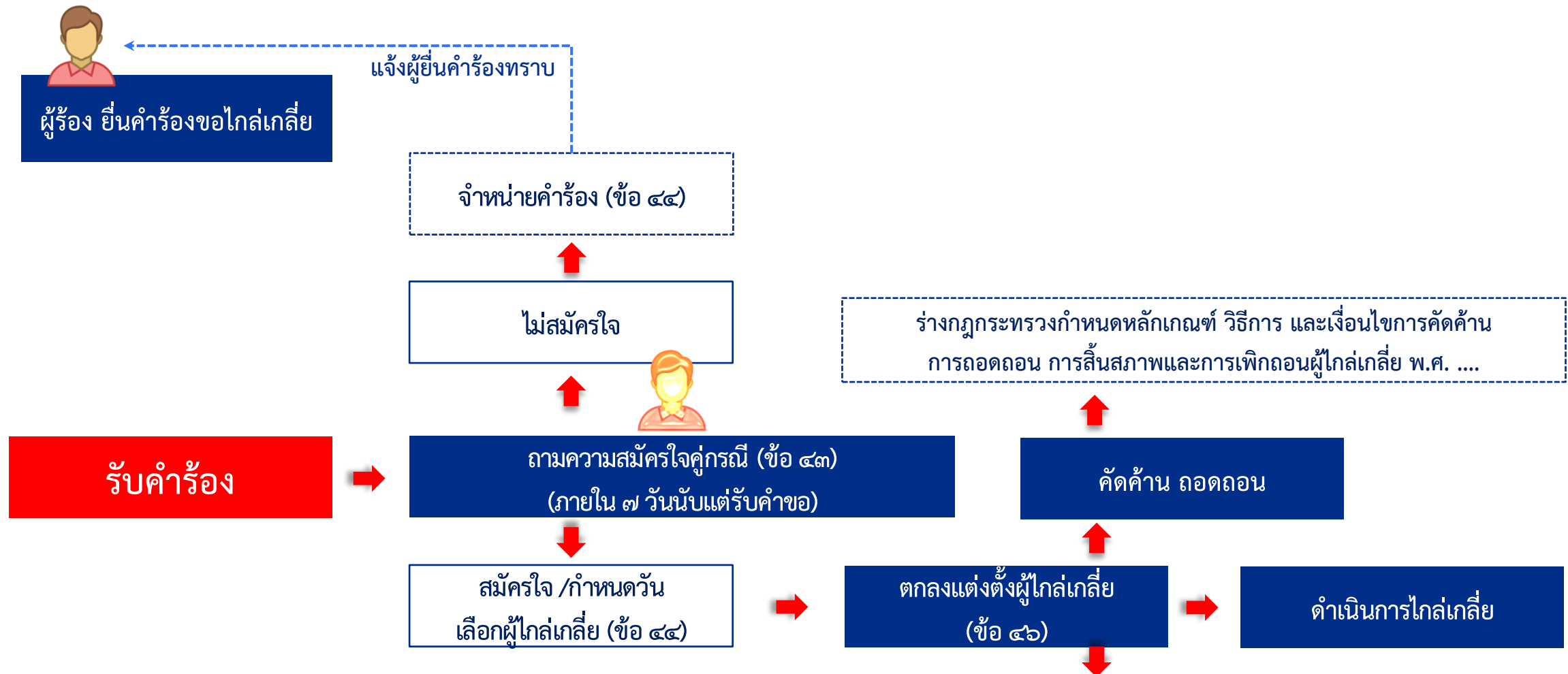
๔๕)



อาญา

ส่วนที่ ๑
การยื่น
คำร้อง

ส่วนที่ ๒ การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย



หนึ่งคน ร่วมกันเลือก หรือ สองคน แต่ละฝ่ายเลือก หรือ สามคน แต่ละฝ่ายเลือกและร่วมกันเลือก (คำนึงถึงคุณสมบัติ ทักษะ ความเหมาะสมและความพอใจของคู่กรณี)

ส่วนที่ ๓ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้ไกล่เกลี่ย

- ไกล่เกลี่ยต่อเนื่อง อาจตกลง
กำหนด**กรอบเวลา** แผนการไกล่
เกลี่ย อธิบายให้คู่กรณีเข้าใจกัน
และผ่อนปรนเข้าหากัน (ข้อ ๔๗)
- ไกล่เกลี่ยต่อหน้า อาจให้
ทนายความ/ที่ปรึกษาเข้าร่วมได้
ข้อตกลง**ไม่ต้องห้ามกฎหมาย**
หรือต่อความสงบเรียบร้อยและ
ศีลธรรม (ข้อ ๔๘)

กำหนดนัดต่อไป/ตกลงกันไม่ได้

ดำเนินการไกล่เกลี่ย

ตกลงกันได้

บันทึกการไกล่เกลี่ย

คำตอบแทนผู้ไกล่เกลี่ย

บันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท



แบบ



รายละเอียดอย่างน้อย (ข้อ ๔๙)

- ชื่อและที่อยู่ของคู่กรณี
- ข้อพิพาทตามกฎหมาย
- ความสมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ย
- สาระสำคัญของข้อตกลง

ส่งสำเนาบันทึกข้อตกลง

แจ้ง พงส. อัยการ หรือศาล แล้วแต่กรณี ทราบ



**ประธานคณะกรรมการส่งบันทึกข้อตกลงให้
กคส. รับรอง (ข้อ ๕๐)**

ไม่รับรอง

รับรอง

**แจ้งผล
คู่กรณี**

**แพ่งเกี่ยวเนื่อง
อาญา
อาญาระงับ
ต่อเมื่อปฏิบัติ
ข้อตกลงทาง
แพ่งแล้ว
(ข้อ ๕๑)**

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุด (ข้อ ๕๒)

- ตกลงระงับข้อพิพาท - ถอนตัวจากการไกล่เกลี่ย - ยุติการไกล่เกลี่ย

**ยื่นคำร้องขอต่อศาลยุติธรรม
ออกคำสั่ง (ภายใน ๓ ปี)**

**คู่กรณีไม่ปฏิบัติตาม
(ข้อ ๕๓)**

ข้อตกลงบังคับกันได้ / สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับ

81 วัน

ประชาชนมีข้อพิพาท



ให้คำปรึกษาเบื้องต้น

ช่องทางขอคำปรึกษา

- ศูนย์ยุติธรรมสร้างสุข กระทรวงยุติธรรม / 1111 กด 77
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัด / ศูนย์ยุติธรรมชุมชน
- ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.)
- หน่วยงานของรัฐ / สถานีตำรวจ

ยื่นคำร้อง

รับคำร้อง

ช่องทางยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

- ศูนย์ยุติธรรมสร้างสุข กระทรวงยุติธรรม
- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัด
- ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.)
- อื่นๆ เช่น ไปรษณีย์ / ยื่นไกล่เกลี่ยออนไลน์ (E-Mediation)

ตรวจสอบข้อพิพาท (1 วัน)

ถามความสมัครใจคู่กรณี (3 วัน)

เลือกผู้ไกล่เกลี่ย (1 วัน)

แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย (2 วัน)

นัดหมายการไกล่เกลี่ย (7+7 วัน)

การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

- คู่กรณีเลือกผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีหน่วยงานของรัฐ (ยธ.) / ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) (กคส.) หรือ
- คู่กรณีมอบให้หน่วยงานของรัฐ (ยธ.) หรือ (ศกช.) เลือกแทน
- นัดหมายการไกล่เกลี่ยครั้งแรกภายใน 7 วัน
- นับแต่วันแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย หรือขยายเวลาได้อีก 7 วัน

เตรียมการไกล่เกลี่ย

เปิดประชุมไกล่เกลี่ย

กำหนดประเด็นพูดคุย

แก้ไขปัญหา/หาทางออก

จัดทำข้อตกลงร่วมกัน

ปิดประชุมการไกล่เกลี่ย

ระยะเวลาดำเนินการ

- ระยะเวลาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กำหนดระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 30 วัน ขยายเวลาได้อีก 30 วัน (60 วัน)

การคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย

- คัดค้านเมื่อมีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

บันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท

เงื่อนไขการสิ้นสุด

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงเมื่อ

- คู่กรณีตกลงกันได้
- คู่กรณีถอนตัวจากการไกล่เกลี่ย
- ผู้ไกล่เกลี่ยให้ยุติการไกล่เกลี่ย

การบังคับตามข้อตกลง

การดำเนินการ

ยื่นคำร้องขอต่อศาลเพื่อให้บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทภายใน 3 ปี

สะดวก (Facile)

รวดเร็ว (Fast)

เป็นธรรม (Fair)

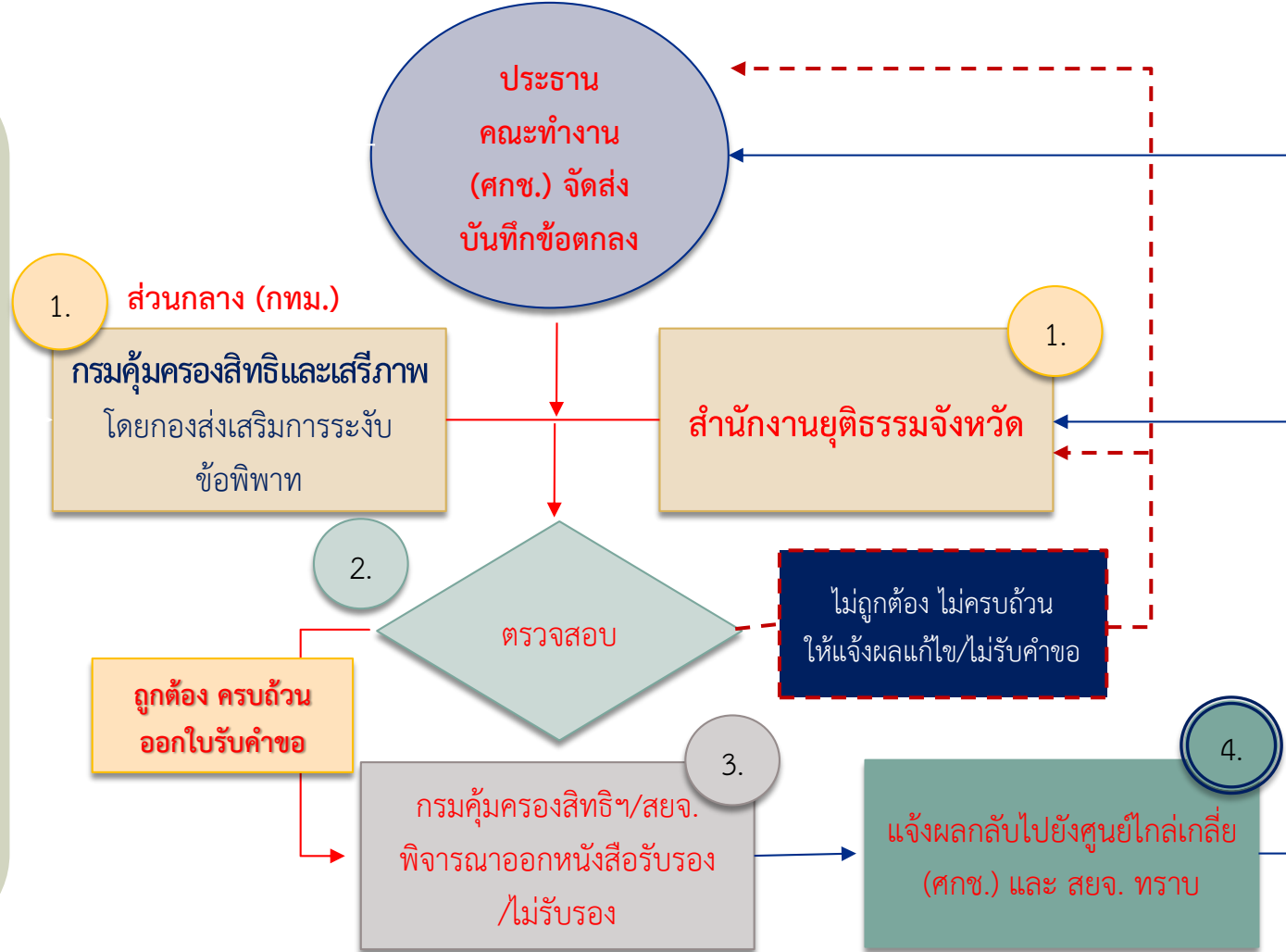
ไม่เสียค่าใช้จ่าย (Free)

พระราชบัญญัติ
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
พ.ร.บ. ๒๕๖๒



ขั้นตอนการตรวจบันทึกข้อตกลงรองรับข้อพิพาท เพื่อออกหนังสือรับรองให้แก่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562

ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 ข้อ 50 วรรคหนึ่ง
ให้ประธานคณะกรรมการหรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมาย ดำเนินการส่งบันทึกข้อตกลงรองรับข้อพิพาทตามข้อ 49
ต่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพื่อพิจารณารับรองข้อตกลงรองรับข้อพิพาทดังกล่าว



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

กระทรวงยุติธรรม



การร้องขอให้ศาลมีคำสั่งบังคับตามบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ ศกช.

1.ผู้ร้องยื่นคำร้องขอต่อศาล

- 1.พื้นที่ทำข้อตกลง หรือ
- 2.ภูมิลำเนาคู่อกรณี หรือ
- 3.พื้นที่เกิดเหตุ



2.ศาลรับคำร้อง

- 1.เอกสารครบถ้วนถูกต้อง
- 2.ผู้ร้องนำส่งคำร้องให้คู่กรณีอีกฝ่าย
คัดค้าน ภายใน 15 วัน
- 3.ศาลนัดไต่สวนโดยเร็ว ไม่เกิน 45 วัน



3.ศาลมีคำสั่งบังคับตามบันทึกข้อตกลง
เว้นแต่ บันทึกไม่เป็นไปตามกฎหมาย

เอกสารประกอบคำร้อง...

- 1.ใบคำร้อง พร้อมสำเนา
- 2.บันทึกข้อตกลง พร้อมสำเนา
- 3.หนังสือรับรอง พร้อมสำเนา
- 4.ค่าธรรมเนียม(ร้อยละ 0.5)



คำร้องต่อแสดงถึง

- 1.วัน เดือน ปี และสถานที่ซึ่งทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- 2.หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
- 3.คำบรรยายเกี่ยวกับลักษณะแห่งข้อพิพาทและข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- 4.คำขอบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

กำกับมาตรฐาน
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน



ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ประชาชนยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตรวจประเมินมาตรฐาน
กรณีผ่าน แจ้ง กคส. ขอขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ



สำนักงานยุติธรรมจังหวัด/กคส.

สนับสนุนการดำเนินงาน
ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ประชาชน

ประสงค์ดำเนินการไกล่เกลี่ย ≥ 5 คน แจ้งขอดำเนินการ



ศูนย์ยุติธรรมชุมชน

ดำเนินงาน
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน

ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง
ที่ดิน, มรดก, ทุนทรัพย์ ≤ 5 แสนบาท

ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา
ยอมความได้, ลหุโทษ (๓๙๐ - ๓๙๕, ๓๙๗)

ข้อพิพาททางแพ่ง ทุนทรัพย์ ≥ 5 แสนบาท

สยจ. รับรองให้มีสภาพบังคับตามกฎหมาย

บันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท

เครือข่ายภาคี (บ-ว-ร)

บ้าน (ภาคประชาชน/ภาคเอกชน) - วัด(ทุกศาสนา) - โรงเรียน(ทุกสถาบันการศึกษา)

ให้คำแนะนำ ชี้ช่องทาง ประสานส่งต่อเรื่องเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีสภาพบังคับตามกฎหมาย

ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยวิธีชุมชนตามความประสงค์ของคู่กรณี **ไม่มี** สภาพบังคับตามกฎหมาย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

แบบคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

หน่วยงาน

เลขที่รับเรื่อง /

วัน/เดือน/ปี เวลา น.

ผู้รับเรื่อง

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

๑. ผู้ยื่นคำร้อง/ผู้รับมอบอำนาจ ชื่อ - สกุล (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน วัน/เดือน/ปีเกิด อายุ ปี

ที่อยู่ติดต่อได้ เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ซอย ถนน

ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ E-mail : Line :

๒. คู่กรณี ชื่อ - สกุล (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน วัน/เดือน/ปีเกิด อายุ ปี

ที่อยู่ติดต่อได้ เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ซอย ถนน

ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ E-mail : Line :

๓. บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ - สกุล (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน วัน/เดือน/ปีเกิด อายุ ปี

ที่อยู่ติดต่อได้ เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ซอย ถนน

ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ E-mail : Line :

เกี่ยวข้องกับ

๔. ข้อเท็จจริงและพฤติการณ์

5. สถานที่เกิดข้อพิพาท

6. ความประสงค์ในการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยของผู้ยื่นคำร้อง

☐ ตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยพร้อมคู่กรณี ☐ ให้หน่วยงานแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีของหน่วยงาน

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ปรากฏข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยินยอมให้หน่วยงานที่รับเรื่องของข้าพเจ้าส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบความช่วยเหลือ จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงลายมือชื่อ (ผู้ยื่นคำร้อง)

(.....)

วันที่ / /

๗. ความเห็นของเจ้าหน้าที่/การดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อพิพาททางแพ่ง

- ☐ ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์
- ☐ ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก
- ☐ ข้อพิพาทอื่นที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
- ☐ ข้อพิพาทอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าล้านบาท หรือไม่เกินตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา (หน่วยงานรัฐ)
- ☐ ข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท หรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา (ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน)

ข้อพิพาททางอาญา

- ☐ ข้อพิพาททางอาญาอันยอมความได้ (ระบุเรื่อง)
- ☐ ความผิดอาญาละเมิดโทษ ตามประมวลกฎหมายอาญา
- ☐ มาตรา ๓๙๐ ☐ มาตรา ๓๙๑ ☐ มาตรา ๓๙๒ ☐ มาตรา ๓๙๓ ☐ มาตรา ๓๙๔ ☐ มาตรา ๓๙๕ ☐ มาตรา ๓๙๗ ระบุฐานความผิด.....
- ☐ ความผิดละเมิดโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา (ระบุ)
- ☐ ข้อพิพาทอื่น (ระบุ)

สถานะข้อพิพาทขณะยื่นคำร้อง

- ☐ ข้าพเจ้าไม่เคยเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานใดมาก่อน
- ☐ อยู่ระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หน่วยงาน..... วันที่.....
- ☐ อยู่ระหว่างชั้นสอบสวนของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจ..... วันที่ที่ประจำวันลงวันที่
- ☐ อยู่ระหว่างชั้นพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการจังหวัด..... วันที่.....
- ☐ อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล..... ศาลชั้น..... หมายเลขคดีดำที่.....
- ☐ ศาลมีคำสั่งถึงที่สุด ศาลชั้น..... คดีถึงที่สุดลงวันที่.....
- ☐ อยู่ระหว่างชั้นบังคับคดี สำนักงานบังคับคดีจังหวัด.....
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

การดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

- ☐ สอบถามความสมัครใจของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 - ☐ นัดหมายคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเพื่อมาตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย วันที่
 - ☐ หน่วยงานดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีหน่วยงานให้คู่กรณีทั้งสองฝ่าย
- ดำเนินการอื่น ๆ ส่งต่อ (ระบุ)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่/การดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

.....

.....

ลงลายมือชื่อ (เจ้าหน้าที่รับเรื่อง)

(.....)

วันที่ / /



ที่/.....

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

ที่อยู่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง สอบถามความสมัครใจเข้าใกล้เกลี่ยข้อพิพาท

เรียน นาย/นาง/นางสาว.....

ด้วยนาย/นาง/นางสาว.....คู่กรณี (ผู้ร้อง) อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ได้ยื่นคำร้อง ต่อ (ชื่อหน่วยงานฯ).....ขอให้ใกล้เกลี่ยรับข้อพิพาทเรื่อง
.....โดยมีท่านเป็นคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ในการนี้ (ชื่อหน่วยงานฯ).....หน่วยงานซึ่งดำเนินการใกล้เกลี่ย
ข้อพิพาทในสังกัด.....ตาม.....
ตามพระราชบัญญัติการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ขอสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมใกล้เกลี่ย
ข้อพิพาทจากท่าน หากท่านสมัครใจเข้าร่วมใกล้เกลี่ย โปรดแจ้งกลับมายัง (ชื่อหน่วยงานฯ)
.....ตามหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดสามารถ
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือติดต่อ (ชื่อเจ้าของเรื่อง).....หมายเลขโทรศัพท์
.....โทรสาร.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หัวหน้าหน่วยงานฯ

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

โทรศัพท์

โทรสาร

ตรา
สัญลักษณ์

หนังสือตอบรับสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

๑. ข้าพเจ้า/บริษัท โดย..... ผู้มีอำนาจ
กระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ หมู่ที่ ซอย..... ถนน
..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต
..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์
..... ต่อ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรสาร
..... E-mail

๒. มีความประสงค์

○ สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

○ ไม่สามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ แต่ขอมอบอำนาจให้

ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง.....

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่
..... หมู่ที่ ซอย..... ถนน ตำบล/แขวง
..... อำเภอ/เขต จังหวัด
..... รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์.....
โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรสาร E-
mail..... เป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนข้าพเจ้า (ขอให้แนบหนังสือมอบ

อำนาจฉบับจริง มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ในวันนัดหมายนัดแรก)

○ ไม่สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจาก

๓. มีความประสงค์ที่จะแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

○ เลือกผู้ไกล่เกลี่ยพร้อมคู่กรณี ในวันที่ เดือน พ.ศ.....

○ ให้ (ชื่อหน่วยงานฯ)..... เลือกและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีผู้

ไกล่เกลี่ย

ลงชื่อ

(.....)

หมายเหตุ ๑. กรุณาแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อความสะดวก
ในการติดต่อกลับ

๒. กรุณาส่งหนังสือตอบรับความสมัครใจ พร้อมสำเนาหนังสือมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจ) ภายใน
วันที่..... ที่หมายเลขโทรสาร และหากมีข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อ
สอบถามได้ที่ (ชื่อหน่วยงาน).....หมายเลขโทรศัพท์.....



แบบรายการเอกสารประกอบคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



ส่วนที่ 1

เอกสารหลักฐานประกอบคำร้องขอ

ผู้ยื่นคำร้องขอ(นาย /นาง /นางสาว).....ประเด็นข้อพิพาท.....

คำร้องเลขที่.....

- ☐ สำเนาการเปลี่ยนชื่อ – นามสกุล (คู่กรณี (ผู้ร้อง) / คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง)
- ☐ หนังสือมอบอำนาจ
- ☐ สัญญาจ้าง , สัญญายืมเงิน , สัญญาซื้อขาย , อื่น ๆ
- ☐ คำพิพากษาศาล
- ☐ บันทึกประจำวัน
- ☐ อื่น ๆ

การพิจารณามีคำสั่ง

- ☐ รับคำร้องขอ เจ้าหน้าที่ออกหลักฐานแสดงการรับคำร้อง และจัดทำบันทึกเสนอต่อนายทะเบียน
- ☐ ไม่รับคำร้องขอเนื่องจาก
 - ไม่เข้าหลักเกณฑ์ เงื่อนไข ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
 - เอกสารประกอบคำร้องขอไม่ครบถ้วน ผู้ยื่นคำร้องดำเนินการแก้ไขหรือเตรียมเอกสารให้ถูกต้อง ครบถ้วนภายใน 30 วัน คือ.....
 - อื่น ๆ

ส่วนที่ 2

หลักฐานการรับคำขอ

ข้าพเจ้า (นาย /นาง /นางสาว).....ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....

- ☐ ได้รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ (นาย /นาง /นางสาว).....
กรณี.....
เลขที่รับ.....ลงวันที่.....ไว้เรียบร้อยแล้ว
- ☐ ไม่ได้รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจาก.....
.....
และควรยื่นเอกสารเพิ่มเติม ภายในวันที่.....

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสอบถาม 02-1412768

ลงชื่อ.....

เจ้าหน้าที่

(...../...../.....)



ที่/.....

(ชื่อหน่วยงาน).....

ที่อยู่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง เชิญมาแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

เรียน นาย/นาง/นางสาว.....

ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องขอต่อ (ชื่อหน่วยงาน).....

ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เรื่อง..... นั้น

ในการนี้ (ชื่อหน่วยงาน).....

ได้แจ้งให้ นาย/นาง/นางสาว..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งทราบ เพื่อสอบถามความสมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ปรากฏว่าคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งสมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ท่านร้องขอ

ดังนั้น (ชื่อหน่วยงาน)..... หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังกัด ตาม

ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จึงขอนัดท่าน เพื่อมาตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยพร้อมกับคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ. เวลา..... ณ..... หากมีข้อขัดข้องประการใดโปรดแจ้งให้ (ชื่อหน่วยงาน).....ทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

()

หัวหน้าหน่วยงาน

(ชื่อหน่วยงาน).....

โทรศัพท์

โทรสาร



ที่/.....

(ชื่อหน่วยงาน).....
ที่อยู่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง เชิญมาแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

เรียน นาย/นาง/นางสาว.....

ตามที่ นาย/นาง/นางสาว..... คู่กรณี (ผู้ร้อง) ได้ยื่นคำร้อง
ขอต่อ (ชื่อหน่วยงาน).....ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
เรื่อง..... ซึ่งท่านในฐานะคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งสมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท นั้น

ในการนี้ (ชื่อหน่วยงาน)..... จึงขอ
นัดท่าน เพื่อมาตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย จากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยพร้อมกับคู่กรณี ในวันที่.....
เวลา.....ณ.(ชื่อหน่วยงาน)..... ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใด
สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือติดต่อ (ชื่อหน่วยงาน).....หมายเลขโทรศัพท์
.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

()

หัวหน้าหน่วยงาน

(ชื่อหน่วยงาน).....

โทรศัพท์

โทรสาร



ที่/.....

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

ที่อยู่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการสอบถามความสมัครใจคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

เรียน นาย/นาง/นางสาว.....

ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องขอต่อ (ชื่อหน่วยงานฯ).....

ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เรื่อง..... นั้น

ในการนี้ (ชื่อหน่วยงานฯ).....ได้แจ้งให้ นาย/นาง/นางสาว.....คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ทราบ เพื่อสอบถามความสมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ปรากฏว่าคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ท่านร้องขอ

ดังนั้น (ชื่อหน่วยงานฯ).....หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังกัด..... ตาม

.....
ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ขอแจ้งให้ท่านทราบว่า การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต้องเกิดจากความสมัครใจและยินยอมของคู่กรณีทุกฝ่าย จึงไม่เข้าหลักเกณฑ์ที่จะนำเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จึงขอยุติเรื่องของท่าน ทั้งนี้ หากท่านประสงค์ขอรับคำปรึกษาและแนะนำด้านกฎหมาย (ชื่อหน่วยงานฯ)..... ยินดีและพร้อมให้คำปรึกษาท่านในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

หัวหน้าหน่วยงานฯ

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

โทรศัพท์

โทรสาร

แบบเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

(ชื่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท).....

คำร้องเลขที่/25.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า..... ในฐานะ

และข้าพเจ้า..... ในฐานะ.....

ขอเลือกผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ย ดังมีรายชื่อตามลำดับดังต่อไปนี้

1.....

2.....

3.....

เพื่อแต่งตั้งเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องนี้ และตกลงให้ (ชื่อหน่วยงานฯ).....

สอบถามความยินยอมของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อที่ข้าพเจ้าจะได้ร่วมกันแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยต่อไป

ลงชื่อ คู่กรณี (ผู้ร้อง)
(.....)

ลงชื่อ คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง
(.....)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่หน่วยงานฯ
(.....)



ที่/.....

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

ที่อยู่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง เชิญมาแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

เรียน นาย/นาง/นางสาว..... (คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง)

ตามที่ นาย/นาง/นางสาว..... คู่กรณี (ผู้ร้อง) ได้ยื่นคำร้อง
ขอต่อ (ชื่อหน่วยงานฯ).....ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
เรื่อง..... ซึ่งท่านในฐานะคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งสมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท นั้น

ในการนี้ (ชื่อหน่วยงานฯ)..... จึงขอ
เชิญท่าน เพื่อมาตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย จากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยพร้อมกับคู่กรณี (ผู้ร้อง) ในวันที่.....เดือน
.....พ.ศ. เวลา..... ณ.(ชื่อหน่วยงานฯ)..... ทั้งนี้ หากท่านมีข้อ
สงสัยประการใดสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือติดต่อ (ชื่อเจ้าของเรื่อง).....
หมายเลขโทรศัพท์.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

()

หัวหน้าหน่วยงานฯ

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

โทรศัพท์

โทรสาร



ที่/.....

(ชื่อหน่วยงาน).....
ที่อยู่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง สอบถามความยินยอมการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

เรียน นาย/นาง/นางสาว.....(ผู้ไกล่เกลี่ย)

ด้วยนาย/นาง/นางสาว.....คู่กรณี (ผู้ร้อง) อยู่บ้านเลขที่
.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
.....และนายนาง/นางสาว.....คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง อยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ได้ตกลงแต่งตั้งท่านเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เรื่อง.....
(รายละเอียดปรากฏตามสำเนาคำร้องขอไกล่เกลี่ย) (ชื่อหน่วยงาน).....

จึงขอเรียนสอบถามความยินยอมจากท่านว่าจะขัดข้องประการใดหรือไม่ ในการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

ทั้งนี้ หากท่านไม่ขัดข้องและยินยอม (ชื่อหน่วยงาน).....
หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังกัด.....

ตาม..... ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทพ.ศ. 2562 ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทดังกล่าว โดยจะแจ้งคู่กรณีทุกฝ่ายทราบ
และจะกำหนดวันจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไป ดังนั้น จึงขอให้ท่านตอบแสดงความยินยอมส่ง
แบบแสดงความยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ย กลับมายัง (ชื่อหน่วยงาน).....

ภายใน.....วันทางโทรสารหมายเลข.....หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ชื่อ
.....หมายเลขโทรศัพท์.....หรือID:Line และสแกนคิวอาร์โค้ด

(QRCode) ส่งมายังหน่วยงาน ภายในวันที่หากท่านมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถาม
ข้อมูลเพิ่มเติมหรือติดต่อ (ชื่อเจ้าของเรื่อง).....

หมายเลขโทรศัพท์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

()

หัวหน้าหน่วยงาน

(ชื่อหน่วยงาน).....

โทรศัพท์
โทรสาร

แบบแสดงความยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
(ชื่อหน่วยงาน).....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ระหว่าง {คู่กรณี (ผู้ร้อง)
.....คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

เรื่อง.....

ข้าพเจ้าชื่อ.....

ผู้ไกล่เกลี่ยทะเบียนเลขที่...../.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

☐ ยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีพิพาทนี้ ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.

๒๕๖๒

☐ ไม่ยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีพิพาทนี้ เนื่องจาก.....

.....

ลงชื่อผู้ไกล่เกลี่ย

(.....)

หมายเหตุ กรุณาส่งแบบแสดงความยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ย กลับมายัง (ชื่อหน่วยงาน)

..... ภายใน.....ทางโทรสารหมายเลข

.....หรือติดต่อ (ชื่อเจ้าหน้าที่หน่วยงาน) หมายเลข

โทรศัพท์..... หรือ ID:Line และสแกนคิวอาร์โค้ด (QRCode)

ส่งมายัง (ชื่อหน่วยงาน)..... ภายในวันที่

แบบแสดงความยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
(ชื่อหน่วยงาน).....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ระหว่าง {คู่กรณี (ผู้ร้อง)
.....คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อพิพาท/ข้อหาหรือฐานความผิด.....

ทุนทรัพย์.....

ข้าพเจ้าชื่อ.....

ผู้ไกล่เกลี่ยทะเบียนเลขที่...../.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

☐ ยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีพิพาทนี้ ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.

๒๕๖๒

☐ ไม่ยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีพิพาทนี้ เนื่องจาก.....

.....

ลงชื่อผู้ไกล่เกลี่ย

(.....)

หมายเหตุ กรุณาส่งแบบแสดงความยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ย กลับมายัง (ชื่อหน่วยงาน)

..... ภายใน.....ทางโทรสารหมายเลข

.....หรือติดต่อ (ชื่อเจ้าหน้าที่หน่วยงาน) หมายเลข

โทรศัพท์..... หรือ ID:Line และสแกนคิวอาร์โค้ด (QRCode)

ส่งมายัง (ชื่อหน่วยงาน)..... ภายในวันที่



หนังสือแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

คำร้องเลขที่/25.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

(ชื่อหน่วยงาน).....

ระหว่าง { คู่กรณี (ผู้ร้อง)
..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อพิพาท/ข้อหา/ฐานความผิด.....

ข้าพเจ้า..... ในฐานะ
และข้าพเจ้า..... ในฐานะ.....
ขอแต่งตั้ง อยู่บ้านเลขที่ ถนน
แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ จังหวัด
รหัสไปรษณีย์..... สัญชาติ อาชีพ และ
อยู่บ้านเลขที่ ถนน แขวง/ตำบล
เขต/อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์.....
สัญชาติ อาชีพ เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องนี้

ลงชื่อ คู่กรณี (ผู้ร้อง)
(.....)

ลงชื่อ คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง
(.....)

ลงชื่อ ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่หน่วยงานฯ
(.....)

ลงชื่อ หัวหน้าหน่วยงานฯ
(.....)



ที่/.....

(ชื่อหน่วยงาน).....

ที่อยู่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งความประสงค์การขอดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน (หัวหน้าหน่วยงาน ศาล อัยการ ตำรวจ)

ด้วยนาย/นาง/นางสาว.....คู่กรณี (ผู้ร้อง) อยู่
บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
.....ได้ยื่นคำร้อง ขอไกล่เกลี่ยต่อ (ชื่อหน่วยงาน).....เรื่อง

.....โดยมีนาย/นาง/นางสาว.....

คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....

ในการนี้ (ชื่อหน่วยงาน)..... หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทในสังกัด..... ตาม.....

ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ขอเรียนว่า คู่กรณีทั้งสองฝ่าย มีความประสงค์จะ
ให้ (ชื่อหน่วยงาน)..... ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติ
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ หากผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นประการใด (ชื่อหน่วยงาน
ฯ)..... จะแจ้งผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ท่านทราบในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

(ชื่อหน่วยงาน).....

โทรศัพท์
โทรสาร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โทร.....
ที่...../.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขออนุมัติจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เรียน อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (หัวหน้าหน่วยงานที่มีอำนาจอนุมัติ)
ด้วย (ชื่อหน่วยงาน).....ได้รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
เรื่อง.....ระหว่างนาย/นาง/นางสาว.....
คู่กรณี (ผู้ร้อง) กับนาย/นาง/นางสาว..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งคู่กรณี
ทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และได้ร่วมแต่งตั้งนาย/นาง/นางสาว
.....เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยได้ให้ความยินยอม
เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว โดยทุกฝ่ายร่วมกันกำหนดวันจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ใน
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.เวลา.....น. ณ.
(รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นสมควร
พิจารณาอนุมัติจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.เวลา
.....น. ณ. มีผู้เข้าร่วมประชุมโดยประมาณ จำนวน
คน โดยมีค่าใช้จ่าย (ค่าตอบแทนผู้ไกล่เกลี่ยและค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็น) จำนวน..... บาท
(.....บาทถ้วน) ในการนี้ ได้มอบหมายให้นาย/นาง/นางสาว.....
ตำแหน่ง.....เป็นผู้ยืมเงิน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายข้างต้น โดยเบิกจ่ายจาก
งบประมาณประจำปี 2564 ทั้งนี้
ได้แนบสัญญายืมเงินและประมาณการค่าใช้จ่ายที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและลงนามในสัญญายืมเงินที่แนบมาพร้อมนี้

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้ากลุ่มงาน.....



ที่/.....

(ชื่อหน่วยงาน).....
ที่อยู่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอเชิญทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เรียน นาย/นาง/นางสาว.....(ผู้ไกล่เกลี่ย)

ด้วยนาย/นาง/นางสาว.....คู่กรณี (ผู้ร้อง) ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อ (ชื่อหน่วยงาน)..... ประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่อง..... กับนาย/นาง/นางสาว..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งคู่กรณีทั้งสองฝ่าย มีความสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และให้ (ชื่อหน่วยงาน)..... แต่งตั้งท่านเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทนี้ โดยท่านให้ความยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทดังกล่าว และทุกฝ่ายได้ร่วมกันกำหนดวันจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในวันที่.....เดือน..... พ.ศ. ณ (ชื่อหน่วยงาน)..... เวลา.....

(ชื่อหน่วยงาน)..... หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังกัด..... ตาม..... ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 พิจารณาแล้ว จึงขอเรียนเชิญท่านทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าวต่อไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

(ชื่อหน่วยงาน).....

โทรศัพท์

โทรสาร



ที่ ยธ/.....

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

ที่อยู่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เรียน นาย/นาง/นางสาว..... (ชื่อคู่กรณี)

อ้างถึง คำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คำร้องเลขที่...../..... ลงวันที่.....เดือน..... พ.ศ.

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือแบบตอบรับเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 1 ฉบับ

ตามที่ (ชื่อหน่วยงานฯ)..... ได้รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เรื่อง..... ระหว่างท่าน ในฐานะคู่กรณี (ผู้ร้อง) กับนาย/นาง/นางสาว.....

คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และได้ร่วมแต่งตั้ง
นาย/นาง/นางสาว..... เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยได้ให้

ความยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว โดยทุกฝ่ายร่วมกันกำหนดวันจัดกระบวนการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท ในวันที่.....เดือน..... พ.ศ. เวลา.....น. ณ.

(ชื่อหน่วยงานฯ)..... หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในสังกัด..... ตาม.....

ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่ออำนวยความสะดวก
และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล จึงขอเรียน
เชิญท่านเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในวัน เวลา และสถานที่ข้างต้น ทั้งนี้ ขอความกรุณาส่งแบบ
ตอบรับเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กลับไปยัง (ชื่อหน่วยงานฯ)..... ภายใน
วันที่.....เดือน..... พ.ศ. หากล่วงเลยกำหนดระยะเวลาดังกล่าวจะถือว่าท่านไม่ประสงค์
เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และยุติคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หัวหน้าหน่วยงานฯ

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

โทรศัพท์
โทรสาร



ที่ ยธ/.....

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

ที่อยู่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เรียน นาย/นาง/นางสาว..... (ชื่อคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง)

ตามที่ (ชื่อหน่วยงานฯ)..... ได้รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เรื่อง..... ระหว่างนาย/นาง/นางสาว..... คู่กรณี (ผู้ร้อง) กับ
ท่าน ซึ่งเป็นคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และได้
ร่วมแต่งตั้งนาย/นาง/นางสาว..... เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ ซึ่งผู้ไกล่
เกลี่ยได้ให้ความยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว โดยทุกฝ่ายร่วมกันกำหนดวันจัดกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในวันที่.....เดือน..... พ.ศ. เวลา.....น. ณ.

(ชื่อหน่วยงานฯ)..... หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในสังกัด..... ตาม.....

ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่ออำนวยความสะดวก
และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล จึงขอเรียน
เชิญท่านเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในวัน เวลา และสถานที่ข้างต้น ทั้งนี้ ขอความกรุณาส่งแบบ
ตอบรับเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กลับไปยัง (ชื่อหน่วยงานฯ).....
ภายในวันที่.....เดือน..... พ.ศ. หากล่วงเลยกำหนดระยะเวลาดังกล่าวจะถือว่าท่านไม่
ประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หัวหน้าหน่วยงานฯ

(ชื่อหน่วยงานฯ).....

โทรศัพท์/.....

โทรสาร/.....

(ชื่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท).....

แบบแสดงความสมัครใจเข้าร่วมและปฏิบัติตามข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ข้อพิพาทคำร้องเลขที่...../.....

ระหว่าง {คู่กรณี (ผู้ร้อง)
.....คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อพิพาท/ข้อหาหรือฐานความผิด.....

ทุนทรัพย์.....

1. ผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ย ☐ คู่กรณี (ผู้ร้อง) ☐ คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ☐ ผู้ไกล่เกลี่ย ☐ อื่น ๆ.....
2. ผู้เข้าร่วมไกล่เกลี่ยทุกคนตกลงให้นำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยสมัครใจและ
ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับแต่งตั้งยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีข้อพิพาทนี้
3. ผู้เข้าร่วมไกล่เกลี่ยทุกคนตกลงปฏิบัติตามขั้นตอนว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม
พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และตกลงที่จะ
รักษาความลับของข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยในวันนี้

ลงชื่อ คู่กรณี (ผู้ร้อง)
(.....)

ลงชื่อ คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง
(.....)

ลงชื่อ ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่หน่วยงานฯ
(.....)

ลงชื่อ หัวหน้าหน่วยงานฯ
(.....)

ตราสัญลักษณ์
หน่วยงาน

บันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท
ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๖๒

เขียนที่.....
.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

ระหว่าง { คู่กรณี (ผู้ร้อง)
..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อพิพาท/ข้อหา/ฐานความผิด.....

จำนวนทุนทรัพย์.....บาท (.....)

๑. ข้าพเจ้า..... โดย
ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....หมู่ที่..... ซอย
ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต..... จังหวัด
รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่
โทรสาร E-mail ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “คู่กรณี” ฝ่ายหนึ่ง กับ

๒. ข้าพเจ้า..... โดย
ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....หมู่ที่..... ซอย
ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต..... จังหวัด
รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่
โทรสาร E-mail ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง”

ขอทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งมีข้อความดังต่อไปนี้

- ๑.....
.....
- ๒.....
.....
- ๓.....
.....
- ๔.....
.....
- ๕.....
.....

อนึ่ง ในการที่ทำบันทึกข้อตกลงกันในครั้งนี้ผู้ร้องและคู่กรณีได้ทำบันทึกข้อตกลงกันด้วยความ
สมัครใจทั้งสองฝ่าย ไม่มีผู้หนึ่งผู้ใด บังคับ ชูเชื้อ หลอกลวง หรือให้สัญญาอย่างใด ๆ และในการทำบันทึก
ข้อตกลงครั้งนี้ไม่มีผู้ใดกล่เกลี่ยท่านใดเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียแต่อย่างใด

บันทึกข้อตกลงนี้ทำขึ้นสามฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้ทราบและเข้าใจข้อความ
โดยตลอดดีแล้ว เห็นว่าตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อ และประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญ
ต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ยและพยานไว้เป็นสำคัญ และต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับรวมถึงหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่
เกลี่ย/ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน

หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง คู่กรณีมีสิทธิที่จะนำบันทึกข้อตกลงดังกล่าว
ไปยื่นคำร้องต่อศาล เพื่อให้บังคับตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท ซึ่งต้องกระทำภายในกำหนด 3 ปี นับแต่วันที่
อาจบังคับตามข้อตกลงระดับข้อพิพาทได้ ถ้าไม่ร้องขอภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้มูลหนี้ตามข้อตกลงระดับ
ข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป

(ลงชื่อ) คู่กรณี (ผู้ร้อง) (ลงชื่อ) คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง
(.....) (.....)

(ลงชื่อ) ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....)

(ลงชื่อ) พยาน (ลงชื่อ) พยาน
(.....) (.....)

(ลงชื่อ) ผู้จัดบันทึก
(.....)

การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ

รายงานการไกล่เกลี่ย

หมายเลขคำขอที่...../๒๕.....

หมายเลขบันทึกเลขที่...../๒๕.....

(ชื่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ย).....

วันที่ เดือน พุทธศักราช ๒๕.....

ความ.....

..... คู่กรณี (ผู้ร้อง)

ระหว่าง

..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อพิพาท/ข้อหา/ฐานความผิด.....

จำนวนทุนทรัพย์.....

ผู้ไกล่เกลี่ยเริ่มไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เวลา..... นาฬิกา

นัดไกล่เกลี่ยวันนี้

.....

.....มาเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทวันนี้

ผู้ไกล่เกลี่ยได้เจรจาไกล่เกลี่ยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้ว ข้อพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ จึงขอ
ยุติการไกล่เกลี่ยและบันทึกรายงานฉบับนี้เป็นหลักฐาน

โดยให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน/อ่านแล้ว

ลงชื่อ..... ผู้ไกล่เกลี่ย บันทึก/อ่านลงชื่อ..... ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....) (.....)

ลงชื่อ..... คู่กรณี (ผู้ร้อง) ลงชื่อ..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง
(.....) (.....)

การเลื่อนการไถ่เกลี่ย

รายงานการไถ่เกลี่ย

หมายเลขคำขอที่...../๒๕.....

หมายเลขบันทึกเลขที่...../๒๕.....

(ชื่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไถ่เกลี่ย).....

วันที่ เดือน พุทธศักราช ๒๕.....

ความ.....

..... คู่กรณี (ผู้ร้อง)

ระหว่าง

..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อพิพาท/ข้อหา/ฐานความผิด.....

จำนวนทุนทรัพย์.....

ผู้ไถ่เกลี่ยเริ่มไถ่เกลี่ยข้อพิพาท เวลา นาฬิกา

นัดไถ่เกลี่ยวันนี้.....มาเจรจาไถ่
เกลี่ยข้อพิพาทวันนี้.....

แถลงร่วมกันว่า ไม่สามารถมา
ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทวันนี้ได้ แต่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายประสงค์เจรจาเพื่อยุติข้อพิพาทนี้ จึงขอเลื่อนการไถ่เกลี่ย
ออกไปอีกนัด

พิเคราะห์แล้วเห็นว่า ข้อพิพาทมีทางตกลงกันได้ หากตกลงกันได้จะเป็นประโยชน์แก่คู่กรณีทั้ง
สองฝ่ายเห็นควรเลื่อนการไถ่เกลี่ยไปในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

โดยให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน/อ่านแล้ว

ลงชื่อ..... ผู้ไถ่เกลี่ย บันทึก/อ่านลงชื่อ..... ผู้ไถ่เกลี่ย
(.....) (.....)

ลงชื่อ..... คู่กรณี (ผู้ร้อง) ลงชื่อ..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง
(.....) (.....)

การเลื่อนการไถ่เกลียไปปฏิบัติตามเงื่อนไข

รายงานการไถ่เกลีย

หมายเลขคำขอที่...../๒๕.....

หมายเลขบันทึกเลขที่...../๒๕.....

(ชื่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไถ่เกลีย).....

วันที่ เดือน พุทธศักราช ๒๕.....

..... คู่กรณี (ผู้ร้อง)

ระหว่าง

..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อพิพาท/ข้อหา/ฐานความผิด.....

จำนวนทุนทรัพย์.....

ผู้ไถ่เกลียเริ่มไถ่เกลียข้อพิพาท เวลา นาฬิกา

นัดไถ่เกลียวันนี้

..... มาเจรจาไถ่เกลียข้อพิพาทวันนี้

ผู้ไถ่เกลียได้เจรจาไถ่เกลียคู่กรณีทั้งสองฝ่ายแล้ว ข้อพิพาทสามารถตกลงร่วมกันได้ โดยมี

รายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑.

.....

.....

๒.

.....

.....

๓.

.....

.....

๔. คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ขอเลื่อนการไถ่เกลียออกไปเพื่อให้โอกาส..... ได้
ไปปฏิบัติตามเงื่อนไขข้างต้น

พิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อพิพาทดังกล่าวสามารถตกลงกันได้แล้ว เพื่อให้โอกาส

..... ไปปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงไว้ ให้เลื่อนการไถ่เกลียไปในวันที่..... เดือน

..... พ.ศ. เวลา..... นาฬิกา

-2-

รายงานการไกล่เกลี่ยฉบับนี้ได้อ่านให้กับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายฟังและเป็นไปตามวัตถุประสงค์
ด้วยความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายโดยไม่มีฝ่ายใดโต้แย้ง

โดยให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน/อ่านแล้ว

ลงชื่อ..... ผู้ไกล่เกลี่ย บันทึก/อ่านลงชื่อ..... ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....) (.....)

ลงชื่อ..... คู่กรณี (ผู้ร้อง) ลงชื่อ..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง
(.....) (.....)

(ชื่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท).....

รายงานการประชุมครั้งที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

คำร้องเลขที่...../25..

ระหว่าง {คู่กรณี (ผู้ยื่นคำร้อง)
.....คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อพิพาท/ข้อหา/ฐานความผิด.....

นัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาท วันที่.....

เริ่มไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตั้งแต่เวลา..... น. จนถึง น.

ผู้เข้าร่วมประชุม.....คู่กรณี (ผู้ร้อง)

.....คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

สรุปผลการไกล่เกลี่ย

- ☐ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกครั้ง ในวันที่.....เวลา..... น.
- ☐ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้และจะนำข้อตกลงระดับข้อพิพาทเพื่อบังคับตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท หากคู่กรณีอีกฝ่ายไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท โดยต้องกระทำภายใน 3 ปี นับแต่วันที่อาจบังคับได้ตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท
- ☐ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงกันไม่ได้
- ☐ อื่น ๆ.....

ลงชื่อ ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่หน่วยงานฯ
(.....)



ที่/.....

(ชื่อหน่วยงาน).....

ที่อยู่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

เรียน (หัวหน้าหน่วยงาน/ศาล/ อัยการ /ตำรวจ)

อ้างถึง หนังสือ ที่ / ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตามหนังสือที่อ้างถึง (ชื่อหน่วยงาน).....ดำเนินการ

ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่อง.....โดยมีนาย/นาง/นางสาว.....

คู่กรณี (ผู้ร้อง) อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....และนาย/นาง/นางสาว.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....เป็นคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้. (ชื่อหน่วยงาน).....

ขอแจ้งผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างนาย/นาง/นางสาว

คู่กรณี (ผู้ร้อง) กับนาย/นาง/นางสาว.....(คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง) ผลการ

ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทปรากฏ ดังนี้

1.....

.....

2.....

.....

3.....

.....

รายละเอียดปรากฏตามสำเนาทะเบียนข้อตกลงรับข้อพิพาทที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน

(ชื่อหน่วยงาน).....

โทรศัพท์

โทรสาร



แบบคำร้อง

คำร้องเลขที่/.....

- ☐ ขอคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย
☐ ขอตั้งข้อรังเกียจผู้ไกล่เกลี่ย
☐ ผู้ไกล่เกลี่ยขอยุติหน้าที่
☐ คู่กรณีขอถอนตัว

ข้อพิพาทเรื่อง.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ระหว่าง {คู่กรณี (ผู้ร้อง)
.....คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง
.....ผู้ไกล่เกลี่ย
.....ผู้ไกล่เกลี่ย
.....ผู้ไกล่เกลี่ย

เรียน.....(หัวหน้าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท)

ข้าพเจ้าชื่อ.....สกุล.....เกี่ยวข้องกับ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....ID:Line.....

มีความประสงค์ ☐ ขอคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย ☐ ขอตั้งข้อรังเกียจผู้ไกล่เกลี่ย ☐ ขอยุติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

☐ คู่กรณีขอถอนตัว

โดยมีเหตุผลดังต่อไปนี้

.....
.....

(.....)

(ผู้ยื่นคำร้อง)

ความเห็น/คำสั่งของคำสั่งของหัวหน้าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

.....
.....

(.....)

หัวหน้าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

แบบตรวจสอบ (Check List) ประกอบการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าหัวข้อที่ได้ดำเนินการแล้วและลงวันที่กำกับให้ครบถ้วน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	หมายเหตุ	ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	วัน/เดือน/ปี	หมายเหตุ
1	การรับคำร้อง ☐ แบบคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ☐ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ (ถ้ามี)			6	การแจ้งผลการไกล่เกลี่ยที่คดีอยู่ระหว่าง การสอบสวน หรือพิจารณาคดีของ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือ ศาล ☐ หนังสือแจ้งความประสงค์ของคู่กรณี ให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ศาล ทราบแล้วแต่กรณี ☐ หนังสือแจ้งผลการไกล่เกลี่ยพิพาท ทางอาญาให้พนักงานสอบสวน พนักงาน อัยการ ศาล ทราบแล้วแต่กรณี		
2	การตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ☐ ไกล่เกลี่ยได้ตาม พ.ร.บ.ฯ ☐ ข้อพิพาททางแพ่ง ☐ ข้อพิพาททางอาญา ☐ ไกล่เกลี่ยไม่ได้ตาม พ.ร.บ.ฯ ☐ เนื่องจาก			7	รายงานผลของการไกล่เกลี่ย (ทำรายงาน การไกล่เกลี่ย/บันทึกข้อตกลง) ☐ ตกลงกันได้ ☐ ตกลงกันไม่ได้ ☐ ข้อพิพาททางอาญาคูกรณีตกลงกันได้ ส่งสำเนานบันทึกข้อตกลง แจ้ง พนักงาน สอบสวน พนักงานอัยการ ศาล ทราบ แล้วแต่กรณี ☐ ข้อพิพาททางอาญาคูกรณีตกลงกัน ไม่ได้ ส่งสำเนารายงานผลการไกล่เกลี่ย แจ้ง พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ศาล ทราบแล้วแต่กรณี		
3	 ☐ ส่งต่อหน่วยงานอื่น			8	จัดทำบันทึกข้อตกลงรับข้อพิพาท อย่าง น้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ ☐ ชื่อและที่อยู่ของคู่กรณี ☐ ข้อพิพาทตามกฎหมาย ☐ ความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท ☐ สาระสำคัญของข้อตกลงอันเป็นผล ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การ ชดใช้เยียวยาความเสียหาย เจื้อนไข คู่กรณีต้องปฏิบัติหรืองดเว้นปฏิบัติ ระยะเวลาดำเนินการหรือข้อตกลงไม่ติด ใจที่จะรับการชดใช้เยียวยาความเสียหาย กำหนดชัดเจน ☐ ข้อตกลงต้องไม่เป็นการต้องห้ามขัด แจ้งโดยกฎหมาย เป็นการพ้นวิสัยหรือ เป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือ ศีลธรรมอันดีของประชาชน		
4	การเลือกผู้ไกล่เกลี่ย/และแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ☐ แบบเลือกผู้ไกล่เกลี่ยของคู่กรณีทุกฝ่าย ☐ หนังสือตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ☐ คู่กรณีแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเอง ☐ หน่วยงานภาครัฐ แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ☐ ศูนย์ไกล่เกลี่ย ฯ แต่งตั้งให้			9	การเบิกจ่ายค่าตอบแทน ☐ แบบคำขอเบิกค่าตอบแทนผู้ไกล่เกลี่ย (คนเดียว) ☐ แบบคำขอเบิกค่าตอบแทนผู้ไกล่เกลี่ย (คนเดียว) ☐ แบบรายงานการใช้จ่ายค่าตอบแทน		
5	ขออนุมัติการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท ☐ หนังสือขออนุมัติจัดประชุม ☐ หนังสือเชิญเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย (ผู้ไกล่เกลี่ย) ☐ หนังสือเชิญเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย คู่กรณี (ผู้ร้อง) ☐ หนังสือเชิญเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ☐ ใบลงทะเบียนการประชุมไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท			10	อื่น ๆ(ระบุ บันทึก ☐ ☐		



การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อพิพาทหมายเลขรับที่/ 25.....

ข้อพิพาทหมายเลขเสร็จที่/ 25.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

หน่วยงาน/ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....

ข้อพิพาทแพ่ง เรื่อง.....จำนวนทุนทรัพย์ บาท

ข้อพิพาทอาญา เรื่อง.....ข้อหา/ฐานความผิด.....

คู่กรณี (ผู้ร้อง)
ระหว่าง

{

.....
..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

ชื่อผู้ไกล่เกลี่ย

1.
2.
3.

เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง

- 1.....เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่/...../.....
ตำแหน่ง.....
- 2.....เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่/...../.....
ตำแหน่ง.....

บันทึก

1. นัดไกล่เกลี่ยวันที่ ตั้งแต่เวลา ถึง นาฬิกา
2. นัดไกล่เกลี่ยวันที่ ตั้งแต่เวลา ถึง นาฬิกา
3. นัดไกล่เกลี่ยวันที่ ตั้งแต่เวลา ถึง นาฬิกา

รวมระยะเวลาที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....ชั่วโมง

ผลการไกล่เกลี่ย

☐ สำเร็จ ☐ ไม่สำเร็จ ☐ สำเร็จบางส่วน

ผู้ร้องและคู่กรณีไม่สามารถนำข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปใช้อ้างอิงเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี กระบวนการอนุญาโตตุลาการ หรือกระบวนการพิจารณาใด ๆ เว้นแต่จะเข้าข้อยกเว้นที่ได้รับฟังได้ เพื่อการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ลงชื่อรับทราบ

ลงชื่อ..... คู่กรณี (ผู้ร้อง)

ลงชื่อ..... คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง

รายงานผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	
☐	จำหน่ายคำร้อง วันที่.....
☐	ยุติเรื่อง วันที่.....
☐	ปิดสำนวน วันที่.....
ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง	

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....

แบบสอบถามความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กรุณารอกข้อมูลลงในช่องว่าง และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริงหรือในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ก่อนใช้บริการท่านทราบข้อมูลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยวิธีใด

- ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ แผ่นพับ ☐ หนังสือพิมพ์ ☐ หนังสือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ☐ มีบุคคลอื่นแนะนำ
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ และการบริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๑. ข้อพิพาท ☐ ทางแพ่ง ☐ ทางอาญา เรื่อง.....ทุนทรัพย์.....
 ๒. ข้อพิพาทของท่านใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งสิ้นกี่นัด
☐ ๑ นัด ☐ ๒ นัด ☐ ๓ นัด ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
 ๓. ผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ☐ ตกลงกันได้ ☐ ตกลงกันไม่ได้ ☐ จำหน่ายคำร้อง
 ๔. ท่านคิดว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นประโยชน์ต่อท่านหรือไม่ ☐ เป็น ☐ ไม่เป็น ☐ ไม่มีความเห็น
 ๕. ความเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การบริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ การให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษา					
๑.๒ ความรวดเร็วในการประสานงาน					
๑.๓ อธิยาศัยของเจ้าหน้าที่					
๒. การทำงานของผู้ไกล่เกลี่ย					
๒.๑ การอธิบายขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
๒.๒ การสร้างบรรยากาศระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
๒.๓ การใช้คำพูดในขณะไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
๒.๔ ระยะเวลาที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
๒.๕ การรับฟังและเสนอแนะทางเลือกแก่คู่กรณี					
๓. ความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
๓.๑ ความพึงพอใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
๓.๒ ความพึงพอใจในผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท					
๓.๓ ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับเมื่อไกล่เกลี่ยสำเร็จ					

๑. ข้อเสนอแนะ (หากมี)

.....

ใบลงทะเบียน การประชุมจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กรณี.....

ระหว่างนาย/นาง/นางสาว..... กับนาย/นาง/นางสาว.....

วัน..... เดือน.....พ.ศ. ณ

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/เกี่ยวข้องเป็น	หมายเลขโทรศัพท์	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

แผนผังการจัดสถานที่ใกล้เคียง



การเตรียมและจัดสถานที่ใกล้เคียง

การเลือกสถานที่ ต้องพิจารณาสถานที่ที่เหมาะสมมากที่สุดสำหรับรับฟังการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำเป็นต้องพิจารณาในแง่ของภูมิศาสตร์และกายภาพด้วย เนื่องจากสถานที่และรูปแบบของการจัดสถานที่ห้องใกล้เคียงมีความสำคัญทางด้านจิตวิทยาเพื่อก้าวไปสู่การระงับข้อพิพาท

ห้องเจรจาควรจัดให้มีห้องอย่างน้อย 2 ห้อง โดยห้องหนึ่งจะต้องสามารถรองรับผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ทุกคน และอีกห้องสำหรับการประชุมส่วนตัว ควรเป็นห้องที่มีบรรยากาศสบายผ่อนคลาย เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและต้องระลึกอยู่เสมอว่าเนื้อหารายละเอียดของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถือเป็นความลับของคู่กรณี เพราะหากคู่กรณีรู้สึกกังวลใจในเรื่องความลับของเนื้อหาการเจรจา อาจทำให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทุกฝ่ายไม่ยอมพูดถึงความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ นอกจากนี้จะหมายถึงตัวของสถานที่เองแล้วยังหมายรวมถึง เอกสาร ปากกา กระดาษ กระดานฟลิปชาร์ต หรือสิ่งที่เป็นและต้องใช้ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย

การจัดโต๊ะเจรจา

สำหรับโต๊ะเจรจา ควรเป็นโต๊ะ 4 เหลี่ยมผืนผ้า เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยนั่งบริเวณหัวโต๊ะ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นคนกลางในการเจรจา สามารถรับฟัง พูดคุยกับคู่กรณีได้ทั้ง 2 ฝ่ายเท่าเทียมกัน สำหรับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย รวมถึงบุคคลที่คู่กรณีไว้วางใจให้เข้าร่วมไกล่เกลี่ยจะนั่งอยู่ฝั่งซ้ายและขวาตามสมควร

สารบบงานใกล้เคียงข้อพิพาทของ (ชื่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการใกล้เคียง).....

วัน เดือน ปี		หมายเลข คำร้อง	คู่กรณี (ผู้ร้อง)	คู่กรณี อีกฝ่าย หนึ่ง	ประเภท ข้อพิพาท	เรื่อง	ทุนทรัพย์	ผู้ใกล้เคียง	เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน/เจ้าของ สำนวนฯ	ผลการ ใกล้เคียง	หมายเหตุ
รับคำร้อง	จำหน่าย คำร้อง										

หมายเหตุ

-รับคำร้อง /จำหน่ายคำร้อง หมายถึงจำนวนในแต่ละเดือน

-หมายเลขคำร้อง หมายถึง เลขสารบบของงานใกล้เคียง ในกรณีที่ลงรับคำร้องไว้แล้วจะออกเลขคำร้องไว้ และเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วควรลงเลขสารบบยุติเรื่องด้วย

- คู่กรณี (ผู้ร้อง) , คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ควรบันทึกเบอร์โทรศัพท์ที่สะดวกในการติดต่อไว้ด้วย (หากมี)

- ประเภทข้อพิพาท หมายถึง ข้อพิพาททางแพ่ง , ข้อพิพาททางอาญา หรืออื่น ๆ (หากมี)



ชุดความรู้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

คำนำ

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก วันที่ 22 พฤษภาคม 2562 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป โดยบทบัญญัติ มาตรา 10 ก. (1) กำหนดคุณสมบัติของผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต้องผ่านการอบรม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง

กระทรวงยุติธรรม โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จึงร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า (ที่ปรึกษา) จัดทำหลักสูตรและคู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เสนอต่อคณะอนุกรรมการส่งเสริมพัฒนาและขับเคลื่อนการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ความเห็นชอบและเสนอคณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรองหลักสูตร โดย กพยช. มีมติในคราวประชุมครั้งที่ 2/2562 เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2562 เห็นชอบรับรองหลักสูตรดังกล่าว เป็นหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

กันยายน 2564

สารบัญ

บทที่ 1 ธรรมชาติของความขัดแย้ง และการวิเคราะห์ความขัดแย้ง และแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	1
▶ แนวคิดของการจัดการความขัดแย้ง	2
▶ ธรรมชาติและความสำคัญของการจัดการความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติวิธี	6
▶ การวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ	9
▶ แนวคิดพื้นฐานของการเจรจา/การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบริบทสากล	37
บทที่ 2 กฎหมายกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	61
▶ ภาพรวมสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562	62
▶ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562	76
▶ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562	119
บทที่ 3 จิตวิทยาเพื่อการสื่อสารกับภาษากายกับการไกล่เกลี่ย	142
▶ ทักษะที่จำเป็นและเทคนิคในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ทักษะการสื่อสารเชิงบวก ทักษะการพูดและฟังอย่างตั้งใจ การตั้งคำถาม การกล่าวสรุปและปรับเปลี่ยนภาษาพูดฯ	143
▶ ภาษากายกับการไกล่เกลี่ย การสร้างความสัมพันธ์ และบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้วยสันติวิธี	153
บทที่ 4 คุณสมบัติ จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย บังจยแห่งความสำเร็จ ข้อท้าทาย อุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ย การจัดการกับบุคคล ที่ยากกับการเจรจา และการจัดการอารมณ์ของตนเอง	178
▶ คุณสมบัติ และจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย	179
▶ บังจยแห่งความสำเร็จ ข้อท้าทาย และอุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ย	202
▶ การจัดการกับบุคคลที่ยากกับการเจรจาและการจัดการอารมณ์ของตนเอง	208

สารบัญ

บทที่ 5 ฝึกปฏิบัติการใกล้เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ทางอาญา และประเด็นสาธารณะ โดยใช้สถานการณ์จำลอง 214

- ▶ ฝึกปฏิบัติการใกล้เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง โดยใช้สถานการณ์จำลอง ตามบทบาทที่หลักสูตรกำหนดให้ 218
- ▶ ฝึกปฏิบัติการใกล้เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา โดยใช้สถานการณ์จำลอง ตามบทบาทที่หลักสูตรกำหนดให้ 224
- ▶ ฝึกปฏิบัติการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทในประเด็นสาธารณะ โดยใช้สถานการณ์จำลอง ตามบทบาทที่หลักสูตรกำหนดให้ 233

บทที่ 6 ศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 241

- ▶ กระบวนการขับเคลื่อนศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 242
- ▶ การรวมตัวของประชาชนเพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 243
- ▶ การจัดตั้งศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 245
- ▶ การขึ้นทะเบียนศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 247
- ▶ มาตรฐานศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 249
- ▶ การขอรับเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 268
- ▶ กระบวนการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท โดยศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 270
 - ขั้นตอนที่ 1 การรับคำร้องขอใกล้เกลี่ยข้อพิพาท 271
 - ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งผู้ใกล้เกลี่ย 275
 - ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท 278
 - ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท 284
 - ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรองการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท 287

ภาคผนวก 291

- ▶ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 292
- ▶ ชุดความรู้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รูปแบบ E-Book 293



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

▶ บทที่ 1

ธรรมชาติของความขัดแย้ง
และการวิเคราะห์ความขัดแย้งและแนวคิด
ทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



www.rlpd.go.th

สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77



แนวคิดของการจัดการความขัดแย้ง

โดย ดร.ชลัท ประเทืองรัตนนา

ในหัวข้อแนวคิดของการจัดการความขัดแย้งจะนำเสนอประเด็นประกอบด้วย 1. ความหมายของความขัดแย้ง 2. ประเภท/เหตุปัจจัยของความขัดแย้ง 3. พลวัตของความขัดแย้ง และ 4. รูปแบบวิธีการที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง

ความหมายของความขัดแย้ง

เมื่อกล่าวถึงความขัดแย้งหลายคนจะรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่อยากให้เกิดขึ้น แต่ความจริงแล้วความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่อยู่คู่กับมนุษย์ไม่ว่าจะในระดับบุคคลหรือในระดับสังคม นักวิชาการด้านการจัดการความขัดแย้งหลายคนเห็นว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเสมอและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เมื่อมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ความขัดแย้งบางครั้งก่อให้เกิดประโยชน์ในการได้แนวคิดใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นได้ แต่บางครั้งถ้าจัดการไม่ดีก็สามารถทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงได้เช่นกัน สาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอธิบายได้ด้วยหลายตัวแปร เช่น ตัวแปรสภาพภูมิศาสตร์อันก่อให้เกิดข้อพิพาทด้านพรมแดนระหว่างประเทศ ตัวแปรทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้เกิดการช่วงชิงทรัพยากร ตัวแปรทางวัฒนธรรมอันก่อให้เกิดปัญหาเชื้อชาติ เป็นต้น

ความหมายความขัดแย้ง คือ ปรากฏการณ์ ที่มีบุคคลตั้งแต่สองคนหรือสองกลุ่มขึ้นไป ที่มีเป้าหมายหรือจุดยืนที่เข้ากันไม่ได้ อีกทั้ง ทั้งสองฝ่ายมีได้อยู่ในแง่แต่มีการแข่งขันเพื่อให้ได้ชัยชนะ การเกิดความขัดแย้งขึ้นได้จึงต้องมีทั้ง 3 องค์ประกอบ เกิดขึ้นพร้อมกัน คือ มีคนสองคนหรือสองกลุ่มขึ้นไป มีเป้าหมายที่เข้ากันไม่ได้ (Incompatible goal) และมีการแข่งขันหรือต่อสู้เอาชนะกัน หากขาดองค์ประกอบใด เช่น ไม่มีการแข่งขันหรือต่อสู้เอาชนะปรากฏการณ์นั้น ก็เป็นเพียงความเห็นต่าง (Differences) (บรรพต ดันธีรวงศ์, 2558, น. 180) แม้ว่าความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเป็นปกติในชีวิตประจำวันของเรา แต่ความขัดแย้งที่ไม่ปกติคือความขัดแย้งที่ยืดเยื้อเรื้อรัง Edward Azar (1990) เห็นว่าการจัดการกับความขัดแย้งที่ยืดเยื้อเรื้อรัง (Protracted conflicts) ที่เกิดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่สามารถใช้การจัดการความขัดแย้งทางการทหารที่เน้นยุติความขัดแย้งชั่วคราว โดยปราศจากการเข้าไปจัดการกับความตึงเครียดพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความรู้สึกปลอดภัย อัตลักษณ์ การมีส่วนร่วม ความเท่าเทียมกัน เป็นต้น

นอกจากนี้ความขัดแย้งยังสามารถอธิบายได้ใน 2 ความหมายหลัก กล่าวคือ ความหมายในเชิงบวกและความหมายในเชิงลบ ซึ่งการให้นิยามของความขัดแย้ง โดยส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มเป็นไปในเชิงลบ ซึ่งหมายถึงความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดผลเสีย และบรรยากาศที่ไม่ดีต่อตัวเอง องค์กรและสังคม อันเป็นการสะท้อนรูปลักษณะของความขัดแย้งออกมาในมิติของความรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นการด่ากัน การทะเลาะวิวาท ทำร้ายร่างกาย และทำสงครามประหัตประหารซึ่งกันและกัน แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีนักวิชาการบางท่าน ได้ให้ความหมายในเชิงบวกซึ่งหมายถึง ความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดในเชิงสร้างสรรค์ และก่อให้เกิดผลดีต่อตัวเอง องค์กร และสังคมทั้งในแง่ของทัศนคติ และพฤติกรรม ในบางคราวเมื่อเกิดความขัดแย้งแล้ว ก็สามารถที่จะหาทางออกในเชิงสมานฉันท์ (ชลากร เทียนส่องใจ, 2553, น. 18)



ประเภท/เหตุปัจจัยของความขัดแย้ง

การแบ่งประเภทของความขัดแย้งสามารถแบ่งได้หลายประเภท ในงานชิ้นนี้แบ่งความขัดแย้งเป็น ความขัดแย้งภายในและความขัดแย้งภายนอก ประกอบด้วย

1) ความขัดแย้งภายใน (Internal conflict) ประเด็นสำคัญคือเป็นเรื่องของจิตใจของบุคคล หมายถึง ภาวะหรืออาการที่เกิดขึ้นภายในใจของแต่ละบุคคลที่อยู่ในครอบครัว องค์กร หรือสังคม ซึ่งเกิดความแปลกแยกในตัวเอง หรือแปลกแยกจากคนอื่น ๆ หรือองค์กรอื่น ๆ ความขัดแย้งเกิดจากปัจจัยภายในคือ ความอยากได้ อยากใหญ่ ใจแคบ รวมถึง โสกะ โทสะและโมหะ (โลก โกรธ หลง) (हरषा चर्रमहास, 2547)

2) ความขัดแย้งภายนอก (External conflict) หมายถึง ภาวะของความขัดแย้งที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ขัดกัน ไม่ลงรอยกัน และไม่เห็นพ้องต้องกันเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ภาษาชาติพันธุ์ ข้อมูล ผลประโยชน์ และ โครงสร้างทางองค์กรและสังคมที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์และค่านิยม โดยสามารถอธิบายได้ ดังนี้ (Moore, 1984)

(1) ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data conflict) ปัญหาพื้นฐานของความขัดแย้งอาจเกิดจาก ข้อมูลน้อยไป การแปลผลผิดพลาด การวิเคราะห์ออกมาด้วยความเห็นต่างกัน หรือแม้แต่ปัญหาความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูล (Perception) บางครั้งก็เป็นปัญหาขัดแย้งกันได้

(2) ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest conflict) เป็นเหตุผลของการแย่งผลประโยชน์ ในสิ่งที่ดูเหมือนมีหรือไม่มีเพียงพอเป็นเรื่องของทั้งตัวเนื้อหา กระบวนการและจิตวิทยา เช่น ทรัพยากร รวมถึง ความรู้สึกว่ายุติธรรมหรือไม่

(3) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structure conflict) เป็นเรื่องของอำนาจ แย่งชิงอำนาจ การกระจายอำนาจ ปัญหาโครงสร้างรวมถึง กฎ ระเบียบ บทบาท ภูมิศาสตร์ ระยะเวลาและระบบ

(4) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship conflict) เป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมต่างๆ ในอดีต อารมณ์ที่รุนแรง ความเข้าใจผิด การสื่อสารที่บกพร่อง

(5) ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Values conflict) เป็นปัญหาระบบของความเชื่อ ความแตกต่างในค่านิยม ขนบประเพณี ประวัติการเลี้ยงดูที่หล่อหลอมขึ้นมา

พลวัตของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ได้หยุดนิ่งอยู่กับที่ แต่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ มีพัฒนาการและเป็นพลวัต กล่าวคือมีความขัดแย้งเกิดขึ้นเป็นระยะต่างๆ เพื่อความเข้าใจที่ง่ายขึ้นผู้เขียนจึงใช้ตัวย่อว่า LEM Conflict ประกอบด้วย

ความขัดแย้งที่ซ่อนอยู่ (Latent Conflict)

สถานการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งอย่างยิ่ง แต่ยังไม่ถึงลักษณะความขัดแย้งปรากฏเด่นชัด (บรรพต ดันธีรวงศ์, 2558, น. 182) แม้ต้นตอของความขัดแย้งนั้น ปรากฏว่าคู่กรณีอาจไม่ได้ตระหนักถึง ความขัดแย้งที่คุกรุ่นอยู่ ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ที่กฎหมายฉบับหนึ่งหรือข้อกำหนดภายใต้สถานการณ์หนึ่งอาจ ก่อให้เกิดผลทางด้านลบตามมาต่อคู่กรณีฝ่ายหนึ่งหรือมากกว่า ในการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือการทาสัญญาระหว่างกัน หรืออีกตัวอย่างหนึ่งคือสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้งที่แฝงเร้นอยู่ คือ การเสนอความคิดเห็น การตัดสินใจ



หรือการกำหนดนโยบายที่ดูจะไม่เป็นที่ยอมรับ แต่ก็ยังไม่มีการประกาศใช้ อีกตัวอย่างของความขัดแย้งทางโครงสร้างในสภาพที่สังคมไม่มีความเท่าเทียมกันโดยที่คนจนที่ไม่มีอำนาจต่อรองในสังคม จำต้องยอมรับหรือยอมจำนนต่อการถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมมาเป็นระยะเวลาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน

ความขัดแย้งที่ปรากฏขึ้น (Emerging conflict)

หมายถึง สถานการณ์ที่คู่กรณีหรือประเด็นที่คู่กรณีมีส่วนเกี่ยวข้องมองเห็นและรับรู้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้ว โดยอาจมีความตึงเครียดที่เห็นเด่นชัด แต่อาจจะยังไม่จำเป็นต้องมีการโต้เถียงกัน การเจรจา หรือการแก้ปัญหาเกิดขึ้น

ความขัดแย้งที่ปรากฏชัดเจน (Manifest conflict)

หมายถึง สถานการณ์ที่คู่กรณีต่างก็ได้เข้าไปมีส่วนรู้เห็นในความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอยู่แล้ว จนเจอกับสภาพความขัดแย้งที่ไม่มีทางออก

พลวัตความขัดแย้งทั้ง 3 ระยะ มีประโยชน์นำไปใช้ในการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การป้องกัน (Prevention) การแก้ไข (Resolution) และการเยียวยา (Reconciliation) ความขัดแย้ง ดังนั้นการจัดการความขัดแย้ง จึงควรคำนึงถึงพลวัตของความขัดแย้งว่าอยู่ในขั้นตอนใดหรืออยู่ในระดับใดเพื่อจัดการความขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง

รูปแบบวิธีการที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง

รูปแบบวิธีการที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งมีหลากหลายวิธี อาจสรุปได้ว่ามี 5 แนวทางคือ แข่งขัน (Compete) ยอมตาม (Compliance your way) หลีกหนี (Avoid no way) ประนีประนอม (Compromise) และร่วมมือ (Cooperation) ซึ่งการเลือกใช้แต่ละแนวทางส่งผลที่ต่างกันและมีความยั่งยืนในการจัดการปัญหาที่ต่างกัน การเลือกใช้แนวทางในการแข่งขัน หลีกหนี ยอมตาม และประนีประนอม มีใช้แนวทางที่ยั่งยืนในการแก้ไขปัญหา และยังไม่สามารถบรรลุถึงความต้องการของทุกฝ่ายอย่างแท้จริง แนวทางที่ทุกฝ่ายต่างก็พึงพอใจทั้งคู่และมีความยั่งยืนคือแนวทางการร่วมมือ (Thomas & Kilmann, 1974)

การใช้แนวทางใดในการจัดการความขัดแย้งของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของปัญหาและอำนาจที่คิดว่าตนเองมี ถ้าคิดว่าตนเองมีอำนาจเหนือกว่า มักจะเอนเอียงไปใช้วิธีการที่ก้าวร้าว ในทางกลับกันถ้าหากคิดว่าเขาเป็นฝ่ายเสียเปรียบก็จะเลือกใช้วิธีการอื่น การแข่งขันเป็นการคำนึงถึงแต่ผลประโยชน์ของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้อื่น เน้นเป้าหมายของตนเองมากกว่าความสัมพันธ์ การยอมตามเป็นการคำนึงถึงแต่ผลประโยชน์ของผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง เน้นที่ความห่วงใยต่อความสัมพันธ์มากกว่าเป้าหมาย การหลีกหนีเป็นการไม่คำนึงถึงทั้งผลประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น เป็นการหลบฉากและการถอนตัวออกจากประเด็นนั้น แสดงถึงความห่วงใยในเรื่องความสัมพันธ์และเป้าหมายต่ำ การประนีประนอม เป็นการพยายามคำนึงถึงทั้งผลประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น เป็นการเดินสายกลางระหว่างทั้งเป้าหมายและความสัมพันธ์ หลัก



สำคัญคือการหาแนวทางๆ หรือการแบ่งครึ่ง สำหรับการร่วมมือเป็นการคำนึงถึงทั้งผลประโยชน์ของผู้อื่น และตนเองอย่างถ่วงและรอบด้าน เป็นการบูรณาการหรือการแก้ปัญหาโดยให้ความสำคัญกับทั้งเป้าหมายและความสัมพันธ์ อย่างไรก็ตามทางเลือกในการจัดการความขัดแย้งสามารถใช้ผสมผสานกันได้ ไม่ได้หมายความว่าต้องใช้ทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งเท่านั้น



ภาพที่ 1 ทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง
ที่มา : ปรับปรุงจาก Thomas & Killman, 1974



ธรรมชาติและความสำคัญของการจัดการ ความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติวิธี

โดย ดร.ชลัท ประเทืองรัตนนา

ในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงธรรมชาติและสำคัญของการจัดการความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติวิธี เห็นประโยชน์ของการยึดมั่นในแนวทางสันติวิธีแทนการใช้ความรุนแรงในทุกระดับ ความขัดแย้งเกิดขึ้นในทุกระดับของปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ทั้งความขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม และยังสามารถเกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนหรือศัตรู สิ่งสำคัญคือความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อเป้าหมายและผลประโยชน์ของ 2 ฝ่ายขัดกันและอีกฝ่ายขัดขวางไม่ให้อีกฝ่ายบรรลุในเป้าหมายของตน เช่น กรณีอิสราเอลกับปาเลสไตน์ ต่างฝ่ายต่างก็ต้องการมีรัฐของตนเองโดยไม่มีอีกฝ่ายอยู่ด้วย กรณีวันดา ระหว่างชาวฮูตูกับตุตซี ต่างก็ต้องการอำนาจและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด อย่างไรก็ตาม เป้าหมายที่ขัดกันอาจไม่ชัดเจนหรือคู่ขัดแย้งอาจไม่ได้พูดออกมาตรงๆ เช่น ผู้นำสหรัฐอาจไม่บอกออกมาว่าต้องการอะไรในการก่อสงครามกับอิรัก ซึ่งเหตุผลที่แท้จริงเพราะต้องการควบคุมน้ำมัน นอกจากนี้ ความขัดแย้งไม่ได้ส่งผลด้านลบเท่านั้น ด้านบวกก็มี เช่น ความขัดแย้งเรื่องทาส ทำให้เกิดการพัฒนาเพื่อปลดปล่อยทาส แต่ก็ต้องตระหนักว่าควรใช้วิธีการที่ไม่ใช่วิธีรุนแรง (Daniel Bar-Tal, 2013) ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในโลกปัจจุบันที่น่าติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เช่น สหรัฐอเมริกาที่ต้องการให้อิหร่านยกเลิกโครงการทดลองอาวุธนิวเคลียร์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา สหรัฐฯ ประกาศคว่ำบาตรประเทศอิหร่านในด้านน้ำมัน จากการที่ประเทศอิหร่านยังโดรนของสหรัฐฯ ตกจากท้องฟ้า หรือแม้แต่ความขัดแย้งในด้านการค้าระหว่างสหรัฐกับจีน ที่ผลัดกันขึ้นภาษีนำเข้าสินค้าจากอีกฝ่ายในอัตราสูงขึ้น อย่างไรก็ตามทั้ง 2 ประเทศมหาอำนาจของโลกได้มีการเจรจากันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่องเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ความขัดแย้งที่ยืดเยื้อโดยเฉพาะความขัดแย้งด้านชาติพันธุ์มีโอกาสลุกลามขยายตัวกลายเป็นความรุนแรงได้มากขึ้น ความขัดแย้งที่ยืดเยื้อระหว่างกลุ่มซึ่งเป็นความขัดแย้งด้านชาติพันธุ์ แก้ไขได้ยากเนื่องจากกลุ่มชาติพันธุ์จะมีค่านิยมที่เหมือนกัน รวมถึง วัฒนธรรม ภาษา บรรพบุรุษ ประเพณี แต่ละกลุ่มจะพยายามรักษาประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และส่งต่อไปยังอีกรุ่น บางกลุ่มก็ต้องต่อสู้มาเพื่อให้กลุ่มตนเองยังคงดำรงอยู่ต่อไป และเกี่ยวข้องกับความรัก ศนคติ ความรู้สึกของกลุ่มตนซึ่งต่างจากกลุ่มอื่น ความขัดแย้งทางชาติพันธุ์จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมีอำนาจเหนือกว่าอีกกลุ่ม มีทรัพยากร มีความมั่งคั่ง และกลุ่มอื่นก็ต้องการเช่นกัน ความขัดแย้งทางชาติพันธุ์ไม่ได้เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์เท่านั้น ภายในกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกันก็สามารถเกิดขึ้นได้ (Daniel Bar-Tal, 2013) อย่างไรก็ตาม มีตัวอย่างในประเทศไทยจำนวนไม่น้อยที่คนที่แตกต่างกันทางด้านชาติพันธุ์และศาสนาสามารถอยู่ร่วมกันได้ เช่น ชุมชนบ้านท่าคอยนาง อ.ปรางค์กู่ จ.ศรีสะเกษ เป็นการอยู่ร่วมกันของชาติพันธุ์ที่แตกต่างกันอย่างลงตัวประกอบด้วย เขมร กูย (ส่วย) ลาว ยังคงรักษาการใช้ภาษาของแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์และสามารถพูดภาษาของชาติพันธุ์อื่นได้ด้วย อีกทั้งมีกิจกรรมร่วมกันผ่านงานบุญ งานประเพณี หรือตัวอย่างของชุมชนย่านกะดีจีน ที่เป็นสังคมพหุวัฒนธรรม 3 ศาสนา 4 ความเชื่อคนในชุมชนทั้ง 6 ชุมชนมีความรัก



ความสามัคคี และสามารถยอมรับในวัฒนธรรมที่แตกต่างเนื่องจากมีผู้นำที่เข้มแข็งและมีวิสัยทัศน์แห่งความเป็นผู้นำแห่งสันติ¹

เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ความรุนแรง ความรุนแรงมิใช่ผลของความขัดแย้ง แต่เป็นวิธีที่มนุษย์เลือกใช้ กล่าวคือจะเลือกใช้วิธีการเจรจา พุดคุยหรือวิธีที่ใช้ความรุนแรง การเลือกใช้วิธีความรุนแรงก็เป็นเพียงวิธีการแก้ไขความขัดแย้งวิธีหนึ่งเท่านั้น (ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, 2533) สิ่งที่น่าสนใจคือเมื่อเกิดความขัดแย้งแล้วเรามีวิธีการจัดการอย่างไร เรามีวิธีการควบคุมอย่างไรไม่ให้ความขัดแย้งขยายตัวจนกลายเป็นความรุนแรงซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาของทุกสังคม คำถามที่น่าสนใจคือทำไมเมื่อเกิดความขัดแย้งเราจึงใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา หรือมนุษย์ใช้อะไรเป็นข้ออ้างรองรับในการใช้ความรุนแรงในการจัดการปัญหา เพื่อให้เกิดความชอบธรรมในการใช้ความรุนแรง หรือเพื่อให้เกิดความสบายใจในการใช้ความรุนแรงดังกล่าว ซึ่งคำอธิบายในการใช้ความรุนแรงเป็นได้ทั้งการอ้างศาสนา อ้างผลประโยชน์ของประเทศชาติ อ้างผลประโยชน์ของสาธารณะ

การใช้ความรุนแรงในการจัดการกับปัญหาไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดในระยะยาวต่อทุกฝ่าย ก่อให้เกิดผลเสียต่อทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย รวมถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม ผลเสียทางด้านจิตใจเป็นบาดแผลที่ต้องใช้เวลาในการเยียวยา เราจะเห็นได้ว่าเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้และความรุนแรงทางการเมืองไทยในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมา มีคนจำนวนไม่น้อยที่รู้สึกเจ็บช้ำน้ำใจ โกรธ เกลียดชังจากการใช้ความรุนแรงที่เกิดขึ้น การสูญเสียชีวิตของคนหนึ่งคนเกิดผลกระทบกับคนในครอบครัวและชุมชนตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ยิ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดความรุนแรงที่มีคนสูญเสียเป็นจำนวนมากส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านของการสูญเสียแรงงานอันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการผลิต และยังกระทบต่อเงินงบประมาณแผ่นดินที่ต้องนำไปชดเชยเยียวยา ตัวอย่างของความรุนแรงทางตรงในสังคมไทย เช่น เหตุการณ์ความรุนแรงในครอบครัวจากข้อมูลกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวนเหตุการณ์ความรุนแรงในครอบครัวปี 2557-2559 โดยเฉลี่ยมีจำนวน 1,262 รายต่อปี ในส่วนของจังหวัดชายแดนภาคใต้ผู้เสียชีวิตในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมา มากกว่า 7 พันคน ในส่วนของความรุนแรงทางการเมืองเป็นพลวัตแปรเปลี่ยนไปตามบริบทและสถานการณ์ มิได้หยุดนิ่งอยู่กับที่บางช่วงจะมีเหตุการณ์ความรุนแรงที่ชัดเจน แต่บางช่วงอาจเป็นช่วงที่ก่อตัวสะสมปัญหาโดยความรุนแรงยังไม่เกิดขึ้น สำหรับปรากฏการณ์ความรุนแรงทางการเมืองที่เกิดขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี พ.ศ. 2549-2557 มีผู้เสียชีวิต 133 ราย ผู้บาดเจ็บมากกว่า 2,000 ราย ผู้ต้องคดีอีก 1,450 รายและมีผู้ที่ทรัพย์สินเสียหายมากกว่า 3,000 ราย ในขณะที่ผู้ได้รับผลกระทบเองก็ต้องเผชิญกับความยากลำบากในการ

¹ อ่านรายละเอียดในประเด็นการอยู่ร่วมกันของกลุ่มชาติพันธุ์ที่แตกต่างได้ใน ดร.ชันทอง วัฒนประดิษฐ์. 2559. ชุมชนสันติสุขในพุทธศตวรรษที่ 26 : ถอดบทเรียนชุมชนสันติสุขในพื้นที่ที่มีความขัดแย้ง. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



ดำรงชีวิตของตนและครอบครัวอีกด้วย (คณะกรรมการศึกษาแนวทางการสร้างความปรองดอง สภาปฏิรูปแห่งชาติ, 2558)

การจัดการกับความขัดแย้งที่ยืดเยื้อเรื้อรังและความรุนแรงที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องเน้นการจัดการกับปัญหาให้เกิดความยั่งยืน Azar (1990) เห็นว่าการจัดการความขัดแย้งที่เรื้อรัง (Protracted Conflict) ที่เกิดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่สามารถใช้การจัดการความขัดแย้งทางการทหารที่เน้นยุติความขัดแย้งชั่วคราว โดยปราศจากการเข้าไปจัดการกับความตึงเครียดพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความรู้สึกปลอดภัย อัตลักษณ์ การมีส่วนร่วม ความเท่าเทียมกัน เป็นต้น Galtung (1996) เสนอวงจร 3 แนวทางในการจัดการความขัดแย้ง ประกอบด้วย 1) การแก้ปัญหาที่รากเหง้าที่ระดับโครงสร้าง 2) การฟื้นฟูบูรณะผู้คน สังคม สังคมภายหลังการเผชิญความรุนแรงทางตรง 3) การสมานฉันท์ระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่ขัดแย้งกัน ความรุนแรงมีต้นทุนก่อให้เกิดผลกระทบต่องาน ถ้ายุติความรุนแรงได้ก็จะก่อให้เกิดผลดีต่อสังคมในวงกว้าง การจัดการความขัดแย้งต้องทำควบคู่กันไปหลายระดับด้วยการลดพฤติกรรมความขัดแย้งให้น้อยลง การเปลี่ยนทัศนคติ และปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ ความรุนแรงทางตรงที่เกิดขึ้นที่เห็นความรุนแรงได้ชัดเจน สามารถยุติได้ด้วยการเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่การลดความขัดแย้ง ความรุนแรงเชิงโครงสร้างยุติได้โดยปรับเปลี่ยนโครงสร้างและความไม่เป็นธรรมและความรุนแรงทางวัฒนธรรมยุติได้ด้วยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน (Miall, Ramsbotham และ Woodhouse (1999) ได้นำเสนอ 5 แนวทาง เพื่อการปรับเปลี่ยนความขัดแย้งที่เป็นการจัดการที่รากเหง้าของปัญหาในระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับระหว่างประเทศ ระดับประเทศจนกระทั่งถึงระดับปัจเจกบุคคล

1) แปรเปลี่ยนบริบท (Context transformation) บริบททั้งภายในและระหว่างประเทศ อาจจะได้ผลมากกว่าที่เน้นการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีโดยตรง (ระดับระหว่างประเทศและประเทศ)

2) โครงสร้าง (Structure transformation) เป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี ถ้ารากเหง้าความขัดแย้งเกิดจากโครงสร้างความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างคู่กรณี ยกตัวอย่าง ถ้าเป็นความขัดแย้งที่ไม่สมมาตร การเสริมพลังให้กับฝ่ายที่อ่อนแอกว่าเป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการความขัดแย้ง (ระดับโครงสร้าง)²

3) ตัวแสดง (Actor transformation) การเปลี่ยนตัวแสดง เปลี่ยนตัวผู้นำอาจนำไปสู่การจัดการความขัดแย้งที่เรื้อรังได้ (ระดับคู่กรณี)³

4) ประเด็น (Issue transformation) เปลี่ยนจุดยืนของคู่กรณี เมื่อคู่กรณีสามารถเปลี่ยนจุดยืนของตนได้แล้ว จะนำไปสู่การมีความคิดใหม่ๆ เข้ามา (ระดับคู่กรณี)⁴

5) บุคคลและกลุ่ม (Personal and group transformation) ความขัดแย้งเกิดจากภายในจิตใจของมนุษย์ ทั้งโลก โกรธ หลง สามารถปรับเปลี่ยนได้จากใจมนุษย์ให้ไม่โลก ไม่โกรธ ไม่หลง (ระดับปัจเจก)

² ผู้เขียนยกตัวอย่างเช่น โครงการตัดถนนของรัฐ จะมีความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนที่ไม่เท่าเทียมกัน อาจเสริมพลังให้ความรู้กับประชาชนถึงสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับหากมีการเวนคืนที่ดินเพื่อสร้างถนน

³ ในสังคมไทยมีชุมชนสมานฉันท์หลายชุมชน แต่มีข้อสังเกตว่าเมื่อเวลาผ่านไปได้นักคนใหม่เข้ามา เช่น นักการเมืองท้องถิ่น ล้วนส่งผลต่อความสมานฉันท์ที่มากขึ้นหรือน้อยลง หรือบางชุมชนเปลี่ยนจากหน้ามือเป็นหลังมือ

⁴ ผู้เขียนยกตัวอย่างเช่น เปลี่ยนจุดยืนด้วยการตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง ความต้องการลึกๆ ที่ซ่อนอยู่ในจิตใจ เช่น การคัดค้านการสร้างถนนของประชาชน อาจเป็นเพราะต้องการได้รับเงินเยียวยาที่เหมาะสม



การวิเคราะห์ความขัดแย้ง อย่างเป็นระบบ

โดย ดร.ชลัท ประเทืองรัตนนา

ในหัวข้อนี้เป็นการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบจะทำให้เห็นบริบทภาพของความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน เข้าใจในองค์ประกอบของการวิเคราะห์ความขัดแย้งในประเด็นคู่ขัดแย้ง มุมมองที่แตกต่างกันของคู่ขัดแย้ง ประเภท จุดยืน ความต้องการ ความกลัวของคู่ขัดแย้ง พฤติกรรม และความสัมพันธ์ต่อกัน ผ่านเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความขัดแย้ง โดยนำเสนอใน 2 หัวข้อหลักคือ 1. องค์ประกอบของการวิเคราะห์ความขัดแย้ง 2. เครื่องมือวิเคราะห์ความขัดแย้ง

1. องค์ประกอบของการวิเคราะห์ความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะในจิตใจของเรา หรือเมื่อเรามีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การที่จะสามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องเริ่มจากการวิเคราะห์ความขัดแย้ง (Conflict analysis) อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจกำเนิดธรรมชาติ พลวัตและความเป็นไปได้ในการจัดการความขัดแย้ง (Miall, Ramsbotham, & Woodhouse, 1999, p. 20) การวิเคราะห์ความขัดแย้งทำได้โดยพิจารณาหาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคู่กรณี ประเด็นขัดแย้ง การแยกแยะและระบุมุมมองของทุกฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือคู่กรณี การหาต้นตอที่แท้จริงของปัญหาความขัดแย้ง (Source) พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ผ่านมาและในปัจจุบันเป็นอย่างไร ประเมินว่าความขัดแย้งนั้นมีแนวโน้มขยายตัว (Escalation) มากขึ้นหรือลดลง (De-escalation) การศึกษาพฤติกรรมที่กระทำต่อกัน รูปแบบวิธีการที่บุคคลเหล่านั้นใช้ในการจัดการความขัดแย้ง การวิเคราะห์อำนาจของคู่กรณี การพิจารณาถึงบริบททางประวัติศาสตร์ การประเมินทางเลือกต่างๆ (Options) การประเมินความเป็นไปได้ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ย และการเจรจาโดยค้นหาจุดยืนและจุดสนใจ (Morris, 2015)

ก่อนที่จะวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ เราสามารถประเมินตนเองก่อน (Self-assessment) โดยใช้คำถาม ที่ไหน (Where) ใคร (Who) ทำไม (Why) อะไร (What) อย่างไร (How) และเมื่อใด (When) งานของ Schirch (2013, pp. 60-63) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการวิเคราะห์ตัวผู้ไกล่เกลี่ยก่อนหรือวิเคราะห์เพื่อประเมินตนเอง ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมของตนเองหรือให้กับผู้ไกล่เกลี่ยได้มากขึ้น โดยใช้คำถามดังต่อไปนี้

ที่ไหน? คำถามที่ใช้ เช่น ความยากง่ายในการเดินทาง ความปลอดภัย บริบทในพื้นที่เป็นอย่างไร? ชุมชนใดจะเป็นพื้นที่สร้างสันติภาพหรือแก้ไขปัญหา?

ใคร? คำถามที่ใช้ เช่น จะสัมภาษณ์ใคร? ใครที่เป็นตัวแสดงหลักหรือเข้าถึงง่ายและมีประโยชน์ในการเป็นเครือข่ายสร้างสันติภาพ? ใครที่จะได้ประโยชน์และเสียประโยชน์จากการสร้างสันติภาพ?

ทำไม? คำถามที่ใช้ เช่น อะไรคือแรงจูงใจของเรา? คุณค่าอะไรที่เรายึดมั่น? ผู้มีส่วนได้เสียตระหนักเกี่ยวกับแรงจูงใจของเราหรือไม่?



อะไร? อะไรคือเป้าหมายของเรา? อะไรที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง? อะไรคือผลที่เลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้นในการสร้างสันติภาพของเรา?

อย่างไร? อะไรคือแหล่งอำนาจ (รวมถึงบุคคล) ที่จะช่วยในการสร้างสันติภาพ? อะไรคือทรัพยากรที่จะช่วยในการสร้างสันติภาพ? เครือข่ายใดที่เรามีในการสร้างสันติภาพ?

เมื่อใด? นานแค่ไหนในการประเมินความขัดแย้งเสร็จสิ้น? ศักยภาพของเรามีมากน้อยเพียงใด? เมื่อใดความขัดแย้งจะได้รับการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง?

ภายหลังจากที่เราได้วิเคราะห์โดยเริ่มต้นประเมินตนเองแล้ว เราสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบของความขัดแย้งได้ต่อไป อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับตามก่อนหลัง เราสามารถที่จะวิเคราะห์ความขัดแย้งในหัวข้อใดก่อนหลังได้ตามความเหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) กับคู่กรณี (Party)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือใคร? ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมบุคคลทั้งหมดหรือบุคคลทั้งหลายซึ่งสามารถทำการตัดสินใจหรือดำเนินการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Make or implement) สามารถกีดกันหรือบ่อนทำลาย (Block or sabotage) การตัดสินใจหรือการนำไปปฏิบัติ รวมถึงผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการตัดสินใจหรือการนำไปปฏิบัติ ส่วนคู่กรณีอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงในความขัดแย้งหรือการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้นๆ (Morris, 2018)

2. ประเด็นขัดแย้ง (Issues in conflict)

คู่ขัดแย้งมักจะไม่เห็นตรงกันในเรื่องประเด็นขัดแย้งหรือว่าความขัดแย้งเกี่ยวกับอะไร ฝ่ายหนึ่งอาจเห็นว่าเป็นความขัดแย้งเกี่ยวกับสิทธิในการกำหนดชีวิตตนเอง ฝ่ายหนึ่งอาจเห็นว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย ทำให้คู่ขัดแย้งจึงมองประเด็นความขัดแย้งแตกต่างกัน คำตอบคือ คุณค่า ความต้องการ ประสิทธิภาพที่ผ่านมาที่แตกต่างกัน จึงนำไปสู่การตีความและนิยามประเด็นขัดแย้งที่ต่างกัน เราสามารถพิจารณาประเด็นขัดแย้งได้จากหลายด้าน (Bercovitch, Kremenlyuk & Zartman, 2009, p. 70)

2.1 การประเมินความขัดแย้ง (Conflicted evaluations) พิจารณาได้จากหลายประเด็นทั้งประเด็นผลประโยชน์ (Issues of interests) และประเด็นคุณค่า (Issues of value) ประเด็นผลประโยชน์เกิดขึ้นได้จากการที่คู่กรณีเห็นพ้องต้องกันว่าต้องการอะไร แต่ไม่เห็นด้วยกับการทำอย่างไรให้ได้มา (การจัดสรรทรัพยากร) ประเด็นคุณค่า เป็นประเด็นเกี่ยวกับคุณค่า ซึ่งคู่กรณีไม่เห็นด้วยแม้กระทั่งกับสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่พึงปรารถนา ถ้าสามารถทำให้คู่กรณีสามารถกำหนดประเด็นขัดแย้งได้ออกมาเป็นรูปธรรม โดยกำหนดออกมาเป็นประเด็นผลประโยชน์ได้ จะทำให้สามารถจัดการความขัดแย้งได้ดีขึ้น

2.2 มุมมองการได้รับประโยชน์ที่ต่างกัน (Differential rewards) ขึ้นอยู่กับมุมมองของคู่กรณีมองว่าได้รับรางวัล (Rewards) หรือการลงโทษ (Punishments) ในเรื่องนั้น ยกตัวอย่างความขัดแย้งมีมากถ้าหากคู่กรณีเห็นว่าถ้าฝ่ายหนึ่งชนะ อีกฝ่ายต้องแพ้ เพราะทรัพยากรมีจำกัด ความขัดแย้งจะมีน้อยถ้าคู่กรณีเห็นว่าเป็นความร่วมมือกัน ถ้าฝ่ายหนึ่งได้รับมาก อีกฝ่ายหนึ่งก็จะได้รับมากขึ้นด้วย

2.3 เนื้อหา (Contending content) การพิจารณาความขัดแย้งจากเนื้อหา ทำให้เราสามารถพิจารณาความขัดแย้งได้จากประเด็นทรัพยากร เช่น ดินแดน รายได้ ประเด็นเกียรติยศ ทั้งประเด็นที่วัดได้อย่าง



เป็นรูปธรรมและไม่เป็นรูปธรรม ประเด็นเนื้อหาอาจแบ่งได้เป็น ประเด็นทรัพยากร ประเด็นอธิปไตย ประเด็นการอยู่รอด ประเด็นเกียรติยศ และประเด็นอุดมการณ์

การพิจารณาประเด็นความขัดแย้งทำได้หลายแง่มุม Deutsch (2006) มองว่า ประเด็นความขัดแย้งแบ่งได้เป็นประเด็น ทรัพยากร ความเชื่อ คุณค่า และความสัมพันธ์ ในขณะที่ Singer (1996) มองประเด็นความขัดแย้งในหลายประเด็นคือ ดินแดน อุดมการณ์ ศาสนา ภาษา การปกครองตนเอง ทรัพยากร ความเท่าเทียมกัน การแย่งชิง ประเด็นการแย่งชิงดินแดนเป็นประเด็นสำคัญในสถานการณ์ที่เกิดสงครามขึ้น นอกจากนี้ ประเด็นดินแดนที่สำคัญคือเป็นประเด็นความขัดแย้งในพรมแดนระหว่างประเทศ ประเด็นทรัพยากรเน้นการเข้าถึงทรัพยากร เช่น น้ำ น้ำมัน ทอง เพชร ดินแดน เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการจัดสรรทรัพยากร การขาดแคลนทรัพยากรเป็นประเด็นสำคัญที่นำไปสู่ความขัดแย้ง

3. ประเภท/เหตุปัจจัยของความขัดแย้ง

ประเภท/เหตุปัจจัยหรือสาเหตุของความขัดแย้งมีหลากหลายปัจจัยและแบ่งปัจจัยได้หลายแบบ ในงานนี้แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1. ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายในเป็นการจัดการกับจิตของตนเองให้มีความนิ่ง ลดความอยากได้ มีสติกำกับเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง ประกอบด้วย

(1) ปัญจธรรม

- ความอยากได้ (ตัณหา) ความอยากจัดได้ว่าเป็นความต้องการภายในที่มีอิทธิพลอย่างสูงต่อการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งเสพรหรือวัตถุเพื่อเอื้อต่อการดำรงอยู่ของมนุษย์ จะเห็นว่า การแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม อำนาจ หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น ล้วนเกิดจากแรงผลักดันของ “ความอยาก” ทั้งสิ้น มนุษย์มีความทะยานอยากอย่างไม่มีที่สิ้นสุด หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มนุษย์มีความอยากอยู่ตลอดเวลา ซึ่งความอยากมีทั้งความอยากในทางเพื่อตอบสนองประสาททั้งห้า ความอยากที่จะเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งและความยินดีพอใจ ในความเห็นที่ผิดว่า ตายแล้วก็ไม่เกิดอีก

- อยากใหญ่ (มานะ) ความอยากใหญ่จัดได้ว่าเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการแย่งชิงอำนาจ และตำแหน่งหน้าที่การงานขององค์กร หรือกลุ่มอื่นๆ ในสังคม จะเห็นว่าความอยากใหญ่ของบุคคลบางคน จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกิดการทำลายบุคคลอีกคนหนึ่งเพื่อไม่ให้มีอำนาจเท่าเทียมกับตัวเอง หรือฆ่าบุคคลอื่นเพื่อตัวเองจะกลายเป็นผู้ที่มีอำนาจทดแทน พระไพศาล วิสาโล (2552) เห็นว่ามานะ คือ การสำคัญว่าฉันเหนือกว่าฉันดีกว่า หรือที่เรียกว่า นีภวะ เช่น พูดใส่หน้าคนอื่นว่ารู้ไหมว่ากูเป็นใคร รู้ไหมว่ากูเป็นลูกใคร มานะนั้นแสดงอาการได้หลายอย่าง ก็คือ เย่อหยิ่ง จองหอง ถือตัว ดูถูกคนอื่น รวมทั้ง อดทน อดแบ่ง อดดี อดฉลาด ขี้โม้ อดรวย อดสวย อดหล่อ แม้แต่นักปฏิบัติธรรมบางคนชอบสร้างภาพว่าฉันสงบ สมณะ เรียบร้อย อันนี้เน้นเรื่องการสร้างภาพ เพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่าฉันเหนือกว่าเธอ ฉันดีกว่าเธอ

- ใจแคบ (ทิฐิ) เป็นสภาวะที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีทรัพยากร อำนาจ หรือตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างเพียงพอ แต่มีจิตที่คับแคบไม่ยินยอมที่จะแบ่งปันทรัพยากร หรือสิ่งอื่นๆ แก่เพื่อนมนุษย์ แม้ว่าเพื่อนมนุษย์จะประสบกับความอดอยากก็ตาม บางสถานการณ์ที่จะต้องแบ่งปัน ก็มักจะเกิดจากการบีบคั้นจากปัจจัยอื่นๆ ในสังคม หรือเป็นแบ่งปันเพื่อให้ได้มาซึ่งเกียรติ ชื่อเสียง หรือตำแหน่ง เป็นต้น



(2) อุกศลมูล รากเหง้าของสิ่งที่ไม่ดี กล่าวคือ ความละโมภ โดยการพยายามที่จะฉกชิง หรือ แย่งชิงจากบุคคลอื่นๆ โดยมิได้คำนึงถึงบุคคลอื่นๆ ที่มีความปรารถนาในทรัพยากร เช่นเดียวกัน (โลภะ) ความปรารถนาสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ไม่สามารถที่จะได้มาด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง จึงเคียดแค้น หรือผูกใจเจ็บต่อ สิ่งที่ทำให้ตัวเองไม่สมประสงค์ (โทสะ) การลุ่มหลงมัวเมาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และพยายามที่จะแสวงหาเพื่อให้ได้มาสนองความอยาก แต่เมื่อไม่สามารถสนองความต้องการของเรา หรือมีสิ่งใดมาขัดขวางสิ่งที่เราลุ่มหลง และแย่งชิง สิ่งนั้นไป ก็มักจะทำให้คู่กรณีเกิดความขัดแย้งขึ้น (โมหะ)

2. ปัจจัยภายนอก ประเภทของความขัดแย้งที่เป็นปัจจัยภายนอกคริสโตเฟอร์ มัวร์ ได้แบ่ง ความขัดแย้ง ออกเป็น 5 ประเภท ดังที่ได้กล่าวไว้ในตอนต้น แต่ผู้เขียนจะยกตัวอย่างประกอบเพื่อความชัดเจน

- ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data conflict) เช่น ข้อถกเถียงกัน ในน้ำมีปะการังหรือไม่หรือ หอังกว้างและยาวกี่เมตร สลากกินแบ่งที่พิพาทกันดังที่ปรากฏในสื่อมวลชนเป็นของใคร
- ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest conflict) เช่น ความต้องการได้ตำแหน่งในการ บริหารประเทศตำแหน่งเดียวกัน แต่ตำแหน่งมีอยู่อย่างจำกัด
- ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structure conflict) เช่น ความขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับ สหภาพในเรื่องการขอขึ้นเงินเดือนพนักงาน การใช้ทรัพยากรในป่าชุมชน ชาวบ้านที่อยู่มานานสามารถใช้ทรัพยากร ได้มากน้อยเพียงใด พ.ร.บ.การชุมนุมสาธารณะที่ทำให้ผู้ประสงค์จะชุมนุมมีข้อจำกัดมากขึ้น จากการที่ต้องแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจรับทราบ แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถระงับไม่ให้ชุมนุมได้
- ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship conflict) เช่น การอยู่ร่วมกันได้ดี ระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์และศาสนาที่แตกต่างกัน ระหว่าง พุทธ คริสต์ อิสลาม ในชุมชนกุฎีจีน ริมแม่น้ำเจ้าพระยา
- ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Values conflict) เช่น มุมมองที่แตกต่างระหว่างฝ่ายที่เห็นว่า นักการเมืองระดับชาติต้องมาจากการเลือกตั้ง กับฝ่ายที่เน้นคุณธรรม นักการเมืองอาจไม่ต้องมาจากการเลือกตั้ง หากเป็นคนที่ดีมีคุณธรรม

4. มุมมอง (Perception) และทัศนคติระหว่างกัน ทัศนคติเกี่ยวข้องกับการรับรู้ (Cognitive) การรับรู้เกี่ยวข้องกับความเชื่อและความคิดของคู่กรณีทัศนคติถูกกำหนดโดยการรับรู้ของแต่ละบุคคล ถ้าเรามองบุคคล ปรากฏการณ์หรือสิ่งของเดียวกันเหมือนกันกับคนอื่นทั้งหมด เรียกได้ว่าเป็นมุมมองที่เป็น วิทยาศาสตร์บริสุทธิ์ แต่ในความเป็นจริงไม่มีใครมีมุมมองเหมือนกันทั้งหมด เนื่องจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ประสบการณ์ ความต้องการ คุณค่า ความคาดหวังและอารมณ์ (Affective) (Bervitch et al., 2009, p. 72)

มุมมองและทัศนคติระหว่างกันสามารถเป็นได้ทั้งมุมมองด้านบวกและมุมมองด้านลบ แต่ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มว่าคู่กรณีมักจะมีมุมมองด้านลบต่อคู่กรณีและเป็นมุมมองแบบประทับตรา (Stereotypes) ซึ่งทำให้เกิดการแบ่งแยกเป็นพวกเขาพวกเราอย่างชัดเจน มุมมองได้รับอิทธิพลจากความกลัว ความโกรธ ความขมขื่นซึ่งอยู่ภายในจิตใจมนุษย์ (Miall, Ramsbotham, & Woodhouse, 1999) มุมมองที่ต่างกัน มาจากพื้นฐานของมนุษย์ที่แตกต่างกัน อาทิ การเลี้ยงดูจากผู้ปกครอง การสอนจากครู อาจารย์ ภาษา วัฒนธรรม ประสบการณ์ ฯลฯ การหล่อหลอมที่ต่างกันนำไปสู่มุมมองที่ต่างกัน ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่เราจะมีมุมมอง เช่นนั้น และไม่ได้เป็นปัญหาแต่อย่างใด แต่ปัญหาจะเกิดขึ้นถ้ามีมุมมองที่ต่างกัน แล้วประสงค์จะให้คนอื่นเห็น หรือเชื่อเหมือนเรา ถ้าไม่เชื่อเหมือนเราก็ต้องกลายเป็นศัตรู ทั้งที่จริงแล้วมุมมองหรือความเห็นแตกต่างเป็นเรื่อง



ปกติ ซึ่งเราจะต้องมาทำความเข้าใจกันว่าทำไมอีกฝ่ายจึงคิดเช่นนั้น แต่ไม่ใช่ให้มาเชื่อเหมือนกัน จุดสำคัญคือแม้จะเห็นแตกต่างกัน แต่ก็สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ

5. ความสัมพันธ์ (Relationship) และความไว้วางใจ (Trust) ระหว่างกัน การจัดการความขัดแย้งจำนวนมากยุติลงได้ด้วยการจัดการที่ความสัมพันธ์ สัมพันธภาพหรือความสัมพันธ์ระหว่างกันมีความสำคัญมาก หากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ขัดแย้งกันยังไม่ดี เทพจะไม่สามารถนำคู่กรณีมาหาข้อยุติร่วมกันได้ ความสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญมากของการเกิดหรือไม่เกิดความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งไม่ควรคำนึงถึงแต่เป้าหมายหรือสิ่งที่ต้องการเท่านั้น (Furlong, 2005, p. 22) ประเด็นความสัมพันธ์ที่ควรพิจารณาคือ ความสัมพันธ์ในอดีตที่ผ่านมาเป็นอย่างไร มีการแบ่งออกเป็นฝ่ายหรือรวมกลุ่มกันอย่างไร ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีดี ปัญหาความขัดแย้งมักจะไม่ค่อยเกิดขึ้น และหรือเมื่อเกิดขึ้นแล้วการแก้ปัญหาก็จะทำได้ง่ายกว่า หากความสัมพันธ์ไม่ดีก็จำเป็นต้องฟื้นฟูความสัมพันธ์ขึ้นมาใหม่ และความสัมพันธ์จะดีหรือไม่ดีก็อยู่ที่ความไว้วางใจหรือความไม่ไว้วางใจ ถ้าไม่ไว้วางใจกัน ความขัดแย้งก็อาจนำไปสู่การทำลายกันและแก้ปัญหาได้ยาก ความขัดแย้งที่รุนแรงมักจะทำลายความเชื่อถือ ความไว้วางใจและเพิ่มความไม่ไว้วางใจทำให้การแก้ปัญหาความขัดแย้งยาก แต่สัมพันธภาพจะแข็งแกร่งขึ้น ถ้าสามารถสร้างความไว้วางใจแบบอิงอัตลักษณ์ โดยสร้างความเป็นพวกเราได้เกิดขึ้น หลักการที่สำคัญประการหนึ่งของความเป็นพวกเดียวกันก็คือ การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจถึงความทุกข์ ความเจ็บปวดที่มีอยู่ของอีกฝ่าย (Empathy) (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550, น. 60)

เราควรจะต้องมีความเข้าใจในความขัดแย้งให้ลึกซึ้งมากขึ้นในมิติต่างๆ เพื่อทำให้เกิดการจัดการความขัดแย้งได้ดีขึ้น จากแนวคิดที่เน้นพิจารณาความขัดแย้งทั้ง 3 ด้าน ทั้งในด้านของเนื้อหา (Substance) วิธีการ (Procedure) และความสัมพันธ์ (Relationship) แต่บางครั้งใช้คำอื่นคือคำว่าอารมณ์ (Emotion) ซึ่งเห็นว่าทั้งวิธีการและความสัมพันธ์ที่ใช้มีความสำคัญมาก ไม่ควรคำนึงถึงแต่เนื้อหาหรือเป้าหมายเท่านั้น ความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีอาจช่วยเอื้ออำนวยให้การจัดการความขัดแย้งเป็นไปได้อย่างมากขึ้น คำถามที่ควรต้องพิจารณาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร ความเป็นมาของกฎแห่งความสัมพันธ์ระหว่างกันคืออะไร มีความสัมพันธ์เป็นมาด้วยดีก่อนหน้านี้หรือไม่ เคยมีปัญหาถึงขั้นตัดความสัมพันธ์กันหรือไม่ ตลอดจนที่ผ่านมาเคยมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความบาดหมางระหว่างกันหรือไม่ และมีการแบ่งออกเป็นฝ่ายหรือรวมกลุ่มกันอย่างไรหรือไม่ (Morris, 2015)

การใกล้ชิดนั้นคนกลางจะเอื้ออำนวยให้คู่กรณีแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ข้อมูลซึ่งกันและกัน และมีใช้กระบวนการที่จะมุ่งเอาชนะหรือหักล้างคำพูดของอีกฝ่าย อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพอันดีระหว่างคู่กรณี ในการพูดคุยกันจะเน้นที่ประเด็นปัญหาหรือมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีนั้น ยังขึ้นอยู่กับว่าคู่กรณีจะยังคงมีความสัมพันธ์ต่อกันในอนาคตต่อไปอีกหรือไม่ ถ้าคำตอบคือใช่ก็อาจจะมุ่งไปที่การเยียวยาความสัมพันธ์ เยียวยารอยร้าว และเสริมสร้างความเข้มแข็งของความ สัมพันธ์เพื่อเป็นรากฐานต่อไปในอนาคต แต่ถ้าคู่กรณีไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กันต่อไปอีกในอนาคต ความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีอาจไม่ได้เป็นประเด็นสำคัญนัก

6. พฤติกรรมที่กระทำต่อกัน/พลวัตของความขัดแย้ง พฤติกรรมความขัดแย้งไม่ได้หมายถึงความรุนแรงทางกายภาพเท่านั้น รวมถึงการข่มขู่ การดักเตือน การโน้มน้าวชักจูง การบังคับและการให้รางวัล การโน้มน้าวชักจูงเป็นการมีอิทธิพลเหนือคู่ขัดแย้งด้วยการใช้เหตุผล ซึ่งมีต้นทุนต่ำทั้งทรัพยากรและความเสี่ยง การบังคับเป็นการมีอิทธิพลต่อคนอื่น ทำให้เกิดต้นทุนสูงหรืออาจเกิดการบาดเจ็บ การบังคับมีหลายรูปแบบ



รวมถึงการขู่ หรือการใช้ความรุนแรง ทำให้เกิดการสูญเสีย การทำลายชีวิตและทรัพย์สิน สำหรับการให้รางวัล เป็นอิทธิพลด้านบวก และเสนอให้ผลประโยชน์ (Bercovitch, Kremenyuk & Zartman, 2009) พฤติกรรมที่กระทำต่อกันเป็นได้ทั้งความร่วมมือ การบังคับ การแสดงท่าทางความเป็นมิตรหรือศัตรูกัน พฤติกรรมความรุนแรงแสดงออกมาด้วยการข่มขู่ การบังคับและการใช้กำลังเข้าทำร้าย (Miall, Ramsbotham, & Woodhouse, 1999, p. 20) ปฏิกริยาที่ตอบโต้ระหว่างกันไปมา ถ้าไม่เกิดการตัดสินใจความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้น จะนำไปสู่ความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดการทำลายล้าง พิฆาตกันและการแก้แค้น

ความขัดแย้งมีพลวัตทั้งการขยายและลดความขัดแย้งลงไป ในกรณีที่ความขัดแย้งขยายตัวยกระดับเป็นข้อพิพาทที่เกิดการมุ่งเอาแพ้ชนะกันมากขึ้น จะมีกระบวนการเข้ามาจัดการแก้ปัญหาข้อพิพาท ในรูปแบบต่างๆ คือ การหลีกเลี่ยงปัญหา การใช้คนกลางในการไกล่เกลี่ย (Mediation) การเจรจาไกล่เกลี่ยกันเอง (Negotiation) การใช้อำนาจตุลาการ (Arbitration) การฟ้องร้องกัน (Litigation) การใช้กระบวนการนิติบัญญัติในการออกกฎหมาย การชุมนุมประท้วงและการใช้ความรุนแรง การที่คู่กรณีพร้อมที่จะให้มีการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาหรือการไกล่เกลี่ยคนกลางเมื่อคู่กรณีตระหนักว่าสถานการณ์สุกงอม (Ripeness) กล่าวคือ ไม่สามารถเอาชนะซึ่งกันและกันได้ Mutually Hurting Stalemate (MHS) (Bercovitch, Kremenyuk & Zartman, 2009, p. 50) การจะเลือกกระบวนการใดในการแก้ปัญหาความขัดแย้งจำเป็นต้องให้ความสนใจระดับการขยายตัวของความขัดแย้ง ความขัดแย้งในที่นี้แบ่งได้เป็นช่วงสร้างสรรค์กับช่วงที่เกิดความเสียหาย ยกตัวอย่างเช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเจรจากันอย่างสร้างสรรค์ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน จนกระทั่งมีการใช้ความรุนแรงระหว่างกลุ่มที่แบ่งแยกชั่วคราวจะขยายออกไปจนเหมือนโรคระบาดต่อกันทั่วไป

7. อำนาจ (Power) การจะเข้าใจและวิเคราะห์ความขัดแย้งได้อย่างถูกต้องมากขึ้น จำเป็นอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ถึงมิติเรื่องอำนาจ (Boulding, 1999, p. 20) อธิบายถึงอำนาจว่าแบ่งได้เป็น 3 แบบ คือ อำนาจบังคับ (Threat power) อำนาจจากการแลกเปลี่ยน (Exchange power) และอำนาจร่วม (Integrative power) อำนาจบังคับเป็นอำนาจที่เกิดจากการบีบบังคับ การสั่งให้ทำตาม เช่น ให้ทำตามสิ่งที่เราต้องการ อำนาจแลกเปลี่ยน เป็นอำนาจจากการต่อรอง เช่น ถ้าคุณทำสิ่งที่เราต้องการ เราก็จะทำตามสิ่งที่คุณต้องการ อำนาจร่วม เกิดจากการโน้มน้าว ซึ่งทำให้แก้ปัญหาได้ในระยะยาว เช่น พวกเราสามารถร่วมกันทำสิ่งที่ดีกว่าสำหรับพวกเรา

การศึกษาประเด็นอำนาจยังสามารถพิจารณาว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างคู่ขัดแย้งเป็นความขัดแย้งแบบเท่าเทียมกันหรือสมมาตรหรือไม่ เช่น รัฐบาลกับกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ นายจ้างกับลูกจ้าง ถือเป็นความขัดแย้งไม่สมมาตร (Asymmetric conflict) ที่คู่ขัดแย้งมีความไม่เสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน มีความไม่สมมาตรในความสัมพันธ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง ซึ่งยังคงรักษาความสัมพันธ์ทางอำนาจไว้แบบเดิม ก่อให้เกิดต้นทุนกับผู้มีอำนาจบังคับในการกดขี่ผู้มีอำนาจน้อยกว่าอยู่ภายใต้อำนาจ และเมื่อมีต้นทุนเกิดขึ้นจนกระทั่งทั้งสองฝ่ายไม่สามารถทนได้ จะเป็นโอกาสสำหรับการเข้าไปแปรเปลี่ยนความขัดแย้งจากโครงสร้างความสัมพันธ์แบบเดิมไปสู่ความสัมพันธ์แบบใหม่ อำนาจที่ไม่สมมาตรสามารถเข้าไปจัดการได้ โดยการเพิ่มการตระหนักรู้ และการเสริมพลังอำนาจ นำไปสู่การเผชิญหน้ากับความขัดแย้งก่อนที่จะนำไปสู่การเจรจาเพื่อเปลี่ยนความสัมพันธ์และทัศนคติ (Miall, Ramsbotham, & Woodhouse, 1999, p. 30) ความขัดแย้งแบบไม่สมมาตรพิจารณาได้จากการได้รับการยอมรับที่ไม่เท่ากัน มีฝ่ายที่ขอธรรมฝ่ายเดียว หลักการของข้อขัดแย้งและแนวทางการแก้ไขเหมือนกัน ฝ่ายหนึ่งได้รับประโยชน์จากกฎเกณฑ์ที่มีอยู่มากกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไม่เท่ากัน ฝ่ายหนึ่ง



เข้าถึงอำนาจในการตัดสินใจมากกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง (ฉันทนา บรรพศิริโชติ หวันแก้ว, 2547, น. 51-52) การปรับความสมดุลของอำนาจมักจะกระทำโดยคู่ขัดแย้งที่มีอำนาจน้อยกว่า พยายามลดอำนาจที่ไม่สมมาตรด้วยการใช้พลังคนกลางหรือผู้ที่มาเสริมพลังอำนาจให้ได้ ในขณะที่คนที่มีอำนาจมักจะไม่ค่อยให้ความสนใจกับคนที่ด้อยอำนาจ เพราะมองว่าคนเหล่านี้ไม่ค่อยได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อเป้าหมายที่ผู้มีอำนาจต้องการ และคนที่มีอำนาจมากจะพยายามใช้การกดดันที่จะมีความเหนือกว่าในความสัมพันธ์และเป็นไปได้ยากที่จะให้มาร่วมบรรลุข้อตกลงด้วยการเจรจา สำหรับผู้ที่มีอำนาจต่ำกว่าจะมีความรู้สึกด้านลบต่อผู้มีอำนาจ และอาจเลือกวิธีใช้ความรุนแรงในการจัดการปัญหาหรือใช้แนวทางสันติวิธีเรียกร้องต่อผู้มีอำนาจ การใช้วิธีการรุนแรงหรือไม่ในการเรียกร้องขึ้นอยู่กับผู้ใช้จะประเมินว่าแนวทางใดตนจะได้รับประโยชน์มากกว่ากัน

งานของ Schirch (2013, pp. 141-154) ได้กล่าวถึงการประเมินอำนาจไว้ 3 ด้านคือ

1. การวิเคราะห์อำนาจและวิธีการ (Power and means analysis) วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักหรือแหล่งของอำนาจ แหล่งของอำนาจ เช่น ทางกายภาพ ความสามารถของบุคคล ทรัพยากรด้านเศรษฐกิจ ศีลธรรม บารมี และทุนทางสังคมซึ่งแบ่งได้เป็นทุนทางสังคมแนวตั้งและแนวขวาง ทุนทางสังคมแนวตั้งหรือเชิงตั้งแบ่งเป็นผู้นำ 3 ระดับ บน กลาง ล่าง ส่วนทุนทางสังคมแนวราบเป็นความสัมพันธ์ของคนในระดับเดียวกัน การวิเคราะห์อำนาจยังรวมถึงการใช้อำนาจแบบแบ่งปันหรือแบบอำนาจที่เหนือกว่า
2. อัตลักษณ์และอำนาจที่ไม่สมดุล (Identity and power imbalances) ความขัดแย้งรุนแรงเกิดจากอำนาจที่ไม่เท่าเทียมระหว่างคนที่แตกต่างทางศาสนาชาติพันธุ์ เชื้อชาติ เพศ กลุ่มบางกลุ่มจะถูกมองว่ามีความเหนือกว่าหรือด้อยกว่า ในสังคมแบ่งเป็นชนชั้นเหมือนชั้นบันได กลุ่มที่อยู่ล่างหรือด้อยกว่าจะถูกเลือกปฏิบัติในด้านต่างๆ เช่น การศึกษา การทำงาน การมีบ้าน อาชีพ
3. เพศสภาพ ความขัดแย้งและการสร้างสันติภาพ (Gender, conflict, and peacebuilding) ผู้หญิงกับผู้ชายมีบทบาทที่แตกต่างกันในการจัดการกับความขัดแย้ง ผู้ชายจะถูกส่งเสริมให้ใช้ความรุนแรงเพื่อพิสูจน์ถึงความเป็นชาย การเจรจาและการสานเสวนาอาจจะถูกมองว่าเป็นเพศหญิง การสร้างสันติภาพถูกมองว่าเป็นบทบาทของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

8 การวิเคราะห์จุดยืน (Position) และจุดสนใจ (Interest) ของคู่ขัดแย้ง การวิเคราะห์จุดยืนและจุดสนใจ (ความต้องการ) ของคู่ขัดแย้ง เพื่อเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงว่ามีความต้องการที่จะได้อะไร และมีความห่วง ความกังวลอะไรอยู่ในใจ จุดยืนเป็นแนวทางของการแก้ไขปัญหาที่กลุ่มใช้ เป็นเพียงสิ่งที่คู่กรณีแสดงออกมาว่าต้องการ แต่ไม่ได้เป็นสิ่งที่ต้องการที่แท้จริง สำหรับจุดสนใจเป็นสิ่งที่อยู่เบื้องหลังจุดยืน เช่น ความต้องการที่อยู่ในใจ ความรู้สึกหวาดกลัว ความห่วงกังวล ความหวาดระแวง กล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องการที่แท้จริง เมื่อหาจุดสนใจของแต่ละฝ่ายได้แล้ว ก็จะสามารถแสวงหาจุดสนใจร่วมที่มีความเหมือนกันได้ อันจะนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันได้ต่อไป การแก้ไขปัญหาด้วยการเน้นจุดสนใจง่ายกว่าการแก้ไขปัญหาด้วยการเน้นจุดยืน และยังนำไปสู่การบรรลุข้อตกลงได้ ในขณะที่การแก้ไขปัญหาด้วยการเน้นจุดยืนไม่สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหา การแก้ไขปัญหาด้วยการเน้นจุดสนใจทำได้ด้วยการค้นหาความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อัตลักษณ์ ความมั่นคง การอยู่รอด เมื่อสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้อย่างเป็นรูปธรรมจะทำให้ความขัดแย้งได้รับการจัดการ (Miall, Ramsbotham, & Woodhouse, 1999, p. 30)



9 ความเป็นไปได้ในการจัดการความขัดแย้ง

การจัดการความขัดแย้งจำเป็นต้องมีการประเมินความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา (เครตัน, 2547, น. 29) เห็นว่าประเด็นดังต่อไปนี้ประเด็นสำคัญ คือ

- (1) คู่กรณีตระหนักว่าการให้ความขัดแย้งดำรงอยู่มีความสูญเสียมากกว่าก่อให้เกิดประโยชน์
- (2) เริ่มรับรู้ถึงความชอบธรรมของกลุ่มอื่นหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น
- (3) กลุ่มต่างๆ รวมตัวกันดีพอที่ตัวแทนจะให้สัตยาบันแทนกลุ่มได้
- (4) ทุกคนเชื่อว่ามีโอกาสที่จะนำไปสู่ทางออกแม้ว่าจะเป็นเพียงเล็กน้อย
- (5) ทุกคนเชื่อว่าถ้าเขาต่างเข้าร่วมอยู่ในกระบวนการนี้ “เป็นเรื่องจริง” (ไม่ใช่เล่นๆ) เวลาที่คือเวลาที่ควรจัดการอะไรก็แล้วแต่

10 สถานการณ์ที่เหมาะสมในการเจรจา

การที่คู่กรณีพร้อมที่จะให้มีการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาหรือการไกล่เกลี่ยคนกลาง เมื่อคู่กรณีตระหนักว่าสถานการณ์สุกงอม (Ripeness) กล่าวคือ ไม่สามารถเอาชนะซึ่งกันและกันได้ด้วยวิธีการใช้ความรุนแรงอีกต่อไป Mutually Hurting Stalemate (MHS) และต้นทุนของการใช้ความรุนแรงมีสูงกว่าการยุติความรุนแรง ถ้าคู่กรณียังไม่พร้อมเข้าสู่การเจรจาอย่างเป็นทางการ จะใช้การสนับสนุนผู้ที่ยากให้เกิดสันติภาพขึ้นเพื่อให้ส่งผลต่อการจัดการความขัดแย้ง เช่น การกดดันด้วยวิธีการต่างๆ จนทำให้อำนาจเกิดความสมมาตร หรือเท่าเทียม (Bercovitch, Kremenyuk & Zartman, 2009, p. 30) บางครั้งสถานการณ์ยังไม่สุกงอม การจัดการความขัดแย้งสามารถใช้การเร่งด้วยวิธีการต่างๆ ทำให้คู่กรณีหันหน้ามาเจรจากัน เนื่องจากหากรอให้สถานการณ์สุกงอมอาจเกิดความสูญเสียเป็นจำนวนมาก

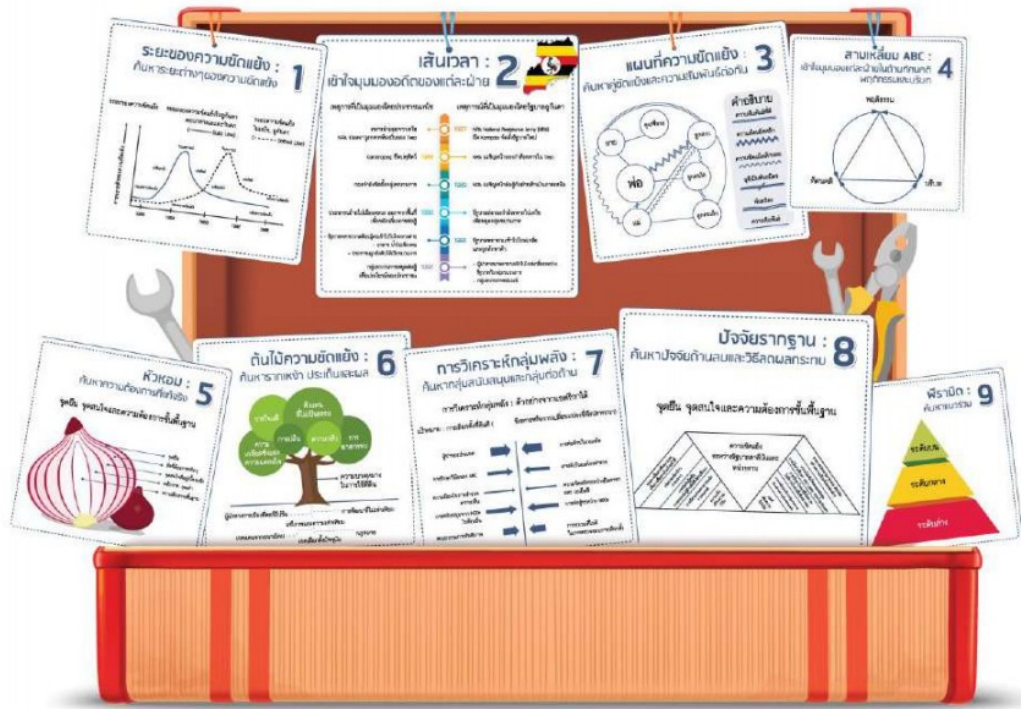
กล่าวโดยสรุป ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่อยู่คู่กับมนุษย์ไม่ว่าจะในระดับบุคคลหรือในระดับสังคม การที่จะจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องเริ่มจากการวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ความขัดแย้งทำได้โดยพิจารณาประเด็นขัดแย้ง การแยกแยะ และระบุมุมมองของทุกฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือคู่กรณี การหาต้นตอที่แท้จริงของปัญหาความขัดแย้ง (Sources) พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ผ่านมาและในปัจจุบันเป็นอย่างไร ประเมินว่าความขัดแย้งนั้นมีแนวโน้มขยายตัว (Escalation) มากขึ้นหรือลดลง (De-escalation) การศึกษาพฤติกรรมที่กระทำต่อกัน รูปแบบวิธีการที่บุคคลเหล่านั้นใช้ในการจัดการความขัดแย้ง การวิเคราะห์อำนาจของคู่กรณี การพิจารณาถึงบริบททางประวัติศาสตร์ การประเมินทางเลือกต่างๆ (Options) การประเมินความเป็นไปได้ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ย การเจรจาโดยค้นหาจุดยืนและจุดสนใจ สถานการณ์ที่เหมาะสมในการเจรจา และรูปแบบวิธีการที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง

2. เครื่องมือวิเคราะห์ความขัดแย้ง

เมื่อเราได้วิเคราะห์ความขัดแย้ง เข้าใจถึงองค์ประกอบของการวิเคราะห์ความขัดแย้งแล้ว ในส่วนต่อไปเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ความขัดแย้ง ซึ่งมีเครื่องมือที่หลากหลาย ในหนังสือ Background Reader UN High Level Mediation ที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย ได้ระบุถึงเครื่องมือวิเคราะห์ความขัดแย้งจำนวน 9 เครื่องมือ ประกอบด้วย



1. ระยะของความขัดแย้ง (Stages of conflict) 2. เส้นเวลา (Timeline) 3. แผนที่ความขัดแย้ง (Conflict Mapping) 4. สามเหลี่ยมเอบีซี (The ABC triangle) 5. หัวหอม (The onion) 6. ต้นไม้ความขัดแย้ง (The conflict tree) 7. การวิเคราะห์กลุ่มพลัง (Force-Field Analysis) 8. ปัจจัยรากฐาน (Pillars) 9. พีระมิด (The Pyramid) (Un High Level Mediation Course, 2018, p. 167)



ภาพที่ 2 กระเป๋าเครื่องมือวิเคราะห์ความขัดแย้ง

ที่มา : ผู้เขียนประมวลรวบรวมจาก UN High Level Mediation Course, 2018

1. ระยะของความขัดแย้ง Stage of Conflict

เครื่องมือวิเคราะห์ระยะของความขัดแย้ง คือ การวิเคราะห์การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของความขัดแย้งผ่านภาพในช่วงเวลาต่างๆ วัตถุประสงค์เพื่อให้เห็นวงจรการขยายตัว และการลดลงของความขัดแย้ง สามารถใช้อธิบายว่าสถานการณ์เป็นอย่างไรแล้ว และใช้เพื่อทำนายอนาคต เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความรุนแรงขึ้นในอนาคต เครื่องมือนี้ควรใช้ตอนต้นของการวิเคราะห์ความขัดแย้งก่อนที่จะนำไปสู่การใช้เครื่องมืออื่นๆ ต่อไป



ความขัดแย้งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เปลี่ยนไปในขั้นต่างๆ การวิเคราะห์ขั้นสามารถใช้ร่วมกับเครื่องมืออื่นได้ช่วยในการวิเคราะห์พลวัตและเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กัน การวิเคราะห์ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย (UN High Level Mediation Course 2018, p. 168)

- ก่อนความขัดแย้ง (Pre-conflict) ช่วงนี้เป็นช่วงของเป้าหมายที่ขัดกันหรือไปกันไม่ได้ของ 2 ฝ่ายหรือมากกว่า 2 ฝ่าย ความขัดแย้งจะซ่อนอยู่ แม้ว่าจะมีคู่กรณีตระหนักถึงการเผชิญหน้า อาจมีความตึงเครียดในความสัมพันธ์และหรือความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการติดต่อกับอีกฝ่าย

- การเผชิญหน้า (Confrontation) ในระยะนี้ความขัดแย้งเปิดมากขึ้น ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าปัญหาเกิดขึ้นแล้ว ผู้สนับสนุนอาจจะเริ่มปฏิบัติการบางอย่างหรือแสดงพฤติกรรมการเผชิญหน้า การต่อสู้หรือเริ่มเกิดการใช้ความรุนแรงขึ้นระหว่างสองฝ่าย แต่ละฝ่ายสะสมทรัพยากรและพันธมิตรในการเผชิญหน้ากับความรุนแรง ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายตึงเครียด นำไปสู่การแบ่งขั้วระหว่างผู้สนับสนุนของแต่ละฝ่าย

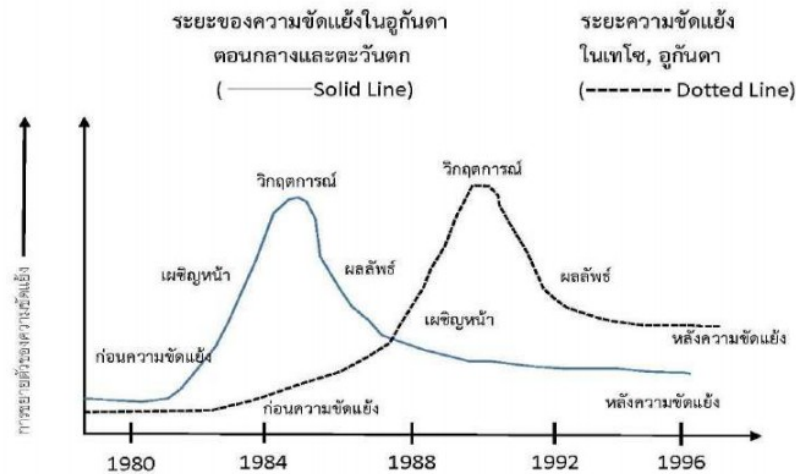
- วิฤตการณ์ (Crisis) ระยะนี้เป็นจุดสูงสุดของความขัดแย้ง เกิดการใช้ความรุนแรง เกิดการสู้รบ มีการเสียชีวิตเกิดขึ้น การสื่อสารระหว่างสองฝ่ายยุติลง ข้อความที่สื่อสารออกมาจะเป็นการกล่าวโจมตีอีกฝ่าย

- ผลลัพธ์ (Outcome) วิฤตการณ์นำไปสู่ผลลัพธ์ ฝ่ายหนึ่งอาจจะแพ้หรือเรียกร้องให้ยุติสงคราม ฝ่ายที่แพ้อาจจะยอมรับทำตามความต้องการจากอีกฝ่าย คู่กรณีอาจจะเห็นด้วยที่จะเจรจา ไม่ว่าจะมีคนกลางหรือไม่ก็ตาม ฝ่ายที่สามที่มีพลังอาจจะเข้ามายุติการสู้รบ ความตึงเครียด การเผชิญหน้าและความรุนแรงลดลง อาจจะมีการทำข้อตกลงร่วมกัน

- หลังความขัดแย้ง (Post- Conflict) สถานการณ์ได้รับการแก้ไขไปในทิศทางที่ยุติการเผชิญหน้าด้วยความรุนแรง มีการลดความตึงเครียดลงและปรับความสัมพันธ์ต่อกันดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าประเด็นและปัญหาจากเป้าหมายที่ขัดกันยังไม่ได้การจัดการ จากขั้นนี้ก็อาจกลับไปสู่ขั้นแรกของก่อนความขัดแย้งได้



ระยะของความขัดแย้ง



ภาพที่ 3 ระยะของความขัดแย้ง ตัวอย่างจากอุกันดา

ที่มา : UN High Level Mediation Course, 2018

ตัวอย่างนี้ชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งมีความตึงเครียดมากในตอนกลางและตะวันตกของอุกันดา ระหว่างปี ค.ศ. 1984-1986 แต่การเผชิญหน้าและวิกฤตเกิดตามมาใน Teso Region ในปี ค.ศ. 1988-1992 ในขณะที่บางส่วนของประเทศมีความสันติ แต่บางส่วนของประเทศกลับอยู่ในช่วงของความรุนแรง และความไม่ปลอดภัย จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ช่วงเวลาให้ครบถ้วนเพื่อเข้าใจทั้งสองส่วนของประเทศที่เกิดความรุนแรง

2. เส้นเวลา (Timeline)

เครื่องมือเส้นเวลาคืออะไรและมีความเป็นมาอย่างไร? เครื่องมือเส้นเวลา เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการ ทบทวนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันตามลำดับเหตุการณ์ได้อย่างชัดเจนและ เป็นระบบ นอกจากนั้นเครื่องมือชนิดนี้ยังใช้เพื่อรวบรวมข้อมูล แบ่งปันความเข้าใจ และสะท้อนความคิดเห็นของ ผู้เข้าร่วม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นภาพสถานการณ์ปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อ สร้างเป้าหมายร่วมกันในอนาคต เหมาะสำหรับใช้ในโครงการ ในองค์กร และชุมชน (Unicef, 2015, p. 148)

การที่ผู้เข้าร่วมได้อภิปรายร่วมกันในเรื่องอดีตที่ผ่านมา ทำให้ทุกคนมีข้อมูลตรงกันและมีโอกาสใน การเข้าใจมุมมองคนอื่น นำไปสู่การสร้าง ความเข้าใจร่วมกันของกิจกรรมและสร้างความเข้มแข็งในการเชื่อมต่อ การทำงานร่วมกันระหว่างคนที่ทำงานร่วมกัน

เครื่องมือเส้นเวลามีคุณูปการหลายประการดังนี้คือ



ประการแรก ทำให้เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแต่โครงการของตนเองเท่านั้น ด้วยการวิเคราะห์ว่าจะพัฒนาร่วมกันอย่างไร ช่วยในการระบุดูอ่อนหรือช่องว่างโดยการเปรียบเทียบเจตนารมณ์หรือค้นพบความตั้งใจเดิมที่ซ่อนอยู่

ประการที่สอง ผลลัพธ์ของเครื่องมือเส้นเวลาทำให้แต่ละฝ่ายเห็นภาพรวมได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ช่วยในการระบุทางออกของปัญหา ตลอดจนนำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาจากสาเหตุและหาทางทำให้ผลกระทบลดน้อยลง

ประการที่สาม การใช้กระบวนการนี้ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง การอภิปรายทำให้แต่ละฝ่ายเห็นมุมมองที่แตกต่างจากตนเอง การไม่ด่วนตัดสินผู้ที่เห็นต่างจะสร้างความเข้มแข็งให้การวางแผน ทำให้ตระหนักถึงแนวโน้มและตอบสนองหรือได้รับประโยชน์ในการวางแผนในอนาคต

ประการที่สี่ ได้บทเรียนจากประสบการณ์ และเข้าใจในข้อท้าทายในปัจจุบันที่ชุมชนเผชิญอยู่ โดยการพิจารณาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐศาสตร์สังคมและปัจจัยอื่นๆ ของช่วงเวลาที่เกิดขึ้น (Unicef, 2015, p. 149)

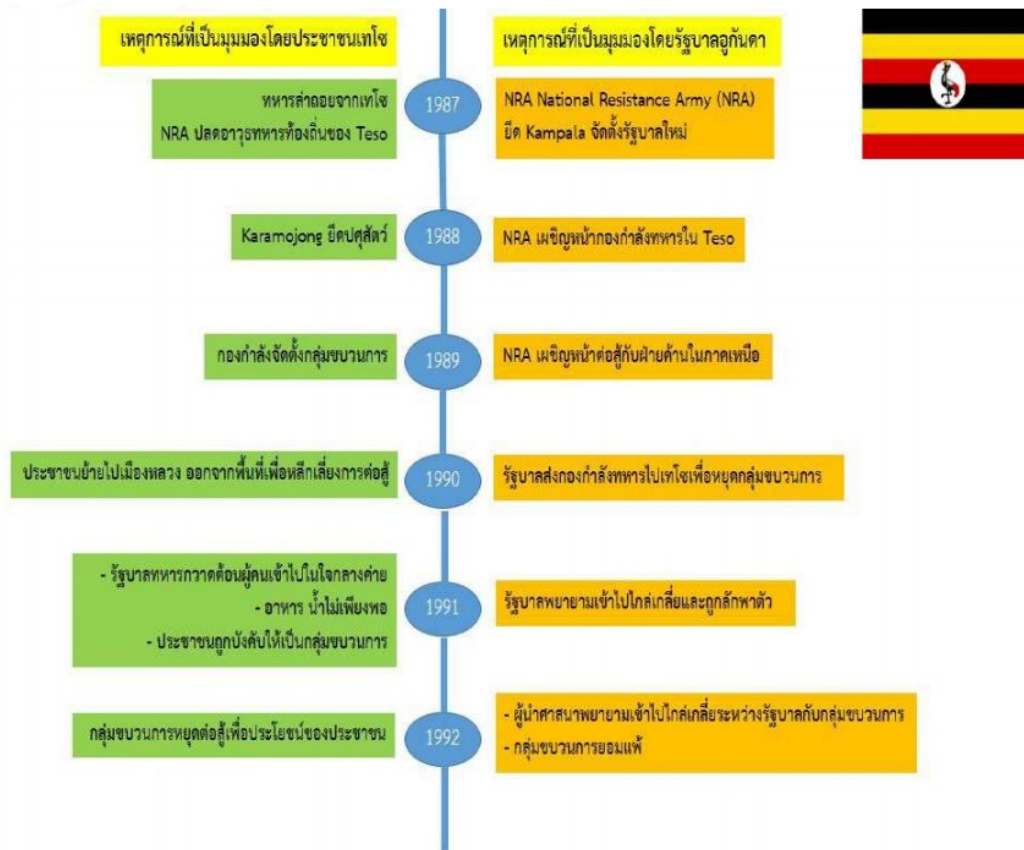
เมื่อใดควรใช้ ทำไมถึงใช้และวิธีการในการจัด ? เครื่องมือเส้นเวลามักจะถูกนำมาใช้ในกระบวนการเริ่มต้น โดยจะใช้ควบคู่กับเครื่องมืออื่น สามารถนำไปใช้เมื่อประชาชนไม่เห็นด้วยกับเหตุการณ์หรือไม่รู้จักประวัติศาสตร์ของอีกฝ่าย ช่วยให้ประชาชนยอมรับว่ามุมมองของตนเองเป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งของความจริง ไม่ใช่ความจริงทั้งหมด (UN High Level Mediation Course, 2018, pp. 170-171)

การที่จะเลือกเครื่องมือนี้มาใช้ได้นั้นผู้จัดต้องพิจารณาว่าเหตุการณ์ ประเด็นประวัติศาสตร์ความขัดแย้งหรือโครงการ จะต้องดำเนินมาระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควร สิ่งท้าทายคือการขาดความเข้าใจอดีตและโอกาสสำคัญที่จะส่งผลต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงผู้เข้าร่วมระหว่างที่มีการใช้เครื่องมือนี้มักจะทำให้เกิดช่องว่าง เมื่อบุคคลที่เข้าใจหรือมีความรู้ย้ายไป บุคคลใหม่เข้ามาแต่มีข้อจำกัดในความเข้าใจเหตุการณ์ในอดีต การตัดสินใจที่ถูกต้องจะเกิดขึ้นได้โดยการเข้าใจสิ่งที่เคยเกิดขึ้นมาในอดีต ด้วยการช่วยเหลือจากบุคคลสำคัญผู้ซึ่งมีความรู้ยาวนาน (Firsthand) เติมเต็มข้อมูลทำให้เข้าใจมากขึ้น เครื่องมือนี้เปรียบได้กับการวางการ์ดทั้งหมดลงบนโต๊ะและทำให้ได้บริบทที่สมบูรณ์สำหรับทุกคน

ประโยชน์ของเครื่องมือนี้ไม่ใช่เพียงแค่โครงการที่กำลังดำเนินการต่อไปที่ได้รับประโยชน์จากเส้นเวลานี้ การเริ่มต้นใหม่ต้องการความเข้าใจสถานการณ์ในปัจจุบันด้วย และทำไมมันจึงมาถึงวันนี้ได้ สถานการณ์ทั้งหมดหรือปัญหาทั้งหมดในทุกชุมชน มีเรื่องราวสำคัญในอดีต ที่ส่งผลต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน เครื่องมือนี้จึงใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผน โดยการสร้างความเข้าใจร่วมในอดีตและระบุหลักชัยหรือเป้าหมายที่คาดหวังจะบรรลุในระยะสั้นและระยะยาว สำหรับขั้นตอนในการใช้เครื่องมือนี้สามารถแบ่งได้เป็นขั้นตอนการเตรียมการก่อนใช้ ขั้นตอนระหว่างการจัดกิจกรรม และขั้นตอนในช่วงจัดกิจกรรม (Unicef, 2015, p. 150)



ตัวอย่างการใช้ในต่างประเทศ : เหตุการณ์ระหว่างประชาชนเทโซและรัฐบาลอุกันดา



ภาพที่ 4 เหตุการณ์ความขัดแย้งในอุกันดาที่มีมุมมองโดยประชาชนของเทโซและรัฐบาลแห่งชาติ

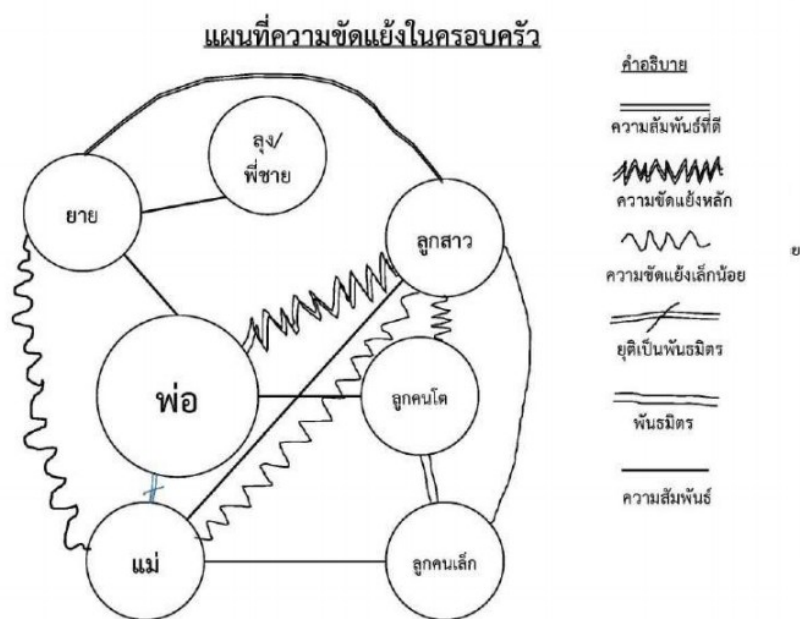
ที่มา : UN High Level Mediation Course, 2018

จากรูปภาพจะเห็นได้ว่าเครื่องมือเส้นเวลาจะถูกใช้ในการพิจารณาเหตุการณ์ในอุกันดาที่ถูกมองโดยประชาชนชาวเทโซกับฝ่ายรัฐบาล แต่ละฝ่ายจะมีความทรงจำในแต่ละเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน และตีความเหตุการณ์ไม่เหมือนกัน เช่น เหตุการณ์ในปี ค.ศ. 1992 ประชาชนชาวเทโซมองว่ากลุ่มขบวนการหยุดต่อสู้เพื่อประโยชน์ของประชาชน ในขณะที่รัฐบาลอุกันดาถือว่ากลุ่มขบวนการยอมแพ้ เป็นต้น (Un High Level Mediation Course 2018, pp. 169-171)



3. แผนที่มีความขัดแย้ง

แผนที่ความขัดแย้งใช้หาคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ต่อกัน โดยควรเลือกช่วงเวลาที่เราสนใจในการวิเคราะห์ ไม่ควรเลือกวิเคราะห์ภาพใหญ่ทั้งหมดโดยลงรายละเอียดเนื่องจากใช้เวลานานและสลับซับซ้อน เครื่องมือนี้จะมีประโยชน์มากหากวิเคราะห์โดยคนที่มีความรู้ที่แตกต่างและควรถามผู้วิเคราะห์ว่าเห็นด้วยหรือไม่กับแผนภาพที่ได้วิเคราะห์ ในการวิเคราะห์ควรระบุว่าผู้วิเคราะห์อยู่ตรงไหนในแผนที่นี้ด้วย แผนที่นี้จะทำให้ได้เห็นภาพที่ชัดเจนอีกทั้งรู้ว่าใครมีศักยภาพ ใครมีอำนาจมากกว่าใคร (UN High Level Mediation Course, 2018, p. 171)



ภาพที่ 5 แผนที่ความขัดแย้งในครอบครัว

ที่มา : UN High Level Mediation Course, 2018

จากตัวอย่างในภาพเป็นแผนที่ความขัดแย้งในครอบครัว เป็นความขัดแย้งหลักระหว่างพ่อกับลูกสาวในเรื่องการแต่งงาน เส้นหนาๆ เป็นความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างยายกับหลาน (ลูกสาว) ส่วนแม่กับพ่อมีความสัมพันธ์ที่แตกร้าง ตัวอย่างนี้เป็นตัวอย่างในครอบครัวแต่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับความขัดแย้งในมิติอื่นๆ ที่กว้างกว่าได้ด้วย



4. สามเหลี่ยม ABC (The ABC Triangle)

เครื่องมือนี้อยู่บนฐานคิดว่าความขัดแย้งแบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบหลักคือ 1. บริบทหรือสถานการณ์ (Context) 2. พฤติกรรม (Behavior) และ 3. ทักษะ (Attitude) ทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ลูกศรจึงเชื่อมโยงถึงกันหมด เช่น บริบทที่ละเลยความต้องการของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งจะนำไปสู่ทัศนคติที่คับข้องใจและจะนำไปสู่การประท้วงได้ต่อไป พฤติกรรมเช่นนี้อาจนำไปสู่บริบทที่ปฏิเสธสิทธิ ชุ้นเคือง กลายเป็นความโกรธและนำไปสู่ความรุนแรงได้ จึงควรที่จะเปลี่ยนแปลงบริบท โดยยอมรับ ตอบสนองความต้องการของคน การช่วยลดระดับความคับข้องใจโดยช่วยประชาชนให้หันมาสนใจในการพัฒนาระยะยาว หรือช่วยให้พฤติกรรมมีความไม่รุนแรงซึ่งจะช่วยลดความตึงเครียดได้ เครื่องมือนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ระบุงค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของแต่ละฝ่าย 2. วิเคราะห์การมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในแต่ละด้าน 3. เพื่อระบุจุดที่จะเริ่มต้นในการเข้าไปแทรกแซงในการแก้ปัญหา การใช้เครื่องมือนี้ใช้เมื่อใด? ใช้ในช่วงเริ่มต้นเพื่อให้เข้าใจแรงจูงใจของแต่ละฝ่าย เพื่อระบุได้ต่อมว่าจะเข้าไปจัดการกับปัญหาในองค์ประกอบใด เพื่อค้นหาวางจะเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบมุมใด และแต่ละองค์ประกอบก็จะสามารถส่งผลต่ออีกองค์ประกอบได้ (UN High Level Mediation Course, 2018, pp. 174-176)

ตัวอย่างการวิเคราะห์สามเหลี่ยม ABC ความตึงเครียดระหว่างบุคลากรในเมืองกับบุคลากรในชนบทของหน่วยงานช่วยเหลือด้านการเงินในกัมพูชา (โปรดดูภาพด้านล่าง)



-มุมมองของบุคลากรในเมืองต่อบุคลากรในต่างจังหวัด

- ดูไม่ดี, -ขาดรสนิยม, -สื่อสารไม่เป็น, -ไม่ริเริ่ม
- ไม่ทำอะไรให้พัฒนาขึ้น, -ทำงานหนักแต่ไม่เกิดผลผลิต

-มุมมองของบุคลากรในเมืองที่มองตนเอง

- มีวิสัยทัศน์ไกล
- ใช้แนวทางการมีส่วนร่วม, -บางครั้งไม่อดทน

B

A

C

-มุมมองของบุคลากรในเมืองต่อบุคลากรในต่างจังหวัด

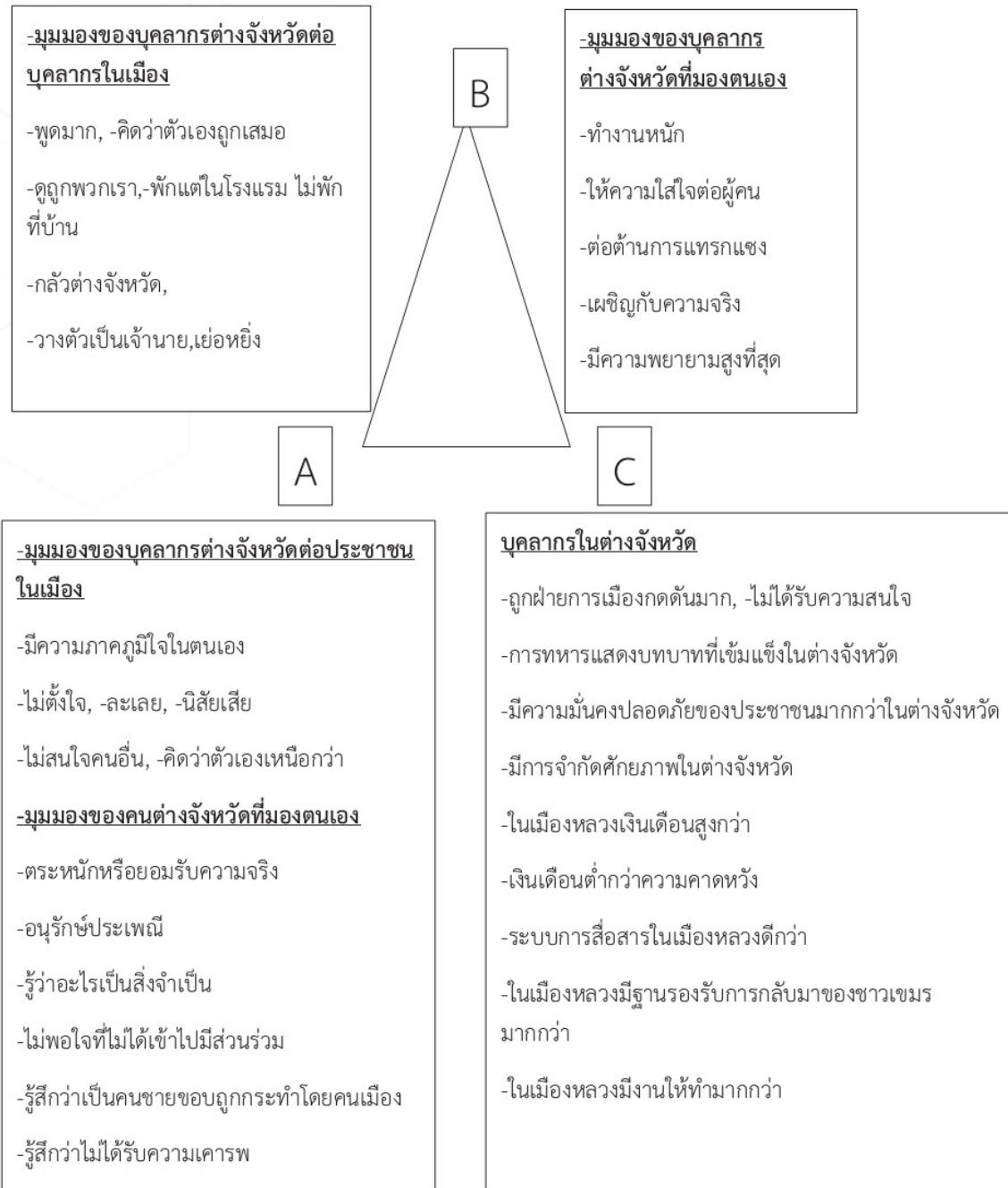
- ก้าวร้าว, -ดื้อดึง, -สายบังคับบัญชา, -มองแคบ
- ไม่พอใจ, น่ารำคาญ, -มักคิดว่าตนเองถูกต้อง
- ขี้ใจหนา, -ชอบต่อต้าน

-มุมมองของบุคลากรในเมืองที่มองตนเอง

- ทันสมัย, -เปิดใจ, -สามารถมองเห็นภาพใหญ่
- อ่อนไหวกับความจำเป็นของคนอื่น
- บางครั้งมองว่าตนเองเหนือกว่า

-บุคลากรในเมือง

- สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมเป็นจำนวนมาก
- ระบบการศึกษาดีกว่า, -เป็นที่ตั้งของสถาบันการศึกษา
- การทำงานของ NGO. ที่นานกว่า
- ความมั่นคงทางการเมือง/การทหารที่ดีกว่า
- ระบบการศึกษาที่ดีกว่า, -โอกาสทางการผ่อนคลายที่ดีกว่า
- มีชาวกัมพูชากลับเข้าสู่เมือง, -สภาพที่ดีกว่าในเมือง
- โอกาสที่ดีกว่าในเมือง, -โอกาสที่ดีกว่าในเมือง
- ค่าครองชีพที่สูงกว่า
- การถือครองพาสปอร์ตของชาวต่างชาติมาก
- เงินเดือนต่ำกว่าความคาดหวัง



ภาพที่ 6 สามเหลี่ยม ABC ความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในเมืองกับบุคลากรในต่างจังหวัดของหน่วยงานช่วยเหลือด้านการเงินในกัมพูชา

ที่มา : UN High Level Mediation Course, 2018



จากตัวอย่างสามเหลี่ยม ABC พบว่า ในประเด็นบริบทที่เป็นข้อมูลมีความใกล้เคียงกัน เช่น โอกาสที่ดีกว่าในเมือง แต่มุมมองต่อพฤติกรรมและทัศนคติมีการวิเคราะห์และมุมมองที่แตกต่างกันมาก การมองตนเองจะมองเป็นภาพบวก ส่วนการมองคนอื่นจะเป็นภาพลบ

เครื่องมือนี้ใช้อย่างไร (Un High Level Mediation Course 2018, p. 176)

1. วาดสามเหลี่ยม ABC สำหรับแต่ละฝ่ายในสถานการณ์ความขัดแย้ง
2. ในแต่ละสามเหลี่ยม จดประเด็นแต่ละประเด็น ทัศนคติ พฤติกรรม และบริบทจากมุมมองของแต่ละฝ่าย
3. ชี้ให้แต่ละฝ่ายเห็นว่าอะไรที่เขาคิดว่าสำคัญที่สุด จำเป็นหรือความกลัวในใจกลางของสามเหลี่ยม
4. เปรียบเทียบสามเหลี่ยม หาทั้งความเหมือนและความแตกต่างระหว่างมุมมองของคู่กรณี

คู่ขัดแย้งมักจะมีมุมมองและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน พวกเขาจะมองมุมมองของความขัดแย้งที่แตกต่างกัน เช่น ฝ่ายหนึ่งมองว่าความขัดแย้งเกิดจากความไม่ยุติธรรม ขณะที่อีกฝ่ายมองว่าเกิดจากความไม่มั่นคงปลอดภัย แต่ละฝ่ายจะมอง เน้นไปที่ประเด็น ความห่วงกังวลของตัวเองมากที่สุด หรือในพื้นที่ที่เขารู้สึกว่าทุกข์ที่สุด สาเหตุทั้งหมดเหล่านี้มีความสำคัญทั้งหมด และจะต้องได้รับการแก้ไขก่อนที่จะสามารถแก้ไขความขัดแย้งและปรับปรุงสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้ ประเด็นความท้าทายคือช่วยให้ทุกคนเห็นว่าความแตกต่างทั้งหมดเป็นส่วนหนึ่งของปัญหา แม้ว่าบางประเด็นอาจมีความสำคัญกว่าประเด็นอื่นก็ตาม การใช้เครื่องมือนี้มีความสำคัญในการวิเคราะห์เป็นมุมมองของใคร แต่สิ่งที่สำคัญคือควรจะมีมุมมองจากมุมมองของแต่ละฝ่าย ในแต่ละด้านทั้งบริบท พฤติกรรมและทัศนคติ

5. หัวหอม (The onion)

เครื่องมือหัวหอมบางครั้งเรียกว่าโดรนที่ใช้วิเคราะห์สิ่งที่อยู่ภายใต้จุดยืนของคู่กรณีและเข้าใจความต้องการและความจำเป็นของคู่กรณี และเพื่อหาสิ่งที่เป็นการจุดร่วมกันของคู่กรณี เครื่องมือนี้สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ หัวหอมความขัดแย้งแบ่งได้เป็นหลายชั้น ชั้นนอกสุดเป็นจุดยืน (Position) ที่สื่อสารออกไปให้คนอื่นได้ยินได้รับรู้ หัวหอมชั้นต่อไปคือความต้องการ (Interest) เป็นความต้องการที่ต้องการได้จากสถานการณ์นั้น และเปลือกชั้นสุดท้ายเป็นความจำเป็น เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้เราพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม บางตำราแบ่งเป็น 4 ชั้น ชั้นสุดท้ายคือความกลัว เมื่อสัมพันธภาพต่อกันดี มีความไว้วางใจ คู่กรณีจะยินยอมเปิดเผยให้เห็นถึงความจำเป็นที่ซ่อนอยู่ต่อผู้อื่น แต่ในสถานการณ์ที่ไม่ไว้วางใจคู่กรณีจะปกปิดความจำเป็นไว้เพื่อไม่ให้คนอื่นมองว่าตนเองอ่อนแอ เครื่องมือนี้จะอธิบายโดยละเอียดในหัวข้อต่อไป

6. ต้นไม้ความขัดแย้ง (The conflict tree)

เครื่องมือนี้ใช้วิเคราะห์ร่วมกันเป็นกลุ่ม ในความขัดแย้งมักจะมีคำถามว่า อะไรคือปัญหาหลัก? อะไรคือรากเหง้าของความขัดแย้ง? อะไรคือผลกระทบที่จะเกิดจากผลของปัญหานี้ อะไรคือประเด็นสำคัญที่สุดสำหรับกลุ่มของเรา? ต้นไม้ความขัดแย้งใช้สำหรับกลุ่มในการหา ระบุประเด็นที่ในกลุ่มเห็นว่าสำคัญในด้านต่างๆ คือ 1. ปัญหาหลัก 2. สาเหตุและ 3. ผลกระทบ วัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องมือนี้เพื่อ? 1. อภิปราย กระตุ้นเพื่อหาสาเหตุและผลกระทบจากความขัดแย้ง 2. เพื่อช่วยให้กลุ่มเห็นตรงกันถึงปัญหาหลัก 3. เพื่อช่วยกลุ่มตัดสินใจ



เกี่ยวกับลำดับความสำคัญในการระบุประเด็นความขัดแย้ง 4. หาความสัมพันธ์ของสาเหตุและผลกระทบซึ่งกันและกัน ใช้เมื่อไหร่? เมื่อกลุ่มมีความยุ่งยากในการตัดสินใจหาปัญหาหลักในสถานการณ์ ใช้กับกลุ่มซึ่งเห็นว่ามี ความจำเป็นในการหาว่าควรเน้นความขัดแย้งประเด็นใด (UN High Level Mediation Course 2018, p. 178)

ใช้เครื่องมืออย่างไร?

1. วาดรูปภาพต้นไม้ ต้น ราก ลำต้นและกิ่ง ลงในกระดาษ หรือบอร์ด ฟลิปชาร์ตในผนังหรือบนพื้น
2. แจกการ์ดคำหรือกระดาษเล็กๆ สำหรับเขียนคำ หรือสัญลักษณ์ลงบนความขัดแย้งที่เขาเห็น
3. เชื้อเชิญให้คนหยิบการ์ดไปติดที่ต้นไม้
 - ลำต้น ถ้าเห็นว่าเป็นประเด็นแกนกลางของปัญหา
 - ราก ถ้าเห็นว่าเป็นสาเหตุ
 - กิ่ง ถ้าเห็นว่าเป็นผลกระทบ
4. หลังจากติดการ์ดทุกใบแล้ว ควรมีคนนำ ชวนอภิปรายเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันว่าอะไรเป็นประเด็นหลักของปัญหา
5. ถ้าตกลงกันได้แล้ว คนในกลุ่มจะต้องตัดสินใจว่าประเด็นไหนอยากจัดการเป็นอันดับแรก
6. กระบวนการนี้ใช้เวลาและจำเป็นที่ต้องอาศัยความต่อเนื่องในการพูดคุย



ภาพที่ 7 ต้นไม้ความขัดแย้งตัวอย่างจากเคนยา

ที่มา : UN High Level Mediation Course, 2018

ตัวอย่างต้นไม้อความขัดแย้งในภาพในชุมชนวาจิ (Wajir) ตะวันออกเฉียงเหนือของเคนยา พวกเขาเห็นพ้องต้องกันว่า ความบาดหมางในการใช้ที่ดิน เป็นปัญหาหลัก ส่วนปัญหาอื่นเป็นสาเหตุและผลกระทบ เมื่อใช้เครื่องมือนี้ ประเด็นต่างๆ จะได้เป็นจำนวนมาก และเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลกระทบของความขัดแย้ง เช่น อาหารขาดแคลน เป็นสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม แต่ก็เป็ผลลัพธ์ได้เช่นกันจากการใช้ความรุนแรงที่ส่งผลให้ทำการเพาะปลูกได้ยาก ประเด็นเดียวกันจึงอาจปรากฏได้ทั้งสองแห่ง

7. การวิเคราะห์กลุ่มพลัง (Force-Field Analysis)

เครื่องมือนี้ใช้ระบุความแตกต่างของกลุ่มพลังที่ส่งผลต่อความขัดแย้ง เมื่อไหร่ที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงจะมีกลุ่มพลังทั้งจากผู้สนับสนุนหรือคัดค้าน เครื่องมือนี้นี้ใช้ได้ทั้งเชิงบวกหรือเชิงลบ รวมถึงการประเมินจุดแข็งและจุดอ่อน วัตถุประสงค์ของเครื่องมือนี้เพื่อ 1.ระบุพลังทั้งฝ่ายสนับสนุนและขัดขวางการกระทำหรือการเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนา 2. ประเมินจุดแข็งของพลังและความสามารถของพวกเราในการมีอิทธิพลเหนือ

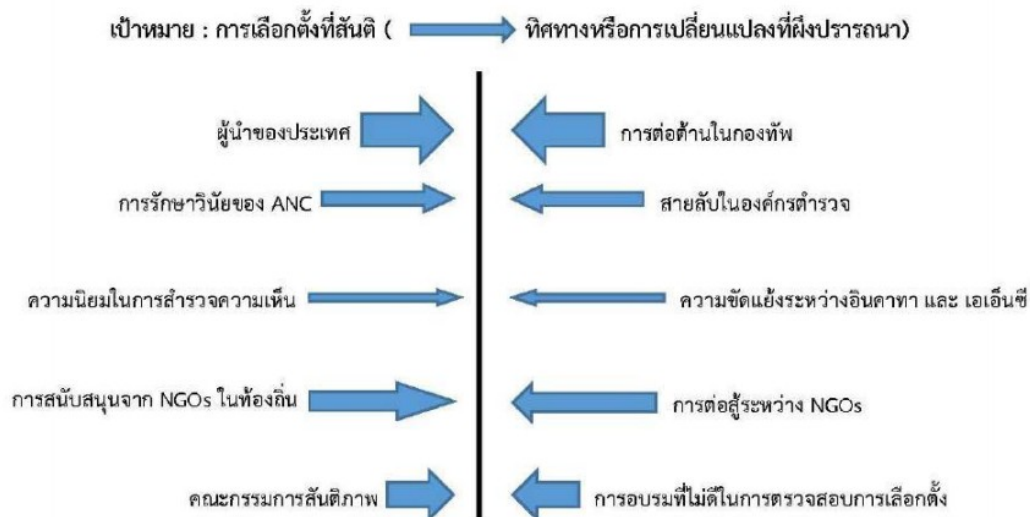


ดังนั้น 3. กำหนดวิธีในการเพิ่มพลังเชิงบวกหรือลดลงของพลังเชิงลบ เครื่องมือนี้ใช้เมื่อไหร่? เมื่อวางแผนกระทำหรือยุทธวิธี ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนถึงพลังที่จะสนับสนุนหรือขัดขวาง

เครื่องมือนี้ใช้อย่างไร

1. เริ่มโดยการระบุวัตถุประสงค์ เช่น การกระทำที่ต้องการเปลี่ยนแปลงหรือความปรารถนาในการบรรลุเขียนวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่ด้านบนของกระดาษและลากเส้นจากตอนกลางของกระดาษ
2. ในเส้นฝั่งหนึ่ง เขียนพลังเชิงบวกในการสนับสนุนและช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ ต่อมาลากเส้นไปที่ศูนย์กลางความยาว ความหนาของลูกศรชี้ไปขึ้นอยู่กับพลังของแต่ละกลุ่ม ชี้ไปในทิศทางที่ต้องการเปลี่ยนแปลง
3. ในอีกฝั่งหนึ่งของเส้น เขียนพลังเชิงลบที่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลง ต่อมาลากเส้นไปยังศูนย์กลางขวางกลับมาเข้ามายังศูนย์กลาง โดยความยาว ความหนาของลูกศรขึ้นอยู่กับความเข้มแข็งที่เราประเมิน
4. พิจารณาพลังที่สามารถมีอิทธิพล ในฝั่งที่เข้มแข็งและพิจารณาหาทางลดพลังฝั่งที่จะขัดขวางเป้าหมาย
5. อาจจะทบทวนแผนและขยายยุทธวิธี เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้พลังเชิงบวก ขณะเดียวกันก็พยายามที่จะลดผลกระทบจากฝั่งที่เป็นฝั่งด้านลบ

การวิเคราะห์กลุ่มพลัง : ตัวอย่างจากแอฟริกาใต้



ภาพที่ 8 สถานการณ์ในช่วงการเลือกตั้งแห่งชาติในปี ค.ศ. 1994 ของแอฟริกาใต้

ที่มา : UN High Level Mediation Course, 2018



ภาพนี้ประเมินความเข้มแข็งของแต่ละกลุ่ม โดยวิเคราะห์ความหนาของเส้นลูกศร

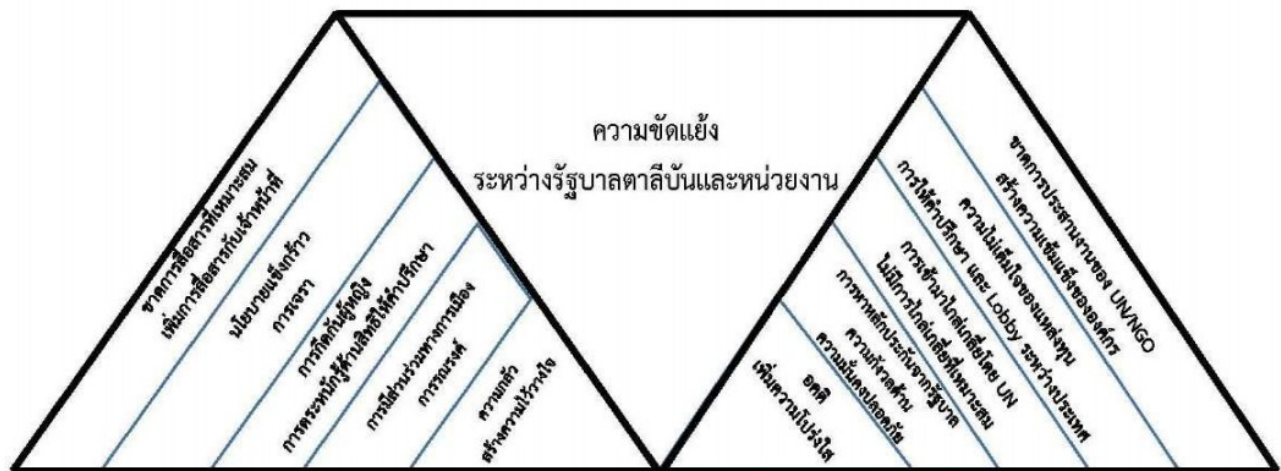
- ควรให้ผู้นำทางการเมืองของชาติ บริหารหรือควบคุมสมาชิกท้องถิ่นมากขึ้น ในขณะที่พึงระวังกองกำลังทหารและตำรวจที่เป็นพลังด้านลบ
- นำผู้แทนอินคาทาและและเอเอ็นซีมาอยู่ร่วมกันในคณะกรรมการธิการสันติภาพ
- รวมสมาชิกจากกองทัพและตำรวจมาอยู่ในคณะกรรมการธิการสันติภาพ
- จัดตั้งการสนับสนุนจากสาธารณะโดยใช้สื่อมวลชนระดับชาติ
- ให้การอบรมให้ดีขึ้นในการตรวจสอบการเลือกตั้ง โดยการช่วยหรือสนับสนุนจากเอ็นจีโอ

8. ปัจจัยรากฐาน (Pillars)

ในสถานการณ์ความขัดแย้งสถานการณ์จะไม่หยุดนิ่ง โดยมีปัจจัยที่เป็นรากฐานของความขัดแย้ง ถ้าเราระบุปัจจัยรากฐานเหล่านี้ได้ เราจะสามารถลดปัจจัยเชิงลบแต่ละปัจจัยให้กลายเป็นปัจจัยเชิงบวกได้ เครื่องมือนี้คือเครื่องมือแสดงปัจจัยแสดงสถานการณ์ที่ไม่มั่นคงหรือไม่ปกติ วัตถุประสงค์ 1. เพื่อเข้าใจว่าโครงสร้างเหล่านี้คงอยู่ได้อย่างไร 2. เพื่อระบุปัจจัยที่ทำให้สถานการณ์ที่พึงปรารถนายังดำรงอยู่ 3. เพื่อพิจารณาวิธีการในการทำให้ปัจจัยด้านลบอ่อนตัวลงหรือหมดไป หรือเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเชิงบวก เครื่องมือนี้ใช้เมื่อไหร่? 1. เมื่อไม่ชัดเจนว่าปัจจัยใดทำให้สถานการณ์ที่ไม่มั่นคงดำรงอยู่ 2. เมื่อสถานการณ์เหมือนติดอยู่ในโครงสร้างของความไม่ยุติธรรม

วิธีใช้เครื่องมือนี้?

1. ระบุสถานการณ์ที่ไม่มั่นคง (ปัญหาความขัดแย้งหรือความไม่ยุติธรรม) ลงในด้านล่างของสามเหลี่ยมต่างๆ ทั้งสองฝั่ง
2. ระบุปัจจัยที่ยังคงสถานการณ์ไว้ได้ เป็นปัจจัยสนับสนุนลงในทั้งสองฝั่งของช่องสามเหลี่ยม
3. พิจารณาว่าปัจจัยด้านลบเหล่านี้จะลดลงหรือแก้ไขได้อย่างไร ระบุยุทธวิธีเหล่านี้ในแต่ละช่องสามเหลี่ยม
4. พิจารณาว่าสถานการณ์มั่นคงใดจะนำมาแทนสถานการณ์ที่ไม่มั่นคงได้บ้าง



ภาพที่ 9 เครื่องมือปัจจัยรากฐาน ตัวอย่างจากอัฟกานิสถาน

ที่มา : UN High Level Mediation Course, 2018

จากรูปภาพเป็นตัวอย่างความขัดแย้งระหว่างรัฐบาลตลิตันกับหน่วยงานให้ความช่วยเหลือ ในฝั่งซ้ายของเครื่องมือนี้ เขียนความขัดแย้งที่เกิดจาก A เช่น เจ้าหน้าที่ นโยบายเชิงกร้าว การกีดกันผู้หญิง และความกลัว ในฝั่งขวา จะเกี่ยวข้องกับ B การขาดการประสานงาน ความกังวลเรื่องความปลอดภัย อดีต ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยงานให้ความช่วยเหลือ บางปัจจัยรากฐานอาจยากกว่าบางปัจจัยในการเข้าไปจัดการ จึงต้องทำงานร่วมกันกับเครือข่ายระดับต่างๆ อย่างไรก็ตามสถานการณ์เหล่านี้จะปรับปรุงได้ถ้าปัจจัยสำคัญลดลงหรือถูกทำให้หมดไปได้

หากเราพิจารณาที่ปัจจัยรากฐานที่ก่อให้เกิดหรือสนับสนุนความขัดแย้ง เมื่อเราพบปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่เป็นธรรม ขึ้นต่อไปคือ หากการกระทำที่ชัดเจนหรือยุทธวิธีที่จะทำให้แต่ละปัจจัยอ่อนตัวลงหรือหมดไป เราสามารถคิดถึงทางเลือกอื่นๆ และสนับสนุนวิธีต่างๆ หลากหลายวิธีในการจัดการกับปัญหา วิธีการหนึ่งคือสามารถแยกวิเคราะห์แต่ละปัจจัยรากฐานในการระดมสมองเพื่อแก้ปัญหาด้วยกัน แต่ยังไม่จำเป็นต้องตัดสินใจเลือกเกี่ยวกับวิธีการที่เป็นไปได้ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เห็นถึงทางเลือกต่างๆ ในการเข้าไปแก้ไขปัญหาก็อาจมีปัจจัยที่เราสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ และบางปัญหาอาจอยู่เหนือความสามารถของเราในการแก้ไขปัญหาก็ได้ เราอาจเห็นโอกาสว่าองค์กร หน่วยงานใดจะเข้ามาเป็นพันธมิตร และแก้ไขร่วมกัน (Un High Level Mediation Course 2018, pp. 179-180)

9. พีระมิด (The pyramid) เครื่องมือนี้ใช้ในการวิเคราะห์ที่มีตัวแสดงหรือคู่กรณีมากกว่า 1 ระดับ ในภาพจะเห็นว่า มี 3 ระดับ แต่ความเป็นจริงอาจมีเพียง 2 ระดับ หรืออาจจะวิเคราะห์มากกว่า 3 ระดับ จากแผนภาพจะมีตัวแสดงหลายระดับ แต่ในบางสถานการณ์อาจพบว่างานของเราส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับตัวแสดงเพียงแค่ระดับเดียว



เครื่องมือนี้แสดงระดับของผู้มีส่วนได้เสียในความขัดแย้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ระบุตัวแสดงหลัก ผู้นำระดับต่างๆ 2. ตัดสินใจว่าผู้นำระดับใดที่คุณจะทำงานด้วยและอาจจะรวมผู้นำระดับอื่นๆเข้าไปด้วย 3. เพื่อประเมินวิธีการที่เหมาะสม 4. เพื่อพิจารณาวิธีการในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างผู้นำระดับต่างๆ 5. เพื่อระบุศักยภาพของพันธมิตรในระดับต่างๆ

เครื่องมือนี้ใช้เมื่อใด

1. เมื่อวิเคราะห์สถานการณ์แล้วเห็นว่ามีส่วนแสดงที่มาจากหลากหลายระดับ
2. เมื่อแผนปฏิบัติการระบุถึงความขัดแย้งที่มีระดับหลากหลาย
3. เมื่อต้องตัดสินใจว่าจะเน้นการทำงานไปที่ระดับใด

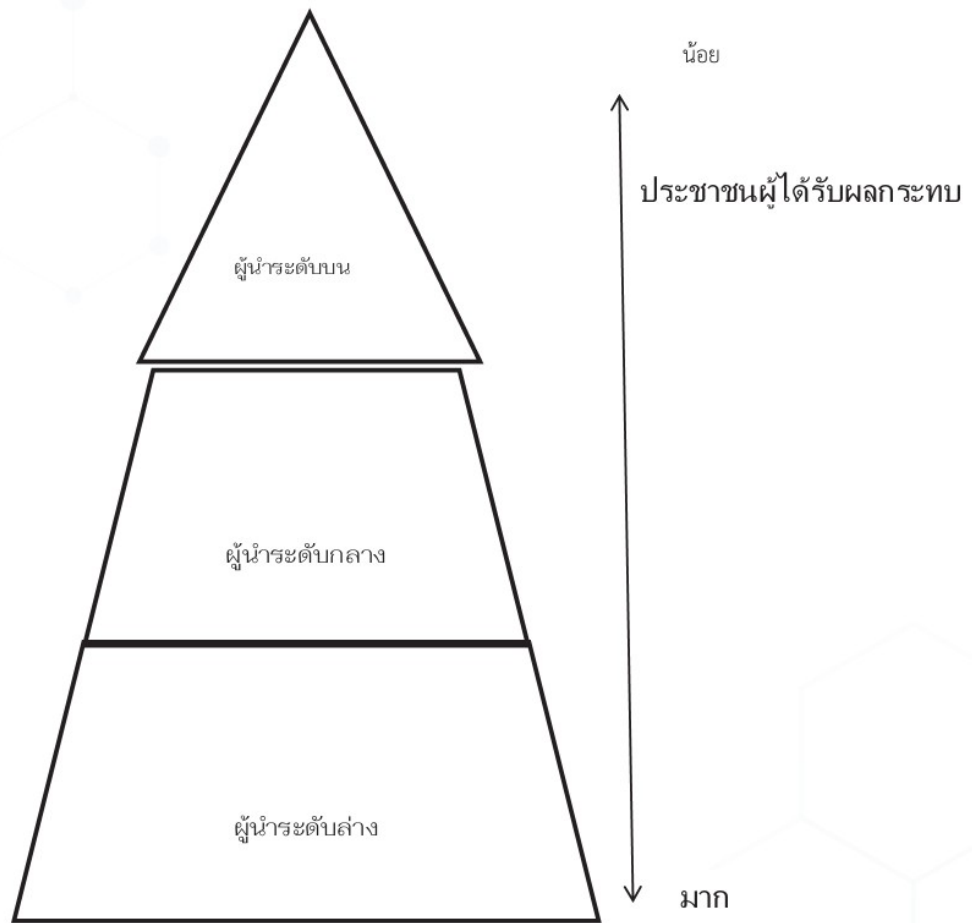
ผู้นำระดับต่างๆ ประกอบด้วย

ผู้นำระดับบน Track 1 : ทหาร นักการเมือง ผู้นำศาสนาระดับสูง องค์กรระหว่างประเทศ เจ้าหน้าที่รัฐ

ผู้นำระดับกลาง Track 2 : ผู้นำในภาคส่วนต่างๆ ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน นักวิชาการ ผู้นำ NGO นักวิชาการ

ผู้นำระดับล่าง (รากหญ้า) Track 3 : ผู้นำชุมชน ผู้นำอาวุโส ผู้นำแรงงานและ NGO ในชุมชน กลุ่มเยาวชนและสตรี เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพในชุมชน ผู้นำในแคมป์อพยพ นักกิจกรรม

อย่างไรก็ตามการแบ่งผู้นำระดับต่างๆ เป็น 3 ระดับอาจเปลี่ยนแปลงไปตามความเหมาะสมและสถานการณ์ แต่การระบุเป็นแต่ละระดับเพื่อที่จะได้วิเคราะห์ผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ถูกต้อง อันมีผลต่อการเข้าไปทำงานร่วมด้วยในการแก้ไขปัญหา



ภาพที่ 10 พีระมิดสามเหลี่ยมสามระดับ

ที่มา : สังเคราะห์จาก Lederach, 2005 and Ricigliano, 2012

ประสบการณ์จากกัวเตมาลา

กลุ่ม NGO ใช้เครื่องมือนี้ในการวิเคราะห์เพื่อสร้างวิธีแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในกัวเตมาลา บริบทที่เกิดขึ้นคือในปีค.ศ. 1996 รัฐบาลและกลุ่มขบวนการ The Guatemalan National Revolutionary Unity (URNG) ลงนามในข้อตกลงสันติภาพในเมืองกัวเตมาลา การลงนามทำให้ยุติความขัดแย้งจากการสู้รบภายในประเทศยาวนานนับ 30 ปี และนำไปสู่การเสียชีวิตนับแสนคน ข้อตกลงนี้ทำให้เริ่มต้นสร้างและเกิดกระบวนการปรองดองในประเทศ และวางรากฐานของการเปลี่ยนแปลงสู่การมีส่วนร่วมของคนในชาติ ข้อตกลงนี้ นำไปสู่สันติภาพอย่างยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงรากฐานในสังคม (UN High Level Mediation Course, 2018, p. 181)



กล่าวโดยสรุป

ความขัดแย้ง คือปรากฏการณ์ ที่มีบุคคลตั้งแต่สองคนหรือสองกลุ่มขึ้นไป ที่มีเป้าหมายไปกันไม่ได้และทั้งสองฝ่ายมีการแก่งแย่งกันเพื่อให้ได้ชัยชนะ ความขัดแย้งยังสามารถอธิบายได้ใน 2 ความหมายหลัก กล่าวคือ ความหมายในเชิงบวกหรือผลกระทบในเชิงบวก และความหมายในเชิงลบหรือผลกระทบในเชิงลบ สำหรับประเภท/เหตุปัจจัยของความขัดแย้ง ความขัดแย้งสามารถแบ่งได้เป็นความขัดแย้งภายในและความขัดแย้งภายนอก ความขัดแย้งภายในเป็นเรื่องของจิตใจของบุคคล เช่น ความอยากได้ อยากใหญ่ ใจแคบ ความขัดแย้งภายนอก เป็นภาวะของความขัดแย้งที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลขัดกัน ไม่ลงรอยกัน และไม่เห็นพ้องต้องกันในด้านความเชื่อและผลประโยชน์ ในทุกความขัดแย้งมีพลวัตไม่หยุดนิ่ง แบ่งได้เป็นความขัดแย้งที่ซ่อนอยู่ ความขัดแย้งที่ปรากฏขึ้น และความขัดแย้งที่ปรากฏชัดเจน ในส่วนของรูปแบบวิธีการที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งมีหลายรูปแบบ ทั้งแข่งขัน ร่วมมือ หลีกหนี ประนีประนอม ยอมตาม การจะใช้วิธีการใดของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับสถานการณ์และบริบทที่เกิดขึ้น

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติ เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นแล้วเราจะใช้วิธีการจัดการด้วยแนวทางสันติวิธีหรือใช้ความรุนแรง การใช้ความรุนแรงก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากมายตามมาทั้งในด้านของจำนวน ผลกระทบทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมอีกทั้งเกิดบาดแผลทางจิตใจของผู้สูญเสีย ความขัดแย้งที่ยืดเยื้อเรื้อรังจะจัดการได้ยากขึ้นแต่สามารถจัดการได้โดยจัดการที่โครงสร้างอำนาจ เข้าใจในบริบทในภาพรวมผ่านการวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบและใช้พลังเครือข่ายทางสังคมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การวิเคราะห์ความขัดแย้งอย่างเป็นระบบ จะทำให้เห็นบริบทภาพของความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน เข้าใจในองค์ประกอบของการวิเคราะห์ความขัดแย้งในประเด็นคู่ขัดแย้ง มุมมองที่แตกต่างกันของคู่ขัดแย้ง ประเภท จุดยืน ความต้องการ ความกลัวของคู่ขัดแย้ง พฤติกรรม และความสัมพันธ์ต่อกัน โดยวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ความขัดแย้ง มีเครื่องมือวิเคราะห์ความขัดแย้ง 9 ชิ้น ประกอบด้วยเครื่องมือ 1. ระยะของความขัดแย้ง (รู้ระดับของความขัดแย้ง) 2. เส้นเวลา (รู้เหตุการณ์ในอดีตที่เกิดขึ้น) 3. แผนที่ความขัดแย้ง (รู้ตัวแสดงและความสัมพันธ์) 4. สามเหลี่ยม ABC (รู้ทัศนคติ พฤติกรรมและบริบท) 5. หัวหอม (รู้จุดยืน จุดสนใจและความจำเป็น) 6. ต้นไม้ความขัดแย้ง (รู้ประเด็นปัญหา รากเหง้าและผลกระทบ) 7. การวิเคราะห์กลุ่มพลัง (รู้กลุ่มพลังที่สนับสนุนหรือขัดขวาง) 8. ปัจจัยฐานราก (รู้ปัจจัยด้านลบและวิถีผลผลกระทบ) 9. พีรามิด (รู้ตัวแสดงที่มีบทบาทสำคัญ) เครื่องมือเหล่านี้ประยุกต์จากประสบการณ์และข้อมูลในแหล่งต่างๆ จากบริบทที่แตกต่างทางสังคมและการเมือง ไม่ได้เป็นเครื่องมือตายตัว แต่ยืดหยุ่นเพื่อเข้าใจบริบทที่ซับซ้อน เพื่อสามารถวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพและระบุความขัดแย้งที่ต้องเน้นหรือให้ความสำคัญ การใช้เครื่องมือเหล่านี้ควรผสมผสานกันไม่ควรใช้เพียงเครื่องมือเดียว เช่น วิเคราะห์ด้วยเครื่องมือระยะของความขัดแย้ง สามเหลี่ยม ABC และพีรามิดเพื่อสำรวจมุมมองที่หลากหลายและปัจจัยที่หลากหลาย



บรรณานุกรม

- คณะกรรมการศึกษาแนวทางการสร้างความปรองดอง สถาปนิกรูปแห่งชาติ. (2558). **รายงานและข้อเสนอแนะเบื้องต้นในการสร้างความปรองดอง**. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- เครติน, เจมส์. (2547). **คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของชุมชน**. แปลโดย วันชัย วัฒนศัพท์. ขอนแก่น : ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- ฉันทนา บรรพศิริโชติ หวันแก้ว. (2547). **ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับสันติวิธีและธรรมชาติของความขัดแย้งในสังคมไทย**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลกร เทียนส่องใจ. (2553). **การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ : หลักการและเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้ง**. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, สาขาพระพุทธศาสนา.
- บรรพต ต้นธีรวงศ์. (2558). ความหมายและความสำคัญของการจัดการความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติวิธี. ใน **หลัก ประเทืองรัตน บัณฑิตวิทยาลัย. หลักสูตรและคู่มือการฝึกอบรมวิทยากรตัวคูณพัฒนายุติธรรมชุมชนระดับจังหวัด**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- พระไพศาล วิสาโล. (2552). **รู้ทันเจ้าตัวร้าย. วารสารสุขศาลา, 13**. สืบค้นจาก <https://www.visalo.org/article/suksala13.htm>
- พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (นิธิบุญยกร) (2547). นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2550). **ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. ขอนแก่น : ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- Azar, Edward. (1990). **The Management of Protracted Social Conflicts: Theory and Cases**. UK : Dartmouth Publishing Company.
- Bercovitch, Jacob., Kremenjuk, Victor., & Zartman, I. William. (2009). **The Sage Handbook of Conflict Resolution**. London : SAGE Publications.
- Boulding, K. (1999). **Three Faces of Power**. USA : Blackwell Publishers.
- Catherine morris. (2018, July). **Conflict analysis a tutorial**. Retrieved from <http://www.peacemakers.ca/ReportingOnConflict/ConflictAnalysisTutorial.pdf> Updated.
- Daniel Bar-Tal. (2013). **Intractable conflicts Socio-Psychological Foundation and Dynamics**. New York : Cambridge University Press.
- Deutsch, Morton. (2006). Sincerity and Objectification, Quoted In Axt et al. **Conflict-a literature review**.



Furlong, Gary T. (2005). **The conflict resolution toolbox models and maps for analyzing, diagnosing, and resolving conflict.** Canada : John Wiley and Sons Canada.

Galtung, J. (1996). Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization.

US: Sage Publications, Inc.

Miall, Hugh., Ramsbotham, Oliver., & Woodhouse, Tom. (1999). **Contemporary Conflict Resolution : the prevention, management and transformation of deadly conflicts.** USA : Blackwell Publishers.

Morris, Catherine. (2015). Conflict analysis : A tutorial. Retrieved from <https://dokumen.tips/documents/conflict-analysis-a-tutorial-compiled-and-edited-by-catherine-morris-use-your-page-down-key.html>

Thomas, Kenneth W. and Kilmann, Ralph H.. (An Overview of the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI). Retrieved from <http://www.kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki>.

Schirch, Lisa. (2013). **Conflict Assesment and Peacebuilding Planning.** London : Kumarian Press.

Singer, D.Joel. (1996). Armed conflict in the former colonial regions: from classification to explanation, Quoted In Axt et al. : **Conflict-a literature review.**

Unicef. (2015). **Timeline/ Understanding causes and effects in a project/ initiative.** Retrieved from https://www.unicef.org/knowledge-exchange/files/UNICEF_Knowledge_Exchange_Toolbox.pdf

Un High Level Mediation Course. (2018). Retrieved from <https://www.peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/HLMCReader.pdf>



แนวคิดพื้นฐานของการเจรจา และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท⁵

โดย ดร.ชลัท ประเทืองรัตนนา

ในหัวข้อเรื่องแนวคิดพื้นฐานของการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะนำเสนอในหัวข้อย่อยที่ประกอบไปด้วย

1. ความสำคัญของการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
2. ความหมาย แนวคิดทั่วไปของการเจรจาและการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง
3. การเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือ

1. ความสำคัญของการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

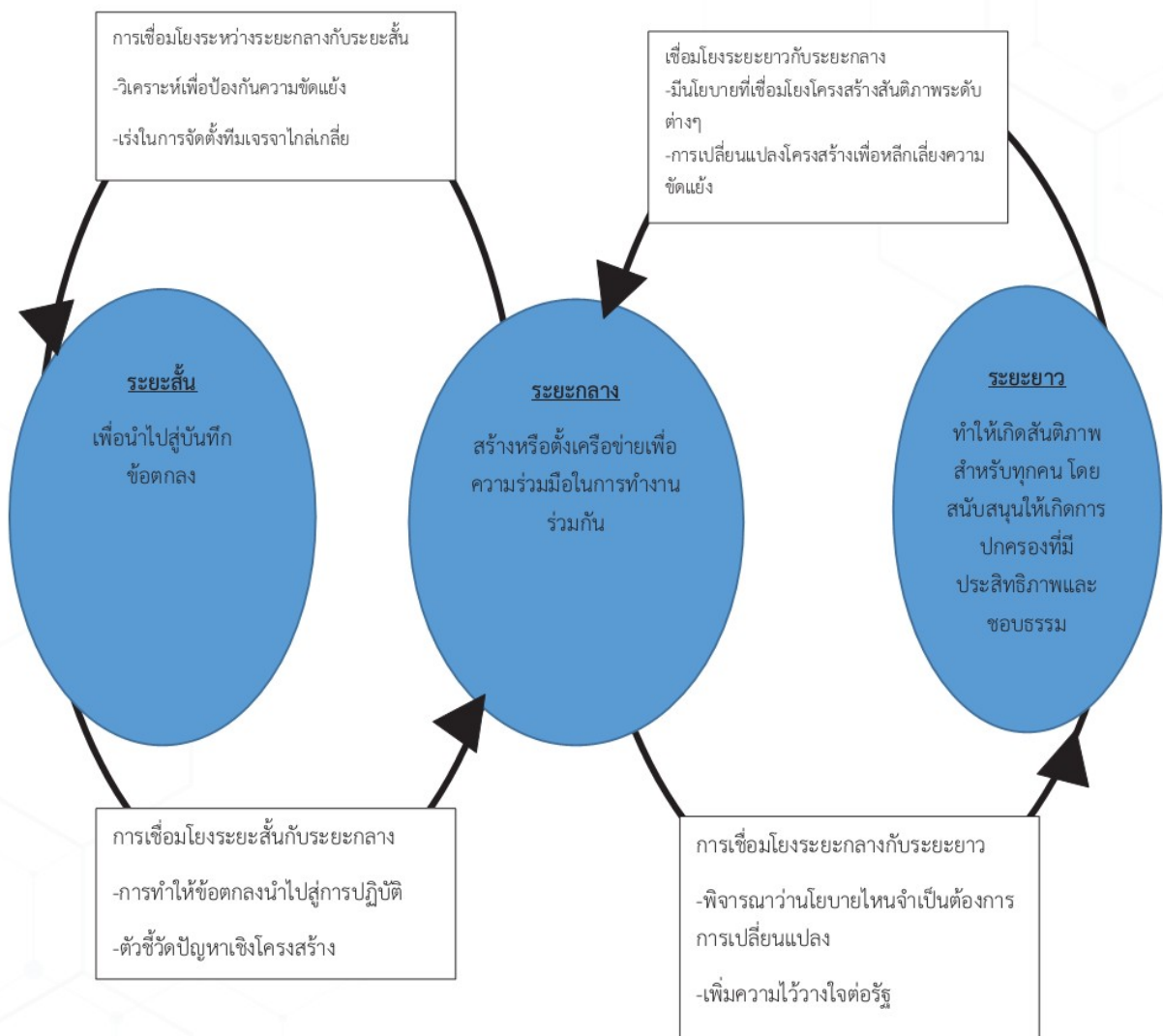
การเจรจา (Negotiation) และการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการกับความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นด้วยกระบวนการพูดคุยกันอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนมีศิลปะในการพูดคุยกันภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เกิด มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้คนที่ขัดแย้งกันสามารถมาเผชิญหน้ากันได้เมื่อถึงจุดหรือสถานการณ์ที่เหมาะสม และเป็นการพูดคุยที่เป็นไปอย่างการไกล่เกลี่ย ไม่เกลี้ยกล่อม ตะล่อม ช่มชู้ และบังคับ แต่เป็นกระบวนการของความสมัครใจ และเกิดการยอมรับจากคู่กรณี เป็นการพูดคุยที่บรรลุเป้าหมายทั้ง 3 มุมที่ควรจะเป็น กล่าวคือ บรรลุเป้าหมาย (เนื้อหา) ที่ชัดเจนร่วมกัน มีกระบวนการที่ยอมรับร่วมกัน และเกิดสัมพันธภาพต่อกันอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง สัมพันธภาพอย่างยั่งยืนมีความสำคัญ มิใช่การเน้นแต่เพียงการทำบันทึกข้อตกลงแต่ละเลย ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มิเช่นนั้นก็จะประสบปัญหา ดังที่ ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2546) กล่าวว่า “สนธิสัญญาสันติภาพหรือข้อตกลงสันติภาพนั้น มิได้เป็นการแก้ไขปัญหา หากเป็นเพียง “แช่เย็น” ความขัดแย้งไว้ชั่วคราวเพื่อให้เกิดโอกาสในการเจรจาหาทางแก้ไขปัญหานั้นๆ ต่อไป”

การเจรจา 2 ฝ่ายหรือ การไกล่เกลี่ยที่มีคนกลางนั้น หลายฝ่ายคาดหวังว่าจะเกิดบันทึกข้อตกลงซึ่งมีความสำคัญแต่ไม่ใช่สิ่งสุดท้ายในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีงานวิชาการที่สนับสนุนแนวคิดดังกล่าว เช่น งานของ Ibrahim Abdi and Mason (2019) ได้อธิบายถึงบันทึกข้อตกลงว่าเป็นแนวทางระยะสั้น แต่ต้องพัฒนาต่อไปในระยะกลางและระยะยาว เพื่อพัฒนาเป็นนโยบายต่อไป ในงานดังกล่าวได้อธิบายว่า สันติภาพสามารถเป็นวิธีการกระบวนการระหว่างทางได้ วิธีการเรียกรวมว่า The SMALL มีคำอธิบายคือ S คือ ระยะสั้น (Short term), M คือระยะกลาง (Medium term) และ L คือ ระยะยาว (Long term) ส่วน L สุดท้ายคือ Linkage เป็นการเชื่อมโยงทั้ง 3 แนวทางเข้าไว้ด้วยกัน เป็นการเชื่อมประสานเพื่อให้เกิดสันติภาพทั้งจากในระดับชุมชน ภูมิภาคและประเทศ อีกทั้งระหว่างคนทำงานด้านสันติภาพภายในพื้นที่กับคนทำงานด้านสันติภาพภายนอกพื้นที่ คำอธิบายคือ ในการทำงานระยะสั้นคือการไกล่เกลี่ยและจะมีการทำบันทึกข้อตกลง และการปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ ในการทำงานระยะกลาง มีการตั้ง

⁵ เนื้อหาในหัวข้อหลักที่ 4 เรื่อง แนวคิดพื้นฐานของการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปรับปรุงจากหนังสือเรื่องเจรจาไกล่เกลี่ยไม่เกลี้ยกล่อม 2557 และการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเส้นทางแห่งการสร้างความสำเร็จร่วมกัน 2559 เขียนโดย นายชลัท ประเทืองรัตนนา โดยมีการปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้เนื้อหาทันสมัยมากยิ่งขึ้น



คณะกรรมการสันติภาพจากระดับท้องถิ่นโดยมีองค์ประกอบทั้งจากภาครัฐและประชาสังคมเพื่อเป็นตัวเชื่อมประสานงานสันติภาพระหว่างการไกล่เกลี่ยระยะสั้นกับการสร้างสันติภาพในระยะยาว ในการทำงานระยะยาว เพื่อให้สันติภาพเกิดขึ้นได้ เพื่อสร้างนโยบายในระดับชาติที่สถาปนาสันติภาพให้เกิดขึ้นได้ อันจะทำให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัยและได้รับการบริการสาธารณะที่ดี โปร่งใสภาพด้านล่าง



ภาพที่ 1 The SMALL กรอบการทำงานเพื่อสันติภาพในบริบทที่เปราะบาง

ที่มา: Dekha & J.A. Simon, 2019, p. 13



2. ความหมาย แนวคิดทั่วไปของการเจรจาและการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

1. ความหมายของการเจรจา

ในชีวิตประจำวันพวกเราเจรจาอยู่ตลอดเวลา การเจรจาไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะการเจรจาที่เป็นทางการเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้รู้สึกว่าการไกล่เกลี่ยจากตัวเรา เช่น การเจรจาระหว่างประเทศ การเจรจาธุรกิจ การเจรจายุติความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ การเจรจากกรณีความเห็นแตกต่างทางการเมือง เป็นต้น แต่ที่จริงการเจรจาก็เกิดขึ้นกับเราเสมอไม่ว่าจะเป็นการเจรจากับตนเองหรือการเจรจากับผู้อื่น เช่น การเจรจากับเพื่อนว่าจะไปกินข้าวที่ร้านไหน การเจรจากับครอบครัวเรื่องสถานที่เที่ยวในวันหยุด การเจรจาแบ่งหน้าที่กันทำงานในครอบครัว การเจรจาจะไปรับแฟนหรือจะไปประชุม เจรจากับสามีหรือภรรยาว่าจะดูทีวีช่องไหน การเจรจาขอขึ้นเงินเดือนกับนายจ้าง การเจรจาลาซื้อขายสินค้า การเจรจาระหว่างคนไข้กับบุคลากรของโรงพยาบาลเรื่องเงินเยียวยาการรักษาพยาบาล การเจรจาเรื่องที่ดินเพื่อสร้างถนนหลวง เป็นต้น

คำว่า Negotiation มีผู้แปลและเรียกคำนี้แตกต่างกันไป แต่หนังสือแปลหรือหนังสือส่วนใหญ่จะใช้คำว่า “การเจรจาต่อรอง” ถ้าเป็นการเจรจาแบบมุ่งเน้นผลประโยชน์ผู้เขียนเห็นสอดคล้องว่าควรใช้คำว่า การเจรจาต่อรอง แต่ถ้าเป็นการเจรจาแบบมุ่งเน้นสร้างความร่วมมือ เน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่ทิ้งความซื่อสัตย์ต่อกัน ผู้เขียนเห็นสอดคล้องตามที่ วันชัย วัฒนศัพท์ (2550) ได้นิยามศัพท์ไว้ว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ย” ซึ่งเป็นกรณีที่คู่กรณีหันหน้ามาพูดคุยกันเอง ไม่ได้แย่งกันว่าใครผิด ใครถูก แต่เป็นการมาทำความเข้าใจในความต้องการของแต่ละฝ่ายทั้งฝ่ายตนและฝ่ายอื่น

สำหรับคำว่าการเจรจานั้นมีผู้ให้นิยามความหมายไว้เป็นจำนวนมาก อาทิ Coltri (2004, p. 50) นักวิชาการจากมหาวิทยาลัย Maryland ให้นิยามความหมายไว้ว่า การเจรจาเป็นการมาพูดคุยกันเองโดยตรงของคู่กรณี และเป็นวิธีการที่ดีกว่าการไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม สำหรับ Zartman (2009, p.89) ผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาระหว่างประเทศจากสหรัฐอเมริกา เห็นว่าการเจรจาเป็นกระบวนการรวมจุดยืนของความขัดแย้งมาเป็นข้อตกลงร่วมกัน (Joint agreement) การเจรจามีลักษณะที่แตกต่างจากการตัดสินใจด้วยการลงคะแนนเสียง และการพิพากษาโดยศาลด้วยการหาความเห็นพ้องต้องกัน (Unanimity) ใน 3 ทาง คือ ใช่ ไม่ใช่ หรือจะเจรจาต่อไป (Yes, No, Or continue negotiating) การเจรจาเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนกันมากกว่าชัยชนะของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นการให้บางสิ่ง (Give something) เพื่อได้รับบางสิ่ง (Get something) แม้ว่าอาจจะไม่ได้เท่ากันทั้งสองฝ่ายก็ตาม กระบวนการเจรจากระทำภายใต้บรรทัดฐานของสังคม (Norms) กระบวนการและผลลัพธ์จึงไม่เหมือนกันมีความแตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง ในขณะที่ วิลเลียม ยูรี (2545) จากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ก็มีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่าการเจรจาเป็นกระบวนการของการสื่อสารไปมาที่มุ่งหวังให้บรรลุข้อตกลงกับฝ่ายอื่น โดยที่ความต้องการบางส่วนของคุณได้รับการพิจารณาและบางส่วนอาจถูกคัดค้านหรือไม่ได้รับการตอบสนอง

2. เหตุผลและเงื่อนไขพื้นฐานของการเจรจา

ไม่ว่าจะเป็นรัฐ กลุ่มหรือปัจเจก ต่างก็พอใจมากกว่าที่จะตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาย่อยๆเพียงฝ่ายเดียว ในเงื่อนไขที่เขาสามารถควบคุมการตัดสินใจและไม่ต้องพึ่งพิงฝ่ายอื่น อย่างไรก็ตาม เมื่อแต่ละฝ่ายเห็นว่าต้องมีการเจรจาเมื่อต้องพึ่งพิงฝ่ายอื่นและไม่สามารถแก้ไขปัญหาค้นหาได้เพียงฝ่ายเดียว (Zartman, 2009) ดังนั้นการเจรจาจึงเกิดขึ้นเนื่องจากไม่สามารถกระทำได้เพียงลำพังในการแก้ไขปัญหาค้นหา



การเจรจาภายใต้สถานการณ์แบบใดที่มีความเหมาะสมและน่าจะทำให้การเจรจาประสบความสำเร็จ แต่แต่ละฝ่ายก็ต้องมีการแลกเปลี่ยนเจรจาอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงกระบวนการต้องได้รับการยอมรับจากคู่กรณี การยอมถอยหรือการยอมให้กันต้องมาจากทั้งสองฝ่าย อยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยน มิใช่มีเพียงฝ่ายเดียวที่ยอมให้อีกฝ่ายละเลยความยุติธรรมในด้านของความเท่าเทียมกันจะส่งผลต่อการขัดขวางการเจรจา

การเจรจามีหลายระดับและความยากง่ายที่แตกต่างกันไป ปัญหาที่ไม่สลับซับซ้อนมีคนเกี่ยวข้องไม่มากนัก ไม่เกิดการสูญเสียชีวิต ทรัพย์สิน การเจรจาก็จะทำได้ไม่ยากนัก แต่ถ้าเกิดความรุนแรงอย่างยืดเยื้อเรื่อง การเจรจาเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอ แต่ต้องมีกระบวนการอื่นๆ เข้ามาร่วมด้วย หรือต้องเน้นจัดการในเรื่อง อื่นๆ ที่เน้นคุณค่ามากกว่าเรื่องผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม ดังที่ ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2546) มองว่าการแก้ไขข้อ ขัดแย้ง (Conflict Resolutions) ที่ลึกซึ้ง มิใช่การทำให้ข้อขัดแย้งหายไปด้วยการเจรจา แต่ต้องเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์ในกรณีที่เกิดขึ้น และวิเคราะห์สภาพความขัดแย้งให้ลึกซึ้งโดยคำนึงถึงมิติแห่งความเป็นมนุษย์ ที่เน้นความเมตตาและการให้อภัย

3. ความหมายของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

ความหมายของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง สรุปได้ ใน 3 ลักษณะคือ

1) การอำนวยความสะดวก

คนกลางไม่เน้นผลลัพธ์ที่ได้และเน้นที่การดำเนินการแทรกแซง กล่าวคือบุคคลภายนอกเข้ามาดำเนินการ ไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง หรือการการเชิญชวนจากคู่กรณี เพื่อมาช่วยทำให้เกิดข้อตกลงร่วมกัน ที่สำคัญคือ เป็น กระบวนการที่บุคคลที่สามไม่มีอำนาจตัดสินใจ มิใช่ผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการ แต่ช่วยหรือเอื้ออำนวย กระบวนการ กระตุ้นให้คู่กรณีมาสู่ข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกัน กล่าวคือเป็น “คุณอำนวย” ไม่ใช่ “คุณอำนาจ” เน้นอำนวยความสะดวก ไม่เน้นการตัดสินใจจากคนกลาง

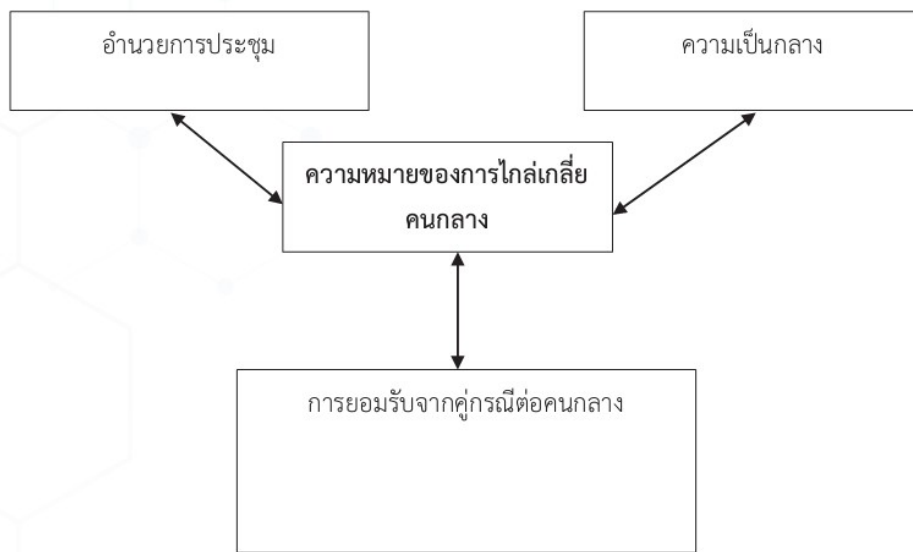
2) ความเป็นกลาง

เป็นกระบวนการที่เข้ามาช่วยจากฝ่ายที่สามที่มีความเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด เข้ามาช่วยจำแนก แยกประเด็นความขัดแย้งเพื่อสร้างทางเลือก พิจารณาทางเลือกร่วมกัน และนำมาสู่ข้อตกลงที่สนองความต้องการ ของฝ่ายต่างๆ สิ่งสำคัญมากคือ ความเป็นกลางในกระบวนการที่ดำเนินการให้คู่กรณีรู้สึกพึงพอใจ

3) การได้รับการยอมรับจากคู่กรณี

การยอมรับการทำหน้าที่ของคนกลางเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก เอื้ออำนวยกระบวนการให้บรรลุผล รวมถึงคำแนะนำบางประการของคนกลาง แต่ไม่ได้หมายความว่ายอมรับทุกสิ่งที่คนกลางบอกให้ทำหรือขึ้นา การสร้างการยอมรับจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ถ้าคู่กรณียอมรับในตัวคนกลาง การดำเนินการไกล่เกลี่ยก็มีแนวโน้มที่ จะประสบความสำเร็จมากขึ้น

ภาพที่ 2 เป็นการสรุปให้เห็นถึงความหมายของคนกลางว่าแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ การเน้น อำนวยความสะดวก มีความเป็นกลางและการยอมรับจากคู่กรณีต่อคนกลาง



ภาพที่ 2 ความหมายของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง
ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้เขียน

4. ความแตกต่างระหว่างการเจรจากับการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

ความแตกต่างระหว่างการเจรจากับการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางที่เป็นหัวใจสำคัญคืออะไร? การเจรจาเป็นการที่คู่กรณีหันหน้ามาพูดคุยกันเองได้โดยตรง สามารถพูดคุย เสนอข้อเสนอสองฝ่ายและตกลงกันได้เองไม่จำเป็นต้องพึ่งหรืออาศัยคนกลางแต่อย่างใด การพูดคุยกันเองนั้นถ้าสามารถเกิดขึ้นได้เป็นสิ่งที่ดีกว่าการอาศัยคนกลาง เพราะคู่กรณีไม่ต้องนำเรื่องของตนเองไปเปิดเผยให้คนอื่นได้รับรู้ ยกตัวอย่างการเจรจาระหว่างประเทศ ก็มักจะใช้การเจรจากันเองโดยใช้กระบวนการทางการทูตทั้งเรื่องเล็กไปจนกระทั่งเรื่องใหญ่ และมักจะดำเนินไปอย่างลับๆ ในระหว่างที่มีการเจรจา จนกระทั่งประสบความสำเร็จถึงจะเปิดเผยและมีการทำบันทึกข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบต่างๆ ร่วมกัน (สมพงษ์ ชูมาก, 2552, น. 30) อย่างไรก็ตามการเจรจาอาจเกิดขึ้นไม่ได้ ถ้าความสัมพันธ์ต่อกันไม่ดี หรือมีอารมณ์และความรู้สึกไม่พอใจซึ่งกันและกันมาก จนไม่สามารถหันหน้ามาพูดคุยกันหรือตกลงกันได้เอง ความรู้สึกเสียหน้าอาจเกิดขึ้นได้ถ้าพูดคุยกันเองแล้วต้องยอมให้อีกฝ่าย บางครั้งการพึ่งคนกลางก็จะหาทางออกได้เพราะคู่กรณีไม่รู้สึกเสียหน้าว่ายอมให้อีกฝ่าย แต่ที่ยอมให้ก็ด้วยเป็นเพราะยอมให้คนกลาง

การเจรจามีความแตกต่างจากการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางอย่างชัดเจน กล่าวคือ การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นการที่คู่กรณีพูดคุยเพื่อหาข้อตกลงหรือยุติปัญหากันเองโดยไม่ต้องพึ่งบุคคลที่สาม ในขณะที่การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นกระบวนการที่บุคคลที่สามเข้ามาช่วยกำกับกระบวนการและกระตุ้นให้คู่กรณีตัดสินใจหาข้อตกลงร่วมกัน เบอร์นาร์ต เมเยอร์ (2533, น. 90) ผู้สอนและผู้ไกล่เกลี่ยที่มากด้วยประสบการณ์จาก CDR Associates ซึ่งเป็นองค์กรด้านการจัดการความขัดแย้งที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติ เห็นว่าการเจรจาเป็นวิธีการที่คู่กรณีมัก



เลือกใช้ในการจัดการปัญหาเป็นอันดับแรก นอกเสียจากว่าปัญหามีระดับที่รุนแรงมากขึ้นจนควบคุมได้ยาก คู่กรณีจึงจะเลือกใช้วิธีการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ด้วยการแสวงหาความช่วยเหลือจากภายนอกหรือบุคคลที่สาม

ไม่ว่าเป็นการเจรจากันโดยตรงของคู่กรณีหรือการไกล่เกลี่ยโดยมีคนกลางเข้ามาช่วยในการระงับข้อพิพาท ล้วนแต่มีหลักการสำคัญร่วมกัน ในเรื่อง 1) อำนาจ 2) การเข้าใจบุคลิกภาพของคน และ 3) ยุทธวิธีที่ใช้ คู่เจรจาหรือคนกลาง ประเด็นอำนาจอยู่บนฐานความเชื่อว่าคุณค่าความเท่าเทียมกันเป็นสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุดในการเจรจา ความไม่เท่าเทียมกันไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเจรจา เพราะคู่ขัดแย้งก็จะใช้เวลาและความพยายามไปกับการพยายามยึดมั่นในจุดยืนที่ได้เปรียบต่อกฝ่ายหรือการพยายามทำให้ตนเองขึ้นมาเท่าเทียมกับอีกฝ่ายเช่นกัน ประเด็นการเข้าใจบุคลิกภาพของคน เน้นศึกษาคนหรือคู่เจรจาว่ามีบุคลิกภาพแบบใด เช่น แข็งกร้าวหรือนุ่มนวล ซึ่งจะทำให้เราเลือกวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยได้อย่างเหมาะสม Thomas and Killman (1977) ได้แบ่งบุคลิกภาพ (Personality) ของคนเป็น 5 แบบ คือ แข่งขัน หลีกหนี ยอมตาม ร่วมมือ และประนีประนอม (ฉลาม, เต่า, หมี, เติ๊ด, นกเค้าแมว และสุนัขจิ้งจอก) อย่างไรก็ตาม บางครั้งการแบ่งบุคลิกภาพของแต่ละคนและสรุปเหมารวมอาจจำแนกได้ยากและเกิดความคลาดเคลื่อน ในการจะบอกว่าบุคคลใดเป็นบุคลิกภาพแบบใด หรือในการเจรจา บางครั้งเราก็อาจใช้แนวทางแข่งกระด้างเพื่อให้บรรลุในเป้าหมาย บางครั้งเราก็อาจใช้ความอ่อนโยน มุ่งเน้นความร่วมมือ สรุปก็คือขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ว่าเป็นสถานการณ์เช่นใด 3) ยุทธวิธีที่ใช้ในการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะนำเสนอใน 2 ส่วนคือ ยุทธวิธีของคนกลาง (การเน้นที่ใครเป็นผู้ตัดสินใจ) กับการเจรจาที่มุ่งเน้นความร่วมมือ (การเน้นที่สัมพันธ์ภาพของคู่กรณี)

5. ยุทธวิธีในการเจรจาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ยุทธวิธีที่ใช้ ในการเจรจาและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะนำเสนอใน 2 ส่วนคือ ยุทธวิธีของคนกลาง (การเน้นที่ใครเป็นผู้ตัดสินใจ) กับการเจรจาที่มุ่งเน้นความร่วมมือ (การเน้นที่สัมพันธ์ภาพของคู่กรณี)

1) ยุทธวิธีของคนกลาง

การไกล่เกลี่ยเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ และผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในการทำให้การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางบรรลุเป้าหมาย คำถามสำคัญคือผู้ไกล่เกลี่ยควรใช้ยุทธวิธีการไกล่เกลี่ย (Tactics of mediation) แบบใดถึงจะทำให้บรรลุในเป้าหมาย? คงไม่มีคำตอบตายตัวว่าวิธีการใดดีที่สุด แต่ละวิธีมีจุดแข็ง จุดอ่อนที่ต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นวิธีแบบเน้นการอำนวยความสะดวก และวิธีแบบประเมิน (Coltri, 2004) ดังนี้

(1) การไกล่เกลี่ยแบบอำนวยความสะดวก (Facilitative tactics in mediation) คนกลางแทรกแซงกระบวนการพูดคุยในระดับต่ำที่สุด เป็นบทบาทแบบให้ข้อมูลหรือให้ความรู้ (Educating) ด้านประโยชน์และกระบวนการของการไกล่เกลี่ยแก่คู่กรณี

ยุทธวิธีข้างต้น เรียกได้ว่าเป็น “**คุณอำนวย**” อำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นให้ได้ หรือเป็น “**ผู้กำกับ**” กำกับเฉพาะกระบวนการพูดคุย แต่บางครั้งก็มีคนกลางบางคนเข้าใจผิดว่าตัวเองเป็นผู้อำนวยความสะดวก สามารถสั่งให้คู่กรณียอมรับได้ ยุทธวิธีนี้เน้นให้คู่กรณีมาพบปะ มาพูดคุยกัน ช่วยเปลี่ยนมุมมองของคู่ขัดแย้งที่อาจมีอารมณ์ ทิฐิ อายากเอาชนะอีกฝ่าย เพื่อนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อีกทั้งเน้นกระบวนการค้นหาความต้องการที่แท้จริง เน้นที่ความพึงพอใจในกระบวนการการพูดคุยร่วมกัน คนกลางใช้ทักษะในการสื่อสาร ปรับปรุง



การสื่อสาร (Improving communication) ระหว่างคู่กรณีเพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกัน พยายามสลายจุดยืนของแต่ละฝ่ายที่ยึดมั่น ควบคุม จัดการกับอารมณ์ (Handling emotions) ดับอารมณ์โกรธของคู่กรณีให้ได้ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นทั้งกระบวนการ สำหรับเนื้อหาสาระให้เป็นเรื่องของคู่กรณีตัดสินใจ ไม่ได้เน้นว่าต้องมีบันทึกข้อตกลงกันให้ได้ ข้อตกลงนั้นจะยั่งยืนจากการตัดสินใจของคู่กรณีเอง “คนกลางต้องไม่เสนอความเห็นหรือให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาใดๆ ทั้งสิ้น”

(2) การไกล่เกลี่ยแบบประเมิน (Evaluative tactics in mediation) เป็นรูปแบบการแทรกแซงที่เข้มข้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามส่งผลและควบคุมเนื้อหาของ การไกล่เกลี่ย เป้าหมายสูงสุดคือยุติความขัดแย้งด้วยการนำไปสู่ข้อตกลง เน้นที่ผลลัพธ์การไกล่เกลี่ยเป็นหลัก

ยุทธวิธีข้างต้น เรียกได้ว่าเป็น “**คุณอำนาจ**” ผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามควบคุมเนื้อหาของ การไกล่เกลี่ย เป้าหมายสูงสุดคือยุติความขัดแย้งด้วยการนำไปสู่ข้อตกลง เพื่อไม่ให้เรื่องต้องส่งต่อไปสู่กระบวนการ ยุติธรรม ไม่เสียเวลาและเสียงบประมาณ เช่น ในการไกล่เกลี่ยทางธุรกิจ คนกลางก็จะพยายามให้เกิดข้อตกลงให้ได้ โดยทำให้เห็นถึงข้อเสียของการฟ้องร้องกันไป วิธีการที่ใช้คือ ค่อยๆ ทำให้สงสัย (Instilling doubt) เป็นการลดความคาดหวังของคู่กรณี และชี้ให้เห็นว่าฟ้องร้องดำเนินคดี อาจจะไม่ชนะคดีอย่างที่คาดหวัง คนกลางเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่พูดคุย เช่น ด้านแรงงาน ด้านครอบครัว เมื่อคู่กรณีขาดข้อมูลที่เพียงพอ “คนกลางจะประเมินความได้เปรียบเสียเปรียบของคู่กรณี รวมถึงช่วยตัดสินใจให้” อีกทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการฟ้องร้อง (Offering opinions about the case) อาจจะคาดการณ์ให้ทราบถึงเงินค่าเสียหายที่จะได้รับ หากมีการตัดสินโดยผู้พิพากษา วิธีนี้ มักจะใช้โดยผู้พิพากษาที่เกษียณอายุแล้วมาทำหน้าที่คนกลางในสหรัฐอเมริกา อีกวิธีการที่ใช้คือการแยกเจรจา (Caucusing) ฝ่ายที่ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยแบบประเมินจะใช้มากกว่าไกล่เกลี่ยแบบอำนวยความสะดวก เนื่องจากฝ่ายที่เน้น การไกล่เกลี่ยแบบหลังเห็นว่าจะอาจทำให้เกิดปัญหาความไม่ไว้วางใจ การเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจากการคุยกันเพียงลำพัง ฝ่ายที่ใช้การไกล่เกลี่ยแบบประเมินมีโอกาสที่จะทำให้คู่กรณีทบทวนว่าอาจไม่ชนะคดีอย่างที่คาดหวังไว้ ดังนั้นทางออกที่ดีกว่าคือหาข้อตกลงร่วมกันให้ได้

คนกลางอาจใช้วิธีการ “การไกล่เกลี่ย เกลี่ยกล่อม” เพื่อให้เรื่องจบลง วิธีนี้จะเหมาะสมกับกรณีที่ คู่กรณีให้การยอมรับต่อตัวคนกลาง ไม่ว่าจะเป็นการยอมรับเพราะความรู้ บารมี คุณธรรม อำนาจหน้าที่ ที่ดำรงอยู่ เมื่อคนกลางบอกหรือเสนอแนะคู่กรณีก็จะให้การยอมรับ อย่างไรก็ตาม นพพร โพธิ์รังสิยาการ (2555, น. 80) เห็นว่า Evaluative Mediation ในสหรัฐอเมริกาหากพิจารณาโดยผิวเผินเหมือนกับการ “หักคอให้ยอมรับ” คล้ายๆ กับการเกลี้ยกล่อม แต่การที่ผู้พิพากษาใช้กระบวนการนี้ เนื่องจากการไกล่เกลี่ยด้วย กระบวนการอำนวยความสะดวกมาก่อน ทำให้คู่กรณีเกิดความเข้าใจกันแล้ว วิธีนี้จึงไม่ใช่การเกลี้ยกล่อม โดยผู้พิพากษาช่วยชี้ทางออกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบนฐานของกระบวนการที่ถูกต้อง การไกล่เกลี่ยบางครั้ง คู่กรณีไม่สามารถหาทางออกด้วยตนเอง แม้ว่าจะใช้กระบวนการที่เน้นการตัดสินใจจากคู่กรณีเป็นหลัก ก็อาจขอให้ ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยชี้แนะแนวทางแก้ปัญหาข้อพิพาทให้ ถ้าเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยนอกศาลยุติธรรมจะมีชื่อเรียกว่า “Med-Arb” ย่อมาจากคำว่า Mediation และ Arbitration ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นด้วยกระบวนการ ไกล่เกลี่ย แล้วจึงเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ โดยขอให้ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยชี้ทางออกในการแก้ไขปัญหาให้

การจะเลือกใช้วิธีการใดในการไกล่เกลี่ยยังขึ้นอยู่กับ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี 2) บริบทของความขัดแย้ง 3) ประวัติศาสตร์ที่ผ่านมา 4) ความเข้มข้นของความขัดแย้งว่ามากหรือน้อย



5) ประเภทความขัดแย้งเป็นประเด็นคุณค่า อุดมการณ์ ซึ่งใกล้เคียงได้ยากกว่าขัดแย้งในเรื่องข้อมูลที่แตกต่าง

6) ตำแหน่งและอัตลักษณ์ของผู้ใกล้เคียง เป็นผู้ใกล้เคียงที่ได้รับแต่งตั้งจากรัฐหรือองค์การพัฒนาเอกชน มีชื่อเสียงหรือไม่ ส่วนคำถามที่ว่ายุทธวิธีการเจรจาแบบใดที่เราควรใช้ แบบมุ่งผลประโยชน์ หรือแบบมุ่งเน้นความร่วมมือที่มุ่งจะทำให้ชนะ-ชนะกันทั้งคู่ ? คำตอบคือขึ้นอยู่กับว่าเรายังคำนึงถึงความสัมพันธ์ต่อกันต่อไปอีกหรือไม่ เช่น ถ้าเป็นการซื้อขายกันในครั้งเดียวไม่จำเป็นต้องเจอกันอีกต่อไป เราก็อาจเจรจาแบบมุ่งผลประโยชน์ ในแบบที่เราได้รับประโยชน์สูงสุด แต่ในทางกลับกัน หากเรายังจำเป็นต้องคบหากันต่อไป จำเป็นต้องรักษาความสัมพันธ์ต่อกัน เราสามารถเลือกใช้วิธีการเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือกันได้ อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนเห็นว่าการเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือสามารถนำมาใช้ได้กับทุกสถานการณ์ในการเจรจา แม้ว่าเราจะซื้อขายกันครั้งเดียวแต่ถ้าสามารถตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายแบบเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันก็จะเกิดประโยชน์ที่ยั่งยืนกว่าการเจรจาแบบมุ่งผลประโยชน์

(3) การเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือ (Integrative Negotiation)

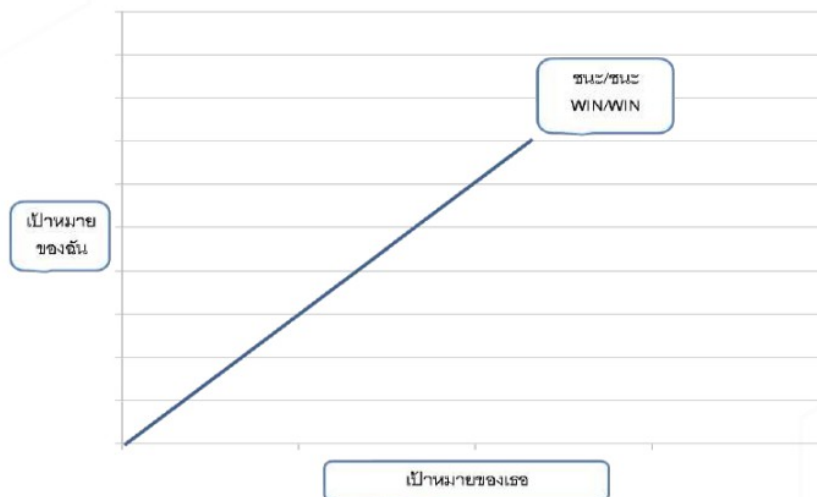
1 แนวคิดการเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือ

การเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือ (Integrative negotiation) หรือการเจรจาใกล้เคียงแบบมีหลักการ (Principle negotiation) เป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย นักเจรจาใกล้เคียง และนักวิชาการด้านการเจรจาจำนวนมากแนะนำให้ใช้วิธีการนี้ในการเจรจา เนื่องจากนำไปสู่การแก้ไขความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี เกิดความพึงพอใจหรือผลลัพธ์ที่ชนะ-ชนะทั้งคู่ และนำไปสู่การสร้างความร่วมมือต่อกันในระยะยาว ไม่นำไปสู่ความเคียดแค้น ยกตัวอย่างเช่น Roy J. Lewicki จากมหาวิทยาลัยโอไฮโอ Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด Bernard Mayer รวมถึง Christopher Moore ผู้สอนและผู้ใกล้เคียงที่มากด้วยประสบการณ์จาก CDR Associates อีกทั้ง Laurie Coltri จากมหาวิทยาลัยแมริแลนด์, Leonard J. Marcus ผู้เชี่ยวชาญด้านการใกล้เคียงทางสาธารณสุข William Wilmot, Oliver Ramsbotham, Tom Woohouse Hugh Miall และ Michael Warner นักวิจัยผู้มากด้วยประสบการณ์ในการเจรจาหลายประเทศ การเจรจา นอกจากนี้สถาบันการศึกษาระดับโลกอย่าง Pepperdine University School of Law ประเทศสหรัฐอเมริกา ก็ใช้แนวทางนี้ในการจัดการเรียนการสอน

ในการเจรจานั้นจำเป็นหรือไม่ที่ผลลัพธ์ที่ได้คือเราชนะ และอีกฝ่ายแพ้ ถ้าเราได้ทรัพยากรมาก อีกฝ่ายต้องได้ทรัพยากรน้อยใช่หรือไม่ เนื่องจากทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด ทำอย่างไรจึงจะไม่ทำให้การเจรจาเป็นบรรยากาศแบบปฏิกิริยา ที่จะเน้นเอาชนะอีกฝ่ายไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม ทำอย่างไรจึงจะทำให้ข้อตกลงจากการเจรจาลำดับความยั่งยืน ไม่ใช่เพียงได้ข้อตกลงที่เกิดจากการใช้เล่ห์เหลี่ยมบังคับบีบบังคับกันไป การใช้การเจรจาใกล้เคียงแบบเน้นความพึงพอใจร่วมกัน จึงได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อจัดการกับปัญหาเหล่านี้ โรเจอร์ ฟิชเชอร์ วิลเลียม ูรี และบรูซ แพทตัน แห่งโครงการเจรจาใกล้เคียง มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้พัฒนาเทคนิคการเจรจาแบบนุ่มนวลที่โด่งดังมากในรอบ 30 ปี ที่ผ่านมา ทำให้ความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างคู่เจรจาดำเนินต่อไป เป็นการเน้นความร่วมมือไม่นำไปสู่การเป็นปฏิกิริยา เป็นเทคนิคการเจรจาแบบมีหลักการ (Principle Negotiation) ประกอบไปด้วยหลายหลักการ



การเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือหรือแบบมีหลักการ ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่การมีผู้แพ้ผู้ชนะ แต่ทุกฝ่ายสามารถชนะด้วยกันทั้งคู่ (Win-Win) เรียกได้ว่าเกิดผลแบบวิน-วิน เป็นการชนะที่เกิดการอยู่ร่วมกันได้แบบยั่งยืน การเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือ เป็นการสร้างความร่วมมือ การร่วมกันแก้ไขปัญหา การเจรจาดังกล่าวถ้าฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมาย ไม่ได้หมายความว่าอีกฝ่ายต้องเป็นฝ่ายเสียประโยชน์ การเจรจาแบบนี้จะเน้นที่แลกเปลี่ยนข้อมูล มีการสร้างให้เกิดความไว้วางใจกัน มีความเต็มใจในการเปิดเผยวัตถุประสงค์ของแต่ละฝ่ายรับฟังซึ่งกันและกัน และเข้าใจความห่วงกังวลของแต่ละฝ่าย การทำความเข้าใจความต้องการและวัตถุประสงค์ของอีกฝ่าย จะทำให้เข้าใจว่าอะไรคือเป้าหมายหลัก อะไรคือเป้าหมายรอง นอกจากนี้ เน้นการค้นหาคู่ร่วมและจำกัดจุดที่แตกต่างให้น้อยลง การหาคู่ร่วมกันให้ได้เป็นสิ่งจำเป็น เช่น บางแผนกในบริษัทอาจไม่พอใจถ้าถูกตัดงบประมาณ แต่จะไม่หักท้วงถ้าทุกแผนกถูกตัดงบประมาณเช่นกันเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร อนึ่ง การค้นหาทางเลือกที่ตอบสนองเป้าหมายทั้งสองฝ่ายเป็นสิ่งจำเป็น ถ้าเป็นการเจรจาแบบมุ่งผลแพ้ชนะจะหวั่นแต่เป้าหมายของตนเอง แต่การเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือจะคำนึงถึงการค้นหาความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย



ภาพที่ 3 ผลของการเจรจาแบบชนะทั้งคู่
ที่มา : บอนพิน, 2550, น. 121

2. หลักการและวิธีการเจรจาแบบมีหลักการ

การเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือหรือแบบมีหลักการเป็นการช่วยรักษาสัมพันธภาพของคู่กรณี เน้นตัดสินใจปัญหาโดยยึดจุดสนใจร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อคู่กรณีมากที่สุด อีกทั้งเป็นการเจรจาที่มีหลักเกณฑ์มีมาตรฐานประกอบการตัดสินใจ เน้นการสร้างทางเลือกให้ได้มากที่สุดก่อนการตัดสินใจ การเจรจาดังกล่าวมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง Lewicki (Lewicki, Saunders & Minton, 2001, p. 53) แห่งมหาวิทยาลัยโอไฮโอได้นำเสนอขั้นตอน



3. ขั้นตอนของการเจรจาแบบมุ่งเน้นความร่วมมือไว้ คือ 1) ระบุและนิยามปัญหา 2) ค้นหาจุดสนใจและความต้องการ 3) สร้างทางเลือก 4) ประเมินและเลือกทางเลือก โดยมีสาระสำคัญคือ

1. ระบุและนิยามปัญหา กำหนดปัญหาในแนวทางที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย ซึ่งมาจากการร่วมกันนิยามทำให้ตอบสนองความต้องการทั้งสองฝ่ายได้ โดยไม่ไปกำหนดปัญหาที่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ร่วมกันระบุว่ามีปัญหาอะไรบ้างที่จะต้องแก้ไข และไม่พยายามชี้ว่าความคิดตัวเองถูก อีกฝ่ายผิด แต่มาร่วมกันพิจารณาปัญหาร่วมกัน จุดเน้นคืออย่ากระโจนไปสู่ทางออกอย่างรีบเร่ง รอจนกระทั่งสามารถค้นหาปัญหาได้ทั้งหมดก่อน และไม่เลือกแต่ทางออกของตนเองแต่ฝ่ายเดียว แต่เป็นทางออกร่วมกันที่มาจากหลายๆ ทางออกให้มากที่สุด

2. ค้นหาจุดสนใจหรือความต้องการ สิ่งที่สำคัญมากคือการเข้าใจจุดสนใจของคู่กรณี เป็นสิ่งที่ห้วงกังวล ความต้องการ และความกลัว เมื่อเข้าใจสิ่งเหล่านี้จะสามารถหาทางออกได้ที่ตอบสนองจุดสนใจ (Interest) ได้ ไม่ได้เน้นที่จุดยืน (Position) ที่ต้องการเฉพาะของตนเอง การค้นหาความต้องการที่แท้จริงสามารถใช้คำถาม ด้วยการตั้งคำถามว่าทำไมถึงต้องการทำอย่างนั้นก็จะได้รับคำตอบ ถ้าทั้งคู่เข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการที่แท้จริงก็จะสามารถแก้ปัญหา และหาทางออกได้ดีและยั่งยืนกว่าการใช้แนวทางการเจรจาแบบมุ่งผลแพ้ชนะ

3. สร้างทางเลือก การสร้างทางเลือกที่หลากหลายทาง โดยไม่รีบด่วนสรุป เป็นสิ่งสำคัญ มีวิธีการต่างๆ เช่น วิธีการขยายเค้กหรือเพิ่มทรัพยากรด้วยการลาหยุดพักผ่อนนานขึ้น วิธีการแลกกัน เช่น สร้างประเด็นมากกว่า 1 ประเด็นและต่างฝ่ายต่างเลือก วิธีการชดเชยคือ ชดเชยให้อีกฝ่ายที่ไม่บรรลุเป้าหมาย วิธีลดผลกระทบให้เหลือน้อยที่สุด ทำให้กระทบต่อกฝ่ายที่ไม่บรรลุเป้าหมายให้เหลือน้อยที่สุด และวิธีสร้างทางเลือกใหม่ร่วมกัน โดยหาทางเลือกที่ตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายได้ (รายละเอียดโปรดดูในส่วนของการสร้างทางเลือก)

4. ประเมินและเลือกทางเลือก โดยมีหลักเกณฑ์ที่คู่กรณีเห็นพ้องต้องกันในแนวทางที่ใช้ในการประเมินทางเลือกและการหาข้อตกลงร่วมกัน

หลักการเจรจา ซึ่งโรเจอร์ ฟิชเชอร์ วิลเลียม ยูรีและบรูซ แพตตัน แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Fisher, Ury & Patton, 2002) ระบุไว้ มี 4 หลักการ ซึ่งผสมผสานวิธีการเข้าไปด้วย คือ 1) แยกคนออกจากปัญหา (Separate the people from the problem) 2) เน้นที่ความต้องการไม่ใช่จุดยืน (Focus on interests, not positions) 3) สร้างทางเลือกที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่าย (Invent options for mutual gain) 4) ใช้บรรทัดฐานที่วัดได้ (Insist on using objective criteria) ซึ่งต่อมา วิลเลียม ยูรี (2545) ได้พัฒนาการเจรจาไกล่เกลี่ยแบบมีหลักการเพิ่มขึ้นอีก 2 หลักการคือ ทางเลือกที่ดีที่สุดหากไม่เจรจาหรือตกลงกันไม่ได้ (BATNA) และข้อเสนอ (Proposals) สำหรับข้อตกลง

ประมวลสรุป การเจรจาไกล่เกลี่ยแบบมีหลักการ แบ่งได้เป็น 6 หลักการ ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจร่วมกันของคู่กรณี คือ



การเจรจาไกล่เกลี่ยแบบมีหลักการ

1. การพูดคุยกับคนอย่างนุ่มนวลแต่จัดการกับปัญหาอย่างจริงจัง
2. เน้น (ผลประโยชน์) จุดสนใจ ไม่ใช่จุดยืนว่าใครจะแพ้หรือชนะ
3. สร้างทางเลือกก่อนการตัดสินใจขั้นสุดท้าย
4. ใช้บรรทัดฐานที่วัดได้
5. หาทางเลือกที่ดีที่สุดหากไม่เจรจาหรือตกลงกันไม่ได้
6. ข้อเสนอสำหรับข้อตกลง



ภาพที่ 4 การเจรจาไกล่เกลี่ยแบบมีหลักการ

ที่มา : ผู้เขียนสังเคราะห์จากโรเจอร์ ฟิชเชอร์ , วิลเลียม ยูรี และบรูซ แพตตัน

1. การพูดคุยกับคนอย่างนุ่มนวลแต่จัดการกับปัญหาอย่างจริงจัง

มนุษย์มีอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด มีจิตใจ มีอารมณ์โกรธ เกลียด แตกต่างกันไป แต่ทุกคนก็มีความรู้สึก และต้องการให้คนอื่นปฏิบัติต่อตนเองอย่างให้เกียรติ โรเจอร์ ฟิชเชอร์เห็นว่า ต้องใช้วิธีนุ่มนวลกับคน และแก้ปัญหาเรื่องของความสัมพันธ์ไม่ขึ้นหน้าว่าใครผิดใครถูก ส่วนตัวปัญหาต้องจัดการอย่างเคร่งครัด (Soft on human and hard on problem) หลักการนี้เน้นไปที่อารมณ์ ความรู้สึกของคน ที่มีความอ่อนไหว สารพัดรูปแบบ มีค่านิยมที่แตกต่างกัน ถ้าเราเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของคนได้ดี สนใจว่าคนอื่นกำลังคิด รู้สึกอย่างไรก็มีโอกาสได้รับความเข้าใจใจกลับมาเช่นกัน ในการเจรจาจึงควรต้องถามตัวเองเสมอว่า ได้ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ของคนอื่นมากพอหรือยัง? คู่เจรจาก็เป็นคนที่มีหัวใจ อย่าปฏิบัติกับเขาเยี่ยงสิ่งไร้ชีวิตหรือไร้ความรู้สึก คู่เจรจาจำนวนไม่น้อยคิดว่าตัวบุคคลและปัญหาเป็นเรื่องเดียวกัน เช่น คำพูดว่า “ครัวสกปรกจัง” ซึ่งเนื้อความสื่อไปในทางที่โจมตีตัวบุคคล ดังนั้นการเจรจาที่เน้นแต่จุดยืนของตนเองเป็นหลักทำให้การต่อรองไม่ราบรื่น เพราะเกิดบรรยากาศของการเอาชนะกัน และต่างฝ่ายต่างก็จะคิดว่าอีกฝ่ายไม่เห็นคุณค่าของความสัมพันธ์อันดีต่อกัน (Fisher, Ury & Patton, 2002)

ความคิดที่ว่าจัดการกับปัญหาควรจริงจังโดยไม่เน้นโจมตีที่คน สอดคล้องกับหนังสือการปฏิบัติการไกล่เกลี่ยที่ใช้เรื่องเล่า ซึ่งเน้นว่าความขัดแย้งจะคลายบมได้หากแต่ละฝ่ายเริ่มมองว่า คนไม่ใช่ปัญหา ปัญหาคือปัญหา การคิดเช่นนี้อาจทำให้เปลี่ยนมุมมองจากการกล่าวโทษกัน มาเป็นการคิดว่าจะร่วมกันแก้ไข ปัญหา โดยมองออกนอกไปจากเรื่องราวความขัดแย้งมาเป็น เรื่องราวเชิงสร้างสรรค์เพื่อนำมาสู่ความร่วมมือกัน (วินสเลต, 2008)



อารมณ์ของคนที่รุนแรงเปรียบเสมือนกำแพงที่ขวางกั้นความร่วมมือกัน วิลเลียม ยูริ ได้นำเสนอไว้ประกอบด้วย 1) ปฏิกริยาของคุณ 2) อารมณ์ของอีกฝ่าย 3) จุดยืนของอีกฝ่าย 4) ความไม่พอใจของอีกฝ่าย 5) อำนาจของอีกฝ่าย

1. ปฏิกริยาของคุณ (Your reaction) คือ กำแพงขวางกั้นที่อยู่ในตัวเรา เมื่อใดเรารู้สึกว่าถูกโจมตี ธรรมชาติของเราก็จะอยากตอบโต้กลับไป เหมือนเป็นวงจรของกริยา-ปฏิกริยา ผู้เขียนขอยกตัวอย่างเวลาเราถูกภรรยาหรือสามีต่อว่า ดูด่าว่ากล่าวเรา หรือเวลาเจ้านายดุด่าเรา เราก็มักจะอยากตอบโต้ด่ากลับไปด้วย แม้แต่เวลารถชนกัน เราจะเห็นแต่ละฝ่ายลงมาโต้เถียงกันอย่างหน้าดำหน้าแดง ไม่มีใครยอมรับว่าตนเองผิด

2. อารมณ์ของอีกฝ่าย (Their emotion) จากความเชื่อที่ว่า เขาถูกต้องและเราเป็นฝ่ายผิด และไม่ฟังความเห็นอีกฝ่าย สามารถทำให้เกิดการขยายตัวของความขัดแย้ง เราจึงควรปล่อยให้เขาได้แสดงความรู้สึกออกมา ระบายออกมา แทนที่จะไปพูดจาขัด ก็ปล่อยให้เขาได้พูดอย่างเต็มที่

3. จุดยืนของอีกฝ่าย (Their position) คือ เน้นที่การมุ่งเน้นเอาชนะ เพราะเขาคิดว่าถ้าไม่เอาชนะ ก็คือ ต้องยอมแพ้ ในประเด็นจุดยืนนั้นมีทั้งจุดยืนของเขา จุดยืนของเรา การแก้ไขปัญหาก็ต้องหาจุดสนใจหรือความต้องการร่วมกันที่แท้จริง ดังจะได้ขยายความในหัวข้อจุดยืนและจุดสนใจ ในสถานการณ์ความขัดแย้งเราจะเห็นการเรียกร้องที่ปกป้องจุดยืนของฝ่ายตนเองเป็นจำนวนมาก แต่การแก้ปัญหาจะเกิดขึ้นได้ถ้าเราแก้ไขที่ความต้องการที่แท้จริง

4. ความไม่พอใจอีกฝ่าย (Their dissatisfaction) รวมถึงกลัวการเสียหน้าที่จะต้องถอยออกมาจากจุดยืน การรักษาหน้าเป็นการทำให้อีกฝ่ายไม่ต้องรู้สึกว่าเป็นฝ่ายพ่ายแพ้

5. อำนาจของอีกฝ่าย (Their power) ทำไมจะต้องร่วมมือกับอีกฝ่าย ในเมื่อตนเองรู้สึกว่ามีความเหนือกว่าอีกฝ่าย การที่คู่เจรจามีอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่าย และไม่เห็นความจำเป็นต้องมาเจรจาแต่อย่างใดนั้น วิธีที่จะทำให้คู่เจรจากลับมาสู่โต๊ะเจรจานั้น ต้องทำให้เขาเห็นว่าการเจรจาจะเป็นประโยชน์มากกว่าการไม่เจรจา ดังจะได้กล่าวโดยละเอียดในหัวข้อที่ว่าด้วย BATNA หรือ ทางเลือกที่ดีที่สุดหากไม่เจรจา

เมื่อได้รู้ถึงกำแพงที่ขวางกั้นความร่วมมือว่ามีอะไรบ้าง หรืออะไรคืออุปสรรคที่ขัดขวางการเจรจา เราควรทำความเข้าใจหรือหาแนวทางในการจัดการกับอุปสรรคเหล่านี้ แนวทางในการจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกไม่พอใจของคู่ขัดแย้ง ทำได้หลากหลายวิธี เช่น การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการเน้นที่การสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) มีความสำคัญในการแก้ไขความขัดแย้ง การเข้าใจเพียงแต่ว่าทั้งสองฝ่ายมีความคิดเห็นขัดแย้งกันยังไม่เพียงพอ แต่ต้องเข้าใจถึงมุมมองที่แท้จริง เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของแต่ละฝ่ายจริงๆ เช่น เราอาจมองเห็นน้ำเพียงครึ่งแก้ว แต่มองไม่เห็นอีกมุมหนึ่งของคูปมรส ที่มองเห็นแก้วสกปรกใบหนึ่งที่มีน้ำพร่องไปครึ่งแก้ว และไอน้ำกำลังหยดลงมาทำให้โต๊ะไม้มะฮอกกานีตายเป็นวง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อให้คู่กรณีเข้าใจถึงสิ่งที่ตนเองต้องการหรือมุมมองของตนเอง เช่น การถามคำถามว่า คุณจะทำอย่างไรกับสถานการณ์นี้ถ้าคุณเป็นฉัน ก็จะทำให้เขาเข้าใจมุมมองซึ่งกันและกันมากขึ้น เป็นต้น (Lewicki, Saunders & Minton, 2001)

การสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ยังช่วยป้องกันปัญหาที่จะเกิดในอนาคตได้อีกด้วย เช่น ในช่วงก่อนการเจรจา ขอให้พยายามสร้างความสัมพันธ์ ทำความรู้จักฝ่ายตรงข้ามชอบหรือไม่ชอบอะไร แม้กระทั่งระหว่างหรือภายหลังการเจรจาไม่ควรทะเลาะหรือทั้งประเด็นความสัมพันธ์หรือสัมพันธ์ภาพอันดี



ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ความสัมพันธ์นั้นเป็นมูมนึงที่สำคัญมากในการจัดการความขัดแย้งสามเหลี่ยมแห่งความก้าวหน้าในการจัดการความขัดแย้งมีนักคิดหลายท่านได้เสนอไว้เป็นการเน้นแก้ไขความขัดแย้งที่ต้องทำให้ครบทั้ง 3 มุม คือ เนื้อหาหรือเป้าหมายที่ต้องการ วิธีการที่เหมาะสมในการพูดคุยหรือจัดการ และความสัมพันธ์หรือสัมพันธภาพอันดีต่อกันที่ต้องดำเนินไป จะขาดซึ่งความสัมพันธ์อันดีปัญหาก็จะไม่คล่องไปได้

ตัวอย่างในการสนับสนุนความสำคัญของประเด็นความสัมพันธ์ในการทำให้การเจรจายังคงดำรงต่อไปได้ แม้ว่าจะเห็นแตกต่างกัน เช่น นักการเมืองสายเสรีนิยม นายเคนเนดี กับนักการเมืองสายอนุรักษ์นิยม นายแอสช์ มีแนวคิดแตกต่างกันมาก แต่ด้วยความสัมพันธ์ที่แนบแน่นทำให้สามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้ในประเด็นสำคัญ และทำให้คู่กรณีสามารถแยกกระบวนการ (การเคารพซึ่งกันและกัน ระดับของความไว้วางใจ) ออกจากเนื้อหา (นโยบายที่เห็นต่างกัน) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดังกล่าวเกิดขึ้นได้ แม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่าง 2 พรรคการเมืองนี้จะแตกต่างออกไป ไม่ได้ดีเหมือนกับในระดับบุคคล (Ricigliano, 2012)

2. เน้นความต้องการที่แท้จริงไม่ใช่จุดยืน

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรเน้นการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายให้ได้ว่ามีความต้องการอะไร เพื่อจะได้ตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ และแก้ปัญหาได้ตรงจุด สามารถสนองตอบต่อความต้องการร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน ความหมายของจุดยืนและจุดสนใจ โรเจอร์ ฟิชเชอร์ ได้นิยามไว้ว่า จุดยืน (Position) คือสิ่งที่เรียกร้องหรือบอกว่าจะทำ หรือสิ่งที่ตัดสินใจ อะไร (What) ที่บอกว่าจะทำโดยคู่ขัดแย้ง จุดสนใจคือ (Interest) เหตุผลเบื้องหลังจุดยืนหรือสิ่งที่ผลักดันอยู่เบื้องหลังการตัดสินใจ ทำไม (Why) จึงบอกว่าต้องการเช่นนั้น การวิเคราะห์จุดสนใจจะทำให้เข้าใจจุดยืนของคู่ขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง รวมถึงความเชื่อ คุณค่า แรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลัง (Coltri, 2004) จุดยืนหรือข้อเรียกร้องอาจเปรียบได้กับภูเขาน้ำแข็งที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมา ส่วนจุดสนใจเปรียบได้กับส่วนที่ซ่อนอยู่ใต้น้ำ ที่เรามองไม่เห็นด้วยตาเปล่า แต่เราสามารถค้นพบจุดสนใจหรือความต้องการนั้นได้ถ้าใช้การค้นหอย่างรอบคอบและมีทักษะในการตั้งคำถาม

ความแตกต่างระหว่างการเจรจาแบบเน้นจุดยืนและจุดสนใจคืออะไร? การเจรจาแบบเน้นจุดยืนนั้นเป็นการเรียกร้องเพื่อให้เราได้รับสิ่งที่เราต้องการมากที่สุด และเชื่อว่าความสำเร็จของตนอยู่บนความพ่ายแพ้ของอีกฝ่าย ต่างกับการเจรจาแบบเน้นจุดสนใจ ทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์อย่างยุติธรรม เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ คำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของเราและของอีกฝ่ายด้วย (มาร์คัส, 2552, น. 55) การเจรจาจึงไม่ควรเน้นที่จุดยืนหรือความต้องการของเราแต่ฝ่ายเดียว เนื่องจากจะเกิดผลเสียมากกว่าผลดีและทำให้การเจรจาไม่ประสบความสำเร็จ ข้อเสียของการเจรจาโดยยึดจุดยืน คือ 1) ไม่ได้เกิดสัมพันธภาพหรือความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ส่วนการเจรจาโดยยึดจุดสนใจนั้น จะไม่รีบร้อนไปสู่ข้อสรุปแต่จะอย่างถ่วงแต่เสียก่อน แล้วคำตอบร่วมกันจะตามมาในภายหลัง 2) จุดยืนค่อยๆ หากความต้องการของอีกฝ่ายที่แต่ละฝ่ายยึดอยู่นั้น จะเป็นเหมือนหน้ากากที่ปิดบังความต้องการที่แท้จริง 3) มองข้ามข้อพิจารณาทั้งหมดที่อาจเป็นทางเลือกซึ่งตอบสนองต่อความต้องการร่วมกันได้



อุปสรรคของการระบุและค้นหาความต้องการที่แท้จริง การค้นหาจุดสนใจหรือความต้องการที่แท้จริงเป็นสิ่งจำเป็น แต่ผู้เจรจาอาจจะไม่บอกถึงความต้องการที่แท้จริงต่อผู้เจรจาด้วยเหตุผลต่างๆ คริสโตเฟอร์ มัวร์ (Moore, 1984) ระบุถึง อุปสรรคของการระบุและค้นหาความต้องการที่แท้จริง ดังนี้

1. คู่กรณีไม่รู้ว่ามีผลประโยชน์ที่แท้จริงของตนเองคืออะไร อาจคิดแต่เพียงสิทธิในการได้ดูแลบุตรของตนเอง มองแต่ในมุมแคบๆ แต่ไม่เข้าใจว่าแม้ชนะคดี แต่ก็ทำลายความสัมพันธ์ระหว่างคู่สามีภรรยาและต่อบุตรด้วย

2. คู่เจรจาใจปิดบังข้อมูลและผลประโยชน์ไว้ ด้วยความกลัวว่าถ้าบอกออกไปอาจได้รับน้อยกว่าที่ควรจะได้รับ จึงปิดบังไว้เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์มากที่สุด เพราะไม่อยากเสียอำนาจต่อรอง เช่น การบอกออกไปว่าต้องการอยู่ใกล้ที่ทำงานและได้อยู่ใกล้ลูกจะถูกลูกนำข้อมูลไปใช้

3. ยึดจุดยืนใดจุดยืนหนึ่งอย่างมั่นคง ทำให้ไม่มองไปที่ข้อเสนออื่น ยึดมั่นแต่จุดยืนของตนเอง จะให้จ่ายค่าชดเชย ในกรณีที่ผิดสัญญา แต่ไม่ได้มอง ค่าขอโทษ การยอมรับความผิด การเยียวยาทางจิตใจ

4. ไม่ทราบถึงกระบวนการค้นหาความต้องการที่แท้จริง กล่าวคือไม่ทราบวิธีการว่าดำเนินการอย่างไรหรือเป็นอย่างไร

เมื่อได้รู้ถึงอุปสรรคที่ขวางกั้นการค้นหาความต้องการที่แท้จริงแล้ว เราควรรู้ถึงวิธีการในการค้นหาความต้องการที่แท้จริง ผู้เจรจาสามารถใช้วิธี 2 อย่าง ในการระบุและค้นหาความต้องการที่แท้จริงคือ วิธีการโดยอ้อมและวิธีการโดยตรง

วิธีการโดยอ้อม คือ การเข้าไปแทรกแซงเพียงเล็กน้อย ไม่ได้เข้าไปอย่างชัดเจนและเผชิญหน้าโดยตรง เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ การทดสอบ (Testing) การทดสอบเป็นการเน้นที่การฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง สำหรับการฟังอย่างตั้งใจนั้น มีตำราที่เขียนไว้เป็นจำนวนมากที่เน้นการสบตา การกล่าวทวนความ ทวนอารมณ์ความรู้สึก และการตั้งคำถาม แบบจำลองสมมุติฐาน (Hypothesis) ผู้เจรจาเสนอทางเลือกต่างๆ แก่คู่กรณี แต่ไม่ได้ถามว่าเห็นด้วยหรือไม่หรือให้การรับรองหรือไม่ แต่เป็นเพียงเพื่อดูว่าข้อเสนออื่นเป็นที่พึงพอใจมากกว่าหรือน้อยกว่าข้อเสนออื่นที่นำมาพิจารณา ก็จะทำให้ผู้เจรจาเกิดความเข้าใจว่าต้องการอะไร โดยไม่ต้องมีการระบุหรือพูดออกมาตรงๆ วิธีการนี้ถูกนำมาใช้เมื่อคู่พิพาทปิดบังความต้องการที่แท้จริงไว้ หรือเมื่อคู่กรณีไม่มีความไว้วางใจในการเปิดเผยผลประโยชน์ออกมา

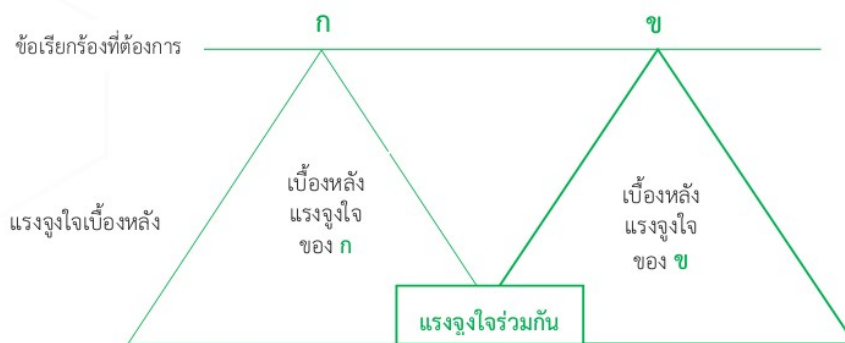
วิธีการโดยตรง เป็นการตั้งคำถามโดยตรง เน้นให้ตั้งคำถามโดยตรง เมื่อเราได้รับรู้จุดยืนของคู่เจรจา ก็ให้เน้นการตั้งคำถามว่า ทำไมจุดยืนนั้นจึงมีความสำคัญ หรือเบื้องหลังของจุดยืนนั้นคืออะไร เช่น การตั้งคำถามว่า ทำไมจึงมาชุมนุมเรียกร้องไม่ให้สร้างโรงไฟฟ้า? แรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังคือ ความต้องการลึกๆ ความเชื่อ วัฒนธรรม ความต้องการด้านสวัสดิการสังคม การรักษาหน้า การเข้ามามีส่วนร่วม ความยุติธรรม การสูญเสียอำนาจ เป็นต้น ถ้าเราสามารถเข้าใจเบื้องหลังเหล่านี้ได้การแก้ไขปัญหาก็สามารถทำได้ตรงจุดและลดความขัดแย้งได้สำหรับประเภทแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลัง 2 ประเภท ประกอบด้วย (Warner, 2001, p. 63)

(1) แรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังร่วมกัน เกิดจากสองฝ่ายหรือคู่ขัดแย้งมีแรงจูงใจเบื้องหลังร่วมกัน เช่น ความขัดแย้งระหว่างชุมชนในการใช้ป่าชุมชน เราจึงหาความต้องการร่วมกันว่าคืออะไร และอาจได้ทราบว่าแต่ละฝ่ายก็ต้องการรักษาป่าไม้ไว้เหมือนกัน และสามารถหารายได้จากการใช้ป่าชุมชน



(2) แรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังของปัจเจกบุคคล แต่ทุกคนก็จะมีแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังแตกต่างกันไป บางครั้งความต้องการก็ไปกันไม่ได้กับคนอื่น แต่ก็น่าจะมีทางที่จะหาทางออกร่วมกันที่ทำให้ทั้งคู่พึงพอใจร่วมกันได้

การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งจะทำได้ดีกว่า ถ้าจะเริ่มต้นแก้ปัญหาจากการหาจุดที่แต่ละฝ่ายต้องการร่วมกัน โดยเริ่มจากหาความต้องการที่ซ้อนอยู่ของแต่ละคนก่อน จากนั้นก็พยายามหาความต้องการร่วมกัน ดังแผนภูมิด้านล่าง



ภาพที่ 5 แรงจูงใจร่วมกัน

ที่มา : Warner, 2001, p. 63

นอกจากการค้นหาแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังร่วมกันแล้ว อีกวิธีการหนึ่งก็คือการค้นหาจุดสนใจที่อยู่ลึกลงไป เรียกว่า **หัวหอมความขัดแย้ง (Conflict onion)** เป็นการวิเคราะห์จุดสนใจ จากจุดที่เห็นชัดเจนที่สุดไปสู่สิ่งที่อยู่ลึกลงไปๆ เช่น หลักการ คุณค่า ความต้องการขั้นพื้นฐาน และทำให้เข้าใจเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังจุดยืน เหมือนเราปอกหัวหอม ทีละชั้นๆ ก็จะเห็นหัวหอมในชั้นต่อไป (Coltri, 2004, p. 135)



ภาพที่ 6 หัวหอมความขัดแย้ง

ที่มา : Coltri, 2004, p. 135

อธิบายแผนภาพได้ โดยเปรียบเทียบกับหัวหอมเรียงตามลำดับชั้นนอกสุดไปหาหัวหอมชั้นในสุด **จุดยืน**เป็นสิ่งที่เรียกร้อง สิ่งที่ต้องการจริงๆ คือความคาดหวังที่เป็นรูปธรรม เป็นสิ่งสำคัญที่คู่ขัดแย้งมองหา **จุดสนใจ**เป็นเหตุผลสำหรับความคาดหวังที่เป็นรูปธรรม หลักการและคุณค่า เป็นความเชื่อที่มีอิทธิพลต่อจุดสนใจ ความต้องการขั้นพื้นฐานมนุษย์เป็นความต้องการที่อยู่เบื้องหลังที่ขับเคลื่อน

3. สร้างทางเลือกก่อนที่จะตัดสินใจ

คู่กรณีมีแนวโน้มที่จะมาสู่โต๊ะเจรจาพร้อมกับข้อเสนอของตนเองในการแก้ปัญหาซึ่งไม่ใช่สิ่งที่ผิด แต่การจำกัดที่ข้อเสนอของตนเองเท่านั้น อาจทำให้ขาดโอกาสในการแก้ปัญหาาร่วมกัน ดังนั้นการสร้างทางเลือกร่วมกันหลายๆ ทางเลือกจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการได้ทางออกที่สร้างสรรค์ โดยมีกระบวนการนำเสนอที่ไม่วิพากษ์วิจารณ์ความเห็นของคนอื่น สอดคล้องกับที่พิชเชอร์ได้เสนอแนะให้สร้างทางเลือกหลายๆ ทาง เพื่อจะได้พิจารณาประโยชน์ร่วมที่เหมาะสมที่สุด ได้กระบวนการที่จะช่วยกันสร้างทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อประโยชน์ทั้งสองฝ่าย เราไม่ควรไปยึดติดกับคำตอบใดคำตอบหนึ่งเท่านั้น แต่ให้สร้างทางเลือกหลากหลายทางที่มาจากข้อเสนอของผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้มากที่สุด เน้นการเลือกก่อนตัดสินใจที่หลัง มองหาความต้องการร่วมของทุกฝ่าย และผสมผสานความต้องการที่ต่างกันอันจะนำไปสู่การตัดสินใจได้อย่างมีคุณภาพและการยอมรับในทางเลือกที่ตัดสินใจร่วมกัน นอกจากนี้พิชเชอร์ยังได้กล่าวถึงอุปสรรคที่ขัดขวางการคิดค้นทางออกในการเจรจา 4 ประการ คือ การตัดสินใจก่อนถึงเวลาอันควร เป็นการตัดสินใจไปแล้วโดยไม่คิดจะหาทางออกใหม่

(1) การมองหาคำตอบเพียงหนึ่งเดียว เนื่องจากมองว่าแค่เรื่องเดียวก็ตัดสินใจยากอยู่แล้ว ถ้ามีทางเลือกหลายๆ ยังตัดสินใจได้ยากและเกิดความสับสน



(2) การใช้สมมติฐานที่ว่าชนเผ่ามีขนาดคงที่ เนื่องจากมองว่าทรัพยากรมีจำกัดถ้าคุณได้มาก ฉันก็ได้น้อย แล้วทำไมฉันจะต้องหาทางเลือกอื่นให้เธอพอใจด้วยล่ะ

(3) ทศนคติว่าการแก้ปัญหาเป็นเรื่อง “ตัวใครตัวมัน” ทำไมจะต้องไปสนใจคู่แข่ง แต่แท้ที่จริงแล้วการมองเห็นแต่ความต้องการของตนเองมักจะนำไปสู่ความขัดแย้งรุนแรงมากกว่า

รูปแบบและวิธีในการสร้างทางเลือก มีหลากหลายวิธี สำหรับรูปแบบในการจัดการหรือสร้างทางเลือกมีหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการคิดสร้างสรรค์ คิดออกจากกรอบเดิมเพื่อก้าวข้ามปัญหา การระดมสมอง เพื่อให้ได้ทางเลือกหลายๆทางมากที่สุดก่อนการตัดสินใจการทำความเข้าใจแรงจูงใจและมุมมองของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน เพื่อให้เข้าใจสิ่งที่อยู่เบื้องลึกในจิตใจ (Warner, 2001, p. 63)

วิธีการต่างๆ ในการสร้างทางเลือก มีหลากหลายวิธีการ โรเจอร์ ฟิชเชอร์, เจมส์ เครย์ตัน, คริสโตเฟอร์ มัวร์, เลวิกกี และนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้นำเสนอวิธีการต่างๆ ในการสร้างทางเลือก ซึ่งมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่เน้นการสร้างทางเลือกหลายๆ ทางก่อนการตัดสินใจ สามารถประมวลสรุปได้ดังนี้

(1) สร้างความตระหนักต่อความต้องการให้มีทางเลือก คู่พิพาทมักเข้าสู่การเจรจาด้วยความยึดมั่นว่าได้ค้นพบทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุดแล้ว ดังนั้นในการเจรจาต้องพยายามทำให้เห็นว่า มีทางเลือกหลายๆ ทางเพื่อให้สามารถเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุดร่วมกัน ดีกว่าการยึดมั่นในจุดยืนของตนเองเท่านั้น ซึ่งต้องทำให้ผู้ที่ยึดมั่นในจุดยืนเห็นว่า อีกฝ่ายก็อาจจะไม่ยอมรับการยึดมั่นในจุดยืนของตน

(2) แยกคู่พิพาทออกจากจุดยืนที่ไม่เป็นที่ยอมรับ คู่พิพาทยึดติดกับจุดยืนของตนด้วยเหตุผลหลายประการ อาทิ ตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ หรือรู้สึกว่าเป็นทางแก้ไขปัญหาคือดีที่สุด จึงจำเป็นต้องหาวิธีทำให้ลดการยึดมั่นถือนั่นลง ด้วยวิธีทางจิตวิทยาทางจิตใจด้วยการฟังอย่างตั้งใจ การสรุปความและเรียบเรียงประโยคใหม่ เพื่อให้เห็นว่าฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจต่อคู่กรณี และอาจต้องทำให้เขาตระหนักถึงความเสียหายว่า อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งการเสียเวลา เสียงบประมาณ เสียโอกาสต่างๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ (Moore, 2014, p.81) การฟังอย่างตั้งใจ การกล่าวทวนเนื้อหา และการกล่าวเรียบเรียงประโยคใหม่เป็นทักษะในการสื่อสารที่สำคัญมากในการดับอารมณ์โกรธและยังสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันได้เป็นอย่างดี แต่การฟังอย่างตั้งใจเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอในการจัดการกับปัญหา แต่ต้องมีความมุ่งมั่นและศรัทธาในการแก้ปัญหาร่วมด้วย

(3) การแยกการคิดค้นและการตัดสินใจออกจากกัน ฟิชเชอร์ เห็นว่าควรแยกการคิดค้นและการตัดสินใจออกจากกัน หาทางออกเตรียมไว้หลายๆ ทางก่อนแล้วจึงค่อยตัดสินใจ โดยมีบรรยากาศการพูดคุยที่เป็นกันเอง เกิดความสบายใจในการพูดคุยกัน โดยอาจจัดเวทีเป็นวงกลม นั่งข้างๆ กันหันหน้าเข้าหากันและคิดร่วมกัน โดยอาจมีกติกาว่าห้ามวิพากษ์วิจารณ์ความเห็นของคนอื่น จนกระทั่งได้ทุกความเห็นครบถ้วนแล้ว ถึงเปิดโอกาสให้มีการวิพากษ์ วิจารณ์และเลือกแนวคิดที่เหมาะสมร่วมกัน (Fisher, Ury & Patton, 2002) เช่นเดียวกับที่ เครย์ตัน (2547, น. 32) มีความเห็นสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันว่าไม่ควรรีบร้อนตัดสินใจ และยังเห็นว่าการระดมสมองก่อให้เกิดบรรยากาศที่รู้สึกปลอดภัยและมีอิสระที่จะมีส่วนร่วมโดยปราศจากความกลัว

(4) สร้างทางออกให้เพิ่มขึ้น แทนที่จะพิจารณาเพียงทางออกเดียว พยายามหาทางออกให้ได้มากที่สุด โดยไม่วิพากษ์วิจารณ์ความคิดใคร และไม่ได้หาเพียงคำตอบเดียว เช่นเดียวกันกับสิ่งที่ควรทำเมื่อมีคน



ถามว่า ใครควรได้รางวัลโนเบลสาขาสันติภาพ เราควรจะค่อยๆรวบรวมรายชื่อที่เหมาะสมให้มากที่สุดเสียก่อน สัก 100 ชื่อ และก็ไม่ได้มีคำตอบเพียงคำตอบเดียว Fisher, Ury & Patton, 2002, p. 41)

(5) หาทางออกที่เป็นผลดีต่อทุกฝ่าย โดยค้นหาความต้องการที่แท้จริง และหาความต้องการร่วมกันของทั้งสองฝ่าย นำไปสู่การผกผันความต้องการทั้งสองฝ่ายเข้าไว้ด้วยกัน เช่น ผู้ที่เรือแตกลอยอยู่ในเรือยาง มีอาหารจำกัด ก็ควรเลิกทะเลาะกันเรื่องอาหาร แต่ควรหาทางช่วยกันพายเรือให้ถึงฝั่ง แต่การจะทำให้คนเลิกทะเลาะกันเรื่องอาหารได้ ก็ต้องมีวิธีที่ทำให้คู่กรณีเห็นประโยชน์ร่วมกันจากการเน้นเป้าหมายที่เป็นประโยชน์ต่อตัวเขา ในกรณีนี้ก็คือการร่วมกันพายเรือให้ถึงฝั่ง

(6) วิธีการและเทคนิคในการสร้างทางเลือก สามารถกระทำได้ในหลายวิธีการ

(6.1) ตกลงกันในหลักการหรือจะแบ่งประเด็นปัญหาเป็นประเด็นย่อย วิธีแรก การตกลงในการใช้หลักการเพื่อนำไปสู่ข้อตกลง เป็นการหาความตกลงกันในหลักการทั่วไปเสียก่อน ซึ่งจะเหมาะสมกับกรณีที่มีค่านิยมที่สอดคล้องกันของคู่กรณี เช่น ตกลงกันในหลักการให้ได้ก่อนว่า ในเมืองเดนเวอร์ มีความต้องการน้ำเพิ่มขึ้นหรือไม่ และการสร้างเขื่อนจำเป็นหรือไม่ จึงนำไปสู่ข้อตกลงกัน 3 ข้อว่า 1. มีความต้องการน้ำเพิ่มขึ้น 2. มาตรการประหยัดน้ำ 3. การสร้างเขื่อนในพื้นที่ด้านตะวันออกของภูเขาออกก็ วิธีการนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างเขื่อนหรือฝ่ายเก็บน้ำในบ้านเราได้เช่นกัน วิธีการที่สอง แบ่งประเด็นปัญหาออกเป็นปัญหาย่อยๆ เป็นการแตกเป็นกลุ่มย่อย จะทำให้คู่พิพาทอาจมองและเข้าใจประเด็นปัญหาที่เล็กกว่าได้ง่ายกว่า ปัญหาซึ่งซับซ้อน เช่น เมื่อมีการสร้างคอนโดมิเนียมใกล้ที่อยู่อาศัยของชาวบ้าน ก็จะแบ่งประเด็นออกเป็น ความเป็นส่วนตัว ประเด็นการมองเห็น การได้ยินและประเด็นความแออัด เป็นต้น

(6.2) การแลกกัน จะเน้นที่สร้างประเด็นมากกว่า 1 ประเด็น และคู่เจรจาก็จะแลกกันว่าใครจะเลือกในประเด็นใด เช่น สามีกับภรรยาไม่เห็นด้วยในสถานที่จะไปพักผ่อน และประเด็นที่พัก ภรรยาอาจอยากได้ที่พักที่หรูหรา แต่สามีอยากได้ที่พักที่ธรรมชาติไม่หรูหรา ภรรยาอาจคิดว่าประเด็นที่พักสำคัญกว่าประเด็นสถานที่พักผ่อน ภรรยาอาจจะยอมไปเที่ยวภูเขาตามที่มีสามีต้องการ แต่ต้องไปเที่ยวภูเขาที่มีที่พักที่หรูหรา (Lewicki, Saunders & Minton, 2001, p. 51)

(6.3) การผลัดเปลี่ยนกัน คู่เจรจาอาจผลัดเปลี่ยนกันระหว่างทางเลือกของแต่ละฝ่ายพอใจ ในขอบเขตการแลกเปลี่ยนที่ไม่มีฝ่ายใดต้องละทิ้งทางเลือกที่ตนพอใจ เช่น การเลือกสถานที่พักผ่อนที่ไหนดี ระหว่างสามี ภรรยา อาจไปภูเขาปีนี้ แล้วไปทะเลในปีหน้า

(6.4) หาทางเลือกที่ตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละฝ่าย แต่ไม่ทำให้อีกฝ่ายสูญเสียสิ่งที่ตนต้องการไป เช่น กรณีเด็กสองคนแย่งส้มลูกเดียวกัน แม้จะทำอย่างไร จะแบ่งครึ่งส้มหรือแม่จะแบ่งให้ แต่แม้จะเลือกใช้วิธีการพูดคุยซักถามและได้คำตอบว่าเด็กคนหนึ่งต้องการรับประทานเนื้อส้ม และอีกคนหนึ่งต้องการเปลือกเพื่อทำหน้าขนมเค้ก สุดท้ายก็เลยตกลงกันได้ลงตัว วิธีการนี้คล้ายๆ กับการหาจุดสนใจหรือความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่าย ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในส่วนของจุดยืนและจุดสนใจ

(6.5) การขยายเค้ก เป็นการเพิ่มทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น สามีภรรยาอาจจะขอเวลาหยุดพักผ่อนเพิ่มเป็น 4 สัปดาห์ ก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ แต่อาจมีข้อจำกัดกรณีที่ไม่สามารถขอเพิ่มทรัพยากรได้ ก็ต้องใช้วิธีการอื่นควบคู่กันไป



(6.6) การชดเชย โดยฝ่ายหนึ่งได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการตามเป้าหมาย แต่อีกฝ่ายจะได้รับการชดเชย โดยฝ่ายแรกจ่ายเงินหรือให้สิ่งของแลกกับการได้มา เช่น ถ้าสามียอมไปเที่ยวทะเล ภรรยาจะซื้อกล้องให้สามี หรือสมัครสมาชิกกอล์ฟคลับ แต่ก็ต้องพิจารณาว่าจำนวนเงินเท่าใดถึงจะเหมาะสม หรือตัวอย่างถ้ายินยอมให้มีการสร้างโรงไฟฟ้าในพื้นที่ที่จะมีกองทุนสำหรับพัฒนาชาวบ้านรอบๆ โรงไฟฟ้า เป็นต้น

(6.7) ลดผลกระทบให้เหลือน้อย ฝ่ายหนึ่งจะบรรลุในเป้าหมายของตนและความต้องการของอีกฝ่ายจะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจังโดยทำให้เขาได้รับผลกระทบน้อยที่สุด เช่น สามีต้องการไปเที่ยวในสถานที่สงบ ไม่ชอบทะเลเพราะมีผู้คนมาก แต่ภรรยาชอบทะเลเพราะมีกิจกรรมมาก ถ้าสามีเห็นว่าการไปทะเลแล้วสามารถมีที่ที่สงบ และภรรยารับประกันว่าจะหาสถานที่ให้ ก็อาจจะยอมไปทะเล

กล่าวโดยสรุป การสร้างทางเลือกนั้นเป็นการขยายขอบเขต เพิ่มทรัพยากร หรือหาวิธีการต่างๆ โดยไม่ได้คิดหรือมุ่งแต่เพียงการแบ่งเค้กที่มีอยู่อย่างจำกัด แต่มีทางออกอื่นๆ อีกมากมายหลายวิธี นอกเหนือจากทรัพยากรที่มีอยู่ จึงไม่ใช่การเน้นที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องแพ้แต่เป็นการมาคิดร่วมกันเพื่อให้ได้ทรัพยากรร่วมกัน ทศนคติดังกล่าวเชื่อว่าเส้นทางการหลายสาย หลายวิธีการที่จะไปสู่ปลายทางเดียวกัน ไม่ได้ติดหรือจำกัดแต่เพียงเส้นทางเดียว เป็นทศนคติที่ไม่ใช่การก่อกำแพงล้อมรอบตนเอง จนเกิดการปิดกั้นไม่ยอมรับทางออกอื่นๆ หรือเหมือนกับม้าที่ถูกบังตามองเห็นแต่ทิศทางข้างหน้าของตนเองเท่านั้น

4. การสร้างมาตรฐานที่คู่กรณียอมรับ

ในการเจรจาหลายครั้งที่คู่กรณีจะยึดมั่นในจุดยืนสุดโต่งของตนเอง และมุ่งมั่นที่จะเอาชนะแต่ฝ่ายเดียวเท่านั้น แต่ผลที่เกิดขึ้นคือ การเจรจาล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จ ยกตัวอย่างในการซื้อขายบ้านนั้นเป็นเรื่องธรรมดาที่ลูกค้าต้องการจ่ายเงินให้น้อยที่สุดในการซื้อบ้าน แต่คุณต้องการให้ลูกค้าซื้อบ้านในราคาที่สูงที่สุด เราจะทำอย่างไรดี? จะหาราคามาตรฐานอย่างไรที่คู่กรณียอมรับร่วมกัน

แนวทางหนึ่งที่ใช้ในการเจรจาก็คือ การใช้บรรทัดฐานหรือมาตรฐานที่คู่กรณียอมรับ ฟิชเชอร์ (Fisher, Ury & Patton 1991, p. 105) ได้ยกตัวอย่างการก่อสร้างบ้าน ถ้าหากผู้รับเหมาฝั่งเสาคอนกรีตบอกว่าควรฝังเสาคอนกรีตลึก 2 ฟุต ในขณะที่คุณคิดว่าควรฝังเสาลึก 5 ฟุต คุณในฐานะเจ้าของบ้านยอมกังวลเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของบ้านที่ตนอาศัยอยู่ แล้วเราควรใช้มาตรฐานใดในการเจรจาร่วมกัน? นอกจากนี้ ฟิชเชอร์ได้ยกตัวอย่างการเจรจาเพื่อตีมูลค่ารถยนต์กับบริษัทประกันภัยว่าควรใช้บรรทัดฐานที่ยุติธรรมใด อาจใช้บรรทัดฐาน ต้นทุนลบด้วยค่าเสื่อมราคา รวม ราคาตลาดในขณะนั้น ราคาที่ปิดประกาศขายในปีนั้น ค่าซ่อมให้เหมือนรถคันใหม่ และมูลค่าที่ศาลตัดสินสิ่งที่พึงระลึกไว้คือ มาตรฐานที่ดีไม่ได้เป็นมาตรฐานของเราเท่านั้นคู่เจรจาก็อาจมีมาตรฐานที่ดีได้เช่นกัน เราจึงควรเปิดใจรับฟังสิ่งที่คู่กรณีเสนอมาอย่างมีเหตุผล

การเจรจาโดยเน้นมาตรฐานจึงเป็นการยึดเหตุผล มีการอ้างอิงได้ มีตัวเลขที่เป็นมาตรฐาน และไม่ต้องเสียเวลาไปกับการโต้เถียงกันอย่างไร้เหตุผล แต่มาตรฐานที่ควรจะเป็นนั้นควรมีการอ้างอิงจากอะไรบางอย่าง ไม่ว่าจะเป็น หลักสากล แนวทางปฏิบัติที่เคยทำมาตัวเลขอ้างอิง ราคาตลาด ราคาประเมินจากทางการ วันชัย วัฒนศัพท์ เน้นว่าให้พยายามหามาตรฐานต่างๆ หลายมาตรฐานให้ได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นวิธีการโยนหัวก้อย วิธีจับไม้สั้นไม้ยาว วิธีการประกวดราคา วิธีการที่คนหนึ่งสับไฟและอีกคนตัดไฟ หรือวิธีแบ่งขนมเค้กด้วยการให้คนหนึ่งตัดแบ่ง อีกคนเป็นคนเลือก วิธีการหาผู้ชำนาญการที่ทั้งสองฝ่ายเชื่อถือ วิธีใช้ข้อมูลตลาดการมาตัดสินมาตรฐานต่างๆ ที่ระดมความเห็นออกมาอาจมีมากมายหลายวิธี เมื่อได้มาตรฐานมาแล้วหลายๆ มาตรฐาน เราก็อาจนำมาเรียงลำดับที่ชอบน้อยที่สุดไปหาที่ชอบมากที่สุดร่วมกัน เช่น การประกวดราคา ใครให้ราคาต่ำสุดก็ชนะ หรือใช้มาตรฐานราคากลางในท้องตลาด หรือให้ใครมาก่อนได้ก่อนด้วยวิธีการเข้าคิว เป็นต้น



ภาพที่ 7 การสร้างมาตรฐานที่พึงพอใจร่วมกัน
ที่มา : วันชัย วัฒนศัพท์, 2550

ตัวอย่างของการใช้มาตรฐาน เช่น กรณีแบ่งเค้กระหว่างเด็กสองคน ก็คือ ให้เด็กคนหนึ่งตัดแบ่ง และให้เด็กอีกคนหนึ่งเลือกก่อน ดังนั้นเด็กที่เป็นคนตัดแบ่งจะตัดแบ่งให้เค้กมีขนาดเท่ากันให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพราะอีกฝ่ายหนึ่งจะเป็นคนเลือกขนมเค้ก ฟิชเชอร์ (Fisher, Ury & Patton, 1991, p. 109) ได้ยกตัวอย่างกรณีการเจรจาทางทะเลและการหย่าร้าง กรณีการเจรจาทางทะเล เรื่องการจัดสรรพื้นที่ขุดแร่ใต้ท้องทะเลลึก แต่ก็ตกลงกันไม่ได้เสียที ระหว่างบริษัทเอกชนกับดิเอ็นเตอร์ไพรส์ ซึ่งเป็นองค์กรเหมืองแร่ของสหประชาชาติ บริษัทเอกชนมีเทคโนโลยีที่สูงกว่าดิเอ็นเตอร์ไพรส์จึงมีความกังวลว่าจะได้รับสัมปทานในส่วนแบ่งที่เสียเปรียบ ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงกันว่าจะให้บริษัทเอกชนรับไปศึกษาและแบ่งบริเวณขุดแร่ออกเป็นสองส่วน จากนั้นจึงมานำเสนอให้ดิเอ็นเตอร์ไพรส์เลือกเอาส่วนหนึ่ง ส่วนที่เหลือจึงให้สัมปทานบริษัทเอกชนไป

5. ทางเลือกที่ดีที่สุดหากไม่เจรจาหรือตกลงกันไม่ได้ (BATNA)

การตัดสินใจเจรจาหรือไม่เจรจานั้น ขึ้นอยู่กับคู่เจรจาประเมินว่าได้หรือเสียมากกว่า ในการมาพูดคุย สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2549, น. 80) เห็นว่าการเจรจาเป็นเรื่องของการถ่วงน้ำหนักระหว่างต้นทุนกับผลกำไร (Cost-benefit) โดยพิจารณาทางเลือกอื่นๆ ว่าเป็นประโยชน์มากกว่าสำหรับคู่เจรจาหรือไม่ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าต้นทุนน้อยกว่าก็จะใช้ทางเลือกอื่น เช่น ลูกจ้างเห็นว่าการหยุดงานมีต้นทุนน้อยกว่าเจรจาก็จะใช้การนัดหยุดงาน สำหรับประเด็นทางเลือกที่ดีที่สุด หากไม่เจรจาหรือตกลงกันไม่ได้ Best Alternative to a Negotiated Agreement (BATNA) ฟิชเชอร์ เห็นว่าเป็นการเตรียมทางออกอื่นเพื่อไว้ล่วงหน้าในกรณีการเจรจาไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้เรามีทางเลือกอื่นรองรับ โดยได้ยกตัวอย่าง ในการตัดสินใจราคาขายบ้านนั้น เราไม่ควรถามว่าควรได้เงินค่าบ้านขั้นต่ำเท่าใด แต่ควรถามว่า หากพวกเขาขายบ้านไม่ได้ในเวลาที่กำหนดไว้ เขาควรทำอะไร? เช่น ขายบ้านต่อไปเรื่อยๆ หรือให้เช่า หรือรื้อบ้านทั้งทำเป็นลานจอดรถ หรือปล่อยให้คนอื่นมาอาศัยโดยมีเงื่อนไขว่า ผู้อาศัยคนใหม่ต้องทาสีบ้านให้ เป็นต้น BATNA คือ เรามีทางเลือกอื่นหรือไม่ โดยเห็นว่าการมีทางเลือกอื่นทำให้เจรจาได้ง่ายขึ้น และมีอำนาจต่อรองมากขึ้น เช่น การซื้อขายรถยนต์ ถ้าเราต้องการขายรถยนต์ที่เราใช้อยู่ เราจะสามารถเจรจาได้ดีขึ้น ถ้าเราสอบถามราคาจากบริษัทรับซื้อรถและทราบราคาว่าบริษัทจะรับซื้อรถในราคาเท่าใด

การใช้ BATNA เป็นประโยชน์ในการเปลี่ยนมุมมองของแต่ละฝ่าย เป็นการชี้ให้คู่กรณีเห็นว่าการที่จะฟ้องร้องในศาลหรือเดินขบวนประท้วงหรือไปยกพวกตีกันนั้นไม่ได้เป็นทางเลือกที่ดีที่สุด แต่การมานั่งโต๊ะเจรจานั้นจะเกิดประโยชน์กับคู่กรณีมากกว่า เนื่องจากคู่กรณีจะสามารถหาข้อยุติที่เป็นที่พึงพอใจของทั้งคู่ การรู้ BATNA ของคู่กรณีทำให้ตั้งคู่เจรจามาคุยกับเรา และฟังเรามากขึ้น ตัวอย่างเช่น คุณกำลังรณรงค์ต่อต้านก๊าซพิษที่ปล่อย

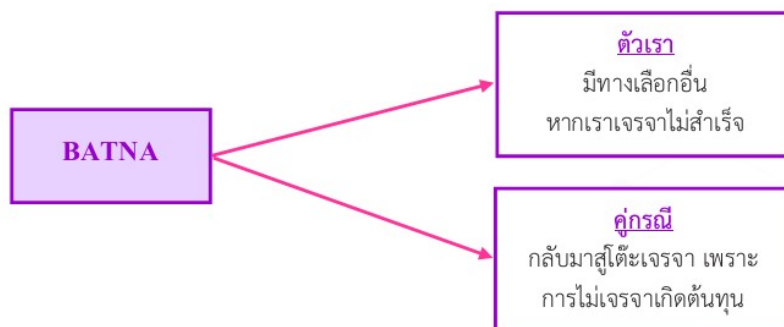


ออกมาจากโรงงาน BATNA ของโรงงานคือ ไม่ต้องสนใจข้อเรียกร้องของเราและดำเนินการสร้างโรงงานต่อไป ดังนั้นถ้าคุณต้องการให้โรงงานหยุดฟังข้อเรียกร้องของคุณ ก็ต้องมีการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังศาลเพื่อขอให้เพิกถอนใบอนุญาตก่อสร้าง สรุปได้ว่าถ้าหากคู่เจรจาคิดว่า BATNA ของตนเอง ดีที่สุดแล้วจนไม่ต้องมาเจรจาใดๆ กับเรา ก็ขอให้ทำบางสิ่งเพื่อเปลี่ยนแปลงความคิดนั้น

BATNA เป็นสิ่งที่คู่กรณีคิดว่าดีที่สุดสำหรับตนเอง ยกตัวอย่างเช่น ถ้าไม่สามารถเจรจากับนายจ้างเรื่องขึ้นเงินเดือนได้ หากลูกจ้างมีงานที่อื่นที่จ่ายเงินเดือนดีกว่า ก็จะไปหาทางเลือกอื่น แต่หลายครั้งคู่กรณีอาจประเมินสิ่งที่คิดว่าดีที่สุดสูงเกินไป ถ้าคิดว่า BATNA ตัวเองดีกว่า (แม้ว่าอาจไม่เป็นจริงอย่างที่คิด) ก็จะไม่อยากเจรจา เช่น ถ้าคิดว่าสามารถได้รับชัยชนะจากการรบ จะต้องไปเจรจาทำไม

การใช้ BATNA เพื่อดึงคู่เจรจากลับมาสู่โต๊ะเจรจานั้น ควรใช้การเตือนด้วยข้อเท็จจริง แต่อย่ามุ่งทำให้เกิดความเจ็บปวดกับอีกฝ่าย โดยให้ตั้งคำถามว่า “คุณจะทำอะไรในกรณีที่ไม่มีข้อตกลง” เพื่อให้เห็นว่าคู่กรณีของเราอาจประเมินทางเลือกที่ดีที่สุดของเขาสูงเกินไป และเกิดการถูกคิดขึ้นมาได้ว่าควรกลับมาสู่โต๊ะเจรจา หรืออีกทางหนึ่งถ้าฝ่ายอื่นไม่คิดว่าจำเป็นต้องมีการเจรจา เราก็อาจทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกได้ว่า เรามีทางเลือกอื่นเหมือนกัน เช่น ถ้าตัวเราไม่เจรจาเราก็สามารถไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมได้ โดยการหาหนทางความมาอยู่ด้วยในการเจรจา เมื่อทำเช่นนี้ คู่กรณีก็จะรู้สึกได้ว่าเรามีทางเลือกอื่นเหมือนกัน ถ้าการเจรจาไม่ประสบผลสำเร็จ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ การเปิดทางไว้เสมอสำหรับการเจรจา เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งกลับมาสู่โต๊ะเจรจาได้ตลอดเวลา

กล่าวโดยสรุป การใช้ BATNA นั้นเป็นประโยชน์กับเราในการเจรจา ประการแรกเป็นการสร้างทางเลือกและอำนาจต่อรอง ทำให้การเจรจาของเราไม่เสียเปรียบคู่เจรจา และมีทางถอยทางอื่นให้กับตัวเราในกรณีที่เจรจาไม่ประสบความสำเร็จ ประการที่สอง การใช้ BATNA เป็นการทำให้คู่เจรจากลับมาสู่โต๊ะเจรจา เพราะการไม่เจรจาจะเกิดต้นทุน เกิดความเสียหายต่อคู่กรณี แต่การเจรจากันจะเกิดประโยชน์มากกว่า



ภาพที่ 8 การเข้าใจ BATNA ของเราและคู่เจรจา
ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้เขียน



6. ข้อเสนอสำหรับข้อตกลง (Proposals)

ข้อเสนอเป็นข้อตกลงที่น่าจะเป็นไปได้ซึ่งคุณพร้อมที่จะตอบตกลง มีทางเลือกที่น่าจะเป็นไปได้สำหรับข้อตกลงมากกว่าหนึ่งทาง แต่อย่างน้อยน่าจะมีข้อเสนอสำหรับข้อตกลงไว้ 3 ระดับคือ 1) อะไรคือข้อเสนอที่เราต้องการมากที่สุด 2) ข้อเสนอที่เราพอใจรองลงไป 3) ข้อเสนอที่เราพอรับได้ ข้อเสนอที่เราต้องการมากที่สุด เป็นข้อเสนอที่เราคาดหวังไว้สูงสุดที่จะบรรลุการตั้งเป้าหมายไว้สูงจะเป็นประโยชน์กับตัวเราในการได้สิ่งที่เราต้องการ แม้ว่าอาจจะได้รับการตอบสนองหรือไม่ก็เป็นอีกประเด็นที่จะต้องมีการเจรจากันต่อไป สำหรับข้อเสนอที่เราพอใจรองลงไป ก็คือเราอาจจะไม่ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่ก็ยังถือว่าเราได้รับการตอบสนองอย่างน่าพึงพอใจ สามารถตอบสนองความต้องการของเราได้ สุดท้ายเป็นข้อเสนอที่เราพอรับได้ ก็คือเป็นข้อเสนอที่เราไม่พึงพอใจเท่าใดนัก เกือบจะถึงขั้นไม่ตกลงกัน หรือเดินออกจากโต๊ะเจรจา เป็นสิ่งที่ช่วยเตือนเราได้อย่างดีว่าถ้าเราได้รับการตอบสนองต่ำกว่านี้ เราก็จะเดินออกไปจากโต๊ะเจรจา อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอทั้ง 3 ระดับนี้ ไม่ได้เป็นจุดยืนที่ตายตัว เนื่องจากเราก็ไม่รู้ว่าคุณเจรจามีข้อเสนออย่างไรบ้าง ข้อเสนอที่เราเสนอจึงควรปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ แต่ต้องเป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการของคุณเจรจา

การเจรจาทุกครั้งถ้าเรามีข้อเสนอในใจ เท่ากับว่าเราได้เตรียมตัวเป็นอย่างดี รู้ว่าอะไรคือข้อเสนอที่เราต้องการสูงสุด ลำดับรองลงมาและข้อเสนอสุดท้ายที่จะต่ำกว่านี้อีกไม่ได้แล้ว ถ้าได้รับการตอบสนองข้อเสนอที่ต่ำกว่านี้การเจรจาก็จะไม่สามารถบรรลุได้ นอกจากนี้การรู้เขา รู้เรา ทำให้การเจรจามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เราอาจคาดการณ์หรือคาดเดาล่วงหน้าด้วยว่า คุณเจรจามีข้อเสนอเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดอย่างไรบ้าง

กล่าวโดยสรุป

การเจรจาและการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการกับความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นด้วยกระบวนการการพูดคุยกันอย่างเป็นระบบมีขั้นตอน มีศิลปะในการพูดคุยกันภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เกิด มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การใช้วิธีการแบบใดขึ้นอยู่กับการประเมินของคู่กรณี

การเจรจามีความแตกต่างจากการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางอย่างชัดเจน กล่าวคือการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นการที่คู่กรณีพูดคุยเพื่อหาข้อตกลงหรือยุติปัญหากันเองโดยไม่ต้องพึ่งพิงบุคคลที่สาม ในขณะที่การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นกระบวนการที่บุคคลที่สามเข้ามาช่วยกำกับกระบวนการและกระตุ้นให้คู่กรณีตัดสินใจหาข้อตกลงร่วมกัน

การศึกษากการเจรจาไกล่เกลี่ยมีความแตกต่างกันไป มีทั้งเน้นมิติอำนาจ บุคลิกภาพของคน และยุทธวิธีที่ใช้ในการเจรจา ซึ่งประกอบด้วยการเจรจาแบบมุ่งผลประโยชน์ที่มุ่งเน้นเอาแพ้-ชนะ หรือแบบมุ่งเน้นความร่วมมือที่มุ่งจะทำให้ชนะ-ชนะกันทั้งคู่ แต่การเจรจาแบบเน้นความร่วมมือจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและเกิดสัมพันธภาพอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 1) การพูดคุยกับคนอย่างนุ่มนวลแต่จัดการกับปัญหาอย่างจริงจัง 2) เน้น (ผลประโยชน์) จุดสนใจไม่ใช่จุดยืนว่าใครจะแพ้หรือชนะ 3) สร้างทางเลือกก่อนการตัดสินใจขั้นสุดท้าย 4) ใช้บรรทัดฐานที่วัดได้ 5) หาทางเลือกที่ดีที่สุดหากไม่เจรจาหรือตกลงกันไม่ได้ 6) ข้อเสนอสำหรับข้อตกลง



บรรณานุกรม

- คณะกรรมการศึกษาแนวทางการสร้างความปรองดอง สถาปนิกรูปแห่งชาติ. (2558). **รายงานและข้อเสนอแนะเบื้องต้นในการสร้างความปรองดอง**. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- เครตัน, เจมส์. (2547). **คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของชุมชน**. แปลโดย วันชัย วัฒนศัพท์. ขอนแก่น : ศิริภณธ์ ออฟเซ็ท.
- จอห์น วินสเลด. (2008). **การไกล่เกลี่ยที่ใช้เรื่องเล่า**. แปลโดย โคทม อารียาและคณะ. สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชลัท ประเทืองรัตน. (2557). **เจรจาไกล่เกลี่ยไม่เกลี้ยกล่อม**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- . (2559). **การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง : เส้นทางแห่งการสร้างความเข้าใจร่วมกัน**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ชลากร เทียนส่องใจ. (2553). **การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ : หลักการและเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้ง**. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, สาขาพระพุทธศาสนา.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2546). **อาวุธมีชีวิต แนวคิดเชิงวิพากษ์ว่าด้วยความรุนแรง**. กรุงเทพฯ : ฟาเดียวกัน.
- นพพร โพธิ์รังสียากร. (2555). **รายงานประจำปีสำนักงานคณะกรรมการเสริมสร้างความสมานฉันท์แห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการเสริมสร้างความสมานฉันท์แห่งชาติ.
- มาร์คัส, ลีโอนาร์ด เจ., และคณะ. (2552). **เจรจาแนวใหม่ มิติแห่งการป้องกันและระงับความขัดแย้งในทีมงานและระบบสุขภาพ**. แปลโดย บรรพต ตันธีรวงศ์. กรุงเทพฯ : พิมพ์คบไฟ.
- เมเยอร์, เบอร์นาร์ด. (2533). **พลวัตการจัดการความขัดแย้ง**. แปลโดย บรรพต ตันธีรวงศ์. กรุงเทพฯ : คบไฟ.
- ยูริ, วิลเลียม. (2545). **เอาชนะคำว่าไม่ใช่เรื่องยาก**. แปลโดย ศ.นพ.วันชัย วัฒนศัพท์. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2550). **ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. ขอนแก่น : ศิริภณธ์ ออฟเซ็ท.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2549). **กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สมพงศ์ ชูมาก. (2552). **การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างประเทศ. ใน ศรีเพ็ญ ศุภพิทยากุล บรรณาธิการ, มนุษย์กับสันติภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Coltri, S. Laurie. (2004). **Conflict Diagnosis and Alternative Dispute Resolution and Mediation**. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Daniel Bar-Tal. (2013). **Intractable conflicts Socio-Psychological Foundation and Dynamics**. New York : Cambridge University Press.



- Fisher, Roger, Ury, William L., and Patton, Bruce. (2002). **Getting to Yes : Negotiating an agreement without giving in.** London : Random House.
- Ibrahim Abdi, Dekha & Mason, Simon J.A. (2019). **Mediation and Governance in Fragile Contexts : Small Steps To Peace.** London : Kumarian Press.
- Lewicki Roy J., Saunders, David M., and Minton, John W. (2001). **Essentials of Negotiation.** New York : Irwin/Mcgraw-Hill.
- Moore, Christopher. (1984). **The Mediation Process : Practical Strategies for Resolving Conflict** San Francisco : Jossey-Bass Inc..
- Ricigliano, Robert. (2012). **Making Peace Last : A Toolbox for Sustainable Peacebuilding.** New York : Routledge
- Thomas, Kenneth & Killman, Ralph. (1977). Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior. **Educational and Psychological Measurement.** 37(2):309-325.
- Warner, Michael. (2001). *Complex Problems : Negotiated Solutions.* London : ITDG Publishing.
- Zartman, William I. (2009). Conflict Resolution and Negotiation in Bercovitch, Jacob, Victor Kremenyuk, & I. William Zartman (Eds.). **The SAGE Handbook of Conflict Resolution** (p89). London : SAGE Publications.



▶ บทที่ 2

กฎหมายกลาง ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



www.rlpd.go.th

สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77



ภาพรวมสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

โดย อาจารย์ประกายรัตน์ ต้นธีรวงศ์

คำอธิบายสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

โดยที่ปัจจุบันข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากให้น่ากระบวนกรไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนักและข้อพิพาททางอาญาบางประเภทที่กำหนดเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐหรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทดังกล่าวโดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้งเกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายทางออกมาเพื่อให้หน่วยงานของรัฐศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนักและข้อพิพาททางอาญาบางประเภทโดยมีสาระสำคัญดังนี้

บทนิยาม

มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้มีบทนิยามเพื่ออธิบายความหมายของถ้อยคำที่ใช้ในพระราชบัญญัตินี้ให้ชัดเจน ได้แก่บทนิยามคำว่า "การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท" "ผู้ไกล่เกลี่ย" "ข้อตกลงระงับข้อพิพาท" "หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท" "หน่วยงานของรัฐ" และ "นายทะเบียน" โดยแต่ละถ้อยคำดังกล่าวมีความหมาย ดังต่อไปนี้

บทนิยามคำว่า "การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท" หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันเพื่อระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี

บทนิยามคำว่า "ผู้ไกล่เกลี่ย" หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

บทนิยามคำว่า "ข้อตกลงระงับข้อพิพาท" หมายความว่า ข้อตกลงที่คู่กรณีตกลงให้มีผลผูกพันโดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อระงับข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องใดๆ ที่แต่ละฝ่ายมีอยู่และให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างมีสิทธิหน้าที่หรือความรับผิดชอบเท่าที่กำหนดไว้ในข้อตกลงนั้น

บทนิยามคำว่า "หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท" หมายความว่า หน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

บทนิยามคำว่า "หน่วยงานของรัฐ" หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

บทนิยามคำว่า "นายทะเบียน" หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

ประชาชนจะได้รับจากพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้นเนื่องจากพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวเป็นการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนัก และข้อพิพาททางอาญาบางประเภทมากำหนดเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐหรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทดังกล่าวได้ โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญทำให้ปริมาณคดีเข้าสู่ศาลน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข



หมวด 1 บททั่วไป

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีบทบัญญัติที่มีลักษณะเป็นบททั่วไปซึ่งใช้กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม มาตรา 4 มาตรา 5 และมาตรา 6

การไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ไม่กระทบหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการอยู่แล้ว

มาตรา 4 เป็นบทบัญญัติที่กำหนดถึงหลักการสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติ โดยมาตรา 4 วรรคหนึ่ง กำหนดให้พระราชบัญญัตินี้ไม่กระทบต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการอยู่แล้ว โดยหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ เช่น การไกล่เกลี่ยโดยอำเภอตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 การไกล่เกลี่ยโดยสำนักงานอัยการสูงสุดตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการไกล่เกลี่ย และประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการ พ.ศ. 2555 อย่างไรก็ตาม ไม่เป็นการต้องห้ามหาก หน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยอยู่แล้วจะนำหลักการตามพระราชบัญญัตินี้ไปดำเนินการไกล่เกลี่ยตาม มาตรา 4 วรรคสอง

การแจ้งความประสงค์ในการเป็นหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

มาตรา 5 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่ประสงค์จะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัตินี้ แจ้งให้กระทรวงยุติธรรมทราบด้วย เพื่อให้กระทรวงยุติธรรมได้ทราบว่าหน่วยงานของรัฐแห่งใดบ้างที่มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งไม่เกิดปัญหาการโต้แย้งความเป็น หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัตินี้

การขยายอายุความออกไปหากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นผลหรือศาลไม่บังคับให้ตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

มาตรา 6 วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงโดยไม่เป็นผล หากปรากฏว่าอายุความครบกำหนดไปแล้วในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือจะครบกำหนดภายในหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงดังกล่าว ให้อายุความขยายออกไปอีกหกสิบวันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง และความใน มาตรา 6 วรรคสอง กำหนดให้ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทตาม มาตรา 32 ให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลมโดยให้นับระยะเวลาหกสิบวันนับแต่วันที่คำสั่งของศาลถึงที่สุด

ผู้ไกล่เกลี่ย

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีบทบัญญัติที่กล่าวถึงผู้ไกล่เกลี่ยไว้ในหมวด 1 ตั้งแต่มาตรา 9 ถึงมาตรา 19 สรุปเนื้อหาสำคัญได้ ดังนี้

การขึ้นทะเบียนและคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา 9 กำหนดถึงการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยไว้ซึ่งนอกจากจะให้บุคคลที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียนแล้ว นายทะเบียนยังมีอำนาจสรรหาบุคคลซึ่งมีความเหมาะสมที่จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้ด้วยแต่ต้องได้รับความยินยอมของบุคคลนั้นด้วย การยื่นคำขอขึ้นทะเบียน การออก



หนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การต่ออายุหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การออกใบแทนหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การแจ้งรายการในการยื่นคำขอขึ้นทะเบียน การสิ้นสภาพของผู้ไกล่เกลี่ยการพิพาทก่อนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยและแนบบัตรประจำตัวผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกระทรวง

สำหรับคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นไปตาม มาตรา 10 กล่าวคือผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 1 ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง
- 2 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามดังนี้

- 1 เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- 2 เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- 3 เคยถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ และยังไม่พ้น 5 ปี นับถึงวันที่ยื่นคำขอรับหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย

หน้าที่และอำนาจของผู้ไกล่เกลี่ยและการคุ้มครองผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา 11 กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่และอำนาจ 4 ประการ ดังนี้

- 1 กำหนดแนวทางและจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2 ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท
- 3 ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง
- 4 จัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำหรับการคุ้มครองผู้ไกล่เกลี่ยเป็นไปตามมาตรา 11 วรรค 2 โดยกำหนดให้ในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำตามหน้าที่โดยสุจริตย่อมได้รับการคุ้มครองไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา

จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยและข้อเท็จจริงที่ต้องเปิดเผย

มาตรา 12 กำหนดจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยให้ต้องปฏิบัติตาม 8 ประการ ดังนี้ ได้แก่

- 1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ และไม่เลือกปฏิบัติ
- 2 เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้งในกรณีที่ไมอาจเข้าร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ต้องแจ้งเหตุผลและความจำเป็นล่วงหน้าให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ
- 3 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร
- 4 ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท
- 5 ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสุภาพ
- 6 รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 7 ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- 8 กรณีอื่นตามที่กำหนดในกระทรวง



มาตรา 13 กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัย ถึงความเป็นกลาง และความเป็นอิสระของตนในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้คู่กรณีทราบโดยเฉพาะในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1 เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรส
- 2 เป็นบุพการีหรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใด ๆ หรือเป็นพี่น้องหรือลูกพี่ลูกน้องนับได้เพียงภายในสามชั้น หรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงานนับได้เพียงสองชั้น
- 3 เป็นหรือเคยเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทน
- 4 เป็นเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้ หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง

การตั้งข้อรังเกียจ

มาตรา 14 กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกคู่กรณีตั้งข้อรังเกียจได้โดยข้อรังเกียจดังกล่าวต้องมีสภาพร้ายแรง อันอาจทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลางหรือไม่เป็นอิสระและหากมีกรณีดังกล่าวผู้ไกล่เกลี่ย อาจถูกถอดถอนตามมาตรา 15 (4) ได้ สำหรับกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีหลายคน การตั้งข้อรังเกียจดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากคู่กรณีทุกคนของฝ่ายนั้น

การถอดถอนผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา 15 กำหนดว่าผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกถอดถอนได้โดยคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายหรือหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยเหตุ ดังต่อไปนี้

- 1 ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการฉ้อฉลหรือข่มขู่คู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท
- 2 ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยเกิน 2 ครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควร
- 3 ผู้ไกล่เกลี่ยขาดจริยธรรม ตามมาตรา 12
- 4 ผู้ไกล่เกลี่ยถูกตั้งข้อรังเกียจ ตามมาตรา 14

ข้อห้ามในการไกล่เกลี่ย

มาตรา 16 กำหนดห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการหรือจัดให้กระทำการใด ๆ ซึ่งเป็นการบังคับ ชูเชิญหลอกลวง หรือกระทำโดยไม่ชอบด้วยประการใด ๆ เพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท ข้อตกลงระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการฝ่าฝืนมาตรานี้นย่อมมีผลให้ศาลไม่อาจมีคำสั่งบังคับให้ตามข้อตกลงนั้นได้ตามมาตรา 33 (3)

การสิ้นสุดความเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา 17 กำหนดให้ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง เมื่อมีกรณีดังต่อไปนี้

- 1 ผู้ไกล่เกลี่ยถึงแก่ความตาย
- 2 ผู้ไกล่เกลี่ยลาออกจากการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย
- 3 ผู้ไกล่เกลี่ยถูกเพิกถอนจากการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย หรือสิ้นสภาพการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย
- 4 ผู้ไกล่เกลี่ยขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 10

สำหรับกรณีที่ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังไม่แล้วเสร็จ

มาตรา 18 กำหนดให้คู่กรณีอาจตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่เพื่อปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นต่อไปได้ โดยอาจใช้เอกสารกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการมาแล้วตามที่คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร



การได้รับคำตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นของผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา 19 ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยในหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับคำตอบแทนและค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

หมวด 2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

ความในหมวด 2 ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง และในส่วนที่ 2 การบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท กำหนด การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งไว้ในหมวด 2 ตั้งแต่มาตรา 20 ถึงมาตรา 34 มีสาระสำคัญ ดังนี้

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

ข้อพิพาททางแพ่งที่ไกล่เกลี่ยได้ตามพระราชบัญญัตินี้ กำหนดไว้ในมาตรา 20 โดยความในวรรคหนึ่งกำหนดข้อห้ามไว้ว่าข้อพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวข้องสิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิในครอบครัว หรือกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ไม่สามารถกระทำได้ ข้อพิพาททางแพ่งที่ไกล่เกลี่ยกันได้มี 4 ประการดังนี้

- 1 ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินซึ่งไม่ใช่ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์
- 2 ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก
- 3 ข้อพิพาทอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
- 4 ข้อพิพาทอื่นนอกจาก (1) (2) และ (3) ที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 5 ล้านบาท หรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งตามพระราชบัญญัติแยกพิจารณาเป็นแต่ละขั้นตอน ดังนี้

การเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ย

เมื่อมีข้อพิพาททางแพ่งเกิดขึ้นกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งเริ่มต้นขึ้นจากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถ้าประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากนั้นให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสอบถามความสมัครใจของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ถ้าคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำหน่ายคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นและแจ้งให้คู่กรณีผู้ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ ในกรณีที่คู่กรณีมากกว่าสองฝ่ายและคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีที่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ทั้งนี้การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรายละเอียดของคำร้องและระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกาศกำหนดตามมาตรา 21



การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา 22 กำหนดให้คู่กรณีตกลงกันแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย 1 คน หรือหลายคนจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจัดทำไว้ หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยได้คู่กรณีอาจขอให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยขึ้นจากบัญชีดังกล่าว ทั้งนี้ ตามระเบียบที่ หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกำหนด โดยการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอม จากผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งด้วย และให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชี้แจงคู่กรณีเกี่ยวกับ กระบวนการและผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งสิทธิในการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา 23 กำหนดให้ในกรณีที่มีข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและ ความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 13 และคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง คัดค้าน หรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นเองว่าตนมีกรณีดังกล่าว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยผู้นั้นหยุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ก่อน และ แจ้งให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ เพื่อที่หัวหน้าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทดังกล่าวจะได้มีคำสั่งต่อไป โดยการยื่นคำคัดค้าน การพิจารณาคำคัดค้าน และการให้ผู้ไกล่เกลี่ยคนอื่นเข้า ทำหน้าที่แทนผู้ที่ถูกคัดค้านให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

นอกจากนี้หากปรากฏในภายหลังเมื่อมีการทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทแล้วว่าผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมิได้เปิดเผยข้อเท็จจริงซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระ ของผู้ไกล่เกลี่ยดังกล่าวหรือการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไม่ชอบด้วยกฎหมายบันทึกข้อตกลงดังนั้นไม่เสียไปแต่ไม่เป็น การตัดสิทธิคู่กรณีในการพิสูจน์เพื่อให้ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงดังกล่าวตามมาตรา 24

การดำเนินการไกล่เกลี่ย

มาตรา 25 กำหนดให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยผู้ไกล่เกลี่ยหากตกลงกับคู่กรณีเพื่อกำหนดกรอบเวลาและแผนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้ โดยในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อพิพาทความประสงค์ของคู่กรณีที่จะระงับข้อพิพาท และข้อเท็จจริงอื่นที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายให้คู่กรณีเข้าใจ ซึ่งกันและกันหรือผ่อนปรนเข้าหากันอันนำไปสู่การตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

มาตรา 26 ยังได้กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย เว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบางสถานการณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทลับหลังคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นให้คู่กรณีฝ่าย ที่ไม่ได้เข้าร่วมทราบด้วย ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้ทนายความหรือที่ปรึกษาของคู่กรณีหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้



สิทธิของคู่กรณีในระหว่างการไกล่เกลี่ยและการเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน

มาตรา 27 กำหนดให้ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธิถอนตัว จากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทำเป็นหนังสือแจ้งต่อผู้ไกล่เกลี่ยได้

มาตรา 28 กำหนดให้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีมีสิทธิเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันโดยอิสระ ทั้งนี้ ข้อตกลงนั้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

การห้ามมิให้รับฟังข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี

มาตรา 29 กำหนดห้ามมิให้รับฟังข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ระบุไว้ในมาตรา 29 (1) ถึง (6) เป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีกระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการพิจารณาใด ๆ เว้นแต่จะเข้าข้อยกเว้นที่ได้รับฟังได้เพื่อการบังคับตามข้อตกลงและระงับข้อพิพาท

ข้อเท็จจริงที่ต้องห้ามมิให้รับฟังดังกล่าว ได้แก่

- 1 ข้อเท็จจริงที่เป็นความประสงค์หรือความสมัครใจของคู่กรณีในการขอเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท
- 2 ข้อเท็จจริงที่เป็นความเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของคู่กรณี
- 3 ข้อเท็จจริงที่เป็นการยอมรับหรือข้อความที่กระทำโดยคู่กรณีในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 4 ข้อเสนอใด ๆ ที่เสนอโดยผู้ไกล่เกลี่ย
- 5 ข้อเท็จจริงที่ได้แสดงให้เห็นถึงความสมัครใจที่จะยอมรับข้อเสนอในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 6 เอกสารที่จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้จะใช้หรือใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใดที่มีอยู่และนำสืบได้อยู่แล้วในกระบวนการพิจารณาของศาล กระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการพิจารณาอื่นใด ย่อมไม่ต้องห้ามมิให้รับฟังด้วยเหตุที่คู่กรณี ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนำไปใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

มาตรา 30 กำหนดว่าเมื่อคู่กรณีได้มีข้อตกลงเป็นประการใดแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกข้อตกลง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือจัดให้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและให้คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้ โดยบันทึกข้อตกลงตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1 ชื่อและที่อยู่ของคู่กรณี
- 2 ข้อพิพาทตามกฎหมาย
- 3 ความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 4 สารสำคัญของข้อตกลงอันเป็นผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การชดใช้เยียวยาความเสียหาย เงื่อนไขที่คู่กรณีต้องปฏิบัติหรืองดเว้นปฏิบัติ ระยะเวลาดำเนินการ หรือข้อตกลงไม่ติดใจที่จะรับการชดใช้เยียวยาความเสียหาย



การสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

มาตรา 31 กำหนดให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงในกรณีดังต่อไปนี้ (1) คู่กรณีตกลงระงับ ข้อพิพาทกันได้ (2) คู่กรณีถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามมาตรา 27 (3) ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทต่อไปจะไม่เป็นผลประโยชน์และให้ยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท เมื่อคู่กรณีไกล่เกลี่ยกันเป็นผลสำเร็จและมีการทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทกันแล้ว หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทดังกล่าว พระราชบัญญัตินี้ กำหนดกระบวนการบังคับให้ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นได้ตามความในหมวด 2 ในส่วนที่ 2 ว่าด้วยการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท ซึ่งมีกระบวนการดังนี้

การร้องขอต่อศาลให้บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

มาตรา 32 กำหนดให้ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งเรียกร้องให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามข้อตกลงระงับ ข้อพิพาทแล้ว แต่คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องอาจยื่นคำร้องขอต่อศาลเพื่อให้บังคับตามข้อตกลงได้ภายในสามปีนับแต่วันที่อาจบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ ถ้าไม่ได้รับรองภายในกำหนดดังกล่าว ให้มูลหนี้ตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป โดยการร้องขอดังกล่าว ให้ยื่นต่อศาลยุติธรรมที่มีการทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทในเขตศาลนั้น หรือศาลยุติธรรมที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือศาลยุติธรรมที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาข้อพิพาทซึ่งได้มีการไกล่เกลี่ยนั้น และให้เสียค่าขึ้นศาลตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในอัตราเดียวกับคำร้องขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในประเทศ ทั้งนี้ ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการบังคับคดีตามคำพิพากษา หรือคำสั่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาบังคับใช้ในเรื่องนี้

การมีคำสั่งและการอุทธรณ์คำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

มาตรา 33 กำหนดให้ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท โดยมีข้อยกเว้นที่ศาลจะไม่มีคำสั่ง บังคับให้หากความปรากฏแก่ศาล หรือคู่กรณีที่ถูกบังคับพิสูจน์ให้เห็นได้ว่ามีกรณีดังต่อไปนี้

- 1 คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บกพร่องในเรื่องความสามารถที่จะเข้าทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- 2 มูลเหตุแห่งข้อพิพาทหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาทมีลักษณะเป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพนันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
- 3 ข้อตกลงระงับข้อพิพาทเกิดจากการฉ้อฉล บังคับ ชูเชิญ หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใด ๆ
- 4 มีเหตุเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 24 ซึ่งมีผลต่อการทำบันทึกข้อตกลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ มาตรา 33 วรรค 2 ยังได้บัญญัติห้ามมิให้อุทธรณ์คำสั่งของศาลตามวรรคหนึ่ง เว้นแต่ให้อุทธรณ์ได้หาเป็นกรณีที่ (1) ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทหรือ (2) ศาลมีคำสั่งให้บังคับตาม ข้อตกลงระงับข้อพิพาทโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ทั้งนี้ คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

มาตรา 34 ประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกามีอำนาจออกข้อกำหนดในเรื่องการยื่นคำร้องขอและการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามมาตรา 32 และการมีคำสั่งตามมาตรา 33



ทั้งนี้ นอกจากที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้นำบทบัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมา ใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดถึง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาไว้ในหมวด 3 ตั้งแต่มาตรา 35 ถึงมาตรา 38 มีสาระสำคัญดังนี้

ข้อพิพาททางอาญาที่ไกล่เกลี่ยได้และผลของการไกล่เกลี่ย

มาตรา 35 กำหนดให้ข้อพิพาททางอาญาที่ไกล่เกลี่ยได้ไว้โดยแยก 3 ประเภทดังนี้

1 ความผิดอันยอมความได้

2 ความผิดลหุโทษตาม

มาตรา 390 ผู้ใดกระทำโดยประมาท และการกระทำนั้นเป็นเหตุให้ผู้อื่นรับอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดย มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2558]

มาตรา 391 ผู้ใดใช้กำลังทำร้ายผู้อื่น โดยไม่ถึงกับเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดย มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2558]

มาตรา 392 ผู้ใดทำให้ผู้อื่นเกิดความกลัว หรือความตกใจ โดยการขู่เข็ญ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดย มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2558]

มาตรา 393 ผู้ใดดูหมิ่นผู้อื่นซึ่งหน้าหรือด้วยการโฆษณา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดย มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2558]

มาตรา 394 ผู้ใดไล่ ต้อน หรือทำให้สัตว์ใด ๆ เข้าในสวน ไร่ หรือนาของผู้อื่นที่ได้แต่งดินไว้เพาะพันธุ์ไว้ หรือมีพืชพันธุ์หรือผลผลิตอยู่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดย มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2558]



มาตรา 395 ผู้ใดควบคุมสัตว์ใด ๆ ปลอยปล่อยให้สัตว์นั้นเข้าในสวน ไร่ หรือนาของผู้อื่นที่ได้แต่ดินไว้ เพาะพันธุ์ไว้ หรือมีพืชพันธุ์หรือผลผลิตอยู่ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

[อัตราโทษ แก้ไขเพิ่มเติมโดย มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2558]

มาตรา 397 ผู้ใดกระทำความผิดด้วยประการใด ๆ ต่อผู้อื่น อันเป็นการรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอาย หรือเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำในที่สาธารณะหรือต่อหน้าธารกำนัลหรือเป็นการกระทำความผิดอันมีลักษณะส่อไปในทางที่จะล่วงเกินทางเพศ ต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3 ความผิดทุกโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ทั้งนี้ เมื่อคู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาททางอาญากันแล้ว ให้ถือว่าสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับเฉพาะคู่กรณีซึ่งทำข้อตกลงดังกล่าว

มาตรา 38 กำหนดว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใด ซึ่งความในหมวด 3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญามีได้บัญญัติไว้ให้นำบทบัญญัติในหมวด 2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งมาบังคับใช้กับการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาททางอาญาโดยอนุโลม

นอกจากนี้ มาตรา 36 กำหนดให้ ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา หากคดีอยู่ในระหว่าง การสอบสวนหรือพิจารณาคดีของพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาลแล้ว ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพซึ่งมีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแจ้งให้พนักงานสอบสวน หรือพนักงานอัยการ หรือศาล แล้วแต่กรณี ทราบ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล อาจรอคำสั่งการสอบสวน การสั่งคดี การพิจารณาคดีหรือการพิพากษาคดี แล้วแต่กรณี ไว้ก่อนจนกว่าจะรู้ผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็ได้ และเมื่อมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้ว ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพแจ้งผลของการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาลทราบ ในกรณีที่ คู่กรณีตกลงระงับข้อพิพาทกันได้ ให้ส่งสำเนานับที่ข้อตกลงดังกล่าวไปด้วย ส่วนในกรณีที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นผลให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล สอบสวน สั่งคดี หรือพิจารณาพิพากษาคดีต่อไป

ข้อพิพาทที่อาจฟ้องเป็นคดีแพ่งเกี่ยวกับคดีอาญาได้

มาตรา 37 กำหนดว่าหากคู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท ที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจมีสิทธิฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับเมื่อคู่กรณีได้ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทในส่วนแพ่งแล้ว เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับทันที โดยในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทในส่วนแพ่งให้คู่กรณีอีก ฝ่ายหนึ่งดำเนินการเพื่อขอให้มีการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามมาตรา 32 ได้



ในกรณีที่ข้อตกลงระงับข้อพิพาทดังกล่าวมีข้อตกลงที่กำหนดให้คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้รับประโยชน์แห่งเงื่อนไขในการปฏิบัติตามข้อตกลง เช่น กำหนดให้มีการชำระเงินเป็นงวด กรณีเช่นนี้ให้นำความในมาตรา 6 มาบังคับใช้ในเรื่องที่คู่กรณีฝ่ายนั้นไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงซึ่งมีผลให้อายุความขยายออกไปอีก 60 วัน เพื่อให้สามารถดำเนินการทางอาญาต่อไปได้

หมวด 4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน

ความในหมวด 4 แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้บัญญัติถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน กำหนดถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวนไว้ในหมวด 4 ตั้งแต่มาตรา 39 ถึงมาตรา 67 มีสาระสำคัญดังนี้

โดยที่สมควรให้มีการไกล่เกลี่ยคดีอาญาในชั้นการสอบสวนที่เกี่ยวกับความผิดอันยอมความได้ ความผิดลหุโทษ และความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินสามปีตามบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ เนื่องจากมี คดีอาญาบางคดีที่ลักษณะของการกระทำเป็นความผิดที่ไม่ร้ายแรงซึ่งผู้ต้องหาอาจกลับตนเป็นคนดีได้ และ ผู้เสียหายอาจได้รับการชดเชยเยียวยาตามสมควร หากมีการสนับสนุนให้คู่กรณีได้รับการไกล่เกลี่ยคดีอาญา ในชั้นการสอบสวนเพื่อให้ผู้ต้องหามีโอกาสแสดงความสำนึกในการกระทำและพยายามบรรเทาผลร้ายแห่ง ความผิดนั้น อันจะเป็นการนำไปสู่การยอมความ และยุติคดีด้วยความสมานฉันท์ จึงจำเป็นต้องตรา พระราชบัญญัตินี้

กฎหมายฉบับนี้ มิได้สร้างภาระหน้าที่ให้แก่บุคคลเพิ่มขึ้น แต่ตรงกันข้ามกลับจะเป็นการลด ภาระหน้าที่ของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของพนักงานสอบสวนเองก็เป็นหน้าที่อยู่แล้วที่จะ อำนวยความยุติธรรมรับใช้ประชาชน ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ดำเนินการตามปกติอยู่แล้ว และจะเป็นการเพิ่ม ทางเลือกให้กับประชาชนในการยุติข้อพิพาทในชั้นสอบสวน โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางเข้ามาร่วมในการยุติ ข้อพิพาท ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาชดใช้ค่าเสียหายได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วถึง ผู้ต้องหาสำนึกผิด กลับตัวกลับใจ เป็นมิตรกัน เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม และคู่กรณีไม่ต้องเสียเวลาและงบประมาณในการ ดำเนินคดีในชั้นศาล และกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่มีการเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ

บทบัญญัติในกฎหมาย

ปฏิบัติได้โดยไม่เกิดความยุ่งยาก ในทางกลับกันจะช่วยลดความยุ่งยากในการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรมที่มีอยู่เดิม การปฏิบัติก็อยู่ในภาระหน้าที่ของพนักงานสอบสวนที่จะอำนวยความสะดวกเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลและสิ่งของที่มีอยู่เดิมอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยไม่ต้องใช้งบประมาณมาก และประชาชนไม่ได้ถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพประการใด กำหนดให้มีการไกล่เกลี่ยคดีอาญาในชั้นการสอบสวน

โดยความผิดที่จะนำมาไกล่เกลี่ยต้องเป็นความผิดอันยอมความกันได้ คดีความผิดลหุโทษ คดีความผิด ที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินสามปีตามบัญชีท้ายพระราชบัญญัตินี้



ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เช่น มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปี ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง

กระบวนการไกล่เกลี่ยคดีอาญาจะเริ่มมีการไกล่เกลี่ยคดีอาญาภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับเลือกและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย แล้วแจ้งให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีทราบ โดยคู่กรณีต้องร่วมไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง หากมีความจำเป็นต้องจัดหาล่ามให้ ให้พนักงานสอบสวนจัดหาล่ามให้ ต้องทำการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายใน หกสิบวัน

ข้อตกลงและเงื่อนไขการไกล่เกลี่ยให้มีการบันทึกลงลายมือชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร

ผลการยุติการไกล่เกลี่ยคดีอาญา คู่กรณีอาจถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยในเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้ เช่น ข้อตกลงมีเหตุอันควรสงสัยไม่เป็นไปด้วยความสมัครใจ และการไกล่เกลี่ยไม่บรรลุผลโดยแน่แท้ หรือผู้เสียหาย พ้องคดีต่อศาลเองไม่ว่าก่อนหรือระหว่างการไกล่เกลี่ย และคู่กรณีไม่ประสงค์จะให้ไกล่เกลี่ยคดีอาญาต่อไป

ผลการไกล่เกลี่ยคดีอาญา เมื่อคู่กรณีได้ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงแล้ว ให้แจ้งพนักงานสอบสวนทราบ เพื่อจัดทำบันทึกการปฏิบัติตามข้อตกลงส่งไปยังพนักงานอัยการพร้อมด้วยสำนวนการสอบสวนและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ถ้าคู่กรณีตั้งใจไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงโดยไม่มีเหตุอันควร ให้พนักงานสอบสวนผู้มีอำนาจออกคำสั่ง มีคำสั่งดำเนินคดีต่อไป

ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมอยู่ในหัวข้อที่ 3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

หมวด 5 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ความในหมวด 5 แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้บัญญัติถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไว้ในหมวด 5 ตั้งแต่มาตรา 68 ถึงมาตรา 70 โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

การส่งเสริมและการสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

มาตรา 68 กำหนดให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยให้ผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 9 เช่นเดียวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ให้อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นนายทะเบียนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และ ให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

**ข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดำเนินการได้**

มาตรา 69 ภายใต้บังคับมาตรา 20 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้กระทำได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

- 1 ข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 500,000 บาท หรือไม่เกินจำนวนที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
- 2 ข้อพิพาททางแพ่งอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
- 3 ข้อพิพาททางอาญาตามมาตรา 35 และมาตรา 69 วรรค 2 กำหนดให้เป็นเงื่อนไขพิเศษด้วยว่า ข้อตกลงระงับข้อพิพาทที่ดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะบังคับกันได้หรือสิทธิภาคีอาญามาฟ้องร้องไปตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นกรณีที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเรื่องนั้นได้มาตรฐานตาม พระราชบัญญัตินี้และได้ออกหนังสือรับรองให้ด้วย

การอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

มาตรา 70 กำหนดให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้การอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามที่อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนด โดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

หมวด 6 บทกำหนดโทษ

ความในหมวด 6 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดถึง บทกำหนดโทษ ตั้งแต่มาตรา 71 ถึงมาตรา 72 มีสาระสำคัญ ดังนี้

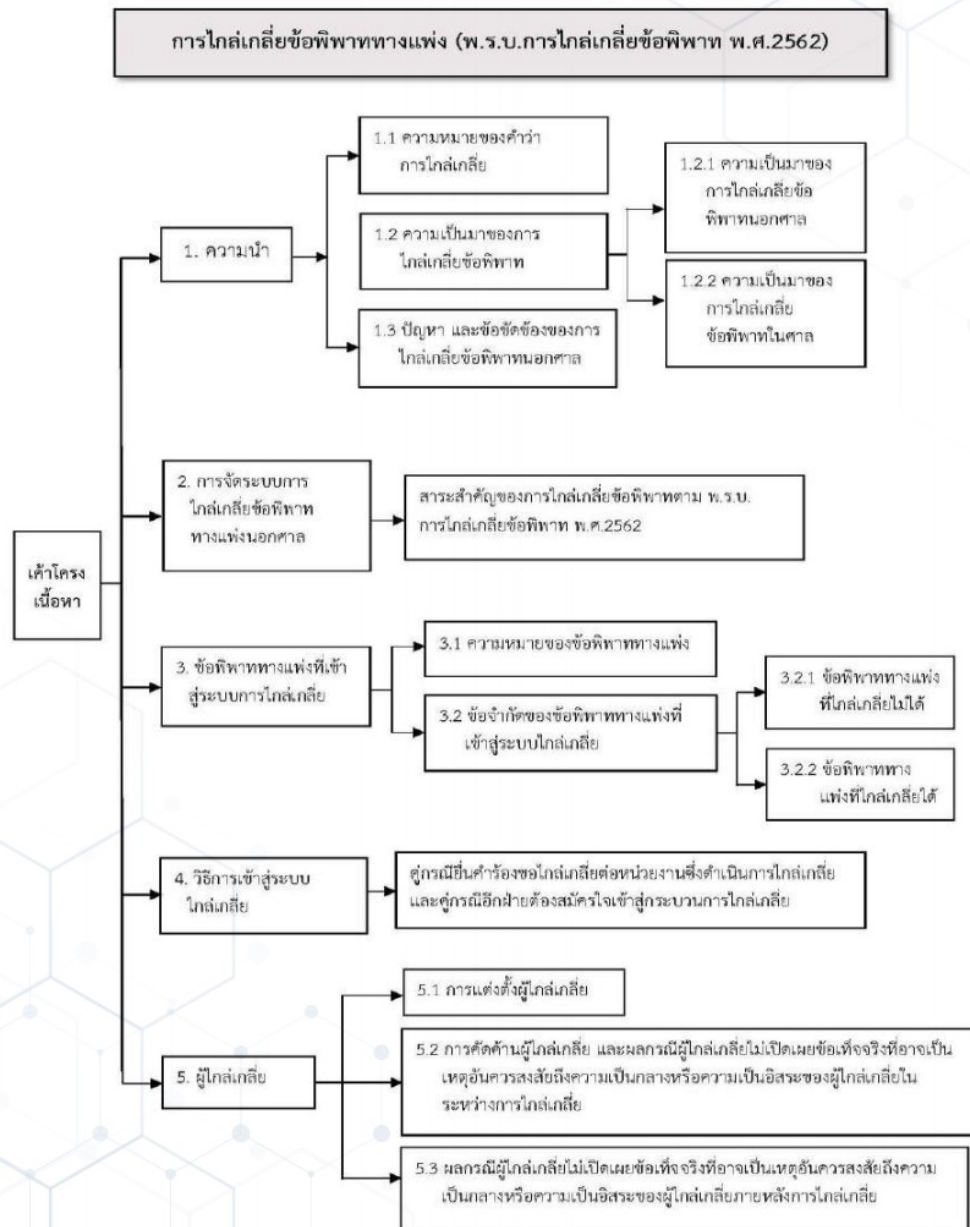
มาตรา 71 ผู้ไกล่เกลี่ยผู้ใดเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด สำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ เพื่อกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในหน้าที่ ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 72 ผู้ใดให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อจูงใจให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



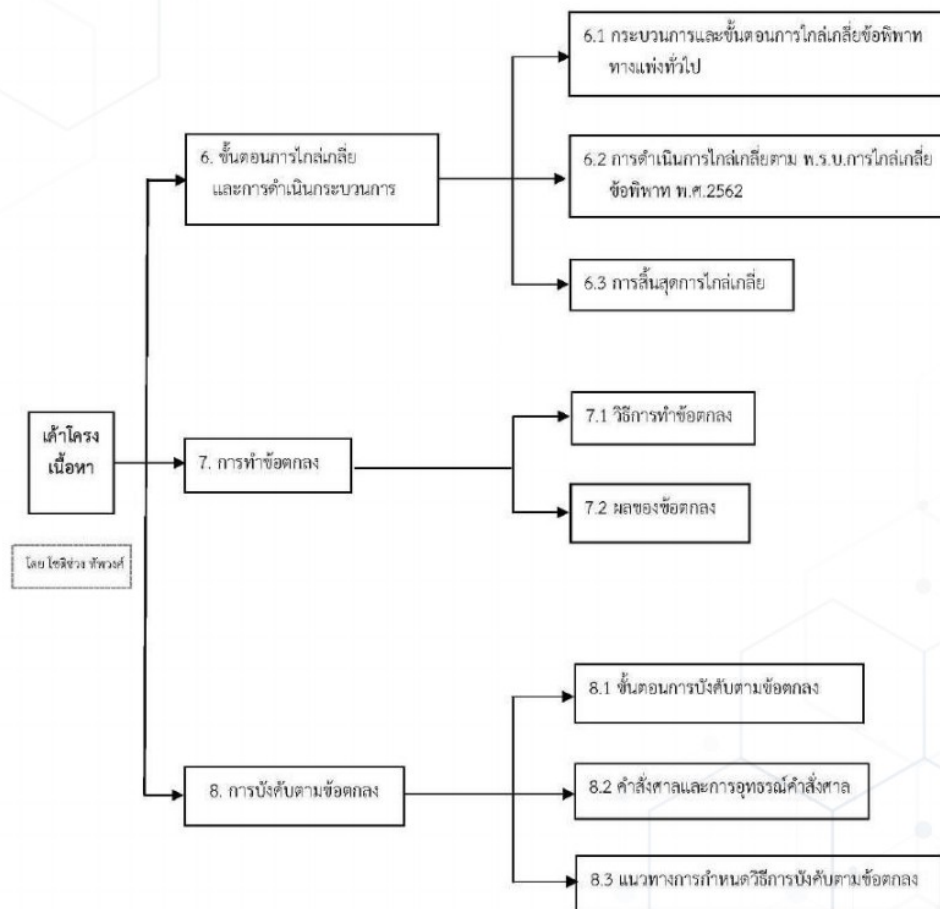
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

โดย อาจารย์โชติช่วง ทัพวงศ์





การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง (พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562)





1. ความนำ

1.1 ความหมายของคำว่า การไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ย เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทรูปแบบหนึ่งซึ่งมีขั้นตอนปฏิบัติเป็นกระบวนการ โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางเข้าจัดกระบวนการ และช่วยเหลือแนะนำคู่กรณีในการเจรจาให้สามารถแก้ไข ปัญหา และหาทางออกเป็นผลลัพธ์ที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย โดยการไกล่เกลี่ยถือเป็นการระงับข้อพิพาท ทางเลือก (Alternative Dispute Resolution – ADR) คือ ทางเลือกอื่นนอกจากให้ศาลชี้ขาดตัดสินคดี และการไกล่เกลี่ยนี้ กล่าวได้ว่าเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ถูกนำมาใช้มากที่สุด เพราะมีหลักการเป็นเป้าหมาย ที่สำคัญคือ แก้ปัญหา พื้นฟูความสัมพันธ์ และเยียวยาความเสียหาย ซึ่งทำให้ได้ทางออกในการแก้ปัญหาที่ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ

การไกล่เกลี่ย อธิบายความหมายได้หลายมุมมอง เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้นิยามไว้ว่า ไกล่เกลี่ย หมายความว่า พุดจาให้ปรองดองกัน พุดจาให้ตกลงกัน ทำให้เรียบร้อย ทำให้เสมอกัน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

ผู้เขียน ให้ความหมายไว้ว่า การไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่ สามซึ่งเป็นคนกลาง เข้าช่วยเหลือแนะนำคู่กรณีในการเจรจาและหาทางออกที่คู่กรณีพึงพอใจ (Win – Win)

ในส่วนพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้ความหมายที่เฉพาะเจาะจงตาม วัตถุประสงค์ของกฎหมายฉบับนี้ไว้ในมาตรา 3 ว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาด ข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมรวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี

จากความหมายของคำว่า “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท พ.ศ. 2562 เมื่อพิจารณาประกอบกับภาพรวมของกฎหมายฉบับนี้แล้ว เห็นได้ว่า ความหมายของคำว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว มุ่งเน้นอธิบายถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และขอบเขตการดำเนินการไกล่เกลี่ยของ หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและผู้ไกล่เกลี่ย

1.2 ความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลและ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล จุดแบ่งแยกประเภทอยู่ที่ว่าข้อพิพาทนั้นอยู่ในกระบวนการจัดการความขัดแย้ง นอกศาลหรือในศาล กล่าวคือ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วได้มีการไกล่เกลี่ยโดยยังไม่ได้นำข้อพิพาทนั้นไปฟ้องคดี ต่อศาลถือว่าการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล แต่ถ้าคู่กรณีได้ฟ้องคดีต่อศาลแล้ว และศาลจัดให้ มีการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยนั้นจึงถือเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลกับ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจะมีผลลัพธ์ของข้อตกลงที่ต่างกัน นั่นคือ ถ้าข้อตกลงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นอกศาลและในศาลจบลงด้วยการทำบันทึกข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความด้วยกัน กระบวนการ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลจะจบลงตรงนั้น ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลจะมีขั้นตอนดำเนินการต่อไปอีก คือ ศาลจะตรวจบันทึกข้อตกลงที่โจทก์จำเลยทำขึ้นนั้น ถ้าเห็นว่าชอบด้วยกฎหมาย สามารถบังคับได้ และไม่ขัดต่อ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนแล้ว ก็จะมีคำพิพากษาไปตามข้อตกลงนั้น เรียกว่า “พิพากษา



ตามยอม” ทำให้ข้อตกลงนั้นมีผลเป็นคำพิพากษา จากการที่บันทึกข้อตกลงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล และในศาลดังกล่าวมีผลลัพธ์ต่างกัน วิธีการบังคับตามข้อตกลงจึงแตกต่างกันด้วย ซึ่งจะกล่าวในหัวข้อต่อไป

อนึ่ง กรณีที่คู่กรณีร้องขอให้ศาลไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี และศาลรับทำการไกล่เกลี่ยให้แล้วคู่กรณีตกลงกันได้ และทำข้อตกลงเป็นเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความกับขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอมด้วย ซึ่งศาลก็ดำเนินการให้ เช่นนี้ถือได้ว่าเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลได้เช่นกัน¹

1.2.1 ความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล พบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลมีมาตั้งแต่สมัยพุทธกาล และเป็นวัฒนธรรมไทยที่ใช้เป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสังคมซึ่งยึดถือปฏิบัติกันมาแต่โบราณ เช่น การไกล่เกลี่ยใน “ระบบเจ้าโคตร” ของทางภาคอีสาน ที่ญาติพี่น้องในตระกูลเดียวกันยอมรับให้ผู้ใหญ่ในตระกูล เช่น ปู่ย่า ตายาย ซึ่งเป็นที่เคารพนับถือของญาติพี่น้องในตระกูลนั้นทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีที่ญาติพี่น้องในตระกูลมีความขัดแย้งกัน ซึ่งทุกตระกูลจะมีเจ้าโคตร และหากบุคคลต่างตระกูลมีความขัดแย้งกัน เจ้าโคตรของแต่ละตระกูลจะร่วมกันทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยเจ้าโคตรดังกล่าวบางกรณีอาจทำหน้าที่เสมือนเป็นศาล คือ นอกจากไกล่เกลี่ยแล้วถ้าเห็นว่ากรณีนั้นควรชี้ถูกผิดด้วย ก็มีความสามารถในการชี้ขาดข้อพิพาทและลงโทษฝ่ายที่กระทำความผิดได้ ซึ่งระบบเจ้าโคตรนี้ได้ถูกนำเอาไปใช้สำหรับข้อพิพาทในชุมชนได้เช่นกัน แต่เมื่อกระบวนการยุติธรรมจากระบบส่วนกลางเข้าไปมีบทบาทอย่างเป็นทางการระบบเจ้าโคตรที่ใช้อยู่เดิมจึงค่อยๆ หายไป (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547)

1.2.2 ความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ในการดำเนินคดีแพ่งถือเป็นข้อปฏิบัติที่ผู้พิพากษาซึ่งเป็นองค์คณะที่พิจารณาพิพากษาคดีจะต้องทำการไกล่เกลี่ยคู่พิพาทก่อนการพิจารณาสืบพยานเสมอ และอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยในระหว่างการพิจารณาก็ได้ถ้าเห็นว่าโจทก์จำเลยมีทางตกลงกันได้ โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งได้ถูกบัญญัติไว้อย่างเป็นรูปธรรมในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งฉบับแรก ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ที่เรียกว่า “พระราชบัญญัติกระบวนการพิจารณาความแพ่งรัตนโกสินทรศก 115” ซึ่งบัญญัติไว้ในหัวข้อ หน้าที่ของผู้พิพากษาต้องเป็นผู้พยายามเปรียบเทียบคดี ความว่า “มาตรา 9 เมื่อโจทก์จำเลยมาศาลพร้อมกันได้เมื่อใด ให้ผู้พิพากษาศะลาการเห็นเป็นหน้าที่ของตน ที่จะต้องพยายามว่ากล่าวเปรียบเทียบให้คู่ความปรานีปรานอมยอมกันโดยเต็มกำลังสติปัญญาที่จะกระทำได้นั้น ถ้าว่ากล่าวเปรียบเทียบไม่เป็นที่ตกลงกันได้แล้ว ก็ต้องพิจารณาไปตามวิธีในพระราชบัญญัตินี้”²

บทบัญญัติมาตรา 9 ดังกล่าวกำหนดไว้ว่า เมื่อโจทก์จำเลยมาศาลพร้อมกันได้แล้ว ให้เป็นหน้าที่ของผู้พิพากษาที่เป็นองค์คณะพิจารณาพิพากษาคดี จะต้องทำการไกล่เกลี่ยเพื่อให้โจทก์จำเลยได้เจรจาหาทางยุติข้อพิพาทกันก่อน หากโจทก์จำเลยตกลงกันได้ไม่ได้จึงดำเนินการพิจารณาต่อไป

¹ ดูประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี

² กฎหมายไทย คือ พระราชบัญญัติและประกาศซึ่งตั้งขึ้นในรัชกาลของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวผู้ทรงพระคุณธรรมอันประเสริฐ เล่ม ๖ ขุนหลวงพระยาไกรสี สุภาพรภักดีมณฑลราช อำมาตย์คณาการ (เปล่ง) ภ, ม, ท, ข, ร, ด, ม, รัฐมนตรี ข้าหลวงพิเศษประจำการจัดศาลยุติธรรมตามหัวเมืองทั้งปวง อธิบดีผู้พิพากษา ศาลพระราชอาญา สยามสถิตย์ยุติธรรม กรุงเทพฯ 1 เป็นผู้รวบรวมเอามาพิมพ์ไว้เป็นสมุดเล่มเดียวกันเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่การพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง, ตีพิมพ์ที่โรงพิมพ์วิชาการ บ้านหม้อ ถนนเพ็ญนคร กรุงเทพฯ 1, ราคาเล่มละ ๘ บาท.



ต่อมาเมื่อมีการยกเลิกพระราชบัญญัติกระบวนการพิจารณาความแพ่ง รัตนโกสินทรศก 115 แล้วบัญญัติประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งฉบับใหม่ ซึ่งคือฉบับที่คงใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน การไต่ถามโดยผู้องค์คณะพิพากษาที่พิจารณาพิพากษาคดีก็ยังคงหลักการเช่นเดิม แต่มีรายละเอียดเพิ่มขึ้น โดยมีบัญญัติไว้ใน มาตรา 19, 20 และ 20 ทวิ และต่อมาปี พ.ศ. 2562 จึงมีการแก้ไขบทบัญญัติประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งโดยเพิ่ม มาตรา 20 ทริ อีกมาตราหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจไต่ถามข้อพิพาทก่อนฟ้องได้ด้วย

อย่างไรก็ตาม ย้อนไปในช่วงที่ศาลทำการไต่ถามโดยผู้พิพากษาซึ่งเป็นองค์คณะในการพิจารณาพิพากษาคดีนั้น พบว่า มีปัญหาและข้อขัดข้องหลายประการ เป็นต้นว่า ข้อพิพาทของโจทก์จำเลยที่ทนายความนำมาเรียบเรียงเป็นคำฟ้องและคำให้การนั้น มักจะต้องปรับข้อเท็จจริงบ้างเพื่อให้เข้าข้อกฎหมายและรูปแบบที่กฎหมายกำหนด จึงอาจผิดเพี้ยนไปจากเดิม และผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไต่ถามก็เป็นคนเดียวกับผู้พิพากษาที่จะชี้ขาดตัดสินคดี ทั้งเป็นการไต่ถามในท้องพิจารณาคดีที่มีกฎระเบียบต้องปฏิบัติเคร่งครัด บรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการเจรจา ที่สำคัญคือ มีบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในห้องพิจารณารับรู้รับฟังข้อพิพาทอีก ผลคือ โจทก์จำเลยจึงพูดคุยกันโดยไม่กล้าที่จะเปิดเผยความจริงหรือต้องการแท้จริงมากนัก เพราะเกรงว่าผู้พิพากษาซึ่งจะตัดสินคดีของตนฟังอยู่จะเกิดอคติ หรือความจริงที่พูดคุยกันในการไต่ถามจะมีผลทำให้เสียรูปคดี และข้อพิพาทของตนไม่เป็นความลับ โดยในส่วนผู้พิพากษาผู้ไต่ถามเองก็ทำหน้าที่อย่างไม่เต็มบทบาทผู้ไต่ถามนัก เพราะปรากฏอยู่บ่อยๆ ที่ผู้พิพากษาถูกกล่าวหาว่าไม่เป็นกลางหรืออ้างว่าพูดเกลี้ยกล่อมให้ยอมตกลง จึงถูกร้องเรียนหรือถูกฟ้องร้องเป็นคดีความจนถึงศาลฎีกาก็มี ดังนั้นการไต่ถามโดยองค์คณะผู้พิพากษาในห้องพิจารณาจึงไม่สะดวกและผู้พิพากษา ผู้ไต่ถามก็ทำหน้าที่ไม่สมบทบาทมากนัก

ดังนั้น ในปี 2537 ศาลแพ่งจึงสร้างระบบไต่ถามขึ้นใหม่ เป็นระบบที่นำเอารูปแบบการไต่ถามมาจากประเทศตะวันตก เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ และเรียกระบบนี้ว่า “การประชุมไต่ถาม” โดยมีหลักการคือ “แยกคน แยกสำนวน แยกห้อง” กล่าวคือ ผู้ไต่ถามเป็นคนละคนกับผู้พิพากษาองค์คณะที่พิจารณาพิพากษาคดี ข้อเท็จจริงจากสำนวนการไต่ถามไม่เข้าไปเป็นพยานหลักฐานในสำนวนคดี และมีห้องประชุมไต่ถามโดยเฉพาะแยกออกมาจากห้องพิจารณาคดี ปรากฏว่าประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง โดยมีการพัฒนาระบบการประชุมไต่ถามในศาลตลอดมา เป็นต้นว่าในระยะเริ่มต้นศาลจะใช้ผู้พิพากษาซึ่งเป็นคนละคนกับผู้พิพากษาที่เป็นองค์คณะพิจารณาพิพากษาคดีเป็นผู้ไต่ถาม แต่ต่อมาในรูปแบบการประชุมไต่ถามได้กำหนดให้บุคคลภายนอกที่มีความรู้ความชำนาญในการไต่ถามที่เรียกว่า ผู้ประนีประนอม เข้าทำหน้าที่แทนผู้พิพากษาเกือบทั้งหมด ทั้งนี้ ผู้พิพากษาก็ยังคงมีอำนาจเข้าทำหน้าที่เป็นผู้ไต่ถามได้ในกรณีที่จำเป็น

ปัจจุบันการไต่ถามข้อพิพาทในศาล นอกจากมีประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งฉบับปัจจุบันเป็นแม่บทบัญญัติกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์คณะผู้พิพากษาและผู้ประนีประนอมในการไต่ถามกับกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการไต่ถาม ทั้งการไต่ถามข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีและหลังฟ้องคดีไว้ใน มาตรา 19, 20, 20 ทวิ และ 20 ทริ แล้ว ยังมีข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไต่ถาม พ.ศ. 2554 เป็นบทบัญญัติกลาง กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการไต่ถาม รวมทั้งข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เช่น การแต่งตั้งผู้ไต่ถามที่เรียกว่า ผู้ประนีประนอม ข้อปฏิบัติของผู้ประนีประนอม



จริยธรรมของผู้ประนีประนอม รวมทั้งกำหนดกระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งในศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกาด้วย³ โดยข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยฯ แยกประเภทของการไกล่เกลี่ยไว้ชัดเจนว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลมี 2 ประเภท คือ 1) การไกล่เกลี่ยโดยองค์คณะผู้พิพากษา และ 2) การไกล่เกลี่ยโดยผู้ประนีประนอม เท่ากับว่าการไกล่เกลี่ยประเภทที่ 2) นี้ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ ปรับจากชื่อที่เรียกว่า “การประชุมไกล่เกลี่ย” ให้เป็น “การไกล่เกลี่ยโดยผู้ประนีประนอม” ซึ่งเป็นชื่อเฉพาะที่ตรงกับความเป็นจริง

1.3 ปัญหาและข้อขัดข้องของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล

เดิมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลมีปัญหาหลัก คือ ไม่มีกฎหมายเฉพาะมากำหนดและรับรองหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการไกล่เกลี่ย รวมทั้งการบังคับตามข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยด้วยหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยจึงจัดทำระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยของตนเองขึ้นใช้บังคับ ซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้ระดับหนึ่ง แต่ยังคงมีปัญหาและข้อขัดข้องอยู่หลายประการ ที่อาจแยกพิจารณาได้ ดังนี้

1) **อายุความ** คำว่า อายุความ กล่าวให้เข้าใจง่ายๆว่า หมายถึง ระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดให้คู่กรณีที่มีเหตุพิพาทได้แย่งสิทธิกัน และคู่กรณีฝ่ายหนึ่งเกิดสิทธิเรียกร้องอย่างใดใด จากคู่กรณีอีกฝ่าย จะต้องฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้คู่กรณีอีกฝ่ายปฏิบัติตามสิทธินั้นภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดสำหรับข้อพิพาทนั้น ถ้าคู่กรณีฝ่ายที่มีสิทธิเรียกร้องไม่ฟ้องคดีภายในกำหนดอายุความ สิทธิเรียกร้องนั้นเป็นอันขาดอายุความ ซึ่งหากฟ้องคดีไปแล้วและคู่กรณีอีกฝ่ายต่อสู้ว่าคดีขาดอายุความ ศาลก็ต้องพิพากษายกฟ้อง

โดยหลักเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลนั้น แม้การไกล่เกลี่ยจะเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกรูปแบบหนึ่ง แต่เมื่อยังไม่มีกฎหมายรับรองและไม่มีบทบัญญัติกฎหมายอื่นกำหนดเรื่องอายุความสำหรับการไกล่เกลี่ยไว้เป็นการเฉพาะ เมื่อคู่กรณีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยก็จะมีผลอย่างหนึ่งอย่างใดต่อเรื่องอายุความ กล่าวคือ แม้คู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วอายุความก็ยังคงเดินต่อไปไม่หยุด ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยต้องแจ้งแก่คู่กรณี หรือเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะต้องกำหนดเป็นหัวข้อกล่าวเปิดประชุมแจ้งให้คู่กรณีทราบ

ปัญหานี้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก้ไขไว้แล้วในมาตรา 6 ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป อย่างไรก็ตาม มีข้อควรพิจารณาด้วยว่าถ้าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานหรือองค์กรใดหรือภาคเอกชนส่วนใดที่พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไม่ได้บังคับถึงก็จะไม่ได้รับประโยชน์จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัตินี้

2) **การแต่งตั้งและการคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย** การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทั่วไปนั้น หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่กรณี โดยคู่กรณีไม่มีสิทธิเลือกเอง ซึ่งการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเช่นนี้อาจมีประเด็นที่คู่กรณีเกิดข้อสงสัยในความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยด้วยการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยโดยหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้น หลายๆ แห่งหัวหน้าหน่วยงานจะจัดให้ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะเรื่องเป็นพิเศษให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องที่มีประเด็นตรงกับความรู้ความ

³ ก่อนมีข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 ออกใช้บังคับ ศาลแต่ละศาลจะออกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยฯ สำหรับใช้ในศาลของตนเอง โดยระเบียบดังกล่าวจะกำหนดรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยไว้ให้เหมาะสมกับคดีที่ตนรับพิจารณา โดยศาลแต่ละประเภทอาจมีลักษณะคดีที่แตกต่างกัน และแม้มีข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ ออกบังคับใช้แล้ว ก็ไม่ห้ามที่ศาลใดจะออกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของตนให้เหมาะสมกับลักษณะคดีที่ศาลรับพิจารณาก็ได้ - ผู้เขียน



ชำนาญเฉพาะเรื่องนั้น แต่อีกหลายแห่งก็จัดผู้ไกล่เกลี่ยตามลำดับรายชื่อที่ขึ้นทะเบียน ให้เข้าทำหน้าที่ตามลำดับข้อพิพาทที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย โดยไม่มีระเบียบข้อบังคับเรื่องการคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยไว้ จึงมีกรณีที่เคยมีปัญหาบ้างเช่นกันว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับข้อพิพาท หรือคู่กรณีมีความระแวงในความไม่เป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย แต่คู่กรณีก็ไม่มีทางออกใดในการแก้ไข นอกจากคู่กรณีจะขอถอนตัวออกจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งทำให้การไกล่เกลี่ยล้มเหลว

ปัญหานี้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก้ไขไว้แล้วในมาตรา 22, 23 และ 24 ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป

3) การรักษาความลับของข้อมูลในการไกล่เกลี่ย เป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการหนึ่งของการไกล่เกลี่ย โดยหลักการไกล่เกลี่ยประการหนึ่งกำหนดว่าการไกล่เกลี่ยเป็นความลับ หลักเกณฑ์นี้มีวัตถุประสงค์ประการหนึ่งคือ ต้องการให้คู่กรณีเปิดเผยถึงความต้องการแท้จริงของตน โดยไม่กังวลใจว่าสิ่งที่ตนเปิดเผยนั้นจะล่วงรู้ไปถึงบุคคลภายนอก ซึ่งการเปิดเผยความต้องการแท้จริงนี้เป็นข้อสำคัญมากที่จะนำมาเป็นข้อพิจารณาหาทางออกที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งของการกำหนดให้การไกล่เกลี่ยเป็นความลับคือ การรักษาความลับของข้อมูลในการไกล่เกลี่ยไม่ให้ถูกนำไปใช้อ้างอิงต่อบุคคลภายนอก โดยเฉพาะกรณีการไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จคู่กรณีอาจต้องไปดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลหรือมอบข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการชี้ขาด หากคู่กรณีมีความกังวลใจในเรื่องนี้ ก็จะไม่กล้าเปิดเผยข้อความจริงหรือความต้องการแท้จริง อันเป็นผลให้การไกล่เกลี่ยต้องล้มเหลวดังนั้น ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือผู้ไกล่เกลี่ยก็จะแจ้งให้คู่กรณีทราบว่าการไกล่เกลี่ยเป็นความลับ และขอให้คู่กรณีทำความเข้าใจในประเด็นนี้ก่อนว่าจะไม่นำข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยไปใช้อ้างอิงในกระบวนการพิจารณาของศาลหรืออนุญาตตุลาการ

อย่างไรก็ดี ปัญหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ยนี้ จะเป็นปัญหาสำคัญตรงที่หากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ และคู่กรณีนำคดีไปฟ้องต่อศาลหรือมอบข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการชี้ขาด แล้วคู่กรณีฝ่ายนั้นละเมิดข้อตกลงโดยอ้างเอกสารหรือข้อเท็จจริงที่เกิดจากการไกล่เกลี่ยเป็นพยานเพื่อประโยชน์กับคดีของตน หรืออ้างผู้ไกล่เกลี่ยเป็นพยาน โดยขอให้ศาลมีคำสั่งเรียกเอกสารหรือหมายเรียกผู้ไกล่เกลี่ยไปเป็นพยาน เกิดคำถามขึ้นมว่า หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือผู้ไกล่เกลี่ยจะปฏิบัติอย่างไร คำตอบคือ ต้องปฏิบัติตามคำสั่งเรียกหรือหมายเรียกของศาล นี่คือปัญหาที่เป็นจุดอ่อนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล

ปัญหานี้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก้ไขไว้แล้วในมาตรา 29 ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป ⁴

4) การบังคับตามข้อตกลงกรณีไกล่เกลี่ยสำเร็จ กรณีนี้หากคู่กรณีตกลงกันได้และต้องการให้มีกฎหมายรับรองข้อตกลง คู่กรณีก็จะทำบันทึกข้อตกลงให้มีลักษณะเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 ถึง 852 แต่หากต่อมาคู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งจะต้องนำบันทึกข้อตกลงนั้นไปยื่นฟ้องต่อศาลเป็นคดีเรื่องใหม่ ทำให้ต้องเสียเวลาเสียค่าใช้จ่าย และคดีอาจมีข้อต่อสู้ในประเด็นต่างๆ ให้ต้องกังวลอีก ซึ่งต่างจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลซึ่งเมื่อทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้วศาลมีคำพิพากษายอมให้ เป็นผลให้ข้อตกลงนั้นเป็น

⁴ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 29 บัญญัติไว้ห้ามองเดียวกับข้อบังคับของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 ข้อ 37, 38 และ 39



คำพิพากษา เมื่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งจึงขอศาลบังคับคดีได้ทันทีโดยไม่ต้องฟ้องเป็นคดีใหม่ ปัญหานี้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้แก้ไขไว้แล้วในส่วนที่ 2 การบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทมาตรา 32 , 33 และ 34 ซึ่งจะได้อธิบายต่อไป

2. การจัดระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งนอกศาล

ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นระบบการไกล่เกลี่ยที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการไกล่เกลี่ยตามรูปแบบการไกล่เกลี่ยของประเทศตะวันตก ซึ่งคือรูปแบบการไกล่เกลี่ยทั่วไปที่ใช้อยู่ในประเทศไทยในปัจจุบันนี้ และกฎหมายฉบับนี้ถูกกำหนดให้ใช้สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล โดยเนื้อหาของกฎหมายมีที่มาจากการพิจารณานำหลักการและเนื้อหาของกฎหมายไกล่เกลี่ยของหน่วยงานต่างๆ ที่บังคับใช้อยู่แล้วและร่างกฎหมายไกล่เกลี่ยที่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาเป็นกฎหมาย นำมารวมปรับให้เป็นเนื้อหาพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการที่ใช้กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทุกระดับ คือ ทั้งระดับหน่วยงานของรัฐหรือระดับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รวมทั้งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับหมู่บ้านหรือชุมชนก็สามารถนำกระบวนการไกล่เกลี่ยตามกฎหมายฉบับนี้ไปใช้ระงับข้อพิพาทได้ เป็นผลให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดงบประมาณแผ่นดิน ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข

หลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อาจสรุปหลักการที่เป็นสาระสำคัญได้ดังนี้ คือ

1. กำหนดให้เป็นกฎหมายไกล่เกลี่ยกลาง
2. ใช้บังคับกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล
3. ใช้ได้กับทั้งการไกล่เกลี่ยโดยหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน
4. ไม่ใช้กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและในชั้นการบังคับคดี⁵ กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนที่กฎหมายเฉพาะรับรองอยู่แล้ว⁶
5. กำหนดประเภทคดีที่รับไกล่เกลี่ยได้และไม่ได้⁷
6. เพิ่มหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลซึ่งเดิมเป็นปัญหาและขาดอยู่ให้ครบถ้วนชัดเจนยิ่งขึ้น⁸

⁵ บทนิยามตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

⁶ กฎหมายฉบับนี้จะไม่มีผลกระทบต่ออำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีอยู่ตามกฎหมายเฉพาะที่บังคับใช้อยู่ก่อนแล้ว เช่น การไกล่เกลี่ยระดับอำเภอ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 และกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระดับหมู่บ้าน ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 หรือระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานอัยการ พ.ศ. 2555 เป็นต้น - ผู้เขียน

⁷ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไม่ได้เปิดกว้างให้รับข้อพิพาททางแพ่งเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยทุกเรื่อง แต่มีบทบัญญัติไม่ให้ทำการไกล่เกลี่ยสำหรับข้อพิพาทบางประเภท และให้รับไกล่เกลี่ยได้เฉพาะข้อพิพาททางแพ่งบางประเภทตามที่ระบุไว้กับข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินจำนวนที่กำหนดไว้ ซึ่งถือว่าจำนวนไม่สูงมากนัก - ผู้เขียน



7. ข้อตกลงมีผลเสมือนเป็นคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ⁹
8. ศาลมีอำนาจกลั่นกรองข้อตกลงอีกชั้นหนึ่งว่าบังคับได้หรือไม่ได้ และกฎหมายให้สิทธิคู่กรณีอุทธรณ์คำสั่งศาลนั้นได้¹⁰
9. มีบทบัญญัติคุ้มครองผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งทำหน้าที่โดยสุจริตให้ไม่ต้องรับผิดทั้งทางแพ่งและทางอาญา ส่วนผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งทำหน้าที่โดยไม่สุจริตมีบทกำหนดโทษให้ต้องรับผิดทางอาญามีโทษถึงจำคุก¹¹
10. รับรองว่าการไกล่เกลี่ยเป็นอาชีพประเภทหนึ่ง¹²

จากสาระสำคัญของระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ดังกล่าวไปแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องมีคุณสมบัติเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ทั้งต้องเป็นผู้รักษารายธรรมผู้ไกล่เกลี่ยโดยเคร่งครัด เพื่อให้การไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพสูงและสามารถคุ้มครองประโยชน์ของคู่กรณีและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาทได้อย่างถูกต้องเป็นธรรม

3. ข้อพิพาททางแพ่งที่เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย

แยกพิจารณาได้ ดังนี้

3.1 ความหมายของข้อพิพาททางแพ่ง

ข้อพิพาททางแพ่ง หมายถึง ข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่า เกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคลตามกฎหมายแพ่ง และโดยหลักแล้วรัฐห้ามประชาชนที่จะตัดสินคดีเพื่อบังคับตามสิทธิของตนด้วยตนเอง แต่บุคคลที่ถูกโต้แย้งสิทธิจะต้องนำคดีไปสู่ศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อให้ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินและบังคับตามข้อพิพาทนั้น ซึ่งเป็นการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก

อย่างไรก็ตาม ข้อพิพาททางแพ่งก็ยังมีกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพื่อระงับข้อพิพาทได้ โดยกระบวนการยุติธรรมทางเลือกนั้น ได้แก่ การเจรจา การไกล่เกลี่ย และการมอบข้อพิพาทให้อนุญาโตตุลาการชี้ขาด ซึ่งมีวิธีดำเนินการ กฎหมายที่บังคับใช้ และผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน โดยการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางเลือกนั้นคู่กรณีต้องสมัครใจทั้งสองฝ่าย

สำหรับวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยการไกล่เกลี่ยนั้น ไม่ใช่กระบวนการชี้ขาดข้อพิพาท แต่เป็นกระบวนการที่คู่กรณีพูดคุยเจรจากันโดยมีคนกลาง คือ ผู้ไกล่เกลี่ย เข้าช่วยเหลือแนะนำและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการพูดคุยเจรจา ให้คู่กรณีได้พูดคุยเจรจากันแบบร่วมมือร่วมใจตามลำดับขั้นตอนของ

⁸ เช่น เรื่องอายุความ การรักษาความลับของข้อมูลในการไกล่เกลี่ย การห้ามไม่ให้นำข้อเท็จจริงที่ได้จากการไกล่เกลี่ยไปใช้อ้างอิงเป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาตัดสินคดีของศาลหรืออนุญาโตตุลาการวิธีการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย การกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ไกล่เกลี่ยและการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย การแต่งตั้งและคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย วิธีการจัดทำบันทึกข้อตกลงและผลของข้อตกลง การบังคับตามข้อตกลง และข้อยกเว้นอันเป็นเหตุให้ศาลไม่สั่งบังคับตามข้อตกลง เป็นต้น - ผู้เขียน

⁹ คู่กรณีตามข้อตกลงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง คู่กรณีอีกฝ่ายสามารถยื่นคำร้องขอต่อศาลให้บังคับตามข้อตกลงได้ทันที โดยไม่ต้องนำบันทึกข้อตกลงไปฟ้องเป็นคดีใหม่ ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 32

¹⁰ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 33

¹¹ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 11, 71 และ 72

¹² หลักการและเหตุผลของการบัญญัติกฎหมายฉบับนี้ระบุว่า เพื่อจัดระเบียบการประกอบอาชีพผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งเท่ากับกำหนดว่าการไกล่เกลี่ยเป็นอาชีพประเภทหนึ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำเพื่อผลตอบแทนเป็นเงินค่าจ้างจากคู่พิพาทได้ - ผู้เขียน



กระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งคู่กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับตนเองและปัญหาข้อพิพาทมากที่สุดจึงสมัครใจเข้าไกล่เกลี่ย และโดยทั่วไปแล้วข้อพิพาททางแพ่งทุกเรื่องสามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้¹³ แต่อาจมีปัญหาอุปสรรคมากกว่ากันเท่านั้น หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเป็นผู้พิจารณาว่าข้อพิพาทประเภทใด อย่างไร จึงสมควรไกล่เกลี่ยได้ตามความเหมาะสมกับหน่วยงานของตน ก็จะออกกฎหมายหรือระเบียบกำหนดไว้¹⁴ สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่สูงมากนัก และไม่ใช่วิธีการพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวกับสิทธิสำคัญที่ควรต้องมีการตรวจสอบตามกระบวนการยุติธรรมที่เหมาะสมมากกว่า จึงมีข้อจำกัดในการรับข้อพิพาทเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

3.2 ข้อจำกัดของข้อพิพาทที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

กฎหมายหรือระเบียบของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งส่วนใหญ่จะระบุกำหนดข้อพิพาทที่นำมาไกล่เกลี่ยได้หรือไม่ได้ ด้วยการกำหนดประเภทของข้อพิพาทหรือกำหนดจำนวนทุนทรัพย์ของข้อพิพาท หรือทั้งสองประการประกอบกัน รวมทั้งเหตุอื่นที่พิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสม และข้อขัดข้องจนไม่เหมาะสมต่อการไกล่เกลี่ย เช่น ข้อพิพาทที่ต้องชี้ขาดปัญหาข้อกฎหมาย ข้อพิพาทที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งไม่มีอำนาจตกลงกำหนดค่าเสียหายที่ต้องชดใช้หรือยอมรับได้ด้วยตนเอง เป็นต้น ทั้งนี้ กรอบการพิจารณาการจำกัดข้อพิพาทที่จะนำเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยที่สำคัญคือ “ข้อตกลง” ซึ่งต้องชอบด้วยกฎหมาย ปฏิบัติได้ และทุกฝ่ายได้ประโยชน์ รวมทั้งไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมของประชาชนด้วย (โชติช่วง, 2558)

สำหรับพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า ข้อพิพาททางแพ่งประเภทใดหรือข้อพิพาททางแพ่งที่มีจำนวนทุนทรัพย์เท่าใด ที่สามารถนำมาไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ได้หรือไม่ได้ ตามมาตรา 20 คือ

“ มาตรา 20 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งตามพระราชบัญญัตินี้ ถ้าเกี่ยวข้องกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิในครอบครัว หรือกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ ไม่สามารถทำได้

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งให้กระทำได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

(1) ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีใช้ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์

(2) ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก

(3) ข้อพิพาทอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

(4) ข้อพิพาทอื่นนอกจาก (1) (2) และ (3) ที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าล้านบาท หรือไม่เกิน

จำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา”

3.2.1 ข้อพิพาททางแพ่งที่ไกล่เกลี่ยไม่ได้

¹³ ที่กล่าวว่า ข้อพิพาททางแพ่งทุกเรื่องไกล่เกลี่ยได้เพราะไม่มีกฎหมายห้าม และการไกล่เกลี่ยไม่ได้มีเป้าหมายเพียงเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่บังคับได้ตามกฎหมายเท่านั้น แต่อาจได้ข้อตกลงที่เป็นความเข้าใจ หรือสัญญาใจ หรือข้อตกลงเป็นธรรมเนียมหมู่บ้าน หรือระเบียบปฏิบัติในสังคมที่ไม่มีผลบังคับตามกฎหมายก็ได้ – ผู้เขียน

¹⁴ กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 ข้อ 2 ให้นิยามคำว่า ข้อพิพาททางแพ่ง ไว้ว่า หมายถึง ข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน มรดก และข้อพิพาทอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาทหรือมากกว่านั้นตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกา – ผู้เขียน



ข้อพิพาททางแพ่งที่ไกล่เกลี่ยไม่ได้ตามมาตรา 20 ได้แก่ ข้อพิพาททางแพ่ง 3 ประเภท ดังนี้

1) ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิแห่งสภาพบุคคล ได้แก่ สิทธิตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 1 ลักษณะ 2 หมวด 1 ส่วนที่ 1 คือบทบัญญัติว่าด้วยสภาพบุคคลตั้งแต่มาตรา 15 ถึงมาตรา 18 เช่น ข้อพิพาทที่มีประเด็นว่าบุคคลนั้นเป็นคนไทยหรือคนต่างด้าว บุคคลนั้นมีสิทธิอยู่ในประเทศไทยหรือไม่ (เทียบเคียงฎีกาที่ 1463/2496) หรือข้อพิพาทที่โต้แย้งกันว่าบุคคลวิกลจริตเป็นผู้ไร้ความสามารถหรือไม่ (เทียบเคียงฎีกาที่ 1182/2511) (วรรณชัย บุญบำรุง, ธนกร วรปรัชญากุล และคณะ, 2552) เป็นต้น

2) ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในครอบครัว สิทธิในครอบครัว ได้แก่ สิทธิต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพทางครอบครัว ตัวอย่างเช่น สิทธิในการสมรส สิทธิเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสามีภริยา สิทธิในการรับรองบุตรหรืออำนาจปกครองบุตร สิทธิได้รับค่าอุปการะเลี้ยงดูระหว่างบิดามารดาและบุตร เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินและอำนาจการปกครองบุตร (ฎีกาที่ 392/2523) ข้อพิพาทในการเรียกร้องค่าทดแทนจากหญิงอื่นหรือชายอื่นที่มีความสัมพันธ์ฉันท์ชู้สาวกับภริยาหรือสามีของตน (คำสั่งศาลฎีกาที่ 244/2545) เป็นต้น

3) ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ คำว่า กรรมสิทธิ์ คือ ความเป็นเจ้าของทรัพย์สิน โดยความเป็นเจ้าของทรัพย์สินเป็นผลให้เจ้าของทรัพย์สินมีสิทธิดังต่อไปนี้ คือ สิทธิทั้งปวงที่ผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินมีอยู่เหนือทรัพย์สิน อันได้แก่ สิทธิใช้สอย จำหน่าย ได้ดอกผล กับทั้งสิทธิติดตามและเอาคืนซึ่งทรัพย์สินของตน และสิทธิขัดขวางมิให้ผู้อื่นสอดเข้าเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินนั้นโดยมิชอบด้วยกฎหมาย¹⁵

ส่วนคำว่า อสังหาริมทรัพย์ หมายถึง ที่ดิน และทรัพย์สินอื่นที่ติดกับที่ดิน หรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดิน รวมทั้งสิทธิทั้งหลายอันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ที่ดินด้วย

ที่ดิน หมายถึง พื้นดินทั่วไป รวมทั้งภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง บาง ลำน้ำ ทะเลสาบ เกาะ และที่ชายทะเล

ทรัพย์สินอันติดกับที่ดิน ได้แก่ ไม้ยืนต้น อาคาร โรงเรือน หรือ สิ่งก่อสร้างบนที่ดิน เช่น บ้าน โรงงาน คอนโดมิเนียม เป็นต้น

ทรัพย์สินซึ่งประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดิน ได้แก่ แม่น้ำ ลำคลอง แร่ธาตุ กรวด ทราย ที่มีอยู่ตามธรรมชาติ หรือซึ่งมนุษย์นำมารวมไว้กับที่ดินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของพื้นดินตามธรรมชาติ

สิทธิทั้งหลายอันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ได้แก่ กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่มีโฉนด สิทธิครอบครองในที่ดินที่ไม่มีโฉนด ภาระจำยอม สิทธิอาศัย สิทธิเก็บกิน และสิทธิเหนือพื้นดิน เป็นต้น

การกำหนดห้ามมิให้นำข้อพิพาทในเรื่องกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์มาไกล่เกลี่ยเป็นข้อกำหนดที่มีเหตุผลดีเป็นอย่างยิ่ง เพราะอสังหาริมทรัพย์เป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง การเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ เช่น การซื้อขาย แลกเปลี่ยน หรือให้ที่ดิน หรือจดทะเบียนสิทธิเก็บกินในที่ดินเกิดผลกระทบต่อเจ้าของอสังหาริมทรัพย์และผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก จึงต้องมีกฎหมายควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

¹⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1336 และพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554



ตัวอย่างเช่น การซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นที่ดิน ที่มีผลให้มีการโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้น กฎหมายยังได้บัญญัติกำหนดแบบนิติกรรมการซื้อขายและวิธีปฏิบัติของคู่กรณีไว้อย่างเคร่งครัด หากฝ่าฝืนไม่ดำเนินการตามที่กำหนด การซื้อขายที่ดินนั้นตกเป็นโมฆะ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 456 วรรคแรก ที่บัญญัติว่า

“การซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ถ้ามิได้ทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไซ้ ว่าเป็นโมฆะ วิธีนี้ให้ใช้ถึงซื้อขายเรือกำปั่นหรือเรือมีระวางตั้งแต่หกตันขึ้นไป เรือกลไฟหรือเรือยนต์มีระวางตั้งแต่ห้าตันขึ้นไป ทั้งซื้อขายแพและสัตว์พาหนะด้วย”

ดังนั้น หากพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เปิดช่องทางให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ได้เพียงคู่กรณีตกลงกันตามลำพังในการไกล่เกลี่ย แล้วมีผลบังคับตามที่กฎหมายฉบับนี้บัญญัติไว้ โดยไม่มีกระบวนการตรวจสอบของบุคคลภายนอกหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น ไม่มีขั้นตอนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นได้มีโอกาสสอบถามข้อเท็จจริงหรือโต้แย้งคัดค้านได้ ก็อาจเป็นช่องทางให้ผู้มีเจตนาทุจริตแสวงหาประโยชน์จากผู้สุจริตได้ง่าย

3.2.2 ข้อพิพาททางแพ่งที่ไกล่เกลี่ยได้

ข้อพิพาทนอกจากที่พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 20 กำหนดว่า ไกล่เกลี่ยไม่ได้แล้ว ข้อพิพาททางแพ่งประเภทอื่นนอกจากนั้นก็มิใช่จะนำมาไกล่เกลี่ยได้ทั้งหมด แต่พระราชบัญญัตินี้ยังคงบัญญัติให้มีการไกล่เกลี่ยได้เฉพาะข้อพิพาททางแพ่งบางประเภทที่กำหนดไว้ และข้อพิพาททางแพ่งนอกจากที่กำหนดไว้ที่มีจำนวนทุนทรัพย์ไม่สูงเกินที่กำหนดไว้เท่านั้นที่นำมาไกล่เกลี่ยได้

บทบัญญัติมาตรา 20 นี้ กำหนดประเภทคดีที่ไกล่เกลี่ยได้ไว้คล้ายกับบทนิยามข้อ 2 ของกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553¹⁶ คือ

1) ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีใช้ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ ในข้อนี้กฎหมายกำหนดประเภทของข้อพิพาทที่ไกล่เกลี่ยได้ให้แคบลงมาเฉพาะข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินเท่านั้น ไม่รวมถึงข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินอื่นที่ติดกับที่ดินหรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดิน รวมทั้งสิทธิทั้งหลายอันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ที่ดินด้วย โดยข้อพิพาทนั้นจะต้องไม่ใช่ข้อพิพาทที่โต้แย้งกันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ คือความเป็นเจ้าของที่ดิน

2) ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก ทรัพย์สินมรดก คือ ทรัพย์สินทุกชนิดของผู้ตายที่ตกทอดแก่ทายาทเมื่อผู้ตายถึงแก่ความตาย รวมทั้งสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่างๆ ที่ผู้ตายมีอยู่ เว้นแต่ตามกฎหมายหรือโดยสภาพแล้ว เป็นการเฉพาะตัวของผู้ตายโดยแท้ ข้อพิพาททางแพ่งที่ไกล่เกลี่ยได้จะต้องเป็นข้อพิพาทระหว่างทายาทผู้มีสิทธิรับมรดกด้วยกันเท่านั้น ข้อพิพาททางแพ่งระหว่างทายาทกับบุคคลภายนอกจะนำมาไกล่เกลี่ยไม่ได้

3) ข้อพิพาทอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ข้อนี้ เป็นบทบัญญัติกฎหมายที่เปิดช่องทางไว้ให้นำข้อพิพาททางแพ่งที่ไกล่เกลี่ยไม่ได้ตามพระราชบัญญัตินี้ มากำหนดไว้ให้เป็นข้อพิพาทที่ไกล่เกลี่ยได้ โดยวิธีการเพิ่มเติมโดยไม่จำเป็นต้องแก้ไขกฎหมาย อนึ่งในปี พ.ศ. 2562 ยังไม่มีการออกพระราชกฤษฎีกาบัญญัติในเรื่องนี้

¹⁶ กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2554 ข้อ 2 บัญญัติว่า ในกฎกระทรวงนี้ “ข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน มรดก และข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาทหรือมากกว่านั้นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา



4) ข้อพิพาทอื่นนอกจาก (1) (2) และ (3) ที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าล้านบาท หรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ข้อนี้ เป็นการกำหนดประเภทข้อพิพาทที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ตามข้อ (1) (2) และ (3) ที่ไกล่เกลี่ยไม่ได้ โดยนำมาพิจารณาหาข้อจำกัดโดยใช้จำนวนทุนทรัพย์เป็นเกณฑ์กำหนดอีกชั้นหนึ่ง โดยหากข้อพิพาทนั้นมีจำนวนทุนทรัพย์ที่พิพาทกันไม่เกินห้าล้านบาทก็สามารถนำเอาไกล่เกลี่ยได้

ข้อพิพาทที่ไกล่เกลี่ยได้หรือไม่ได้นี้ ถือเป็นข้อพิจารณาเบื้องต้นตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ที่จะพิจารณาว่าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีอำนาจไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นหรือไม่ และการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ จึงเป็นข้อสำคัญ

4. วิธีการเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย

เนื่องจากการไกล่เกลี่ยมีหลักการสำคัญประการหนึ่งคือ คู่กรณีต้องสมัครใจ ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงเริ่มต้นจากตัวคู่กรณี แล้วหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยจึงรับดำเนินการต่อไปจนสิ้นสุดกระบวนการ สำหรับการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 นั้น มีบทบัญญัติมาตรา 21 กำหนดขั้นตอนไว้ คือ

“ มาตรา 21 บัญญัติว่า ถ้าคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสอบถามความสมัครใจของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ถ้าคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำหน่ายคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น และแจ้งให้คู่กรณีผู้ยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ

ในกรณีที่มีคู่กรณีมากกว่าสองฝ่าย และคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีที่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้

การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รายละเอียดของคำร้อง และระยะเวลาในการพิจารณา คำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกาศกำหนด”

เห็นได้ว่า บทบัญญัติมาตรา 21 นี้ ได้กำหนดวิธีการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งส่วนคู่กรณี และหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องปฏิบัติภายใต้หลักการไกล่เกลี่ยคือ ความสมัครใจของคู่กรณี รวมทั้งกำหนดวิธีปฏิบัติในกรณีที่ข้อพิพาทนั้นมีคู่กรณีหลายฝ่าย และวิธีการที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยปฏิบัติ



สาระของมาตรา 21 นั้น ตั้งแต่วรรคหนึ่งถึงวรรคสี่จะเป็นวิธีปฏิบัติของคู่กรณีฝ่ายที่ประสงค์จะไกล่เกลี่ย เงื่อนไขที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปได้หรือไม่จากคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง และวิธีปฏิบัติของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งการดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ยกรณีข้อพิพาทที่มีคู่กรณีหลายฝ่ายและมีบางฝ่ายประสงค์เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและบางฝ่ายไม่ประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ที่สำคัญคือ วรรคห้า ที่บัญญัติชี้บอกถึงแนวทางดำเนินการในเรื่องการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรายละเอียดของคำร้อง และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องขอไกล่เกลี่ย ที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยจะต้องประกาศกำหนดรายละเอียดต่อไป

มาตรา 21 อรรถาธิบายขยายความได้ ดังนี้

มาตรา 21 วรรคแรก บัญญัติถึงวิธีการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย โดยกำหนดให้คู่กรณีผู้ประสงค์ที่จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของตน ยื่นคำร้องขอต่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้

หลักการตามมาตรานี้คล้ายกับหลักการตามที่กำหนดไว้ใน ข้อ 11 กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติว่า “ในกรณีที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ให้แจ้งความประสงค์เป็นคำร้องต่อนายอำเภอ โดยจะทำเป็นหนังสือส่งด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ หรือแจ้งด้วยวาจา ณ ที่ว่าการอำเภอที่ตนมีภูมิลำเนาได้....”

หากเปรียบเทียบบทบัญญัติมาตรา 21 วรรคแรก กับกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 ข้อ 11 แล้ว เห็นได้ว่าเนื้อหาของบทบัญญัติมาตรา 21 วรรคแรก ยังขาดวิธีปฏิบัติอยู่บางประการ ซึ่งอาจต้องนำไปกำหนดเพิ่มเติมไว้ในประกาศของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ย เช่น

- 1) วิธีการแสดงความประสงค์ของคู่กรณี ซึ่งมาตรา 21 วรรคแรก มีเพียงวิธีเดียว คือ ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท¹⁷
- 2) สถานที่ยื่นคำร้องขอให้ไกล่เกลี่ยและเงื่อนไขการยื่นคำร้องว่าคู่กรณีจะต้องยื่นคำร้องต่อหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยที่ใดนั้น มาตรา 2 วรรคแรก ไม่ได้กำหนด จึงจะต้องนำไปกำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์มาตรา 21 วรรคห้า

มาตรา 21 วรรคสอง เป็นบัญญัติที่กำหนดหน้าที่ของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อรองรับการยื่นคำร้องแสดงความประสงค์ให้มีการไกล่เกลี่ยของคู่กรณี เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ย คือ ดำเนินการสอบถามความสมัครใจของคู่กรณีอีกฝ่ายที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนวิธีดำเนินการสอบถามความสมัครใจจะปฏิบัติอย่างไร คงเป็นไปตามประกาศของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยตามมาตรา 21 วรรคห้า

¹⁷ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของฝ่ายปกครองตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 โดยกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 ข้อ 11 กำหนดไว้หลายทางคือ 1) นำคำร้องไปส่งด้วยตนเองต่อนายอำเภอ หรือ 2) ส่งคำร้องนั้นไปทางไปรษณีย์ หรือ 3) ไปแจ้งด้วยวาจา ณ ที่ว่าการอำเภอ



มาตรา 21 วรรคสาม เป็นวิธีปฏิบัติกรณีที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยสอบถามคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว หากคู่กรณีฝ่ายนั้นไม่สมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นผลให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ เมื่อรับคำร้องไว้แล้วก็ต้องจำหน่ายคำร้องนั้นออกจากสารบบความไกล่เกลี่ย และแจ้งให้คู่กรณีผู้ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยทราบ

มาตรา 21 วรรคสี่ เป็นบทบัญญัติกำหนดวิธีการดำเนินการไกล่เกลี่ยกรณีที่คู่กรณีพิพาทมีมากกว่าสองฝ่าย คู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ส่วนคู่กรณีอื่นประสงค์จะไกล่เกลี่ยพระราชบัญญัติฉบับนี้ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีที่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้¹⁸

มาตรา 21 วรรคห้า เป็นบทบัญญัติที่กำหนดวิธีการดำเนินการเพื่อกำหนดรายละเอียดของวิธีปฏิบัติตามข้อปฏิบัติมาตรา 21 วรรคหนึ่งถึงวรรคสี่ ที่สามารถปรับแก้ได้ง่ายกว่าการแก้ไขกฎหมาย และสามารถกำหนดให้เหมาะสมกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับต่างๆ ได้ดีขึ้น ทั้งนี้ หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องทำเป็นประกาศแจ้งให้คู่กรณีทราบ

5. ผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้ไกล่เกลี่ย มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะตามหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่ดำเนินการและกำกับกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยรวบรวมข้อมูลข้อพิพาท วิเคราะห์ข้อพิพาท ออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย กำหนดแผนงานการไกล่เกลี่ย ควบคุม ช่วยเหลือและแนะนำให้คู่กรณีพูดคุยเจรจากันตามลำดับขั้นตอนของกระบวนการ ให้คู่กรณีพูดคุยเจรจากันในรูปแบบของความร่วมมือร่วมใจบนพื้นฐานของผลประโยชน์ ซึ่งมีโอกาสนำไปสู่ข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันทั้งสองฝ่าย รวมทั้งช่วยดูแลหาข้อตกลงที่สอดคล้องกฎหมาย ปฏิบัติได้ และทุกฝ่ายได้ประโยชน์ด้วย ดังนั้น หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยจึงต้องคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความสามารถในด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีคุณสมบัติและลักษณะไม่ต้องห้ามการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ดี มีความเป็นกลาง โดยผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ต้องเปิดเผยถึงเหตุอันควรสงสัยในความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตน ซึ่งหากคู่กรณีมีเหตุสงสัยก็มีสิทธิตั้งข้อรังเกียจและคัดค้านไม่ให้ทำหน้าที่ โดยผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกถอดถอนจากการทำหน้าที่ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้คู่กรณีเชื่อมั่นในระบบไกล่เกลี่ย และเชื่อถือในตัวผู้ไกล่เกลี่ย

พระราชบัญญัติฉบับนี้ บัญญัติเรื่องผู้ไกล่เกลี่ยไว้ในหมวด 1 มาตรา 9 ถึงมาตรา 19 เรื่องการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ไกล่เกลี่ย อำนาจหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย การถือปฏิบัติตามจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย การเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่ กรณีผู้ไกล่เกลี่ยถูกคู่กรณีตั้งข้อรังเกียจในความไม่เป็นกลางหรือความไม่เป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ การถูกถอดถอนโดยคู่กรณีหรือหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ย ข้อห้ามกระทำการหรือจัดให้กระทำการที่เป็นการบังคับ ชูเชิญ หลอกลวง หรือกระทำการโดยมิชอบเพื่อให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท การสิ้นสุดลงของความเป็นผู้ไกล่เกลี่ย การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่กรณี

¹⁸ กรณีนี้ ข้อตกลงระหว่างคู่กรณีที่เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะไม่ผูกพันคู่กรณีฝ่ายที่ไม่เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของข้อพิพาทและข้อตกลงระหว่างคู่กรณีที่สมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยว่า มีผลกระทบหรือมีผลผูกพันไปถึงคู่กรณีฝ่ายที่ไม่ได้เข้าร่วมไกล่เกลี่ยด้วยหรือไม่ – ผู้เขียน



ผู้ไกล่เกลี่ยคนเดิมถูกถอดถอนหรือความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง และค่าตอบแทนกับค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในหมวด 2 ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง มีบทบัญญัติเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้ไกล่เกลี่ย คือ มาตรา 22 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง มาตรา 23 การคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย และมาตรา 24 ผลกรณีผู้ไกล่เกลี่ยไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ย

5.1 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

มาตรา 22 วรรคหนึ่ง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไว้ดังนี้

- 1) คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นผู้มีสิทธิเลือกและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ให้มาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของตน ไม่ใช่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นผู้แต่งตั้งให้
- 2) คู่กรณีต้องตกลงกันแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจัดทำไว้ จะแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นบุคคลภายนอกไม่ได้
- 3) คู่กรณีจะแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนหนึ่งหรือหลายคนก็ได้
- 4) หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยได้ คู่กรณีอาจขอให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยที่จัดทำไว้ ตามระเบียบที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกำหนด¹⁹

มาตรา 22 วรรคสอง กำหนดขั้นตอนปฏิบัติเนื่องจากการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 22 วรรคหนึ่ง และกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยจะต้องชี้แจงเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยและผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งสิทธิในการยุติข้อพิพาทให้คู่กรณีทราบ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของคู่กรณีและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาทได้ประการหนึ่ง เนื่องจากคู่กรณีส่วนใหญ่จะไม่รู้หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และกระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะทนายความหรือที่ปรึกษากฎหมายอาจไม่ได้เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยด้วย²⁰

ข้อพิจารณาของมาตรา 22 วรรคสอง มีดังนี้

¹⁹ หากพิจารณาเปรียบเทียบวิธีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 22 วรรคแรก กับการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) แล้ว เห็นว่าหลักเกณฑ์และวิธีการคล้ายกัน โดยสำนักงาน คปภ. มีระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 ข้อ 18 และข้อ 19 กำหนดวิธีการตั้งอนุญาโตตุลาการไว้สรุปได้ว่า ให้คู่พิพาทร่วมกันตั้งอนุญาโตตุลาการ ไม่ว่าจะป็นอนุญาโตตุลาการคนเดียวหรือหลายคน เว้นแต่คู่พิพาทจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะนัดพร้อมคู่พิพาทให้มาที่สำนักงาน คปภ. แล้วเสนอบัญชีรายชื่ออนุญาโตตุลาการในทะเบียนอนุญาโตตุลาการสำนักงาน คปภ. ให้คู่พิพาทตกลงเลือกจากรายชื่อในทะเบียนดังกล่าว. กรณีเลือกไม่ตรงกัน อาจตกลงกันเป็นอย่างอื่น เช่น การเลือกอนุญาโตตุลาการหนึ่งคน ให้คู่พิพาทเลือกฝ่ายละหนึ่งคน แล้วใช้วิธีการจับฉลากให้เหลือหนึ่งคน หรือการเลือกอนุญาโตตุลาการสามคน ให้คู่กรณีเลือกฝ่ายละหนึ่งคน แล้วให้อนุญาโตตุลาการสองคนที่ได้รับเลือกนั้น เป็นผู้เลือกอนุญาโตตุลาการคนที่สาม เป็นต้น ท้ายที่สุดหากยังตกลงกันไม่ได้ ก็ให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจให้ดำเนินการตั้งอนุญาโตตุลาการตามที่ศาลเห็นสมควร - ผู้เขียน

²⁰ พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 26 วรรคสอง บัญญัติว่า ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้ทนายความหรือที่ปรึกษาของคู่กรณีหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้ ซึ่งเท่ากับว่าผู้ที่เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยมีได้เฉพาะคู่กรณีเท่านั้น หากบุคคลอื่นจะเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ย ต้องได้รับอนุญาตจากผู้ไกล่เกลี่ย - ผู้เขียน



1) คู่กรณีแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 22 วรรคแรก ได้แล้ว ยังมีขั้นตอนปฏิบัติต่อมาอีกคือ ผู้ไกล่เกลี่ยที่จะได้รับการแต่งตั้งจะต้องยินยอมเป็นผู้ไกล่เกลี่ยด้วย ซึ่งเท่ากับว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นคู่กรณีหรือผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

2) มาตรา 22 วรรคสอง กำหนดไว้ด้วยว่า ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ย มีหน้าที่ต้องชี้แจงให้คู่กรณีทราบเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยและผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งสิทธิในการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง ลำดับขั้นตอนและวิธีดำเนินการไกล่เกลี่ย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยควรต้องปฏิบัติและแนะนำชี้บอกคู่กรณีให้ดำเนินการ โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการไกล่เกลี่ย การเปิดประชุมไกล่เกลี่ย การรวบรวมข้อมูลและสร้างทางเลือก การเจรจาของคู่กรณี การแก้ปัญหาและหาทางออก ซึ่งอาจได้ผลลัพธ์เป็นคู่กรณีตกลงกันไม่ได้ ต้องปิดประชุมการไกล่เกลี่ย หรือคู่กรณีได้ทางออกที่ตกลงกันได้แล้วทำบันทึกข้อตกลงกันไว้ และปิดประชุมการไกล่เกลี่ย ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวจะดำเนินการไปตั้งแต่เริ่มต้นอย่างต่อเนื่องไปจนเสร็จสิ้นลง ณ จุดใดจุดหนึ่ง (โชติช่วง ทัพวงศ์, 2558)

การชี้แจงกระบวนการไกล่เกลี่ย จะทำให้คู่กรณีรู้ว่าการไกล่เกลี่ยนั้นคู่กรณีต้องพบเห็นอะไรบ้าง ผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทอย่างไร และคู่กรณีเองต้องพูดคุยเจรจาอย่างไรจึงได้ทางออกที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

ผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นข้อสำคัญมาก และหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยควรชี้แจงให้คู่กรณีทราบผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ยทั้งส่วนที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการไกล่เกลี่ย รวมทั้งเงื่อนไขของการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะการทำบันทึกข้อตกลง และการบังคับตามข้อตกลง เป็นต้นว่า ชี้แจงเรื่องอายุความตามมาตรา 6 และมาตรา 33 ชี้แจงเรื่องการอ้างข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยเป็นพยานในการพิจารณาคดีของศาลหรืออนุญาโตตุลาการ ตามมาตรา 29 การบังคับตามข้อตกลงตามมาตรา 32 และมาตรา 33 การคุ้มครองผู้ไกล่เกลี่ยและบทลงโทษ กรณีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่โดยสุจริตตามมาตรา 11 วรรคท้าย และกรณีทำหน้าที่โดยไม่สุจริตตามมาตรา 71 และมาตรา 72 เป็นต้น

สิทธิในการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สิทธิในการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่กรณีบัญญัติไว้ในมาตรา 27 และมีผลตามมาตรา 31 คือ

“ มาตรา 27 ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีสิทธิถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทำเป็นหนังสือแจ้งต่อผู้ไกล่เกลี่ยได้”

“ มาตรา 31 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงในกรณี ดังต่อไปนี้

(2) คู่กรณีถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามมาตรา 27.....”

สิทธิของคู่กรณีในการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกิดจากหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยที่ว่า คู่กรณีต้องสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และความสมัครใจนั้นจะต้องมีอยู่ตลอดกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนั้นหากไม่สมัครใจเมื่อใด คู่กรณีมีสิทธิถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยหรือขอยุติการไกล่เกลี่ยได้

5.2 การคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย และผลกรณีผู้ไกล่เกลี่ยไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยในระหว่างการไกล่เกลี่ย

หลักการไกล่เกลี่ยที่สำคัญ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นกลาง และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งความเป็นกลางหรือไม่เป็นกลางหรือการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระหรือไม่นั้น อาจเกิดจาก



ข้อเท็จจริงที่ผู้ไกล่เกลี่ยรู้เอง หรืออาจเกิดจากการข้อเท็จจริงที่คู่กรณีได้เห็นหรือรู้สึกได้จากการแสดงออกของผู้ไกล่เกลี่ยในขณะดำเนินการไกล่เกลี่ย

โดยที่ความเป็นกลางและความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยมีความสำคัญเป็นอย่างมาก พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จึงได้บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตนให้คู่กรณีทราบ และยังให้สิทธิคู่กรณีที่คัดค้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อให้หยุดปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วย ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 13 และมาตรา 23 คือ

“มาตรา 13 ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับคู่กรณีไม่ว่าฝ่ายใดในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรส
- 2) เป็นบุพการีหรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใดๆ หรือเป็นพี่น้องหรือลูกพี่ลูกน้องนับได้เพียงภายในสามชั้น หรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงานนับได้เพียงสองชั้น
- 3) เป็นหรือเคยเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทน
- 4) เป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง ”

มาตรา 23 เมื่อมีข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 13 และคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดคัดค้านหรือผู้ไกล่เกลี่ยเห็นเองว่าตนมีกรณีดังกล่าว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยผู้นั้นหยุดการไกล่เกลี่ยไว้ก่อน และแจ้งให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ เพื่อที่หัวหน้าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวจะได้มีคำสั่งต่อไป

การยื่นคำคัดค้าน การพิจารณาคำคัดค้าน และการให้ผู้ไกล่เกลี่ยคนอื่นปฏิบัติหน้าที่แทนผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งถูกคัดค้าน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง

จากบทบัญญัติมาตรา 13 และมาตรา 23 ดังกล่าว มีข้อพิจารณาหลายประการ คือ การเปิดเผยข้อเท็จจริงตามมาตรา 13 เป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบ หากไม่แจ้งอาจถือเป็นการผิดจริยธรรมตามมาตรา 12 ส่วนแจ้งแล้วคู่กรณีจะยังคงตกลงกันให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปหรือไม่ เป็นอีกเรื่องหนึ่ง

การเปิดเผยข้อเท็จจริงตามมาตรา 13 นั้น ไม่ได้กำหนดไว้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเปิดเผยให้คู่กรณีทราบเมื่อใด แต่ในทางปฏิบัติผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องแจ้งเมื่อมีโอกาสได้พบคู่กรณีเป็นครั้งแรก ซึ่งคือในวันประชุมไกล่เกลี่ยนัดแรกนั่นเอง²¹

²¹ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2555 ข้อ 19 บัญญัติว่า

“เมื่อได้รับแต่งตั้งแล้ว ผู้ประนีประนอมต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่ความทราบโดยทันที

นับแต่เวลาที่ได้รับการแต่งตั้งและตลอดระยะเวลาที่กระบวนการไกล่เกลี่ยยังไม่สิ้นสุด หากปรากฏข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่งขึ้นภายหลังได้รับการแต่งตั้ง ผู้ประนีประนอมต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงเช่นว่านั้นให้คู่ความทราบโดยทันที เว้นแต่จะแจ้งให้คู่ความทราบแล้ว”



อนึ่ง การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยให้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เริ่มต้นที่คู่กรณีตกลงกันแต่งตั้งตามมาตรา 22 วรรคหนึ่ง และมีขั้นตอนต่อมาคือต้องแจ้งให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบเพื่อสอบถามความยินยอมว่าจะรับการแต่งตั้งหรือไม่ด้วย ดังนั้น ในส่วนของผู้ไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อเท็จจริงอยู่ในหลักเกณฑ์ของมาตรา 13 ก็จะปฏิเสธไม่ยอมรับการแต่งตั้งได้ หรือหากทราบภายหลังก็อาจจะขอถอนตัวหรือขอหยุดการปฏิบัติหน้าที่ได้ คงไม่ปล่อยให้ล่วงเลยไปจนถึงขั้นตอนที่ให้ผู้กรณีคัดค้านหรือตั้งข้อร้องเรียน²²

อย่างไรก็ตาม กรณีตามมาตรา 13 อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากผู้ไกล่เกลี่ยอาจไม่รู้ในชั้นยินยอมรับเป็นผู้ไกล่เกลี่ย หรือไม่แน่ใจว่าข้อเท็จจริงตามมาตรา 13 ดังกล่าวจะเป็นเหตุให้ผู้กรณีตั้งข้อร้องเรียนตามมาตรา 14 หรือไม่ และเมื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ล่วงเลยมาถึงขั้นตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้วพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จึงบัญญัติไว้ในมาตรา 23 ให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยและแจ้งข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ

สำหรับกรณีที่เหตุตามมาตรา 13 อาจทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยเสียความเป็นกลางหรือขาดอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ และคู่กรณีหรือผู้ไกล่เกลี่ยเองก็เห็นว่าเป็นเช่นนั้น มาตรา 23 ได้บัญญัติข้อที่ต้องดำเนินการไว้ 2 แนวทาง คือ ประการแรก คู่กรณีสามารถคัดค้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยได้ ซึ่งหากมีการคัดค้านดังกล่าวผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องหยุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ก่อน และประการที่สอง ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าตนเองมีเหตุตามมาตรา 13 ดังกล่าว ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถหยุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ก่อนได้เช่นกัน แล้วแจ้งให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีคำสั่งต่อไป²³

โดยการยื่นคำคัดค้าน การพิจารณาคัดค้าน และการให้ผู้ไกล่เกลี่ยคนอื่นปฏิบัติหน้าที่แทนผู้ไกล่เกลี่ยที่ถูกคัดค้าน มีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขอย่างไร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมจะได้ออกกฎกระทรวงกำหนดต่อไป

ผู้เขียน เห็นว่า กรณีมีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 13 หรือกรณีคู่กรณีคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยด้วยเหตุตามมาตรา 13 ตามมาตรา 23 ผู้ไกล่เกลี่ยต้องหยุดการปฏิบัติหน้าที่ และควรถอนตัวออกจากการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ไม่ใช่ให้หัวหน้าหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยมีคำสั่งชี้ขาด เพราะหากคู่กรณีระแวงในความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างราบรื่น ทั้งคู่กรณีก็อาจขอถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ตามมาตรา 27

มีข้อสังเกตว่า พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ เน้นความเป็นกลางและความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยเข้มมาก เช่น กำหนดไว้เป็นจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 12 (1) กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงในเรื่องนี้แม้เพียงอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลาง

เห็นได้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลนั้น ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา กำหนดให้ผู้ประนีประนอมต้องแจ้งข้อเท็จจริงซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางให้คู่ความทราบโดยทันที แต่พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ไม่ได้บัญญัติไว้เช่นนั้น แต่ทางปฏิบัติก็เหมือนกัน คือ ต้องแจ้งในโอกาสแรกที่พบคู่กรณี - ผู้เขียน

²² ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2555 ข้อ 21 วรรคสอง บัญญัติในกรณีคู่ความคัดค้านผู้ประนีประนอมและผู้ประนีประนอมเลือกใช้ทางออกหนึ่งคือถอนตัวจากการทำหน้าที่ ไว้ว่า

“การที่ผู้ประนีประนอมถอนตัว ไม่ถือเป็นการยอมรับข้อเท็จจริงตามที่คู่ความยกขึ้นคัดค้าน”

²³ ผู้เขียนเห็นว่า หากมีเหตุตามมาตรา 13 หรือคู่กรณีคัดค้านตามมาตรา 23



หรือความเป็นอิสระ โดยผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกตั้งข้อรังเกียจตามมาตรา 14 และอาจถูกถอดถอนได้ตามมาตรา 15 (3) และ (4) ทั้งอาจเป็นเหตุให้ถูกกล่าวหาว่าทำหน้าที่โดยไม่สุจริต เป็นเหตุให้ไม่ได้รับความคุ้มครองไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาตามมาตรา 11 รวมทั้งบันทึกข้อตกลงที่คู่กรณีทำไว้อาจเกิดผลตามมาตรา 24 และมาตรา 33 (3)

โดยผู้เขียนมีความเห็นว่า ตามหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำหน้าที่อย่างเป็นกลางอยู่แล้ว ทั้งบทบาทสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย คือ เป็นเพียงผู้กำกับและดำเนินกระบวนการ ไม่ได้เข้าแทรกแซงการเจรจาของคู่กรณีในเนื้อหาของข้อพิพาท โดยคู่พิพาทมีอิสระที่จะเจรจาและกำหนดผลลัพธ์ของการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง ไม่ใช่ผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดผลลัพธ์ ดังนั้น กรณีการตั้งข้อรังเกียจหรือการถอดถอนผู้ไกล่เกลี่ยจึงไม่น่าจะเกิดขึ้นมากนัก อย่างไรก็ตาม การไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ นั้น กรณีที่ตกลงกันได้และมีการทำบันทึกข้อตกลงกันได้ ก่อให้เกิดผลต่อสิทธิหน้าที่ของคู่กรณีในข้อสำคัญและมีผลบังคับเสมือนเป็นคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ จึงจำเป็นต้องกำหนดอำนาจหน้าที่และวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยไว้อย่างเคร่งครัด ให้เป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ตามมาตรา 12 (1)

5.3 ผลกรณีผู้ไกล่เกลี่ยไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยภายหลังการไกล่เกลี่ย

ผลภายหลังการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งคู่กรณีทำบันทึกข้อตกลงเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งเห็นว่าการไกล่เกลี่ยหรือการทำบันทึกข้อตกลงนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น คู่กรณีฉ้อฉล ช่มชู้ หรือผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการเป็นการบังคับ ชูเชิญ หลอกลวง หรือกระทำโดยมิชอบด้วยประการใดๆ คู่กรณีฝ่ายที่ถูกกระทำและต้องเสียหายจากการกระทำนั้น จะต้องฟ้องคดีต่อศาลยุติธรรม ซึ่งอาจฟ้องเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาก็ได้ตามแต่กรณี หรืออีกกรณีหนึ่ง ถ้าข้อตกลงนั้นบังคับได้โดยชอบแต่คู่กรณีไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งต้องนำบันทึกข้อตกลงนั้นไปฟ้องต่อศาลยุติธรรมเพื่อบังคับตามข้อตกลง

สำหรับพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ได้บัญญัติถึงผลของการทำบันทึกข้อตกลงรองรับข้อพิพาทซึ่งดำเนินการตามหลักเกณฑ์มาตรา 30 แล้ว แต่มีเหตุตามมาตรา 33 ที่ศาลอาจไม่บังคับตามข้อตกลง ซึ่งขณะทำบันทึกข้อตกลงนั้นคู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยไม่รู้ข้อเท็จจริงดังกล่าว แต่ข้อเท็จจริงตามที่ระบุไว้ในมาตรา 24 ปรากฏขึ้นภายหลัง มาตรา 24 นี้ ได้กำหนดเรื่องความสมบูรณ์ของบันทึกข้อตกลงและแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ ดังนี้

“มาตรา 24 ภายใต้บังคับมาตร 33 เมื่อมีการทำบันทึกข้อตกลงรองรับข้อพิพาทตามมาตรา 30 แล้ว ถ้าปรากฏภายหลังว่าผู้ไกล่เกลี่ยมิได้เปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 13 หรือการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไม่ชอบด้วยกฎหมาย บันทึกข้อตกลงนั้นไม่เสียไป แต่ไม่เป็นการตัดสิทธิคู่กรณีในการพิสูจน์เพื่อให้ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงดังกล่าว”

กรณีที่ได้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยไปจนถึงขั้นตอนการทำข้อตกลงแล้ว มาตรา 24 ได้บัญญัติรับรองการทำบันทึกข้อตกลงของคู่กรณีไว้ว่าไม่เสียไป แม้มีเหตุ 2 ประการ คือ ข้อเท็จจริงปรากฏภายหลังว่า



ผู้ไกล่เกลี่ยมิได้เปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 13 และการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไม่ชอบด้วยกฎหมาย แต่การรับรองดังกล่าวก็มีเงื่อนไขว่าไม่เป็นการตัดสิทธิคุณธรรมในการพิสูจน์เพื่อให้ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงดังกล่าวตามข้อเท็จจริงที่ระบุไว้ในมาตรา 33

นั่นคือ การทำข้อตกลงไม่ฝ่าฝืนมาตรา 33 (1) ถึง (4) แต่มีข้อเท็จจริงปรากฏขึ้นภายหลัง 2 ประการ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยมิได้เปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 13 และการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ข้อตกลงนั้นก็ไม่เสียไป

กรณีที่ศาลจะมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลง ปรากฏตามมาตรา 33 คือ

“ให้ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท เว้นแต่ความปรากฏแก่ศาลหรือคู่กรณีซึ่งถูกบังคับตามข้อตกลงนั้นพิสูจน์ให้เห็นได้ว่า

- 1) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บกพร่องในเรื่องความสามารถที่จะเข้าทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- 2) มูลเหตุแห่งข้อพิพาทหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาทมีลักษณะเป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
- 3) ข้อตกลงระงับข้อพิพาทเกิดจากกลฉ้อฉล บังคับ ชูเชื้อ หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใดๆ
- 4) มีเหตุเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 24 และมีผลต่อการทำบันทึกข้อตกลงอย่างมีนัยสำคัญ

ตามมาตรา 24 ตอนท้ายที่บัญญัติว่า แต่ไม่เป็นการตัดสิทธิคุณธรรมในการพิสูจน์เพื่อให้ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงดังกล่าว เท่ากับว่าคู่กรณีฝ่ายที่ถูกบังคับให้ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทมีภาระการพิสูจน์ให้ศาลรับฟังได้ถึงเหตุตามมาตรา 33 (1) ถึง (4) เหตุใดเหตุหนึ่งหรือหลายเหตุ ศาลจึงมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลง

6. ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยและการดำเนินกระบวนการ

การไกล่เกลี่ยไม่มีสูตรสำเร็จ แต่มีหลักการให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีปฏิบัติ กล่าวคือ องค์ประกอบของความขัดแย้งประกอบด้วย “คน” และ “ปัญหา” คนแต่ละคนมีความแตกต่าง และปัญหาแต่ละเรื่องก็จะไม่เหมือนกัน ดังนั้น การที่ผู้ไกล่เกลี่ยใช้เทคนิคหรือวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องหนึ่งเป็นผลสำเร็จ แต่เทคนิคหรือวิธีการนั้นก็อาจนำไปใช้กับข้อพิพาทอีกเรื่องหนึ่งไม่ได้ แต่หลักการในทุกเรื่องจะเหมือนกัน ดังนั้น จึงกล่าวว่า การไกล่เกลี่ยไม่มีสูตรสำเร็จ

หลักการไกล่เกลี่ย ที่ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีจะต้องยึดถือปฏิบัติ มีอาทิเช่น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องปฏิบัติและดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยจัดให้คู่กรณีได้พูดคุยเจรจากันไปตามลำดับขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ย และในการพูดคุยเจรจากันของคู่กรณีนั้นผู้ไกล่เกลี่ยต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของ



คู่กรณีโดยชี้แนะให้คู่กรณีพูดคุยเจรจากันแบบร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหา²⁴ ทั้งผู้ไกล่เกลี่ยต้องชี้แนะให้คู่กรณีแก้ไขความขัดแย้งที่ต้นตอของปัญหา กล่าวคือ มีปัญหาที่คนก็แก้ที่คน มีปัญหาที่ปัญหาก็แก้ที่ตัวปัญหา มีปัญหาทั้งที่คนและปัญหา ต้องแก้ที่คนก่อนแล้วจึงแก้ที่ปัญหา รวมทั้งการหาทางออกเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็น Win – Win ต้องเจรจากันบนพื้นฐานของผลประโยชน์ ไม่ใช่จุดยืน

ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีความรู้เรื่องการไกล่เกลี่ยและมีทักษะการไกล่เกลี่ย ส่วนคู่กรณีจะขาดความรู้ในเรื่องนี้และไม่คุ้นเคยกับการไกล่เกลี่ย รวมทั้งมีการสื่อสารต่อกันอย่างมีอารมณ์และมีความรู้สึกไม่ดีต่อกันฝ่ายตรงข้าม ที่สำคัญคือมีมุมมองปัญหาที่แตกต่างกันด้วย ปัจจัยเหล่านี้ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่เป็นไปตามหลักการ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยชี้ให้คู่กรณีเห็นประโยชน์ของหลักการไกล่เกลี่ย และยอมพูดคุยเจรจากับอีกฝ่ายตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แนะ

6.1 กระบวนการและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งทั่วไป²⁵

กระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นวิธีดำเนินการไกล่เกลี่ยที่ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ยุติข้อพิพาทให้ได้ทางออกที่คู่กรณีพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย โดยมีลำดับขั้นตอนดำเนินการไกล่เกลี่ยที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงปฏิบัติและแนะนำชี้บอกให้คู่กรณีปฏิบัติตาม โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยจะเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการไกล่เกลี่ย การเปิดประชุมไกล่เกลี่ย การรวบรวมข้อมูลและสร้างทางเลือก การแก้ปัญหาและหาทางออก และท้ายที่สุดคือการปิดประชุมไกล่เกลี่ย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยไปตามลำดับขั้นตอนของกระบวนการอย่างต่อเนื่องไปจนสิ้นสุดลง ณ จุดใดจุดหนึ่ง โดยหากผู้ไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยจัดให้คู่กรณีเจรจากันไปตามลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง จนคู่กรณีได้ทางออกเป็นผลลัพธ์ที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย (Win – Win) ก็ถือว่าไกล่เกลี่ยสำเร็จ แต่ถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถชี้แนะหรือกำกับคู่กรณีให้พูดคุยเจรจากันตามกระบวนการภายในกรอบของหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยได้ จนกระทั่งการไกล่เกลี่ยต้องสิ้นสุดลงก่อนคู่กรณีจะตกลงกันได้ ถือว่าการไกล่เกลี่ยนั้นล้มเหลว

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้น ถ้าข้อพิพาทมีหลายปัญหาหลายประเด็น และผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้คู่กรณีเจรจากันจนกระทั่งได้ข้อตกลงในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง แม้ไม่ทั้งหมด แต่คู่กรณีได้ข้อตกลงที่เป็นประโยชน์ร่วมกันส่วนหนึ่ง โดยส่วนที่เหลือเป็นความขัดแย้งที่จะต้องหาวิธีการแก้ไขในรูปแบบอื่นต่อไป เช่นนี้ ก็ถือว่าการไกล่เกลี่ยสำเร็จได้ส่วนหนึ่ง และมีประโยชน์ต่อคู่กรณีเป็นอย่างมาก

กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีเป้าหมายเป็นทางออกที่คู่กรณีพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย (Win – Win) นี้ แม้กระบวนการไกล่เกลี่ยดังกล่าวจะมีสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติเหมือนกัน แต่นักวิชาการไกล่เกลี่ยอาจกำหนดขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยแตกต่างกัน เช่น มี 3 ขั้นตอน มี 5 ขั้นตอน มี 7 ขั้นตอน หรือมี 12 ขั้นตอน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการอธิบายให้เข้าใจง่ายขึ้นเอง

²⁴ พฤติกรรมของคู่กรณีในการแก้ปัญหาความขัดแย้งมี 5 ประการ คือ 1) การแข่งขันเอาชนะ (Competing) 2) การหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoiding)

3) การยอมตาม (Accommodating) 4) การประนีประนอม (Compromising) 5) การร่วมมือกันแก้ปัญหา (Collaborating) . ที่มา : วันชัย วัฒนศัพท์ (2545) *ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา* พิมพ์ครั้งที่ 1 , ศิริภรณ์ ออฟเช็ท.

²⁵ สรุปเนื้อหาจากหนังสือคู่มือการไกล่เกลี่ย. (พิมพ์ครั้งที่ 3) โดยโชติช่วง ทัพวงศ์ จัดพิมพ์โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.), กรุงเทพฯ : พ.ศ.2562 - ผู้เขียน



สำหรับผู้เขียนได้กำหนดกระบวนการไกล่เกลี่ยไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การเตรียมการไกล่เกลี่ย เป็นช่วงตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบการไกล่เกลี่ยและกำหนดแผนงานการไกล่เกลี่ย โดยผู้ไกล่เกลี่ยและหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยจะต้องจัดการทางกายภาพ คือ จัดสถานที่ประชุมไกล่เกลี่ย วาระการประชุม ไกล่เกลี่ยและนัดคู่กรณีมาประชุมไกล่เกลี่ยด้วย

สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการในขั้นตอนเตรียมการไกล่เกลี่ย แยกออกได้เป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

(1) วิเคราะห์ความขัดแย้ง หมายถึง การทำความเข้าใจความขัดแย้งในหัวข้อต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งเปรียบเสมือนการวางแผนโครงการไกล่เกลี่ยว่าการไกล่เกลี่ยเรื่องนั้นมีขั้นตอนประการใดบ้าง ลำดับขั้นตอนควรเป็นอย่างไร จะเริ่มต้นลำดับใดหรือขั้นตอนไหนก่อนหลังกัน โดยการวิเคราะห์ความขัดแย้งจะพิจารณาในหัวข้อดังต่อไปนี้ เช่น สภาพความขัดแย้งเป็นอย่างไร ประเด็นปัญหามีอะไรบ้าง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งมาจากไหน มุมมองของคู่กรณีต่อปัญหาเป็นอย่างไร ความต้องการหรือผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายมีอะไรบ้าง แนวทางที่อาจตกลงกันได้คืออะไร ปัจจัยภายนอกที่อาจกระทบต่อความขัดแย้งมีประการใดบ้าง ผู้มีส่วนได้เสียคือผู้ใด ผู้ที่ควรเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยควรเป็น ผู้ใดบ้าง และต้องเตรียมกำหนดกติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกันเพื่อเสนอให้คู่กรณีพิจารณาด้วย

(2) ออกแบบกระบวนการไกล่เกลี่ย หมายถึง การกำหนดรูปแบบกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับความขัดแย้งและตัวคู่กรณี โดยพิจารณาในหัวข้อดังต่อไปนี้ คือ ควรใช้ผู้ไกล่เกลี่ยหนึ่งคนหรือสองคนหรือมากกว่า จะต้องเชิญผู้มีความรู้เฉพาะด้านมาให้ข้อมูลแก่คู่กรณีหรือไม่ เลือกสถานที่ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลางอย่างไร จะเริ่มไกล่เกลี่ยด้วยการประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันหรือแยกประชุมไกล่เกลี่ยก่อนจึงเป็นผลดี และควรกล่าวเปิดประชุมไกล่เกลี่ยหัวข้อใดบ้าง

(3) กำหนดแผนงานการไกล่เกลี่ย หมายถึง การกำหนดวิธีการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ออกแบบไว้ โดยระบุว่าขั้นตอนไหนผู้ไกล่เกลี่ยจะทำอะไรบ้าง ทำเมื่อใด ด้วยวิธีการใด อย่างไร และให้คู่กรณีทำอะไรบ้าง

(4) การจัดการทางกายภาพ หมายถึง การจัดการกับสิ่งประกอบกระบวนการไกล่เกลี่ยในทางปฏิบัติที่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการ เป็นต้นว่า กำหนดสถานที่ประชุม จัดห้องประชุม จัดโต๊ะประชุม กำหนดวาระการประชุม และนัดหมายคู่กรณี

2) การเปิดประชุมไกล่เกลี่ย เป็นสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการในการประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันนัดแรก โดยผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นประธานที่ประชุม และต้องสร้างบรรยากาศการประชุมให้เป็นกันเองและผ่อนคลาย ด้วยการกล่าวเปิดประชุม เชิญชวนผู้เข้าร่วมประชุมให้พูดคุยกัน และทำให้ทุกคนในที่ประชุมได้รู้จักกัน รวมทั้งให้เข้าใจหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการไกล่เกลี่ย กับบทบาทผู้ไกล่เกลี่ยด้วย เพื่อให้คู่กรณีรู้สึกผ่อนคลายและรู้ว่าตนต้องทำอะไรบ้างในระหว่างการไกล่เกลี่ย



อนึ่ง การไกล่เกลี่ยบางเรื่องอาจต้องเริ่มต้นด้วยการแยกประชุมไกล่เกลี่ยก่อน ซึ่งเป็นการประชุมไกล่เกลี่ยฝ่ายเดียว ผู้ไกล่เกลี่ยก็ยังคงต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับการเปิดประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันดังกล่าวข้างต้น แต่ต้องนำเอามาปรับใช้ให้เหมาะสม

การกล่าวเปิดประชุมของผู้ไกล่เกลี่ย มีหัวข้อที่ผู้ไกล่เกลี่ยควรกล่าว คือ

(1) **อาร์มภท** หมายถึง การแสดงมรยาทและพุดนำในฐานะประธานที่ประชุมในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาท เพื่อสร้างบรรยากาศในการประชุมให้เป็นกันเองและผ่อนคลายไม่ตึงเครียด หัวข้อที่จะพุดและปฏิบัติ เช่น ทักทายผู้เข้าร่วมประชุมตามรูปแบบวัฒนธรรมไทย แล้วชวนพุดคุยเรื่องอื่นก่อน โดยต้องเป็นเรื่องที่ทุกคนในที่ประชุมมีความรู้ความเข้าใจและพุดได้ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง เช่น เรื่องดิน ฟ้า อากาศ การเดินทาง ฯลฯ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพุดคุยกันได้ ต่อจากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจึงแนะนำตัวเอง โดยกล่าวถึงชื่อ นามสกุล อาชีพ ประสบการณ์การไกล่เกลี่ย และเหตุที่มาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ แล้วจึงให้คู่กรณีกับผู้มาร่วมประชุมไกล่เกลี่ยแนะนำตัว โดยกล่าวถึงชื่อ นามสกุล และเหตุผลที่มาร่วมประชุมไกล่เกลี่ย ซึ่งฝ่ายใดหรือผู้ใดจะเริ่มแนะนำตัวก่อนก็ได้

(2) **อธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ย** หมายถึง การอธิบายหลักเกณฑ์ วิธีการ และกระบวนการไกล่เกลี่ย ให้คู่กรณีทราบ เพื่อให้คู่กรณีได้รู้ว่าการไกล่เกลี่ยตนเองจะต้องเจอกับสิ่งใดและควรปฏิบัติอย่างไรในการประชุมไกล่เกลี่ย หัวข้อที่ผู้ไกล่เกลี่ยควรพุด เช่น ไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่คู่กรณีต้องสมัครใจ หากไม่ประสงค์จะไกล่เกลี่ยไม่ว่าในขั้นตอนใดของการไกล่เกลี่ยก็สามารถจะขอยุติการไกล่เกลี่ยได้ การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ และไม่สามารถนำข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยไปอ้างอิงเป็นพยานในศาลหรือในกระบวนการอนุญาโตตุลาการได้ การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่คู่กรณีหันหน้ามาพุดคุยกัน และร่วมกันหาทางออกที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย การดำเนินการไกล่เกลี่ยจะมีทั้งประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันและแยกประชุมไกล่เกลี่ย โดยการไกล่เกลี่ยจะมีกติกาในการพุด การฟัง และการเจรจาจะไม่รื้อฟื้นอดีต แต่แก้ปัญหาปัจจุบันด้วยการมองไปที่ความสัมพันธ์ที่ดีในอนาคต

(3) **อธิบายบทบาทผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง การอธิบายให้คู่กรณีทราบว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างไรบ้าง โดยจะต้องพุด บอก หรือชี้แนะคู่กรณีให้ปฏิบัติหรือเจรจาไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยตามลำดับขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยที่กำหนดไว้ เพื่อให้คู่กรณีไม่ระแวงหรือเกิดข้อสงสัยในความเป็นกลางและความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ย หัวข้อที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะพุดได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นกลาง ไม่ชี้ขาดข้อพิพาท มีหน้าที่ต้องจัดรูปแบบการไกล่เกลี่ยและอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาการเจรจาของคู่กรณี รวมทั้งอาจเสนอทางเลือกทางออกให้คู่กรณีพิจารณาด้วย

(4) **อธิบายสิ่งที่คู่กรณีพึงปฏิบัติ** หมายถึง การบอกแก่คู่กรณีว่าในการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นคู่กรณีควรจะพุดคุยเจรจากันในลักษณะใดจึงทำให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้อย่างราบรื่น บรรลุเป้าหมาย ในหัวข้อนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อนมาก ผู้ไกล่เกลี่ยต้องพุดให้นุ่มนวล ไม่ให้คู่กรณีรู้สึกว่าคุณไกล่เกลี่ยกำลังอบรมหรือตำหนิตะเยียนตน สิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะพุด ได้แก่ ขอให้คู่กรณีพุดอย่างจริงใจ พุดตามความจริง พุดเฉพาะแต่ปัญหา ไม่พุดพาดพิงหรือพุดกระทบถึงตัวบุคคล ไม่พุดในสิ่งที่รู้ว่าเป็นอีกฝ่ายไม่พอใจ และขอให้เจรจากันแบบร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหา



(5) กำหนดกติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกัน หมายถึง การกำหนดกติกาในการพูดคุยและการดำเนินการไกล่เกลี่ย ซึ่งคู่กรณีจะร่วมกันกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการระงับข้อพิพาทในการไกล่เกลี่ย โดยกติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อกำหนดให้คู่กรณีได้พูดคุยและรับฟังกันให้อยู่ในกรอบของหลักการไกล่เกลี่ย การกำหนดกติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกันถือเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินการไกล่เกลี่ย เพราะเป็นเครื่องมือที่กำกับให้คู่กรณีพูดคุยกันอย่างร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหาการกำหนดกติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกันนี้ โดยหลักเป็นภาระหน้าที่ของคู่กรณีที่จะต้องเสนอและร่วมกันกำหนดเป็นฉันทามติ²⁶ เพราะคู่กรณีย่อมรู้ปัญหาการพูดคุยเจรจาระหว่างกันดีกว่าผู้อื่น แต่ในทางปฏิบัติคู่กรณีส่วนใหญ่จะไม่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องการไกล่เกลี่ยมากนัก จึงมักไม่สนใจเรื่องนี้ ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้กำหนดให้ ดังนั้น ในทางปฏิบัติผู้ไกล่เกลี่ยจะกำหนดกติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกันแทนคู่กรณี แล้วเสนอให้คู่กรณีพิจารณาและร่วมกันกำหนดเป็นฉันทามติ

กติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกัน มีอาทิเช่น การกำหนดกรอบเวลาที่จะใช้ในการไกล่เกลี่ย เป็นต้นว่า จะนัดไกล่เกลี่ยกัน 3 นัด และรวมแล้วระยะเวลาการไกล่เกลี่ยทั้งหมดต้องไม่เกิน 30 วัน เป็นต้น การกำหนดแนวทางการฟัง การเลื่อน หรือการยุติการเจรจา เช่น ระหว่างการพูดคุยเจรจากันคู่กรณีจะขอพักช่วงไหนเวลาใดก็แจ้งบอกผู้ไกล่เกลี่ยได้ หรือจะขอเลื่อนการพูดคุยวันนี้ไปพูดคุยกันครั้งหน้าก็ได้ หรือแม้แต่จะขอยุติการไกล่เกลี่ยในช่วงตอนใดก็ได้ ส่วนการกำหนดกติกาในการพูด การฟังถือเป็นเรื่องสำคัญที่ควรตกลงกันให้ดี เช่น เมื่อฝ่ายหนึ่งพูด อีกฝ่ายหนึ่งต้องฟัง อย่าพูดขัดขึ้นมากลางคัน หากมีข้อโต้แย้ง ทักท้วงการพูดของอีกฝ่ายให้จดบันทึกไว้ เมื่อถึงรอบที่ตนพูดจะได้พูดประเด็นนั้นโดยไม่ลืม เป็นต้น และการแยกประชุมไกล่เกลี่ยก็เป็นกติกาอีกข้อที่ขาดไม่ได้ และเป็นเทคนิคสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะนำเอามาใช้ในการดำเนินการประชุมไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องกำหนดกฎเกณฑ์และกติกาในข้อนี้ให้รัดกุม และต้องอธิบายให้ผู้เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยทุกคนเข้าใจด้วย เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีจะขอแยกประชุมไกล่เกลี่ยโดยพูดคุยกับคู่กรณีฝ่ายหนึ่งลับหลังคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง คือ คอยที่ละฝ่าย ในช่วงตอนใดก็ได้ หรือผู้ไกล่เกลี่ยจะขอพูดคุยเฉพาะคู่กรณีทั้งสองฝ่ายลับหลังผู้อื่นก็ได้ เป็นต้น

ที่ว่าการแยกประชุมไกล่เกลี่ยเป็นเทคนิคสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ย เพราะการที่ผู้ไกล่เกลี่ยพูดคุยกับคู่กรณีฝ่ายหนึ่งลับหลังคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง จะทำให้คู่กรณีฝ่ายนั้นกลัวที่จะเปิดเผยความต้องการแท้จริงแก่ผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าเมื่ออยู่ต่อหน้าคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง และบางกรณีคู่กรณีอยู่ต่อหน้าทนายความหรือญาติพี่น้องที่มาร่วมประชุมจะไม่กล้าตัดสินใจ ทั้งๆ ที่คู่กรณีก็อาจจะตกลง ซึ่งถือว่าบุคคลอื่นเป็นอุปสรรคต่อการพูดคุยหาข้อตกลงของคู่กรณี เช่นนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยก็อาจขอแยกประชุมไกล่เกลี่ยเฉพาะตัวคู่กรณีเท่านั้น แล้วให้คู่กรณีได้พูดคุยกันตามลำพัง ก็มีโอกาสจะตกลงกันได้ นอกจากนี้ คู่กรณียังต้องมีการเปิดเผยมุมมองการไกล่เกลี่ยต่อบุคคลภายนอกในกรณีที่จำเป็น โดยคู่กรณีอาจตกลงกันกำหนดแนวทางการเปิดเผยความลับนั้นได้ นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความผ่อนคลายอาจมีกติกาที่กำหนดให้คู่กรณีสามารถขอเวลาตัดสินใจด้วยการปรึกษาหารือกับบุคคลภายนอกก่อนตกลงใจก็ได้

²⁶ ฉันทามติ (Consensus) หนังสือศัพท์บัญญัติเกี่ยวกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหา จัดพิมพ์โดยสำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า พิมพ์ครั้งที่ 4 พ.ศ. 2547 ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง กระบวนการพิจารณาประเด็นใดประเด็นหนึ่งที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และมีข้อตกลงซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องร่วมกันฯ - ผู้เขียน



อนึ่ง การกำหนดกติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกันนี้ โดยหลักผู้ไกล่เกลี่ยจะขอให้คู่กรณีกำหนดในชั้นผู้ไกล่เกลี่ยกล่าวเปิดประชุม แต่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคู่กรณีอาจขอให้กำหนดในระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ยก็ได้ ที่สำคัญคือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องเห็นพ้องต้องกันเป็นฉันทามติ

(6) **ให้คู่กรณีถามคำถาม** เป็นช่วงสุดท้ายของการกล่าวเปิดประชุมไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้ถามผู้ไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองยังมีข้อสงสัย ก่อนที่ขั้นตอนต่อไปจะเป็นช่วงที่คู่กรณีต้องกล่าวเปิดการเจรจา

3) **การรวบรวมข้อมูลและสร้างทางเลือก** เป็นขั้นตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีกล่าวเปิดการเจรจาเพื่อเสนอข้อมูลและทางเลือกทางออกที่ฝ่ายตนต้องการให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีอีกฝ่ายทราบ และผู้ไกล่เกลี่ยรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อกำหนดเป็นประเด็นข้อโต้แย้งแล้วนำประเด็นนั้นมาให้คู่กรณีเจรจาข้อยุติต่อไป โดยในการให้คู่กรณีกล่าวเปิดการเจรจานั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะขอให้คู่กรณีพูดในหัวข้อต่อไปนี้ เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นคือเรื่องอะไร ความขัดแย้งมีที่มาหรือเบื้องหลังอย่างไร เกิดความขัดแย้งแล้วมีผลกระทบถึงตนอย่างไรบ้าง ความวิตกกังวลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นแก่ตน คู่กรณีเคยพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการใดมาแล้วบ้าง ครั้งนี้มีข้อเสนอเป็นทางเลือกทางออกในการแก้ปัญหาเพื่อยุติความขัดแย้งประการใดบ้าง และทางออกที่ตนเองพึงพอใจนั้นมีทางเยียวยาแก้ไขความเสียหายอย่างไร นอกจากนี้ก็เป็นหัวข้ออื่นๆ ที่คู่กรณีประสงค์จะพูด

ช่วงตอนนี้ เป็นช่วงตอนที่คู่กรณีได้แสดงออกถึงความต้องการของตนซึ่งจะขัดแย้งกัน รวมทั้งมีการแสดงอารมณ์ และความรู้สึกโกรธเคือง หรือขัดข้องใจออกมาด้วยจึงอาจพูดจาหรือมีกิริยาอาการแสดงออกที่กระทบกระทั่งกันซึ่งอาจรุนแรงถึงขั้นขอยุติการไกล่เกลี่ยได้ง่าย ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องนำเอาเทคนิคหลักเกณฑ์ และวิธีการไกล่เกลี่ยมาใช้กำกับดูแลและควบคุมกระบวนการให้สามารถดำเนินต่อไปตามขั้นตอน โดยต้องแก้ปัญหาให้คู่กรณีได้หันหน้ามาพูดคุยกันแบบร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหาและหาทางออกให้ได้ เช่น คู่กรณีใช้ถ้อยคำที่รุนแรงต่อกันอีกฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องพูดปรับเปลี่ยนกรอบคำพูด (Reframing) ให้มีมโนล เป็นต้นว่า

“ไอ้วิชัยมันโกงผม” ผู้ไกล่เกลี่ยก็พูดปรับเปลี่ยนกรอบคำพูดเป็นว่า “อ้อ ! คุณสมศักดิ์วิตกกังวลว่าคุณวิชัยจะไม่มีเงินชำระหนี้ให้คุณ ใช่ไหมครับ”

หรือคู่กรณีใช้อารมณ์พูดนอกประเด็นเอาข้อกฎหมายมาอ้าง เช่น

“ตามกฎหมายคุณวิรัตน์เป็นฝ่ายผิดสัญญาอยู่แล้ว แต่กลับทำเป็นเกียจจนกว่าไม่ผิดสัญญา ตั้งใจโกงกันชัดๆ นี่หว่า” คำพูดเช่นนี้ย่อมจุดอารมณ์โกรธของฝ่ายตรงข้าม และคู่กรณีฝ่ายตรงข้ามก็จะยอมไม่ได้ ต้องโต้แย้งว่าไม่ผิดสัญญา ไม่ผิดกฎหมาย ผลคือ คู่กรณีจะพูดโต้เถียงกัน นอกเรื่องนอกประเด็นบานปลายไปจนอาจกลับมาเจรจากันในเรื่องเดิมไม่ได้ เช่นนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องยกเอาหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยว่า ไกล่เกลี่ยจะไม่ใช้กระบวนการชี้ขาดข้อพิพาท เราจึงจะไม่พูดกันในเรื่องผิดกฎหมายหรือผิดสัญญา และขอให้เปลี่ยนประเด็นการเจรจา เพื่อตัดบทตัดประเด็นโต้เถียงเรื่องผิดกฎหมายผิดสัญญา แล้วนำกลับมาพูดคุยในประเด็นการไกล่เกลี่ยที่กำหนดไว้

ช่วงตอนต่อจากนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสรุปข้อมูลและข้อเสนอที่เป็นทางออกในการยุติข้อพิพาทให้คู่กรณีร่วมกันพิจารณากำหนดเป็นประเด็นที่จะเจรจากัน ข้อพิพาทเรื่องหนึ่งอาจมีหลายประเด็น และประเด็นหนึ่งๆ ควรมีทางเลือกที่เป็นทางออกในการยุติข้อพิพาทหลายๆ ทาง เช่น เรื่องฉ้อโกงซึ่งเจ้าหน้าที่แจ้งความต่อเจ้าพนักงานตำรวจไว้แล้ว มีประเด็นว่าลูกหนี้จะต้องชำระหนี้ให้เจ้าหนี้อย่างไร เจ้าหนี้เสนอว่าลูกหนี้ต้องชำระหนี้



ทั้งหมดทันที จึงไปถอนแจ้งความ แต่ฝ่ายลูกหนี้เสนอประเด็นเรื่องการชำระหนี้และประเด็นการถอนแจ้งความ โดยขอเสนอทางเลือกทางออกไว้หลายทางคือ 1) ให้ถอนแจ้งความทันที แล้วผ่อนจ่ายเดือนละ 5,000 บาท 2) ผ่อนจ่ายเดือนละ 10,000 บาท ชำระหนี้ทั้งหมดก่อนจึงถอนแจ้งความ 3) โอนรถยนต์เป็นซีให้ 1 คัน และจ่ายเพิ่ม 500,000 บาท แล้วถอนแจ้งความทันที 4) โอนตึกแถวพร้อมที่ดินที่คลองเตยให้แทนการชำระหนี้เงินทั้งหมด แล้วถอนแจ้งความทันที เป็นต้น

เมื่อได้ข้อเสนอที่เป็นประเด็นและทางเลือกทางออกเพื่อยุติข้อพิพาทแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีจะร่วมกันจัดลำดับความสำคัญของประเด็นและทางเลือกทางออกว่าจะนำมาพิจารณาก่อนหลังกันอย่างไร เช่น จากข้อเสนอของเจ้าหนี้และลูกหนี้ข้างต้น นำเอามาจัดลำดับที่จะพิจารณาก่อนหลังกันคือ ข้อ 3) ข้อ 2) ข้อ 4) และข้อ 1) แล้วผู้ไกล่เกลี่ยก็หยิบยกเอาประเด็นข้อต่างๆ ที่จัดลำดับไว้ให้คู่กรณีพิจารณาทีละประเด็นตามลำดับ

ประเด็นที่พิจารณานั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะให้คู่กรณีพูดถึงข้อเสนอเพื่อแก้ปัญหาในมุมมองของตน ว่าต้องการอะไร และอยากให้คู่กรณีอีกฝ่ายปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการอะไรบ้าง แล้ววิเคราะห์และเจรจาต่อรองกันหาข้อยุติ

ถ้าหาข้อยุติในทางเลือกทางออกไม่ได้ ก็ให้คู่กรณีเจรจากันในทางเลือกทางออกลำดับต่อไป ดำเนินการเช่นนี้ไปเรื่อยๆ จนครบทุกทางเลือกทางออก ซึ่งถ้ายังตกลงกันไม่ได้ก็เท่ากับถึงทางตัน เจรจากันต่อไปไม่ได้ ต้องยุติการไกล่เกลี่ย แต่อย่างไรก็ตาม กรณีเช่นนี้ผู้ไกล่เกลี่ยอาจไม่ยอมให้การเจรจายุติลง โดยอาจเสนอทางเลือกทางออกของตนข้อเดียวหรือหลายข้อให้คู่กรณีเจรจากันต่อไปก็ได้

4) การแก้ปัญหาและการหาทางออก เป็นขั้นตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยหยิบยกเอาประเด็นและทางเลือกในแต่ละประเด็นขึ้นมาให้คู่กรณีประเมินหาทางออกในการยุติข้อพิพาททีละประเด็นตามลำดับ โดยช่วงตอนนี้แม้คู่กรณีอาจมีความสัมพันธ์กันดีขึ้นมากแล้ว แต่คู่กรณีก็ยังรู้สึกว่าจะต้องรักษาสภาพประโยชน์ของตน จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่คู่กรณีจะถกเถียงต่อรองกันบนพื้นฐานของจุดยืนของแต่ละฝ่าย (Position – based Negotiation) และต่างฝ่ายต่างหาเหตุผลมาสนับสนุนจุดยืนของตน ไม่ได้พูดคุยกันแบบร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหา ทั้งมีอารมณ์สูงและมีโอกาสที่จะโต้แย้งกันอย่างไม่ยอมผ่อนปรนให้แกกัน ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยต้องแก้ไข โดยนำเอาหลักเกณฑ์ วิธีการ และเทคนิคการไกล่เกลี่ยมาใช้แก้ปัญหาให้เหมาะสม ทั้งนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องคิดอยู่เสมอว่าการเจรจาและการหาทางออกเพื่อยุติข้อพิพาทเป็นเรื่องที่คู่กรณีจะจัดการกันเอง ส่วนผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงผู้จัดกระบวนการ และแก้ปัญหาการเจรจาของคู่กรณี โดยแนะนำให้คู่กรณีเจรจากันตามรูปแบบและขั้นตอนของกระบวนการที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจด้วยกัน ทั้งสองฝ่ายเท่านั้น ซึ่งหลักการสำคัญคือ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพยายามให้คู่กรณีเน้นการเจรจาที่ผลประโยชน์ (Interest – based Negotiation) ไม่ใช่จุดยืน

สำหรับการพิจารณาทางเลือกและหาทางออกในประเด็นต่างๆ เพื่อยุติข้อพิพาทนั้นผู้ไกล่เกลี่ยต้องหยิบยกเอาประเด็นและทางเลือกทางออกที่คู่กรณีเสนอแล้วจัดลำดับไว้มาให้คู่กรณีวิเคราะห์ว่า มีโอกาสที่จะเป็นทางเลือกทางออกที่จะยุติข้อพิพาทได้หรือไม่ ถ้ามีโอกาสก็จะขอให้คู่กรณีเสนอข้อต่อรองกันในประเด็นนั้น

ในการเสนอทางเลือกทางออกของแต่ละฝ่ายที่ต่อรองกันนั้น ข้อต่อรองอาจแตกต่างกันมากตามจุดยืนที่แต่ละฝ่ายกำหนดไว้ เช่น การตีราคาตึกแถวพร้อมที่ดินเพื่อชำระหนี้ ลูกหนี้ตีราคา 3,000,000 บาท เจ้าหนี้ได้แย้งด้วยเหตุผลต่างๆ แล้วบอกว่า ราคาอย่างสูงก็เพียง 800,000 บาท และต่างก็ยืนยันทามราคาดังกล่าวเช่นนี้ จะไม่มีทางตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแก้ไข โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องหาราคาท้องตลาดที่เชื่อถือได้มาเสนอต่อที่ประชุม แล้วขอให้คู่กรณีใช้ราคาท้องตลาดของตึกแถวพร้อมที่ดินดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นในการเจรจาต่อรอง



ซึ่งเท่ากับผู้ไกล่เกลี่ยตั้งคู่กรณีออกมาจากจุดยืน แล้วให้เจรจาต่อรองกันตามราคาที่มีหลักเกณฑ์อ้างอิงคือราคาท้องตลาด ทำให้มีโอกาสตกลงกันได้มากขึ้น

ในการเจรจาดังกล่าวข้างต้น คู่กรณียังอาจไม่ยอมผ่อนปรนให้แก่กัน จะด้วยเหตุผลใดก็ตามแต่ ขั้นตอนนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจึงอาจใช้เทคนิคให้แยกประชุมไกล่เกลี่ย เพื่อค้นหาปัญหาที่คู่กรณีไม่ต้องการจะเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นข้อมูลที่ผู้ไกล่เกลี่ยมองเห็นทางออกได้ ต่อจากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจึงจัดให้ประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันแล้วทางเลือกทางออกให้คู่กรณีพิจารณาได้

5) การปิดประชุมไกล่เกลี่ย การปิดประชุมไกล่เกลี่ยแยกพิจารณาได้เป็น 2 กรณี คือ กรณีตกลงกันไม่ได้ และกรณีตกลงกันได้ ซึ่งกรณีตกลงกันไม่ได้ผู้ไกล่เกลี่ยก็ยังคงมีหน้าที่ต้องกล่าวปิดประชุม และกรณีตกลงกันได้ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีหน้าที่จัดให้คู่กรณีทำบันทึกข้อตกลง ซึ่งมีลักษณะเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ โดยทำขึ้น 3 ฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน แล้วให้คู่กรณีตรวจสอบบันทึกข้อตกลงนั้น เมื่อเห็นว่าถูกต้องตรงตามเจตนาแล้วผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีก็จะลงลายมือชื่อไว้ในบันทึกข้อตกลงทั้งสามฉบับ โดยควรมีพยานของคู่กรณีฝ่ายละหนึ่งคนลงลายมือชื่อไว้ด้วย และท้ายที่สุดแล้วผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องกล่าวปิดประชุมเช่นเดียวกัน

วิธีการทำบันทึกข้อตกลงและการบังคับตามข้อตกลงจะได้อธิบายรายละเอียดในข้อต่อไป

6.2 การดำเนินการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ บัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งไปตามหลักการไกล่เกลี่ยดังที่กล่าวไปแล้วในข้อ 6.1 และบัญญัติรับรองหลักการนั้นให้เป็นรูปธรรมชัดเจนยิ่งขึ้นและเพิ่มเติมอื่นที่ต้องการให้เป็นการเฉพาะด้วย ดังนี้

6.2.1 ในส่วนอำนาจหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย มีบทบัญญัติ คือ

มาตรา 25 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยผู้ไกล่เกลี่ยอาจตกลงกับคู่กรณีเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้

ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อพิพาท ความประสงค์ของคู่กรณีที่จะระงับข้อพิพาท และข้อเท็จจริงอื่นที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายให้คู่กรณีเข้าใจซึ่งกันและกันหรือผ่อนปรนเข้าหากัน อันนำไปสู่การตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

มาตรา 26 ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย เว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบางสถานการณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทลับหลังคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นให้คู่กรณีฝ่ายที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย

ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้ทนายความหรือที่ปรึกษาของคู่กรณีหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้

บทบัญญัติมาตรา 25 และ มาตรา 26 ดังกล่าว อธิบายได้ ดังนี้



บทบัญญัติมาตรา 25 วรรคหนึ่ง กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างต่อเนื่องและให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ซึ่งข้อกำหนดส่วนนี้ไม่ได้ระบุระยะเวลาไว้นั่นหมายความว่าควรเป็นกี่วันกี่เดือนหรือกี่ปี แต่บทบัญญัติประโยคต่อมาได้กล่าวถึงวิธีดำเนินการเพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินการไปตามที่กำหนดไว้ได้ ด้วยการระบุแนวทางไว้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยอาจตกลงกับคู่กรณีเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้วิธีการตกลงกับคู่กรณีหรือไม่เป็นดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ย ไม่ใช่บทบังคับ

สำหรับหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งทั่วไปนั้น ระบุให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยตามลำดับขั้นตอนกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว และในขั้นตอนการกล่าวเปิดประชุมของผู้ไกล่เกลี่ยมีหัวข้อให้คู่กรณีกำหนดกติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกัน ซึ่งข้อหนึ่งของกติกาพื้นฐานการไกล่เกลี่ยร่วมกันคือให้คู่กรณีร่วมกันกำหนดกรอบระยะเวลาการไกล่เกลี่ยด้วย ดังนั้น มาตรา 25 นี้ จึงเป็นการบัญญัติไว้ให้หลักการไกล่เกลี่ยข้อนี้เป็นรูปธรรมและชัดเจนยิ่งขึ้น

ส่วนมาตรา 25 วรรคสอง เป็นการกำหนดสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงปฏิบัติในระหว่างการไกล่เกลี่ย โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสอบถามข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ความประสงค์ของคู่กรณีที่จะรับข้อพิพาท และข้อเท็จจริงอื่นที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเมื่อดำเนินการแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายให้คู่กรณีเข้าใจซึ่งกันและกันหรือผ่อนปรนเข้าหากันอันนำไปสู่การตกลงรับข้อพิพาทกันได้

เมื่อพิจารณาหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งทั่วไปแล้ว เปรียบเทียบได้ว่า มาตรา 25 วรรคสองนี้ เหมือนกับวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลและสร้างทางเลือกกับขั้นตอนการแก้ปัญหาและหาทางออกรูปแบบหนึ่งนั่นเอง

ในส่วนมาตรา 26 วรรคหนึ่ง เป็นวิธีการดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยกำหนดเป็นหลักว่าผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย นั่นคือ การประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกัน และกำหนดข้อยกเว้นที่ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยลับหลังคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ นั่นคือ การแยกประชุมไกล่เกลี่ย แต่มาตรา 26 วรรคหนึ่ง กำหนดเงื่อนไขไว้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการไกล่เกลี่ยลับหลังคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ต่อเมื่อมีสถานการณ์บางอย่างเกิดขึ้น ซึ่งสถานการณ์บางอย่างนั้นไม่ได้ระบุเฉพาะเจาะจงไว้ว่าเป็นสถานการณ์อะไร จึงเป็นดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะพิจารณาเห็นสมควร นอกจากนี้มาตรา 26 วรรคหนึ่ง ยังกำหนดไว้เป็นเชิงบังคับว่าหลังจากดำเนินการไกล่เกลี่ยลับหลังคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องแจ้งถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นให้คู่กรณีฝ่ายที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย

เมื่อพิจารณาหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งทั่วไปประกอบกับข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติแล้ว โดยหลักการดำเนินการไกล่เกลี่ยจะเริ่มด้วยการประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันหรือไกล่เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายนั่นเอง ส่วนสถานการณ์ที่ผู้ไกล่เกลี่ยใช้เป็นหลักพิจารณาเพื่อให้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยลับหลังคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด จะเป็นกรณีที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยังไม่พร้อมที่จะเผชิญหน้ากัน จึงจัดให้มีการประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันหรือต่อหน้าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่ได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจึงต้องแยกประชุมไกล่เกลี่ยเพื่ออธิบายให้คู่กรณีเข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยหรือปรับความเข้าใจเรื่องอื่นๆ ก่อน ให้อารมณ์ของคู่กรณีลดลงและความรู้สึกดีขึ้น จนกระทั่งพร้อมที่จะเผชิญหน้ากันได้แล้วจึงจัดให้ประชุมไกล่เกลี่ยร่วมกันหรือไกล่เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่ายได้



ส่วนการแจ้งถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีฝ่ายที่ไม่ได้ร่วมประชุมไกล่เกลี่ยทราบนั้น ในทางปฏิบัติผู้ไกล่เกลี่ยจะขอให้คู่กรณีตกลงกันในชั้นผู้ไกล่เกลี่ยกล่าวเปิดประชุมช่วงตอนการกำหนดกติกาพื้นฐาน การไกล่เกลี่ยร่วมกัน ว่ากรณีแยกประชุมไกล่เกลี่ย คู่กรณีจะให้เปิดเผยข้อเท็จจริงอย่างไรบ้าง ซึ่งอาจเป็นเปิดเผย ทั้งหมดหรือเปิดเผยบางส่วนหรือไม่เปิดเผยเลย แต่มาตรา 25 วรรคหนึ่ง บัญญัติไว้เป็นบทบังคับให้ต้องเปิดเผย ข้อเท็จจริงให้คู่กรณีอีกฝ่ายทราบ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า จะเปิดเผยอย่างไรคงเป็นเทคนิคของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะดำเนินการ

มาตรา 26 วรรคสอง กำหนดเป็นหลักว่า ผู้ที่เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยได้ มีเฉพาะคู่กรณีเท่านั้น ส่วนบุคคลอื่น เช่น ทนายความหรือที่ปรึกษาของคู่กรณีหรือบุคคลอื่น เช่น ญาติ พี่น้อง เพื่อนฝูง ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้อง อนุญาตก่อนจึงเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยได้

ในทางปฏิบัติ มีหลักว่า ผู้ใดเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในข้อพิพาท (Stakeholders) ก็สามารถ เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยได้ ซึ่งอาจมีมากกว่าตัวคู่กรณี นอกจากนั้นนักวิชาการไกล่เกลี่ยบางท่านให้หลักว่า ใครก็ตามที่รู้สึกว่าคุณเองเกี่ยวข้องกับข้อพิพาทก็สามารถเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยได้ แต่มาตรา 26 วรรคสอง บัญญัติกำหนดตัวผู้เข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยไว้ก่อนว่ามีเฉพาะคู่กรณีเท่านั้น ส่วนบุคคลอื่นหากประสงค์จะเข้าร่วม ประชุมต้องได้รับอนุญาตจากผู้ไกล่เกลี่ยก่อน ซึ่งขั้นตอนที่บุคคลอื่นจะเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยได้ก็มีเพิ่มเติมใน ส่วนที่ต้องขออนุญาตผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อกลับกรองก่อนเท่านั้น

6.2.1 ในส่วนสิทธิของคู่กรณี มีบทบัญญัติ คือ

มาตรา 27 ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมีสิทธิถอนตัวจาก การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทำเป็นหนังสือแจ้งต่อผู้ไกล่เกลี่ยได้

มาตรา 28 ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีมีสิทธิเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันได้โดยอิสระ ทั้งนี้ ข้อตกลงนั้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบ เรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

บทบัญญัติมาตรา 27 และ มาตรา 28 อธิบายได้ ดังนี้

สิทธิในการถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยของคู่กรณี มีพื้นฐานมาจากหลักเรื่องความสมัครใจ ไกล่เกลี่ย ซึ่งหลักความสมัครใจไกล่เกลี่ยนี้จะมีผลอยู่ตลอดเวลาของการดำเนินการไกล่เกลี่ย ดังนั้น เมื่อใด ที่คู่กรณีไม่สมัครใจไกล่เกลี่ย จึงเป็นสิทธิของคู่กรณีที่จะถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยได้

มาตรา 27 บัญญัติรับรองหลักเรื่องความสมัครใจไกล่เกลี่ยนี้ไว้ และกำหนดวิธีการถอนตัว จากการไกล่เกลี่ยว่าให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อผู้ไกล่เกลี่ย

ในทางปฏิบัติ ผู้เขียนเห็นว่า มีวิธีการอื่นที่มีผลเช่นเดียวกับการทำเป็นหนังสือแจ้งต่อ ผู้ไกล่เกลี่ยได้เช่นกัน เช่น ในระหว่างการประชุมไกล่เกลี่ย คู่กรณีที่ประสงค์จะถอนตัวจากการไกล่เกลี่ย อาจ แฉลงด้วยวาจาต่อผู้ไกล่เกลี่ยว่าตนประสงค์เช่นนั้น ซึ่งถือว่าคู่กรณีใช้สิทธิตามมาตรา 27 และกระบวนการ ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงตามมาตรา 31 (2) โดยผู้ไกล่เกลี่ยจดบันทึกรายงานการประชุมไกล่เกลี่ยให้ทุกฝ่ายลง ลายมือชื่อไว้ ก็จะมีหลักฐานที่ทำเป็นหนังสือซึ่งสะดวกมากกว่าด้วย ทั้งนี้ คงเป็นรายละเอียดที่หน่วยงานซึ่ง ดำเนินการไกล่เกลี่ยจะออกเป็นระเบียบกำหนดวิธีการไว้



มาตรา 28 เป็นบทบัญญัติรับรองสิทธิของคู่กรณีในการเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันได้โดยอิสระ ซึ่งเป็นหลักการของการไกล่เกลี่ยที่กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงผู้ดำเนินกระบวนการหรือกำกับกระบวนการ โดยไม่เข้ายุ่งเกี่ยวซึ่งถูกชี้ผิดในเนื้อหาของข้อพิพาท เพียงแต่ชี้แนะคู่กรณีว่าควรจะเจรจากันในรูปแบบใดอย่างไรจึงจะได้ผลลัพธ์เป็นข้อตกลงที่พึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่ายเท่านั้น จึงเป็นกระบวนการที่คู่กรณีได้เจรจาในเนื้อหาข้อพิพาทกันอย่างเป็นอิสระและสามารถกำหนดข้อตกลงได้ด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตาม มาตรา 28 นี้ ยังได้กำหนดลักษณะเฉพาะของข้อตกลงไว้ว่า ต้องไม่เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งหากข้อตกลงขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 28 ดังกล่าว ข้อตกลงนั้นจะตกเป็นโมฆะ ใช้บังคับกันไม่ได้

6.3 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ กำหนดให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงด้วยเหตุดังต่อไปนี้ คือ

มาตรา 31 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงในกรณี ดังต่อไปนี้

- (1) คู่กรณีตกลงระงับข้อพิพาทกันได้
- (2) คู่กรณีถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยตามมาตรา 27
- (3) ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์และให้ยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เหตุตามมาตรา 31 อธิบายได้ ดังนี้

(1) คู่กรณีตกลงระงับข้อพิพาทกันได้ เป็นกรณีที่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินมาถึงขั้นตอนที่คู่กรณีตกลงกันได้และทำบันทึกข้อตกลงเรียบร้อยแล้ว ไม่จำเป็นต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างไรต่อไป การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงสิ้นสุดลง

(2) คู่กรณีถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยตามมาตรา 27 เป็นกรณีที่เริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ยมาแล้ว ยังไม่ถึงขั้นตอนที่คู่กรณีบรรลุข้อตกลง แต่เป็นช่วงระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ย คู่กรณีขอถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในมาตรา 27 ได้ ไม่ว่าจะถอนตัวด้วยเหตุผลใดหรือไม่แจ้งเหตุผลใดๆ ก็ได้ กระบวนการไกล่เกลี่ยก็สิ้นสุดลง

(3) ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์และให้ยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยสังเกตเห็นได้เองจากพฤติกรรมของคู่กรณีหรือมีเหตุอื่นที่พิจารณาได้ว่าการไกล่เกลี่ยต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อคู่กรณี จึงใช้อำนาจขอยุติการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ

ตัวอย่างพฤติกรรมของคู่กรณีและเหตุอื่นที่ผู้ไกล่เกลี่ยอาจยุติการไกล่เกลี่ย เช่น คู่กรณีทั้งสองฝ่ายหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ได้ประสงค์จะไกล่เกลี่ยอย่างแท้จริง แต่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อประโยชน์อื่นเป็นต้นว่าเพื่อประวิงเวลา หรือเพื่อประโยชน์เกี่ยวกับอายุความ หรือเพื่อเข้ามาพูดคุยค้นหาข้อเท็จจริงจากคู่กรณีฝ่ายตรงข้ามเพื่อนำไปใช้ประโยชน์อื่น เป็นต้น



7. การทำข้อตกลง

การทำข้อตกลงในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น อาจเป็นข้อตกลงที่ไม่มีกฎหมายรองรับ แต่คู่กรณียอมรับบังคับใช้ปฏิบัติต่อกัน หรือเป็นข้อตกลงที่มีกฎหมายรองรับบังคับให้ ซึ่งการทำข้อตกลงในรูปแบบที่มีกฎหมายรองรับบังคับให้จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติไว้

กรณีการทำข้อตกลงที่ไม่มีกฎหมายรองรับบังคับให้อาจเป็นการยุติตกลงกันด้วยวาจาหรือทำเป็นบันทึกข้อตกลงกันไว้โดยไม่เข้ารูปแบบและลักษณะที่กฎหมายกำหนด

สำหรับข้อตกลงที่คู่กรณีประสงค์จะให้กฎหมายรองรับบังคับให้ จะต้องทำตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนด ซึ่งกฎหมายดังกล่าว ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 ถึง 852 ที่การทำข้อตกลงนั้นมีผลให้ข้อพิพาทเดิมระงับ และคู่กรณีได้สิทธิหน้าที่ใหม่ตามข้อตกลงที่ได้ทำตามขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ดังกล่าวถือได้ว่าเป็นบทบัญญัติทั่วไป ดังนั้น การไกล่เกลี่ยของบางหน่วยงานอาจมีบทบัญญัติกฎหมายเฉพาะเพื่อใช้บังคับกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการบังคับตามข้อตกลงของหน่วยงานนั้น หรือมีบทบัญญัติกฎหมายเพิ่มเติมใช้ประกอบกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ดังกล่าวไปแล้วก็มี ทั้งนี้ เพื่อให้มีการบังคับตามข้อตกลงที่เหมาะสมกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานนั้น

ตัวอย่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในลักษณะต่างๆ และบทบัญญัติกฎหมายที่บังคับใช้

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วไป การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วไปนั้น เมื่อคู่กรณีตกลงกันได้ก็จะทำข้อตกลงไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประนีประนอมยอมความ มาตรา 850 ถึงมาตรา 852 โดยผลบังคับจะเป็นไปตามบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าว และเมื่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญา คู่กรณีอีกฝ่ายจะต้องนำสัญญาประนีประนอมยอมความนั้นไปฟ้องต่อศาลเพื่อบังคับตามข้อตกลง

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล กรณีนี้นอกจากคู่กรณีจะทำข้อตกลงไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 ถึงมาตรา 852 แล้วยังมีสิ่งที่ต้องทำเพิ่มอีก คือ เสนอสัญญาประนีประนอมยอมความนั้นให้ศาลตรวจสอบก่อนว่าชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ และขอให้ศาลมีคำพิพากษาไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น ซึ่งถ้าศาลตรวจสอบแล้วเห็นว่าชอบด้วยกฎหมายก็จะมีคำพิพากษาไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ซึ่งเรียกว่า “พิพากษาตามยอม” ซึ่งทำให้ข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความนั้นมีผลเป็นส่วนหนึ่งของคำพิพากษา และเมื่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญา เท่ากับไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษา คู่กรณีอีกฝ่ายสามารถบังคับคดีได้ทันทีเช่นเดียวกับการบังคับตามคำพิพากษา ไม่ต้องนำสัญญาประนีประนอมยอมความไปฟ้องคดีต่อศาลก่อน

3. การไกล่เกลี่ยของอำเภอหรือเขตตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550

กรณีนี้เมื่อคู่กรณีตกลงกันได้ คู่กรณีจะทำสัญญาประนีประนอมยอมความไปตามหลักเกณฑ์การทำสัญญาประนีประนอมยอมความตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยประนีประนอมยอมความ มาตรา 850 ถึงมาตรา 852 แต่วิธีการทำข้อตกลงกับผลบังคับของข้อตกลงจะมีรูปแบบเฉพาะตามที่พระราชบัญญัติ



ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 มาตรา 61/2 วรรคสี่และวรรคห้า บัญญัติไว้ คือ ข้อตกลงมีผลเช่นเดียวกับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ โดยเมื่อคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญา คู่กรณีอีกฝ่ายสามารถบังคับคดีได้ตามมาตรา 61/2 วรรคเจ็ด ซึ่งมีแนวปฏิบัติตามกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ.2553 ข้อ 25²⁷

7.1 วิธีการทำข้อตกลง

ในส่วนการทำข้อตกลงตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จะมีวิธีการทำข้อตกลงกับผลบังคับของข้อตกลงเป็นรูปแบบเฉพาะตามบทบัญญัติพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการ คือ

“มาตรา 30 เมื่อคู่กรณีได้มีข้อตกลงประการใดแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือจัดให้มีการบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้

บันทึกข้อตกลงตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ชื่อและที่อยู่ของคู่กรณี

(2) ข้อพิพาทตามกฎหมาย

(3) ความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(4)สาระสำคัญของข้อตกลงอันเป็นผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การชดใช้เยียวยาความเสียหาย เงื่อนไขที่คู่กรณีต้องปฏิบัติหรืองดเว้นปฏิบัติ ระยะเวลาดำเนินการ หรือข้อตกลงไม่ติดใจที่จะรับการชดใช้เยียวยาความเสียหาย”

บทบัญญัติมาตรา 25 และ มาตรา 26 ดังกล่าว อธิบายได้ ดังนี้

มาตรา 30 วรรคหนึ่ง บัญญัติกำหนดวิธีการทำข้อตกลงของคู่กรณีโดยให้เป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องดำเนินการ คือ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจทำบันทึกข้อตกลงที่ได้จากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยตนเองหรือจัดให้มีการบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทโดยคู่กรณีหรือบุคคลอื่น โดยให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร แล้วให้คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้

ในทางปฏิบัติ เมื่อคู่กรณีเจรจาต่อรองกันจนได้ข้อยุติในประเด็นหนึ่งประเด็นใด ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะจดบันทึกไว้เป็นหลักฐาน และจะดำเนินการเช่นนี้ไปจนได้ข้อตกลงระงับข้อพิพาททั้งหมด ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะร่างข้อตกลงแล้วอ่านทบทวนให้คู่กรณีฟัง เพื่อให้รับรองว่าข้อตกลงนั้นถูกต้องตรงตามเจตนาหรือไม่ หรือจะเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง ถ้อยคำที่ใช้เหมาะสมแล้วหรือไม่ เมื่อคู่กรณียืนยันว่าถูกต้องและพอใจแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือจัดทำบันทึกข้อตกลงตามรูปแบบของสัญญาโดยมีเนื้อความข้อตกลงถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของสัญญา ประนีประนอมยอมความ ดังที่กำหนดไว้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 ถึงมาตรา 852 ซึ่งการจัดทำข้อตกลงนั้นผู้ไกล่เกลี่ยมีวิธีดำเนินการได้เป็น 2 ทาง ดังนี้ คือ

²⁷ กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 ข้อ 25 บัญญัติว่า ในกรณีที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งยื่นคำร้องต่อพนักงานอัยการที่มีเขตอำนาจรับผิดชอบในท้องที่อำเภอที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทนั้น และให้พนักงานอัยการดำเนินการยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อให้ออกคำสั่งบังคับให้คู่พิพาทปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าว โดยให้นำกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการมาใช้บังคับโดยอนุโลม



วิธีการแรก คู่กรณีไม่มีความรู้กฎหมาย และประสงค์ให้ผู้ไกล่เกลี่ยทำบันทึกข้อตกลงให้ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะจัดทำบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณี เสร็จแล้วอ่านให้คู่กรณีฟัง ให้คู่กรณีรับรองความถูกต้อง แล้วจึงให้คู่กรณีลงลายมือชื่อไว้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้ด้วย และจะให้มีพยานฝ่ายละหนึ่งคนลงลายมือชื่อไว้หรือไม่ก็ได้

วิธีการที่สอง คู่กรณีมีความรู้กฎหมาย หรือมีทนายความมาด้วย ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะจัดทำคู่กรณีเป็นผู้ทำบันทึกข้อตกลง และเมื่อจัดทำเสร็จแล้วผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องตรวจสอบอีกชั้นหนึ่ง เมื่อเห็นว่าถูกต้องชอบด้วยกฎหมายแล้วจึงอ่านให้คู่กรณีฟัง ให้คู่กรณีรับรองความถูกต้อง และให้คู่กรณีลงลายมือชื่อไว้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้ด้วย และจะให้มีพยานฝ่ายละหนึ่งคนลงลายมือชื่อไว้หรือไม่ก็ได้

บันทึกข้อตกลงที่ทำนั้น จะทำขึ้น 3 ฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีต้องลงลายมือชื่อไว้ทั้งสามฉบับ เสร็จแล้วให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ อย่างไรก็ตามหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยอาจมีระเบียบให้ทำเพิ่มขึ้นเป็น 4 ฉบับ เพื่อเก็บรักษาไว้ที่หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ย 1 ฉบับด้วยก็ได้

อนึ่ง การจัดทำบันทึกข้อตกลง หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยจะมีเจ้าหน้าที่พิมพ์และอุปกรณ์การพิมพ์ไว้เพื่อจัดพิมพ์ให้ โดยอุปกรณ์การพิมพ์เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งปรับรูปแบบและแก้ไขได้ง่าย ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคู่กรณีเพียงแต่มอบบันทึกร่างข้อตกลงให้เจ้าหน้าที่จัดพิมพ์ หรือบอกด้วยวาจาให้พิมพ์ก็ได้

มาตรา 30 วรรคสอง ระบุบอกถึงตัวอย่างเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญซึ่งต้องเขียนในบันทึกข้อตกลง มี 4 ข้อ คือ

- (1) ชื่อและที่อยู่ของคู่กรณี
- (2) ข้อพิพาทตามกฎหมาย
- (3) ความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (4) สาระสำคัญของข้อตกลงอันเป็นผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การชดใช้เยียวยาความเสียหาย เงื่อนไขที่คู่กรณีต้องปฏิบัติ ระยะเวลาดำเนินการ หรือข้อตกลงไม่ตั้งใจที่จะรับการชดใช้เยียวยาความเสียหาย

อย่างไรก็ตาม การเขียนบันทึกข้อตกลงควรต้องเขียนในรูปแบบของสัญญาด้วย เพื่อให้เนื้อหาสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้เขียนพิจารณามาตรา 30 ประกอบกับหลักเกณฑ์การทำสัญญาทั่วไปด้วยแล้ว เห็นว่าเนื้อหาของข้อตกลงควรมีลักษณะ ดังนี้

ประการแรก ข้อตกลงระงับข้อพิพาทจะต้องไม่มีปัจจัยซึ่งมีผลกระทบต่อหลักเกณฑ์ความสมบูรณ์ของสัญญา เช่น หลักเกณฑ์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องนิติกรรมสัญญา เป็นต้นว่า คู่กรณีต้องมีเจตนาตรงกันในการทำข้อตกลง คู่กรณีต้องสมัครใจเข้าทำข้อตกลง คู่กรณีต้องมีความสามารถในการทำสัญญา โดยไม่เป็นผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ คนวิกลจริต หรือบุคคลล้มละลาย และถ้าเป็นนิติบุคคล เป็นต้นว่า บริษัทจำกัด กระทรวงทบวงกรม บุคคลที่ทำสัญญาต้องเป็นผู้มีอำนาจทำแทนนิติบุคคลนั้น ทั้งการแสดงเจตนาทำสัญญาไม่บกพร่องเพราะถูกกลฉ้อฉล หรือถูกข่มขู่บังคับ และข้อตกลงต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย



ประการที่สอง เนื้อหาของข้อตกลงจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประนีประนอมยอมความ มาตรา 850 ถึงมาตรา 852 เป็นต้นว่า ข้อตกลงต้องมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ ข้อตกลงนั้นต้องทำขึ้นเพื่อระงับข้อพิพาท และเป็นข้อตกลงที่คู่กรณีต่างยอมผ่อนผันให้แกกัน โดยข้อตกลงต้องมีข้อความระบุลักษณะสองประการนั้นไว้โดยชัดแจ้ง ถ้าขาดลักษณะหนึ่งลักษณะใด ข้อตกลงนั้นจะไม่มีผลเป็นข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ประการที่สาม เนื้อหาต้องมีสาระสำคัญตามมาตรา 30 และไม่มีลักษณะต้องห้ามที่ศาลไม่สามารถรับบังคับให้ได้ตามมาตรา 33

โครงสร้างเนื้อหาของบันทึกข้อตกลง

สำหรับโครงสร้างเนื้อหาของบันทึกข้อตกลง อาจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนเบื้องต้น เป็นส่วนเริ่มต้นของบันทึกข้อตกลง ประกอบด้วยชื่อของบันทึกข้อตกลง สถานที่ทำข้อตกลง วันที่ทำข้อตกลง ข้อความนำ เช่น ...บันทึกข้อตกลงนี้ทำขึ้นระหว่าง...ต่อนั้น เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคู่กรณี เช่น ชื่อนามสกุล อายุ ที่อยู่ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ฯลฯ และลงท้ายด้วยข้อความว่า ...ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงทำข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันโดยมีข้อความ ดังต่อไปนี้..

ส่วนที่ 2 ส่วนเนื้อหา เป็นส่วนที่กล่าวถึงข้อตกลง เงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ที่คู่กรณีตกลงกัน โดยจะต้องมีเนื้อหาข้อความตามที่ระบุไว้ในมาตรา 30 (3) และ (4) และมีข้อความที่ระบุถึงลักษณะของสัญญาประนีประนอมยอมความที่สำคัญ 2 ประการ คือ ข้อความที่ระบุว่าข้อตกลงนี้ทำขึ้นเพื่อระงับข้อพิพาท และเป็นข้อตกลงที่คู่กรณีต่างยอมผ่อนผันให้แกกัน และเพื่อให้เนื้อหาส่วนนี้เข้าใจง่ายไม่สับสน ก็มักจะเขียนแยกเป็นข้อๆ เช่น

ข้อ 1 คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ตกลงเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสมัครใจ และได้เจรจาไกล่เกลี่ยกันแล้ว ตกลงระงับข้อพิพาทโดยต่างยอมผ่อนผันให้แกกันด้วยความเข้าใจอันดี...

..... ฯลฯ.....

ข้อ 4 คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่ติดใจเอาความต่อกัน และจะไม่ใช้สิทธิเรียกร้อง ทวงถาม หรือดำเนินคดีใดๆ ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบแพ่งหรือทางอาญาต่อไป

ส่วนที่ 3 ส่วนท้าย เป็นส่วนท้ายสุดของบันทึกข้อตกลง ประกอบด้วยข้อความที่รับรองข้อตกลงในส่วนที่ 2 และความสมบูรณ์ของข้อตกลง เช่น ...บันทึกข้อตกลงนี้ทำขึ้นสามฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยตลอดแล้ว เห็นว่าตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ... ท้ายที่สุดเป็นช่องว่างให้ผู้ไกล่เกลี่ย คู่กรณีทั้งสองฝ่าย และพยานลงลายมือชื่อไว้

7.2 ผลของข้อตกลง

ผลของข้อตกลงที่คู่กรณีทำตามมาตรา 30 พิจารณาได้จากบทนิยามมาตรา 3 ที่ว่า

“มาตรา 3 ข้อตกลงระงับข้อพิพาท หมายความว่า ข้อตกลงที่คู่กรณีตกลงให้มีผลผูกพันโดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อระงับข้อพิพาทและข้อเรียกร้องใดๆ ที่แต่ละฝ่ายมีอยู่ และให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายมีสิทธิหน้าที่ หรือความรับผิดชอบเพียงเท่าที่กำหนดไว้ในข้อตกลงนั้น”



เมื่อพิจารณาวิธีการทำข้อตกลงตามมาตรา 30 และผลของข้อตกลงตามมาตรา 3 รวมทั้งข้อตกลงที่ศาลอาจไม่รับบังคับให้ตามมาตรา 33 ประกอบด้วยแล้ว เห็นได้ว่า ตรงกับหลักเกณฑ์และผลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 ถึงมาตรา 852 ดังนี้

“มาตรา 850 อันว่าประนีประนอมยอมความนั้น คือ สัญญาซึ่งผู้เป็นคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ระบุข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นนั้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน”

“มาตรา 851 อันสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น ถ้ามิได้มีหลักฐานเป็นหนังสืออย่างใดอย่างหนึ่งลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิด หรือลายมือชื่อตัวแทนของฝ่ายนั้นเป็นสำคัญ ท่านว่าจะฟ้องร้องให้บังคับคดีหาได้ไม่”

“มาตรา 852 ผลของสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น ย่อมทำให้การเรียกร้องซึ่งแต่ละฝ่ายได้ยอมสละนั้นระงับสิ้นไป และทำให้แต่ละฝ่ายได้สิทธิตามที่แสดงในสัญญานั้นว่าเป็นของตน”

8. การบังคับตามข้อตกลง

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ บัญญัติเกี่ยวกับการบังคับตามข้อตกลงไว้เป็นการเฉพาะ ในมาตรา 32 มาตรา 33 และมาตรา 34 โดยรับรองข้อตกลงของคู่กรณีให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย และหากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง คู่กรณีอีกฝ่ายสามารถยื่นคำร้องขอต่อศาลให้มีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงได้ทันที ทั้งนี้ตามวิธีการและเงื่อนไขที่กำหนด รวมทั้งให้อำนาจประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา ออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับรายละเอียดในเรื่องนี้ ซึ่งเมื่อศาลรับคำร้องขอแล้วก็มีคำสั่งบังคับตามข้อตกลง โดยมีข้อยกเว้นจะมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลง 4 ประการ และเมื่อศาลมีคำสั่งแล้ว มาตรา 33 วรรคท้าย กำหนดข้อจำกัดสิทธิในการอุทธรณ์คำสั่งศาลข้างต้นไว้ 3 ประการ ทั้งกำหนดให้คำพิพากษาหรือคำสั่งศาลอุทธรณ์เป็นที่สุด นอกจากนี้ มาตรา 33 ยังมีบทบัญญัติกำหนดให้ประธานศาลฎีกามีอำนาจออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการยื่นคำร้องขอและการบังคับตามข้อตกลงที่เป็นข้อปฏิบัติของศาลด้วย ที่สำคัญคือ การบังคับตามข้อตกลงนี้ถ้าพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มีบทบัญญัติบังคับไปไม่ถึงในเรื่องใด ก็ให้นำบทบัญญัติประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

8.1 ขั้นตอนการบังคับตามข้อตกลง

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มาตรา 32 บัญญัติถึงขั้นตอนการบังคับตามข้อตกลงไว้ ดังนี้

“เมื่อคู่กรณีฝ่ายหนึ่งเรียกร้องให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามข้อตกลงระบุข้อพิพาทแล้ว แต่คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องนั้นไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระบุข้อพิพาท คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องอาจยื่นคำร้องขอต่อศาลเพื่อบังคับตามข้อตกลงระบุข้อพิพาทได้

การร้องขอตามวรรคหนึ่งต้องกระทำภายในสามปีนับแต่วันที่ย่อมบังคับตามข้อตกลงระบุข้อพิพาทได้ ถ้าไม่ได้ร้องขอภายในกำหนดดังกล่าว ให้มูลหนี้ตามข้อตกลงระบุข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป

การร้องขอตามวรรคหนึ่งให้ยื่นต่อศาลยุติธรรมที่มีการทำข้อตกลงระบุข้อพิพาทในเขตศาลนั้น หรือศาลยุติธรรมที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือศาลยุติธรรมที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาข้อพิพาทซึ่งได้มีการไกล่เกลี่ยนั้น และให้เสียค่าขึ้นศาลตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในอัตราเดียวกับคำร้องขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในประเทศ”



บทบัญญัติมาตรา 32 อธิบายได้ ดังนี้

มาตรา 32 วรรคหนึ่ง กำหนดขั้นตอนเริ่มต้นในการบังคับตามข้อตกลงเป็นลำดับขั้นตอน โดยเริ่มต้นให้คู่กรณีฝ่ายที่มีสิทธิเรียกร้องจะต้องเรียกร้องให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามข้อตกลงก่อน หากคู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องไม่ปฏิบัติ คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องจึงมีสิทธิดำเนินการขั้นตอนต่อไปด้วยการยื่นคำร้องขอต่อศาลเพื่อบังคับตามข้อตกลง

ในทางปฏิบัติ การเขียนข้อตกลงให้คู่กรณีชำระหนี้หรือกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง มักจะกำหนดเวลาให้ปฏิบัติไว้ หากไม่ปฏิบัติถือเป็นการผิดนัด แต่เมื่อมาตรา 32 ได้กำหนดให้มีขั้นตอนการเรียกร้องให้ปฏิบัติตามข้อตกลงไว้เป็นการเฉพาะ จึงต้องดำเนินการตามนั้นด้วย

สำหรับการเรียกร้องจะทำได้ด้วยวิธีการใดนั้น มาตรา 32 ไม่ได้บัญญัติกำหนดไว้ในทางปฏิบัติคู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องคงต้องมีหนังสือเรียกร้องทวงถามไปถึงคู่กรณีอีกฝ่าย แจ้งบอกให้คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องปฏิบัติตามข้อตกลง ตามกำหนดระยะเวลาที่ระบุบอกไว้ เพื่อให้มีข้อมูลแสดงว่าคู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องต้องปฏิบัติตามข้อตกลงอย่างไรบ้าง และไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงเมื่อใด โดยใช้หนังสือเรียกร้องทวงถามนั้นเป็นพยานหลักฐานอ้างอิงต่อศาล

มาตรา 32 วรรคสอง กำหนดระยะเวลาการยื่นคำร้องขอบังคับตามข้อตกลงไว้ว่า ต้องกระทำภายในสามปีนับแต่วันที่อาจบังคับตามข้อตกลงได้²⁸ วันที่อาจบังคับตามข้อตกลงซึ่งเป็นวันเริ่มนับระยะเวลาสามปี หมายถึง วันที่ครบกำหนดให้คู่กรณีปฏิบัติตามข้อตกลงหรือวันที่ครบกำหนดเรียกร้องให้คู่กรณีปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วคู่กรณีฝ่ายนั้นไม่ปฏิบัติ คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องมีสิทธิยื่นคำร้องขอต่อศาลเพื่อบังคับตามข้อตกลงได้นับแต่วันนั้น

ผลของการไม่ได้ร้องขอต่อศาลภายในกำหนดสามปี คือ ถ้าพ้นกำหนดสามปีแล้วคู่กรณีฝ่ายที่มีสิทธิเรียกร้องไม่ได้ใช้สิทธิเรียกร้องด้วยการยื่นคำร้องขอต่อศาล มาตรา 32 บัญญัติให้มูลหนี้ตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป นั่นคือ ถ้าคู่กรณีฝ่ายที่มีสิทธิเรียกร้องเรียกร้องทวงถามให้คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องปฏิบัติตามข้อตกลง คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องสามารถปฏิเสธการปฏิบัติตามข้อตกลงได้²⁹

มาตรา 32 วรรคสาม บัญญัติกำหนดศาลที่จะรับพิจารณาคำร้องขอตามมาตรา 32 วรรคหนึ่งไว้ว่าคือ ศาลยุติธรรม³⁰ และกำหนดศาลที่มีเขตอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคำร้องขอไว้ด้วย³¹ รวมทั้งกำหนดให้เสียค่าขึ้นศาลตามประเภทคดีที่กำหนด

มาตรา 32 วรรคสาม นี้ กำหนดให้คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องให้คู่กรณีอีกฝ่ายปฏิบัติตามข้อตกลงมีสิทธิเลือกยื่นคำร้องขอบังคับตามข้อตกลงต่อศาลที่มีเขตอำนาจพิจารณาและมีค่าเสียได้ 3 แห่ง ทั้งนี้อาจ

²⁸ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 193/9 บัญญัติว่า สิทธิเรียกร้องใดๆ ถ้ามิได้ใช้บังคับภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดสิทธิเรียกร้องนั้นเป็นอันขาดอายุความ.

ตามมาตรา 193/9 การบังคับตามสิทธิเรียกร้อง หมายถึง การใช้สิทธิทวงถามให้ชำระหนี้

อายุความ หมายถึง ระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ว่า สิทธิเรียกร้องที่บุคคลหนึ่งมีต่ออีกบุคคลหนึ่งนั้น ต้องใช้บังคับเสียภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ ถ้าปล่อยไว้จนเกินกำหนด สิทธิเรียกร้องนั้นเป็นอันขาดอายุความ - ผู้เขียน

²⁹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 193/10 บัญญัติว่า สิทธิเรียกร้องที่ขาดอายุความ ลูกหนี้มีสิทธิที่จะปฏิเสธการชำระหนี้ตามสิทธิเรียกร้องนั้นได้

³⁰ รัฐธรรมนูญฯ พุทธศักราช 2560 บัญญัติแยกศาลเป็น 4 ประเภท คือ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลยุติธรรม ศาลปกครอง และศาลทหาร

³¹ การยื่นคำร้องขอและการพิจารณามีค่าเสียตามคำร้องขอ ต้องเริ่มที่ศาลชั้นต้น ซึ่งศาลชั้นต้นตั้งอยู่ที่ราชอาณาจักรอย่างน้อยจังหวัดละหนึ่งศาล และบางจังหวัดมีศาลชั้นต้นมากกว่าหนึ่งศาล พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จึงมีบทบัญญัติกำหนดศาลที่คู่กรณีอาจยื่นคำร้องขอไว้ว่าเป็นศาลใด ซึ่งอาจเลือกได้หลายศาล - ผู้เขียน



เปรียบเทียบกับเขตอำนาจศาลที่จะฟ้องคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 4 ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

คำว่า เขตอำนาจศาล มาจากคำว่า เขตศาล และอำนาจศาล

คำว่า เขตศาล หมายถึง พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่ศาลใช้อำนาจพิจารณาพิพากษาคดีได้ตามที่กำหนดไว้ในเรื่องอำนาจศาลตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรมและพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแต่ละศาล ซึ่งถือหลักตามเขตการปกครอง

คำว่า อำนาจศาล หมายถึง อำนาจพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรมและผู้พิพากษาตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม

โดยทั่วไป คำว่า เขตศาลกับอำนาจศาล จะใช้ควบคู่กันเป็นเขตอำนาจศาล เพราะอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและของผู้พิพากษา จะพิจารณาทั้งเขตศาลและอำนาจศาลประกอบกัน

ในความเป็นจริง สถานที่เกิดข้อพิพาทอาจเกิดขึ้นแห่งหนึ่ง และสถานที่ตั้งของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยอาจตั้งอยู่ที่อื่น ไม่ใช่สถานที่เกิดข้อพิพาท และภูมิลำเนาซึ่งเป็นที่อยู่ของคู่กรณีอาจแตกต่างกันไปอีก บทบัญญัติมาตรา 32 ให้ความสำคัญกับสถานที่ทุกแห่งเท่าเทียมกัน จึงกำหนดให้คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องมีสิทธิเลือกที่จะยื่นคำร้องได้หลายแห่ง ดังนี้

- 1) ยื่นต่อศาลที่มีการทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทในเขตศาล กรณีนี้ถือเอาสถานที่ที่ทำข้อตกลงเป็นหลักพิจารณาว่าอยู่ในเขตอำนาจศาลใด ก็ยื่นคำร้องขอต่อศาลนั้น
- 2) ยื่นต่อศาลที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล กรณีนี้ถือเอาภูมิลำเนาของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเป็นหลัก คือ คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำนาจศาลใด ก็ยื่นคำร้องต่อศาลนั้น ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 37 บัญญัติไว้ว่า ภูมิลำเนาของบุคคลธรรมดา ได้แก่ ถิ่นอันบุคคลนั้นมีสถานที่อยู่เป็นแหล่งสำคัญ และหลักฐานที่แสดงว่าบุคคลมีสถานที่อยู่เป็นแหล่งสำคัญที่ใด คือ ทะเบียนบ้าน ดังนั้น ทะเบียนบ้านแสดงว่าคู่กรณีอยู่ที่ใด และสถานที่นั้นอยู่ในเขตอำนาจศาลใด ก็ยื่นคำร้องต่อศาลนั้น
- 3) ยื่นต่อศาลที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาข้อพิพาทซึ่งได้มีการไกล่เกลี่ยนั้น กรณีนี้ ถือเอาสถานที่มูลคดีเกิดข้อพิพาทเป็นหลัก ซึ่งมูลคดีเกิดตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หมายถึง ต้นเหตุอันเป็นที่มาแห่งการโต้แย้งสิทธิอันจะทำให้โจทก์เกิดอำนาจฟ้อง กล่าวคือ ต้องพิจารณาว่าข้อพิพาทที่ไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องอะไร เช่น ข้อพิพาทเป็นเรื่องละเมิด รอยนต์ชนกัน เหตุรอยนต์ชนกันเกิดในเขตอำนาจศาลใด ศาลนั้นก็จะเป็นศาลที่คู่กรณีมีอำนาจฟ้องเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากเหตุละเมิด ซึ่งกรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องละเมิด รอยนต์ชนกันดังกล่าว การยื่นคำร้องขอบังคับตามข้อตกลงก็สามารถยื่นได้ต่อศาลที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีละเมิดซึ่งเป็นข้อพิพาทนั่นเอง

นอกจากนี้ มาตรา 32 วรรคสามตอนท้าย ได้กำหนดให้เสียค่าขึ้นศาลตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในอัตราเดียวกับคำร้องขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในประเทศ

ตาราง 1 ท้ายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง กำหนดค่าขึ้นศาลสำหรับคำร้องขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในประเทศไว้ว่า ทุนทรัพย์ไม่เกินห้าสิบล้านบาท ให้เสียค่าขึ้นศาล



อัตราร้อยละ 0.5 ของจำนวนที่ร้องขอให้ศาลบังคับ แต่ไม่เกินห้าหมื่นบาท และทุนทรัพย์ส่วนที่เกินห้าสิบล้านบาทขึ้นไป ให้เสียค่าขึ้นศาลอัตราร้อยละ 0.1

8.2 คำสั่งศาลและการอุทธรณ์คำสั่งศาล

เมื่อศาลตรวจและรับคำร้องขอแล้ว ก็จะดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งกล่าวพอเป็นสังเขปได้ว่า ศาลจะมีคำสั่งให้นัดไต่สวนคำร้อง กำหนดวันนัดไต่สวนคำร้อง และส่งสำเนาคำร้องขอให้แก่คู่กรณีอีกฝ่าย โดยสั่งให้คู่กรณีอีกฝ่ายยื่นคำคัดค้านเข้ามาตามระยะเวลาที่กำหนด กรณีที่คู่กรณีอีกฝ่ายยื่นคำคัดค้านและศาลมีคำสั่งรับเป็นคำคัดค้านแล้ว คู่กรณีฝ่ายยื่นคำร้องขอจะต้องนำพยานหลักฐานมาสืบในวันนัดไต่สวนคำร้อง และคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งต้องนำพยานหลักฐานมาสืบในวันนัดสืบพยานตามคำคัดค้าน เพื่อพิสูจน์ว่าข้อเท็จจริงตามที่ตนอ้างในคำร้องหรือคำคัดค้านนั้นเป็นความจริงและมีน้ำหนักน่าเชื่อถือมากกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อทั้งสองฝ่ายสืบพยานเสร็จสิ้นแล้วศาลจึงมีคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดี

พยานหลักฐานที่คู่กรณีนำสืบมีทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร และพยานวัตถุ ซึ่งคู่กรณีต้องนำเสนอพยานหลักฐานต่อศาลให้ครบถ้วน เพราะศาลจะวินิจฉัยข้อเท็จจริงและชี้ขาดข้อพิพาทจากพยานหลักฐานในสำนวนเท่านั้น ที่สำคัญคือการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้นมีหลักทั่วไปอยู่ว่า คู่กรณีฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนคำร้องหรือคำคัดค้านของตน คู่กรณีฝ่ายนั้นมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้น เช่น

เมื่อคู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องให้คู่กรณีอีกฝ่ายปฏิบัติตามข้อตกลง คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องนั้นมีภาระการพิสูจน์ คือ ต้องมีพยานบุคคลและพยานเอกสารหรือพยานวัตถุมาสนับสนุนข้อกล่าวอ้างของตน เป็นต้นว่าพยานมีตัวคู่กรณีและผู้ใกล้ชิดหรือนายทะเบียนมาเบิกความต่อศาลว่า มีข้อพิพาทเกิดขึ้นและคู่กรณีพิพาทได้สมัครใจเข้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นในหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และได้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนของกระบวนการโดยชอบ แล้วได้ข้อตกลงตามบันทึกข้อตกลง โดยส่งบันทึกข้อตกลงเป็นพยาน เป็นต้น โดยฝ่ายผู้คัดค้านก็ต้องนำสืบพยานหลักฐานเพื่อหักล้างหรือทำลายน้ำหนักพยานหลักฐานของคู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องให้รับฟังไม่ได้ และศาลควรรับฟังข้อเท็จจริงฝ่ายตนอย่างไร

อย่างไรก็ตาม ถ้าฝ่ายผู้คัดค้านเห็นว่าข้ออ้างและพยานหลักฐานคือบันทึกข้อตกลงดังกล่าวมีเหตุที่ศาลจะรับบังคับให้ไม่ได้ มาตรา 33 กำหนดฝ่ายผู้คัดค้านมีภาระการพิสูจน์ให้ศาลรับฟังได้ว่ามีเหตุนั้น

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มาตรา 33 ระบุเหตุที่ศาลจะไม่บังคับตามข้อตกลงไว้ 4 ประการ คือ

“มาตรา 33 ให้ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท เว้นแต่ความปรากฏแก่ศาลหรือคู่กรณีซึ่งถูกบังคับตามข้อตกลงนั้นพิสูจน์ให้เห็นได้ว่า ”

- (1) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บกพร่องในเรื่องความสามารถที่จะเข้าทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- (2) มูลเหตุแห่งข้อพิพาทหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาทมีลักษณะเป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพนันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
- (3) ข้อตกลงระงับข้อพิพาทเกิดจากกลฉ้อฉล บังคับ ชูเชื้อ หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใดๆ



(4) มีเหตุเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 24 ที่มีผลต่อการทำบันทึกข้อตกลงอย่างมีนัยสำคัญ

ห้ามมิให้อุทธรณ์คำสั่งศาลตามวรรคหนึ่ง เว้นแต่

- (1) ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- (2) ศาลมีคำสั่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท
- (3) ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทโดยฝ่าฝืนวรรคหนึ่ง

คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด”

บทบัญญัติมาตรา 33 อธิบายได้ว่า

มาตรา 33 วรรคหนึ่ง บัญญัติเป็นหลักว่า ถ้าศาลไต่สวนคำร้องแล้วได้ความตามคำร้อง ก็ให้ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท แต่ก็มีข้อยกเว้นให้มีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงได้ถ้าคู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องนำพยานหลักฐานมาสืบพิสูจน์ได้ความ 4 ประการ คือ

(1) คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บกพร่องในเรื่องความสามารถที่จะเข้าทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท การเป็นผู้บกพร่องในความสามารถ หมายถึง การที่บุคคลนั้นมีสถานะเป็นผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถคนเสมือนไร้ความสามารถ คนวิกลจริตหรือบุคคลลุ่มละลาย บุคคลเหล่านี้กฎหมายจำกัดสิทธิในการทำสัญญาหรือข้อตกลง ทั้งนี้เพื่อช่วยเหลือคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลเหล่านั้นเอง โดยหากบุคคลเหล่านั้นเข้าทำสัญญาหรือข้อตกลงใด สัญญาหรือข้อตกลงนั้นจะไม่สมบูรณ์ตามกฎหมาย เช่น มีผลเป็นโมฆียะ บุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องอาจบอกกล่าวให้สัญญาหรือข้อตกลงมีผลเป็นโมฆะได้ การที่คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องยื่นคำคัดค้านคำร้องขอก็เท่ากับบอกกล่าวข้อตกลงนั่นเอง ซึ่งหากคู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้นได้ ข้อตกลงก็เป็นโมฆะ ศาลบังคับให้ตามข้อตกลงนั้นไม่ได้

(2) มูลเหตุแห่งข้อพิพาทหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาทมีลักษณะเป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน มูลเหตุแห่งข้อพิพาท คือ ต้นเหตุที่ทำให้เกิดข้อพิพาท หรือข้อตกลงระงับข้อพิพาท คือ ผลของการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นข้อตกลง ซึ่งหากลักษณะของมูลเหตุแห่งข้อพิพาทหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาทเข้าเหตุประการหนึ่งประการใดใน 3 ประการดังกล่าว คือ ต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย หรือเป็นการพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ข้อตกลงนั้นก็จะมีผลเป็นโมฆะ ใช้บังคับไม่ได้ ศาลจึงรับบังคับตามข้อตกลงนั้นไม่ได้

(3) ข้อตกลงระงับข้อพิพาทเกิดจากกลฉ้อฉล บังคับ ชูเชื้อ หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใดๆ กรณีนี้ในการทำสัญญาหรือข้อตกลง มีหลักอยู่ว่าคู่กรณีต้องสมัครใจเข้าทำสัญญาหรือข้อตกลง ซึ่งหมายความว่าคู่กรณีเข้าทำสัญญาหรือข้อตกลงโดยการแสดงเจตนาโดยไม่บกพร่องนั่นเอง ถ้าการแสดงเจตนาบกพร่อง เช่น ถูกกลฉ้อฉล หรือถูกข่มขู่บังคับ มีผลให้สัญญาหรือข้อตกลงเป็นโมฆียะได้ ดังนั้นหากคู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องยื่นคำคัดค้านคำร้องขอจะเท่ากับบอกกล่าวข้อตกลงนั่นเอง ซึ่งหากคู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้นได้ ข้อตกลงก็เป็นโมฆะ ศาลบังคับให้ตามข้อตกลงนั้นไม่ได้



อนึ่ง ในข้อนี้มาตรา 33 มีบทบัญญัติเปิดช่องทางที่เป็นเหตุให้คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องจะพิสูจน์ให้ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงได้อย่างกว้างๆ ไม่ระบุเหตุเฉพาะเจาะจง คือ เหตุที่ข้อตกลงระงับข้อพิพาทเกิดจากการกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใดๆ คือ

(4) มีเหตุเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 24 ที่มีผลต่อการทำบันทึกข้อตกลงอย่างมีนัยสำคัญ เหตุเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามมาตรา 24 คือ เหตุที่ปรากฏภายหลังการทำบันทึกข้อตกลงตามมาตรา 30 แล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยมิได้เปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางหรือ ความเป็นอิสระของผู้ไกล่เกลี่ย หรือการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งมาตรา 24 เองบัญญัติว่าถ้ามีเหตุดังกล่าวจะไม่เป็นการตัดสิทธิคู่กรณีในการพิสูจน์เพื่อให้ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงได้

อย่างไรก็ตาม มาตรา 33 (4) นี้ มีบทบัญญัติกำหนดเงื่อนไขที่ศาลจะพิจารณาและมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงได้ ถ้าเหตุตามมาตรา 24 นั้น มีผลต่อการทำบันทึกข้อตกลงอย่างมีนัยสำคัญ

คำว่า มีผลต่อการทำบันทึกข้อตกลงอย่างมีนัยสำคัญ มีความหมายว่าอย่างไรคงต้องพิจารณาข้อเท็จจริงในการทำบันทึกข้อตกลงกรณีนั้นเป็นเรื่องๆ ไป เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยมีอำนาจครอบงำให้คู่กรณีต้องกระทำตามความประสงค์ของผู้ไกล่เกลี่ย เป็นต้น

อนึ่ง มาตรา 33 วรรคท้าย ได้บัญญัติห้ามไม่ให้คู่กรณีอุทธรณ์คำสั่งศาลชั้นต้น โดยมีข้อยกเว้น 3 ประการ และกำหนดให้คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นอุทธรณ์เป็นที่สุดท้าย คือ

“ห้ามมิให้อุทธรณ์คำสั่งศาลตามวรรคหนึ่ง เว้นแต่

(1) ศาลมีคำสั่งไม่บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

(2) ศาลมีคำสั่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

(3) ศาลมีคำสั่งบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทโดยฝ่าฝืนวรรคหนึ่ง คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นอุทธรณ์ให้เป็นที่สุดท้าย”

8.3 แนวทางการกำหนดวิธีการบังคับตามข้อตกลง

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มีบทบัญญัติเรื่องการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทอยู่ในส่วนที่ 2 มาตรา 32 และมาตรา 33 ซึ่งเป็นบทบัญญัติเฉพาะ แต่กระบวนการบังคับตามข้อตกลงได้ใช้วิธีการทางศาล ดังนั้นบทบัญญัติเฉพาะดังกล่าวจึงไม่เพียงพอต่อการบังคับคดีในทางปฏิบัติ จึงมีมาตรา 34 บัญญัติให้ประธานศาลฎีกามีอำนาจออกข้อกำหนดในเรื่องการยื่นคำร้องขอและการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามมาตรา 32 และมาตรา 33 เป็นแนวปฏิบัติของศาลในการปฏิบัติตามสองมาตราดังกล่าว ทั้งในเรื่องการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทนี้ หากข้อเท็จจริงใดหรือวิธีการปฏิบัติใดที่พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ไม่มีบัญญัติบังคับไว้ ก็ให้นำเอาบทบัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม ดังนี้

“มาตรา 34 ประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา มีอำนาจออกข้อกำหนดในเรื่องการยื่นคำร้องขอและการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามมาตรา 32 และการมีคำสั่งตามมาตรา 33 ทั้งนี้ นอกจากที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้นำบทบัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม”

ดังนั้น วิธีการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท นอกจากจะพิจารณาตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มาตรา 32 และมาตรา 33 แล้ว ยังต้องพิจารณาข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาในเรื่องการ



ยื่นคำร้องขอและการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทด้วย นอกจากนี้ หากบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ บังคับไปไม่ถึงข้อเท็จจริงใดหรือวิธีการปฏิบัติใด ก็ให้นำเอาบทบัญญัติประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม



บรรณานุกรม

- โชติช่วง ท้าววงศ์. (2558). **คู่มือนักเจรจาไกล่เกลี่ย**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรรณชัย บุญบำรุง, ธนกร วรปรัชญากุล และคณะ. (2552). **ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ฉบับอ้างอิง**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2545). **ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา**. ขอนแก่น : ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- . (2547). **ความขัดแย้ง : หลักการและวิธีแก้ปัญหา**. ขอนแก่น : ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.



การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา ขั้นตอนการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา การยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา และผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา

โดย อาจารย์นพพร โพธิ์รังสิยากร
ประธานแผนกคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศในศาลฎีกา
และ อาจารย์สุวิชา สุขเกษมหทัย
ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลอาญา

บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองเป็นระยะเวลานาน ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมขึ้นเป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นคดีอุกฉกรรจ์ คดีสามัญหรือ คดีมิโนสาเร่ กระบวนการยุติธรรมมีวิธีการในการบริหารจัดการคดีตั้งแต่เจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ซึ่งเป็นต้นทางของกระบวนการยุติธรรม พนักงานอัยการ ผู้พิพากษา ท้ายที่สุดก็มีกระบวนการบังคับโทษ คือราชทัณฑ์ การบริหารจัดการคดีแต่ละกระบวนการแต่ละชั้น ต่างๆ ก็มีวิวัฒนาการของตนเองตั้งแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบัน ซึ่งในสภาวะปัจจุบันคดีอาญาที่เข้าสู่การพิจารณาของศาลทั่วประเทศมีเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นคดีร้ายแรงและไม่ร้ายแรง การกระทำความผิดมีกระบวนการที่สลับซับซ้อนแตกต่างกันไป ประเทศไทยก็มีพลวัตในการเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะของการกระทำความผิดนั้น การกระทำความผิดอาญาที่ร้ายแรงก็มีกระบวนการลงโทษที่ได้คาดตั้งแต่ประหารชีวิต จำคุกตลอดชีวิตและจำคุกโดยมีระยะเวลา เพื่อให้ผู้กระทำความผิดออกไปกระทำความผิดซ้ำหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อประชาชนที่สุจริต สำหรับความผิดที่มีอัตราโทษไม่สูง เป็นความผิดเล็กน้อย ความผิดที่เกิดจากการกระทำโดยประมาท หรือความผิดที่ผู้กระทำมิได้มีเจตนาที่จะก่อให้เกิดความผิดขึ้น หรือความผิดอาญาทางเศรษฐกิจ เช่น ฉ้อโกงประชาชนที่มีผู้ได้รับความเสียหายจำนวนน้อยราย ผู้กระทำผิดมีเจตนาต้องการได้ค่าตอบแทนที่สูงจากการลงทุน จึงคาดหวังรายได้จากการลงทุนของตนเอง ที่มีเหตุผลจำเป็นทางเศรษฐกิจในช่วงระยะเวลาหนึ่งจึงกระทำความผิดขึ้น แต่เมื่อพ้นช่วงระยะเวลานั้นแล้วผู้กระทำความผิดสามารถชดเชยบรรเทาเยียวยาให้แก่ผู้เสียหายได้ ความผิดดังกล่าวเหล่านั้นหากศาลใช้มาตรการเด็ดขาดโดยจำกัติดิสภาพ ถึงขนาดลงโทษจำคุกจึงไม่ก่อให้เกิดผลดีกับคู่ความทั้งสองฝ่าย ทั้งการนำจำเลยไปควบคุมในเรือนจำในช่วงระยะเวลาอันสั้น ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู ผู้กระทำความผิด และยังเป็นการสร้างรอยมลทินให้กับผู้กระทำความผิดซึ่งมิได้มีเจตนาเป็นโจร อาจส่งผลกระทบต่อผู้กระทำความผิดและครอบครัว รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งต้องพึ่งพาอาศัยผู้กระทำความผิดต้องเดือดร้อน นอกจากไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้วยังเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายโดยใช้เหตุ ทั้งความผิดเล็กน้อยบางประเภทมิได้ขัดต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน มิได้ขัดต่อวัฒนธรรมประเพณีในท้องถิ่นที่เกิดการกระทำความผิด และมีการบรรเทาเยียวยาต่อผู้เสียหายและสังคมนั้นแล้ว จึงสมควรให้โอกาสผู้กระทำความผิดหลุดพ้นจากการถูกดำเนินคดี อันจะไม่ก่อให้เกิดรอยมลทินส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของผู้นั้นโดยไม่จำเป็น



ดังนั้น จึงมีความจำเป็นเพื่อให้ผู้กระทำผิดได้มีโอกาสกลับตัวกลับใจ โดยไม่ต้องถูกดำเนินคดีถึงขนาดจำคุก ส่วนผู้เสียหายก็ได้รับการบรรเทาเยียวยาชดใช้ตามความประสงค์ของตน อันจะเป็นประโยชน์ต่อคู่กรณีและสังคมโดยรวมมากกว่ามุ่งให้ผู้กระทำผิดต้องถูกจำกัดอิสรภาพ หรือสร้างรอยมลทินแก่ผู้นั้น เพื่อให้กระบวนการยุติธรรมมีเครื่องมือสำหรับ ใช้บริหารจัดการปัญหาดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดและเป็นธรรม รวมทั้งรักษาสัมพันธภาพของคู่ความได้ โดยไม่ต้องมีการวินิจฉัยชี้ขาด อันมีส่วนสำคัญในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนผู้มีอรรถคดีได้อย่างดียิ่ง กระบวนการยุติธรรมในทางอาญาถือเป็นกระบวนการสำคัญ ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน มุ่งที่จะคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้เกิดความสงบสุข การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางคดีอาญา มีประโยชน์กับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือผู้ต้องหา และรัฐสามารถยุติคดีกันได้ก่อนฟ้องคดี ทั้งช่วยลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่การพิจารณาพิพากษาของศาล อีกทั้งประหยัดงบประมาณในการดูแลผู้ต้องขังในเรือนจำอีกทางหนึ่งด้วย

คำนิยามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา

“ผู้ต้องหา” หมายความว่า บุคคลผู้ถูกกล่าวหาว่าได้กระทำความผิดแต่ยังไม่ได้ถูกฟ้องต่อศาล

“จำเลย”. หมายความว่า บุคคลซึ่งถูกฟ้องยังศาลแล้วโดยข้อหาว่าได้กระทำความผิด

“ผู้เสียหาย” หมายความว่า บุคคลผู้ได้รับความเสียหายเนื่องจากการกระทำความผิดฐานใดฐานหนึ่ง รวมทั้งบุคคลอื่นที่มีอำนาจจัดการแทนได้ตั้งบัญญัติไว้ในมาตรา 4, 5 และ 6

“พนักงานอัยการ” หมายความว่า เจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล ทั้งนี้จะเป็นข้าราชการในกรมอัยการ หรือเจ้าพนักงานอื่นผู้มีอำนาจเช่นนั้นก็ได้

“พนักงานสอบสวน” หมายความว่า เจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ทำการสอบสวน

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตามซึ่งกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้นได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ

“คำกล่าวโทษ” หมายความว่า การที่บุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ ว่ามีบุคคลรู้ตัวหรือไม่ก็ดี ได้กระทำความผิดอย่างหนึ่งขึ้น

“การสอบสวน” หมายความว่า การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

“บันทึก” หมายความว่า หนังสือใดที่พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจจัดไว้เป็นหลักฐานในการสอบสวนความผิดอาญา รวมทั้งบันทึกคำร้องทุกข์และกล่าวโทษด้วย

“การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี



“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

“ข้อตกลงระงับข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อตกลงที่คู่กรณีตกลงให้มีผลผูกพันโดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อระงับข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องใดๆ ที่แต่ละฝ่ายมีอยู่ และให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างมีสิทธิ หน้าที่ หรือความรับผิดชอบเพียงเท่าที่กำหนดไว้ในข้อตกลงนั้น

“หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า หน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง

“นายทะเบียน” หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

“การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา” หมายความว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน โดยพนักงานสอบสวนจัดให้คู่กรณีในคดีอาญามีโอกาสเจรจาตกลงหรือเยียวยาความเสียหายเพื่อระงับคดีอาญา

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้ต้องหาและผู้เสียหายในคดีอาญา แต่ไม่หมายความรวมถึงคดีอาญาที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐเป็นผู้เสียหาย (ฉะนั้นคดีที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ในชั้นสอบสวน ต้องเป็นคดีที่ผู้ต้องหาได้กระทำความผิดที่มีผู้เสียหายที่ไม่ใช่รัฐ)

“ลหุโทษ” ตามพจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง ความผิดไม่ร้ายแรง โทษเบา แต่ตามกฎหมายบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญา ภาค 3 ตั้งแต่มาตรา 367 ถึงมาตรา 398 เป็นความผิดซึ่งต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน ปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดีอาญา

ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดีอาญามีอยู่ 3 ขั้นตอน

1. ก่อนฟ้องคดีต่อศาล
2. หลังจากฟ้องคดีต่อศาล
3. หลังศาลมีคำพิพากษา

แต่ในคู่มือเล่มนี้ผู้เขียนจะอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมก่อนฟ้องโดยสังเขป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการค้นคว้า ศึกษาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีอาญาก่อนฟ้อง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีความจำเป็นจะต้องทราบถึงกระบวนการขั้นตอนและกระบวนการดำเนินคดีก่อนฟ้องต่อศาล

1. การดำเนินคดีอาญาโดยราษฎร

กระบวนการยุติธรรมในทางอาญาเริ่มจากเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น มีการแยกดำเนินคดีออกเป็น

2 ส่วน



ก. ร้องทุกข์และดำเนินคดีอาญาต่อเจ้าพนักงานของรัฐ การดำเนินคดีอาญาโดยราษฎรซึ่งเป็นผู้เสียหาย เริ่มต้นด้วยการร้องทุกข์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย (พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ) ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้น ไม่ว่าจะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม และการกระทำดังกล่าวนั้นก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เสียหายและผู้เสียหายมีเจตนาที่จะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษที่กระทำขึ้น สำหรับคดีที่ผู้เสียหายสามารถร้องทุกข์ได้ไม่ว่าจะเป็นความผิดต่อส่วนตัวหรือความผิดอาญาต่อแผ่นดินก็ตาม

ข. ฟ้องคดีเอง ผู้เสียหายสามารถว่าจ้างทนายความและแต่งตั้งให้ทนายความดำเนินคดีแทนผู้เสียหาย ทนายความก็จะดำเนินการร่างคำฟ้องแล้วยื่นคำฟ้องดังกล่าวต่อศาลที่อยู่ในเขตอำนาจ

2. การดำเนินคดีอาญาโดยรัฐ อาจแยกได้ 2 ประเภท คือ

ก. ความผิดต่อส่วนตัว หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าความผิดอันยอมความได้ เป็นความผิดที่เกิดขึ้นแล้วจะต้องเริ่มดำเนินคดีโดยผู้เสียหายต้องร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน หากไม่มีการร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน พนักงานสอบสวนจะทำการสอบสวนไม่ได้ (มาตรา 121 วรรคสอง) และเมื่อไม่มีการสอบสวน พนักงานอัยการก็จะยื่นคำฟ้องคดีไม่ได้เช่นกัน (มาตรา 120) เช่น ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา

- ม.284 พาหญิงไปเพื่อการอนาจาร
- ม.209 วรรคแรก ทำให้เสื่อมเสียเสรีภาพ
- ม.310 วรรคแรก หน่วงเหนี่ยวกักขังผู้อื่น
- ม.311 หน่วงเหนี่ยวกักขังผู้อื่นโดยประมาท
- ม.322 เปิดเผยความลับในจดหมาย โทรเลข
- ม.323 เปิดเผยความลับของผู้อื่นที่รู้มาโดยหน้าที่
- ม.324 เปิดเผยความลับในทางอุตสาหกรรมหรือวิทยาศาสตร์
- ม.326 หมิ่นประมาท
- ม.327 หมิ่นประมาทคนตาย
- ม.328 หมิ่นประมาทด้วยการโฆษณา
- ม.341 ฉ้อโกง
- ม.342 ฉ้อโกงประกอบด้วยเหตุพิเศษ
- ม.344 หลอกลวงคนให้ไปทำงาน
- ม.345 สั่งซื้ออาหารหรือเข้าอยู่ในโรงแรมโดยไม่มีเงิน
- ม.346 ชักจูงให้เด็กเบาปัญญาขายของโดยเสียเปรียบ
- ม.347 ฉ้อโกงในเรื่องประกันวินาศภัย
- ม.349 ฉ้อโกงเจ้าหน้าที่จ่านำ
- ม.350 ฉ้อโกงเจ้าหน้าที่
- ม.352 ยักยอก



- ม.353 ยกยอทรัพย์ในฐานะเป็นผู้จัดการทรัพย์แทนเขา
- ม.354 ยกยอทรัพย์ในฐานะเป็นผู้จัดการทรัพย์ตามคำสั่งศาล
- ม.355 ยกยอทรัพย์เก็บตก
- ม.358 ทำให้เสียทรัพย์
- ม.359 ทำให้เสียทรัพย์ชนิดพิเศษ
- ม.362 บุกรุก
- ม.363 บุกรุกโดยย้ายเครื่องหมายอสังหาริมทรัพย์
- ม.364 เข้าไปซ่อนตัวในอาคารคนอื่น

ความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค พ.ศ. 2534 มาตรา 4 ตามมาตรา 5 บัญญัติไว้ว่า เป็นความผิดอันยอมความได้

ความผิดต่อพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 มาตรา 14 (1) โดยทุจริต หลอกลวง นำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือนหรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการน่าจะเกิดความเสียหายแก่ประชาชน อันมิใช่การกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา (ถ้าการกระทำมิได้กระทำต่อประชาชนแต่เป็นการกระทำต่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง ผู้กระทำผู้เผยแพร่หรือส่งต่อซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ถือว่าเป็นความผิดอันยอมความได้)

ความผิดตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 มาตรา 66 บัญญัติไว้ว่า ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ เป็นความผิดอันยอมความได้

ข. คดีความผิดอาญาแผ่นดิน หรือความผิดต่อรัฐ หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความผิดอันยอมความไม่ได้ เป็นเรื่องที่รัฐมุ่งคุ้มครองดูแล รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง รัฐจึงต้องเข้ามาดำเนินคดีเอง แม้ว่าผู้เสียหายจะไม่ได้ร้องทุกข์เพื่อให้ดำเนินคดีก็ตาม เพียงแค่มีคำกล่าวโทษให้ดำเนินคดี ต่อเจ้าหน้าที่รัฐตามกฎหมายได้แก่ พนักงานสอบสวนนั่นเอง พนักงานสอบสวนก็มีอำนาจสอบสวนคดีในประเภทนี้ได้ และพนักงานอัยการก็มีอำนาจฟ้องต่อศาลได้เช่นเดียวกัน เช่น ความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ภาค 2 ความผิด

ลักษณะ 1 ความผิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งรัฐ มาตรา 107 ถึง 135

ลักษณะ 2 ความผิดเกี่ยวกับการปกครอง

หมวด 1 ความผิดต่อเจ้าพนักงาน มาตรา 136 ถึง 146

หมวด 2 ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ มาตรา 147 ถึง 166

ลักษณะ 3 ความผิดเกี่ยวกับการยุติธรรม

หมวด 1 ความผิดต่อเจ้าพนักงานในการยุติธรรม มาตรา 167 ถึง 199

หมวด 2 ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม มาตรา 200 ถึง 205

ลักษณะ 4 ความผิดเกี่ยวกับศาสนา มาตรา 206 ถึง 208



ลักษณะ 5 ความผิดเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน มาตรา 209 ถึง 216

ลักษณะ 6 ความผิดเกี่ยวกับการก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชน

ลักษณะ 7 ความผิดเกี่ยวกับการปลอมและแปลง

หมวด 1 ความผิดเกี่ยวกับเงินตรา มาตรา 240 ถึง 249

หมวด 2 ความผิดเกี่ยวกับดวงตรา แสตมป์และตัว มาตรา 250 ถึง 263

หมวด 3 ความผิดเกี่ยวกับเอกสาร มาตรา 264 ถึง 269

หมวด 4 ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์ มาตรา 269 / 1 ถึง 269 / 7

หมวด 5 ความผิดเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง มาตรา 269 / 8 ถึง 269 / 15

ลักษณะ 8 ความผิดเกี่ยวกับการค้า มาตรา 270 ถึง 275

ลักษณะ 9 ความผิดเกี่ยวกับเพศ มาตรา 276 ถึง 287 (ยกเว้นบางมาตรา ซึ่งเป็นความผิดอันยอมความได้)

ลักษณะ 10 ความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย เช่น

ฆ่าคนตายโดยเจตนา มาตรา 288

ทำร้ายร่างกายเป็นเหตุให้บุคคลอื่นถึงแก่ความตาย มาตรา 290

ประมาทเป็นเหตุให้บุคคลอื่นถึงแก่ความตาย มาตรา 291

ทำร้ายร่างกายเป็นเหตุให้บุคคลอื่นได้รับอันตรายแก่ร่างกายและจิตใจ มาตรา 295

ทำร้ายร่างกายบุคคลอื่นเป็นเหตุให้ได้รับอันตรายสาหัส มาตรา 297

ประมาทเป็นเหตุให้บุคคลอื่นได้รับอันตรายสาหัส มาตรา 300

และอื่นๆอีกหลายมาตราซึ่งเป็นความผิดอาญาแผ่นดินที่กฎหมายมุ่งคุ้มครองในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

ลักษณะ 12 ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ เช่น

ลักทรัพย์ มาตรา 334, 335

ชิงทรัพย์ มาตรา 336

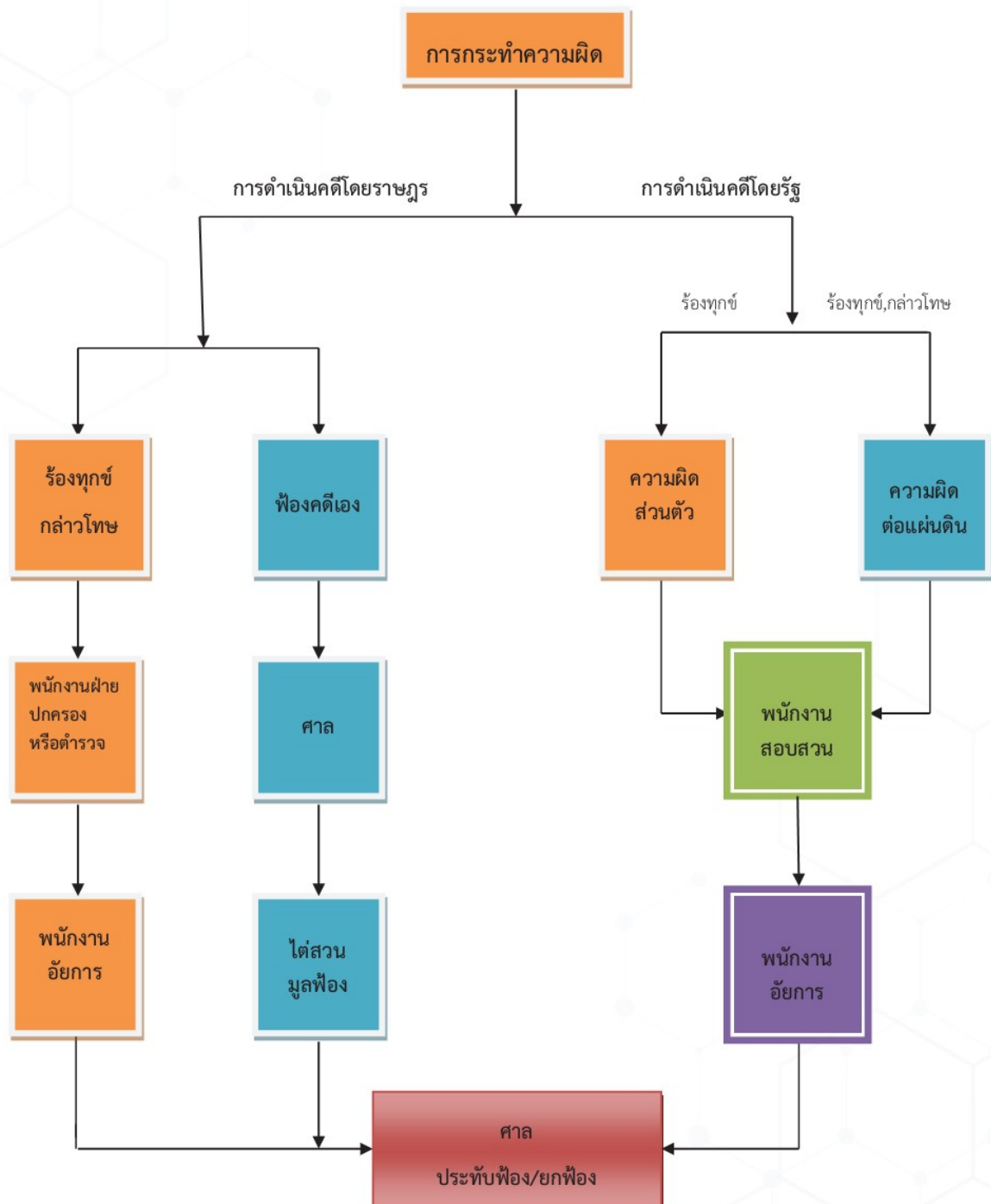
ชิงทรัพย์ มาตรา 339

ปล้นทรัพย์ มาตรา 340

รับของโจร มาตรา 357



แผนผังขั้นตอนการดำเนินคดีอาญาก่อนฟ้องคดี





1.การจัดคดีเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.1 ประเภทคดีที่เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา (มาตรา 35) (ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน)

1.1.1 ความผิดอันยอมความได้

1.1.2 ความผิดอาญาแผ่นดินหรือความผิดยอมความไม่ได้

1.1.3 ความผิดลหุโทษ เป็นความผิดอาญาแผ่นดิน มีรากศัพท์มาจากคำว่า ลหุ + โทษ ได้แก่ โทษเบา โทษไม่ร้ายแรง ซึ่งก็คือ ความผิดที่เกิดจากการกระทำผิดเล็กน้อย มีอัตราโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน ปรับไม่เกิน 10,000 บาท ตาม ประมวลกฎหมายอาญา ภาค 3 ลหุโทษ ในพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้บัญญัติไว้ให้นำความผิดลหุโทษมาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาททางอาญาได้ ตามมาตรา 35 (2) ได้แก่

(1) ประมาทเป็นเหตุให้บุคคลอื่นได้รับอันตรายแก่กายและจิตใจ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 390

(2) ทำร้ายผู้อื่นไม่ถึงกับเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายและจิตใจตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 391

(3) ทำให้ผู้อื่นเกิดความกลัวหรือตกใจโดยการขู่เข็ญ ตาม ป.อ. มาตรา 392

(4) ดูหมิ่นผู้อื่นซึ่งหน้าหรือด้วยการโฆษณา ตาม ป.อ. มาตรา 393

(5) ไล่ต้อนหรือทำให้สัตว์เข้าสวน ไร่ นาของผู้อื่น ที่แต่งดินไว้ เพาะพันธุ์ไว้ หรือมีพืชพันธุ์ หรือผลผลิตอยู่ ตาม ป.อ. มาตรา 394

(6) ปลอ่ยปละละเลยให้สัตว์เข้าในสวนไร่นาของผู้อื่นที่แต่งดินไว้ เพาะพันธุ์ไว้ หรือมีพืชพันธุ์ หรือผลผลิตอยู่ ตาม ป.อ. มาตรา 395

(7) กระทำด้วยประการใดๆ อันเป็นการรังแกหรือข่มเหงผู้อื่น หรือกระทำให้ผู้อื่นได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญในที่สาธารณะสถาน หรือต่อหน้าธารกำนัลตาม ป.อ. มาตรา 397

(8) ความผิดลหุโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวม ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

1.2 การชะลอการดำเนินคดีหากมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา

หากมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา ตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อชะลอการดำเนินคดีหรือกระบวนการพิจารณาระหว่างไกล่เกลี่ย ให้แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบคดีไว้ทราบ หากคดีดังกล่าวอยู่ใน

(1) ระหว่างการสอบสวน

(2) พิจารณาคดีของพนักงานสอบสวน

(3) พนักงานอัยการ หรือ

(4) ศาล

ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแจ้ง ประกอบไปด้วย

1. หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือ

2. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แจ้งให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการหรือศาล แล้วแต่กรณีซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบคดีที่กำลังไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่นั้นทราบเพื่อรอไว้ก่อน จนกว่าจะรู้ผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กำลังเจรจาอยู่ และเมื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลงแล้ว



ก. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตกลงกันได้

ให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพแจ้งผลการไกล่เกลี่ยให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการหรือศาลทราบ และส่งสำเนาบันทีกข้อตกลงดังกล่าวไปด้วยและให้ถือว่าสิทธิภาคีอาญาที่มาฟ้องร้องเฉพาะคู่กรณีซึ่งทำข้อตกลงดังกล่าว

กรณีที่มีข้อตกลงในส่วนแบ่งด้วย

หากคู่กรณีทำการตกลงระงับข้อพิพาททางอาญาที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจมีสิทธิฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาให้สิทธิภาคีอาญาที่มาฟ้องร้อง เมื่อคู่กรณีได้ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทในส่วนแบ่งแล้ว ในกรณีที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทในส่วนแบ่ง ให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งดำเนินการเพื่อขอให้มีการบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามมาตรา 32 ได้ กล่าวคือ คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องอาจยื่นคำร้องขอต่อศาล เพื่อบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้

การร้องขอให้บังคับให้คู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นต้อง

1. ยื่นต่อศาลยุติธรรมที่มีการทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทในเขตศาลนั้น
2. หรือศาลยุติธรรมที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล
3. หรือศาลยุติธรรมที่มีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาข้อพิพาทซึ่งได้มีการไกล่เกลี่ยนั้น
4. ระยะเวลาที่คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องต้องยื่นคำร้องขอต่อศาล คือ ภายใน 3 ปี นับแต่วันที่อาจ

บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท

5. ให้คู่กรณีฝ่ายที่ยื่นคำร้องขอให้บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทเสียค่าขึ้นศาลตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในอัตราเดียวกับคำร้องขอให้บังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในประเทศ

6. กรณีที่หากไม่ได้ร้องขอภายในกำหนดระยะเวลา 3 ปี นับแต่วันที่อาจบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทดังกล่าวให้มูลหนี้ตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป

ข. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้

ให้พนักงานสอบสวนทำการสอบสวนคดีดังกล่าวต่อไป พนักงานอัยการดำเนินการสั่งคดีไปตามรูปคดีหรือศาลดำเนินการไต่สวนหรือพิจารณาพิพากษาคดีต่อไป

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญามีได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะ

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาซึ่งความในหมวดนี้มีได้บัญญัติไว้ ให้นำบทบัญญัติในหมวด 2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งมาใช้บังคับกับทางอาญาโดยอนุโลม

1.3. ประเภทคดีที่เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาขั้นสอบสวน (มาตรา 41)

- 1.3.1 ความผิดอันยอมความได้
- 1.3.2 ความผิดอาญาแผ่นดินหรือความผิดยอมความไม่ได้

ความผิดลหุโทษ เป็นความผิดอาญาต่อแผ่นดิน มีรากศัพท์มาจากคำว่า ลหุ + โทษ ได้แก่ โทษเบา โทษไม่ร้ายแรง ซึ่งก็คือ ความผิดที่เกิดจากการกระทำผิดเล็กน้อย มีอัตราโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน ปรับไม่เกิน 10,000 บาท ตาม ประมวลกฎหมายอาญา ภาค 3 ลหุโทษในพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้บัญญัติไว้ให้นำความผิดลหุโทษมาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาททางอาญาได้ ตามมาตรา 35 (2) ได้แก่

(1) ประมาทเป็นเหตุให้บุคคลอื่นได้รับอันตรายแก่กายและจิตใจ ตามประมวลกฎหมาย

อาญามาตรา 390



(2) ทำร้ายผู้อื่นไม่ถึงกับเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายและจิตใจตามประมวลกฎหมาย
อาญา มาตรา 391

(3) ทำให้ผู้อื่นเกิดความกลัวหรือตกใจโดยการขู่เข็ญ ตาม ป.อ. มาตรา 392
(4) ดูหมิ่นผู้อื่นซึ่งหน้าหรือด้วยการโฆษณา ตาม ป.อ. มาตรา 393
(5) โสโครกหรือทำให้สัตว์เข้าสวน ไร่ นาของผู้อื่น ที่แต่งดินไว้ เพาะพันธุ์ไว้ หรือมีพืช
พันธุ์ หรือผลผลิตอยู่ ตาม ป.อ. มาตรา 394

(6) ปลอ่ยปละละเลยให้สัตว์เข้าในสวนไร่นาของผู้อื่นที่แต่งดินไว้ เพาะพันธุ์ไว้ หรือมี
พืชพันธุ์ หรือผลผลิตอยู่ ตาม ป.อ. มาตรา 395

(7) กระทำด้วยประการใดๆ อันเป็นการรังแกหรือข่มเหงผู้อื่น หรือกระทำให้ผู้อื่นได้รับ
ความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญในที่สาธารณะสถาน หรือต่อหน้าธารกำนัลตาม ป.อ. มาตรา 397

(8) ความผิดลหุโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวม ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

1.3.3. ความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน 3 ปีตามบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ

(1) ความผิดฐานเข้าร่วมในการชุมนุมต่อสู้และมีผู้ถึงแก่ความตายจากการชุมนุมต่อสู้
ตามมาตรา 294 วรรคหนึ่ง

(2) ความผิดฐานทำร้ายร่างกาย ตามมาตรา 295

(3) ความผิดฐานทำร้ายร่างกายโดยมีเหตุฉกรรจ์ ตามมาตรา 296

(4) ความผิดฐานเข้าร่วมในการชุมนุมต่อสู้และมีผู้ได้รับอันตรายสาหัสจากการชุมนุม
ต่อสู้ นั้น ตามมาตรา 299 วรรคหนึ่ง

(5) ความผิดฐานประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายสาหัส ตามมาตรา 300

(6) ความผิดฐานลักทรัพย์ ตามมาตรา 334

สำหรับการใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาในความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินสามปีตามบัญชีท้าย
พระราชบัญญัติ ความผิดดังกล่าวต้องประกอบด้วย (มาตรา 42)

ก. ผู้ต้องหาไม่เคยได้รับการใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาตามพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่เป็น
ความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท คดีความผิดลหุโทษ ซึ่งพ้นระยะเวลาเกินสามปีนับแต่มีคำสั่งยุติคดีและ

ข. ผู้ต้องหาไม่อยู่ระหว่างต้องคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกหรือพ้นโทษมาแล้วเกินกว่า 5 ปี เว้นแต่
เป็นคดีความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท คดีความผิดลหุโทษ หรือคดีความผิดที่ผู้ต้องหาได้กระทำในขณะที่มีอายุ
ต่ำกว่า 18 ปี

จึงจะสามารถนำคดีเข้าสู่ระบบการใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนได้

2. การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

2.1 คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย (มาตรา 10)

(1) ผ่านการอบรมการใกล้เคียงข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงาน
ยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง



(2) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ อันเป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น มีประสบการณ์ทางด้านธุรกิจ การประกันภัย วิศวกร สถาปนิก แพทย์ เภสัชกร ครู อาจารย์ ข้าราชการบำนาญ นักพูด และอื่น ๆ

(3) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก หมายถึง ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว ไม่ว่าจะถึงที่สุดในศาลชั้นต้น ชั้นอุทธรณ์หรือชั้นฎีกาให้ลงโทษจำคุกจริง โดยไม่มีการรอลงโทษ หรือรอการกำหนดโทษแต่อย่างใด ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 56 เว้นแต่ การพิพากษาลงโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกนั้น เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(4) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ กรณีคนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ ตามคำสั่งศาล แต่สำหรับคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบไม่จำเป็นต้องศาลมีคำสั่ง แต่เมื่อมีพยานหลักฐานปรากฏ จากการตรวจของโรงพยาบาล โดยมีใบรับรองแพทย์มาประกอบการพิจารณาหรือได้ข้อเท็จจริงมาจากแหล่งอื่นที่เชื่อถือได้ว่า ผู้สมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ ก็อยู่ในหลักเกณฑ์ต้องห้ามแล้ว

(5) ไม่เคยถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้และยังไม่พ้น 5 ปี นับถึงวันยื่นคำขอรับหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน (ถ้าพ้นกำหนด 5 ปี แล้วไม่อยู่ในคุณสมบัติต้องห้าม)

3. หน้าที่และอำนาจของผู้ไกล่เกลี่ย

3.1 ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องข้อพิพาท (ม.12 (4))

3.2 ต้องเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องเปิดเผยเหตุอันควรสงสัยในความเป็นกลาง (กล่าวคือต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงเหตุอันควรสงสัยความเป็นกลาง ตาม ม.13)

ก. เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรส

ข. เป็นผู้บุพการีหรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใดๆ หรือเป็นพี่น้อง หรือลูกพี่ลูกน้องนับได้เพียงภายในสามชั้น หรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงานนับได้เพียงสองชั้น

ค. เป็นหรือเคยเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทน

ง. เป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้ หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง

3.3 ต้องช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก เสนอแนะหรือสนับสนุนคู่กรณีเพื่อระงับข้อพิพาทด้วยความสมัครใจ (ม.54)

3.4 ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความเป็นกลาง (ม.11 (3))

3.5 จัดทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทตามผลของการไกล่เกลี่ย (ม.11 (4))

3.6 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ (ม.12 (5))

3.7 รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ม.12 (6))

3.8 ไม่กระทำในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาท (ม.12 (7))

3.9 ไม่บีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท (ม.12 (7))

3.10.กรณีอื่นตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง



4. การถอดถอนผู้ไกล่เกลี่ย (มาตรา 14,15)

4.1 ไม่ทำให้ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุด

ไม่ทำให้การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง เช่น การถูกตั้งข้อรังเกียจ เพราะเป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรส เป็นผู้บุพการี หรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใดๆ หรือเป็นพี่น้อง หรือลูกพี่ลูกน้องนับได้เพียงภายในสามชั้นหรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงานนับได้เพียงสองชั้น เป็นหรือเคยเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทน เป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง อาจได้รับแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในคดีอื่นที่ไม่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับคดีที่กำลังดำเนินการไกล่เกลี่ยได้

4.2 ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุด

ถ้าหากผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นกลางกระทำการฉ้อฉล หรือข่มขู่คู่กรณี หรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ไม่มาปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยเกินสองครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควร ขาดจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เลือกปฏิบัติหรือเอนเอียงเข้าข้างกับคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทำให้คู่กรณีฝ่ายนั้นได้เปรียบคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง รวมทั้งไม่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรและไม่แจ้งความจำเป็นล่วงหน้าให้ทราบ กระทำการไกล่เกลี่ยโดยใช้วิธีการบังคับ ชูเชิญ หลอกลวง หรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใดๆ ทำให้คู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคนนั้น อาจจะถูกตั้งกรรมการสอบสวน หรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนจริยธรรม ทำให้ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม แม้กระทำการไม่มาปฏิบัติหน้าที่เกินสองครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควร และถูกถอดถอนได้ตามมาตรา 15 (1) (2) (3) (4) และความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะสิ้นสุดลงเป็นไปตามมาตรา 17 (3)

5. การสิ้นสุดลงของความเป็นผู้ไกล่เกลี่ย (มาตรา 17)

- 5.1 ตาย หมายถึง การสิ้นสภาพบุคคลตามกฎหมาย
- 5.2 ลาออก หมายถึง การยื่นหนังสือลาออกโดยได้รับอนุมัติให้ลาออกจากผู้มีอำนาจแล้ว
- 5.3 สิ้นสภาพการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย
- 5.4 ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรา 10

6. ผู้มีอำนาจรับขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย (ม.48)

- 6.1. ผู้มีอำนาจที่รับขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่
 1. ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
 2. ปลัดกระทรวงกลาโหม
 3. ปลัดกระทรวงมหาดไทย
 4. ปลัดกระทรวงยุติธรรม
 5. อัยการสูงสุด
 6. อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ม.68 (ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน)
- 6.2. หลักเกณฑ์ในการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย (ม.9)
 1. บุคคลที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนยื่นคำขอต่อนายทะเบียน
 2. นายทะเบียนสรรหาบุคคลที่มีความเหมาะสม
 3. ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ไกล่เกลี่ย



การขอขึ้นทะเบียน การออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การต่ออายุหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การออกใบแทนหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การแจ้งรายการในการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนและแบบบัตรประจำตัว ผู้ไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนด การถอดถอน การสิ้นสภาพและการเพิกถอน การเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง (ม.9 วรรคสาม)

7. การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยมาทำหน้าที่ในชั้นสอบสวน

คดีที่อาจไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาได้ ให้พนักงานสอบสวนแจ้งให้คู่กรณีทราบในโอกาสแรกว่า คู่กรณีมีสิทธิยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนได้ (จัดทำแบบคำร้องแนบท้าย) (ม.43)

1. พนักงานสอบสวนจัดประชุมคู่กรณีเพื่อเลือกและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ยื่นคำร้องให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ม.49)

ก. คู่กรณีเลือกและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

ข. พนักงานสอบสวนเลือกและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย (กรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้)

2. การเลือกและแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในระเบียบที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ปลัดกระทรวงกลาโหม ปลัดกระทรวงมหาดไทย หรือปลัดกระทรวงยุติธรรม หรือข้อบังคับที่อัยการสูงสุดกำหนด แล้วแต่กรณี

8. การจัดคดีเข้าสู่ระบบและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

8.1 กรอบระยะเวลาของการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นสอบสวน

1. กำหนดการไกล่เกลี่ยครั้งแรกภายใน 7 วัน นับตั้งแต่แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย

2. หากกรณีมีเหตุจำเป็นไม่อาจไกล่เกลี่ยได้ทันภายในระยะเวลาตามข้อ 1 ให้ขยายระยะเวลาได้ออกไปอีกไม่เกิน 7 วัน เช่น คู่กรณีไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้เพราะเหตุเจ็บป่วย หรือติดภารกิจต่างประเทศ

8.2 กระบวนการไกล่เกลี่ย

1. คู่กรณีต้องเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเองและมีผู้ซึ่งตนไว้วางใจไม่เกิน 2 คน เข้าฟังได้ (ความเห็นน่าจะเพียงพอไม่เกิน 2 คน รวมไม่เกิน 4 คน) ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บางคดีคู่กรณีไม่ประสงค์ที่จะเผชิญหน้ากันก็สามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นที่มีอำนาจในการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยทำหนังสือมอบอำนาจให้มีอำนาจดำเนินการแทนคู่กรณีได้ หรือแม้กระทั่งมอบอำนาจให้ทนายความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแทนก็ได้ สำหรับคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นนิติบุคคล ให้ผู้แทนนิติบุคคลหรือผู้รับมอบอำนาจของผู้แทนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยถือได้ว่านิติบุคคลนั้นเข้าดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง กล่าวโดยสรุป บุคคลที่จะสามารถเข้าไกล่เกลี่ยมีดังนี้

ก. คู่กรณี

ข. ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบฉันทะ

ค. ทนายความที่ได้รับแต่งตั้งจากคู่กรณี

ง. ผู้แทนหรือผู้รับมอบอำนาจของนิติบุคคล

จ. บุคคลที่คู่กรณีไว้วางใจ

ฉ. อื่นๆ เช่น สามี ภรรยา พี่ ป้า น้า อา น้อง ญาติ หรือเพื่อน



2. หากผู้กระทำความผิดเป็นผู้เยาว์ ให้บิดา มารดา ผู้ปกครอง นักจิตวิทยา หรือนักสังคมสงเคราะห์เข้าร่วมไกล่เกลี่ยด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าหากผู้กระทำความผิดเป็นผู้เยาว์ซึ่งถือว่ายังไม่บรรลุนิติภาวะ การตัดสินใจในข้อพิพาทต่างๆ ของผู้เยาว์อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อตนเอง และครอบครัว ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องให้บิดา มารดา ผู้ปกครอง นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ เข้าร่วมทำการไกล่เกลี่ยด้วย เช่นเดียวกับ การสอบสวนเด็กหรือเยาวชนอายุไม่เกิน 18 ปี การสอบสวนต้องดำเนินการ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 133 ทวิ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 133 ทวิ)

3. การไกล่เกลี่ยให้กระทำการเป็นการลับ กล่าวคือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต้องจัดให้มีสถานที่ให้เหมาะสมและมีบรรยากาศในการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้มาจากผู้กระทำความผิดให้จัดเก็บไว้เป็นความลับ แยกออกจากสำนวนการสอบสวน ไม่สามารถนำใช้เป็นพยานหลักฐานได้ หากการไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ ม.51

4. ให้พนักงานสอบสวนจัดหาล่ามให้ หากมีความจำเป็นต้องใช้

ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีอาญา หากผู้เสียหาย หรือผู้ต้องหาคนหนึ่งคนใดไม่สามารถพูดและเข้าใจภาษาไทยได้ การไกล่เกลี่ยจึงต้องจัดให้มีล่ามเป็นผู้แปลถ้อยคำ มิฉะนั้นก็ไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยไปได้ ซึ่งสิทธิในการจัดหาล่ามนั้นก็สอดคล้องกับที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 13 วรรคสี่ บัญญัติว่า “ในกรณีที่ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา จำเลยหรือพยานไม่สามารถพูดหรือเข้าใจภาษาไทยได้และไม่มีล่าม ให้พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาลจัดหาล่ามให้โดยมิชักช้า” การจัดหาล่ามให้แก่ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือจำเลย และพยานนั้น เป็นสภาพบังคับโดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้เสียหายหรือจำเลยจะต้องการหรือไม่ ล่ามอาจแบ่งได้หลายกรณี เช่น ล่ามแปลภาษาต่างประเทศ หรือล่ามที่แปลเป็นภาษามือ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดหรือเป็นไป (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 13)

5. ก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ยต้องอธิบายให้ผู้กระทำความผิดทราบ (ม.53)

5.1 แจ้งข้อหาตามคำร้องทุกข์ให้ผู้ต้องหาทราบ

5.2 อธิบายถึงพฤติการณ์ต่างๆ และข้อเท็จจริงอื่นที่เกี่ยวข้องกับคดี

5.3 กระบวนการดำเนินคดีในตั้งแต่ผู้เสียหายร้องทุกข์หรือกล่าวโทษจนกระทั่งจนถึงศาลมีคำพิพากษา

5.4 ผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ก. ไกล่เกลี่ยสำเร็จมีผลทางกฎหมาย ทำให้สิทธิในการดำเนินคดีอาญาระงับไป โดยไม่สามารถนำมูลเหตุในคดีเดียวกันนี้ ไปร้องฟ้องคดีกันได้อีก

ข. ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จมีผลทางกฎหมาย ทำให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจสอบสวนคดีต่อไป

5.5 สิทธิของผู้กระทำความผิดในการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ม.58)

6. พนักงานสอบสวนต้องให้ความร่วมมือกับผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อทราบถึงพฤติการณ์และข้อเท็จจริงของคดี (ให้ผู้ไกล่เกลี่ยอ่านสำนวนการสอบสวนตามความจำเป็น)

7. การไกล่เกลี่ยไม่ตัดอำนาจของพนักงานสอบสวนที่จะทำการสอบสวนต่อไปได้ ดังที่กล่าว คือ ไกล่เกลี่ยไปสอบสวนไป (มาตรา 67)



8.3 กรอบเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

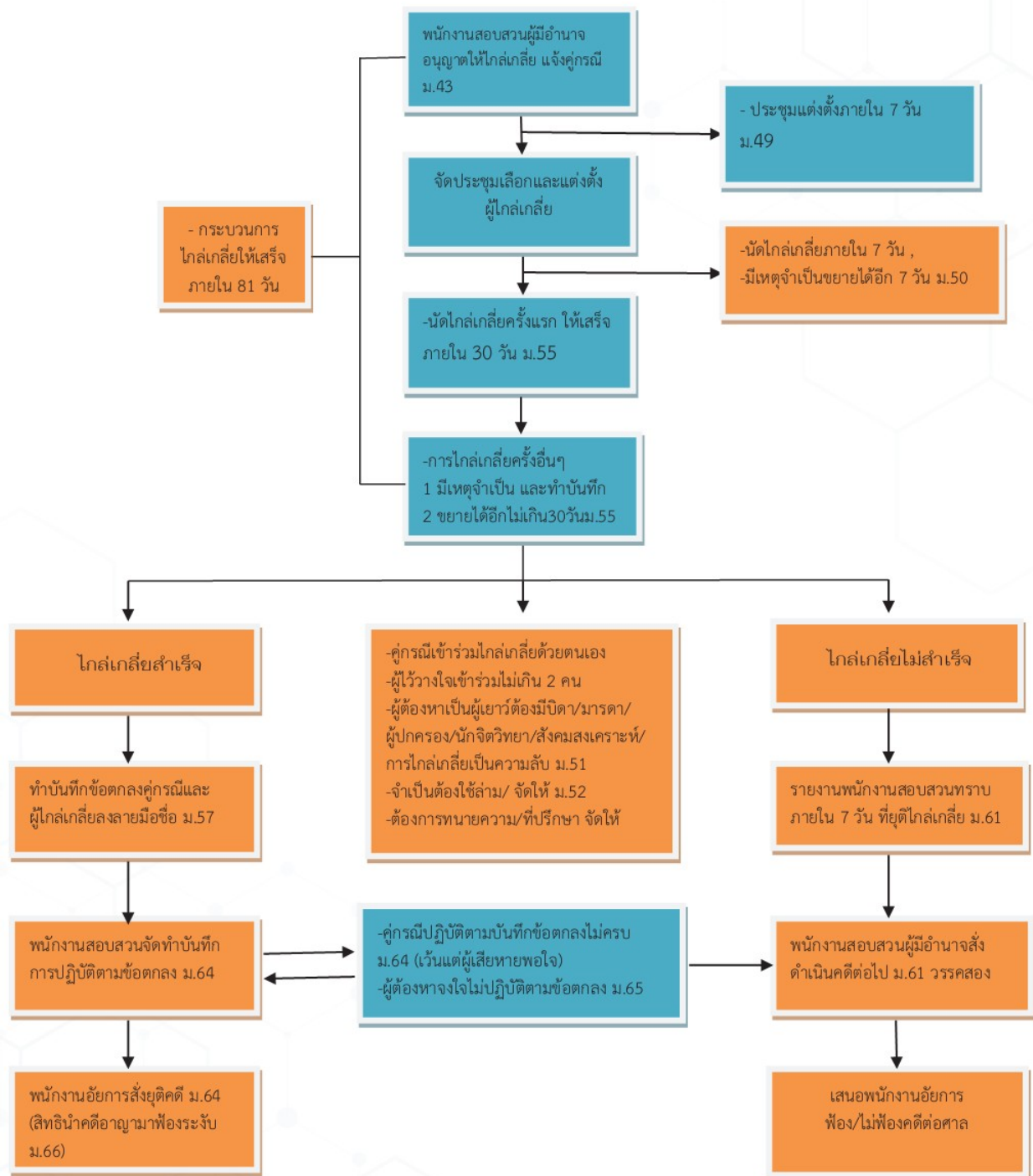
8.3.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องกระทำให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่กำหนดการไกล่เกลี่ยครั้งแรก

8.3.2 ระยะเวลาการไกล่เกลี่ยขยายได้อีกไม่เกิน 30 วัน หากดำเนินการไกล่เกลี่ยไม่แล้วเสร็จตามข้อ 3 โดยบันทึกเหตุ ดังนี้

- ก. มีเหตุจำเป็นไม่สามารถไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จหรือ
- ข. มีเหตุอันควรเชื่อว่าคู่กรณีจะสามารถตกลงกันได้ (ม.55)



แผนผังขั้นตอนการแต่งตั้งและการปฏิบัติงานผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท





8.4 การถอดถอนผู้ไกล่เกลี่ย

- (1) เพราะกระทำการฉ้อฉลหรือข่มขู่คู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท
- (2) ไม่มาปฏิบัติหน้าที่เกิน 2 ครั้ง โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- (3) ขาดจริยธรรมตามมาตรา 12 และ
- (4) ถูกตั้งข้อรังเกียจตามมาตรา 14 ความเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ตาม ม.17 เมื่อ (1) ผู้ไกล่เกลี่ยตาย (2) ลาออก (3) สิ้นสภาพหรือถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย (4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม ตาม ม.10 ระยะเวลาให้เริ่มนับใหม่ตั้งแต่วันที่กำหนดนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครั้งแรกหลังจากแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่

9. ข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นสอบสวน

1. จัดให้มีการทำบันทึกข้อตกลงไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (ม.57)
การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องลงลายมือชื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายด้วยความสมัครใจ โดยมีได้ถูกบังคับ ปลอบลวง ขู่ข่มขู่ เพื่อให้ทำบันทึกข้อตกลง พร้อมลายมือชื่อผู้ทำการไกล่เกลี่ยด้วย
2. ข้อตกลงต้องไม่เป็นการขัดต่อกฎหมาย (ม.56 วรรคหนึ่ง)
วัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมาย ได้แก่ ข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่กรณีผลิตหรือขายเฮโรอีนขายให้แก่คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ข้อตกลงที่ให้คนต่างด้าวถือกรรมสิทธิ์ที่ดินในประเทศไทย ข้อตกลงให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไปทำร้ายร่างกายผู้อื่น ข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งยินยอมเป็นภรรยาโดยรู้อยู่แล้วว่าชายมีภรรยาที่จดทะเบียนสมรสอยู่แล้ว คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงให้ออนคำร้องทุกข์ในคดีพยายามฆ่า ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 288 ประกอบมาตรา 80 ซึ่งเป็นความผิดอาญาแผ่นดิน โดยให้คำตอบแทน
3. ข้อตกลงต้องไม่เป็นการพันวิสัย (ม.56 วรรคหนึ่ง)
ลักษณะของข้อตกลงที่เป็นการพันวิสัย คือข้อตกลงที่เป็นไปไม่ได้ ลักษณะของการพันวิสัยคือ
 - (ก) การพันวิสัยอย่างเด็ดขาดกล่าวคือ เป็นไปไม่ได้เลย
 - (ข) ลักษณะของการพันวิสัยต้องใช้สำหรับทุกคนไม่ใช่เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
 - (ค) เหตุการณ์พันวิสัยจะต้องเป็นเหตุการณ์ที่มีอยู่ในขณะ ทำการตกลงในการไกล่เกลี่ย ถ้าการพันวิสัยดังกล่าวเกิดขึ้นภายหลังจากมีข้อตกลงแล้ว ข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยยังมีอยู่แต่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงได้ ไม่ทำให้ข้อตกลงเป็นโมฆะตั้งแต่แรก เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาตามบทบัญญัติของกฎหมายในลักษณะต่อไป
 - (ง) การพันวิสัยอาจเกิดจากเหตุการณ์ธรรมชาติหรือการพันวิสัยในทางกฎหมายก็ได้ (ศันันท์กรณ โสติพันธ์, 2561, น. 81)
เช่น มีข้อตกลงกันว่าจะทำสัญญาซื้อขายดวงจันทร์หรือพระอาทิตย์ หรือ มีข้อตกลงกันว่า จะทำสัญญาขายม้าแข่งตัวหนึ่งชื่อ เบลล่า ให้อีกฝ่ายหนึ่งแต่ในขณะที่ทำสัญญาม้าแข่งชื่อเบลล่าได้เสียชีวิตลงแล้ว
4. ข้อตกลงต้องไม่เป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน (ม.56 วรรคหนึ่ง)
ศาสตราจารย์ ดร.อุกฤษ มงคลนาวิน ได้เขียนบทความเรื่องนี้ไว้ โดยจำแนกความหมายของคำว่า ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนไว้ 6 ประการ
 - 1) ความสงบเรียบร้อยของประชาชนในทางการเมืองการปกครอง เช่น ทำการตกลงให้ออนฟ้องคดีอาญาแผ่นดินและให้ทรัพย์สินเป็นการตอบแทนขัดต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 150 (คำพิพากษาฎีกาที่ 1154 / 2477)



2) ความสงบเรียบร้อยของประชาชนในทางครอบครัว เช่น มีข้อตกลงให้เงินตอบแทนในการพาหญิงมาเป็นภรรยาบ่อย

3) ความสงบเรียบร้อยของประชาชนในทางวิชาชีพ เช่น มีข้อตกลงกันว่าจะขอรับค่าส่วนแบ่งของทุนความจากทรัพย์สินอันเป็นมูลพิพาทของลูกความ เป็นเรื่องที่มีวัตถุประสงค์ขัดต่อพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2508 มาตรา 41 (คำพิพากษาฎีกาที่ 1751 / 2536)

4) ความสงบเรียบร้อยของประชาชนในทางเศรษฐกิจ เช่น มีข้อตกลงกันว่าคู่กรณีฝ่ายที่เป็นนายจ้างตกลงจะให้เงินค่าทดแทนในการเลิกจ้างน้อยกว่าที่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นข้อตกลงที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน (คำพิพากษาฎีกาที่ 283 / 2516 ประชุมใหญ่)

5) ความสงบเรียบร้อยของประชาชนในทางคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เช่น ทำสัญญาจ้างแรงงานตลอดชีวิตของลูกจ้าง เป็นสัญญาที่ทำให้มนุษย์มีลักษณะเป็นทาส

6) ศีลธรรมอันดีของประชาชน เช่น ทำสัญญาจ้างบุคคลอื่นมาเป็นภรรยาบ่อย ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวขัดต่อความรู้สึกทางจริยธรรมของคนทั่วไปมีวัตถุประสงค์ขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน (อุทธรณ์ ม.518, น.11-32)

5. ข้อตกลงที่ผู้เสียหายเป็นผู้เยาว์ต้องไม่ขัดหรือฝืนความประสงค์ของผู้เยาว์ด้วย (ม.56 วรรคสอง)

10. การจัดทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 10.1 ชื่อและที่อยู่ของคู่กรณี
- 10.2 พฤติการณ์ที่มีการกล่าวหา
- 10.3 ฐานความผิดและอัตราโทษตามกฎหมายที่มีการกล่าวหา
- 10.4 ความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา
- 10.5 สาระสำคัญของข้อตกลง
 - 10.5.1 การชดเชยเยียวยาความเสียหายที่สามารถคำนวณเป็นจำนวนเงินได้
 - 10.5.2 การชดเชยเยียวยาความเสียหายที่ไม่สามารถคำนวณเป็นจำนวนเงินได้
 - 10.5.3 เงื่อนไขที่คู่กรณีต้องปฏิบัติหรืองดเว้นปฏิบัติ และระยะเวลาในการดำเนินการ
 - 10.5.4 ข้อตกลงคู่กรณีไม่ตั้งใจที่จะรับชดเชยเยียวยาความเสียหาย (ม.57)
- 10.6 ลายมือชื่อของผู้เสียหายและผู้ต้องหา
- 10.7 ลายมือชื่อของผู้ไกล่เกลี่ย

11. การสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย

- 11.1 คู่กรณีคนใดคนหนึ่งถอนตัวออกจากการไกล่เกลี่ย
- 11.2 หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีหลายคน การถอนตัวเพื่อยุติการไกล่เกลี่ย ไม่กระทบคู่กรณีที่เหลืออยู่ทั้งสองฝ่าย (ม.58)
- 11.3 คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่เข้าร่วมไกล่เกลี่ยโดยไม่แจ้งหรือไม่มีเหตุอันสมควรหรือไม่ให้ความร่วมมือ (ม.59 (1))
- 11.4 มีเหตุอันควรสงสัยว่าข้อตกลงมิได้เป็นไปด้วยความสมัครใจ (ม.59 (2))
- 11.5 การไกล่เกลี่ยไม่อาจบรรลุผลได้โดยแน่แท้ (ม.59 (3))
- 11.6 การไกล่เกลี่ยต่อไปจะเป็นการขัดต่อผลประโยชน์ของคู่กรณีที่เป็นผู้เยาว์ (ม.59 (4))



- 11.7 การเจรจาไม่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือไม่อาจเยียวยาความเสียหายได้ (ม.59 (5))
- 11.8 เมื่อปรากฏต่อผู้ไกล่เกลี่ยว่า ผู้เสียหายยื่นฟ้องคดีอาญาต่อศาลไม่ว่าก่อนหรือระหว่างสอบสวน (ม.60)
- ก. ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรายงานให้พนักงานสอบสวนทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ยุติการไกล่เกลี่ย (ม.61)
- ข. พนักงานสอบสวนผู้มีอำนาจมีคำสั่งดำเนินคดีต่อไป (ม.61 วรรคสอง)
- 11.9 ปรากฏแก่ผู้ไกล่เกลี่ยว่า คดีที่กำลังไกล่เกลี่ยสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 39 (ม.62 วรรคหนึ่ง)
- 11.10 กรณีที่มีผู้กระทำความผิดหลายคน สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับเฉพาะผู้กระทำความผิดบางส่วน ส่วนผู้กระทำความผิดที่เหลืออยู่ก็ให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไป (ม.62 วรรคสอง)
- 11.11 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการกระทำความผิดอันเป็นกรรมเดียวผิดต่อกฎหมายหลายบท หากสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบทหนักที่สุดได้สำเร็จ สิทธินำคดีอาญามาฟ้องในความผิดบทอื่นระงับไปด้วย (ม.63)
- 11.12 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การกระทำความผิดอันเป็นกรรมเดียวผิดต่อกฎหมายหลายบท การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำเร็จความผิดที่มีโทษเบากว่าหรือเบาที่สุด ไม่ทำให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องในความผิดที่มีโทษหนักกว่าหรือหนักที่สุดระงับไป (ม.63)

12. ผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นสอบสวน

- 12.1 เมื่อคู่กรณีได้ปฏิบัติตามข้อตกลง ตามมาตรา 57 แล้ว
- 12.2 แจ้งพนักงานสอบสวนเพื่อจัดทำบันทึกการปฏิบัติตามข้อตกลง
- 12.3 คู่กรณีปฏิบัติตามข้อตกลงไม่ครบถ้วนตามบันทึกข้อตกลงแต่ผู้เสียหายพอใจ
- 12.4 ส่งบันทึกข้อตกลงและบันทึกการปฏิบัติตามข้อตกลงพร้อมด้วยสำนวนการสอบสวนและ เอกสารที่เกี่ยวข้องไปยังพนักงานอัยการ เพื่อสั่งยุติคดี (ม.64)
- 12.5 คู่กรณีที่เป็นผู้ต้องหาลังใจไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงโดยไม่มีเหตุอันสมควร พนักงานสอบสวนสั่งดำเนินคดีต่อไป (ม.65)
- 12.6 การสั่งยุติคดีของพนักงานอัยการ ทำให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับ (ม.66)
- 12.7 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา ไม่ตัดอำนาจพนักงานสอบสวนที่จะดำเนินการสอบสวน ต่อไป (ม.67)

13. อายุความการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน

เมื่อพนักงานสอบสวนออกคำสั่งให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาแล้ว ให้หยุดอายุความในการดำเนินคดีอาญา

ประเภทของอายุความ

ตามประมวลกฎหมายอาญาว่าด้วยอายุความได้กำหนดประเภทของอายุความไว้สองประเภท คืออายุความฟ้องคดีและอายุความล่วงเลยการลงโทษ

อายุความฟ้องคดี มีกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 95 มาตรา 96 และมาตรา 97 แต่ยังไม่แบ่งออกเป็นสองชั้น คือ อายุความทั่วไป กับอายุความในความผิดอันยอมความได้ (วิไลพร บรรพต, 2557, น. 19)



อายุความทั่วไปมีกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 95 ในคดีอาญาถ้ามิได้ฟ้องและได้ตัวผู้กระทำความผิดมาขึ้นศาลภายในกำหนดดังต่อไปนี้ นับแต่วันกระทำความผิด เป็นอันขาดอายุความ ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 95)

- (1) ยี่สิบปี สำหรับความผิดต้องระวางโทษประหารชีวิต จำคุกตลอดชีวิต หรือจำคุกยี่สิบปี
- (2) สิบห้าปี สำหรับความผิดต้องระวางโทษจำคุกกว่าเจ็ดปีแต่ยังไม่ถึงยี่สิบปี
- (3) สิบปี สำหรับความผิดต้องระวางโทษจำคุกกว่าหนึ่งปีถึงเจ็ดปี
- (4) ห้าปี สำหรับความผิดต้องระวางโทษจำคุกกว่าหนึ่งเดือนถึงหนึ่งปี
- (5) หนึ่งปี สำหรับความผิดต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งเดือนลงมาหรือต้องระวางโทษอย่างอื่น

สำหรับอายุความในความผิดอันยอมความได้ มีเงื่อนไขกรณีพิเศษ กล่าวคือ กฎหมายบัญญัติให้มีการร้องทุกข์ก่อนภายในกำหนดสามเดือน นับแต่วันที่อยู่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิด หากมิได้ร้องทุกข์ต่อเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง หรือเจ้าพนักงานตำรวจ หรือใช้สิทธิทางศาลโดยการฟ้องคดีภายในระยะเวลาดังกล่าว ถือว่าเป็นอันขาดอายุความ ไม่สามารถดำเนินคดีในความผิดยอมความได้ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 96

อายุความสะดุดหยุดอยู่ (Tolling) สำหรับในคดีอาญา คือ การหยุดนับอายุความไว้ชั่วคราวนั่นเอง เมื่อพนักงานสอบสวนออกคำสั่งให้มีการไต่สวนข้อพิพาททางอาญาแล้ว ให้หยุดอายุความในการดำเนินคดีอาญาไว้ชั่วคราวนั่นเอง (วิไลพร บรรพต, 2557, น. 19) หากการไต่สวนข้อพิพาททางอาญาจนเป็นผลสำเร็จให้มีการตกลงระงับข้อพิพาทกันได้ สิทธิในการนำคดีอาญามาฟ้องจึงระงับไป แต่หากการไต่สวนข้อพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้ โดยผู้ไต่สวนได้มีการทำบันทึกยุติการไต่สวนข้อพิพาททางอาญากรณีไม่สามารถตกลงกันได้ รายงานพนักงานสอบสวนทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ยุติการไต่สวนข้อพิพาททางอาญา และเมื่อพนักงานสอบสวนผู้มีอำนาจออกคำสั่งให้ดำเนินคดีต่อไป อายุความที่สะดุดหยุดอยู่นั้นก็จะเริ่มนับต่อไป (ม.40 ประกอบ ม.61)

14. การฟ้อง ผัดฟ้อง ผากซัง การควบคุมและขัง

ในระหว่างการไต่สวนข้อพิพาททางอาญา หากผู้ต้องหาได้มีพฤติการณ์ในการหลบหนีห้ามมิให้นำบทบัญญัติในเรื่องของการฟ้อง การผัดฟ้องตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลแขวงและวิธีพิจารณาความอาญาในศาลแขวงมาใช้ รวมทั้งการควบคุมและขัง ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาด้วย จนกว่าจะได้รับแจ้งจากพนักงานสอบสวนผู้มีอำนาจว่า คดีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้มีการดำเนินคดีต่อไป จึงจะให้มีการนับระยะเวลาในการฟ้อง ผัดฟ้อง ผากซัง การควบคุมและขัง ตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากพนักงานสอบสวนผู้มีอำนาจเป็นต้นไป (ม.40 วรรคสาม)

15. การคุ้มครองและบทลงโทษผู้ไต่สวน

15.1. การคุ้มครอง

ในการไต่สวนข้อพิพาทผู้ไต่สวนมีหน้าที่ในการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางเพื่อยุติข้อพิพาทและดำเนินการไต่สวนด้วยความเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณี หรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ถือว่าผู้ไต่สวนกระทำไปตามอำนาจและหน้าที่โดยสุจริต ย่อมได้รับการคุ้มครองโดยไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาใดๆ ทั้งสิ้น ตามพระราชบัญญัติการไต่สวนข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 11 แต่อย่างไรก็ตามในการทำหน้าที่ดังกล่าว หาก



มิได้เป็นไปด้วยความอิสระ หรือเป็นกลางหรือมิได้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริต มีการเรียกรับเงิน หรือประโยชน์ตอบแทนจาก คู่กรณี ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่าย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะไม่ได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติ นี้แต่อย่างใด

15.2 บทลงโทษ

บทลงโทษสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยที่มีได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการบัญญัติไว้ในหมวดที่ 6 บท กำหนดโทษ

ตามมาตรา 71 ผู้ไกล่เกลี่ยผู้ใดเรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเองหรือ ผู้อื่นโดยมิชอบ เพื่อกระทำการ หรือไม่กระทำการอย่างใดในหน้าที่ ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรานี้เป็นบทลงโทษผู้ไกล่เกลี่ยที่เรียก รับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเอง หรือผู้อื่นโดยมิชอบ เพียงแค่เรียกเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่ใช่ตัวเงิน เพื่อกระทำการ หรือไม่ กระทำการอย่างใดในหน้าที่ ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ก็ตาม แม้ผู้ถูกเรียกจะยังมีได้มอบเงินหรือ ทรัพย์สินให้ก็ตาม ก็ถือว่ามีความผิดตามมาตราแล้ว ซึ่งบทลงโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรานี้ถือว่ากำหนดไว้สูงเพื่อเป็นการป้องปรามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ย ไปเรียกรับผลประโยชน์ จากการทํางาน รัฐต้องการให้ผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาทำหน้าที่ด้วยความเสียสละ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ทางราชการ ทั้งการกระทำดังกล่าวยังเป็นการสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมขั้นต้นให้มีประสิทธิภาพ ช่วยลดปริมาณคดีขึ้นสู่ ศาล ลดปัญหาความขัดแย้งของสังคม และเกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม เสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่าง ปกติสุข ทั้งลดงบประมาณของแผ่นดิน

มาตรา 72 ผู้ใดให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อจูงใจให้กระทำ การ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกิน หนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

สำหรับมาตรานี้เป็นบทลงโทษคู่กรณี ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหาย ผู้ต้องหา เครือญาติของคู่กรณีหรือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มิให้ใช้เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เมื่อผู้กระทำความผิดกล่าวเสนอให้เงินแก่ผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อให้ไกล่เกลี่ยคดีเป็นไปตามที่ผู้เสนอต้องการ แม้จะยังมิได้รับ เงิน ก็ถือว่ามีความผิดแล้ว สำหรับประโยชน์อื่นใดที่เสนอให้ เช่น เสนอให้ไปเที่ยวต่างประเทศ เสนอบัตรกำนัลที่ พักโรงแรม เสนอให้ยืมรถใช้ตลอดปี

การปล่อยชั่วคราวในชั้นสอบสวน

การที่ผู้ต้องหาได้รับการปล่อยชั่วคราวในชั้นสอบสวนไม่นำบทบัญญัติเรื่องระยะเวลา ตามมาตรา 113 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาใช้บังคับในกรณีนี้



มาตรา 113 เมื่อพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการสั่งปล่อยชั่วคราวไม่ว่าจะมีประกันหลักประกันหรือไม่ การปล่อยชั่วคราวนั้นให้ใช้ได้ระหว่างสอบสวนหรือจนกว่าผู้ต้องหาถูกศาลสั่งชั่งระหว่างสอบสวนหรือจนถึงศาลประทับฟ้อง เมื่อพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการสั่งปล่อยชั่วคราวไม่ว่าจะมีประกันหรือมีประกันและหลักประกันหรือไม่การปล่อยชั่วคราวนั้นให้ใช้ได้ระหว่างสอบสวนหรือจนกว่าผู้ต้องหาถูกศาลสั่งชั่งระหว่างสอบสวนหรือจนถึงศาลประทับฟ้อง แต่มีให้เกินสามเดือนนับแต่วันแรกที่มีการปล่อยชั่วคราว ไม่ว่าการปล่อยชั่วคราวโดยพนักงานสอบสวนหรือพนักงานอัยการ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นทำให้ไม่อาจทำการสอบสวนได้เสร็จภายในกำหนดสามเดือน จะยืดเวลาการปล่อยชั่วคราวให้เกินสามเดือนก็ได้ แต่มีให้เกินหกเดือน

เมื่อการปล่อยชั่วคราวสิ้นสุดลงแล้ว ถ้ายังมีความจำเป็นจะต้องควบคุมผู้ต้องหาไว้ต่อไปให้ผู้ต้องหามาศาล และให้นำบทบัญญัติมาตรา 87 วรรคสี่ ถึง วรรคเก้า มาใช้บังคับ

มาตรา 87 วรรคสี่

“ในกรณีความผิดอาญาที่ได้กระทำมีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ศาลมีอำนาจสั่งชั่งได้ครั้งเดียวมีกำหนดไม่เกิน 7 วัน

ในกรณีความผิดอาญาที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงเกินกว่า 6 เดือน แต่ไม่ถึง 20 ปีหรือปรับเกินกว่า 500 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ศาลมีอำนาจสั่งชั่ง ไว้ครั้งติดกันได้ แต่ครั้งหนึ่งต้องไม่เกิน 12 วันและรวมกันทั้งหมดต้องไม่เกิน 48 วัน

ในกรณีความผิดอาญาที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จะมีโทษปรับด้วยหรือไม่ก็ตาม ศาลมีอำนาจสั่งชั่งหลายครั้งติดกันได้แต่ครั้งหนึ่งต้องไม่เกิน 12 วัน และรวมกันทั้งหมดต้องไม่เกิน 84 วัน

ในกรณีตามวรรคหก เมื่อศาลสั่งชั่งครบ 48 วัน แล้ว หากพนักงานอัยการหรือพนักงานสอบสวนยื่นคำร้องต่อศาลเพื่อขอชั่งต่อไปอีกโดยอ้างเหตุจำเป็น ศาลจะสั่งชั่งต่อไปได้ก็ต่อเมื่อพนักงานอัยการหรือพนักงานสอบสวนได้แสดงถึงเหตุจำเป็นและนำพยานหลักฐานมาให้ศาลไต่สวนจนเป็นที่พอใจแก่ศาล

ในการไต่สวนตามวรรคสามและวรรคเจ็ด ผู้ต้องหาที่มีสิทธิแต่งตั้งทนายความเพื่อแถลงข้อคัดค้านและซักถามพยาน ถ้าผู้ต้องหาไม่มีทนายความเนื่องจากยังไม่ได้มีการปฏิบัติตามมาตรา 134 /1 และผู้ต้องหาขอให้ศาลตั้งทนายความให้โดยทนายความนั้นมิสิทธิ์ได้รับเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 134 / 1 วรรคสาม โดยอนุโลม

ถ้าพนักงานสอบสวนต้องไปทำการสอบสวนในท้องที่อื่นนอกเขตของศาลซึ่งได้สั่งชั่งผู้ต้องหาไว้ พนักงานสอบสวนจะยื่นคำร้องขอให้โอนการชั่งไปยังศาลในท้องที่ที่จะต้องไปทำการสอบสวนนั้นก็ได้ เมื่อศาลที่สั่งชั่งไว้เห็นเป็นการสมควรก็ให้ สั่งโอนไป”



บรรณานุกรม

วิไลพร บรรพต. 2557 อายุความสะดุดหยุดอยู่ในกรณีที่ผู้กล่าวหาเป็นผู้วิกลจริตภายหลังการกระทำ
ความผิด. กรุงเทพฯ : สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
 ศันันท์กรณ โสทธิพันธุ์. (2561). **นิติกรรม สัญญา.** พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
 อุกฤษ มงคลนาวิน. (2518, มีนาคม). ความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน. **บทบัญญัติ**, 32(1),
 11-32.



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

▶ บทที่ 3

จิตวิทยาเพื่อการสื่อสาร
กับภาษากายกับการใกล้เคียง



www.rlpd.go.th

สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77



ทักษะที่จำเป็นและเทคนิคในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ทักษะการสื่อสารเชิงบวก ทักษะการพูดและฟังอย่างตั้งใจ การตั้งคำถาม การกล่าวสรุปและปรับเปลี่ยนภาษาพูดฯ

โดย อาจารย์อภิญญา ดิสสะมาน
นักวิชาการผู้ชำนาญการ สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า

3.1 แนวคิดของการสื่อสารอย่างสันติ (Non –Violence Communication)

การสื่อสาร ปัจจุบันเป็นการสื่อสารที่มีขอบข่ายกว้างขวางมากโดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง เช่น การสื่อสารบนช่องทางออนไลน์ หรือการสื่อสารผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงทำให้การสื่อสารกลายเป็นเรื่องง่ายขึ้น ขณะเดียวกันการสื่อสารก็เปรียบเสมือนดาบสองคม เพราะการสื่อสารสามารถสร้างความขัดแย้งในสังคมได้มากเช่นเดียวกัน สิ่งสำคัญของการสื่อสารที่เอื้อต่อความเข้าใจและการอยู่ร่วมกันคือการเข้าใจว่าการกระทำ หรือ การสื่อสารที่แสดงออกมาของบุคคลแต่ละคนหรือการสื่อสารของบางกลุ่มมีความต้องการหรือตอบสนองบางสิ่งบางอย่างซ่อนอยู่ภายใน

ดังนั้น นักเจรจาไกล่เกลี่ย นักจัดการความขัดแย้งหรือนักสันติวิธีจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติเพื่อการเอื้อต่อการอยู่ร่วมกัน เพราะการสื่อสารอย่างสันติจะช่วยเอื้อให้เกิดการสื่อสารที่เปี่ยมไปด้วยความเข้าใจ ความกรุณา ความเห็นอกเห็นใจและเป็นทางเชื่อมในการสร้างสัมพันธภาพอันดี ระหว่างบุคคล องค์กร สังคม รวมไปถึงจนถึงประเทศชาติ และพลังของการสื่อสารอย่างสันติจะนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างสร้างสรรค์ การสื่อสารอย่างสันติเป็นไปได้หลายระดับเช่น การสื่อสารเพื่อการเข้าใจตนเอง การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับครอบครัว การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับคนในสังคมซึ่งต้องอาศัยเทคนิควิธีการในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

นิยามของการสื่อสารอย่างสันติ

Marshall Rosenberg เจ้าของทฤษฎีที่ว่าด้วย Nonviolent Communication ดร.โรเซนเบิร์กเรียกวิธีการสื่อสารแบบนี้ว่า **การสื่อสารโดยไร้ความรุนแรง** คำว่า “ไร้ความรุนแรง” นั้นได้รับแนวความคิดมาจากปฏิบัติการไร้ความรุนแรงของท่านมหาตมะ คานธี ผู้นำด้านสันติวิธีของโลก ตลอดเวลา 40 ปีที่ผ่านมา ดร.โรเซนเบิร์ก ได้สอนวิธีการสื่อสารนี้ให้กับบุคคลและองค์กรต่างๆ ทั่วโลก มีการนำวิธีนี้ไปใช้ในโรงเรียน บริษัท ธุรกิจ การให้การดูแลสุขภาพ การทำงานเพื่อสังคม การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา การไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ทั้งในเรือนจำ สถาบันของรัฐ ในความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และในประเทศที่เกิดสงครามโดยหลักการแล้ว ภาษาของการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ การสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้อย่างจริงจัง และการฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ ทั้งสองส่วนมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ การสังเกต ความรู้สึก ความต้องการ และการขอร้อง

พื้นฐานหลักของการสื่อสารอย่างสันติ คือ เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์นั้นล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการบางอย่าง เมื่อเรามีความเข้าใจและรับรู้ความต้องการในสันติภาพในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ชุมชน จนถึงระดับโลก (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2550, น. 25)



การสังเกต

หัวใจของการสังเกตก็คือ แยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรืออคติของเราออกจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง เช่น ถ้าเราพูดกับบุคคลหนึ่งว่า “คุณเป็นคนที่ใจดำมาก” เขาฟังแล้วอาจจะรู้สึกตกใจหรือโกรธ และพูดตอบกลับมาในลักษณะปกป้องตัวเองหรือตอบโต้อย่างรุนแรงมากขึ้น แต่ถ้าเราพูดว่า “ฉันเห็นคุณเดินผ่านคนที่กำลังโดนรถชนไปโดยไม่รู้สึกอะไรเลยและไม่มีทีท่าที่จะช่วยเหลือ” เขาอาจจะลึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ว่าเขาทำเช่นนั้นจริงๆ และชี้แจงให้เราทราบว่า เขาเดินผ่านโดยไม่ได้ช่วยคนที่ถูกรถชนเพราะเหตุใด

การรู้สึก

หัวใจสำคัญในการจับความรู้สึกและแสดงความรู้สึกคือ **ใช้คำที่แสดงความรู้สึกของเรา ไม่ใช่ความคิด** ในภาษาพูดทั่วไป ความรู้สึกและความคิดมักปะปนมาด้วยกัน ดร.มาร์แชล โรเซนเบิร์กเสนอหลักในการแยกแยะความรู้สึกออกจากความคิด

ความต้องการ

เมื่อเราพูดถึงความต้องการในระดับที่เป็นความต้องการร่วมของมนุษย์นั้นก็เพราะว่า **ในระดับความต้องการนั้น เพราะต่างคนต่างก็มีความต้องการเช่นกัน ทำให้เข้าใจความเป็นมนุษย์ของอีกฝ่ายหนึ่งได้** แต่ความขัดแย้งมักจะเกิดขึ้นเพราะเราไม่ได้มองลึกที่ตัวความต้องการ หากแต่มองไปที่วิธีการในการตอบสนองความต้องการที่ต่างกัน การมองเช่นนี้อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

การขอร้อง

หัวใจสำคัญของการขอร้องคือ **เรามีใจที่จะเปิดรับการปฏิเสธและยังพร้อมที่จะดำเนินการสนทนาหรือการสื่อสารต่อไป เพื่อหาวิถีทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุ** เราไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเราฝ่ายเดียวโดยไม่คำนึงถึงความต้องการของผู้อื่น การสื่อสารอย่างสันติเชื่อว่าเมื่อเราสามารถเห็นอีกฝ่ายหนึ่งเป็นมิตร เราจะสามารถหาวิธีการที่สร้างสรรค์มาตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายได้

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติเป็นเครื่องมือลดความขัดแย้งสำหรับนักเจรจาไกล่เกลี่ย

- การสื่อสารอย่างสันติ ทำให้เราเข้าใจตัวเองและเข้าใจผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้ง
- การสื่อสารอย่างสันติจะนำทางให้เราสามารถเลือกการกระทำของเราได้อย่างถูกต้องโดยมีพื้นฐานการรับฟังผู้อื่นอย่างเข้าใจ
- การสื่อสารอย่างสันติไม่ใช่การแสดงท่าทีภายนอกว่าสงบสันติแต่วิธีการสื่อสารอย่างสันติจะเป็นการกล้าเผชิญหน้ากับอารมณ์ความรู้สึกที่รุนแรงของตัวเราเองและของคนอื่น อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างสันติ



เมื่อเราสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม โดยใช้ความเข้าใจ เข้าใจ โดยผ่านการเรียนรู้ความรู้สึก (Feeling) และความต้องการ (Need)

Feeling ความรู้สึกเหมือนกลั่นดอกไม้ นำทาง

Need ความต้องการเหมือนดอกไม้



Feeling

ความรู้สึกจะสามารถเกิดขึ้นได้ 2 ประเภท

1. ความรู้สึกเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

ตัวอย่างความรู้สึกประเภทนี้ สบายใจ สงบ ปล่อยวาง ผ่อนคลาย ไร้แรง ห่วงใย ชาบซึ่งใจ ประทับใจ ภูมิใจ อุ่นใจ ปลอดภัย ชุ่มชื่นใจ สุขใจ ปลื้ม ครื้นครึกใจ เบิกบาน ฯลฯ

2. ความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้เมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

ตัวอย่างความรู้สึกประเภทนี้ กลัว ตกใจ โกรธ ตระหงำใจ เศร้า ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ กังวล สิ้นหวัง ชิงชัง เกลียด ขยะแขยง ทรมาณ เสียใจ ลังเล สอจิดสองใจ เจ็บช้ำน้ำใจ ละอายใจ เครียด เหนื่อย เทียวเฉา เปื่อ ไม่ยินดี ยินร้าย ฯลฯ

Need

ความต้องการเป็นเสมือนหัวใจหลักของการสื่อสารอย่างสันติ โดยเฉพาะถ้าเรามีความเข้าใจและเข้าถึงความต้องการได้ชัดเจนเพียงใด ก็จะสามารถช่วยให้เราได้มอบความกรุณาต่อผู้อื่นได้มากขึ้น แม้ว่าผู้นั้นจะเป็นคนที่เราขัดแย้งด้วยก็ตาม

ความต้องการ เป็นการแสดงออกของความเป็นมนุษย์ ทุกคนต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐานของชีวิต เช่น น้ำ อาหาร การนอน การต้องการรักษาโรค ความสัมพันธ์กับคนอื่น บางครั้งในแต่ละคนมีความต้องการร่วมและความต้องการหลัก ต้องตระหนักว่าความต้องการไม่ใช่เพียงความต้องการผิวเผิน เช่น เงิน วัตถุ หรือชื่อเสียง เกียรติยศเพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้ เป็นเพียงวิธีการที่มนุษย์ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการในส่วนลึก



วิธีการในการค้นหาความต้องการด้วยคำถาม ที่เน้นคำพูดที่สืบค้นความต้องการร่วมของมนุษย์จริงๆ เช่น “ฉันต้องการให้เธอทำงานที่เป็นมืออาชีพกว่านี้” วลีนี้แสดงถึงวิธีการมากกว่าการแสดงความต้องการ อาจจะพูดว่า “ฉันต้องการความมั่นใจจากเธอในการทำงาน”

สังเกตได้ว่า การที่เราพูดถึงความต้องการของมนุษย์ ก็เพราะว่า ในระดับความต้องการนั้น มนุษย์มักจะไม่ได้ขัดแย้งกัน เพราะมนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน ทำให้เกิดความเข้าใจความเป็นมนุษย์ของอีกฝ่ายได้ **ความขัดแย้งมักจะเกิดขึ้นเพราะเราไม่มองถึงความต้องการ แต่เราสนใจแค่วิธีการที่ได้มาซึ่งความต้องการเท่านั้น** ในการตอบสนองความต้องการที่เหมือนกัน การมองแค่วิธีที่จะผ่านไปสู่ความต้องการมักจะทำให้เกิดความขัดแย้งอยู่เสมอ

ตัวอย่างรูปแบบการสื่อสารที่เป็นอุปสรรคต่อการแสดงความเข้าใจ

แนะนำ	ฉันว่าทางที่ดีควรจะ....
เรื่องตัวเองสำคัญกว่า	เรื่องของคุณมันเล็กๆ เรื่องของผมหนักกว่านั้น
สั่งสอน	เธอต้องไปขอความช่วยเหลือนะ ...เพราะฉันเห็นมาหลายรายแล้ว
หยุดอีกฝ่ายหนึ่ง	พอเถอะ หยุดแสดงอาการเสียใจได้แล้ว
ให้ความสงสาร	ฟังเรื่องของเธอลงแล้วฉันละสงสารเธอจริง
ขู่	ถ้าคุณไม่ทำตามกฎ คุณก็จะได้รับโทษนะ
ตัดสิน	ทำไมคุณถึงทำอย่างนั้น ทำไมไม่เห็นความสำคัญของ....
เยาะเย้ย	เธอทำตัวเป็นเด็กไม่รู้จักโตไปได้

เมื่อการสื่อสารอย่างสันติเกิดขึ้น จะเกิดความเข้าใจ 2 ระดับคือ การทำความเข้าใจกับตนเอง และการสื่อสารเพื่อให้คนอื่นรับรู้บนพื้นฐานแห่งความเข้าใจกัน เข้าใจความต้องการของกันและกัน



ข้อจำกัดของการใช้การสื่อสารอย่างสันติ คือ

- **ยังต้องเลือกที่จะใช้การสื่อสารอย่างสันติ กับผู้ที่มีท่าทีว่าจะเข้าใจการสื่อสารวิธีนี้** เพราะส่วนหนึ่งผู้ที่ขอคำปรึกษานั้น บางทีอาจจะต้องการคำตอบที่สำเร็จรูป เช่นการปลอมใจ หรือคำแนะนำที่ช่วยให้ทำตามเช่นนั้นได้เลย จึงอาจจะมองข้ามถึงวิธีการทำความเข้าใจกับตัวผู้นั้นเอง ดังนั้นถือว่าพื้นฐานการรับรู้ของแต่ละคนมีความต่างกัน

- **คำพูดที่ดูเป็นรูปแบบ ขาดความเป็นธรรมชาติ** ที่เป็นเพราะทักษะของผู้รับการอบรมเอง ซึ่งเมื่อได้ถามถึงเพียงแค่ว่าความรู้สึก และความต้องการนั้น ก็ยังเป็นขั้นตอนที่ไม่ตรงกับความรู้สึก ความต้องการของผู้ที่มาปรึกษา จึงเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เห็นว่าหากจะถามต่อ ก็จะเกรงถึงความเข้าใจของผู้ที่มาปรึกษา อาจจะรู้สึกว่าเขาช่วยอะไรไม่ได้มาก จึงเป็นเรื่องเฉพาะหน้า ที่ต้องเลือกใช้วิธีที่ดูเป็นธรรมชาติในมุมมองของผู้รับการอบรมเพื่อรักษาสถานการณ์ของความเข้าใจที่มีต่อผู้มาปรึกษาเอาไว้ก่อน ลดความเป็นรูปแบบที่ถูกต้องตามเนื้อหา ด้วยการใช้คำพูดคำถามที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น แต่ก็คงไว้ซึ่งขั้นตอนอยู่ แต่อาจจะไม่ใช่การถามว่าใช่หรือไม่ แต่จะนำความเข้าใจที่เราคิดเห็นว่าใช่ ไปผูกเป็นคำแนะนำที่มุ่งถึงความต้องการที่เป็นวิธีการไปด้วย ทั้งนี้พยายามที่จะมองถึงความรู้สึก และความต้องการของผู้มาปรึกษาให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์

หัวใจสำคัญของการสื่อสารอย่างสันติ

1. มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน
2. ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ หรือความเข้าใจก่อนหาทางแก้ไขปัญหา
3. ใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของทุกคน
4. เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ คือการตอบสนองความต้องการบางอย่าง



กระบวนการสื่อสารอย่างสันติ

การสื่อสารอย่างสันติ คือ การเข้าถึงความเมตตากรุณาและเปลี่ยนแปลงจิตสำนึก และดึงความกรุณาที่เป็นพื้นฐานจิตใจของเราเพื่อเข้าใจคนอื่น การสื่อสารอย่างสันติเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ ทั้งในกรณีที่เรเป็นคู่ขัดแย้ง หรือเมื่อเราเป็นคนกลางท่ามกลางความขัดแย้งนั้น จุดเด่นของกระบวนการสื่อสารอย่างสันติ คือ การใส่ใจความรู้สึก และสามารถเข้าใจความต้องการที่อยู่เบื้องหลัง จึงเป็นการสร้างความเปลี่ยนแปลงโดยมีฐานความเข้าใจเป็นสำคัญ ก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์อย่างสร้างสรรค์ขึ้น เราจะเข้าใจถึงพลังชีวิตในการกำหนดพฤติกรรมของเราต่อบุคคลอื่น โดยมีฐานความเข้าใจเป็นสำคัญ

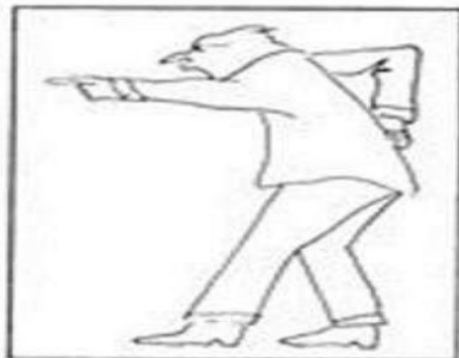
โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่คู่ขัดแย้งไม่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์แบบมีคุณภาพขึ้นมาได้ ตัวอย่างของความสัมพันธ์ที่ไม่มีคุณภาพเช่น ความสัมพันธ์แบบไม่ชอบหน้า ไม่ชอบบุคลิก ไม่ชอบนิสัยใจคอ เมื่อเขามาขอเรื่องอะไร เราก็ไม่ยอมทำให้งงมีโอกาสน้อยที่ทำให้ความสัมพันธ์พัฒนาแบบมีคุณภาพได้

ดังนั้น นักสันติวิธีและนักจัดการความขัดแย้งจึงจำเป็นต้องเปิดพื้นที่สื่อสารทำความเข้าใจแบบมีคุณภาพ และให้ออกาสคู่ขัดแย้งได้พัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการแก้ไขปัญหาร่วม และทำให้เห็นความต้องการของแต่ละฝ่ายได้มากขึ้น มองเห็นความเป็นมนุษย์ของทั้งสองฝ่าย ละวางความเป็นศัตรู แต่ไม่ใช่การหาหนทางไปสู่การประนีประนอม หรือบังคับให้อีกฝ่ายยอม หากแต่เป็นการสร้างบรรยากาศแห่งทางเลือกให้ทุกฝ่ายพึงพอใจ และเป็นการทำให้ความต้องการส่วนลึกของทั้งสองฝ่ายได้รับการตอบสนอง



การเข้าใจทำที่ของคนเพื่อการปรับตัวของพฤติกรรมเพื่อความอยู่รอด Coping Stance

► การปรับตัว คือ รูปแบบการแสดงออกของบุคคลยามที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่เขามองว่าเป็นปัญหา เป็นกลไกการป้องกันตนเองตามแบบของ Satir มีจุดประสงค์เพื่อให้คุณสามารถพ้นจากความรู้สึกที่ตนเองไม่มีค่า เป็นการปกป้องคุณค่าของตนเองเอาไว้ เพื่อสร้างความภูมิใจให้กับตนเอง รวมไปถึงเพื่อเป็นการสร้างคุณค่าให้กับตนเองโดยการต่อต้านทั้งทางคำพูดและทางท่าทาง แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่



Blame



Compute



Distract



Plakate

► 1. ผู้ตำหนิ (Blaming) บุคลิกภาพเป็นแบบพวกที่ชอบสั่งคนอื่น คิดว่าทุกอย่างเป็นหน้าที่ของตน โทษคนอื่น มีความคาดหวังทั้งต่อตนเองและผู้อื่นสูง ชอบแนะนำ ชอบตัดสิน ให้ความสำคัญกับตนเองมากกว่าสิ่งอื่นใด มักจะเสียงดัง ตะคอก ตะโกน ชู ไม่รับฟังความเห็นของคนอื่น วิจารณ์คนอื่นเป็นประจำ ข้อดีคือ เป็นคนที่กล้าแสดงออก มีความเป็นผู้นำสูง มีพลัง และมีความคิดสร้างสรรค์ จะเข้าถึงได้ง่ายโดยผ่านทางเรื่องความคาดหวังทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น และที่ผู้อื่นมีต่อตน

► 2. ผู้ยอม (Plakating) บุคลิกภาพที่อ่อนไหว มักแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการยอมตามใจผู้อื่น ต้องการคนเข้าใจสูง ใจดี ไวต่อความรู้สึก คิดถึงคนอื่นและบริบทรอบข้างจนลืมความรู้สึกของตัวเองทำให้เก็บกดในที่สุด มักจะ



ไม่กล้าตัดสินใจ ฟังฟังมากเกินไป ขอร้อง อ้อนวอน และโทษตนเอง **ข้อดีคือ** เป็นคนที่อ่อนโยน มักดูแลผู้อื่นได้ดี จะเข้าถึงได้ง่ายโดยผ่านทางเรื่องอารมณ์และความรู้สึกของเขา

➡ 3. จอมหลักการ (Compute) บุคลิกภาพเป็นแบบคนฉลาด มีหลักการ มีเหตุและผลเสมอ ยึดหลักของเหตุและผลจนลืมนึกถึงอารมณ์ความรู้สึกทั้งของตนเองและของผู้อื่น ไม่ยืดหยุ่น ชอบชี้แนะ เจ้าก้เจ้าการ จริงจังกับชีวิต **ข้อดีคือ** เป็นคนฉลาด ลงรายละเอียด แก้ปัญหาได้เก่ง มีเหตุมีผล จะเข้าถึงได้ง่ายโดยผ่านทางคำถามเกี่ยวกับความคิด การรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อที่ตนสัมผัส

➡ 4. นักเฉไฉ (Distract) บุคลิกภาพแบบหนีปัญหาอย่างชัดเจน เมื่อต้องเผชิญกับปัญหานักเฉไฉมักจะหาทุกวิถีทางที่จะไม่ต้องเผชิญกับปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนเรื่องคุย ออกไปจากบ้าน ทำเป็นไม่สนใจ นักเฉไฉจะไม่สนใจทั้งตนเอง ผู้อื่น และเรื่องราวที่เกิดขึ้น เพราะไม่ต้องการรับรู้กับปัญหาที่เกิดขึ้น มักมีบุคลิกภาพแบบกระตือรือร้นมากเกินไป เหลวไหล ตื่นเต้น ไวต่อความรู้สึก ลึกๆ จะรู้สึกเหงา โดดเดี่ยว เศร้า และวิตกกังวล **ข้อดีคือ** เป็นคนที่มีอารมณ์ขัน มีความคิดสร้างสรรค์ ตลก และยืดหยุ่น จะเข้าถึงได้ง่ายโดยผ่านทางความรู้สึกในร่างกาย การสัมผัสร่างกาย และ การใช้กิจกรรมด้านกายภาพ

➡ 4 ทำที่นี้คือการดำเนินชีวิตประจำวันเพื่อการอยู่รอดในสถานการณ์ที่ไม่มั่นคง หรืออาจจะเสี่ยงต่อความขัดแย้ง เมื่อเราเข้าใจช่วยให้เรามีความสามารถในการโต้ตอบ โดยการเลือกทำในสิ่งที่ต่างออกไป เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงพอใจมากกว่า

ทักษะสำคัญของวิทยาการจัดการความขัดแย้งโดยใช้การสื่อสารอย่างสันติ

ทักษะสำคัญของวิทยาการจัดการความขัดแย้งต้องมีคุณสมบัติพิเศษคือมี “คุณลักษณะ” และ “ทักษะ” ของกระบวนการควบคู่กันไป เนื่องจากทักษะที่สำคัญส่วนใหญ่ของกระบวนการจัดการความขัดแย้ง เป็นทักษะภายใน เช่น มีทักษะการสังเกตตนเองและผู้อื่น มีทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง มีทักษะการพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ การมีสติอยู่กับปัจจุบัน เป็นต้น โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสารอย่างสันติ การสร้างพื้นที่เพื่อการสร้างบรรยากาศของความรักความเมตตา ความไว้วางใจ ความเข้าใจและการยอมรับรวมทั้งการเกื้อหนุนซึ่งกันและกันบนพื้นฐานของความเชื่อมั่นในศักยภาพของความเป็นมนุษย์และความจริงใจอย่างที่สุด ทั้งระหว่างกระบวนการกับผู้เข้าร่วมกระบวนการ และระหว่างผู้เข้าร่วมกระบวนการด้วยกันเองซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการกล้าเปิดเผยตนเอง กล้าแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนได้รับกำลังใจและการสนับสนุนในการเปลี่ยนแปลงตนเองในที่สุด

เพื่อหลีกเลี่ยงการเป็นนักจัดกระบวนการที่ไม่พึงประสงค์คือ การทราบถึงคุณลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ของกระบวนการจัดการความขัดแย้ง



คุณลักษณะของนักจัดการความขัดแย้งที่พึงประสงค์	ตัวอย่างคำสะท้อนบุคลิกภาพ
การยึดกรอบความคิดตน	“แข็ง ดิดกรอบ ครอบงำ ไม่เปิดโอกาสให้เรียนรู้ ไม่ยืดหยุ่น” “เทปมันเก่า ช้า ๆ เดิม ๆ ไร้ชีวิต” “ดิดกรอบ ดิดระบบ ไม่ยืดหยุ่น” “มีมาตรฐาน ประเมิน-ตัดสินตลอด ชี้ถูก-ผิด ขาว-ดำ” “เอาตนเองเป็นศูนย์กลางตัดสิน ถูกผิด มีคำตอบตายตัว” “พูดมาก เป็นชาลันถั่ว” “พูดกรอกหู ตลอดเวลา”
การวางตัวเหนือผู้เข้าร่วมกระบวนการ	“ใช้อำนาจยึดครองพื้นที่” “แสดงอำนาจ เหนือกว่า สั่งการ” “อยู่เหนือ แต่ต้องไม่ได้ โอเวอร์” “ตัวเองอยู่สูงกว่า” “ยกตน ทำตัวเด่นอยู่คนเดียว”
การมีท่าทีที่คุกคาม	“เครียด ดู ขาดศิลปะ” “ใจดำ” “กระแทกจนทำให้ผู้เข้าร่วมหวาดกลัว ตัวเล็ก” “ใช้อำนาจกลุ่มรมตัดสินบางคน”
การไม่เปิดรับ	“ไม่ยอมรับความแตกต่าง” “ปิดตัวเอง” “ไม่ยอมเรียนรู้ร่วมกัน” “ใจเล็ก ใจแคบ ใจน้อย”
การไม่รู้จริง	“ไม่รู้จริง สับสน”

กล่าวโดยสรุป กระบวนการสื่อสารโดยสันติเป็นเครื่องมืออย่างดีมากสำหรับนักสันติวิธี ในการเปิดพื้นที่เพื่อการสื่อสารของคู่ขัดแย้ง เป็นการสร้างกระบวนการกล่อมเกล่าในวิถีชีวิตแห่งประชาธิปไตยที่เหมาะสมยังสามารถส่งผ่านกระบวนการสื่อสารที่มีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่สังคมที่เข้าใจในความต้องการซึ่งกันและกันและจะนำพามาสู่สันติสุข อย่างไรก็ตาม นักสันติวิธีและนักจัดการความขัดแย้งจำเป็นต้องรู้จักคำ ๒ คำในการเดินทางในช่วงเวลาแห่งการปฏิรูปประเทศร่วมกันคือคำว่า 1) ยอมรับกันได้ (Tolerance) และ 2) หลักการไร้ความรุนแรง (Non-violence) เพื่อให้ประเทศไทยก้าวสู่ประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์



บรรณานุกรม

- ธนา นิลชัยโกวิทย์, อติศร จันทรสุข. (2552). ศิลปะการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง : คู่มือกระบวนการจิตตปัญญา. นครปฐม : ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์. (2550). สื่อสารอย่างสันติ คู่มือการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : เสริมศึกษา.
- อภิญา ดิสมะมาน. (2557). การปฏิรูปประเทศไทยกับทางออกวิกฤตการณ์เมืองไทย. วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 12(2): 5-28.
- Rosenberg, Marshall. (1999). *Nonviolent Communication: A language of Compassion*. Del Mar : Puddle Dancer Press.



ภาษากายกับการใกล้เคียงการสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศการใกล้เคียง ข้อพิพาทด้วยสันติวิธี (Body Language and Mediation)

โดย พลเอก เอกชัย ศรีวิลาศ

ผู้อำนวยการสำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า

สารบัญ

- ประเภทของภาษา
- ประเภทของอวัจนภาษา
- ความหมายของภาษากาย
- องค์ประกอบของการสื่อสาร
- ประโยชน์ของการเรียนรู้ภาษากาย
- ภาษากายที่มักจะแสดงออกมา “เมื่อโกหก”
- ภาษากายที่มักจะแสดงออกมา “เมื่อวิตกกังวล/เครียด”
- ภาษากายที่ช่วยเสริมให้เกิดความมั่นใจ
- การเป็นนักฟังที่ใส่ใจ
- ภาษากายที่ควรหลีกเลี่ยงในขณะที่ต้องงานหรือแม้แต่การสนทนาเรื่องทั่วไป
- ภาษากายที่ถูกใช้บ่อยๆ
- มือส่งภาษาได้อย่างไร
- เทคนิคการอ่านภาษากายให้ประสบความสำเร็จ
- ภาษากายกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม



ประเภทของภาษา

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. **วจนภาษา (Verbal language)** คือ ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ คำพูดหรือตัวอักษรที่กำหนดใช้ร่วมกันในสังคม หมายถึงเสียงและลายลักษณ์อักษร ภาษาถ้อยคำเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ซึ่งคนในสังคมต้องเรียนรู้และใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนและคิด การใช้วจนภาษาในการสื่อสารต้องคำนึงถึงความชัดเจนถูกต้องตามหลักภาษาและความเหมาะสมกับลักษณะการสื่อสาร ลักษณะงานสื่อและผู้รับสาร เป้าหมาย

2. **อวัจนภาษา (Non - verbal language)** คือ ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาซึ่งแฝงอยู่ ได้แก่ กิริยาท่าทาง ตลอดจนสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแปลความหมาย เช่น น้ำเสียง ภาษากาย การยิ้มแย้ม การสบตา การแต่งกาย ช่องว่างของสถานที่ กาลเวลา การสัมผัส ลักษณะตัวอักษร เครื่องหมายวรรคตอน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แม้จะไม่ใช่ถ้อยคำ แต่ก็สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้ในการสื่อสารมักมีอวัจนภาษาเข้าไปแทรกอยู่เสมอทั้งโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ (อัมพร เบญจพลพิทักษ์, น. 10-6)

ประเภทของอวัจนภาษา

สายตา หรือ เนตรภาษา (Oculistics) การแสดงออกทางสายตา เช่น การสบตากันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารก็มีส่วนช่วยในการตีความหมาย เช่น การสบตาแสดงออกถึงความจริงใจ การหนีตาแสดงออกถึงความสงสัย ความไม่แน่ใจ ฯลฯ การแสดงออกทางสายตาจะต้องสอดคล้องกับการแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกทางสีหน้าและสายตาจะช่วยเสริมวจนภาษาให้มีน้ำหนักยิ่งขึ้น และใช้แทนวจนภาษาได้อย่างดี

กิริยาท่าทาง หรือ อาการภาษา (Kinesics) การแสดงกิริยาท่าทางของบุคคล สามารถสื่อความหมายได้โดยไม่ต้องใช้คำพูด หรือใช้เสริมคำพูดให้มีน้ำหนักมากขึ้นได้ ได้แก่ กิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหวร่างกายและอากัปกิริยาท่าทางต่าง ๆ สามารถสื่อความหมายได้มากมาย เช่น การเคลื่อนไหวมือ การโบกมือ การส่ายหน้า การพยักหน้า การยกไหล่ การยิ้มประกอบ การพูด การยกไหล่ การยกคิ้ว อาการนิ่ง ฯลฯ

น้ำเสียง หรือ ปริภาษา (Vocalic / Paralanguage) เป็นอวัจนภาษาที่แฝงอยู่ในภาษาพูด ได้แก่ สำเนียงของผู้พูด ระดับเสียงสูงต่ำ การเปล่งเสียง จังหวะการพูด ความดังความค่อยของเสียงพูด การตะโกน การกระซิบ น้ำเสียงช่วยบอกอารมณ์และความรู้สึก นอกจากนี้ยังช่วยแปลความหมายของการพูด เช่น การใช้เสียงเน้นหนักเบา การเว้นจังหวะ การทอดเสียง สิ่งเหล่านี้ทำให้คำพูดเด่นชัดขึ้น การพูดเร็วๆ รัวๆ การพูดที่หยุดเป็นช่วง ๆ แสดงให้เห็นถึงอารมณ์กลัว หรือตื่นเต้นของผู้พูด เป็นต้น

การใช้สิ่งของหรือวัตถุประกอบการสื่อสาร หรือ วัตถุภาษา (Objects) เป็นอวัจนภาษาที่บุคคลเลือกใช้วัตถุเพื่อนำมาสื่อถึงความหมายบางประการเช่น ของใช้ เครื่องประดับ เสื้อผ้า



กระเป๋ รองเท้า นาฬิกา ปากกา แว่นตา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นอวัจนภาษาที่สื่อความหมายได้ทั้งสิ้น เช่น สร้อยทองคำแสดงถึงความร่ำรวย แต่งกายชุดสีดำ แสดงว่าเสียใจและไว้อาลัยให้ผู้ตาย เป็นต้น

เนื้อที่หรือช่องว่าง หรือ เทศภาษา (Proxemics) เป็นอวัจนภาษาที่ใช้เกี่ยวข้องกับสถานที่หรือระยะใกล้ไกลที่บุคคลสื่อสารกัน เป็นอวัจนภาษาที่สื่อสารให้เข้าใจได้ เช่น ระยะห่างของหญิงชาย พระกับสตรี คนกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ คนสองคนนั่งชิดกันบนม้านั่งตัวเดียวกัน ย่อมสื่อสารให้เข้าใจได้ว่า ทั้งสองคนมีความสนิทสนมเป็นพิเศษ เป็นต้น

กาลเวลา หรือ กาลภาษา (Chronemics) เป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลา หรือช่วงระยะเวลาที่กำลังสื่อสารกันอยู่ ถือว่า กาล หรือ เวลา เป็นอวัจนภาษาที่สำคัญอย่างมากในทุกสังคม เพราะแสดงให้เห็นถึงการให้เกียรติ ให้ความเคารพ ให้ความสำคัญ เช่น การสัมภาษณ์ทั้งยังแสดงให้เห็นลักษณะนิสัยว่ามีความรับผิดชอบหรือไม่ มีบุคลิกภาพอย่างไร การไม่ตรงต่อเวลานัดหมายเป็นการแสดงความดูถูก เป็นต้น

การสัมผัส หรือ สัมผัสภาษา (haptics) หมายถึง อวัจนภาษาที่แสดงออกโดยการสัมผัสเพื่อสื่อความรู้สึก อารมณ์ ความปรารถนาในใจของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น การจับมือ การแลบลิ้น การลูบศีรษะ การโอบกอด การตบไหล่ ซึ่งสัมพันธ์กับวัฒนธรรมของแต่ละสังคม เช่น คนไทยถือมิให้เด็กสัมผัสส่วนหัวของผู้ใหญ่ เป็นต้น (สามารถ อรุณวรรณ, 2010)

ความหมายของภาษากาย (Body Language)

ภาษากายเป็นภาษาที่ไม่ใช่คำพูด เป็นภาษาที่ออกมาจากจิตใต้สำนึก เป็นส่วนที่จะถอดออกมาโดยตรงจากความรู้สึกของสมองส่วนลึก ซึ่งไม่ได้ผ่านการปรุงแต่งแต่จะแสดงออกมาเลย

ภาษากาย (อวัจนภาษา) คือ การใช้พฤติกรรมทางร่างกายเพื่อการสื่อสาร ซึ่งเป็นภาษา อีกประเภทหนึ่งที่ใช้เพื่อแสดงความหมาย

ภาษากาย ทำทาง การสบตา หรือการใช้ปริภาษาซึ่งเป็นน้ำเสียงที่ใช้ประกอบถ้อยคำ แสดงอารมณ์ของผู้พูดและวัตถุภาษา (ของใช้เครื่องประดับ เสื้อผ้า กระเป๋า ฯลฯ)

ภาษากายเป็นการศึกษาการเคลื่อนไหวของร่างกายทั้งหมดทุกส่วน

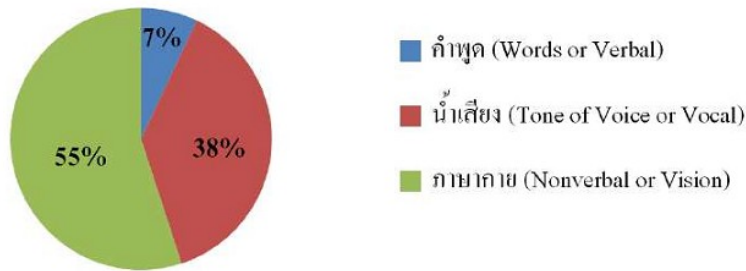
องค์ประกอบของการสื่อสาร

ในปี 1971 ศาสตราจารย์ อัลเบิร์ต เมห์ราเบียน ผู้ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ ด้านจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ลอสแอนเจลิสได้ทำการวิจัยและเสนอผลทางสถิติออกมาได้อย่างน่าสนใจ โดยที่เขาได้หาความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ระหว่างภาษาพูดและภาษากายว่าภาษาแบบไหนที่มีประสิทธิภาพมากกว่ากัน โดยมีการจัดให้มีการเผชิญหน้ากัน ระหว่างผู้ใช้ภาษาพูด และผู้ใช้ภาษากาย การทดสอบแบบนี้ยังคงเป็นที่ยอมรับกันจนถึงปัจจุบันนี้

ผลงานในการทำการวิจัยของศาสตราจารย์ อัลเบิร์ต เมห์ราเบียน ได้แสดงถึงองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบด้วยกันต่อข้อความที่ถูกส่งออกไป องค์ประกอบที่สำคัญคือ ภาษากายที่ใช้ เสียงและคำพูด โดยที่เขาเรียกองค์ประกอบนี้ว่า โมเดล '55, 38, และ 7' ที่ให้ผลดังนี้ว่า



- 55% ของความหมายจากข้อความที่ส่งออกมา มาจากภาษากาย (ท่าที ท่าทางการแสดงของใบหน้า)
- 38% ของความหมายที่ถูกส่งออกมานั้น มาจากภาษากาย แต่เป็นลักษณะของน้ำเสียงที่ได้ยิน เช่น โทนเสียง จังหวะ และความลุ่มลึกของน้ำเสียง
- 7% ของความหมายที่ถูกส่งออกมานั้น มาจากคำพูด (หมายถึงเนื้อหาของผู้พูด)



จากวิจัยดังกล่าว พบว่า 93% จากข้อความของเรานั้น ถูกสื่อออกโดยภาษากาย และจากลักษณะเสียงที่เราเปล่งออกมา ดังนั้นอิทธิพลที่ส่งผลให้มีประสิทธิภาพของการสื่อสารที่มากที่สุด คือ "ภาษากาย" (บอร์จ, 2555, น. 28-30)

ประโยชน์ของการเรียนรู้ภาษากาย

1. สามารถเข้าใจผู้ที่ติดต่อด้วยโดยการรับรู้ถึงอารมณ์และความคิดของคนที่ติดต่อดี
2. สามารถที่จะวิเคราะห์ท่าทางที่ถูกต้อง ท่าทางที่ดี และ นำมาประยุกต์ หรือ ปรับใช้ในการทำงาน หรือ การติดต่อทางธุรกิจของตนเอง ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ บุคลิกภาพของคุณดูดี และมีศักยภาพในการติดต่อกับผู้อื่นสูง
3. ช่วยให้การงานติดต่อกับผู้อื่นได้อย่างมั่นใจ หากเลือกใช้ภาษากายที่เหมาะสม ภาษากายเมื่อถูกใช้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้สามารถสื่อสารได้มากกว่าคำพูด จะทำให้การสื่อสารในระดับต่อไปได้ง่ายและบรรลุความเข้าใจโดยไม่จำเป็นต้องที่จะหาคำพูดที่เหมาะสมในการแสดงความรู้สึกและอารมณ์

ขงจื้อกล่าวไว้ว่า

"ในยามที่ใจเคลื่อนไหวแปรเปลี่ยน จะปรากฏร่องรอยให้เห็นทางสีหน้า
ของเพียงเห็นร่องรอยเพียงเล็กน้อย ก็จะหยั่งรู้ใจคนผู้นั้นได้"

สิ่งที่ทำให้ใจเคลื่อนไหวคือ "เวลา"

ยิ่งปล่อยให้นิ่นนาน ความพึงชานย่อมนมาก ความกังวลย่อมตามมา การควบคุมพฤติกรรมโดยผ่านสติย่อมลดลง ความเป็นตัวตนก็ย่อมปรากฏมากขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องปกติของมนุษย์



“การรู้จักสังเกตแม้เพียงสิ่งเล็กๆ อาจช่วยนำเราไปสู่การตัดสินใจที่ยิ่งใหญ่
เช่นเดียวกับการอ่านใจคน ยิ่งเราสังเกตเห็นมากเท่าใด
เราก็จะเข้าใจผู้คนและคาดเดาอนาคตที่จะเกิดขึ้นได้มากเท่านั้น ”



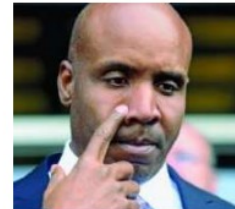
ข้อความจากหนังสือ “อ่านคนทะลุใจ”

ภาษากายที่มักจะแสดงออกมา “เมื่อโกหก”

1. การเอามือปิดปากหรือเอานิ้วมือมาแตะปากทันที การที่เอามือปิดปากเพื่อพยายามปิดกั้นถ้อยคำที่ไม่จริง
อย่างเช่น หากเด็กอายุ 5 ขวบ พูดโกหก ก็มีแนวโน้มที่เขาจะรีบปิดปากตัวเอง ด้วยมือหนึ่งข้างหรือทั้งสองข้าง
หรือในบางครั้งอาจเป็นแค่นิ้วหรือกำปั้นที่แตะปาก แต่ความหมายไม่ต่างกัน



2. การนำมือมาถูหรือแตะจมูกอย่างรวดเร็ว ที่มาของการแตะหรือถูจมูก คือ จาก
งานวิจัยพบว่าเมื่อเราโกหกนั้น จะมีสารเคมีชนิดหนึ่งหลั่งออกมา ทำให้ผนัง
หรือเนื้อเยื่อภายในจมูกมีอาการพองขึ้น ทำให้เกิดอาการระคายเคือง



3. การถูตา เป็นปฏิกิริยาที่ผู้พูดใช้เพื่อไม่ต้องมอง
หน้า หรือสบตาผู้ที่กำลังโกหกอยู่ บางคนอาจจะไม่ใช่มือถูตา แต่จะมองไปทาง
อื่นแทน
4. การดึงปกคอเสื้อ มีงานวิจัยค้นพบว่า บริเวณลำคอก็คืออีก จุดหนึ่งที่มีการ
ระคายเคืองเมื่อเราโกหก เนื่องจากความดันโลหิตที่สูงขึ้น เมื่อเราโกหก ทำให้เกิดเหงื่อออกบริเวณลำคอ
ดังนั้นการดึงบริเวณปกคอเสื้อจึงเป็นปฏิกิริยาหนึ่งที่สามารถเกิดขึ้น



5. ไม่สบสายตาสู่ที่สนทนาด้วย กว่า 90% ของผู้ที่โกหกมักจะมียอมมองหน้าคนที่
กำลังพูดด้วยและหลีกเลี่ยงการมองตาระหว่างกัน





6. การกะพริบตาถี่ๆ ผิดจากปกติ คนที่รู้สึกกดดัน เช่นคนที่กำลังโกหก มีแนวโน้มที่จะกะพริบตาถี่ ซึ่งเป็นความพยายามของสมองที่จะปิดกั้นสายตาของเขาจากคุณ และระบายพลังงานทิ้งหลังจากความกดดันจากการพูดโกหก ทั้งนี้ตำรวจในต่างประเทศจึงมักจะใช้อุปกรณ์ตรวจจับความเคลื่อนไหวของดวงตา (Eye tracking technology) ช่วยในการสอบปากคำผู้ต้องสงสัย

ภาษากายที่มักจะแสดงออกมา “เมื่อวิตกกังวล/เครียด”

1. การกัดเล็บมือ บุคคลที่พูดไปกัดเล็บไป นายแพทย์ทางจิตวิทยาได้ทำการวิจัยพบว่า ส่วนมากจะเกิดกับคนที่มีความตึงเครียด หรือบุคคลที่มีลักษณะในซ่อนอยู่ เป็นคนขาดความมั่นใจในตัวเอง ซื่อายและไม่กล้าเผชิญหน้ากับความเป็นจริง



2. การกัดริมฝีปากหรือการแหมะปาก เป็นภาษากายที่บ่งบอกถึงความวิตกกังวลเมื่อผู้พูดกัดริมฝีปากบ่อยขึ้นกว่าปกติขณะที่พูดถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แสดงถึงความกังวลที่มากขึ้น มักจะพบได้บ่อยๆ ใน

คนที่โกหกหรือพยายามปิดบังบางอย่าง

3. ยืนกระสับกระส่าย ลูกลึกลูกกลืนเป็นอาการที่บ่งบอกให้เห็นอย่างชัดเจนว่าบุคคลคนนั้นไม่มีความมั่นใจในตัวเอง กำลังวิตกกังวลกับบางสิ่งบางอย่างอยู่นั่นเอง
4. มือสั่น บ่งบอกถึงความวิตกกังวล ความไม่มั่นใจอย่างเห็นได้ชัด



5. การแตะผมบ่อยๆ หรือม้วนปอยผมเล่น แปลว่าผู้นั้นกำลังรู้สึกไม่แน่ใจหรือวิตกกังวล
6. การกะพริบตาบ่อยๆ เรากะพริบตาโดยเฉลี่ยแล้วอยู่ที่ 8-15 ครั้งต่อนาที (ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เช่นกัน) การกะพริบตาที่ผิดปกติ มักจะเกี่ยวข้องกับความกังวลใจ บ่งบอกถึงความเครียดที่เกิดขึ้นและอัดอั้นเป็นอย่างมาก มักเกิดกับผู้ที่อยู่ภายใต้ความกดดัน หรือคนที่กำลังพูดโกหก มักจะมีการกะพริบตาในอัตราที่เร็วกว่าปกติ ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นมากระหว่างการพูดถึงเรื่องความสัมพันธ์และการถกเถียงในการประชุมต่างๆ



ภาษากายที่ช่วยเสริมให้เกิดความมั่นใจ

ภาษากายของคุณมีการเชื่อมต่อกับสมองแบบสองทางอันดับแรกภาษากายของคุณสะท้อนความคิดและความรู้สึกประการที่สองภาษากายของคุณมีผลต่อข้อความที่สมองของคุณได้รับจากสภาพแวดล้อมซึ่งหมายความว่าภาษากายที่มั่นใจจะช่วยให้คุณรู้สึกมั่นใจมากขึ้นและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Edison, 2018)



ศีรษะ (Head)

การรักษาศีรษะของคุณให้ตรงเพื่อจะแสดงความมั่นใจ คุณต้องมุ่งหน้าไปข้างหน้า คนที่ไม่มั่นใจมักจะทำให้คางของพวกเขายู่ในระดับต่ำเพื่อปกป้องคอที่ไม่มั่นคง

การสบสายตา (Eye contact)

การสบสายตาเป็นส่วนสำคัญในการแสดงความมั่นใจ โดยการสบตาทำให้คุณรู้สึกว่าคุณจริงจังและเข้าถึงได้ ทำให้คนรอบข้างรู้สึกดี ให้มองผู้คนในสายตา 70-80 เปอร์เซ็นต์ของเวลาหากคุณรู้สึกอึดอัดคุณสามารถมองไปที่คิ้วของคู่หูของคุณแล้วค่อยขยับไปที่การสบตาอย่างเต็มที่

การพูด (Speaking)

การพูดด้วยความมั่นใจจะทำให้คุณเป็นที่สนใจของผู้ฟังมากขึ้นและผู้อื่นเคารพในคำสั่งของคุณ เราถูกดึงดูดโดยไม่รู้ตัวกับผู้ที่มีมั่นใจในเสียง มันเป็นตัวบ่งชี้ที่จริงใจและแสดงให้เห็นว่าคุณควรทำตามพวกเขา

การพูดด้วยความมั่นใจมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- พูดให้ช้า การพูดอย่างรวดเร็วสามารถทำให้คุณประหม่าหรือไม่ปลอดภัย ให้พยายามพูดด้วยความสงบผ่อนคลายมากขึ้น
- กำจัดคำที่มักเติม เช่น อ้า อืม น่าจะ ฉันทหมายถึง คุณรู้ไหม ตกลงดังนั้น คำเหล่านี้จะทำให้คุณดูเหมือนไม่แน่ใจเกี่ยวกับสิ่งที่พูด
 - เมื่อจบประโยคหรือวลีเสียงของคนที่คุณมั่นใจจะมีระดับเสียงต่ำ
 - หลีกเลี่ยงการตอบกลับอย่างรวดเร็ว คนที่มีความมั่นใจไม่กลัวที่จะรวบรวมความคิดของเขา

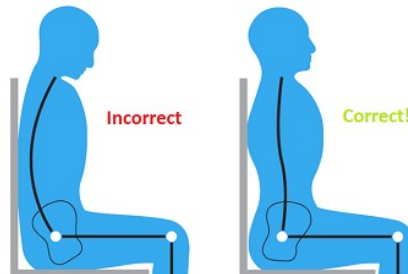
มือและแขน (Hands and arms)

ให้เปิดฝ่ามือของคุณไว้เพราะมันแสดงให้เห็นคนอื่นรู้ว่าเราไม่มีอะไรจะปกปิดและอย่าใส่มือไว้ในกระเป๋า กอดคอหรือกอดตัวเอง เราเก็บมือไว้ในกระเป๋าเมื่อเรารู้สึกกังวลอึดอัดหรือไม่แน่ใจให้อาามือของคุณไว้ข้างตัวคุณอย่างผ่อนคลายและใช้มือเน้นในจุดต่างๆ เมื่อคุณพูดคุยกับใครสักคน เมื่อคุณพบใครสักคน คุณควรเป็นคนแรกที่เริ่มจับมือ หรือกอด จับมือกันอย่างมั่นคง ยิ้ม และสบสายตา

ท่าทาง (Posture)

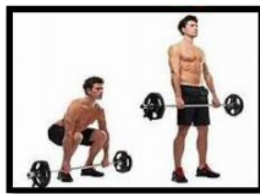


ให้สังเกตระหว่างที่คุณนั่งเก้าอี้คุณมักทำให้หลังโค้งหรือไม่? ถ้าเป็นเช่นนั้นคุณต้องนั่งหลังตรงและเท้าราบกับพื้นมันเป็นท่าที่ถูกต้องและยังช่วยป้องกันอาการปวดหลังและคอ คุณอาจจะขอให้สมาชิกในครอบครัวสังเกตท่าทางของคุณและถ้ามันแย่คุณสามารถนำมาแก้ไขได้



วิธีแก้ไขท่าทางที่ไม่ดีได้อย่างไร

1. ให้หยุดนิสัยการนั่งเก้าอี้หรือการใช้แล็ปท็อปขณะที่คุณนอน
2. เมื่อใช้คอมพิวเตอร์เป็นเวลาหนึ่งชั่วโมงให้หยุดพักสักครู่เพื่อยืดเส้นยืดสาย
3. การออกกำลังกายท่า Deadlifts นี้จะทำให้กล้ามเนื้อหลังแข็งแรง



การออกกำลังกายท่า Deadlift

หยุดการแสดงอาการไม่นิ่ง

มันเป็นความผิดพลาดทั่วไปที่เราทำกันเป็นครั้งคราว บางครั้งเรารู้สึกประหม่าและเราขยับมือ กระดกดินสอ กระดิกขาของเราไปมา สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าเรารู้สึกกังวล ซึ่งเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความมั่นใจ



เดินด้วยความมั่นใจ

การเดินอย่างมั่นใจจะช่วยให้คุณรักษาท่าทางที่ถูกต้องดึงดูดความสนใจจากผู้อื่นและรู้สึกดีกับตัวเอง

วิธีที่จะเดินไปตามถนนที่ทำให้คนคิดว่า "เขามีความมั่นใจ"

1. สายตา - อย่ามองลงต่ำ มันแสดงให้เห็นว่าคุณรู้สึกไม่ดีและคุณมีความนับถือตนเองต่ำ



2. ไหล - ดึงไหลของคุณไปข้างหลัง หากคุณมองลงต่ำและเดินไปข้างหน้าด้วยไหลของคุณจะดูเหมือนว่ากำลังรู้สึกเบื่อหรืออารมณ์ไม่ดีแม้ว่าคุณจะไม่ได้รู้สึกแบบนั้นก็ตาม หากคุณดึงไหลของคุณไปข้างหลังและยกหน้าอกขึ้นเล็กน้อย คุณจะดูดีมาก
3. แขน - ปลอ่ยให้แขนของคุณเคลื่อนที่ไปพร้อมกับร่างกายของคุณ
4. ลำตัว - ขณะที่คุณเคลื่อนไหวให้ลำตัวส่วนบนและหัวไหลยับเล็กน้อย ในช่วงแรกคุณจะเคลื่อนไหวในแบบที่เกินจริงไป แต่เมื่อคุณฝึกฝนมันจะดูเป็นธรรมชาติมากขึ้น
5. เดินช้า - คุณอาจสังเกตเห็นว่าคนที่มีความมั่นใจไม่ว่าจะในภาพยนตร์หรือในชีวิตจริงเดินช้ากว่าคนอื่นเล็กน้อย มันให้ความรู้สึกว่าคุณอยู่ในการควบคุมและมีการวางท่าทาง

การเป็นนักฟังที่ใส่ใจ

ในชีวิตของเรานั้น เราใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในการฟัง เพราะการคบหาสมาคม หรือความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องอาศัยทักษะในการฟัง ผู้ที่มีเสน่ห์ที่สุดและพบความสำเร็จ คือผู้ที่เป็่นนักฟังที่ดี และข้อสำคัญที่สุดคือ เขาได้แสดงให้เห็นว่า เขาคือนักฟังที่ดีจริงๆ โดยที่เราจะรู้ได้โดยการดูผ่านทางภาษากายของเขา ที่ทำที่ว่านี้ หมายถึงการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และรู้ว่า เวลาใดที่ควรพูด เวลาใดที่ควรฟัง และสิ่งที่สำคัญคือ เขาได้แสดงว่าเขา กำลังฟัง ด้วยการรับรู้จากภาษากายของเขาทั้งหมด ผลที่ตามมาคือ เขาได้สร้างมิตรภาพขึ้นมา คนที่มีคุณสมบัติที่ว่านี้ เป็นคนที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และได้แสวงหาความหมายของผู้พูด มากกว่าแค่เป็นคำพูด แต่ยังได้พยายามที่จะอ่านนัยของคำพูดอีกด้วย

เรามักจะมองว่า การฟังเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยที่ไม่ต้องไปทำอะไรกับมัน และในความเป็นจริงนั้น มันไม่ใช่เรื่องง่ายเลย ที่เราจะใช้สมาธิทั้งหมดที่เราอยู่ไปใช้ในการฟังสิ่งต่างๆ สิ่งสำคัญคือเราไม่เพียงแต่ฟังคำพูดที่เปล่งออกมา แต่เราต้องรู้ว่า คำที่ถูกพูดออกมานั้น ถูกพูดออกมาอย่างไร โดยการฟังเสียง ระดับเสียง ปริมาณเสียง เนื้อเสียง โทนเสียง เหล่านี้ทั้งหมดจะต้องถูกนำมาสังเกต และเราต้องแสดงให้เห็นว่า เรา กำลังฟังอยู่

การฟังภาษากาย

การฟังภาษากาย นั้น หมายถึง (1) การใช้สายตาในการสื่อถึงผู้อื่นอย่างตั้งใจ (2) การเคลื่อนไหวของศีรษะ (3) การสะท้อนตัวเราด้วยภาษากาย

- (1) การสื่อด้วยสายตา เป็นการใช่วงตาในการสื่อสาร ทำให้ผู้พูดมีความมั่นใจ ว่าสิ่งที่เขากำลังพูดอยู่นั้น ได้รับความสนใจจากคนฟัง เพราะไม่มีใครต้องการที่พูดกับผู้คน ที่ผู้คนเหล่านั้นมองออกไปข้างนอกบ้าง มองไปที่อื่นบ้าง ที่ทำให้ผู้พูดรู้สึกว่ เขาไม่ได้รับความสนใจ ดังนั้นคนที่สามารถสื่อด้วยสายตาได้ดี มักจะได้รับความชื่นชมจากผู้คน และถูกมองว่เป็นบุคคลที่น่าสนใจ



(2) การเคลื่อนไหวด้วยศีรษะก็ถือว่าเป็นตำแหน่งที่น่าสนใจ เพราะมันเท่ากับเป็นการแสดงความเห็นชอบ หรือสนับสนุนผู้พูด โดยส่วนใหญ่แล้ว การเคลื่อนไหวด้วยศีรษะ อย่างเช่น การ “พยักหน้ารับ” โดยมีลักษณะของการตอบรับด้วยการเคลื่อนไหวของศีรษะ มีดังต่อไปนี้

- การพยักหน้ารับแบบสนับสนุน (น่าฟังจริงๆ)
- การพยักหน้ารับแบบยอมรับ (ใช่ ผม/ดิฉัน ยังฟังอยู่ด้วยความสนใจ)
- การพยักหน้ารับแบบเข้าใจ (ครับ/ค่ะ เข้าใจว่าคุณพูดอะไร)
- การพยักหน้ารับที่เห็นด้วย (ใช่ครับ/ค่ะ จะทำตามต่อสิ่งที่คุณเสนอมา)

การขาดการเคลื่อนไหวด้วยศีรษะ (หรือการฟังภาษาากาย) ทำให้บทสนทนาต้องถูกระงับไป เพราะผู้พูดอาจจะคิดว่า คุณไม่ให้ความสนใจในสิ่งที่ผมพูด หรือคุณไม่สนใจเลย ซึ่งได้มีการศึกษาวิจัยว่า ผู้ฟังที่ทำการพยักหน้าตอบรับอยู่บ่อยครั้งนั้น มักจะได้รับข้อมูลมากเป็นสี่เท่าจากผู้พูด เพราะผู้พูดรู้สึกว่าคุณได้รับความสนใจจากผู้ฟัง

ถ้าคุณเป็นผู้ฟังที่ดี ตั้งใจฟังจริงๆ และพยายามเข้าใจความหมายที่แฝงอยู่ในคำพูด ผ่านการสังเกตสีหน้า ท่าทาง รวมทั้งสายตาและน้ำเสียงของผู้ที่กำลังสื่อสารด้วย คุณจะพบว่าผู้ที่สื่อสารกับคุณจะชอบคุณอย่างไม่รู้ตัว

ข้อความที่เราได้รับการ “พยักหน้ารับ” คืออะไร ?

โดยทั่วไปแล้ว ความเร็วของการพยักหน้าด้วยศีรษะนั้น ชี้ให้เห็นว่า ผู้ฟังนั้นกำลังส่งข้อความให้กับผู้พูด หากเราพยายามหาความหมายที่แท้จริงของมันได้ มันจะช่วยคุณให้เข้าใจต่อเรื่องปฏิสัมพันธ์ในอนาคตได้เป็นอย่างดี และสามารถหลีกเลี่ยงความสับสนได้ และทำให้ผู้พูดสามารถเข้าใจผู้ฟังได้ดียิ่งขึ้นด้วย โดยเฉพาะเวลาที่ผู้ฟังไม่เข้าใจ อย่างเช่น

- การค่อยๆ พยักศีรษะ : ถือว่าเป็นการตอบรับเห็นด้วยกับผู้พูด และส่งสัญญาณว่า ผู้พูดควรพูดต่อไป และยังทำให้ผู้พูดรู้ว่า ผู้ฟังยังคงต้องการฟังต่อไป
- การค่อยๆ พยักศีรษะเร็วขึ้นกว่าเดิม : ผู้ฟังกำลังบอกผู้พูดว่า พวกเขาเข้าใจ
- การพยักศีรษะอย่างรวดเร็ว : มันอาจจะหมายความว่า ผู้ฟังเห็นด้วยอย่างเต็มที่ (ผู้ฟังมีอารมณ์ที่สนใจต่อการฟังมาก) หรือก็อาจเป็นไปได้ว่า พวกเขาต้องการที่จะขัดจังหวะผู้พูด และต้องการจะพูดอะไรบางอย่างออกมา

หากคุณลองใช้การพยักศีรษะเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับผู้อื่น คุณจะพบกับความแตกต่างเป็นอย่างดี คุณจะพบว่าบทสนทนาของคุณจะดำเนินไปนานขึ้น จะมีการเปิดใจกันมากขึ้น และการพูดจา ก็จะเป็นธรรมชาติมากขึ้น



(3) การสะท้อนตัวเราด้วยภาษากาย (ในการสร้างมิตรภาพ)

ที่ท่าของการสะท้อนกลับต่อที่ท่าของผู้อื่นที่เกิดขึ้นพร้อมกัน หมายถึง การที่คนที่คุณกำลังมีบทสนทนาด้วย และเขาก็กำลังมีบทสนทนายกับคุณนั้น ต่างก็รู้สึกว่ ทั้งคุณและเขานั้น ต่างก็อยู่ ‘บนคลื่นเดียวกัน’ แน่จน คุณไม่สามารถที่จะสะท้อนที่ท่าของเขาว่ากับกระจกเขาได้ เพียงแต่คุณสามารถที่จะแสดงที่ท่า ที่มีลักษณะคล้ายกับเขา และคุณพยายามที่จะเก็บที่ท่าของเขา จนดูราวกับว่า ทั้งคุณและเขา มีที่ท่าที่สอดคล้องกันอย่างตามธรรมชาติ ราวกับเป็นจังหวะเดียวกัน การที่คุณโน้มตัวไปข้างหน้า แสดงที่ท่าว่า คุณกำลังให้ความสนใจต่อสิ่งที่เขาได้ฟัง และในที่สุด พวกเขาจะทำเหมือนกับที่คุณทำ และสิ่งที่ตามมาคือ การสร้างมิตรภาพผ่านทางภาษากาย

ภาษากายมีความสามารถในการสร้างการ ‘ติดต่อ’ จากผู้หนึ่งไปสู่อีกผู้หนึ่งได้อย่างเช่น ถ้าคุณแสดงที่ท่าแบบเปิด คนที่คุยกับคุณก็จะแสดงที่ท่าเปิดไปด้วย อย่างเช่นตอนแรกๆ เขาอาจจะกอดอก แต่หลังจากที่คุณเสนอภาษาแบบเปิดให้เขาได้เห็น เขาก็อาจจะเริ่มแสดงที่ท่าเปิด ด้วยการเลิกกอดหน้าอก (บอร์จ, 2555, น. 111- 118)

ภาษากายที่ควรหลีกเลี่ยงในขณะที่ติดต่องานหรือแม้แต่การสนทนาเรื่องทั่วๆ ไป

เล่นหัวแม่มือ

หากคู่สนทนากำลังเอามือประสานกัน และแกว่งนิ้วหัวแม่มือหรือเล่นกับมันไปมา นั้นหมายถึงจิตใจที่ล่องลอยไปที่อื่น หรือกำลังคิดเรื่องอื่นอยู่ หรือไม่มีสมาธิเท่าไรนัก

การใช้นิ้วเคาะโต๊ะ

บ่งบอกถึงความรู้สึกที่รับแรง หรือเบื่อหน่ายคู่สนทนา และอยากจะออกจากวงสนทนาโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ การกระทำเคาะนิ้วนี้เป็นการแสดงออกทางกายที่บ่งบอกถึงการไม่มีความเกรงใจคู่สนทนาอย่างเห็นได้ชัด



การชี้นิ้วใส่ผู้อื่น (Pointing)

เป็นภาษาสากลที่มีความหมายในแง่ลบและแสดงถึง การเผด็จการ ข่มขู่ผู้ฟัง บ่งบอกถึงความก้าวร้าวและอาการโกรธ เป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติกับผู้อื่นในบางประเทศ เช่น มาเลเซียและฟิลิปปินส์ การชี้นิ้วถือเป็นการดูถูกเพราะทำนี้ใช้กับสัตว์เท่านั้น คนมาเลเซียจะใช้นิ้วโป้งชี้คนหรือบอกทิศทางจากผลสำรวจของงานวิจัยหนึ่งที่จัดการทดลองกับผู้บรรยาย 8 คนที่ถูกกำหนดให้ใช้สัญญาณมือ 3 แบบนี้ระหว่างการบรรยายครั้งละ 10 นาที และมีการบันทึกปฏิกิริยาของผู้ฟังในแต่ละครั้งงานวิจัยนี้พบว่าผู้บรรยายที่ใช้ท่าทางมือขึ้นเป็นส่วนใหญ่ได้รับผลตอบรับในแง่บวก





จากผู้ฟังถึง 84% แต่ค่าดังกล่าวลดลงเหลือ 52% เมื่อพวกเขาใช้คำพูดแบบเดียวกันทุกประการกับผู้ฟังอีกกลุ่ม โดยใช้ท่าคว่ำฝ่ามือเป็นหลักทำขึ้นนี้ได้ผลตอบรับในแง่บวกเพียง 28% เท่านั้น และผู้ฟังบางคนยังเดินออกจากห้องระหว่างการบรรยายด้วย

โดยการใช้ นิ้วที่เหมาะสมให้พยายามฝึกท่าหงาย-คว่ำฝ่ามือ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายมากขึ้น และเกิดผลลัพธ์ในแง่บวกกับผู้ฟังคนอื่น ๆ เข้าหานิ้วโป้งคล้ายกับท่าโอเค และพูดโดยใช้ท่านี้ คุณจะเป็นคนที่มีอำนาจแต่ไม่ก้าวร้าว



การกอดอก (Crossed arms on chest)

การกอดอกนั้นมีความหมายเชิงลบ เป็นการป้องกันตนเองจากบางสิ่งบางอย่างอยู่ โดยบ่งบอกว่าบุคคลคนนั้นรู้สึกกลัวประหม่าหรือรู้สึกไม่ปลอดภัย เขาจะไม่เปิดใจ และคุณจะไม่เข้าถึงใจเขา และเป็นสัญลักษณ์ของความเย่อหยิ่ง คือท่าทางที่ไม่อ่อนน้อม ผู้สื่อสารต้องวิเคราะห์ว่าทำไมเขา กอดอกและหาทางให้เขาเปลี่ยนมาท่าที่ยอมรับฟังมากขึ้น เช่น วิธีการยื่นบางอย่างให้ผู้ฟังถือ หรือหาอะไรให้ทำ เป็นต้น จะบีบให้พวกเขาเลิกกอดอกและแนวโน้มตัวมาข้างหน้า ซึ่งเป็นท่าที่เปิดรับมากขึ้นและทำให้รู้สึกเปิดใจมากขึ้นวิธีการทำให้เปิดใจอื่นๆ เช่น คุณอาจโน้มตัวไปข้างหน้า หายฝ่ามือขึ้น และพูดว่า “ผมดูออกว่าคุณมีคำถามคุณอยากรู้อะไรครับ” หรือ “คุณมีความเห็นอย่างไรครับ”



เมื่อคุณเห็นใครสักคนทำท่ากอดอก บ่งบอกว่าพวกเขาไม่เห็นด้วยกับบางอย่างที่คุณอาจพูดออกไป แม้ว่าคนผู้นั้นจะบอกว่าเห็นด้วยกับคุณก็ตาม ความจริงคือภาษากายจริงใจกว่าคำพูด

ผลเสียของการกอดอก จากงานวิจัยหนึ่งที่ทำในสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับท่ากอดอก โดยให้อาสาสมัครกลุ่มที่ 1 ได้รับคำสั่งให้เข้าฟังการบรรยาย แต่ละคนห้ามนั่งไขว่ห้าง มือห้ามกอดอก และให้อยู่ในท่านั่งที่สบายๆ ผ่อนคลาย เมื่อสิ้นสุด การบรรยายจะถูกทดสอบความตั้งใจและความรู้ในเรื่องที่บรรยาย รวมถึงความรู้สึกต่อผู้บรรยายด้วย ส่วนอาสาสมัครกลุ่มที่ 2 ได้รับคำสั่งให้กอดอกแน่นตลอดการบรรยาย ผลที่ออกมาคือกลุ่มที่กอดอกเรียนรับรู้ข้อมูลได้น้อยกว่าอีกกลุ่มถึง 38% กลุ่มที่ 2 ยังมีความเห็นแย้งกับการบรรยายและผู้บรรยายมากกว่า นอกจากนี้เขายังสนใจฟังสิ่งที่ผู้บรรยายพูดน้อยลงด้วย



กลุ่มที่ 1



กลุ่มที่ 2

การล้วงและแกะเกาส่งต่างๆ

มักจะเกิดเวลาที่คนรู้สึกไม่ปลอดภัย หรือ ไม่มั่นใจ มือมักอยู่ไม่สุข ทำให้มองดูไม่ดี เสียบุคลิก วิธีแก้คือ ให้วางแขนไว้บนโต๊ะ มือประสานกันไว้

ภาษากายที่ถูกใช้อย่างน้อยๆ

การสบสายตา (Eye contact)

การสื่อสารทางตา มีบทบาทมากในการสร้างความเป็นมิตรหรือความปรองดองกับผู้อื่น และในการสร้างความไว้วางใจ การสบสายตากับคนรอบข้างที่เรากำลังคุย หรือติดต่อด้วยเป็นพักๆ (ประมาณ 60-70% ของเวลาทั้งหมด) และพยายามสบตาให้ครบทุกคน เพื่อแสดงถึงความกระตือรือร้นและสนใจ แต่อย่าจ้องมองนานจนเกินงาม การสบสายตาไปอ้อมน้อยๆ ไป เป็นการแสดงความจริงใจ ความเป็นมิตรกับคนที่เรากำลังติดต่อด้วย ส่วนการพูดแล้วไม่สบสายตา อาจจะหมายถึงไม่จริงใจ ไม่ให้ความสำคัญ หรือขาดความมั่นใจ อาย ตื่นเต้น เชน



การสื่อสารทางตา มีบทบาทมากต่อการอ่านใจผู้อื่น เพราะเป็นบุคลิกเฉพาะของบุคคลผู้นั้นที่เราสามารถสังเกตได้โดยทันที การสื่อสารทางสายตาอย่างเหมาะสมนั้น ทำให้ผู้คนมองว่าเรานั้น เป็นคนที่น่าไว้วางใจหรือไม่

ดวงตาเรานั้น ทรงพลังมาก โดยเฉพาะการเพ่งนานเกินกว่าสองถึงสามวินาที ที่นานกว่าปกตินั้น อาจจะส่งสัญญาณที่มีความหมายมาก อย่างเช่น



- ผู้กำลังทำการบรรยาย จะมองไปที่หนึ่งผู้หนึ่งที่หนึ่ง และจะหันไปมองดวงตาผู้ฟังว่าเขายังฟังเขาอยู่หรือไม่ (หรือยังไม่ได้หนีออกจากห้องบรรยายไป) และผู้ฟังนั้นยังให้ความสนใจ หรือเข้าใจ ต่อสิ่งที่ผู้บรรยายพูดหรือไม่
- ผู้ฟังจะใช้สายตาสื่อว่า เขาสนใจตอบทสนทนาที่กำลังดำเนินอยู่ โดยการมองไปที่หน้าของคู่สนทนาบ่อยครั้ง
- ถ้าเกิดความสับสนขึ้นมาในบางสิ่งบางอย่างที่มาจากบทสนทนาหรือเกิดความไม่เห็นด้วยหรืออาจจะถูกทำให้ขาดความสนใจจากสาเหตุบางอย่างหรือเกิดความเบื่อหน่ายขึ้นมาผู้ฟังก็จะสื่อทางตากับผู้พูดน้อยลง
- ถ้าผู้ฟังมองไปที่อื่นตลอดเวลา ก็หมายความว่าบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ปรกติได้เกิดขึ้นแล้ว คือความสนใจนั้นหมดสิ้นไป

ดังนั้น ปฏิสัมพันธ์โดยทั่วไปนั้น ถือว่าเป็นพฤติกรรมแบบโดยทั่วไป ที่สายตามักจะเคลื่อนไหวกลับไปมา เพื่อต้องการเช็คปฏิกิริยาของผู้ฟังต่อคำพูดของคุณ คุณกำลังมองไปที่ภาษากายของเขา และพวกเขาก็กำลังดูภาษากายของคุณเช่นกัน (รวมถึงพยายามฟังคำพูดของคุณว่าเป็นอย่างไร) (บอร์จ, 2555, น. 55-56)

การที่ผู้ฟังนั่งฟังพนักเก้าอี้ ก้มหน้า และกอดอก

หากผู้ฟังแสดงท่าทางเช่นนี้ ผู้พูดควรสังหรณ์ใจว่า การพูดของเขาเข้าไม่ถึงผู้ฟัง และควรต้องเปลี่ยนวิธีพูด เพื่อให้ผู้ฟังคล้อยตาม หรืออาจตีความหมายว่า บุคคลผู้นี้กำลังรู้สึกติดลบหรือไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของคุณ



การเกาหรือดึงใบหู

การเกาหรือดึงใบหูมักจะเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อเราได้ยินบางอย่างที่เราไม่เชื่อหรือไม่เห็นด้วย หรือไม่อยากฟัง แต่เราไม่สามารถพูดออกไปได้ตรงๆ





ทำยกมือขึ้นแตะหน้า นิ้วชี้ขึ้นไปทีแก้ม ขณะที่นิ้วอื่นๆ ปิดปาก และนิ้วโป้งรองใต้คาง

เป็นภาษากายที่มักจะปรากฏเมื่อผู้ฟังกำลังใช้ความคิดใคร่ครวญสิ่งที่ได้ยิน ขาที่ไขว้และแขนทอดก (ป้องกันตัว) ขณะที่ศีรษะและคางก้มต่ำ (ปฏิเสธ/เป็นปฏิกิริยา) ภาษากายนี้แปลได้ว่า “ผมไม่ชอบสิ่งที่คุณกำลังพูด” “ผมไม่เห็นด้วย” หรือ “ผมกำลังข่มก้นความรู้สึกในแง่ลบ”



การเกาคอ

ท่านี้เป็นสัญญาณของความคลงแคลงใจหรือไม่มั่นใจ และเป็นท่าที่บ่งบอกว่า “ผมไม่แน่ใจว่าเห็นด้วย” ยกตัวอย่าง เมื่อคนหนึ่งพูดว่า “ผมเข้าใจความรู้สึกของคุณ” แต่ทำท่าเกาคอ ซึ่งกลับบ่งบอกว่าเขาไม่เข้าใจเลย



การถอนหายใจ

การถอนหายใจออกยาวๆ นั้นทำให้เรารู้สึกดีได้ก็จริงแต่มักกลับสามารถส่งข้อความให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจผิดได้อย่างชัดเจนว่า คุณไม่ได้ใส่ใจ ไร้ค่าญ เปื้อหน่าย หหมดกำลังใจ หรือไม่เห็นด้วย

มือส่งภาษาได้อย่างไร

การเคลื่อนไหวด้วยมือ ถือว่าเป็นการสื่อสารที่ดีสำหรับเรา และการเคลื่อนไหวมือจะมีผลหรือมีอิทธิพลต่อสิ่งที่ผู้อื่นมองเรา ว่าเขาคิดอย่างไรกับเรา และโดยทั่วไปแล้ว เราสามารถที่จะส่งข้อความของเรา พร้อมด้วยความชัดเจน โดยอาศัยการเคลื่อนไหวของมือเราเป็นตัวสื่อสาร

คนบางคนเวลาพูดไป ก็มักจะใช้มือเป็นส่วนหนึ่งของการพูดจา แต่คนบางคนที่รู้สึกทำได้ยาก และอาจจะต้องใช้สมาธิในการที่จะทำให้เป็นนิสัยอย่างนั้นได้ และได้มีการพูดกันว่า คนที่เป็นคนเปิดเผยนั้น มักจะใช้มือออกท่าทางเวลาพูดไปด้วย ซึ่งตรงกันข้ามกับคนที่ชอบเก็บตัวที่จะไม่ใช้มือเป็นส่วนหนึ่งของท่าทางเวลาที่เขาพูด บ่อยครั้ง



คุณจะพบว่า คนที่พูดอย่างมีประสิทธิภาพ คือคนที่สามารถใช้มือในการเน้นหรือตอกย้ำต่อสิ่งที่เขาต้องการจะสื่อให้เกิดขึ้นได้มากขึ้น โดยเฉพาะถ้าการใช้มือในการสื่อสารและการใช้คำพูด เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

ดังนั้น นอกจากการแสดงออกทางใบหน้า มือของเราถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญมากในการสื่อสาร และหลายครั้ง เราก็มักใช้มือแทนคำพูดของเรา ที่หลายครั้งก็ออกมาตามธรรมชาติ และการใช้มือช่วยในการสื่อสารของเรา เราจะแปลกใจมากที่มันสามารถช่วยให้เราสามารถเน้นประเด็นสำคัญๆ ออกมาได้

ฝ่ามือ

การฝ่ามือเป็นวิธีสื่อความคาดหวังในเชิงบวกความเร็วของการฝ่ามือใช้สื่อความคิดของคนผู้นั้นว่าใครน่าจะได้ผลดีจากสถานการณ์นี้ ตัวอย่างเช่นหากคุณต้องการซื้อบ้านและไปปรึกษานายหน้า หลังจากบรรยายลักษณะบ้านที่ต้องการแล้ว นายหน้าฝ่ามือไปมาอย่างรวดเร็วและพูดว่า ในกรณีนี้นายหน้าส่งสัญญาณว่าคุณน่าจะได้ประโยชน์ แต่หากเขาฝ่ามือช้ามากๆ ขณะที่บอกคุณ เขาจะดูเจ้าเล่ห์และคุณอาจรู้สึกว่าเขาหวังจะได้ประโยชน์เสียเอง

“ผมมีบ้านที่เหมาะสำหรับคุณ



นิ้วโป้งกับนิ้วชี้



เป็นภาษากายที่มักใช้เป็นสัญญาณถึงการคาดหวังเงินทอง คนที่มักทำท่านี้คือคนขายของข้างถนนที่พูดว่า “ผมจะลดราคาให้คุณ 40%” หรือ คนที่พูดกับเพื่อนว่า “ขอยืมเงินสัก 500 บาทได้ไหม” มีอาชีพควรหลีกเลี่ยงท่านี้เมื่ออยู่กับลูกค้า เพราะจะทำให้เกิดความรู้สึกในแง่ลบเกี่ยวกับเรื่องเงิน



ทำประสาณมือ

ทำนี้อาจจะดูเหมือนมั่นใจ แต่ทำนี้แสดงความรู้สึกที่เก็บกด ว่าวุ่นใจหรือกำลังสะกดกลั้นความรู้สึกในแง่ลบหรือ ความวิตกกังวล แม้จะยิ้มไปด้วยก็ตามทำประสาณมือแบบหลักๆ มีอยู่ 3 แบบ (1) ประสาณมือชูไว้ตรงหน้า (2) ประสาณมือวางไว้บนโต๊ะหรือบนตัก (3) ประสาณมือวางไว้ตรงเป่ากางเกงขณะยืน โดยตำแหน่งมือเชื่อมโยงกับระดับความหงุดหงิดของคนผู้นั้น คนที่ประสาณมือในตำแหน่งสูง หรือกลางเป็นคนที่ได้รับมือได้ยากกว่าผู้ที่ประสาณมือในตำแหน่งต่ำ



วิธีแก้การประสาณมือคุณจะต้องทำอะไรบางอย่างให้เขาคลายนิ้วที่ประสาณอยู่กันอยู่ ออก อาจโดยการยื่นเครื่องดื่มให้ หรือขอให้เขาถือบางสิ่ง มิฉะนั้นความรู้สึกในแง่ลบจะไม่หายไป เช่นเดียวกับผู้ที่ทำท่ากอดอก

ท่าประกบปลายนิ้ว

เป็นท่าที่บ่งบอกความมั่นใจหรือความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง ลักษณะเป็นผู้นำ ควรหลีกเลี่ยงท่านี้หากต้องการโน้มน้าวใจคนหรือทำให้อีกฝ่ายไว้วางใจ เพราะบางครั้งทำนี้อาจจะถูกตีความว่าสื่อถึงความหลงตัวเองหรือเย่อหยิ่ง

ท่าประกบปลายนิ้วแบบสูง มักจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ทำกำลังออกความเห็นหรือความคิดหรือเป็นฝ่ายพูด ส่วนท่าประกบปลายนิ้วแบบต่ำ มักจะใช้เมื่อผู้ทำกำลังฟังมากกว่าพูด



ท่าประกบปลายนิ้วแบบสูง

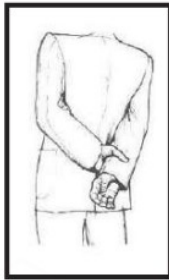
ท่าประกบปลายนิ้วแบบต่ำ



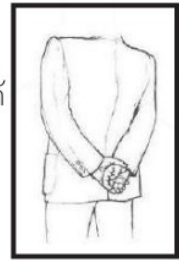
ทำจับมือไขว้หลัง

ท่านนี้เป็นท่าปกติของผู้นำราชวงศ์ ตำรวจที่เดินตรวจการณ์ในพื้นที่ ครูใหญ่ที่เดินไปรอบๆ สนามเด็กเล่น ในโรงเรียน เจ้าหน้าที่ทหารรุ่นใหญ่ และใครก็ตามที่อยู่ในตำแหน่งบังคับบัญชา อารมณ์ที่แฝงอยู่ในท่านี้อาจเป็นความเหนือชั้น มั่นใจ และอำนาจ ถือเป็นการกระทำจากจิตใต้สำนึกที่ปราศจากความกลัว

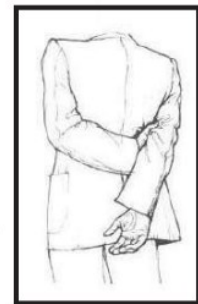
หากท่านนี้ตอนอยู่ในสถานการณ์ตึงเครียดสูง เช่น กำลังถูกนักข่าวหนังสือพิมพ์สัมภาษณ์ หรือกำลังรอมอพัน มันจะทำให้คุณเริ่มรู้สึกมั่นใจ และอาจถึงขั้นควบคุมสถานการณ์ได้



ท่านนี้เป็นสัญญาณของความหงุดหงิดและความพยายามควบคุมตัวเอง มือข้างหนึ่งจับข้อมือหรือแขนอีกข้างไว้แน่นขณะไขว้หลัง ราวกับแขนข้างหนึ่งพยายามกันไม่ให้อีกข้างยื่นออกมาข้างหน้า



ยิ่งมือจับแขนสูงเท่าใด อารมณ์ของคนผู้นั้นก็จะหงุดหงิดหรือโกรธมากขึ้นเท่านั้น เหมือนคนผู้นี้แสดงความพยายามยิ่งขึ้นในการอำพรางความวิตกกังวลหรือควบคุมตัวเองมากกว่าในภาพก่อน เพราะมือได้ขึ้นไปจับต้นแขนท่านี้นักพบเห็นได้หน้าห้องพิจารณาคดี เมื่อคู่กรณีเผชิญหน้ากัน ในห้องรับแขกของลูกค้าเมื่อพนักงานขายจากต่างบริษัทเผชิญหน้ากัน และในห้องที่คนไข้รอพบแพทย์



ท่าหงายฝ่ามือ หรือคว่ำมือ

เวลาที่เรากำลังพูดด้วยฝ่ามือที่หงายหรือเปิดออกมานั้น คนฟังเขาจะแปลข้อความของคุณว่า คุณกำลังส่งข้อความที่เป็นใน 'ทางบวก' การหงายฝ่ามือ หมายถึงความมีมิตรภาพ ความซื่อสัตย์ และความไว้วางใจ เวลาที่เราทำการสาบาน เราจะหงายฝ่ามือของเรา เวลาที่เราจะบอกผู้อื่นบนโต๊ะประชุมว่า 'ผมขอพูดอย่างจริงจังนะครับ/ค่ะ' เรามักจะหงายฝ่ามือของเรา โดยที่ท่าดังกล่าว มักจะปรากฏออกมาภายใต้จิตสำนึกของเรา เรามักจะเชื่อผู้ที่ทำการหงายฝ่ามือเวลาพูดกับเรา และเราจะยอมรับฟังในสิ่งที่เขาเสนอ แต่ถ้าคุณเริ่มคว่ำฝ่ามือคุณลง คะแนนที่คุณได้รับจากผู้ฟังก็จะตกลง ซึ่งเป็นท่าที่ของคนที่พยายามที่จะโกหก หรือปิดบังความจริง มักจะพยายามที่จะพูดโดยไม่ยอมหงายฝ่ามือของตน



เทคนิคการอ่านภาษากายให้ประสบความสำเร็จ

1. หมั่นฝึกให้เป็นนักสังเกตรอบตัวที่เก่งกาจ มันไม่ใช่สิ่งที่ซ้ำเกินไปในการเรียนรู้ถึงภาษากาย และสิ่งนี้เป็นทักษะที่คุณสามารถที่จะนำไปใช้ให้กับตัวคุณได้ ถ้าคุณฝึกตัวคุณเองให้สังเกตมากขึ้นโดยเริ่มจากให้ฝึกทำแบบทดสอบเหล่านี้

- ลองหลับตาแล้วให้นึกว่ามีอุปกรณ์อะไรบางอย่างที่อยู่ในห้องนอนของเราออกมาให้ได้ 20 ชิ้น
- ลองฝึกสังเกตพฤติกรรมของคนๆ หนึ่งดู โดยต้องสังเกตที่ทำกริยาต่างๆ ของคนนั้นทุกอย่าง ทุกจังหวะเวลา และทุกวินาทีว่าเขาแสดงอะไรออกมา เช่น สังเกตว่าคนนั้นกำลังล้างกระเป๋าสองนิ้ว คนนี้ล้างกระเป๋าสี่นิ้ว คนนี้กำลังหยิบโทรศัพท์ออกมา เป็นต้น
- ฝึกสังเกตที่ทำและปฏิกิริยาของผู้อื่นให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงตัวของเราเองด้วย

หากคุณได้ฝึกฝนบ่อยๆ แล้วคุณจะพบว่าคุณสามารถพัฒนาตัวคุณเองให้ก้าวขึ้นไปอีกขั้น และได้ยกระดับประสาทสัมผัสของคุณในเรื่องการใช้สัญชาตญาณ เพราะว่าคุณได้ให้ความสนใจมากขึ้นต่อสิ่งที่คุณเห็น และเข้าใจว่า ผู้คนต่างๆ นั้นพวกเขาพยายามสื่อความให้คุณอย่างไร

2. สังเกตบริบทแวดล้อม (Context) การที่เราจะเข้าใจภาษากายเราจะต้องดูบริบทแวดล้อมในตอนนั้นว่ามีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น โดยดูภาษากายของเขาประกอบกันไปด้วย เช่น หากใครสักคนนั่งอยู่ที่ป้ายรถประจำทาง กอดอกแน่น ไชว่ห้าง ก้มหน้า และวันนั้นเป็นวันในฤดูหนาวที่อุณหภูมิติดลบ ก็เป็นไปได้สูงที่เขาทำเช่นนั้น เพราะรู้สึกหนาว ไม่ใช่รู้สึกต่อต้าน

3. เรียนรู้ที่จะแยกแยะและถอดรหัสด้วยภาษากายที่เป็นสากล เราต้องแยกแยะให้ออกว่าอะไรเป็นภาษามาตรฐานสากล หรืออะไรเป็นภาษาตัวของเขาเอง เช่น คนส่วนใหญ่เวลาที่เขาเม้มปาก จะหมายถึงว่าเวลาที่เขากำลังเจอปัญหาอะไรบางอย่างอยู่ ก็เลยพยายามเม้มปาก

4. เรียนรู้ที่จะแยกแยะและถอดรหัสด้วยภาษากายเฉพาะบุคคล ภาษาตัวของบางคนซึ่งเป็นเฉพาะบุคคล เวลาที่ทำอะไรยากๆ ก็จะมีเม้มปากไปด้วย เป็นเพราะว่าเขา กำลังจذبอยู่

5. พยายามมองหาพฤติกรรมของคนๆ นั้นในยามปกติ เช่น ในยามปกติคนนี้จะชอบกอดอก หรือชอบนั่งไขว่ห้าง วางมือบนตักตัวเอง เมื่ออยู่ในช่วงเวลาที่ผิดปกติ พฤติกรรมของเขาจะเปลี่ยนไปจากเดิม

6. พยายามหาเบาะแสหลายๆ อย่าง มองพฤติกรรมที่เป็นกลุ่มก้อน (Cluster) ควรอ่านการกระทำต่างๆ แบบเป็นกลุ่มและคำนึงถึงบริบทด้วย หากสังเกตแล้วตีความทำไต่ทำหนึ่งโดดๆ โดยไม่สนใจทำอื่นหรือสถานการณ์โดยรวม อาจทำให้ตีความผิดได้ ต้องมองหาหลายๆ ส่วนประกอบกันเป็นกลุ่ม เช่น หากบางคนชอบแตะจมูก เพราะคนนั้นอาจเป็นภูมิแพ้หรือใช้หวัดก็ได้ ไม่ใช่กำลังปิดบังบางอย่างอยู่



7. สิ่งสำคัญในการมองหาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมฉบับพลัน ตัวอย่าง กรณีที่คนหนึ่งได้รับโทรศัพท์ข่าวร้าย สีนาก็จะเปลี่ยนทันที
8. เรียนรู้ที่จะตรวจจับสัญญาณ ที่ส่งออกมาแล้วอาจจะทำให้เราแปลผิด บางคนชอบจับคอตเองบ่อยๆ เพราะว่าเป็นโรคกระดูกคอเสื่อม ซึ่งอาจจะทำให้เราเข้าใจผิดได้
9. การแยกแยะระหว่างความสบายใจ และความอึดอัดใจ แตกต่างกันอย่างไร ในแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง เมื่อไหร่ที่แสดงสัญญาณของความสบายใจหรือความอึดอัดใจออกมา มันจะเป็นรูปแบบที่เป็นกลุ่ม
10. เวลาสังเกตผู้อื่น ให้ทำอย่างแนบเนียน เราต้องสังเกตอย่างนิ่งๆ ต้องไม่ทำให้อีกฝ่ายเขารู้ตัวว่าเรากำลังสังเกตเขาอยู่

ภาษากายกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ภาษากายแสดงออกได้ชัดกว่าคำพูด แต่ก็ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมในแต่ละประเทศ ซึ่งอาจจะแตกต่างกันทั้งการแสดงสีหน้า ท่าทาง อากัปกริยาต่างๆ รวมถึงระดับขั้นของการสบตา ยกตัวอย่างเช่น ชาวยุโรปทางตอนเหนือจะใช้แขนประกอบการสนทนาเพียงเล็กน้อย ขณะที่ในอิตาลี สเปน และอเมริกาใต้กลับเป็นองค์ประกอบในการสนทนาที่ขาดไม่ได้เลย ภาษากายในแต่ละวัฒนธรรมจะแตกต่างกัน (Shocking Differences in Basic Body Language around the World, 2015)

ความสำคัญของการรับรู้ทางวัฒนธรรม

ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจระดับโลกในปัจจุบันคุณอาจจะเดินทางไปต่างประเทศหรือสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานในต่างประเทศ คุณอาจทำงานโดยตรงกับผู้คนที่มีวัฒนธรรมและภูมิหลังที่ต่างกัน แม้ว่าคุณจะทำงาน แต่เพียงผู้เดียวในประเทศบ้านเกิดของคุณคุณก็อาจมีลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้รับเหมา หรือคู่ค้าจากที่อื่นๆ ซึ่งทำให้การรับรู้ทางวัฒนธรรมมีความสำคัญสำหรับคุณที่จะเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น การแต่งกาย อาหาร การสื่อสาร และภาษากาย การแสดงความเคารพต่อวัฒนธรรมอื่นก็เป็นแนวปฏิบัติทางธุรกิจที่ดีเช่นกัน

เมื่อคุณต้องติดต่อกับผู้คนจากวัฒนธรรมที่ต่างกันสิ่งสำคัญคือ คุณควรเข้าใจเกี่ยวกับภาษากายที่มีความหมายเกี่ยวกับการถูกคนอื่นที่อาจจะทำไปโดยไม่ได้ตั้งใจ ดังนั้นในขณะที่มีพฤติกรรมทั่วไปควรต้องระวังการใช้ภาษากายเพื่อไม่ให้ไปทำสิ่งที่ผิดมารยาททางสังคมในวัฒนธรรมที่ต่างกันเหล่านี้คือตัวอย่างของภาษากายที่ควรระวัง มีดังต่อไปนี้

การจับมือทักทาย (Shaking hands)

ในอเมริกาท่าทางทางวัฒนธรรมของการจับมือและเขย่าตามหลักสากล เพื่อทักทายนั้นถือเป็นบรรทัดฐานเมื่อทำการแนะนำแบบตัวต่อตัว และในอเมริกานั้นการปฏิเสธการจับมือถือเป็นท่าทางที่หยาบคายมาก



ในซาอุดีอาระเบียคุณสามารถจับมือของชายหลังจากพบเขา แต่คุณไม่สามารถจับมือผู้หญิงด้วยการทักทาย ภายใต้กฎหมายของซาอุดีอาระเบียนั้นเป็นการผิดศีลธรรมสำหรับผู้หญิงที่จะทักทายผู้ชายในที่สาธารณะ นอกเหนือจากสามีของเธอ ดังนั้นเพื่อป้องกันตัวเองและคนอื่นให้พ้นจากปัญหาในซาอุดีอาระเบียให้ออกจากท่าจับมือเพียงอย่างเดียวเว้นแต่จะมีผู้ชายยื่นมือมาหาคุณก่อน

ในออสเตรเลีย หากคุณเป็นผู้หญิงที่จะต้องจับมือทักทายกับผู้ชาย ให้ยื่นมือของเราออกไปก่อนทันที และผู้หญิงชาวออสเตรเลียจะไม่จับมือทักทายกับเพศหญิงด้วยกัน

ในโมร็อกโก จับมือทักทายอย่างเบาๆ นุ่มนวล และจะจับมือทักทายกับเฉพาะเพศเดียวกันเท่านั้น

ในรัสเซีย ไม่จับมือทักทายกับเพศตรงข้าม ยกเว้นว่าเป็นสถานการณ์ในการคุยเรื่องธุรกิจ และผู้ชายควรจะจับมือของผู้หญิง

ท่าชูนิ้วโป้งขึ้น (Thumbs up)



ความหมายของการท่าชูนิ้วโป้งหนึ่งนิ้วในหลายประเทศ เช่น อังกฤษ เกาหลีใต้ แอฟริกาใต้ รวมถึงในประเทศไทยของเรา ให้ความหมายภาษากายนี้ว่า ดีเยี่ยม สุดยอด ชื่นชมหรือถูกใจแต่สำหรับประเทศทางยุโรปอย่างประเทศฝรั่งเศส โปแลนด์และสวิตเซอร์แลนด์ การชูนิ้วโป้งนี้เดียวหมายถึงเลข 1

ในประเทศกรีซ รัสเซีย ประเทศแถบละตินอเมริกาและแอฟริกาตะวันตก การท่าสัญลักษณ์นี้เป็นการสบประมาทที่ร้ายแรงเหมือนกับการชูนิ้วกลางในไทยเรา โดยมีความหมายว่า “Kiss My Ass”

ในญี่ปุ่น นิ้วนี้จะถูกลดความหมายไปทันทีแปลว่า นายก็เป็นได้แค่ที่ 5 เท่านั้นเอง เพราะเวลาที่คนญี่ปุ่นเขานับนิ้ว เขาจะเริ่มนับกันที่นิ้วชี้ก่อน ตามด้วยนิ้วกลาง นาง ก้อย แล้วปิดท้ายด้วยนิ้วโป้ง

ส่วนที่ออสเตรเลีย การชูนิ้วโป้งนี้อันตรายมาก เพราะมันมีความหมายหยาบคาย หมายถึง อายากโดนหรือไง! หรือโดยทั่วๆ ไปทำนี้จะหมายถึง โบกธงให้จอด ดี โอเค



การชูนิ้วโป้งลง (Thumb down)

การชูนิ้วโป้งลงหมายถึงเครื่องหมายตรงข้ามของยกนิ้วขึ้น มันเป็นสิ่งบ่งบอกถึงสิ่งที่ไม่ดีหรือสิ่งที่คุณไม่เห็นด้วย นอกจากนี้ยังระบุว่าบางสิ่งหรือบางคนล้มเหลว ท่าชูนิ้วโป้งลงนั้นไม่ได้ใช้บ่อยเหมือนกับท่าชูนิ้วโป้งขึ้น เพราะเป็นวิธีที่หยาบคายและหยิ่งในการบ่งชี้ความล้มเหลว

การหงายฝ่ามือและกระดิกนิ้วชี้เรียก (Beckoning)

การกระดิกนิ้วชี้เรียก เป็นท่าทางที่ขดนิ้วและเรียกคนมาหาคุณ ถ้าสาวสวยกระดิกนิ้วชี้เรียกในลักษณะนี้แล้วมักเป็นการเชิญชวนและยั่วยวนอีกฝ่ายให้ตามไป หรือเป็นการส่งสัญญาณให้เข้ามาใกล้ๆ เพื่อกระซิบบอกความลับบางอย่าง



อย่างไรก็ตามควรหลีกเลี่ยงในฟิลิปปินส์ เพราะสำหรับชาวฟิลิปปินส์นั้น ท่าทางนี้ใช้เรียกสุนัขเท่านั้น ฉะนั้นถ้าผลออกไปทำให้ใครจะเหมือนไปว่าเขาเป็นสุนัข และอาจจะทำให้อีกฝ่ายโกรธได้เลย และในประเทศอย่างญี่ปุ่นมันเป็นท่าทางที่หยาบคายเช่นกัน

การชูนิ้วชี้และนิ้วก้อยแบบชาร์ร็อค (Rock sign)

การทำมือเป็นสัญลักษณ์แบบนี้เวลามีการแสดงคอนเสิร์ตเพลงร็อค โดยนำมาจากวัฒนธรรมเพลงแนวเฮฟวีเมทัลของอเมริกัน แต่ในประเทศบราซิล โคลัมเบีย อิตาลี โปรตุเกส และสเปนถือว่าเป็นสัญลักษณ์บอกให้อีกฝ่ายรู้ว่ากำลังถูกคนรักนอกใจหรือถูกสวมเขา ส่วนที่ไทยถ้าทำสัญลักษณ์เขาควาย ก็มักทำเป็นนิ้วโป้งกับนิ้วก้อยหรือชูนิ้วชี้ทั้งสองข้างไว้บนศีรษะ และในไทยก็ใช้คำว่าสวมเขาแสดงถึงการถูกนอกใจด้วยเช่นกัน หรือแม้แต่ในประเทศอาหรับก็ใช้คำว่าสวมเขาเช่นกัน แต่จะกางมือทั้งสองข้างไว้ข้างหูแทน เพื่อแสดงถึงเขากว้างที่มีหลายกิง



การใช้มือซ้าย





การใช้มือซ้ายหยิบจับสิ่งของให้ผู้อื่น ในหลายๆ ประเทศนั้น การที่จะใช้มือซ้ายหรือมือขวาในการหยิบจับสิ่งของนั้น ขึ้นอยู่กับความถนัดของแต่ละคน แต่กลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ซึ่งเป็นประเทศมุสลิมหลายๆ ประเทศ การใช้มือซ้ายรับสิ่งของโดยเฉพาะอาหาร หรือการจับมือทักทายด้วยมือซ้ายเป็นเรื่องที่ไม่สมควรที่สุด เพราะเขามองว่ามือขวาใช้ทำกิจกรรมทั่วไป แต่มือซ้ายใช้ทำความสะอาดร่างกายเท่านั้น โดยเฉพาะหลังทำภารกิจเสร็จในห้องน้ำ ฉะนั้นหากใช้มือซ้ายสัมผัสผู้อื่นจะถือเป็นการกระทำที่ไม่ให้เกียรติกัน เปรียบเสมือนนำสิ่งสกปรกยื่นให้ผู้อื่น

การทำสัญลักษณ์ OK (OK sign)

แม้วัฒนธรรมอเมริกันที่แพร่หลายจะทำให้การเอาปลายนิ้วโป้งกับนิ้วชี้มาชนกันจนเกิดวงกลม และปล่อยสามนิ้วที่เหลือให้กางออกจะแปลว่า โอเค ตกลง หรือดี แต่สำหรับบางประเทศการทำมือแบบนี้มีความหมายอื่น เช่น บางประเทศในทวีปยุโรปแปลว่าเลข 3 ส่วนในจีนแปลว่าเลข 7 แต่ในประเทศกรีซ สเปน และบราซิล เยอรมัน รัสเซีย ตุรกี จะเป็นคำด่า

ที่ญี่ปุ่น หมายถึง เงิน หากคิดจะทำธุรกิจในประเทศญี่ปุ่นพร้อมทำทานี้ ชาวญี่ปุ่นคงคิดว่า คุณกำลังขอเงินใต้โต๊ะ

ในเยอรมนีหลายคนใช้แปลว่าเกย์ และยังมีอีกหลายประเทศในแถบยุโรปตะวันออกที่ใช้ด่าว่าคนนั้นไม่มีค่า (เป็นศูนย์) หรือด่าตรงๆ เลวๆ อ้วนๆ ตัวกลมไปหมด ฉะนั้นจะโอเคกันง่ายๆ เหมือนปกติไม่ได้เวลาจะนำไปใช้ในประเทศอื่นๆ



การกางเฉพาะนิ้วโป้งและนิ้วชี้เหมือนตัว L

จะให้นิ้วโป้งอยู่แนวนอนเหมือนตัว L หรือนิ้วโป้งอยู่แนวตั้งแบบ “ถูกต้องนะคร้าบ” ก็ได้ คนไทยมักใช้เวลาชีบบ้างอย่าง หรือบางทีอาจจะทำมือแบบนี้แล้วคว่ำมือลงเพื่อถ่ายรูปให้ดูชิบชอปก็ได้ แต่ในสหรัฐอเมริกาและประเทศที่ได้รับอิทธิพลอเมริกันจะมองว่า L มาจาก Loser (คนแพ้) และใช้เป็นสัญลักษณ์ว่าชิบแพ้ ส่วนในจีนหมายถึงเลข 8 และในประเทศเบลเยียม เนเธอร์แลนด์และลักเซมเบิร์กจะแปลว่าเลข 2 สำหรับความหมายแง่ลบของการทำมือแบบนี้พบในประเทศอิตาลีและพื้นที่ข้างเคียง แปลว่าไม่ดี หรือแย่มาก



การกางนิ้วชี้และนิ้วกลางทำเป็นรูปตัว V

นี่เป็นท่าประกอบการถ่ายรูปรูปอดีตของเด็กไทย จะไปไหนก็ขอมือสองนิ้วไว้ก่อน ไม่ได้มีความหมายพิเศษแค่ “น่ารัก” ถ้ากางเฉพาะนิ้วชี้และนิ้วกลางและหันฝ่ามือออกจากตัว สหรัฐอเมริกาและประเทศที่





รับอิทธิพลจะมองว่าเป็นสัญลักษณ์แห่งสันติภาพ (Peace Sign) หรือสัญลักษณ์แห่งชัยชนะเพราะเหมือนตัว V ที่มาจาก Victory (ชัยชนะ) แต่ถ้าหันฝ่ามือเข้าหาตัวขณะทำสัญลักษณ์นี้ แม้ฝั่งอเมริกาจะไม่มี ความแตกต่าง และออกจะดูเท่ด้วยซ้ำไป แต่สำหรับสหราชอาณาจักร ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์แล้ว ถือว่าเป็นคำด่าเหมือนกับการชูนิ้วกลาง แต่ปัจจุบันทำนี้ถือว่าดังสุดๆ แล้วทำให้วัยรุ่นอังกฤษเริ่มใช้ในฐานะสัญลักษณ์แห่งสันติภาพ แต่เพื่อความสบายใจแก่ผู้พบเห็นในประเทศจึงมักกางนิ้วโป้งออกมาด้วยให้เป็น 3 นิ้วแทน ส่วนที่อิตาลีนั้นชูเฉยๆ ยังไม่เท่าไร แต่ถ้างามนิ้วโดยให้จมูกอยู่ตรงกลางด้วยแล้วจะหมายถึงช่องคลอดและเป็นคำด่าที่ร้ายแรง

การชูนิ้วชี้

การชูนิ้วชี้ตั้งขึ้นเพียงนิ้วเดียว เรามักหมายถึงเลข 1 การบอกอีกฝ่ายให้หยุด หรือ รอสักครู่ แต่ในประเทศแถบอาหรับหรือแถบทะเลเมดิเตอร์เรเนียนจะมีความหมาย เท่ากับการชูนิ้วกลางนิ้วเดียวให้อีกฝ่าย



การตีดนิ้ว (Finger snapping)

การตีดนิ้วนั้น ถ้าตีด 1 ครั้ง คนอเมริกาและอังกฤษจะสื่อนานี้กะไรออกแล้ว หรือมีไอเดียใหม่ๆ ขึ้นมาในหัว ส่วนการตีดเรื่อยๆ ไปมาหมายถึงกำลังพยายามนึก บางอย่างให้ออกอยู่ แต่สำหรับประเทศแถบละตินอเมริกานั้นหมายความว่าให้ คนข้างหน้าช่วยรีบเดินเร็วๆ หน่อย แต่สำหรับประเทศส่วนใหญ่ในโลกการตีดนิ้วใส่หน้า คนอื่นเป็นกิริยาที่หยาบคายมาก (แต่บางประเทศก็หมายถึงดึงความสนใจอีกฝ่ายให้ กลับมา)



การแบมือทั้งห้านิ้วโดนหันฝ่ามือออก (Stop)

เมื่อมีใครยกมือขึ้นพร้อมกับฝ่ามือหันไปทางคนตรงข้ามนั้น หมายถึง เป็นการบอกให้ 'หยุด' ในอเมริกาและประเทศอังกฤษ หมายความว่าบุคคลมีอำนาจกำลังขอให้ 'หยุด' หากนิ้วมือถูกกดลงแสดง ว่าให้บุคคลนั้นนั่งลงหรืออยู่กับที่

ในสิงคโปร์หรือมาเลเซียหมายความว่ามีคนพยายาม 'รื้อทักทาย' ความสนใจของใครบางคน เช่น พนักงานเสิร์ฟหรือขอ อนุญาตแต่ที่ประเทศกรีซนั้นมีความหมายที่แรง โดยหมายถึงให้ไปตายซะ





บรรณานุกรม

สามารถ อรุณวรรณ (2553). ใบความรู้เรื่อง วัจนภาษา และ อวัจนภาษา. สืบค้นจาก

<http://www.thaigoodview.com/node/71278>

บอร์จ, เจมส์. แปลโดย สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล.(2555). **Body Language** อ่านใจจากภาษากาย. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.

สัญลักษณ์มือ 18 อย่าง ที่เราควรรู้ไว้ใช้. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.horonumber.com/news-2458>

อัมพร เบญจพลพิทักษ์. (ม.ป.ป.). หน่วยที่ 10 ภาษา การสื่อสาร และการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน.

สืบค้นจาก <http://humaneco.stou.ac.th/UploadedFile/72101-10.pdf>

Edison. (2018). **Confident Body Language**. Retrieved from <https://lifescodes.com/confident-body-language/>

Shocking Differences in Basic Body Language around the World. (2015). Retrieved from <http://issue247.com/around247/differences-in-basic-body-language-around-the-world/>



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

▶ บทที่ 4

คุณสมบัติ จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ
ข้อท้าทาย อุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ย
การจัดการกับบุคคลที่ยากกับการเจรจา
และการจัดการอารมณ์ของตนเอง



www.rlpd.go.th

สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77



คุณสมบัติ และจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย¹

โดย พลเอก เอกชัย ศรีวิลาศ

ผู้อำนวยการสำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า

1. คุณสมบัติ และจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย¹

การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลาง หรือเรียกว่าผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาในการเจรจา และส่งเสริมให้คู่พิพาทสามารถระงับข้อพิพาทด้วยความสมัครใจ โดยช่วยให้คู่พิพาทเข้าถึงประเด็นปัญหาของตนเอง ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคู่พิพาทเข้าใจถึงมุมมองของคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นมุมมองเกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือมุมมองด้านความรู้สึก ช่วยให้คู่พิพาทตรวจสอบและประเมินทางเลือกที่เป็นไปได้ เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่ดีและเป็นที่ยอมรับของคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นหัวใจสำคัญของการไกล่เกลี่ย

การทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในเชิงลึกของข้อพิพาทอย่างมาก ผู้ไกล่เกลี่ยมีโอกาที่จะรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อพิพาทและใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกับเทคนิคในการไกล่เกลี่ยเพื่อโน้มน้าวให้คล้อยตาม

การทำหน้าที่บนความไว้วางใจของคู่พิพาท จำเป็นที่จะมีแนวทางปฏิบัติหรือกรอบในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติไม่ชอบ ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีคุณสมบัติหรือมีคุณลักษณะประจำตัวอะไรบ้าง?

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

1. เป็นอิสระ (Independence) และเป็นกลาง (Impartiality) เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย
2. รักษาความลับของคู่พิพาท (Confidentiality)
3. มีท่าทีสุภาพ นุ่มนวล ใจเย็น และมีความอดกลั้นและอดทน (Restraint) สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้
4. ซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์ มีความจริงใจในการช่วยแก้ปัญหา
5. มีความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย
6. มีความสามารถในการเจรจาและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เช่น การรับฟัง การตั้งคำถาม
7. มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาหรือเรื่องที่พิพาท
8. มีความเมตตาและชอบในการไกล่เกลี่ย

¹ พลเอก เอกชัย ศรีวิลาศ ผู้อำนวยการสำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า



9. มีความรู้ความเข้าใจในหลักจิตวิทยาการใกล้เกลี่ย
10. ใจกว้าง มีอารมณ์ขัน เข้าได้กับทุกคน

บุคลิกเด่นนักใกล้เกลี่ยมืออาชีพ

1. นักฟังที่ดี
2. อ่านคนเก่ง
3. ใช้ภาษาและคำพูดเก่ง
4. มีความนิ่ง และเยือกเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ดี
5. มีความสามารถเข้าใจปัญหายุ่งยากซับซ้อน
6. เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเก็บรักษาความลับได้
7. มีหลักวิชาดีและนำมาปฏิบัติได้ดี มีความเป็นวิชาชีพ
8. มีอารมณ์ขันและมีความเป็นนักแสดง
9. มีความอดทน ความมุ่งมั่นและความพอดี
10. มีทักษะการตลาดและทักษะด้านการเมือง

คุณสมบัติของผู้ใกล้เกลี่ยในทางพระพุทธศาสนานั้น แม้จะไม่มีบทบัญญัติเขียนเอาไว้ในหลักธรรมของพระพุทธเจ้าแบบตรงๆ แต่มีหลักธรรม “ทศ 8” ที่กล่าวถึง ลักษณะของการปฏิบัติที่เหมาะสม ที่มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ใกล้เกลี่ย ประกอบด้วย (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539, น. 208) ที่บอกไว้ว่าผู้ใกล้เกลี่ยควรจะมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้ฟังที่ดี คือฟังอย่างตั้งใจ ฟังให้ลึกซึ้ง และฟังอย่างมีปัญญา เมื่อฟังแล้วสามารถแยกแยะข้อเท็จจริงได้ด้วยปัญญา มีการไตร่ตรอง มีสัมมาทิฐิ เข้าใจปัญหา พร้อมทั้งรู้วิธีการที่จะสามารถแก้ไขปัญหารู้ทางออกของปัญหา ที่จะสามารถทำให้คู่พิพาทบรรลุข้อตกลงกัน เข้าใจกัน ประองคองกัน และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข
2. มีศิลปะในการพูด มีทักษะการใช้ถ้อยคำ มีวาจาสุภาพดี มีความอ่อนหวาน น่าฟัง เสียงที่พูดนั้นต้องมีความชัดเจน ลึกซึ้ง ก้องกังวาน ไพเราะ นุ่มนวล
3. ใฝ่ศึกษาพัฒนาตนเอง มีการพัฒนาด้านศีล มีความรู้ความเข้าใจว่าข้อปฏิบัติใดสามารถทำได้ แยกแยะรู้ผิดชอบชั่วดี รู้ว่าสิ่งใดมีคุณ สิ่งใดมีโทษ และสามารถที่จะเลือกตัดสินใจอย่างถูกต้องโดยธรรม
4. จดจำแม่นยำ มีความจดจำในสิ่งที่ดี รู้ทันกิเลสและตัณหา เป็นการจำได้ เข้าใจ รู้ปัญหา รู้ทางออก รู้วิธีทางที่จะช่วยให้คู่พิพาทเกิดการตกลงกันได้อย่างถูกต้องทางและถูกธรรม



5. ทำให้ความเห็นได้ถูกต้อง การรู้จักปัญหาว่าปัญหาอะไร รู้ว่าปัญหาเกิดจากอะไร รู้ว่าปัญหาแก้ไขแล้วมีผลอย่างไร และรู้ว่าแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาว่าสามารถใช้วิธีใดจึงจะมีความ ถูกต้องเหมาะสมที่สุด
6. อธิบายชัดเจน ในฐานะผู้ประนีประนอมที่ดีต้องสามารถชี้แจง อธิบาย เรื่องราว เพื่อสร้างความเข้าใจได้โดยเป็นลำดับขั้นตอน ไม่หลงประเด็น ไม่ออกนอกประเด็น มีเหตุผลรับรองเมื่อข้อเท็จจริงใดต้องขยายความออกไป เช่น การให้เหตุผลด้านคุณธรรมจริยธรรม เรื่องราวที่กล่าวนั้น ต้องอยู่ในกรอบของความจริง ไม่กระทบใจตนและผู้อื่น ชื่นำข้อคิดที่เป็นประโยชน์อันเต็มไปด้วยความปรารถนาดี ไม่หวังผลตอบแทน
7. ฉลาดในสถานการณ์ มีไหวพริบ สติปัญญา ใช้สถานการณ์ให้เป็นประโยชน์ของ ผู้ประนีประนอม ประกอบด้วย ฉลาดในสถานการณ์มีไหวพริบ สติปัญญาทำให้ตนเองได้รับความไว้วางใจจากคู่พิพาท ทำให้คู่พิพาทบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข
8. ประสานสัมพันธ์สามัคคี เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไพเราะอ่อนหวาน อนุเคราะห์ สงเคราะห์สิ่งที่เป็นประโยชน์ มีใจเป็นกลาง เสมอภาคเท่าเทียมกัน ปราศจากอคติ ไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมีความสงบสุขในขณะเวลาที่ทำหน้าที่ประนีประนอม คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมในฐานะนักการทูต ซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะด้านคุณธรรมอันสำคัญ 8 ประการ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วเบื้องต้นนั้นถือว่าเป็นบุคคลผู้เหมาะสมเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ย

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาสันติวิธีมหาวิทยาลัยมหิดล ได้อ้างอิงในเรื่องทักษะการไกล่เกลี่ยว่า ผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำความเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้ง โดยเฉพาะด้านอารมณ์ความรู้สึก

- เมื่อความขัดแย้งปรากฏตัวขึ้น มักส่งผลให้เกิดแรงกดดันในตัวเองและเก็บกดอารมณ์เอาไว้
- เมื่อแสดงอารมณ์ออกมา ก็มักจะมาพร้อมกับความโกรธและความขุ่นเคือง
- อารมณ์ที่ถูกเก็บกดนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของคู่ขัดแย้ง และบ่อยครั้งเมื่อความขัดแย้งถูกพัฒนาไปสู่อารมณ์ความโกรธเกลียด เริ่มมีการกระทบกระทั่งโต้ตอบกันและปฏิเสธฝ่ายตรงข้าม
- สิ่งตามมา คือ การป้องกันตนเองและความขุ่นเคืองของทั้งสองฝ่าย ช่วงเวลานี้ประเด็นซึ่งเป็นสาเหตุแรกเริ่มของความขัดแย้งจะถูกหลงลืมไป
- สิ่งที่กลายเป็นปัญหาเข้ามาแทนที่ คือ พฤติกรรมที่คู่กรณีกระทำต่อกันหลังจากนั้น ดังนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องรู้สิ่งนี้ด้วย
 1. แต่ละฝ่ายมีความรู้สึกอย่างไรกับตนเองในความขัดแย้ง?
 2. แต่ละฝ่ายมีความรู้สึกอย่างไรกับอีกฝ่ายในความขัดแย้ง?



3. แต่ละฝ่ายคิดว่าอีกฝ่ายเข้าใจความรู้สึกของตนเองมากน้อยแค่ไหน?

ผู้ไกล่เกลี่ยในสหรัฐอเมริกา

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย (Dwilson, 2017)

โดยทั่วไปผู้ไกล่เกลี่ยควรมีบุคลิกที่ดีและสามารถอำนวยความสะดวกในการสนทนาได้โดยไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ศาลของรัฐแต่ละแห่งจะกำหนดคุณสมบัติสำหรับการรับรองว่าเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ศาลแต่งตั้งในแต่ละรัฐแตกต่างกันในคุณสมบัติเฉพาะ แต่บางอย่างมีความคล้ายคลึงกันทั่วไปซึ่งมีอยู่ในข้อกำหนด

คุณสมบัติที่พบบ่อยในผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ (แก้ไขและดัดแปลงจาก Alaska Judicial Council, 1998) ได้แก่

1. ความเป็นกลาง (Neutrality) บางสถานการณ์ต้องการมุมมองที่เป็นกลางเพื่อรับฟังและทำความเข้าใจกับข้อพิพาททุกด้าน ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งต้องเป็นผู้ที่อดทนฟังและให้โอกาสที่เท่าเทียมกันสำหรับผู้ที่มีส่วนร่วมในข้อพิพาทเพื่อสามารถพูดและอธิบายในมุมมองของแต่ละฝ่ายได้โดยไม่ถูกตัดสินด้วยความลำเอียงหรือขัดจังหวะ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเปิดกว้างและยุติธรรมในขณะที่จัดการกับความขัดแย้งที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้การแก้ปัญหาที่ดีที่สุด
2. มีความมั่นคงและวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional stability and maturity) ประกอบกับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) ที่จะเข้าใจอารมณ์ของแต่ละฝ่ายที่ซ่อนอยู่
3. มีความซื่อสัตย์ (Integrity)
4. มีการตอบสนองไว (Sensitivity)
5. มีทักษะในการตั้งคำถามและการสร้างความกระจ่าง (Questioning and clarifying skills) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรู้วิธีการวางกรอบคำถามที่ดีเพื่อให้เข้าใจสิ่งที่แต่ละฝ่ายต้องการสื่อสารเพื่อกระจ่างในข้อเท็จจริงและพื้นที่ที่มีข้อโต้แย้ง
6. มีทักษะการสื่อสารด้วยวาจาและอวัจนภาษา (Verbal and nonverbal communication)
7. มีความสามารถในการฟังที่ดี (Ability to listen) และมีทักษะการฟังเชิงรุก (Active listening skills) การมีความสามารถในการรับฟังมุมมองและความรู้สึกของผู้คนเป็นทักษะที่จำเป็นในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย
8. มีความสามารถในการกำหนดและชี้แจงประเด็น (Ability to define and clarify issues) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความสามารถในการชี้แจงประเด็น เนื่องจากต้องอธิบายกระบวนการไกล่เกลี่ยให้กับทุกคนที่เกี่ยวข้องรับทราบและเข้าใจผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ดำเนินกระบวนการที่ช่วยให้ฝ่ายตรงข้ามดูจุดแข็งและจุดอ่อนของข้อโต้แย้งระบุจุดสนใจร่วมกันและแก้ไขปัญหาร่วมกัน
9. มีความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem-solving ability)



10. มีความสามารถในการจัดการอย่างเป็นระบบ (Organization)
11. มีทักษะในการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict resolution skills) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย
12. มีทักษะการเจรจาต่อรองที่แข็งแกร่ง (Strong negotiation skills)

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 **บัญญัติเรื่องคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามไว้ใน**
มาตรา 10 ผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

ก. คุณสมบัติ

(1) ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง

(2) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข. ลักษณะต้องห้าม

(1) เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(2) เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ

(3) เคยถูกเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ และยังไม่พ้นห้าปีนับถึงวันยื่นคำขอรับหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย

จริยธรรมเป็นศีลธรรมอันดีที่ควรประพฤติ ในสหรัฐอเมริกามีประมวลจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งเกิดจากองค์กรที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยร่วมกันคิดขึ้นมา ไม่ได้มาจากสภานิติบัญญัติ เป็นสิ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยคิดว่าควรเป็น (ไม่มีบทบังคับตามกฎหมาย) ต่างจากอาชีพทนายความ แพทย์ หรือสถาปนิก ซึ่งประมวลจริยธรรมเป็นกฎหมาย วิชาชีพนั้นๆ ในการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นการสร้างระบบดูแลกันเอง (Watch dog) เพื่อให้วิชาชีพชาวสะอาด เป็นที่ยอมรับของคนโดยทั่วไป และสนับสนุนการระงับข้อพิพาทอื่นๆ นอกจากการดำเนินคดีในศาล

ที่มาของประมวลจริยธรรม ได้แก่ คู่มือปฏิบัติ (Guideline principle) บทบัญญัติ (Statue) กฎหรือกฎระเบียบของศาล (Rules or Court Rules) ข้อสัญญา (Contractual concept) บรรทัดฐานของสังคม (Cultural norms) และมโนธรรม (Own ethical principle) ซึ่งบางหลักในประมวลจริยธรรม เช่น การรักษาความลับ (Confidentiality) มีที่มาจากหลายแห่งไม่ว่าจากกฎ ข้อสัญญา และบรรทัดฐานของสังคม



จากการศึกษาประวัติศาสตร์ของมนุษย์และวิวัฒนาการในการยอมรับแนวคิดการไกล่เกลี่ย ปัจจุบันจึงมีการใช้การไกล่เกลี่ยอย่างแพร่หลายในการระงับข้อพิพาทซึ่งการไกล่เกลี่ยอย่างแพร่หลายนี้จำเป็นที่จะต้องมีการควบคุม ดูแลกระบวนการให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่ขัดต่อแนวคิดพื้นฐานของการไกล่เกลี่ยและเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นของบุคคลทั่วไปที่จะใช้การไกล่เกลี่ยเป็นหนทางในการแก้ไขข้อพิพาท ในประเทศสหรัฐอเมริกาจึงมีจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยเขียนไว้ในมาตรฐานทางวิชาชีพของผู้ไกล่เกลี่ยปี 2005 (Model Standards of Conduct For Mediators- August 2005) โดยสมาคมการอนุญาโตตุลาการอเมริกา (American Arbitration Association) ส่วนระงับข้อพิพาทแห่งสมาคมเนติบัณฑิตอเมริกัน (American Bar Association) และคณะกรรมการร่วมสำหรับการแก้ปัญหาข้อพิพาท (Association for conflict Resolution) มาตรฐานดังกล่าวถูกออกแบบเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติทางจริยธรรมขั้นพื้นฐานสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยในทุกๆ ด้านซึ่งมีหลักการที่สำคัญ คือ

1. การรักษาความลับ (Confidentiality)

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาททั้งเหตุการณ์และความรู้สึกของคู่พิพาททุกฝ่าย ซึ่งการที่คู่พิพาทยินยอมเล่าเรื่องราวที่เป็นเรื่องส่วนตัวและอาจมีผลในรูปคดี ทำให้มีจริยธรรมในการรักษาความลับของข้อมูลนั้นๆ ขึ้นมา การรักษาความลับดังกล่าวจึงเป็นหัวใจสำคัญของการไกล่เกลี่ย ทำให้การไกล่เกลี่ยเกิดขึ้นและมีประสิทธิภาพ การรักษาความลับมีหลายความหมาย ความหมายทั่วไปคือ

(ก) การรักษาเป็นความลับจากการนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในศาล (Admissibility) – คือพยานหลักฐานที่ใช้หรือเกิดขึ้นเนื่องจากการไกล่เกลี่ยไม่สามารถนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในชั้นศาลได้ กฎหมายในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะในรัฐแคลิฟอร์เนียมีความเคร่งครัดกับการรักษาความลับแบบนี้มาก มีคดีตัวอย่างซึ่งเป็นคดีสำคัญเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ กล่าวคือ มีอาคารเสียหาย และคู่พิพาทนำข้อพิพาทมาสู่การไกล่เกลี่ย ระหว่างการไกล่เกลี่ยเพื่อให้ได้ความชัดเจนในข้อพิพาท ได้มีการถ่ายรูปอาคารที่สร้างความเสียหายไว้และนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองระหว่างการไกล่เกลี่ย ซึ่งต่อมาข้อพิพาทนี้สามารถตกลงกันได้ หลังจากนั้นไม่นานมีข้อพิพาทเกิดขึ้นใหม่เกี่ยวกับอาคารเดิม แต่กับผู้อยู่อาศัยคนละคน ซึ่งในขณะนั้นอาคารที่เป็นต้นเหตุของข้อพิพาทได้รับการซ่อมแซมปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว รูปถ่ายเพียงรูปเดียวที่แสดงความเสียหายของอาคารคือรูปที่ได้ถ่ายไว้ใช้ในการไกล่เกลี่ยคดีแรก ปัญหาที่เกิดขึ้นต่อมาคือสามารถนำรูปถ่ายในคดีแรกมาใช้เป็นหลักฐานในคดีหลังหรือไม่ ศาลชั้นต้นของรัฐแคลิฟอร์เนียมีมติเป็นเอกฉันท์ว่าภาพถ่ายซึ่งเป็นหลักฐานเพียงชิ้นเดียวนี้ไม่สามารถนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานได้



(ข) การรักษาความลับในกระบวนการไกล่เกลี่ย (Process) – ในกระบวนการไกล่เกลี่ยมักจะมีกาอธิบายถึงการรักษาความลับโดยเฉพาะเมื่อมีการประชุมแบบแยกฝ่าย (Caucus) การพบปะคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดดังกล่าวไม่ควรทำแต่เพียงฝ่ายเดียว และเมื่อทำการประชุมแบบแยกฝ่ายในศาล ต้องอธิบายอีกครั้งในการประชุมแบบแยกฝ่ายถึงวัตถุประสงค์ของการประชุมแบบแยกฝ่าย เพื่อให้มีความสะดวกใจที่จะเล่าเรื่องราวและทำความเข้าใจกับข้อเสนอของแต่ละฝ่าย ซึ่งสุดท้ายจะเป็นความลับในการไกล่เกลี่ย และจะไม่บอกคู่พิพาทอีกฝ่ายเว้นแต่ฝ่ายที่เล่าเรื่องจะยินยอม ซึ่งบางครั้งอาจจะชี้แจงตั้งแต่ต้นว่าในการประชุมแบบแยกฝ่ายดังกล่าวหากมีเรื่องใดที่ไม่สามารถให้อีกฝ่ายรับรู้ได้ให้แจ้งผู้ไกล่เกลี่ยด้วยซึ่งแนวทางการชี้แจงเรื่องการรักษาความลับในการประชุมฝ่ายเดียวของผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันออกไป แต่ในการชี้แจงนั้นผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้เกิดชัดเจนว่าจะรักษาความลับใด อย่างไรบ้าง

(ค) การรักษาความลับของสรุปย่อของข้อพิพาท (Brief) – ในประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเรียกให้ทนายความจัดทำสรุปย่อของข้อพิพาทให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งจะเป็นประโยชน์มากในการทำความเข้าใจเงื่อนไขของข้อพิพาทได้มากขึ้น โดยผู้ไกล่เกลี่ยบางคนอาจให้ทนายความจัดทำสรุปข้อพิพาทที่สามารถให้อีกฝ่ายรู้ได้และสรุปข้อพิพาทที่ให้อีกฝ่ายรู้ไม่ได้ ในกรณีสรุปข้อพิพาทที่ให้อีกฝ่ายรู้ไม่ได้ บางครั้งอาจเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่รู้ข้อมูลแต่ต้องระมัดระวังและไม่สามารถนำข้อมูลนั้นมาใช้ได้

(ง) ข้อตกลงในการไกล่เกลี่ย (Settlement) – โดยปกติแล้วข้อตกลงที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยมักไม่มีความลับ แต่สำหรับกรณีของข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยที่บริษัทใหญ่มีข้อพิพาทกับลูกจ้างและมีการตกลงกันได้ บริษัทใหญ่มักต้องการที่จะรักษาข้อตกลงระหว่างลูกจ้างเป็นความลับ โดยไม่ให้มีการเผยแพร่ข้อตกลงให้บุคคลหรือลูกจ้างอื่นรู้ว่าข้อตกลงเป็นอย่างไร

(จ) ความลับ (Secret) – เป็นความหมายโดยทั่วไปที่เข้าใจกันดี แต่คำนี้จะไม่ใช้ในการไกล่เกลี่ยและใช้คำว่า การรักษาความลับ (Confidentiality) แทน ซึ่งการรักษาความลับดังกล่าวต้องให้ทุกคนในการไกล่เกลี่ยเข้าใจตรงกันว่าหมายถึงสิ่งใด

คำว่า “รักษาความลับ” นี้ มีการนำไปใช้ได้ 2 ทาง ในการไกล่เกลี่ย คือ เป็นเอกสิทธิ์ หรือการรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Confidentiality) การใช้การรักษาความลับทั้งสองแบบนี้แตกต่างกันแม้ผลที่ได้จะคล้ายคลึงกัน เช่น ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่มีเอกสิทธิ์ กล่าวคือ การไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้จากการไกล่เกลี่ยเป็นบทบังคับ คำว่า “เอกสิทธิ์” นี้สามารถพบได้ความสัมพันธ์แบบอื่นๆ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างทนายความ – ลูกความ สามี – ภรรยา แพทย์-คนไข้ นักบวช-คนสารภาพบาป โดยคำว่า “เอกสิทธิ์” หมายถึง ผู้ไกล่เกลี่ยอาจไม่ต้องไปศาลและพูดถึงข้อมูลในการไกล่เกลี่ย ส่วนคำว่า “รักษาความลับ” หมายถึง ผู้ไกล่เกลี่ยไม่อาจจะพูดถึงข้อมูลในการไกล่เกลี่ยไม่ว่าที่ใด หลักการรักษาความลับไม่ได้อยู่ในมาตรฐานทางวิชาชีพของผู้ไกล่เกลี่ยแต่อยู่ในที่มาอื่นๆ ของจริยธรรมด้วย เพื่อไม่ให้มีความกังวลระหว่างการเจรจาต่อรองกัน อย่างไรก็ตามในบางรัฐของประเทศสหรัฐอเมริกามีข้อยกเว้นในเรื่องการรักษาความลับ เช่น ในคดีอาญา มีกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



(Uniform Mediation Act) และเนื่องจากในรัฐแคลิฟอร์เนียมีการยึดถือการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด จึงมีคนใช้ช่องว่างของกฎหมายนี้ในการเข้าเจรจาต่อรองทั้งที่มีการกระทำความผิดทางอาญา และท้ายที่สุดไม่สามารถนำเรื่องที่ไกล่เกลี่ยกันมาเปิดเผยในชั้นศาลได้ ทำให้ผู้ที่ทำผิดไม่ถูกลงโทษ ยิ่งไปกว่านั้นหากผู้ที่ทำผิดเป็นนักการเมือง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องระมัดระวังมากขึ้นในการทำหน้าที่ว่าสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยขัดต่อศีลธรรมหรือไม่

2. การตัดสินใจด้วยตนเองของคู่พิพาท (Self-determination of party)

ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการไกล่เกลี่ยตามหลักการที่ให้ผู้พิพาทตัดสินใจด้วยตนเอง การตัดสินใจด้วยตนเองต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจปราศจากการข่มขู่ โดยคู่พิพาทแต่ละฝ่ายสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับขั้นตอนและผลลัพธ์ของกระบวนการอย่างอิสระบนข้อมูลรอบด้าน ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถให้คำแนะนำคู่พิพาทเพื่อให้มีข้อมูลรอบด้านได้ แต่ต้องคำนึงเสมอว่าจะแนะนำอย่างไรให้ผู้พิพาทยังสามารถตัดสินใจด้วยตัวคู่พิพาทเอง

3. ผลประโยชน์ขัดกัน (Conflicts of interest)

ผู้ไกล่เกลี่ยต้องหลีกเลี่ยงการขัดกันทางผลประโยชน์หรือเป็นที่เคลือบแคลงสงสัยว่าจะมีการขัดกันบางผลประโยชน์ ผลประโยชน์ขัดกันสามารถเกิดขึ้นได้จากการที่ผู้ไกล่เกลี่ยเข้าไปเกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระของข้อพิพาทหรือจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ไกล่เกลี่ย และผู้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยทั้งในอดีตหรือปัจจุบัน ทั้งทางส่วนตัวหรือวิชาชีพ ที่ทำให้เกิดคำถามได้ตามสมควรเกี่ยวกับความไม่เป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องตรวจสอบตามสมควรเพื่อพิจารณาว่ามีข้อเท็จจริงใดที่วิญญูชนน่าจะเห็นว่าทำให้เกิดหรือน่าจะเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์แก่ผู้ไกล่เกลี่ย พฤติการณ์ที่ผู้ไกล่เกลี่ยตรวจสอบหาผลประโยชน์ขัดกันตามสมควรอาจแตกต่างกันไปตามบริบททางปฏิบัติ และเมื่อผู้ไกล่เกลี่ยทราบว่ามีการขัดกันของผลประโยชน์ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยการขัดกันของผลประโยชน์ให้คู่พิพาททราบทันที แล้วหากคู่พิพาทยินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ไกล่เกลี่ยจึงจะดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปได้

4. การทำหน้าที่ทนายความ (Unauthorized practice of law)

ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ควรทำหน้าที่เป็นทนายความเพราะเป็นการยากในการที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะปฏิบัติหน้าที่เป็นทนายความให้คู่พิพาททั้งสองฝ่าย โดยยังคงไว้ซึ่งความเป็นกลางและไม่เกิดการขัดกันทางผลประโยชน์

5. ความเป็นกลาง (Impartiality)

ความเป็นกลางเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วคู่พิพาทย่อมต้องการบุคคลที่เป็นกลางมารับฟังปัญหาและแก้ไขข้อขัดแย้งของพวกเขา บางครั้งจะมีคำถามว่าผู้ไกล่เกลี่ยควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นกลางหรือเป็นธรรม ซึ่งมีโอกาสที่คำถามดังกล่าวจะเกิดขึ้นระหว่าง



การไกล่เกลี่ยและผู้ไกล่เกลี่ยควรตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ผู้ไกล่เกลี่ยเผชิญกับสถานการณ์ที่คู่พิพาทฝ่ายหนึ่งมีความรู้ทางกฎหมายดี ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งไม่มีความรู้ทางกฎหมายเลย ผู้ไกล่เกลี่ยจะเห็นว่าสถานการณ์ดังกล่าว หากคู่พิพาทที่ไม่รู้กฎหมายตัดสินใจตกลงในข้อเสนอของคู่พิพาทฝ่ายที่มีความรู้ทางกฎหมายดี ฝ่ายที่ไม่มีความรู้ทางกฎหมายอาจถูกเอาเปรียบได้ และอาจเกิดความเป็นธรรมในความรู้สึกของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งความเป็นธรรมดังกล่าวมักถูกมองข้ามของนักกฎหมายที่มองว่าผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละคนมองความเป็นธรรมไม่เหมือนกัน โดยหลักแล้วผู้ไกล่เกลี่ยต้องรักษาความเป็นกลางไว้ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปโดยราบรื่นและคู่พิพาทมั่นใจในการไกล่เกลี่ย ในกรณีดังกล่าว ผู้ไกล่เกลี่ยยังสามารถรักษาความเป็นธรรมและความเป็นกลางอยู่โดยอาจเสนอแนะให้คู่พิพาทที่ไม่รู้กฎหมายได้รับข้อมูลรอบด้านหรือแนะนำให้ปรึกษาทางกฎหมาย เพื่อให้คู่พิพาททุกฝ่ายตัดสินใจบนข้อมูลที่เพียงพอ แต่การให้คำแนะนำหรือความรู้ทางกฎหมายแก่คู่พิพาทเพื่อทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นธรรมโดยเป็นการช่วยเหลือคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเพียงฝ่ายเดียวพึงปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง

กล่าวโดยสรุป การตรวจสอบศีลธรรมในมีจิตใจความสำคัญในการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อให้ใช้ความรู้สึกตามอำเภอใจในการตัดสินใจว่าสิ่งใดผิดหรือถูกในการไกล่เกลี่ย ซึ่งอาจกลายเป็นอคติได้ก่อนการไกล่เกลี่ย ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรสำรวจตัวเองว่าสิ่งใดขัดต่อศีลธรรมในใจของตนบ้างแล้วจะไม่ทำสิ่งที่ขัดต่อศีลธรรมในใจ

หลักจริยธรรมและข้อยกเว้นในการรักษาความลับของผู้ไกล่เกลี่ยประเทศสหรัฐอเมริกา

ความสำคัญของการรักษาความลับ (Confidentiality)

ความสำคัญในการไกล่เกลี่ย นอกจากต้องประกอบด้วยรูปแบบการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสมแล้วเรื่องจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยในการรักษาความลับ (Confidentiality) ก็มีความสำคัญต่อความเชื่อถือศรัทธาต่อระบบการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้เพราะในการไกล่เกลี่ย คู่พิพาทอาจต้องเปิดเผยข้อมูล ความลับ จุดยืน จุดอ่อน แห่งคดี ตลอดจนกลยุทธ์ในการดำเนินคดี รวมทั้งข้อมูลเรื่องส่วนตัวหรือความลับทางธุรกิจ ซึ่งคู่พิพาทไม่ประสงค์ให้มีการเปิดเผยหรือไม่ต้องการให้มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งหากไม่มีจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยในการรักษาความลับ (Confidentiality) อันเป็นหลักการว่าด้วยการรักษาความลับในการไกล่เกลี่ยแล้ว คู่พิพาทอาจจะไม่กล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่อาจนำไปสู่ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยได้

ดังนั้น จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย (Confidentiality) จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือศรัทธาต่อระบบการไกล่เกลี่ย ที่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องยึดถือแนวทางที่กำหนดในจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความไว้วางใจให้แก่คู่พิพาท และเป็นการส่งเสริมให้ระบบการไกล่เกลี่ยมีความเข้มแข็ง ส่งผลให้คู่พิพาทเลือกที่จะใช้การไกล่เกลี่ยในการระงับข้อพิพาทแทนการดำเนินคดีในศาลต่อไป



ประเภทของการรักษาความลับของผู้ใกล้เคียง

การรักษาความลับของผู้ใกล้เคียงแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การรักษาความลับมิให้เปิดเผยข้อมูลให้บุคคลภายนอกได้ล่วงรู้

หมายถึง ข้อปฏิบัติที่ห้ามมิให้ผู้เกี่ยวข้องในการประชุมใกล้เคียงเปิดเผยข้อมูลให้บุคคลภายนอกได้ล่วงรู้ เป็นการรักษาความลับโดยห้ามมิให้บุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการใกล้เคียงทุกคนทุกฝ่ายตั้งแต่คู่พิพาท ผู้ใกล้เคียง ล่าม พยานผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ หรือนายความที่เกี่ยวข้องก็ตาม จะกระทำการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับที่เกิดขึ้นในระหว่างในการใกล้เคียง มิให้บุคคลภายนอกได้ล่วงรู้ไม่ได้

2. การรักษาความลับระหว่างคู่พิพาท

หมายถึง ข้อปฏิบัติผู้ใกล้เคียงที่มีหน้าที่การรักษาความลับ เมื่อผู้ใกล้เคียงได้รับข้อมูลจากคู่พิพาท ฝ่ายหนึ่งในการประชุมแยกฝ่าย (Caucus) ผู้ใกล้เคียงไม่สามารถแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่คู่พิพาทอีกฝ่ายได้ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากคู่พิพาทฝ่ายนั้นแล้ว

3. การให้เอกสิทธิ์ (ความคุ้มครอง) แก่ข้อมูลหรือบุคคลในกระบวนการใกล้เคียง

หมายถึง การให้ความคุ้มครองในกรณีที่การใกล้เคียงไม่ประสบความสำเร็จ ข้อมูลหรือบุคคลในกระบวนการใกล้เคียงก็ยังคงได้รับเอกสิทธิ์ (ความคุ้มครอง) ที่จะปลอดจากการถูกนำสืบหรืออ้างเป็นพยานหลักฐานในชั้นพิจารณาคดีของศาล

ข้อยกเว้นการรักษาความลับของผู้ใกล้เคียง (Confidentiality)

1. สาเหตุที่ต้องมีข้อยกเว้นหลักการรักษาความลับ

แม้ว่าจริยธรรมการรักษาความลับของผู้ใกล้เคียง (Confidentiality) จะเป็นเครื่องมือสำคัญสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้แก่คู่พิพาท ช่วยส่งเสริมให้ระบบการใกล้เคียงสู่ความสำเร็จก็ตามแต่ในบางกรณีข้อมูลบางอย่างที่ได้จากการใกล้เคียงอาจเป็นเรื่องที่ทราบอยู่โดยทั่วไป หรือมีการเปิดเผยอยู่แล้วหรือมีข้อตกลงให้ต้องเปิดเผย หรือแม้กระทั่งในกรณีหากมิได้มีการเปิดเผยแล้ว การปกปิดอาจเป็นภัยร้ายแรงส่งผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม ดังนั้น ในประเทศสหรัฐอเมริกาจึงมีแนวทางการปฏิบัติว่าด้วยข้อยกเว้นจริยธรรมการรักษาความลับของผู้ใกล้เคียง (Confidentiality) ที่อาจทำให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่ได้จากการใกล้เคียงได้อยู่บ้าง ซึ่งต้องกระทำโดยอย่างรัดกุมเหมาะสม

2. ข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏอยู่ก่อนแล้ว (Pre-existing information)



ข้อมูลใดที่เป็นข้อมูลที่มีอยู่ก่อนแล้วและสามารถนำสืบได้อยู่แล้วในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ กระบวนพิจารณาของศาล หรือเพื่อดำเนินการอื่นใด ข้อมูลหรือพยานหลักฐานดังกล่าว ไม่ควรถูกต้องห้ามไม่ให้ นำสืบเป็นพยานหลักฐานเพียงเพราะว่าเป็นข้อมูลที่ถูกเปิดเผยในการไกล่เกลี่ย อีกนัยหนึ่งคู่พิพาทไม่ควรใช้ กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อเป็นเครื่องมือในการปกปิดข้อมูลหรือพยานหลักฐาน ดังกล่าว

3. ข้อมูลข่าวสารที่เป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Information open to public)

หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่เป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณะ ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในระหว่างการไกล่เกลี่ยที่ คู่พิพาทตกลงให้เปิดเผยสู่สาธารณะ โดยรวมไปถึงข้อมูลข่าวสารที่กฎหมายระบุให้เปิดเผยต่อสาธารณะได้

1. การกระทำผิดต่อหน้าที่หรือจริยธรรม (Breach of Duty/professional misconduct)

ข้อยกเว้นนี้มาใช้กับการเปิดเผยข้อมูลที่เกิดขึ้นกระบวนการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่มีข้อพิพาท เกิดขึ้นระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่พิพาท หรือเป็นกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย หรือทนายความในการไกล่เกลี่ย

2. การกระทำที่จะก่อให้เกิดการคุกคามหรือจะก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่น การวางแผนก่อ อาชญากรรมหรือการกระทำที่เป็นการปกปิดอาชญากรรมต่อสิ่งที่กำลังดำเนินอยู่ (Threat of future violence or harm to others and communications to plan or attempt crimes or to conceal ongoing criminal activity)

กรณีที่ปรากฏข้อมูลที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ย ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยทราบถึงแผนการกระทำที่ จะก่อให้เกิดการคุกคาม หรือจะก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่น ตลอดจนการวางแผนที่จะก่ออาชญากรรมหรือการ กระทำที่เป็นการปกปิดอาชญากรรมต่อสิ่งที่ดำเนินอยู่ ซึ่งหากมิได้มีการเปิดเผยแล้วจะเป็นภัยร้ายแรงส่งผล กระทบต่อสังคมส่วนรวม ข้อมูลดังกล่าวนี้ไม่อยู่ภายใต้หลักของการรักษาความลับ ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัย ต่อเหยื่อและความปลอดภัยของสังคมนั่นเอง

3. การกระทำทารุณต่อเด็ก หรือผู้ที่บกพร่องทางจิตใจ หรือร่างกาย (Abuse of a child or vulnerable party)

ข้อมูลที่เกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ย หากแสดงให้เห็นถึงการกระทำทารุณ รุนแรง หรือทอดทิ้งเด็ก หรือผู้ที่บกพร่องทางจิตใจ หรือร่างกาย ข้อมูลดังกล่าวไม่อยู่ภายใต้หลักของการรักษาความลับ ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครอง ความปลอดภัยของเด็กและผู้ที่เกี่ยวข้องหรือร่างกายดังกล่าว

4. การเปิดเผยข้อมูลเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (To prove the existence of a settlement agreement)



หลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการไกล่เกลี่ย จนมีการทำข้อตกลงกันแล้ว หลังจากนั้น คู่พิพาทอาจจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลที่เกิดในการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้พิสูจน์ความมีอยู่ของข้อตกลง (Existence of a settled agreement) เพื่อให้ข้อตกลงบรรลุผล (Implementation of a settled agreement) หรือเพื่อให้มีการบังคับคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งให้ปฏิบัติตามข้อตกลง (Enforcement of a settled agreement)

บทบัญญัติว่าด้วยการรักษาความลับการไกล่เกลี่ยในประเทศสหรัฐอเมริกา

1. การรักษาความลับตามบทบัญญัติกฎหมาย (Uniform Mediation Act)

หลักการเรื่องการรักษาความลับในประเทศสหรัฐอเมริกาถูกบัญญัติไว้ใน Uniform Act ซึ่งบังคับใช้ในคริสต์ศักราช 2001 และได้ถูกแก้ไขเพิ่มเติมในปีคริสต์ศักราช 2003 ปัจจุบัน Uniform Mediation Act ได้รับการลงมติยอมรับจากมลรัฐของประเทศสหรัฐอเมริการวม 11 มลรัฐ ได้แก่ เวอร์จิเนีย โอไฮโอ ยูทาห์ เซาท์ดาโกตา เนบราสกา ไวโอม้า อิลลินอยส์ โอไฮโอ นิวเจอร์ซีย์ เวอร์มอนต์และฮาวาย โดย Uniform Mediation Act นี้ได้ก่อให้เกิดสิทธิในการรักษาความลับสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย และผู้เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยโดยถูกบัญญัติไว้ใน มาตรา 4 และมาตรา 8 โดยยืนยันว่า การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นความลับตามขอบเขตที่คู่พิพาทตกลงกัน หรือตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย หรือบทบัญญัติใดๆ ของรัฐ การติดต่อสื่อสารในกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่อยู่ในบังคับที่จะถูกอ้างเป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดี และผู้ไกล่เกลี่ย คู่พิพาท ผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยสามารถปฏิเสธที่จะไม่เปิดเผยการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในการไกล่เกลี่ยได้

2. การรักษาความลับตามประมวลจริยธรรม (The model Standards of Conduct for Mediators)

นอกจากหลักการเรื่องการรักษาความลับแล้ว Uniform Mediation Act ยังบัญญัติข้อยกเว้นของหลักการรักษาความลับใน มาตรา 6 ซึ่งในมาตราดังกล่าวได้วางหลักข้อยกเว้นของการรักษาความลับไว้หลายประการ รวมไปถึงกรณีการคุกคามหรือคำพูดที่แสดงถึงการวางแผนที่จะทำร้ายร่างกายหรือก่อให้เกิดการประทุษร้ายที่ร้ายแรง การตั้งใจที่จะวางแผนอาชญากรรม การพยายามที่จะก่ออาชญากรรม หรือ การปกปิดอาชญากรรมที่กำลังดำเนินอยู่ การแสวงหาข้อมูลเพื่อพิสูจน์หรือหักล้างการกระทำรุนแรง การทอดทิ้ง หรือการแสวงหาประโยชน์ในการพิจารณาคดีที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นเด็กหรือองค์การดูแลคนชราหรือผู้พิการ เป็นต้น

ก. ข้อบัญญัติประมวลจริยธรรมโดยองค์กรภาครัฐ

นอกจากนั้น ในประเทศสหรัฐอเมริกา หลักการเรื่องรักษาความลับในการไกล่เกลี่ยยังถูกระบุไว้ในประมวลจริยธรรม (The model Standards of Conduct for Mediator) ซึ่งได้ถูกจัดทำขึ้นในปีคริสต์ศักราช



1994 โดย สมาคมอนุญาโตตุลาการสหรัฐอเมริกา (The American Arbitration Association) เนติบัณฑิตยสภาของสหรัฐอเมริกาในส่วนของ การระงับข้อพิพาท (The American Bar Association's Section of Dispute Resolution) และสมาคมการแก้ไขข้อพิพาท (The Association for Conflict Resolution) และได้มีการแก้ไขโดยคณะกรรมการร่วมในปีคริสต์ศักราช 2005 มาตรฐานที่ 5 เรื่องการรักษาความลับ ระบุว่า

A. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับระหว่างการไกล่เกลี่ย เว้นเสียแต่ว่าคู่พิพาทตกลงกันเป็นอย่างอื่น หรือกฎหมายระบุบังคับให้เปิดเผย

1. ในกรณีที่คู่พิพาทตกลงที่จะให้ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดเผยข้อมูลที่ได้รับระหว่างการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวได้
2. ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ควรที่จะสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงออกของผู้พิพาทในกระบวนการไกล่เกลี่ยให้แก่บุคคลอื่นทราบ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ถูกสอบถาม ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถรายงาน ว่า คู่พิพาทได้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยตามที่นัดหรือไม่ และคู่กรณีได้บทสรุปจากการไกล่เกลี่ยหรือไม่
3. หากผู้ไกล่เกลี่ยเข้าร่วมในการให้การศึกษา ค้นคว้าหรือประเมินการไกล่เกลี่ยควรปกป้องลักษณะเฉพาะของคู่พิพาท และปฏิบัติตามความคาดหวังอย่างเหมาะสมผลเกี่ยวกับการรักษาความลับของคู่พิพาท

B. ในการประชุมแยกฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ควรเปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งหรือบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นทางตรง หรือทางอ้อม เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว

C. ผู้ไกล่เกลี่ยควรส่งเสริมให้คู่พิพาทเข้าใจถึงหน้าที่และขอบเขตการรักษาความลับที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ย

คู่พิพาทอาจมีความคาดหวังต่อหลักการรักษาความลับที่ผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ คู่พิพาทอาจกำหนดกฎการรักษาความลับของตนเอง หรือยอมรับหลักการปฏิบัติอื่น ๆ ในการรักษาความลับของผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละราย หรือหน่วยงานแต่ละรายอาจมีความคาดหวังต่อการรักษาความลับต่างกันไป

ข. ข้อบัญญัติประมวลจริยธรรมโดยองค์กรภาคเอกชน

สำหรับหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสหรัฐอเมริกา เช่น JAME (Judicial Arbitration and Mediation Service) ได้มีการกำหนดจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับการรักษาความลับไว้



ในข้อ 4 คู่มือจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย (Mediators Ethics Guidelines) ให้ความสำคัญและดำรงไว้ซึ่งหลักการรักษาความลับในกระบวนการไกล่เกลี่ย สิ่งที่สำคัญมากก่อนการเริ่มการไกล่เกลี่ย คือ การที่คู่พิพาททุกฝ่ายมีความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องการรักษาความลับ โดยก่อนที่จะเริ่มการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรที่จะอธิบายให้คู่พิพาททุกฝ่ายเข้าใจ

- (1) กฎหมาย ข้อบังคับ หรือสัญญาใดๆ ที่ห้ามเปิดเผยข้อมูล ข้อเสนอ คำกล่าวใดๆ หรือเอกสารที่ได้เปิดเผยระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ย
- (2) หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยในการรักษาความลับของข้อมูลที่เกิดขึ้นระหว่างการไกล่เกลี่ยและการไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลภายนอก

ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ควรเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับโดยปราศจากการยินยอมของคู่พิพาทที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเว้นแต่ถูกบังคับโดยผลของกฎหมายคำสั่งศาล หรือองค์กรของรัฐอื่นๆ นอกจากนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่ใช่ข้อมูลที่ตนได้รับในระหว่างการไกล่เกลี่ยเพื่อผลประโยชน์ของตนเองหรือของผู้อื่น หรือเพื่อก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลอื่นในกรณีที่การไกล่เกลี่ยอยู่ภายใต้กฎหมายที่ระบุให้มีการเปิดเผยข้อมูล ผู้ไกล่เกลี่ยควรที่จะแจ้งให้คู่พิพาททราบก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ ข้อมูลที่บันทึกโดยผู้ไกล่เกลี่ย เอกสารที่คู่พิพาทยื่น หรือเอกสารอื่นใดที่มีข้อมูลที่เป็นความลับ หรือข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ควรที่จะถูกเก็บรักษาในสถานที่ที่เหมาะสมและอาจถูกทำลายได้ภายใน 90 วันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง หรือเร็วกว่านั้นในกรณีที่คู่พิพาทร้องขอหรือให้ความยินยอม

ในทางปฏิบัติ การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในประเทศสหรัฐอเมริกา คู่พิพาทจะตกลงทำสัญญารักษาความลับโดยมีการตกลงข้อสัญญาที่อยู่นอกเหนือการคุ้มครองของกฎหมาย โดยสัญญาดังกล่าวควรมีข้อความว่าการกระทำและบทสนทนาที่เกิดขึ้นโดยผู้หนึ่งผู้ใดในระหว่างการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นความลับ การกระทำและบทสนทนาที่เกิดขึ้นในระหว่างการไกล่เกลี่ยไม่สามารถอ้างถึงหรือรับฟังเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ และผู้ไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องไปเบิกความเป็นพยานต่อศาลเกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ย

(หมายเหตุ สำหรับจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับการรักษาความลับในประเทศไทย ได้ถูกระบุไว้ในประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอมหมวดที่ 2 ว่าด้วย จริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนที่ 4 การรักษาความลับ ข้อที่ 10 ระบุว่า “ผู้ประนีประนอมจักต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ย หรือที่ตนได้รู้เห็นมาอันเนื่องจากการทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมไว้เป็นความลับ เว้นแต่ความจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น เป็นกรณีที่ต้องเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด หรือเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ



หรือบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ”โดยประมวลจริยธรรมดังกล่าวมีคำอธิบายว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการที่เป็นความลับ เนื่องจากประสงค์ให้คู่ความสามารถพูดคุยและเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเสนอเงื่อนไขหรือทางออกสำหรับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยไม่ต้องระแวงว่าข้อมูลที่ได้เปิดเผยไปนั้นจะส่งผลเสียต่อรูปคดีหรือชื่อเสียง ผลประโยชน์ได้เสียของตนไม่ว่าในทางใดๆ ดังนั้น ผู้ประนีประนอมจึงต้องรักษาข้อมูลที่ได้รับจากคู่ความไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด ไม่แพร่กระจายให้บุคคลภายนอกทราบ เว้นแต่คู่ความตกลงกันให้เปิดเผยได้ เช่น คู่ความอาจยินยอมให้นำข้อมูลหรือภาพเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยที่สร้างขึ้นไปใช้เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์แก่การศึกษาอบรม หรือเป็นกรณีที่กฎหมายบังคับให้เปิดเผยข้อมูลนั้นซึ่งทำให้ต้องเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือเป็นการเปิดเผยเพื่อวัตถุประสงค์ของการดำเนินการหรือบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ เช่น เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการตีความว่า ข้อตกลงประนีประนอมยอมความที่สร้างขึ้นมีความหมายอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการบังคับตามสัญญาประนีประนอมที่ทำให้สอดคล้องกับความประสงค์ของคู่ความ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผู้ประนีประนอมอาจสื่อสารสาระสำคัญของข้อมูลที่เห็นว่าจำเป็นและสำคัญที่จะช่วยให้คู่ความสามารถเจรจาตกลงกันได้ ให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบเว้นแต่เป็นข้อมูลที่คู่ความได้ระบุว่าเป็นข้อมูลที่เปิดเผยให้เฉพาะผู้ประนีประนอมเท่านั้น

นอกจากนั้นประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 20 ทวิ วรรคสาม บัญญัติว่า “หลักเกณฑ์และวิธีการในการไกล่เกลี่ยของศาล การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอมให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมของ ศาลฎีกา ซึ่งต่อมาประธานศาลฎีกาได้ออกกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 โดยระบุเกี่ยวกับเรื่องการรักษา ความลับไว้ ดังนี้”

ข้อ 30 เมื่อผู้ประนีประนอมได้รับข้อมูลอันเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่ความฝ่ายหนึ่ง ผู้ประนีประนอมอาจเปิดเผยสาระของข้อมูลนั้นให้แก่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบ เว้นแต่ข้อมูลที่คู่ความได้ห้ามมิให้เปิดเผย

ข้อ 31 กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ เว้นแต่คู่ความจะตกลงกันให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยทั้งหมด หรือแต่บางส่วนโดยคู่ความเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายก็ได้

ข้อ 37 ในกรณีที่คู่ความไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น ให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่เป็นการใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ



ข้อ 38 ห้ามมิให้คู่ความที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการไกล่เกลี่ย นำความลับไปอ้างอิง หรือนำสืบเป็นพยานหลักฐานในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ กระบวนการพิจารณาของศาลหรือเพื่อดำเนินการอื่นใดไม่ว่าจะนำไปใช้ในรูปแบบใด เกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) ความประสงค์หรือความเต็มใจของคู่ความในการขอเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย
- (2) ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง หรือวิธีการในการระงับข้อพิพาทของคู่ความในการไกล่เกลี่ย
- (3) การยอมรับหรือข้อความที่กระทำโดยคู่ความในการไกล่เกลี่ย
- (4) ข้อเสนอใดๆ ที่เสนอโดยผู้ประนีประนอม
- (5) ข้อเท็จจริงที่ได้แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะยอมรับข้อเสนอในการไกล่เกลี่ย
- (6) เอกสารที่จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะใช้ หรือใช้ในการไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ

อนึ่ง พยานหลักฐานใดที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย หากเป็นพยานหลักฐานที่นำสืบได้อยู่แล้วในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ กระบวนการพิจารณาของศาล หรือเพื่อดำเนินการอื่นใด ย่อมไม่ต้องห้ามตามความในวรรคหนึ่ง

ข้อ 39 การขอให้ศาลมีคำสั่งให้ส่งเอกสาร หรือหมายเรียกให้บุคคลใดมาเปิดเผยความลับ หรือพยานหลักฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 38 วรรคหนึ่ง จะกระทำมิได้ เว้นแต่เป็นการกระทำเท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

ในทางปฏิบัติสำหรับการไกล่เกลี่ยในประเทศไทย ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้วิธีการบันทึกข้อตกลงไว้ในทำนองว่า "คู่ความทั้งสองฝ่ายให้สัญญาว่าจะไม่นำข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการเจรจาไปใช้เป็นพยานหลักฐานในคดี" หรือมีการระบุในรายละเอียดไว้ว่า "คู่ความทั้งสองฝ่ายให้สัญญาว่า จะไม่นำข้อเท็จจริง ข้อเสนอหรือความเห็น ซึ่งเสนอความเห็นหรือข้อเสนอแนะ การดำเนินการตลอดจนความลับทั้งปวง ซึ่งคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปิดเผยในชั้นไกล่เกลี่ยไปเปิดเผยหรือใช้เป็นพยานหลักฐาน หรือใช้ประโยชน์ใดๆ ในชั้นพิจารณาคดี ไม่ว่าการไกล่เกลี่ยจะมีประเด็นเกี่ยวเนื่องถึงข้อพิพาทอันเป็นมูลแห่งกระบวนการพิจารณาไกล่เกลี่ยหรือไม่" โดยบันทึกข้อตกลงแบบเป็นการแปลถ้อยคำมาจากภาษาอังกฤษของกฎหมายในเรื่องที่บัญญัติอยู่ในรูปกฎหมายกลาง (Model law) ของข้อบังคับเรื่องการประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL)



เมื่อเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การรักษาความลับและข้อยกเว้นการรักษาความลับใน Uniform Mediation Act ของประเทศสหรัฐอเมริกาและข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 และประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอมของประเทศไทย เห็นได้ว่า บทบัญญัติดังกล่าวของแต่ละประเทศ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการรักษาความลับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นในบทบัญญัติดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นหลักการรักษาความลับในระหว่างคู่พิพาทกับบุคคลภายนอก หลักการรักษาความลับระหว่างคู่พิพาทแต่ละฝ่าย และหลักการรักษาความลับในกระบวนการไกล่เกลี่ยจากการพิจารณาคดี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาข้อยกเว้นของหลักเรื่องการรักษาความลับของทั้งสองประเทศนั้นยังคงมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ สำหรับข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 จะระบุข้อยกเว้นของหลักการรักษาความลับไว้ในข้อ 37 คือ กรณีที่คู่ความไม่ได้ตกลงเป็นอย่างอื่นและกรณีเป็นการใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ และข้อ 38 กรณีที่เป็นพยานหลักฐานที่น่าเชื่อถือได้อยู่แล้วในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ กระบวนพิจารณาของศาล ส่วนประมวลจริยธรรมของผู้ประนีประนอมเพียงแต่ระบุไว้ใน ข้อ 10 เฉพาะในกรณีที่คู่ความตกลงไว้เป็นอย่างอื่น เป็นกรณีที่ต้องเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด หรือเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการหรือบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ แต่ Uniform Mediation Act ได้มีการระบุรายละเอียดข้อยกเว้นการรักษาความลับไว้โดยละเอียด มาตรา 6 ยกตัวอย่างเช่น การไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณะ การคุกคาม หรือคำพูดที่แสดงถึงการวางแผนที่จะทำร้ายร่างกาย หรือก่อให้เกิดการประทุษร้ายที่ร้ายแรง การตั้งใจที่จะวางแผนอาชญากรรม การพยายามที่จะก่ออาชญากรรม หรือ การปกปิดอาชญากรรมที่กำลังดำเนินอยู่ การแสวงหาข้อมูลเพื่อพิสูจน์หรือหักล้างข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดต่อหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ข้อยกเว้นหลักการรักษาความลับที่มีการระบุไว้ในทั้ง Uniform Mediation Act และข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 คือ หลักข้อยกเว้นเรื่องพยานหลักฐานที่ปรากฏอยู่ก่อนแล้ว (Pre-existing information) หลักการแสดงเจตนาของคู่พิพาทการเปิดเผยข้อมูลเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง เป็นต้น นอกจากนี้ ในทางปฏิบัติ ก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศไทยจะมีการจัดให้คู่พิพาททำข้อตกลงเข้าสู่การไกล่เกลี่ยซึ่งมีการระบุเรื่องการรักษาความลับไว้

ประมวลจริยธรรม ผู้ประนีประนอม สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม

จริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่

การให้คู่ความตัดสินใจด้วยตนเอง

1. ในการระงับข้อพิพาทผู้ประนีประนอมจักต้องให้คู่ความ ตัดสินใจด้วยตนเอง บนพื้นฐานของข้อมูลที่เพียงพอ คำอธิบาย การระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของ คู่ความเป็นสำคัญ



2. ผู้ประเมินประเมินจกต้องละเว้นไม่ออกคำสั่งหรือชี้ขาดใดๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทและทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาท ตลอดจนต้องไม่บังคับหรือใช้อิทธิพลใดๆ เพื่อให้คู่ความต้องจำยอมเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือตัดสินใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย
3. ผู้ประเมินประเมินพึงช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาหว่าน คู่ความเพื่อหาแนวทางในการระงับข้อพิพาท โดยไม่ออกความเห็นใดๆ อันเป็นการชี้ขาด เว้นแต่คู่ความจะได้ตกลงกันให้ผู้ประเมินประเมินออกความเห็น

ความเป็นกลาง

1. ผู้ประเมินประเมินจกต้องวางตนเป็นกลางในการไกล่เกลี่ย ทั้งจกต้องไม่ทำให้คู่ความสงสัยว่าฝักใฝ่ช่วยเหลือคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง
2. ผู้ประเมินประเมินจกต้องไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกใช้อิทธิพลใดๆ อันอาจทำให้ผู้ประเมินประเมินเสียความเป็นกลาง
3. ผู้ประเมินประเมินจกต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง อันอาจเป็นเหตุให้คู่ความมีความสงสัยตามสมควรในความเป็นกลางของตน
4. ไม่ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยจะดำเนินไปแล้วเพียงใด ผู้ประเมินประเมินจกต้องเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแล้ว หรือที่อาจเกิดขึ้นตามที่ตนทราบทั้งหมด
5. ผู้ประเมินประเมินไม่พึงรับทำการงานใดๆ ให้แก่คู่ความฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งที่ตนไกล่เกลี่ย ไม่ว่าการไกล่เกลี่ยนั้นจะสิ้นสุดลงแล้วหรือไม่ เว้นแต่คู่ความทุกฝ่ายจะให้ความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร

การรักษาความลับ

1. ประเมินประเมินจกต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ย หรือที่ตนได้รู้เห็นมา อันเนื่องจากการทำหน้าที่ผู้ประเมินประเมินไว้เป็นความลับ เว้นแต่คู่ความจะ ตกลงกันเป็นอย่างอื่น
2. ผู้ประเมินประเมินพึงทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเฉพาะเรื่องที่ตนมีคุณสมบัติและทักษะเพียงพอที่จะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้
3. ผู้ประเมินประเมินจกต้องไม่เรียก รับ หรือยอมจะรับ ค่าตอบแทนหรือประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เว้นแต่เป็นกรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อกำหนดให้กระทำได้



4. ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่ให้ หรือตกลงว่าจะให้ค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้แนะนำ หรือผู้ส่งข้อพิพาทให้ตนดำเนินการไกล่เกลี่ย คำอธิบาย การปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมถือเป็นการทำประโยชน์ให้แก่สังคม และอำนวยความสะดวกแก่คู่ความโดยการยุติข้อพิพาทด้วยความพอใจของทุกฝ่าย
5. ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่ขัดขวางการที่ตนเป็นผู้ประนีประนอม หรือยินยอมให้ผู้อื่นกระทำเช่นนั้น
6. ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่โฆษณาหรือเชิญชวนเพื่อให้ตนได้เป็นผู้ประนีประนอม และไม่พึงรับรองว่า คู่ความจะตกลงกันได้หรือจะเกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งแก่คู่ความ

จริยธรรมเกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว

1. ผู้ประนีประนอมจักต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย อยู่ในจริยธรรมเกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว
2. ผู้ประนีประนอมจักต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย อยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรม ทั้งพึงวางตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป
3. ผู้ประนีประนอมจักต้องปฏิบัติตามคำสั่งอันชอบด้วย กฎหมายของผู้รับผิดชอบราชการศาล และองค์คณะผู้พิพากษา
4. ผู้ประนีประนอมจักต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้รับผิดชอบ มอบหมายโดยเคร่งครัด มีความอดทนหาเหตุเวลาของตนให้แก่การปฏิบัติหน้าที่ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ไม่ได้
5. ผู้ประนีประนอมจักต้องศึกษาและเตรียมการปฏิบัติหน้าที่ในคดีของตนไว้ให้พร้อมก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ย
6. ผู้ประนีประนอมจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และด้วยความระมัดระวัง
7. ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้รับผิดชอบ ราชการศาล หรือองค์คณะผู้พิพากษา การรายงานโดยปกปิดข้อความที่ควรต้องบอกถือว่าเป็นรายงานเท็จด้วย
8. ผู้ประนีประนอมจักต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าเป็น ผู้ประพฤติชั่ว ไม่ประพฤติตนเป็นคนเสเพล มีหนี้สินรุงรัง เสพของมีนเมา จนไม่สามารถครองสติได้ เล่นการพนันเป็นอาชญา กระทำความผิดอาญา หรือกระทำการอื่นใดซึ่งความประพฤติหรือการกระทำดังกล่าวอาจทำให้ เสื่อมเสีย
9. ผู้ประนีประนอมจักต้องอยู่ในมารยาทอันดีงาม และใช้กิริยา วาจาสุภาพ แก่คู่ความทุกฝ่าย ขณะดำเนินการไกล่เกลี่ย
10. ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่กระทำการใดๆ อันอาจเป็นเหตุ ให้การพิจารณาพิพากษาคดีขาดความเป็นอิสระหรือความยุติธรรม



11. ผู้ประเมินประเมินจกต้องละเว้นการกล่าวถึงคดีที่อาจกระทบกระเทือนต่อบุคคลใด และไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอก เกี่ยวกับคดีที่อยู่ระหว่างการไกล่เกลี่ย หรือจะเข้าสู่การพิจารณาคดี
12. ผู้ประเมินประเมินจกต้องไม่ให้ข่าว อภิปราย หรือแสดงความคิดเห็นใดๆ ต่อสาธารณชน อันอาจกระทบกระเทือน
13. ผู้ประเมินประเมินจกต้องไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบหรือ ยินยอมให้ผู้อื่นใช้ความเป็นผู้ประเมินประเมินของตนแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ
14. ผู้ประเมินประเมินและคู่สมรสจกต้องไม่รับทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ จากคู่ความหรือจากบุคคลอื่นใด อันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประเมินประเมิน และจกต้องดูแลให้บุคคลในครอบครัว ปฏิบัติเช่นเดียวกันด้วย
15. ผู้ประเมินประเมินพึงมีสภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพ และถูกต้องตามกาลเทศะ มีอัธยาศัยอันดีงามแก่บุคคลทั่วไป
16. ผู้ประเมินประเมินพึงศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และพึงเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน ด้วยการนำความรู้ในด้านต่างๆ มาพัฒนาตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
17. ผู้ประเมินประเมินจกต้องไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้ แตกความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน และพึงส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ
18. ผู้ประเมินประเมินจกต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการ ปฏิบัติหน้าที่ และมีให้ดูหมิ่นเหยียดหยามบุคคลใดๆ
19. ผู้ประเมินประเมินพึงละเว้นการคบหาสมาคมกับคู่ความ หรือบุคคลซึ่งมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับคดีความ หรือผู้ซึ่งมีความประพฤติในทางเสื่อมเสีย อันอาจกระทบกระเทือนต่อความเชื่อถือของบุคคลทั่วไป

จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ม.12 พรบ.ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2562

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางอิสระวิธีทำและไม่เลือกปฏิบัติ
2. เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้งในกรณีที่ไม้อาจเข้าร่วม ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ต้องแจ้งเหตุผลและความจำเป็นล่วงหน้าให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททราบ
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร
4. ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท



5. ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสุภาพ
6. รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
7. ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาท หรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท

จริยธรรมของนักไกล่เกลี่ย (มารค ตามไท)

1. การเข้าไปไกล่เกลี่ยต้องไม่ทำให้คู่ขัดแย้งมีความรุนแรงมากขึ้น
2. อย่าคิดว่าตัวเองสามารถทำงานคนเดียวได้ต้องทำงานเป็นทีม
3. ใครให้คำแนะนำและคำปรึกษาก็ไม่ยอมรับจะเป็นนักไกล่เกลี่ยที่ดีไม่ได้
4. ต้องลับชวานให้คมอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการไกล่เกลี่ย

1. การใช้คำพูด
2. การแสดงความคิดเห็นในทางตรงข้ามกับฝ่ายใด
3. การแสดงกิริยา ท่าทาง เช่น ดุหมั่น ดุแคลน เบื่อหน่าย รำคาญ
4. การชี้จุดอ่อนของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เช่น ขาดอายุความ ข้อกฎหมายอ่อน
5. การชี้ว่าฝ่ายใดผิดหรือฝ่ายใดถูก
6. การติดต่อกับคู่พิพาทลับหลังคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง
7. การส่งผ่านข้อมูลในทางลบ หรือไม่สนับสนุนการเจรจา

ความลับในการไกล่เกลี่ย

1. ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ควรเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับโดยปราศจากการยินยอมของคู่พิพาทที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
2. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่ใช่ข้อมูลที่ได้รับในระหว่างการไกล่เกลี่ยเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง หรือของผู้อื่นหรือเพื่อก่อให้เกิดผลเสียหายต่อผลประโยชน์ของผู้อื่น



3. ข้อมูลที่บันทึกโดยผู้ไกล่เกลี่ย เอกสารที่คู่พิพาทยื่น หรือเอกสารอื่นใดที่มีข้อมูลที่เป็นความลับ หรือข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ควรที่จะถูกเก็บรักษาในสถานที่ที่เหมาะสม และอาจถูกทำลายได้ภายใน 90 วันนับแต่วันที่การไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงหรือเร็วกว่านั้น

4. การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในประเทศสหรัฐอเมริกา คู่พิพาทจะตกลงทำสัญญารักษาความลับ โดยมีการตกลงข้อสัญญาที่อยู่นอกเหนือการคุ้มครองของกฎหมาย โดยสัญญาดังกล่าวมีข้อความว่าการกระทำและบทสนทนาที่เกิดขึ้นโดยผู้หนึ่งผู้ใดในระหว่างการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นความลับ และไม่สามารถอ้างอิง นำสืบหรือรับฟังเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินกระบวนการพิจารณาใดๆ และผู้ไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องไปเบิกความเป็นพยานต่อศาลเกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ย

5. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาอันเนื่องจากการทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมไว้เป็นความลับ เว้นแต่ความจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

6. การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ เพื่อให้คู่ความสามารถพูดคุยและเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งเสนอเงื่อนไขหรือทางออกสำหรับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยไม่ต้องระแวงว่าข้อมูลที่เปิดเผยไปนั้นจะส่งผลเสียต่อรูปคดีหรือชื่อเสียง ผลประโยชน์ได้เสียของตนไม่ว่าในทางใดๆ

7. ต้องรักษาข้อมูลของคู่ความไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด ไม่เปิดเผยให้คนภายนอกทราบ เว้นแต่คู่ความตกลงกันให้เปิดเผยได้ เช่น คู่ความอาจยินยอมให้นำข้อมูลหรือภาพเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยที่สร้างขึ้นไปใช้เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์แก่การศึกษาอบรม หรือเป็นกรณีที่กฎหมายบังคับให้เปิดเผยข้อมูลนั้น

8. ผู้ไกล่เกลี่ยอาจสื่อสารสาระสำคัญของข้อมูลให้เห็นว่าจำเป็นและสำคัญที่จะช่วยให้คู่ความสามารถเจรจาตกลงกันได้ ให้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบเว้นแต่เป็นข้อมูลที่คู่ความได้ระบุว่าเป็นข้อมูลที่เปิดเผยให้เฉพาะผู้ไกล่เกลี่ยเท่านั้น

การหาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาสันติวิธีมหาวิทยาลัยมหิดล ได้เสนอวิธีที่เอื้อให้เกิดทางออกใหม่ๆ คือ การแยกการกระทำสามอย่างออกจากกัน คือ จินตนาการ การประเมินผล และการตัดสินใจ

1. จินตนาการ เราสามารถจินตนาการให้พ้นจากกรอบความเคยชินเดิมๆ ได้ด้วย การรวบรวมทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ก่อนที่จะประเมินข้อดีข้อเสียอย่างจริงจัง

2. การประเมิน เราสามารถประเมินข้อแนะนำแต่ละข้อได้โดยการพิจารณาว่ามีข้อบกพร่องข้อใดบ้าง วิธีนี้จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง ก่อนที่จะมีการคิดให้รอบคอบ



3. การตัดสินใจ เมื่อใคร่ครวญถึงผลต่างๆ ที่จะติดตามมาจากข้อเสนอแต่ละข้อแล้ว ควรให้คู่ขัดแย้งเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง

เราพึงระวังเวลาที่มีข้อเสนอ คู่ขัดแย้งอาจถือว่าข้อเสนอนั้นเป็นคำชี้แนะ ซึ่งจะทำให้ความรับผิดชอบในการตัดสินใจเริ่มจะตกมาอยู่กับผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้ ถ้าจะให้การตัดสินใจมาอยู่ในมือของคู่ขัดแย้ง เราควรเสนออย่างกว้างๆ ให้เป็นแนวคิดหรือเป็นการกระตุ้นให้คู่ขัดแย้งใคร่ครวญด้วยวิจารณญาณของตน

อีกวิธีหนึ่งเราสามารถแนะทางออกแบบสมมติซึ่งเป็นข้อเสนอที่ไม่ตายตัว ยกตัวอย่างอาจถามว่า ทำทีในเรื่องนี้ของอีกฝ่ายจะช่วยให้มีการประนีประนอมในเรื่องอื่นๆ ได้ไหม “หากนถุมตกลงที่จะ...คุณพร้อมที่จะประนีประนอมในเรื่อง...ไหม ?” ทั้งนี้การช่วยเสนอแนะทางออกหรือข้อตกลง เราต้องระมัดระวังในเรื่องการรักษาความลับของคู่ขัดแย้งไม่ให้ถูกเปิดเผย แต่หากเราพิจารณาแล้วว่ามีความบางอย่างควรเปิดเผยได้แล้ว เราควรขอความเห็นชอบจากคู่ขัดแย้งที่เกี่ยวข้องก่อน



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ข้อท้าทาย และอุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ย

โดย พลเอก เอกชัย ศรีวิลาศ

ผู้อำนวยการสำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า

การไกล่เกลี่ยจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและปัจจัยหลายประการมีทั้งปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรค ผู้ที่เป็นคนไกล่เกลี่ยควรคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่ง Mark Guevara ได้ระบุถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย ไว้ดังนี้

1. การเลือกเวลาที่เหมาะสมที่สุด (Timing)

การไกล่เกลี่ยมีความยืดหยุ่น รวดเร็วและคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายหากใช้ในเวลาที่เหมาะสม เวลาเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จ หากการไกล่เกลี่ยถูกกำหนดไว้เร็วเกินไปหรือก่อนที่เหตุการณ์สำคัญยังไม่เกิดขึ้นฝ่ายต่างๆ อาจเลือกที่จะไม่ทำได้

โดยปกติแล้วฝ่ายต่างๆ จะดำเนินการไกล่เกลี่ยอย่างจริงจังเมื่อต้องเผชิญกับเส้นตาย (เช่น เพื่อหลีกเลี่ยงการพิจารณาคดีหรืออนุญาตตุลาการ) ในขณะที่คู่กรณีเข้าใกล้กับช่วงเวลาของความจริงพวกเขามักจะประนีประนอมมากขึ้น ในทางกลับกันหากข้อพิพาทนั้นก้าวไปไกลเกินกว่ากระบวนการฟ้องร้องหรืออนุญาตตุลาการฝ่ายต่างๆ อาจจะต้องลงทุนมากเกินไปในแง่ของเวลา เงิน หรือชื่อเสียง

2. การยอมรับกระบวนการทางกฎหมาย (Acceptance of the process)

คงไม่ต้องบอกว่าการไกล่เกลี่ยไม่ควรกระทำเว้นแต่ทั้งสองฝ่ายมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุข้อตกลง การเจรจาต่อรอง การดำเนินคดีหรืออนุญาตตุลาการมีความเสี่ยงและคู่กรณีต้องมีความเข้าใจที่เป็นจริงเกี่ยวกับคดีของพวกเขาหากการไกล่เกลี่ยพิสูจน์แล้วว่าไม่สำเร็จ บางคนตั้งใจว่าจะเอาชนะ มักจะเป็นการเสียเวลาของทุกฝ่าย (เช่น คู่กรณีที่เพิ่มข้อเรียกร้องในการไกล่เกลี่ย) ผู้อื่นดูเหมือนจะสนใจเฉพาะในส่วนที่สำคัญที่สุดซึ่งมีแนวโน้มที่จะยกเลิกกระบวนการและมักจะมาพร้อมกับความคิดที่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง บางคนนำมุมมองการฟ้องร้องคดีของพวกเขาไปสู่การไกล่เกลี่ยและมุ่งเน้นไปที่ประเด็นข้อเท็จจริงและกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นคู่กรณีควรค้นหาโอกาสในการสร้างคุณค่าโดยเน้นผลประโยชน์ที่ซ่อนอยู่เพื่อสร้างวิธีแก้ปัญหาที่ขับเคลื่อนการทำงานได้



3. การเลือกผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator selection)

ผู้ไกล่เกลี่ยที่เหมาะสมควรเป็นผู้ที่ได้รับความเคารพจากทุกฝ่ายสามารถทำงานผ่านความยากลำบากและสามารถหลีกเลี่ยงหรือเอาชนะอุปสรรคได้ ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยนั้นเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ย ตัวอย่างเช่น ผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีที่สุดหลายๆ คนมีระดับความยืดหยุ่นและความคิดสร้างสรรค์ในระดับหนึ่ง ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ที่มีข้อพิพาทเป็นสิ่งจำเป็นเช่นกันเพราะยังผู้ไกล่เกลี่ยมีประสบการณ์มาก โอกาสที่เขาหรือเธอจะไม่เพียงแต่จะเข้าใจเทคนิคต่างๆ เท่านั้น แต่จะยังเข้าใจและสามารถส่งต่อโอกาสของคู่กรณี que ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการพิจารณาตัดสินในศาลก็ยิ่งมากขึ้นผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและเป็นกลางทั้งสองฝ่าย หากมีแม้กระทั่งสัญญาณอคติจากผู้ไกล่เกลี่ยอาจส่งผลให้สถานการณ์นั้นไม่น่าจะตกลงกันได้ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับความไว้วางใจจากฝ่ายต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน

4. การเตรียมตัวของคู่ความ (Party preparations)

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การขาดการเตรียมตัวยังคงเป็นปัญหาสำคัญในการไกล่เกลี่ย ในขณะที่คู่กรณีจะใช้เวลาหลายชั่วโมงในการเตรียมตัวสำหรับการให้การของพยาน แต่หลายคนก็แทบจะไม่มีเวลาเตรียมตัวในการไกล่เกลี่ย โดยปกติแล้วคู่กรณีเชื่อว่าการขาดการเตรียมตัวมีข้อเสียเล็กๆ น้อยๆ ต่อการไกล่เกลี่ยที่ล้มเหลวเนื่องจากไม่ได้มีผลผูกพันในการพิจารณาตัดสินหรืออนุญาตตุลาการ อย่างไรก็ตามการขาดการเตรียมตัวนั้นแน่นอนที่สุดจะถ่วงเวลาหากไม่ป้องกัน กระบวนการทางกฎหมายและเวลาที่มีค่าจะสูญเปล่า การเตรียมตัวจึงต้องประกอบด้วย:

การได้รับข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่ดีเพื่อให้คู่กรณีสามารถเจรจาต่อรองจากจุดยืนที่มีความเข้มแข็งเพื่อการทำข้อตกลงที่ดีที่สุด

คู่กรณีควรใช้เวลาพิจารณาว่าทำไมฝ่ายอื่นจึงต้องการนำทัศนคติที่เหมาะสมมาใช้ในการทำข้อตกลงมากขึ้นและเพื่อให้ได้การประนีประนอมที่ยุติธรรมและเป็นไปได้ในมุมมองของตนเอง การศึกษาแสดงให้เห็นว่าแทบเป็นไปไม่ได้ที่ฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสียจะทำการประนีประนอมอย่างเป็นกลางตลอดทั้งหมด การเสี่ยงที่เป็นอิสระหรือการวิเคราะห์สถานะมักจะเป็นประโยชน์

พัฒนาแผนการเจรจา บ่อยครั้งที่ทุกฝ่ายสูญเสียความได้เปรียบอย่างมีนัยสำคัญในการไกล่เกลี่ยด้วยการคิดถึง แต่เพียงเป้าหมายสุดท้ายเท่านั้น



จัดทำทศรุกรนำเสนอคำแถลงและการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยสุจริต ช่องว่างของข้อมูลเป็นสาเหตุทั่วไปที่ทำให้เกิดข้อพิพาทในการไกล่เกลี่ย

5. อำนาจในการทำข้อตกลง (Settlement authority)

สาเหตุที่พบบ่อยที่สุดสำหรับการไกล่เกลี่ยที่ล้มเหลวคือ การไม่มีบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจได้จริงมาร่วมในการเจรจา เมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่มีอำนาจในการตัดสินใจทำให้การไกล่เกลี่ยหยุดชะงัก คู่กรณีต้องใช้ความพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดได้มาเข้าร่วมการเจรจา เนื่องจากข้อเท็จจริงสถานการณ์ความน่าเชื่อถือ ทำทางหรือทักษะของฝ่ายตรงข้ามที่ไม่สามารถสื่อไปถึงผ่านทางโทรศัพท์ได้อย่างเพียงพอ

6. ข้อตกลง (The agreement)

ก่อนออกจากการไกล่เกลี่ยคู่กรณีต้องป้อนข้อตกลงที่มีผลผูกพัน การล้มเหลวในการทำดังกล่าวทำให้กระบวนการทั้งหมดตกอยู่ในความเสี่ยงที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจรู้สึกเสียใจในภายหลังการทำข้อตกลงไปแล้ว คู่กรณีทำได้ดีเมื่อพวกเขาซื้อข้อตกลง รวมถึงสิ่งที่ต้องทำหลักในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกในการแก้ไข ยิ่งกว่านั้นคงไม่มีใครต้องการออกจากห้องไกล่เกลี่ยโดยไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขของข้อตกลง

กรณีศึกษา : การเพิ่มขีดความสามารถในการไกล่เกลี่ยในแอฟริกา (Nathan, 2009)

เมื่อพิจารณาถึงความซับซ้อนของความขัดแย้งที่ควบคุมได้ยาก ความยากลำบากในการสร้างสันติภาพและต้นทุนด้านมนุษยธรรมที่ร้ายแรงของการเป็นปรปักษ์ที่ยืดเยื้อ สิ่งสำคัญคือการทำผู้ไกล่เกลี่ยที่มีทักษะและความชำนาญสูงได้รับการสนับสนุนจากสถาบันอย่างเพียงพอและสหภาพแอฟริกาและองค์การระดับภูมิภาคเพิ่มขีดความสามารถในการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางและการทูตเชิงป้องกัน

ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีทักษะและประสบการณ์จะไม่ประสบความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยเสมอไป แต่พวกเขามีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่มีประสบการณ์ เนื่องจากการที่คุ้นเคยกับกลยุทธ์และยุทธวิธีในการไกล่เกลี่ยมากกว่าทำให้พวกเขามีตัวเลือกและเครื่องมือที่หลากหลายและมีแนวโน้มที่จะทำผิดพลาดน้อยลง การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเป็นการใช้สิทธิทางการเมืองอย่างไม่ต้องสงสัยและต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะของคู่กรณี วัฒนธรรม ภาษา ศาสนา สถานที่และพลวัตของความขัดแย้ง ทีมการไกล่เกลี่ยอาจต้องรวมบุคคลสำคัญที่มีชื่อเสียงเพื่อประสานงานกับผู้นำรัฐบาลและอาจเป็นประโยชน์หากรวมถึงอดีตสมาชิกของขบวนการปลดปล่อยที่สามารถเห็นอกเห็นใจผู้ก่อการกบฏ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่สมาชิกของทีมไกล่เกลี่ยบางคนอาจมีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยเล็กน้อย แต่ทีมโดยรวมต้องมีความเชี่ยวชาญเพียงพอในเรื่องนี้



การไกล่เกลี่ยควรถูกมองว่าเป็นกิจกรรมพิเศษที่ประกอบด้วยชุดทักษะและเทคนิคที่สามารถเรียนรู้และเชี่ยวชาญได้ทักษะและเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับ: การวินิจฉัยสาเหตุของความขัดแย้ง การระบุโอกาสและวิธีการในการสร้างความเชื่อมั่นของคู่กรณีในการเจรจา การติดตามการเจรจาต่อรองเมื่อมีฝ่ายตรงข้ามปฏิเสธที่จะพูดคุยกันโดยตรง; การออกแบบและการเรียกประชุมกระบวนการไกล่เกลี่ย การเตรียมวาระการประชุมและดำเนินการประชุม การระบุจุดร่วมระหว่างฝ่ายต่างๆ การสร้างตัวเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหาความล้มเหลวในการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้ง และการดำเนินกระบวนการในการเจรจา การแก้ปัญหาร่วมกันและการร่างข้อตกลงความเชี่ยวชาญในสาขาเหล่านี้มาจากการฝึกอบรม ประสบการณ์ และความคุ้นเคยกับกรณีศึกษาและสิ่งตีพิมพ์อื่นๆ เกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้ง

ในกระบวนการสร้างสันติที่ยืดเยื้อผู้ไกล่เกลี่ยต้องการการสนับสนุนอย่างกว้างขวางที่สนับสนุนควมมีความสามารถต่อไป: ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีต สาเหตุและพลวัตของความขัดแย้ง ความใกล้ชิดกับฝ่ายต่างๆ และผู้นำและกลุ่มของพวกเขา การสืบราชการลับและความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์เพื่อติดตามและวิเคราะห์การพัฒนาและให้คำแนะนำแก่ผู้ไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับตัวเลือกโอกาสและภัยอันตราย ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในหัวข้อต่างๆ เช่น รัฐธรรมนูญ การเตรียมการหยุดรบ การแบ่งปัน ความมั่งคั่ง และความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารเพื่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับสหประชาชาติและสหภาพแอฟริกากับชุมชนในพื้นที่ที่มีความขัดแย้งและกับประชาชนทั่วไป

ข้อท้าทายและอุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ย

Tony Belak ได้กล่าวถึงอุปสรรคสำคัญในการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ประสบความสำเร็จ ไว้ดังนี้

1. ระดับของความขัดแย้งที่อยู่ในระดับสูง การวัดความรุนแรงของความขัดแย้งนั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความสำเร็จของการทำข้อตกลง รวมถึงระดับและความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างคู่กรณีเมื่อระดับของความขัดแย้งเพิ่มขึ้นโอกาสในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ประสบความสำเร็จจะลดลง เช่นสถานการณ์ทางการเมืองเกี่ยวกับการเลือกตั้งซึ่งอาจมีส่วนได้ส่วนเสียในผลลัพธ์ การรับรู้ว่าคุณค่าอื่นไม่น่าไว้วางใจไม่มีเหตุผล ฉุนเฉียว หรือยากที่จะสื่อสารด้วย และการแสดงออกของความแตกต่างทางอุดมการณ์หรือวัฒนธรรมที่รุนแรง
2. แรงจูงใจของคู่กรณีในการเข้าถึงข้อตกลงที่ต่ำ หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายมุ่งที่จะสร้างความเสียหายหรือทำให้อีกฝ่ายอับอาย เป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงของความอ่อนแอหรือไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการทำข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีแนวโน้มที่จะทำข้อตกลงได้ เมื่อใดก็ตามที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีแรงจูงใจสูงในการบรรลุการทำข้อตกลง ระดับของความมุ่งมั่นตั้งใจของคู่กรณีที่จะแก้ปัญหาข้อพิพาทที่ต่ำเมื่อคู่กรณีไม่เข้าใจ



ว่าการไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการในการทำงานร่วมกัน การแก้ปัญหาหรือการทำข้อตกลงจึงไม่สามารถบรรลุได้อย่างรวดเร็ว เมื่อหาวิธีการสำหรับการตกลงร่วมกันได้ยากข้อจำกัดของขอบเขตและความเป็นไปได้ของวิธีแก้ปัญหาที่สามารถยอมรับร่วมกันนี้สามารถลดแรงจูงใจของฝ่ายที่จะดำเนินการต่อ ความสนใจและความกระตือรือร้นของผู้ไกล่เกลี่ยอาจถูกทำลายเมื่อการหาทางออกในการแก้ปัญหาถูกขัดขวาง

3. การยึดมั่นในอุดมการณ์อย่างตายตัว เมื่อคู่กรณีเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยในฐานะผู้สนับสนุนเข้ากับหลักปฏิบัติของพวกเขาและมองว่าเป็นผู้ทำลาย ความท้าทายสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยคือการย้ายความขัดแย้งจากการกำหนดเป้าหมายค่านิยมไปสู่ความสัมพันธ์หรือผลประโยชน์ในที่สุดซึ่งการแก้ไขปัญหานั้นไปได้อย่างขึ้น นักรบที่บ้าคลั่งในสงครามศักดิ์สิทธิ์ก่อนข้างจะตายโดยไม่ยอมแพ้มากกว่าการตกลงกันเพื่อความสงบสุข

4. อำนาจที่ไม่สมดุล เมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเริ่มต้นการเจรจาแบบอำนาจไม่เท่าเทียมกัน หรือเมื่ออำนาจในการต่อรองมีไม่เท่ากัน ผลลัพธ์ที่ได้จะไม่เกิดการตกลงกันแบบยั่งยืน

บทสรุป

การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่ให้ฝ่ายที่มีข้อพิพาทได้อภิปรายเพื่อหาทางแก้ไขปัญหที่สำคัญในลักษณะที่มีประสิทธิผล โดยที่การควบคุมผลลัพธ์ยังคงอยู่ในมือของคู่กรณี อีกทั้งเป็นการนำผู้คนมาหาทางออกร่วมกันด้วยความช่วยเหลือที่เป็นกลางเพื่อสร้างความเข้าใจและรักษาความสัมพันธ์และให้การวิเคราะห์และสำรวจผลประโยชน์ของทุกฝ่าย อย่างไรก็ตามการดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ได้มีการรับประกันทุกครั้งว่าจะได้รับการมีส่วนร่วมจนเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย เว้นแต่คู่กรณีซึ่งอยู่ในสถานที่ที่มีความขัดแย้งและอยู่ในกรอบของการรับฟังอย่างไว้วางใจ มีแรงบันดาลใจในการทำงานร่วมกัน และมีการเกี่ยวข้องกันในลักษณะมีความเคารพซึ่งกันและกันจึงจะนำพาให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะสร้างบรรยากาศการเจรจาให้เอื้ออำนวยให้คู่กรณีหรือคู่ขัดแย้งมาเจรจาและแสวงหาทางออกร่วมกันและเป็นที่พอใจของทุกฝ่ายได้



บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เล่มที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศูนย์ศึกษาและพัฒนาสันติวิธีมหาวิทยาลัยมหิดล. ทักษะการไกล่เกลี่ย. สืบค้นจาก www.peace.mahidol.ac.th/calm_tech.doc
- สามารถ มั่งส้ง. (2556). คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย : ธรรม 8 ประการ. สืบค้นจาก <https://mgronline.com/daily/detail/9560000128952>
- Alaska Judicial Council. (1998). **Five Steps to Choosing a Qualified Mediator**. Retrieved from <https://www.mediate.com/articles/choose.cfm>
- American Arbitration Association. (2005). **Model Standard of Conduct for Mediators**. Retrieved from https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/2011_build/dispute_resolution/model_standards_conduct_april2007.authcheckdam.pdf
- Belak, Tony. (2002). **Obstacles To Successful Mediation**. Retrieved from <https://www.mediate.com/articles/belak2.cfm>
- Guevara, Mark. (2015). **Mediation: Factors For Success**. Retrieved from <https://www.arcadis.com/en/united-states/arcadis-blog/mark-guevara/mediationfactors-for-success/>
- Nathan, Laurie. (2009). **The challenges facing mediation in Africa**. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/535f/b9e1bb9b07b6f68bdb19d751786b3e64ea3a.pdf>
- Stephanie DubeDwilson. (2017). **Qualifications Needed to Become a Court Mediator**. Retrieved from <https://careertrend.com/qualifications-needed-become-court-mediator-3662.html>



การจัดการกับบุคคลที่ยากกับการเจรจา และการจัดการอารมณ์ของตนเอง

โดย อาจารย์อภิญญา ดิสรุสมาน

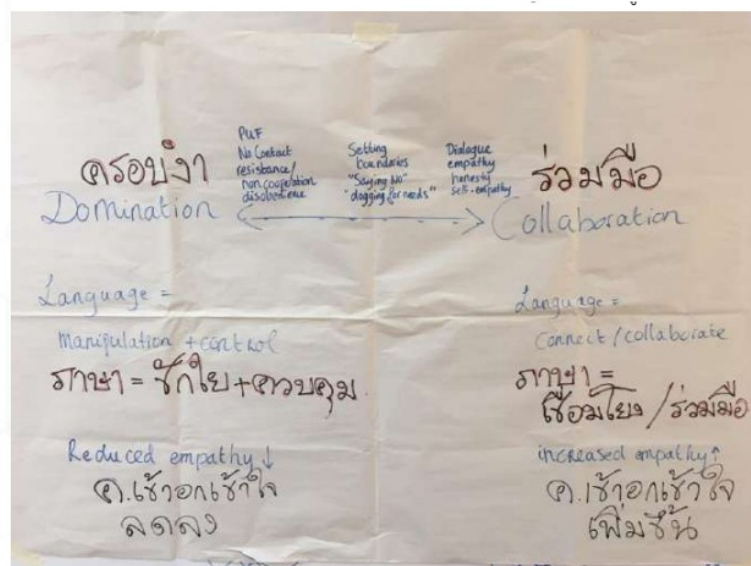
นักวิชาการผู้ชำนาญการ สำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า

1. วิธีคิดและการทักษะ: สันติ – อำนาจ – บารมี ของผู้ไกล่เกลี่ย

ในทางสันติวิธี การมีอำนาจและการใช้อำนาจในแต่ละบริบทและสถานการณ์เป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะการดำรงอยู่ในสถานะของคนกลางท่ามกลางปัญหาของความขัดแย้งจะอย่างไรเพื่อให้อำนาจที่มีอยู่กลายเป็นอำนาจร่วม (Shared power) หัวข้อนี้ การใช้อำนาจแต่ละแบบในสถานการณ์ที่ยากต่อการจัดการของผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ก่อนอื่นการมีอำนาจสำคัญอย่างไรกับการเจรจาและสันติวิธี?

ผู้เขียนอยากจะกล่าวถึง Marshall Rosenberg นักจิตวิทยาคลินิกสัญชาติอเมริกัน ผู้ที่มีบทบาท (Influencer) ทางด้านการสื่อสารอย่างสันติ (Non-violence communication) กล่าวไว้ว่า การจะสื่อสารอย่างสันติได้ต้องเกิดมาจากภายในตัวเอง และต้องเข้าใจตัวเองว่าทุกคนไม่ได้เป็นคนที่สมบูรณ์แบบ เราต้องสื่อสารอย่างสันติได้ทั้งภายนอก (Outer peace) และ ภายใน (Inner peace) บางครั้ง การสื่อสารอย่างสันติไปสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเรื่องของอำนาจด้วย ในกรณีที่บริบทของสถานการณ์ความขัดแย้งนั้นๆ ไม่เป็นไปตามที่สันติวิธีจะทำงานได้ แต่อย่างไรก็ตาม เทคนิคการใช้อำนาจ – บารมี- สันติวิธีเป็นศาสตร์และศิลป์ที่นักเจรจาควรจะต้องรู้จักเลือกใช้ในระดับความรุนแรงและในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

การใช้อำนาจ และการสร้างระดับของอำนาจอาจมีความแตกต่างกัน และส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้ภาษาในการสื่อสารเพื่อสร้างอำนาจแบบในเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) ดังรูป





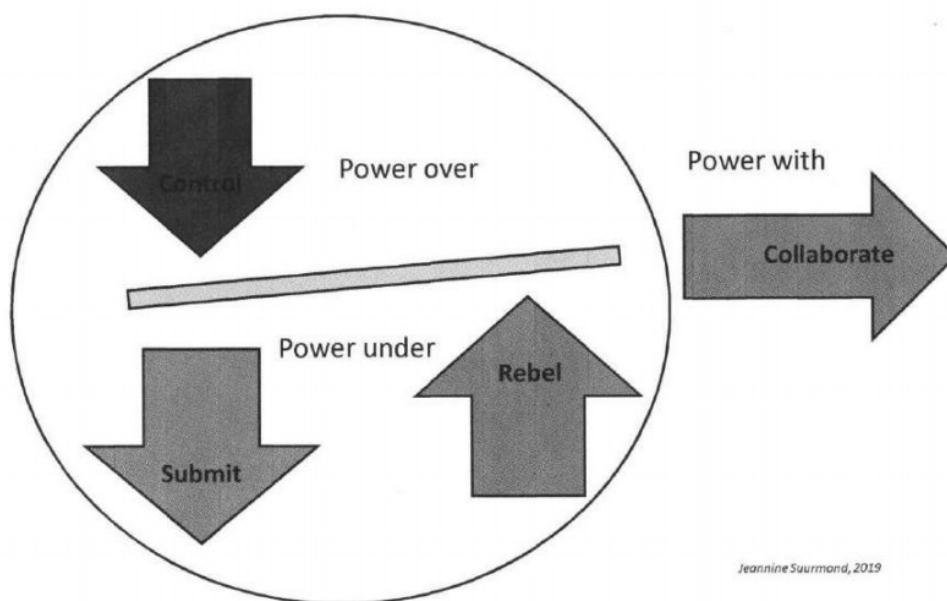
2. การใช้อำนาจแต่ละแบบในสถานการณ์ที่ยากต่อการจัดการของผู้เจรจาไกล่เกลี่ย

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งนักเจรจาไกล่เกลี่ย คือ ผู้ที่เป็นสื่อกลางในสถานการณ์ที่เกิดความร้าวฉานระหว่างคู่ขัดแย้ง จนถึงขั้นที่ไม่อาจพูดคุยแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ เพราะต่างฝ่ายต่างมีความโกรธ มีอคติต่อกัน จนเมื่อใดที่ทั้งสองฝ่ายหรือคู่ขัดแย้งสามารถหันหน้ากลับมาพูดคุยแก้ไขปัญหากันได้เอง เมื่อนั้นการไกล่เกลี่ยก็หมดความจำเป็นลง นอกเสียจากว่าคู่ขัดแย้งขอให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีส่วนช่วยเหลือต่อการแก้ไขข้อขัดแย้งที่จะมีขึ้น หรือไม่การไกล่เกลี่ยก็อาจจบลงด้วยการไม่สามารถไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างสำเร็จ

ในเชิงลึกการใช้อำนาจและมุมมองในมิติต่างมีความจำเป็นที่นักเจรจาไกล่เกลี่ยต้องมองให้รอบด้านในความขัดแย้งหนึ่งๆ และต้องมีขอบเขตของอำนาจใจการใช้ (Power boundary) ซึ่งอำนาจในเชิงสันติวิธีจะแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. อำนาจเหนือ (Power over)
2. อำนาจตกอยู่ภายใต้ (Power under)
3. อำนาจร่วม (Shared power)

Power over, under, with





เทคนิควิเคราะห์การใช้อำนาจ -บาร์มี- สันติ ตามตารางดังต่อไปนี้

Boundary ขอบเขต	Rebel ต่อด้าน Rigid ไม่ยืดหยุ่น	Choice มีทางเลือก Healthy พอเหมาะ	Submit ยอมจำนน Porous รั่ว
Physical กายภาพ			
Intellectual ความคิด			
Emotional ความรู้สึก			
Sexual เพศ			
Material วัตถุ			
Time เวลา			
Spiritual จิตใจ/ จิตวิญญาณ			

การแนะนำผู้ไกล่เกลี่ยและวิธีการไกล่เกลี่ย

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขัดแย้งแต่ละคนกับผู้ไกล่เกลี่ยนั้น เป็นเสมือนฐานที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อย่างใหม่ในระหว่างผู้ขัดแย้ง การแนะนำว่าเราเป็นใครและเราจะทำอะไร เป็นขั้นตอนแรกๆ ในการสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าว และสิ่งสำคัญที่จะถูกมองหาในตัวผู้มาไกล่เกลี่ยคือ ความปรารถนาดี ความเป็นกลาง และความเข้าใจ วิธีที่ดีที่สุดในการแนะนำตัวคือ เริ่มจากการมีสติและจริงใจ และแสดงให้เห็นชัดว่า เราคือใคร และทำไมเราจึงเข้ามาไกล่เกลี่ย จากนั้นบอกถึงบทบาทของเราว่าคืออะไร และไม่ใช่อะไร การแนะนำตัวเองนี้ควรเปิดโอกาสให้มีการซักถามหรือแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเรา

บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

- เป็นตัวกลางในการสื่อสารให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนร่วมกัน
- ช่วยให้คู่ขัดแย้งเกิดการตระหนัก คิดพิจารณาและหาทางออกที่เป็นความต้องการหรือข้อตกลงร่วมกัน
- จะต้องรู้เท่าทันสถานการณ์ความขัดแย้งและรู้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดจากทั้ง / ฝ่าย
- ต้องรู้ว่าแต่ละฝ่ายมีความเข้าใจต่อความขัดแย้งอย่างไรและมีอารมณ์เป็นอย่างไร
- ต้องเข้าใจถึงจุดยืนหรือท่าทีในการแก้ไขความขัดแย้งและข้อเรียกร้องของทั้งสองฝ่าย
- ต้องให้ความสนิทสนมกับแต่ละฝ่ายเท่าๆ กัน โดยมีการพบปะและสร้างความสัมพันธ์กับทั้งสองฝ่าย เรื่องนี้จะต้องแจ้งให้ผู้ขัดแย้งทราบ เข้าใจ และยอมรับ
- ช่วยลดแรงปะทะ คลี่คลายอารมณ์ ให้เกิดความสงบและเห็นใจกัน
- ช่วยประสานให้เกิดการจัดเวทีในการเจรจาร่วมกัน

คุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ไกล่เกลี่ย

- ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลางและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย



- มีความจริงใจในการช่วยแก้ปัญหา
- มีอารมณ์ขัน เข้าได้กับทุกคน
- มีท่าทีสุภาพ, นุ่มนวล, ใจเย็นและควบคุมอารมณ์ตนเองได้
- เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เช่น การรับฟัง การตั้งคำถาม
- ทั้งผู้ไกล่เกลี่ยและคู่ขัดแย้งจะต้องเป็นคนตัดสินใจว่าสมควรมีการไกล่เกลี่ยหรือไม่ และผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่สมควรกับกรณีที่เกิดขึ้นหรือไม่

ขั้นตอนในการไกล่เกลี่ย

1. ลดภาวะอารมณ์

1. การมีสติ
2. ความเป็นมิตร
3. ความร่วมมือ

2. ทำความเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้ง

1. อารมณ์ความรู้สึก
2. มุมมองของแต่ละฝ่าย

3. วิเคราะห์ความขัดแย้ง

1. จุดยืนของแต่ละฝ่าย
2. อะไรความต้องการหรือความเข้าใจที่แท้จริง
3. สิ่งอุปสรรคและข้อจำกัด

4. หาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน

1. จินตนาการ
2. การประเมิน
3. การตัดสินใจ

1. ลดภาวะอารมณ์

ลดภาวะอารมณ์ จากความขุ่นเคือง โกรธแค้น (โทสะ) มาสู่ความต้องการหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

1. การมีสติ

เราย่อมเห็นได้ว่า ความขัดแย้งมักทำให้เรามีสติน้อยลง ปฏิกริยาตอบโต้จะเกิดอย่างรวดเร็ว อารมณ์ความรู้สึกก็รุนแรงจนสติขาดหายไป การไกล่เกลี่ยช่วยให้เกิดความรู้ตัวระดับหนึ่ง การกระทำ ความคิด และความรู้สึกจะเปิดกว้างยอมรับผู้ไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยมีสติตระหนักก็จะช่วยให้คู่ขัดแย้งมีสติมากขึ้นด้วย

2. ความเป็นมิตร

ความขัดแย้งก่อให้เกิดบรรยากาศที่คุกรุ่นด้วยโทสะ ดังนั้นเมื่อมองคู่อริอีกฝ่ายหนึ่งจึงเห็นผิดจากความเป็นจริง โทสะและความเครียดจึงขยายตัวขึ้น การไกล่เกลี่ยช่วยให้คู่ขัดแย้งไปพบปะกับผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นมิตรที่ดีของทั้งสองฝ่าย อะไรก็ตามที่ไม่สะดวกจะพูดหรือทำเพราะมีความโกรธและระแวงกัน ล้วนสามารถทำได้ทั้งนั้นหากมีมิตรภาพต่อกัน



3. ความร่วมมือ

ทันทีที่คู่ขัดแย้งยอมรับข้อเสนอให้มีการไกล่เกลี่ย แม้ว่าภายนอกเขาจะยังคงทะเลาะหรือปะทะกันต่อ เขาก็เริ่มต้นที่จะให้ความร่วมมือ เขายอมรับที่จะติดต่อกันโดยอ้อม (ผ่านผู้ไกล่เกลี่ย) ยิ่งทั้งสองฝ่ายเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดและแผนการของตนให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับรู้มากเท่าไร ความร่วมมือระหว่างคนทั้งสองก็ยิ่งเพิ่มพูนมากเท่านั้น

2. ทำความเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้ง

1. อารมณ์ความรู้สึก

เมื่อความขัดแย้งปรากฏตัวขึ้น มักส่งผลให้เกิดแรงกดดันในตัวเองและเก็บกดอารมณ์เอาไว้ ครั้นเมื่อแสดงอารมณ์ออกมา ก็มักจะมาพร้อมกับความโกรธและความขุ่นเคืองซึ่งอารมณ์ที่ถูกเก็บกดนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของคู่ขัดแย้ง และบ่อยครั้งเมื่อความขัดแย้งถูกพัฒนาไปสู่อารมณ์ความโกรธเกลียด เริ่มมีการกระทบกระทั่งโต้ตอบกันและปฏิเสธฝ่ายตรงข้าม สิ่งที่มาตามคือการป้องกันตนเองและความขุ่นเคืองของทั้งสองฝ่าย ช่วงเวลานี้ประเด็นซึ่งเป็นสาเหตุแรกเริ่มของความขัดแย้งจะถูกหลงลืมไป สิ่งที่ถูกกลายเป็นปัญหาเข้ามาแทนที่คือพฤติกรรมที่คู่กรณีกระทำต่อกันหลังจากนั้น ดังนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องรู้สิ่งนี้ด้วย

1. แต่ละฝ่ายมีความรู้สึกอย่างไรกับตนเองในความขัดแย้ง
2. แต่ละฝ่ายมีความรู้สึกอย่างไรกับอีกฝ่ายในความขัดแย้ง
3. แต่ละฝ่ายคิดว่าอีกฝ่ายเข้าใจความรู้สึกของตนเองมากน้อยแค่ไหน

ประเด็นที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงใส่ใจ

- เมื่อฟังจากทุกฝ่ายแล้ว เราเห็นว่ามีความรู้สึกเจ็บปวดอันใดบ้างที่จำเป็นต้องให้คู่กรณีรับรู้ และจะคลี่คลายอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไร?

โจทย์? การจัดการกับอารมณ์ที่กำลังลุกลามขยายตัว

- มีสติรู้เท่าทัน
- พิจารณาถึงผลที่ตามมา
- ใช้การบำเพ็ญเมตตา
- ช่วยให้แต่ละฝ่ายมีความเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งอย่างรอบด้าน
- ช่วยเป็นสื่อกลางในการฝากคำขอโทษ หรือคำพูดที่แสดงความตั้งใจในที่จะแก้ไขปัญหา

2. มุมมองของแต่ละฝ่าย

ในฐานะของผู้ไกล่เกลี่ยเราต้องมีความสามารถที่จะมองปัญหาจากมุมมองของแต่ละฝ่าย ทั้งนี้เพื่อที่จะเข้าใจแต่ละฝ่ายได้อย่างแท้จริง เราอาจสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นขณะที่คุยกับผู้ขัดแย้งโดยใช้คำถามเหล่านี้

การเข้าใจทัศนคติของคู่ขัดแย้ง

1. แต่ละฝ่ายเข้าใจถึงประเด็นของความขัดแย้งอย่างไร และมีความคิดเห็นหรือเหตุผลอย่างไร
2. แต่ละฝ่ายเห็นว่าอีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจถึงประเด็นที่ขัดแย้งอย่างไร และเห็นอีกฝ่ายมีความคิดเห็นหรือ

เหตุผลอย่างไร

ประเด็นที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงใส่ใจ



- ความรู้ความเข้าใจในสถานการณ์ ส่วนใดบ้างที่ยังขาดหายไป?
- เรื่องไหนบ้างที่คู่ขัดแย้งเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งผิดไป ซึ่งจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง?
- ประเด็นใดบ้างที่ยังเข้าใจสับสน และต้องทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน?
- หลังจากที่ได้รับมุมมองของแต่ละฝ่ายแล้ว เราเห็นว่ามีความเข้าใจผิดตรงจุดไหนบ้างที่ต้องแก้ไข?

3. ดูประวัติศาสตร์การแก้ไขปัญหา

- เคยมีการแก้ไขปัญหาไปอย่างไรบ้าง และส่งผลอย่างไร



▶ บทที่ 5

ฝึกปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท
ทางแพ่ง ทางอาญา และประเด็นสาธารณะ
โดยใช้สถานการณ์จำลอง*

*อาจารย์ประกายรัตน์ ตันธีรวงศ์



www.rlpd.go.th

สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77



ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทางแพ่ง ทางอาญา และประเด็นสาธารณะ โดยใช้สถานการณ์จำลอง

โดย อาจารย์ประกายรัตน์ ต้นธีรวงศ์

ขั้นตอน และวิธีการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งสรุปได้ 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การเตรียมตัวก่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยควรศึกษาข้อมูลเบื้องต้นก่อน โดยอาจจะดูจากเอกสารที่มีหรือสอบถามคู่พิพาทโดยใช้คำถามปลายเปิด
2. การเปิดประชุมไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (นัดแรก)
 - (2.1) แนะนำตัวผู้ไกล่เกลี่ยกล่าวเปิดโดยแนะนำตัวเองให้คู่พิพาททราบและให้แต่ละฝ่ายแนะนำตัวเพื่อสร้างบรรยากาศในการเจรจา
 - (2.2) อธิบายให้คู่พิพาททราบถึงข้อดีและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย
 - (2.3) อธิบายให้คู่พิพาททราบถึงสิทธิในการคัดค้าน ถอนถอน และเพิกถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย และสิทธิถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 - (2.4) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องแจ้งให้คู่พิพาททราบถึงความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยว่าเป็นคนกลางที่เป็นอิสระ
 - (2.5) ผู้ไกล่เกลี่ยตกลงกับคู่พิพาทเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 - (2.6) ผู้ไกล่เกลี่ยสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อพิพาทความประสงค์ของคู่พิพาทที่จะระงับข้อพิพาท และข้อเท็จจริงอื่นที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 - (2.7) ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายให้คู่พิพาทเข้าใจซึ่งกันและกันหรือผ่อนปรนเข้าหากันอันนำไปสู่การตกลงระงับข้อพิพาทกันได้
 - (2.8) แจ้งให้คู่พิพาททราบว่าต้องดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อหน้าคู่พิพาททุกฝ่ายเว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบางสถานการณ์ อาจจะมีการดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทลับหลังคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งถึงการดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นให้คู่พิพาทที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย ทั้งนี้ หากผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์จะหยุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็ได้
 - (2.9) แจ้งให้คู่พิพาททราบว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นความลับ อนุญาตให้ทนายความหรือที่ปรึกษาของคู่พิพาทหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้ อันได้แก่ ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ผู้แทนหรือผู้รับมอบอำนาจ หรือบุคคลที่คู่พิพาทยินยอมให้เข้าร่วมเท่านั้น
 - (2.10) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องตรวจสอบผู้เข้าร่วมประชุมว่า ได้รับมอบอำนาจถูกต้องและมีอำนาจตัดสินใจหรือไม่
 - (2.11) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องอธิบายให้คู่พิพาทเห็นและตระหนักว่าการไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการค้นหาทางออกด้วยการแก้ไขปัญหาร่วมกันโดยอิสระ



3. การค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท

- (3.1) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้คู่พิพาทเสนอเรื่องราวและสิ่งที่ต้องการโดยย่อ
- (3.2) ในขั้นตอนของการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องกระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้พูดและเสนอเรื่องราวและสิ่งที่ต้องการให้มากที่สุด
- (3.3) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้รับฟังรวบรวมข้อเท็จจริง และเป็นนักฟังและจับประเด็นที่ดี
- (3.4) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องจำแนกจุดยืนและความต้องการของแต่ละฝ่ายว่ามีความต้องการอะไรบ้าง

4. การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท

- (4.1) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสรุปประเด็นทั้งหมด ทั้งประเด็นหลักหรือประเด็นย่อยว่ามีข้อพิพาทมากน้อยเพียงใด
- (4.2) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายว่าต้องการอะไร
- (4.3) ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทางเลือกที่คู่พิพาทรับไม่ได้ออกไป
- (4.4) ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเสนอทางเลือกที่เป็นไปได้แก่คู่พิพาทโดยหาทางเลือกหลายๆ ทางที่มีทางเป็นไปได้มากที่สุดให้แก่คู่พิพาท

5. การปิดการไกล่เกลี่ย มี 4 วิธี คือ

- (5.1) กรณีคู่พิพาทไม่สามารถตกลงกันได้
- (5.2) ไม่มีข้อตกลง
- (5.3) คู่พิพาทถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (5.4) การทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท และบันทึกในแบบฟอร์มของหน่วยงานที่กำหนดไว้
 - 5.4.1 พิจารณาว่าข้อตกลงจะต้องปฏิบัติและดำเนินการได้
 - 5.4.2 พิจารณาถึงความสามารถในการปฏิบัติตามข้อตกลงของคู่พิพาท
 - 5.4.3 ข้อตกลงต้องไม่ขัดกับความสงบ เรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดี
 - 5.4.4 การบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท เป็น “สิทธิ” ของคู่พิพาทที่จะนำข้อตกลงดังกล่าวไปยื่นคำร้องต่อศาล หากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง ซึ่งต้องกระทำภายใน 3 ปีนับแต่วันที่อาจบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ ถ้าไม่ได้ร้องขอภายในกำหนดดังกล่าว ให้มูลหนี้ตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป



การฝึกปฏิบัติวิธีการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

1. แสดงบทบาทสมมติตามหัวข้อกรณีศึกษาที่ได้รับ
2. บันทึกผลการไกล่เกลี่ย ลงในแบบบันทึกผลข้อตกลงระงับข้อพิพาท
3. คัดเลือกตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการไกล่เกลี่ย
4. ผู้สังเกตการณ์นำเสนอกระบวนการไกล่เกลี่ย

แผนผังการจัดสถานที่ไกล่เกลี่ย





1. ฝึกปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาททางแพ่ง โดยใช้สถานการณ์จำลอง ตามบทบาทที่หลักสูตรกำหนดให้ (2 ชม.)

สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษาที่ 1 (ชี้หนู)

บทบาทของผู้ฝึกหัดในการใกล้เคียงข้อพิพาท

1. ผู้ใกล้เคียง		1 คน
2. นายเศรษฐี	ผู้ถูกร้อง	1 คน
3. นายดำ	ผู้ร้องที่ 1	1 คน
4. นางสาว	ผู้ร้องที่ 2	1 คน
5. ผอ.จำรัส (โรงเรียนอนุบาลก่อนวัยเรียน)	ผู้ร้องที่ 3	1 คน
6. นางสาว	ผู้ร้องที่ 4	1 คน
7. นายสินผู้ใหญ่บ้าน	ผู้ร้องที่ 5	1 คน
8. ผู้สังเกตการณ์		2 คน

รวม 9 คน



สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษาที่ 1 (ชื้อหมู)

ข้อมูลทั่วไป ผู้ไกล่เกลี่ย

ณ ชุมชนแห่งหนึ่ง นายเศรษฐีประกอบธุรกิจฟาร์มเลี้ยงหมูและเปิดชำแหละชำหมูตลอดทั้งวันทั้งคืน ฟาร์มของนายเศรษฐีอยู่ห่างจากชุมชนประมาณ 200 ม. มีคนงานประมาณทั้งหมดจำนวน 70 คน มีร้านค้าขายอาหารของนางสอนอยู่ใกล้เคียงฟาร์ม จะมีเสียงร้องดังจากหมูที่ถูกฆ่าในเวลากลางคืนและกลิ่นเหม็น น้ำเน่า ที่ออกจากฟาร์มของนายเศรษฐี เป็นที่รบกวนของชาวบ้านที่อยู่ละแวกใกล้เคียง ทำให้ผู้สูงอายุและเด็กเล็กในสถานอนุบาลเด็กก่อนวัยเรียน ไม่ได้รับการพักผ่อนเนื่องจากเสียงและกลิ่นเหม็นดังกล่าว

วันหนึ่งหลังจากฝนตกหนักมีน้ำเสียไหลออกมาจากฟาร์มมีกลิ่นเหม็นมากกว่าทุกวัน นายสินผู้ใหญ่บ้านพร้อมลูกบ้านจำนวนประมาณ 50 คน ได้ไปที่ฟาร์มของนายเศรษฐีร้องห้ามไม่ให้นายเศรษฐีทำการเลี้ยงหมูพร้อมทั้งขับไล่ไม่ให้เลี้ยงหมูในชุมชน ให้ย้ายฟาร์มเลี้ยงหมูออกไปชุมชนของตน นายเศรษฐีไม่ยอมทำตามข้อเรียกร้องของผู้ใหญ่บ้านและลูกบ้านที่ได้รับความเดือดร้อน นายสินผู้ใหญ่บ้านและลูกบ้านได้มาร้องศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ช่วยไกล่เกลี่ยให้ฟาร์มของนายเศรษฐีย้ายออกไปจากชุมชน

ในฐานะที่ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะดำเนินการอย่างไร



สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษาที่ 1 (ชี้หนุ)

ข้อมูล นายดำ ผู้ร้องที่ 1

ครอบครัวของนายดำ อายุ 75 ปี อยู่ในชุมชนนี้มาตั้งแต่เกิด ได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่น
ชี้หนุ กลิ่นเหม็นน้ำเน่า ที่ไหลออกจากฟาร์ม ทำให้มีกลิ่นคาว หายใจติดขัด นอนไม่ค่อยหลับ ต้องไปโรงพยาบาล
บ่อยเป็นประจำทุกเดือน หอมพบว่ามีความดันโลหิตสูง มีอาการจากความเครียดและพักผ่อนน้อย

สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษาที่ 1 (ชี้หนุ)

ข้อมูลสำหรับ นางสาว นงสี ผู้ร้องที่ 2

นางสาว นงสีเป็นแม่มีลูก 2 คน กำลังศึกษาชั้นมัธยมปลาย นางสาว นงสี มีอาชีพ รับจ้างซักเสื้อผ้าและรีดผ้า เพื่อ
เลี้ยงครอบครัว เดิมก่อนที่ฟาร์มของนายเศรษฐีจะมาอยู่นั้น กิจการซักเสื้อผ้าดีมากสามารถส่งเสียเลี้ยงดูลูกทั้ง 2 คน
ไม่ขาดสน แต่หลังจากฟาร์มหมูของนายเศรษฐีมาดำเนินกิจการทำให้ลูกค้าของนางสาว นงสีลดน้อยลง เนื่องจากเสื้อผ้าของ
ลูกค้าที่มาจ้างมีกลิ่นเหม็นของกลิ่นชี้หนุติดเสื้อผ้าทำให้นางสาว นงสีได้รับความเดือดร้อนอย่างมากจากกลิ่นชี้หนุ



สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษาที่ 1 (ชี้หมู)

ข้อมูลสำหรับ โรงเรียนอนุบาลก่อนวัยเรียน ผู้ร้องที่ 3

โรงเรียนอนุบาลก่อนวัยเรียนมี ผอ.จำรัส เป็น ผอ.โรงเรียน มีเด็กนักเรียนอายุระหว่าง 2 ขวบครึ่งถึง 3 ขวบ ประมาณ 50 คน เด็กเล็กที่อยู่ในศูนย์ส่วนใหญ่ เด็กจะมีอาการน้ำมูกไหลตลอดเวลา ต้องไปโรงพยาบาลบ่อย ส่วนใหญ่ตรวจพบว่าเกิดจากภูมิแพ้ และเด็กนักเรียนบางคนนอนไม่หลับในเวลากลางวัน เนื่องจากมีกลิ่นเหม็นของ ชี้หมู

สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษาที่ 1 (ชี้หมู)

ข้อมูลสำหรับ นางสาวสอน ผู้ร้องที่ 4

นางสอนเปิดร้านขายอาหาร ข้าวแกง และอาหารตามสั่ง ลูกค้าส่วนใหญ่จะอยู่ละแวกที่อยู่ใกล้ ฟาร์มหมูและคณงานของนายเศรษฐี ตอนเช้าและกลางวันจะมีแมลงวันจำนวนมากมาตอมอาหาร เวลาลูกค้าทานอาหารจะต้องคอยปิดแมลงวันและบางครั้งก็จะมีแมลงวันตกลงไปในอาหาร ได้รับผลกระทบจากแมลงวันและกลิ่นเหม็นของน้ำเสีย ทำให้ลูกค้าที่มานั่งรับประทานอาหารเกิดความรังเกียจเป็นอย่างมาก และในที่สุดก็ย้ายไปรับประทานอาหารร้านอื่น



สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษาที่ 1 (ชี้หมู่)

ข้อมูลสำหรับ นายเศรษฐี ผู้ถูกร้อง

นายเศรษฐีเป็นเจ้าของฟาร์มหมูมีนิสัยประหยัด เห็นแก่ตัว ต้องการกำไรมาก มีคนงานอยู่ 70 คน คนงานมีทั้งคนไทยและคนงานพม่า ฟาร์มของนายเศรษฐีนั้นเคยอยู่ที่ชุมชนอื่นมาก่อน แต่ก็ถูกไล่ออกมาเนื่องจากกลิ่นและน้ำเสียดังกล่าว จนนายเศรษฐีได้มาตั้งฟาร์มใหม่ แต่ก็ยังคงใช้ระบบการเลี้ยงแบบเก่าๆ นายเศรษฐีเคยรับปากกับผู้ใหญ่บ้าน แต่เมื่อได้จ้างคนมาค่านอนแล้วต้องใช้เงินมากทำให้ไม่ดำเนินการตามที่เคยรับปากกับผู้ใหญ่บ้านไว้

สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษาที่ 1 (ชี้หมู่)

ข้อมูลสำหรับ นายสิน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ร้องที่ 5

นายสินเป็นผู้ใหญ่บ้านอยู่ที่ชุมชนนี้มาเป็นเวลา 10 ปี มีความใกล้ชิดสนิทสนมกับลูกบ้านและรักลูกบ้านของตนอย่างมาก ได้เคยนำข้อมูลของลูกบ้านที่เดือดร้อนไปพูดคุยกับนายเศรษฐีหลายครั้ง ซึ่งนายเศรษฐีเองก็รับปากว่าจะแก้ไขปรับปรุงกลิ่นที่ออกไปจากฟาร์ม และจะทำระบบบำบัดน้ำเสียไม่ให้ชาวบ้านได้รับความเดือดร้อน แต่นายเศรษฐีก็ไม่ทำเนื่องจากอ้างว่าจะต้องใช้เงินจำนวนมากก็กิจการไม่ค่อยดี จึงไม่ทำการปรับปรุง



สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษาที่ 1 (ซีหนู)

ข้อมูลทั่วไป ผู้สังเกตการณ์

ณ ชุมชนแห่งหนึ่ง นายเศรษฐีประกอบธุรกิจฟาร์มเลี้ยงหมู และเปิดชำแหละชำหมูตลอดทั้งวันทั้งคืน ฟาร์มของนายเศรษฐีอยู่ห่างจากชุมชนประมาณ 200 เมตร มีคนงานประมาณทั้งหมดจำนวน 70 คน มีร้านค้าขายอาหารของนางสอนอยู่ใกล้เคียงฟาร์ม จะมีเสียงร้องดังจากหมูที่ถูกฆ่าในเวลากลางคืน และกลิ่นเหม็นน้ำเน่า ที่ออกจากฟาร์มของนายเศรษฐี เป็นที่รบกวนของชาวบ้านที่อยู่ละแวกใกล้เคียง ทำให้ผู้สูงอายุและเด็กเล็กในสถานอนุบาลเด็กก่อนวัยเรียนไม่ได้รับการพักผ่อนเนื่องจากเสียงและกลิ่นเหม็นดังกล่าว

วันหนึ่งหลังจากฝนตกหนักมีน้ำเสียไหลออกมาจากฟาร์ม มีกลิ่นเหม็นมากกว่าทุกวัน นายสินผู้ใหญ่บ้านพร้อมลูกบ้านจำนวนประมาณ 50 คน ได้ไปที่ฟาร์มของนายเศรษฐีร้องห้ามไม่ให้ นายเศรษฐีทำการเลี้ยงหมูพร้อมทั้งขับไล่ไม่ให้เลี้ยงหมูในชุมชน ให้ย้ายฟาร์มเลี้ยงหมูออกไปชุมชนของตน นายเศรษฐีไม่ยอมทำตามข้อเรียกร้องของผู้ใหญ่บ้านและลูกบ้านที่ได้รับความเดือดร้อน นายสินผู้ใหญ่บ้านและลูกบ้านได้มาร้องศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ช่วยไกล่เกลี่ยให้ฟาร์มของนายเศรษฐีย้ายออกไปจากชุมชน



2. ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา โดยใช้สถานการณ์จำลอง ตามบทบาทที่หลักสูตรกำหนดให้ (2 ชม.)

กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน คดีอาญา

กรณีศึกษาที่ 2 (ยักยอก)

บทบาทของผู้ฝึกหัดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.	ผู้ไกล่เกลี่ย	2 คน
2.	นายรอยโชค ผู้ร้อง	1 คน
3.	นายบุญมา ผู้ถูกร้อง	1 คน
4.	นางวาสนา ภรรยาผู้ร้อง (นายบุญมา)	1 คน
5.	นางสววย ภรรยาคนที่ 1 (นายบุญมา)	1 คน
6.	นางอ้อยใจ ภรรยาคนที่ 2 (นายบุญมา)	1 คน
7.	ผู้สังเกตการณ์	2 คน

รวมทั้งสิ้น 9 คน



กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน คดีอาญา

กรณีศึกษาที่ 2 (ย่อ)

ข้อมูลทั่วไป ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

นายรอยโชค และ นายบุญมา เป็นเพื่อนบ้านกัน อาศัยอยู่ในชุมชนน้ำน้อย ทั้งสองคนได้เดินทางไปทำงานที่ประเทศตะวันออกกลางด้วยกันเป็นเวลา 2 ปี ต่อมา นายบุญมา ได้เดินทางกลับประเทศไทย นายรอยโชค จึงถือโอกาสฝากเงิน จำนวน 50,000 บาท และนาฬิกาข้อมือ 2 เรือน มาให้นางวาสนา ภรรยา และนางสาวสมใจ บุตรสาว ด้วย

หลังจากนั้น 2 เดือน นายรอยโชค ก็ได้เดินทางกลับจากตะวันออกกลาง โดยที่นายบุญมา ก็ยังอยู่ที่เมืองไทย ความปรากฏว่า นางวาสนา ได้รับของที่ นายรอยโชค ฝากมากับนายบุญมา มีเพียงเฉพาะนาฬิกา 2 เรือน แต่เงินจำนวน 50,000 บาท ไม่ได้รับ ทำให้นางวาสนา ต้องไปทำสัญญากู้ยืมเงินของนางไก่อ เป็นเงิน 50,000 บาท โดยคิดดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี เพื่อเป็นค่าบำรุงการศึกษา ค่าใช้จ่าย ในการเข้าศึกษาต่อระดับมหาวิทยาลัยปีแรกของนางสาวสมใจ บุตรสาว นายรอยโชค จึงไปทวงถามจากนายบุญมา แต่ได้รับการปฏิเสธว่า นายรอยโชค ไม่ได้ฝากเงินมากับตน เพียงแต่นาฬิกา 2 เรือน มาเท่านั้น นายรอยโชค และ ภรรยา ไม่รู้จะอย่างไร จึงไปร้องเรียนที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยให้

ในฐานะที่ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะดำเนินการอย่างไร



กรณีใกล้เกลี่ยข้อพิพาทใน คดีอาญา

กรณีศึกษาที่ 2 (ยกยอก)

ข้อมูลสำหรับ นายรวยโชค (ผู้ร้อง)

นายรวยโชค เป็นคนรักครอบครัว รักเพื่อน มีความรับผิดชอบ มองโลกในแง่ดี มีภรรยาคือนางวาสนา และบุตรสาว คือนางสาวสมใจ กำลังจะเข้าศึกษาต่อ ในระดับมหาวิทยาลัยปีแรก ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้เงิน นายรวยโชค จึงได้ฝากเงินมากับ นายบุญมา ที่ได้เดินทางกลับจากประเทศตะวันออกก่อนตน

นายรวยโชค มีภรรยา คือนางวาสนา อาชีพเป็นแม่บ้าน ไม่มีรายได้อื่นๆ นางวาสนาจึงต้องไปทำสัญญากู้ยืมเงินจำนวน 50,000 บาท ดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี ของนางไก่อ เจ้าแม่เงินกู้ในชุมชน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของบุตรสาว



กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน คดีอาญา

กรณีศึกษาที่ 2 (ย่อออก)

ข้อมูลสำหรับ นายบุญมา (ผู้ถูกร้อง)

นายบุญมา เป็นคนเจ้าชู้ มีภรรยาสองคน ภรรยาคนที่หนึ่ง คือนางสวย มีบุตรด้วยกัน 2 คน บุตรสาวคนโต กำลังจะเข้าเรียนระดับมหาวิทยาลัยปีแรก บุตรสาวคนที่สอง กำลังเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ภรรยาคนที่สอง คือนางสาวอ้อยใจ มีบุตรด้วยกัน 1 คน เป็นผู้ชาย กำลังเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 นายบุญมายังทำหน้าที่เลี้ยงดูบิดา อายุ 80 ปี และป่วยเป็นโรคมะเร็งลำไส้ แพทย์ผู้รักษากล่าวว่าต้องผ่าตัด ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินในการผ่าตัดของบิดาในครั้งนี้ นายบุญมา จึงได้นำเงินที่ นายรอยโชค ฝากมา ไปเป็นค่าใช้จ่ายในการผ่าตัดของบิดาตนเองด้วย

นางสวย ภรรยาคนที่หนึ่ง มีอาชีพค้าขาย ซึ่งเปิดแผงขายผักที่ตลาดในชุมชนน้าน้อยรายได้จากการขายผัก ก็ไม่แน่นอน ค่าใช้จ่ายในครอบครัว และลูก 2 คน ก็สูง นายบุญมา ได้ส่งเงินให้ภรรยาคนที่สอง นางสาวอ้อยใจ เดือนละ 5,000 บาท ซึ่งเปิดร้านเสริมสวยอยู่ในตลาดชุมชนน้าน้อยด้วยเช่นกัน



กรณีใกล้เกลี่ยข้อพิพาทใน คดีอาญา

กรณีศึกษาที่ 2 (ยักยอก)

ข้อมูลสำหรับ นางสาวนา (ภรรยาผู้ร้อง คือ นายรวยโชค)

นางสาวนา เป็นคนใจดี มีความรับผิดชอบ ทำหน้าที่แม่บ้าน และเลี้ยงดูบุตรสาว คือนางสาวสมใจ ด้วยความรักและเอาใจใส่ นางสาวสมใจ เป็นเด็กเรียนดี กำลังจะเข้าเรียนระดับมหาวิทยาลัยของรัฐ ชั้นปีที่ 1 มีความจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อเป็นค่าบำรุงการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆ โดยรอรายได้จากสามี คือ นายรวยโชค เท่านั้น

เมื่อยังไม่ได้รับเงินจากสามี ด้วยความเป็นห่วง และเกรงว่าบุตรสาวจะไม่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัย นางสาวนาจึงตัดสินใจไปหานางไก่อ เจ้าแม่เงินกู้ในชุมชนน้าน้อย และทำสัญญากู้ยืมเงินจำนวน 50,000 บาท เพื่อมาเป็นค่าใช้จ่ายของบุตรสาว ต่อไป



กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน คดีอาญา

กรณีศึกษาที่ 2 (ยักยอก)

ข้อมูลสำหรับ นางสาว (ภรรยาคนที่ 1 ของผู้ถูกร้อง คือ นายบุญมา)

นางสาว เป็นภรรยาคนที่หนึ่ง ของนายบุญมา เป็นคนใจดี มีความรับผิดชอบ ต้องเลี้ยงดูบุตร 2 คน ซึ่งบุตรสาวคนที่หนึ่งกำลังจะเข้าเรียนระดับมหาวิทยาลัยปีที่ 1 บุตรสาวคนที่สอง กำลังเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และนางสาว ต้องรับภาระเลี้ยงดูบิดาของนายบุญมา ผู้สามี อายุ 80 ปี และป่วยเป็นโรคเมเร็งลำไส้ แพทย์ผู้รักษากล่าวว่าจำเป็นต้องผ่าตัด

นางสาว มีอาชีพค้าขาย เปิดแผงขายผักที่ตลาดในชุมชนน้าน้อย รายได้จากการ ขายผักก็ไม่แน่นอน และรายได้บางส่วนก็ได้จาก นายบุญมา สามี ส่งมา หรือนำกลับมาให้ จากการไปรับจ้างทำงานในประเทศตะวันออกกลาง



กรณีใกล้เกลี่ยข้อพิพาทใน คดีอาญา

กรณีศึกษาที่ 2 (ยักยอก)

ข้อมูลสำหรับ นางสาวอ้อยใจ (ภรรยาคนที่ 2 ของผู้ถูกร้อง คือ นายบุญมา)

นางสาวอ้อยใจ เป็นภรรยาคนที่สอง ของนายบุญมานิสัยเป็นคนเอะอะโวยวาย เอาแต่ใจตัวเอง ไม่เคยฟังใคร รักลูกมาก รักความสะอาดสบาย มีบุตรชายด้วยกัน 1 คน กำลังเรียนอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนเอกชน ต่างจากบุตรอีก 2 คน ของนายบุญมากับนางสาว ที่เรียนในโรงเรียนของรัฐบาล

นายบุญมา ได้ส่งเสียให้นางสาวอ้อยใจ เรียนเสริมสวย นางสาวอ้อยใจ จึงกลับมาเปิดร้านเสริมสวย ที่ตลาดในชุมชนน้าน้อย และได้รับเงินค่าเลี้ยงดู จากนายบุญมาเป็นเงินเดือนละ 5,000 บาท มาโดยตลอด

เมื่อนางสาวอ้อยใจ ทราบว่า นายบุญมา ถูกร้องเรียน ก็เอะอะโวยวาย อ้างว่าตนไม่รู้เรื่อง และไม่รับรู้เรื่องใดๆ ทั้งสิ้น



กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน คดีอาญา

กรณีศึกษาที่ 2 (ยักยอก)

ข้อมูลทั่วไป ผู้สังเกตการณ์

นายรอยโชค และ นายบุญมา เป็นเพื่อนบ้านกัน อาศัยอยู่ในชุมชนน้าน้อย ทั้งสองคนได้เดินทางไปทำงานที่ประเทศตะวันออกกลางด้วยกันเป็นเวลา 2 ปี ต่อมา นายบุญมา ได้เดินทางกลับประเทศไทย นายรอยโชค จึงถือโอกาสฝากเงิน จำนวน 50,000 บาท และนาฬิกาข้อมือ 2 เรือน มาให้นางวาสนา ภรรยา และนางสาวสมใจ บุตรสาว ด้วย

หลังจากนั้น 2 เดือน นายรอยโชค ก็ได้เดินทางกลับจากตะวันออกกลาง โดยที่นายบุญมา ก็ยังอยู่ที่เมืองไทย ความปรากฏว่า นางวาสนา ได้รับของที่ นายรอยโชค ฝากมากับนายบุญมา มีเพียงเฉพาะนาฬิกา 2 เรือน แต่เงินจำนวน 50,000 บาท ไม่ได้รับ ทำให้นางวาสนา ต้องไปทำสัญญากู้ยืมเงินของนางไก่อ เป็นเงิน 50,000 บาท โดยคิดดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี เพื่อเป็นค่าบำรุงการศึกษา ค่าใช้จ่าย ในการเข้าศึกษาต่อ ระดับมหาวิทยาลัยปีแรก ของนางสาวสมใจ บุตรสาว นายรอยโชค จึงไปทวงถาม จากนายบุญมา แต่ได้รับการปฏิเสธว่า นายรอยโชค ไม่ได้ฝากเงินมากับตน เพียงแต่นาฬิกา 2 เรือน มาเท่านั้น นายรอยโชค และภรรยา ไม่รู้จะทำอย่างไร จึงไปร้องเรียนที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยให้



กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน คดีอาญา

กรณีศึกษาที่ 2 (ยักยอก)

ข้อมูลทั่วไป ผู้สังเกตการณ์

นายรอยโชค และ นายบุญมา เป็นเพื่อนบ้านกัน อาศัยอยู่ในชุมชนน้าน้อย ทั้งสองคนได้เดินทางไปทำงานที่ประเทศตะวันออกกลางด้วยกันเป็นเวลา 2 ปี ต่อมา นายบุญมา ได้เดินทางกลับประเทศไทย นายรอยโชค จึงถือโอกาสฝากเงิน จำนวน 50,000 บาท และนาฬิกาข้อมือ 2 เรือน มาให้นางวาสนา ภรรยา และนางสาวสมใจ บุตรสาว ด้วย

หลังจากนั้น 2 เดือน นายรอยโชค ก็ได้เดินทางกลับจากตะวันออกกลาง โดยที่นายบุญมา ก็ยังอยู่ที่เมืองไทย ความปรากฏว่า นางวาสนา ได้รับของที่ นายรอยโชค ฝากมากับนายบุญมา มีเพียงเฉพาะนาฬิกา 2 เรือน แต่เงินจำนวน 50,000 บาท ไม่ได้รับ ทำให้นางวาสนา ต้องไปทำสัญญากู้ยืมเงินของนางไ้ เป็นเงิน 50,000 บาท โดยคิดดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี เพื่อเป็นค่าบำรุงการศึกษา ค่าใช้จ่าย ในการเข้าศึกษาต่อ ระดับมหาวิทยาลัยปีแรก ของนางสาวสมใจ บุตรสาว นายรอยโชค จึงไปทวงถาม จากนายบุญมา แต่ได้รับการปฏิเสธว่า นายรอยโชค ไม่ได้ฝากเงินมากับตน เพียงแต่นาฬิกา 2 เรือนมาเท่านั้น นายรอยโชค และภรรยา ไม่รู้จะทำอย่างไร จึงไปร้องเรียนที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยให้



3. ฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเด็นสาธารณะ โดยใช้สถานการณ์จำลอง ตามบทบาทที่หลักสูตรกำหนดให้ (2 ชม.)

กรณีศึกษาที่ 3 เรื่อง : ลองกอง

บทบาทของผู้ฝึกหัดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. ผู้ไกล่เกลี่ย	1	คน
2. นาย ค. ผู้ร้อง	1	คน
3. นาง ก. มารดาผู้ร้อง	1	คน
4. นาง จ. บุตรสาวผู้ร้อง	1	คน
5. นาง ข. ผู้ถูกร้อง	1	คน
6. นาง ง. บุตรสาวผู้ถูกร้อง	1	คน
7. ผู้สังเกตการณ์	1	คน

รวม 7 คน



กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเด็นสาธารณะ

เรื่อง : ลองกอง

ข้อมูลทั่วไปประธานผู้ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

นาย ค.บุตรชายของ นาง ก. ซึ่งเป็นบิดาของ นาง จ. โดย นาง ก. นาย ค.และ นาง จ. ได้กู้ยืมเงิน นาง ข. จำนวน 30,000 บาท ให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินเป็นค่าดอกเบี้ยเงินกู้ จนกว่าจะชำระเงินกู้หมด ที่ดินเป็นทรัพย์สินมรดกร่วมกันของ นาย ค. นาง ก. และ นาง จ. เป็นที่ดินไม่มีเอกสารสิทธิ (มีสิทธิครอบครอง) ในที่ดินมีบ้านครึ่งปูนครึ่งไม้ 1 หลัง และต้นลองกองอีกจำนวนหนึ่ง

ต่อมา นาย ค. ได้กู้ยืมเงิน นาง ข. อีกหลายครั้ง ครั้งหลังสุด 30,000 บาท รวมเป็นหนี้ทั้งสิ้น 90,000 บาท และ นาย ค. ได้ขายสิทธิที่ครอบครองดินให้ นาง ข. ในราคาเท่ากับจำนวนหนี้ทั้งหมด โดยที่ นาง ก. และ นาง จ. ไม่ได้ให้ความยินยอมด้วย ต่อมา นาง ข. ได้ไล่ให้นาง ก. นาย ค.และ นาง จ. ออกไปจากที่ดินแต่นาง ก. และ นาง จ. ไม่ยอมออกจากที่ดิน นาง ก. จะขอชำระเงินกู้ โดยจะขอชำระเงินกู้ครั้งหลังสุด จำนวน 30,000 บาท คืนให้แก่ นาง ข. และยังให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินต่อไปจนกว่า นาง ก. จะชำระเงินกู้ที่เหลือหมดแต่นาง ข. ไม่ตกลงตามที่นาง ก. ขออ้างว่านาย ค. ได้ส่งมอบที่ดินให้นาง ข. เพื่อชำระเงินกู้แล้วและที่ดินดังกล่าวไม่มีเอกสารสิทธิ มีเพียงสิทธิครอบครอง เมื่อส่งมอบที่ดินไปแล้ว นาย ค. นาง ก. และนาง จ. ไม่มีสิทธิแล้วและนาง ข. ไม่ยินยอม

นาง ก. และนาง จ. จึงมาขอให้ช่วยไกล่เกลี่ยให้นาง ข. และครอบครัว ออกจากที่ดินพิพาทด้วย

ในฐานะที่ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะดำเนินการอย่างไร



กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเด็นสาธารณะ

เรื่อง : ลองกอง

ข้อมูลสำหรับ นาย ค. (ผู้ร้อง)

นาย ค. บุตรชายของ นาง ก. ซึ่งเป็นบิดาของ นาง จ. เป็นคนขยันทำมาหากินมีอาชีพทำสวนลองกอง มีที่ดินมรดกร่วมกันกับนาง ก. และ นาง จ. จำนวนหนึ่ง ที่ดินนี้เป็นที่ดินไม่มีเอกสารสิทธิ มีสิทธิครอบครอง ในที่ดินมีบ้านครึ่งปูนครึ่งไม้ 1 หลัง เป็นที่อยู่อาศัยของทั้งสามคน บนที่ดินมีลองกองปลูกไว้อีกจำนวนหนึ่ง

นาย ค. นาง ก. และ นาง จ. ได้ไปกู้ยืมเงิน นาง ข. จำนวน 30,000 บาท โดยมีข้อตกลงกันว่าให้นาง ข. และครอบครัว เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินเป็นค่าเบี้ยเงินกู้ จำกว่าจะชำระเงินกู้หมด

ต่อมา นาย ค. ได้กู้ยืมเงินจาก นาง ข. อีกหลายครั้ง หลังสุด 30,000 บาท รวมเป็นหนี้ทั้งสิ้น 90,000 บาท และ นาย ค. ได้ย้ายสิทธิที่ครอบครองให้ นาง ข. และครอบครัวเท่ากับจำนวนหนี้ที่กู้ยืมทั้งหมด โดย นาง ก. กับ นาง จ. ไม่รู้ ต่อมา นาง ข. ต้องการจะย้ายเข้าอยู่ในที่ดินพิพาท จึงได้ไล่ให้นาง ก. และ นาง จ. ออกจากที่ดินพิพาท นาง ก. จะชำระเงินกู้ครั้งหลังสุด จำนวน 30,000 บาท คืนให้ นาง ข. และให้ นาง ข. เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินเหมือนเดิมต่อไปจนกว่า นาง ก. จะชำระเงินกู้ที่เหลือหมด



กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเด็นสาธารณะ

เรื่อง : ลองกอง

ข้อมูลสำหรับ นาง ก. (มารดาผู้ร้อง)

นาง ก. มีบุตรชายคือ นาย ค. เพียงคนเดียว นาง ก. เป็นคนรักลูก มีที่ดินอันเป็นมรดกของ นาง ก. และ นาย ค. และ นาง จ. ร่วมกัน ที่ดินมรดกนี้เป็นที่ดินไม่มีเอกสารสิทธิ มีสิทธิครอบครอง ในที่ดินมีบ้านครึ่งปูนครึ่งไม้ 1 หลัง เป็นที่อยู่อาศัยของทั้งสามคน บนที่ดินมีลองกองปลูกไว้อีกจำนวนหนึ่ง

นาย ค. บุตรชายของ นาง ก. ได้กู้ยืมเงิน นาง ข. จำนวน 30,000 บาท โดยให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกอง ในที่ดินพิพาทเป็นค้ำคอกเบี้ยเงินกู้ จนกว่าจะชำระเงินกู้หมด

ต่อมา นาย ค. ได้ไปกู้ยืมเงินจาก นาง ข. อีกหลายครั้ง ครั้งหลังสุดจำนวน 30,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 90,000 บาท โดย นาง ก. และ นาง จ. ไม่รู้ว่า นาย ค. ได้ขายสิทธิที่ครอบครองที่ดินให้ นาง ข.

ต่อมา นาง ข. ต้องการเข้ามาอยู่ในที่ดิน ได้ไล่ออกจากที่ดิน นาง ก. นาย ค. และ นาง จ. เพราะ นาย ค. ได้ขายสิทธิที่ครอบครองที่ดินให้ตนแล้ว

นาง ก. และ นาง จ. ต่อบอกว่า นาง ก. จะชำระเงินกู้ครั้งหลังสุดให้จำนวน 30,000 บาท คืนให้ นาง ข. และครอบครัว อีกทั้งยังคงให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกอง จนกว่า นาง ก. จะชำระเงินกู้ที่เหลือหมด

แต่ นาง ข. และครอบครัว ไม่ยอมบอกว่า นาย ค. ได้ขายสิทธิครอบครองที่ดินให้ตนและส่งมอบที่ดินให้แล้ว สิทธิครอบครองเป็นของ นาง ข. และครอบครัวแล้ว



กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเด็นสาธารณะ

เรื่อง : ลองกอง

ข้อมูลสำหรับ นาง จ. (บุตรสาวผู้ร้อง)

นาง จ. เป็นบุตรสาวของ นาย ค. เพียงคนเดียว นาง จ. มีสิทธิในที่ดินที่ติดอันเป็นมรดกของ นาง ก. และ นาย ค. ร่วมกัน ที่ดินมรดกนี้เป็นที่ดินไม่มีเอกสารสิทธิ มีสิทธิครอบครอง ในที่ดินมีบ้านครึ่งปูนครึ่งไม้ 1 หลัง เป็นที่อยู่อาศัยของทั้งสามคน บนที่ดินมีลองกองปลูกไว้อีกจำนวนหนึ่ง

นาย ค. บิดาของ นาง จ. ได้กู้ยืมเงิน นาง ข. จำนวน 30,000 บาท โดยให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกอง ในที่ดินพิพาทเป็นค้ำคอกเบี้ยเงินกู้ จนกว่าจะชำระเงินกู้หมด

ต่อมา นาย ค. ได้ไปกู้ยืมเงินจาก นาง ข. อีกหลายครั้ง ครั้งหลังสุดจำนวน 30,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 90,000 บาท โดย นาง ก. และ นาง จ. ไม่รู้ว่า นาย ค. ได้ขายสิทธิครอบครองที่ดินให้ นาง ข. และครอบครัว

ต่อมา นาง ข. ต้องการเข้ามาอยู่ในที่ดิน ได้ไล่ออกจากที่ดิน นาง ก. นาย ค. และ นาง จ. เพราะ นาย ค. ได้ขายสิทธิครอบครองที่ดินให้ตนแล้ว

นาง ก. และ นาง จ. ต่อบรองว่า นาง ก. จะชำระเงินกู้ครั้งหลังสุดให้จำนวน 30,000 บาท คืนให้นาง ข. และครอบครัว อีกทั้งยังคงให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกอง จนกว่า นาง ก. จะชำระเงินกู้ที่เหลือหมด

แต่ นาง ข. และครอบครัว ไม่ยอมบอกว่า นาย ค. ได้ขายสิทธิครอบครองที่ดินให้ตนและส่งมอบที่ดินให้แล้ว สิทธิครอบครองเป็นของ นาง ข. และครอบครัวแล้ว



กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเด็นสาธารณะ

เรื่อง : ลองกอง

ข้อมูลสำหรับ นาง ข. (ผู้ถูกร้อง)

นาง ข. มีอาชีพปล่อยเงินกู้ ร่วมกันกับ นาง ง. บุตรสาว มีที่ดินที่หลุดจากการจำนองจำนวนมาก นาง ข. และครอบครัวของ นาง ก. อยู่ในชุมชนเดียวกัน รู้จักกับครอบครัวของนาง ก. เป็นอย่างดี บางครั้งเมื่อนาง ก. มีความเดือดร้อนเรื่องเงินทอง ก็ไปขอกู้ยืมจาก นาง ข. และชำระเงินคืนให้ทุกครั้ง

ครั้งนี้เช่นกัน นาย ค. บุตรชายของ นาง ก. ได้กู้ยืมเงิน จำนวน 30,000 บาท จาก นาง ข. โดยให้นาง ข. เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินเป็นค้ำดอกเบี้ยยืมเงินกู้ จนกว่าจะชำระเงินกู้หมด ที่ดินเป็นทรัพย์สินมรดกร่วมกันของ นาย ค. และ นาง ก. และ นาง จ. เป็นที่ดินไม่มีเอกสารสิทธิ (มีสิทธิครอบครอง) ในที่ดินมีบ้านครึ่งปูนครึ่งไม้ 1 หลัง และต้นลองกองอีกจำนวนหนึ่ง ต่อมา นาย ค. ได้กู้ยืมเงิน นาง ข. อีกหลายครั้ง ครั้งหลังสุดอีก 30,000 บาท รวมเป็นหนี้ทั้งสิ้น 90,000 บาท และได้ขายสิทธิครอบครองที่ดินให้ นาง ข. ในราคาเท่ากับจำนวนหนี้ทั้งหมด โดย นาง ก. ไม่รู้

ต่อมาครอบครัว นาง ข. ได้ขับไล่ นาง ก. นาย ค. และ นาง จ. ออกจากที่ดินแต่ นาง ก. จะชำระเงินกู้ครั้งหลังสุด จำนวน 30,000 บาท คืนให้แก่ นาง ข. และครอบครัวยังคงให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินต่อไปจนกว่า นาง ก. จะชำระเงินกู้ที่เหลือหมด

ความจริงแล้ว นาง ข. ไม่ต้องการที่ดินของ นาง ก. เพราะมีที่ดินจำนวนมากอยู่แล้ว แต่ต้องการเงินคืนที่เป็นหนี้ทั้งหมด ส่วนสิทธิในการเก็บกินลองกองนั้นไม่ต้องการ แต่ต้องการดอกเบี้ยเป็นจำนวนร้อยละ 20 ต่อเดือนเท่านั้น



กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเด็นสาธารณะ

เรื่อง : ลองกอง

ข้อมูลสำหรับ นาง ง. (บุตรสาวผู้ถูกร้อง)

นาง ง. มีอาชีพปล่อยเงินกู้ ร่วมกันกับ นาง ข. มารดา มีที่ดินหลุดจากการจำนองจำนวนมาก นาง ง. และครอบครัวของ นาง ก. อยู่ในชุมชนเดียวกัน รู้จักกับครอบครัวของ นาง ก. เป็นอย่างดี บางครั้งเมื่อ นาง ก. มีความเดือดร้อนเรื่องเงินทอง ก็ไปขอกู้ยืมจาก นาง ข. มารดาของ นาง ง. และชำระเงินคืนให้ทุกครั้ง

ครั้งนี้เช่นกัน นาย ค. บุตรชายของ นาง ก. ได้กู้ยืมเงิน จำนวน 30,000 บาท จาก นาง ข. โดยให้ นาง ข. เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินเป็นค้ำดอกเบี้ยเงินกู้ จนกว่าจะชำระเงินกู้หมด ที่ดินเป็นทรัพย์สินมรดกร่วมกันของ นาย ค. และ นาง ก. และ นาง จ. เป็นที่ดินไม่มีเอกสารสิทธิ (มีสิทธิครอบครอง) ในที่ดินมีบ้านครึ่งปูนครึ่งไม้ 1 หลัง และต้นลองกองอีกจำนวนหนึ่ง ต่อมา นาย ค. ได้กู้ยืมเงิน นาง ข. อีกหลายครั้ง ครั้งหลังสุดอีก 30,000 บาท รวมเป็นหนี้ทั้งสิ้น 90,000 บาท และได้ขายสิทธิครอบครองที่ดินให้ นาง ข. ในราคาเท่ากับจำนวนหนี้ทั้งหมด โดย นาง ก. ไม่รู้

ต่อมาครอบครัว นาง ข. ได้ขับไล่ นาง ก. นาย ค. และ นาง จ. ออกจากที่ดินแต่ นาง ก. จะชำระเงินกู้ครั้งหลังสุด จำนวน 30,000 บาท คืนให้แก่ นาง ข. และครอบครัวยังคงให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินต่อไปจนกว่า นาง ก. จะชำระเงินกู้ที่เหลือหมด

ความจริงแล้ว นาง ง. ไม่ต้องการที่ดินของ นาง ก. แต่ต้องการเงินคืนที่เป็นหนี้ทั้งหมด พร้อมดอกเบี้ยเป็นจำนวนร้อยละ 20 ต่อเดือนเท่านั้น



กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประเด็นสาธารณะ

เรื่อง : ลองกอง

ข้อมูลทั่วไป ผู้สังเกตการณ์

นาย ค. บุตรชายของ นาง ก. บิดาของนาง จ. โดย นาง ก. นาย ค. และ นาง จ. ได้กู้ยืมเงิน นาง ข. จำนวน 30,000 บาท ให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินเป็นค่าดอกเบี้ยเงินกู้ จนกว่าจะชำระเงินกู้หมด ที่ดินเป็นทรัพย์สินร่วมกันของ นาย ค. นาง ก. และ นาง จ. เป็นที่ดินไม่มีเอกสารสิทธิ (มีสิทธิครอบครอง) ในที่ดินมีบ้านครึ่งปูนครึ่งไม้ 1 หลัง และต้นลองกองอีกจำนวนหนึ่ง

ต่อมา นาย ค. ได้กู้ยืมเงิน นาง ข. อีกหลายครั้ง ครั้งหลังสุด 30,000 บาท รวมเป็นหนี้ทั้งสิ้น 90,000 บาท และ นาย ค. ได้ขายสิทธิครอบครองที่ดินให้ นาง ข. ในราคาเท่ากับจำนวนหนี้ทั้งหมด โดยที่ นาง ก. และ นาง จ. ไม่ได้ให้ความยินยอมด้วย ต่อมา นาง ข. ได้ไล่ให้ นาง ก. นาย ค. และ นาง จ. ออกจากที่ดิน แต่ นาง ก. และ นาง จ. ไม่ยอมออกจากที่ดิน นาง ก. จะขอชำระเงินกู้ โดยจะขอชำระเงินกู้ครั้งหลังสุด จำนวน 30,000 บาท คืนให้แก่ นาง ข. และยังให้เก็บผลผลิตจากต้นลองกองในที่ดินต่อไปจนกว่า นาง ก. จะชำระเงินกู้ที่เหลือหมด แต่ นาง ข. ไม่ตกลงตามที่ นาง ก. ขออ้างว่า นาย ค. ได้ส่งมอบที่ดินให้ นาง ข. เพื่อชำระเงินกู้แล้ว และที่ดินดังกล่าวไม่มีเอกสารสิทธิ มีเพียงสิทธิครอบครอง เมื่อส่งมอบที่ดินให้แล้ว นาย ค. นาง ก. และ นาง จ. ไม่มีสิทธิแล้ว และ นาง ข. ไม่ยินยอม

นาง ก. และ นาง จ. จึงมาขอให้ศูนย์ดำรงธรรมช่วยไกล่เกลี่ยให้ นาง ข. และครอบครัวออกจากที่ดินพิพาทด้วย



▶ บทที่ 6

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน

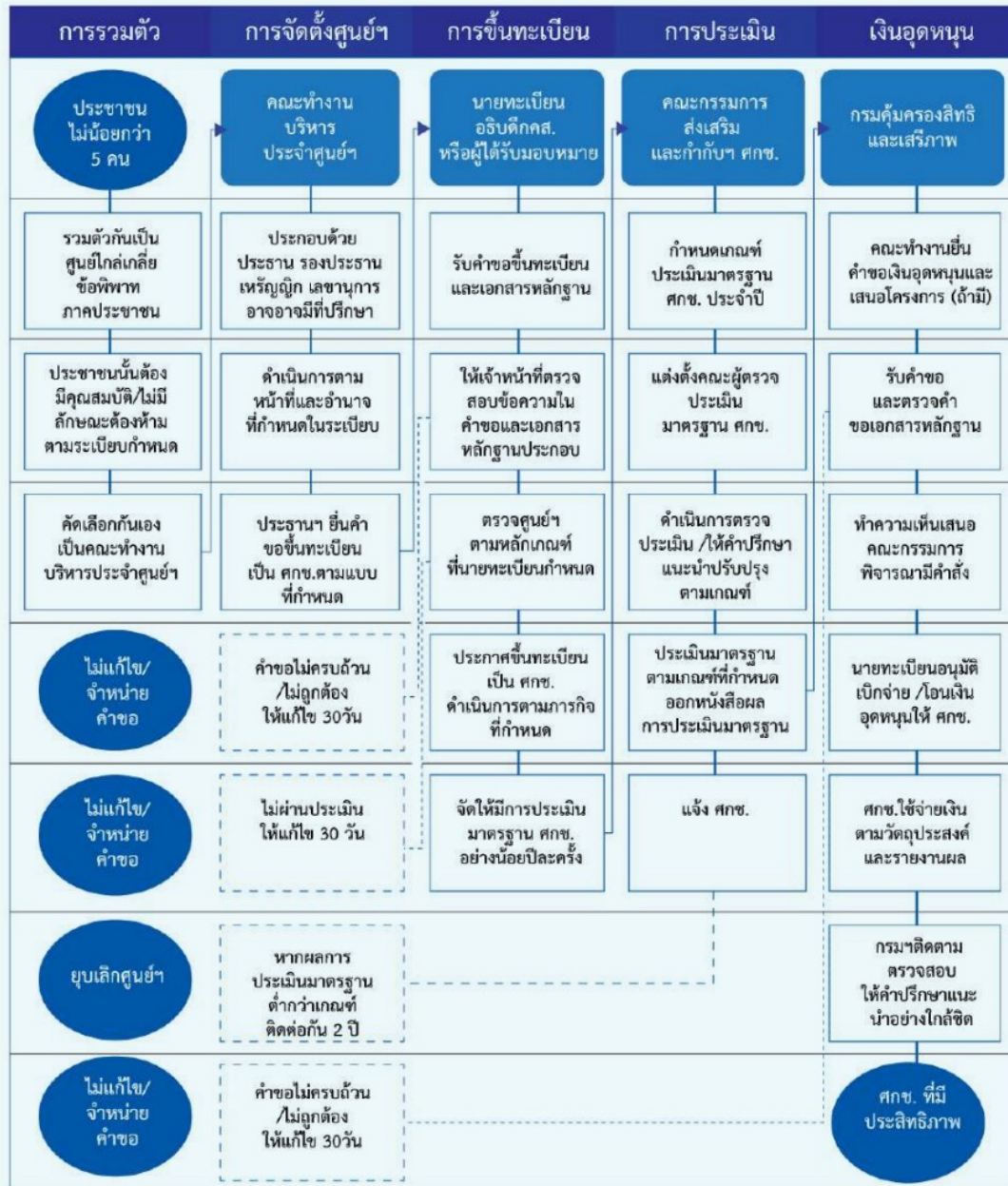


www.rlpd.go.th

สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77



ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน





การรวมตัวของประชาชนเพื่อจัดตั้งเป็น ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชนในรูปแบบของ
เครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา ภายใต้ระเบียบ
กระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ พ.ศ. 2548
โดยเครือข่ายและอาสาสมัครได้รวมตัวกันเป็นศูนย์ประสานงานในชุมชน เพื่อดำเนินงาน
เกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หรือจัดการรณรงค์และให้ความรู้ การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ
เป็นผู้ดำเนินการหรือประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
และการจัดการความขัดแย้ง การระงับข้อพิพาทชุมชน เสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายในการ
ทำงานด้านสิทธิเสรีภาพ ตลอดจนดำเนินการหรือให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนากลไก
การจัดการความขัดแย้งในชุมชน และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีเหตุความ
ไม่เป็นธรรมในชุมชน



“เป็นผู้ดำเนินการหรือประสานงาน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพ และการจัดการ ความขัดแย้ง การระงับข้อพิพาทชุมชน”

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 บัญญัติให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อดำเนินงาน เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยประชาชนจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน ที่ประสงค์จะ ดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

• คุณสมบัติ

- (1) เป็นบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย
- (2) เป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะ
- (3) มีภูมิลำเนา หรือถิ่นที่อยู่ในเขตที่จะขอขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

• ลักษณะต้องห้าม

- (1) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (2) เป็นบุคคลที่ศาลมีคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถหรือคนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- (3) เป็นผู้เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้ กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ทั้งนี้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม ของคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จากเอกสาร หลักฐาน และ ฐานข้อมูลของทางราชการ หากมีคุณสมบัติครบถ้วนจึงมีคำสั่งแต่งตั้งเป็นคณะทำงานบริหารประจำ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน



การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

เมื่อภาคประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และคัดเลือกกันเอง เพื่อทำหน้าที่เป็นคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เภรณญิก และเลขาณุการ ทั้งนี้ ประธานควรมีคุณสมบัติเป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องที่หรือท้องถิ่น หรือเป็นผู้นำภาคประชาสังคมที่ดำเนินการอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ โดยมีผู้ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ รับรอง อย่างน้อย 1 คน และอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาคณะทำงานได้ตามความเหมาะสม



“ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เหรัญญิก และเลขานุการ”

**คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
มีวาระดำรงตำแหน่ง คราวละ 3 ปี มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้**

- (1) ประสานจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (2) จัดทำแผนการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
- (3) เสนอขอรับเงินอุดหนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
- (4) ส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและสิทธิมนุษยชน
- (5) ประสานการดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาระหว่างหน่วยงานในพื้นที่
- (6) รายงานผลการดำเนินงานต่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นประจำทุกเดือน

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- (1) ตาย
- (2) ลาออก
- (3) นายทะเบียนให้ออก เพราะบกพร่องไม่สุจริตต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ
- (4) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (5) เป็นบุคคลที่ศาลมีคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- (6) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

กรณีบุคคลในคณะกรรมการบริหารพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระให้คณะกรรมการดำเนินการสรรหาบุคคลเพื่อมาดำรงตำแหน่งแทน โดยต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่นายทะเบียนกำหนดและให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของบุคคลในคณะกรรมการบริหารซึ่งตนแทน



การขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 หมวด 3 ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ส่วนที่ 2 การขึ้นทะเบียน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กำหนดขั้นตอนการขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประธานคณะทำงานยื่นคำขอขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ต่ออธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามแบบคำขอพร้อมแนบเอกสารประกอบคำขอให้ครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 2 กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาทหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รับคำขอขึ้นทะเบียน และดำเนินการตรวจสอบข้อความในคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบคำขอ เมื่อเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้ลงทะเบียนรับคำขอและออกใบรับคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอ หากข้อความในคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบคำขอไม่ถูกต้องครบถ้วนให้มีหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือหากพ้นระยะเวลาดังกล่าวให้จำหน่ายคำขอ

ขั้นตอนที่ 3 ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่จะได้รับการขึ้นทะเบียนต้องได้รับการตรวจสอบ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยผ่านเกณฑ์ตามที่นายทะเบียนกำหนด คือ ต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 โดยแบ่งเกณฑ์การประเมิน 4 ด้าน จำนวน 35 ตัวชี้วัด มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านที่ 1	โครงสร้างเชิงกายภาพ	จำนวน 6	ตัวชี้วัด	
ด้านที่ 2	บุคลากร	จำนวน 6	ตัวชี้วัด	
ด้านที่ 3	การบริหารจัดการ	แบ่งเป็น 3 ด้านย่อย	จำนวน 12	ตัวชี้วัด
	• ระบบข้อมูล	จำนวน 5	ตัวชี้วัด	
	• การพัฒนางาน	จำนวน 5	ตัวชี้วัด	
	• การมีส่วนร่วม	จำนวน 2	ตัวชี้วัด	
ด้านที่ 4	งานบริการ	แบ่งเป็น 3 ด้านย่อย	จำนวน 11	ตัวชี้วัด
	• การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน 3	ตัวชี้วัด	
	• การอำนวยความสะดวก และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง ความยุติธรรมของประชาชน	จำนวน 2	ตัวชี้วัด	
	• มาตรฐานการให้บริการ	จำนวน 6	ตัวชี้วัด	

การตรวจสอบศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นการตรวจว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ประชาชนยื่นคำขอจัดตั้งได้มาตรฐานตามที่กำหนดหรือไม่ หากผ่านเกณฑ์ที่กำหนด นายทะเบียนจึงประกาศเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกฎหมาย กรณีไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่รับหนังสือ หากพ้นระยะเวลา



ดังกล่าวแล้วให้ถือว่า ผู้ยื่นคำขอไม่ประสงค์ที่จะยื่นคำขออีกต่อไปและให้นายทะเบียนจำหน่ายคำขอ หากแก้ไขเรียบร้อยแล้วผ่านเกณฑ์ที่กำหนด นายทะเบียนจึงประกาศเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชนตามกฎหมาย

ขั้นตอนที่ 4 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งมีผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท หรือผู้อำนวยการสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด หรือยุติธรรมจังหวัด เป็นประธาน ดำเนินการตรวจมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน สรุปและรายงานผลการตรวจประเมินเสนอนายทะเบียน

ขั้นตอนที่ 5 กรณีผ่านมาตรฐาน อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในฐานะนายทะเบียน มีประกาศ ขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกฎหมาย ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกฎหมาย มีภารกิจ ดังนี้

- (1) รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (2) ดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (3) ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (4) ส่งเสริม และเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- (5) ดำเนินงานอื่นๆ ตามที่นายทะเบียนกำหนด

การขับเคลื่อนงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน คณะทำงานบริหารประจำ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนควรมีการประชุมคณะทำงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง หรือตามที่คณะทำงาน บริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเห็นสมควร อาทิ

- (1) การประชุมกำหนดแนวทางการดำเนินงาน การจัดทำโครงการและวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การขอรับเงินอุดหนุนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
- (2) การพิจารณาเสนอขอรับเงินอุดหนุน
- (3) การประชุมรายงานผลการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดกิจกรรมตามภารกิจของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน
- (4) เรื่องอื่นๆ ตามภารกิจของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

โดยการประชุมคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ต้องมีคณะทำงาน เข้าร่วมการประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท ตามคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ส่วนที่ 3 กระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งนี้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กำหนดให้มีการประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อยกระดับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่นเชื่อถือแก่ประชาชนในท้องถิ่นชุมชน และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนและจัดสรร ทรัพยากรในการส่งเสริม สนับสนุน หรือพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน



มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 กำหนดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นประธาน กำหนดมาตรฐานและประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และข้อ 19 กำหนดให้นายทะเบียนจัดให้มีการประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือตามที่คณะกรรมการกำหนด

อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในฐานะประธานคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จึงมีประกาศ เรื่อง มาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กำหนดมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แบ่งเป็น 4 ด้าน จำนวน 35 ตัวชี้วัด มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านที่ 1 โครงสร้างเชิงกายภาพ	จำนวน 6 ตัวชี้วัด
ด้านที่ 2 บุคลากร	จำนวน 6 ตัวชี้วัด
ด้านที่ 3 การบริหารจัดการ แบ่งเป็น 3 ด้านย่อย	จำนวน 12 ตัวชี้วัด
• ระบบข้อมูล	จำนวน 5 ตัวชี้วัด
• การพัฒนางาน	จำนวน 5 ตัวชี้วัด
• การมีส่วนร่วม	จำนวน 2 ตัวชี้วัด
ด้านที่ 4 งานบริการ แบ่งเป็น 3 ด้านย่อย	จำนวน 11 ตัวชี้วัด
• การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน 3 ตัวชี้วัด
• การอำนวยความสะดวก และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง ความยุติธรรมของประชาชน	จำนวน 2 ตัวชี้วัด
• มาตรฐานการให้บริการ	จำนวน 6 ตัวชี้วัด



เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ผ่านบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน สามารถรักษาสีทิมของการรับบริการจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ยกกระดับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่น เชื่อถือแก่ประชาชนในท้องถิ่นชุมชน และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรในการส่งเสริมสนับสนุน หรือพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จึงกำหนดให้มีการตรวจและประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นการประเมินว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สามารถรักษามาตรฐานตามที่กำหนดหรือไม่ โดยกำหนดให้มีการประเมินมาตรฐานอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง กรณีมีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์สองรอบการประเมินติดต่อกันให้ยุบเลิกศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนผู้ทำหน้าที่ตรวจศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนหรือประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน คณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีคำสั่งที่ 33/2563 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 แต่งตั้งอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อดำเนินการตรวจประเมินมาตรฐาน ดังนี้

ชุดที่ 1 คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท เป็นประธาน

ชุดที่ 2 คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีผู้อำนวยการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นประธาน

ชุดที่ 3 คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สำนักงานยุติธรรมจังหวัด มียุติธรรมจังหวัด เป็นประธาน

คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีหน้าที่และอำนาจ

- (1) ตรวจและประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
- (2) สรุปรายงานผลการตรวจและประเมินเสนอนายทะเบียนและคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทราบ
- (3) สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทราบ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นใด ตามที่คณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมอบหมาย

เมื่อดำเนินการประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแล้ว คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะสรุปรายงานผลการตรวจและประเมินเสนอนายทะเบียน (อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ) และคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทราบ และนายทะเบียนจะออกหนังสือรับรองให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ผ่านการประเมินมาตรฐานประจำปี กรณีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใดไม่ผ่านการประเมินติดต่อกัน 2 ปี ให้นายทะเบียนดำเนินการยุบศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้น

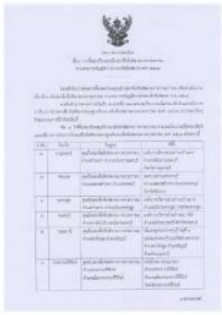


คำอธิบายการตรวจและประเมินมาตรฐาน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

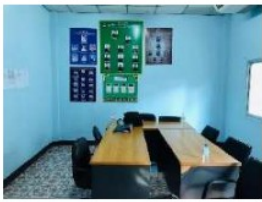




ด้านที่ 1 โครงสร้างเชิงกายภาพ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
1.1 มีสำนักงานที่ตั้ง	- มีสถานที่ตั้งในส่วนราชการ เช่น สำนักงานเขต, เทศบาล, อบต., วัด, โรงเรียน, ศูนย์ กศน., ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (ซึ่งมีพื้นที่เหมาะสม ประชาชน ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้สะดวก)	2	
	- มีสถานที่ตั้งส่วนที่ตัว เช่น ที่บ้าน	1	
	- ไม่มีสถานที่ตั้ง	0	
1.2 มีป้ายชื่อ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ติดไว้ ณ ที่ตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีป้ายถาวรแสดงชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่มีความคงทนถาวรผลิตจากวัสดุประเภท อะคริลิก, ไม้, โลหะ เป็นต้น	2	
	- มีป้ายชั่วคราวแสดงชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่ผลิตจากวัสดุประเภท ไวน์ล, พิวเจอร์บอร์ด, ผ้าดิบ เป็นต้น	1	
	- ไม่มีป้าย	0	
1.3 มีการติดประกาศคำสั่งจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ชัดเจน เป็นปัจจุบัน	2	
	- มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ไม่เป็นปัจจุบัน	1	
	- ไม่มีการติดประกาศคำสั่งตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ	0	



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
1.4 มีการจัดทำผังโครงสร้าง คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ชัดเจน เป็นปัจจุบัน บริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯชัดเจน เป็นปัจจุบัน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1. ที่ปรึกษา 2. ประธานคณะทำงาน 3. รองประธานคณะทำงาน 4. คณะทำงาน 5. เภรณญิก 6. เลขานุการ ฯลฯ	2	
	- มีผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯไม่เป็นปัจจุบัน	1	
	- ไม่มีผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯ	0	
1.5 มีสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	- มีสถานที่ถาวร ไม่มีสิ่งรบกวนในการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ	2	
	- มีสถานที่สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ แต่มีสิ่งรบกวน (เป็นพื้นที่โล่ง ไม่ได้ปิดมิดชิด)	1	
	- ไม่มีสถานที่สำหรับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ	0	
1.6 มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ	- มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ เช่น เครื่องพิมพ์ คอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้	2	 



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
	- มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ เช่น แบบฟอร์ม แฟ้มจัดเก็บเอกสาร	1	
	- ไม่มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการผู้มาขอรับบริการ	0	

ด้านที่ 2 บุคลากร

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
2.1 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีคำสั่งแต่งตั้งเป็นปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับ โดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1. ที่ปรึกษา 2. ประธานคณะทำงาน 3. รองประธานคณะทำงาน 4. คณะทำงาน 5. เภรัญญิก 6. เลขานุการ ฯลฯ	2	
	- มีคำสั่งแต่งตั้ง แต่ไม่เป็นปัจจุบัน	1	
	- ไม่มีคำสั่งแต่งตั้ง	0	
2.2 มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หรือมีช่องทางให้	- มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ได้ตลอดเวลา	2	มีการติดประกาศหมายเลขโทรศัพท์ ผู้ประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ไว้ในที่เปิดเผยชัดเจน หากประชาชนประสงค์ที่จะขอรับบริการ



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
ประชาชนสามารถติดต่อได้เมื่อต้องการขอรับบริการ	- มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ในเวลาราชการ	1	
	- ไม่มีบุคลากรประสานงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ	0	
2.3 มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (เป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่ กพยช. รับรอง)	- มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยฯ มีประสบการณ์ และผ่านการฝึกอบรมฯ ไม่น้อยกว่า 3 คน	2	ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยฯ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ “หลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ” โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ
	- มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยฯ มีประสบการณ์ และผ่านการฝึกอบรม จำนวน 1 – 2 คน	1	
	- ไม่มีผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยฯ หรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยฯ ไม่มีประสบการณ์ และไม่ผ่านการฝึกอบรม	0	
2.4 คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด	2	คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ฯ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ “หลักสูตรทักษะการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ หรือจัดเก็บหนังสือเชิญเข้าร่วมอบรม พร้อมภาพถ่ายการเข้าร่วมอบรม ไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรอื่น ๆ	1	
	- ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด และหลักสูตรอื่น ๆ	0	
2.5 ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด	2	ผู้ไกล่เกลี่ยได้รับการพัฒนาศักยภาพ “หลักสูตรเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง” หรือ “หลักสูตรเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา” โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์ฯ



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
			หรือจัดเก็บหนังสือเชิญเข้าร่วมอบรม พร้อมภาพถ่ายการเข้าร่วมอบรม ไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรอื่น ๆ	1	
	- ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด และหลักสูตรอื่น ๆ	0	
2.6 คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ สามารถแนะนำภารกิจของกระทรวงยุติธรรม	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด	2	คณะทำงานบริหารฯ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ “หลักสูตรอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ” โดยให้จัดทำบัญชีรายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวไว้ที่ศูนย์หรือจัดเก็บหนังสือเชิญเข้าร่วมอบรม พร้อมภาพถ่ายการเข้าร่วมอบรม ไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรอื่น ๆ	1	
	- ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่กรมฯ กำหนด และหลักสูตรอื่น ๆ	0	

ด้านที่ 3 การบริหารจัดการ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
3.1.1 มีการจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานของชุมชนในพื้นที่ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีข้อมูลพื้นที่ปกครองครบถ้วนเป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลประชากร	2	จัดทำข้อมูลพื้นที่ปกครองในพื้นที่ที่ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตั้งอยู่ เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ อาทิ
	- มีข้อมูลพื้นที่ปกครอง แต่ไม่เป็นปัจจุบัน	1	- ข้อมูลทั่วไปพื้นที่ที่ตั้ง - ข้อมูลชุมชน - ข้อมูลประชากร
	- ไม่มีข้อมูลพื้นที่ปกครอง	0	



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
3.1.2 มีทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยในพื้นที่	- มีทะเบียนถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	2	
	- มีทะเบียน แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1	
	- ไม่มีทะเบียน	0	
3.1.3 มีบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยในพื้นที่	- มีบัญชีถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	2	
	- มีบัญชี แต่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1	
	- ไม่มีทะเบียน	0	



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
3.1.4 มีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย และคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีการเก็บข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	2	เก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย และคณะกรรมการบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ ประเด็นดังนี้ 1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 3) การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพและกฎหมายที่จำเป็น อาทิ พระราชบัญญัติกองทุนยุติธรรม พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546 4) การชี้ช่องบอกทางแก่ประชาชนในการขอรับบริการตามบาทภารกิจของกระทรวงยุติธรรม
	- มีการเก็บข้อมูล แต่ไม่เป็นปัจจุบัน	1	
	- ไม่มีการเก็บข้อมูล	0	



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
3.1.5 สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน	- มีสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน	2	รายงานผลการดำเนินงาน ข้อ 3.1.4 ตามแบบฟอร์มที่กรมฯ กำหนดให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรับทราบเป็นประจำทุกเดือน และเก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ
	- มีสรุปผลการดำเนินงานบางเดือน	1	
	- ไม่มีการสรุปผลการดำเนินงาน	0	

(3.2) การพัฒนาระบบงาน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
3.2.1 มีการประชุม คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (โดยมีการบันทึกการประชุม, ภาพถ่าย, เอกสารลงทะเบียน, อื่น ๆ)	- มีการประชุมฯ โดยมีการบันทึก, ภาพถ่าย, เอกสารลงทะเบียน	2	มีการจัดทำรายงานการประชุม การบันทึกภาพ เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ
	- มีการประชุมฯ โดยไม่มีการบันทึก, ภาพถ่าย, เอกสารลงทะเบียน	1	
	- ไม่มีการประชุมฯ	0	
3.2.2 รายงานผลการประชุมคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทุกครั้ง เมื่อมีการประชุม	- มีการรายงานทุกครั้ง	2	รายงานผลการประชุมตามข้อ 3.2.1 ให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรับทราบเป็นประจำทุกเดือน และเก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ
	- มีการรายงานไม่ทุกครั้ง	1	
	- ไม่มีการรายงานฯ	0	
3.2.3 แผนดำเนินงานประจำปี	- มีแผนการดำเนินงานประจำปี โดยมีการวิเคราะห์ SWOT	2	คณะทำงานบริหารฯ ร่วมกันจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีของศูนย์ไกล่เกลี่ย





ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
			ข้อพิพาทภาคประชาชน เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ
	- มีแผนการดำเนินงานประจำปี โดยไม่มีการวิเคราะห์ SWOT	1	
	- ไม่มีแผนการดำเนินงานประจำปี	0	
3.2.4 แผนการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	- มีแผนการขอรับและได้รับการสนับสนุน	2	คณะทำงานบริหารฯ ร่วมกันจัดทำแผนขอรับการสนับสนุนงบประมาณประจำปีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กองทุนยุติธรรม เก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- มีแผนการขอรับแต่ไม่ได้รับการสนับสนุน	1	
	- ไม่มีแผนการขอรับการสนับสนุน	0	
3.2.5 มีการสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเก็บไว้ประจำศูนย์ฯ	- มีสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณถูกต้อง	2	คณะทำงานบริหารฯ ร่วมกันสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ เก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร
	- มีสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณไม่ครบถ้วน	1	
	- ไม่มีสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ	0	

(3.3) การมีส่วนร่วม

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
3.3.1 มีการเข้าโครงการ/กิจกรรมร่วมกับสำนักงานยุติธรรม หรือหน่วยงาน	- มีร่วมกับยุติธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า 1 ครั้ง	2	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ร่วมกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หรือ
	- มีร่วมกับยุติธรรมจังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 1 ครั้ง	1	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
ที่เกี่ยวข้องกับการ อำนวยความสะดวก			อำนวยความสะดวก ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร เช่น - การขออนุมัติจัดกิจกรรม - หนังสือเชิญเข้าร่วมจัด กิจกรรม - ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม
	- ไม่มีการขับเคลื่อนร่วมกับ ยุติธรรมจังหวัดหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	0	
3.3.2 การทำกิจกรรม ร่วมกับอาสาสมัคร เครือข่ายกระทรวง ยุติธรรมในพื้นที่	- มีร่วมกันมากกว่า 1 ครั้ง	2	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน ร่วมกับ เครือข่ายหรืออาสาสมัครอื่น ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร ประจำศูนย์ฯ เช่น - การขออนุมัติจัดกิจกรรม - หนังสือเชิญเข้าร่วมจัด กิจกรรม - ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม
	- มีร่วมกัน 1 ครั้ง	1	
	- ไม่มีกิจกรรมร่วมกับอาสาสมัคร ในพื้นที่	0	

ด้านที่ 4 งานบริการ

(4.1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
4.1.1 การจัด กระบวนการไกล่เกลี่ย แล้วเสร็จภายใน กำหนด (ตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลา	- มีการจัดกระบวนการฯ ตามขั้นตอนเสร็จภายในกำหนด	2	ดำเนินการจัดกระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ คู่กรณีร้องขอ โดยดำเนินการ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชน)			ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชน 
	- มีการจัดกระบวนการฯ ตาม ขั้นตอนไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด	1	
	- มีการจัดกระบวนการฯไม่เป็นไป ตามขั้นตอนที่กำหนด	0	
4.1.2 ความขัดแย้งยุติ ได้	- ความขัดแย้งยุติได้ร้อยละ 80 ขึ้น ไป ไม่ว่าจะผลสำเร็จหรือไม่	2	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน สามารถจัดการ ความขัดแย้งให้ยุติได้ ร้อยละ 80 ของจำนวนข้อพิพาทที่ยื่น ขอรับการไกล่เกลี่ย
	- ความขัดแย้งยุติได้ร้อยละ 50 – 79 ไม่ว่าจะผลสำเร็จหรือไม่	1	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน สามารถจัดการ ความขัดแย้งให้ยุติได้ ร้อยละ 50 – 79 ของจำนวนข้อพิพาท ที่ยื่นขอรับการไกล่เกลี่ย
	- ความขัดแย้งยุติได้ต่ำกว่าร้อยละ 50 ไม่ว่าจะผลสำเร็จหรือไม่	0	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน สามารถจัดการ ความขัดแย้งให้ยุติได้ ต่ำกว่า ร้อยละ 50 ของจำนวนข้อ พิพาทที่ยื่นขอรับการไกล่เกลี่ย
4.1.3 มีการจัดทำ บันทึกข้อตกลงระงับ ข้อพิพาทดำเนินการ	- การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ร้อยละ 90	2	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน จัดทำบันทึก ข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
ตามพระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562			ร้อยละ 90 ของจำนวนข้อ พิพาทที่ยื่นขอรับการไกล่เกลี่ย
	- การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ร้อยละ 50 – 89	1	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน จัดทำบันทึก ข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ร้อยละ 50 – 89 ของจำนวนข้อ พิพาทที่ยื่นขอรับการไกล่เกลี่ย
	- การจัดทำบันทึกข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ต่ำกว่าร้อยละ 50	0	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน จัดทำบันทึก ข้อตกลงฯ เป็นไปตามมาตรฐาน ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของจำนวน ข้อพิพาทที่ยื่นขอรับการไกล่ เกลี่ย

(4.2) การอำนวยความสะดวกและลดความเลื่อมล้ำในการเข้าถึงความยุติธรรมของ

ประชาชน

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
4.2.1 การจัดกิจกรรม ให้ความรู้ทางกฎหมาย การเฝ้าระวังและ ป้องกันปัญหาตาม งบประมาณที่ได้รับการ อุดหนุนเพื่อเป็น ค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการของศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน	- มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกันฯ มากกว่า 1 ครั้ง	2	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน ดำเนินการ ขับเคลื่อนกิจกรรม/โครงการ ให้ความรู้ทางกฎหมาย ตามงบประมาณที่ได้รับการ อุดหนุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการ จาก กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และกองทุนยุติธรรม เก็บไว้ใน แฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ เช่น - การขออนุมัติจัดกิจกรรม - หนังสือเชิญเข้าร่วมจัด กิจกรรม - ภาพถ่ายการจัดกิจกรรม
	- มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกันฯ 1 ครั้ง	1	
	- ไม่มีการจัดกิจกรรมเชิงป้องกัน	0	



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
4.2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ส่วนราชการและประชาชนทั่วไปทราบ	- มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วไปมากกว่า 1 ช่องทาง	2	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจของศูนย์ฯ ให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสายวิทยุชุมชน จัดนิทรรศการ
	- มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วไป 1 ช่องทาง	1	
	- ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วไป	0	

(4.3) มาตรฐานการให้บริการ

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
4.3.1 การจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ และการจัดหมวดหมู่แฟ้มเอกสารของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน	- มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการทุกงานบริการ	2	ต้องจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารประจำศูนย์ฯ เช่น 1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 2) พระราชบัญญัติกองทุนยุติธรรม พ.ศ. 2558 3) พระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหาย และค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544 4) พระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546 5) การชี้ช่องบอกทางแก่ประชาชนในการขอรับบริการตามบทบาทภารกิจของกระทรวงยุติธรรม



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
	- มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการบางงานบริการ	1	
	- ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการ	0	
4.3.2 มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่งานบริการ	- มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารเผยแพร่ทุกงานบริการ	2	มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือเอกสารเผยแพร่งานบริการ   
	- มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารเผยแพร่บางงานบริการ	1	
	- ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือเอกสารเผยแพร่	0	
4.3.3 มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแสดงแก่ผู้รับบริการ	- มีผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแสดงทุกงานบริการ	2	ติดประกาศผังขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อแสดงแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน 



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
	- มีผังขั้นตอนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทแสดงบางงานบริการ	1	
	- ไม่มีผังขั้นตอนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทแสดง	0	
4.3.4 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- มีการประเมินความพึงพอใจทุกงานบริการ	2	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์ฯ
	- มีการประเมินความพึงพอใจบางงานบริการ	1	
	- ไม่มีการประเมินความพึงพอใจ	0	
4.3.5 มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน	- มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนหลากหลายช่องทาง	2	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีการรับฟังและจัดการข้อร้องเรียนการให้บริการแก่ประชาชนของศูนย์ฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางกลุ่มไลน์, Facebook Fan Page, กล่องรับเรื่องร้องเรียน
	- มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน 1 ช่องทาง	1	
	- ไม่มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน	0	
	- คู่กรณีมีความพึงพอใจ	2	



ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	คะแนน	ตัวอย่าง
4.3.6 มีการวัดความพึงพอใจของคู่กรณีในการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท	ร้อยละ 90		ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน ประเมินความพึงพอใจของคู่กรณีในการจัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท
	- คู่กรณีมีความพึงพอใจ ร้อยละ 50 – 89	1	
	- คู่กรณีมีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	0	

สูตรการคำนวณ

ให้คำนวณจากแต่ละด้าน โดยนำค่าคะแนนที่ได้คูณด้วยค่าถ่วงน้ำหนักหารด้วยค่าคะแนนเต็ม แล้วนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาบวกรวมกัน ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าคะแนนที่ได้} \times \text{ค่าถ่วงน้ำหนัก}}{\text{ค่าคะแนนเต็มในแต่ละด้าน}} \quad \text{เช่น} \quad \text{ด้านที่ 1 ได้ 8 คะแนน คือ } \frac{8 \times 10}{10} = 8$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

- พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การพิจารณา โดยนำคะแนนที่ได้มาถ่วงน้ำหนักเป็นรายชื่อ
- ค่าคะแนนที่ได้เมื่อถ่วงน้ำหนักตามเกณฑ์ข้อ 1 รวมกัน 4 ด้าน เกินกว่าร้อยละ 50 ถือว่าผ่านเกณฑ์การตรวจ

ระดับผลการตรวจ

- ระดับดีเด่น (A) ได้คะแนนร้อยละ 81-100
- ระดับดีมาก (B) ได้คะแนนร้อยละ 71-80
- ระดับดี (C) ได้คะแนนร้อยละ 61-70
- ระดับพอใช้ (D) ได้คะแนนร้อยละ 50-60
- ระดับต้องพัฒนา (E) ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50



การขอรับเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และผ่านการประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนประจำปี คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอาจกำหนดให้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเสนอขอรับเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเช่น โครงการเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หรือการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพของคณะทำงาน หรือพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือโครงการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอื่นๆ ที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม



“อาจกำหนดให้มีการประชุมเพื่อพิจารณา เสนอขอรับเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายการ ดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน”

ทั้งนี้ ร่างระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยเงินอุดหนุนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. อยู่ระหว่างกระบวนการจัดทำเป็นกฎหมายลำดับรอง ภายใต้ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 ข้อ 21 ที่กำหนดให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอุดหนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนซึ่งดำเนินการตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด มีหลักการสำคัญเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการอุดหนุนค่าใช้จ่ายเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ดังนี้

1. ให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพอุดหนุนค่าใช้จ่ายแก่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ผ่านการประเมินมาตรฐาน โดยอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้มีอำนาจอนุมัติเบิกจ่ายเงินอุดหนุนให้แก่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

2. การยื่นคำขอรับเงินอุดหนุน ให้คณะทำงานยื่นแบบคำขอรับเงินอุดหนุนประจำปีต่ออธิบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครให้ยื่นต่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ในเขตจังหวัดอื่นให้ยื่นต่อสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พร้อมด้วยเอกสารดังต่อไปนี้

- (1) สำเนาประกาศนายทะเบียนให้เป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
- (2) เอกสารผลการประเมินมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และหรือ
- (3) โครงการ แผนการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายงบประมาณตามแบบที่กำหนด

3. คณะกรรมการพิจารณาอุดหนุนค่าใช้จ่ายการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เช่น โครงการเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หรือการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพของคณะทำงาน หรือพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือโครงการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม ตามอัตราที่กำหนด

4. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ได้รับเงินอุดหนุนต้องรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินอุดหนุนตามที่อธิบดีกำหนด ภายในสามสิบวัน ก่อนสิ้นปีงบประมาณ



กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (กศช.)
ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

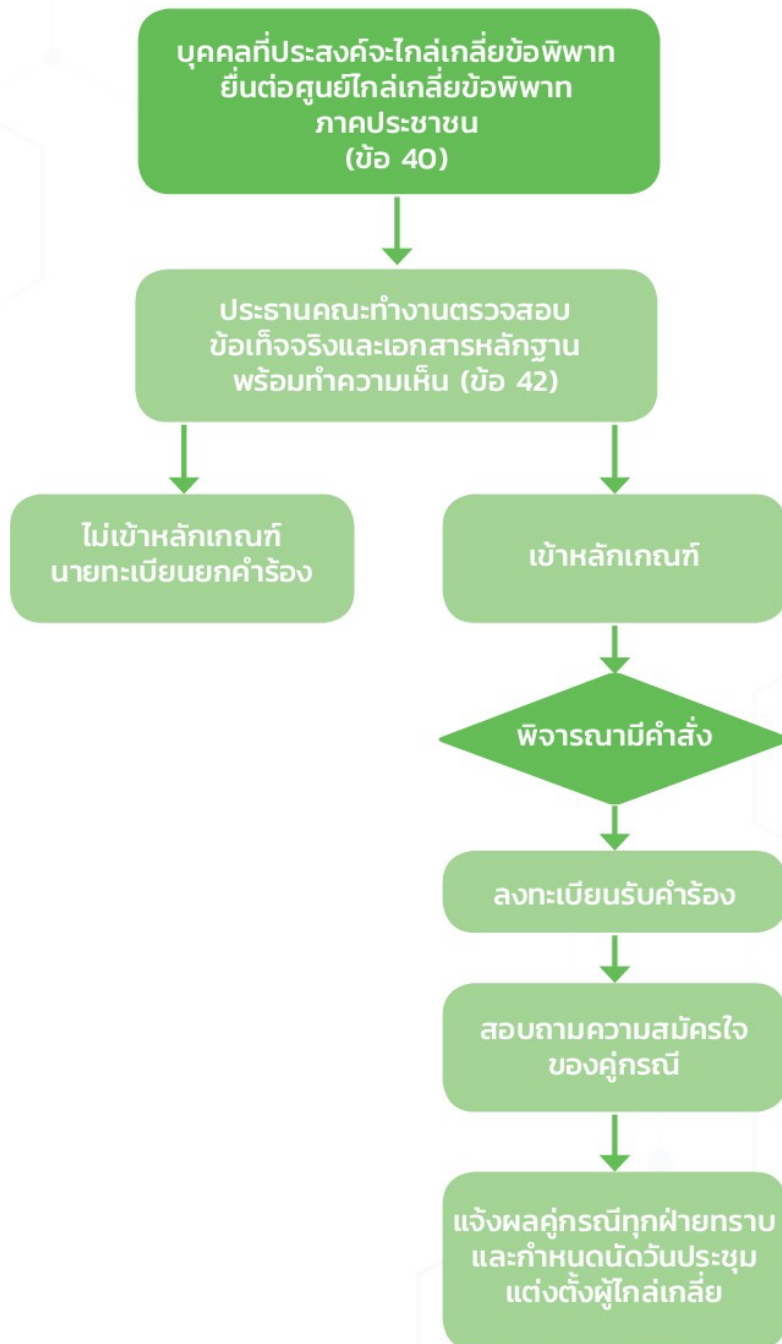




ขั้นตอนที่ 1

การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

แผนภูมิที่ 6 การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท





การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
1. การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 1.1 รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และ 1.2 ประธานคณะทำงานหรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงและหลักเกณฑ์ข้อพิพาทที่ขอให้ดำเนินการและเอกสารหลักฐานพร้อมทำความเข้าใจ	คำนิยาม คู่กรณี หมายถึง ผู้ที่มีข้อพิพาทระหว่างกันไม่ว่าทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาซึ่งประสงค์จะเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาโดยสันติวิธีปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทและให้ข้อตกลงระหว่างคู่กรณีมีผลผูกพันโดยชอบด้วยกฎหมาย ข้อพิพาท หมายถึง ข้อขัดแย้ง ข้อโต้เถียง ข้อโต้แย้งระหว่างคู่กรณี ที่ทั้งสองฝ่ายไม่สามารถตกลงกันได้ การรับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ดำเนินการ ดังนี้ คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแนะนำการกรอกข้อมูล • บุคคลที่ประสงค์จะขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ยื่นคำร้องต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ดังนี้ (1) ยื่นคำร้องด้วยตนเองโดยทำเป็นหนังสือ (2) ยื่นคำร้องโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (3) โดยช่องทางอื่นที่นายทะเบียนกำหนด • คำร้องต้องมีรายละเอียด ดังนี้ (1) ชื่อ สกุล ที่อยู่ ของผู้ยื่นคำร้อง (2) ชื่อ สกุล ที่อยู่ ของคู่กรณี และผู้ที่เกี่ยวข้อง (3) สรุปข้อเท็จจริงในประเด็นข้อพิพาท (4) ความประสงค์ในการขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น คำขอให้ปลดปล่อยทุกข์หรือจำนวนเงินที่เรียกร้อง (5) หนังสือแสดงความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่กรณีอีกฝ่าย (ถ้ามี) • สถานที่ยื่นคำร้อง ยื่นต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนา หรือสถานที่เกิด ข้อพิพาทหรือตามที่คู่กรณีตกลงกัน หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	- ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน - แบบคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



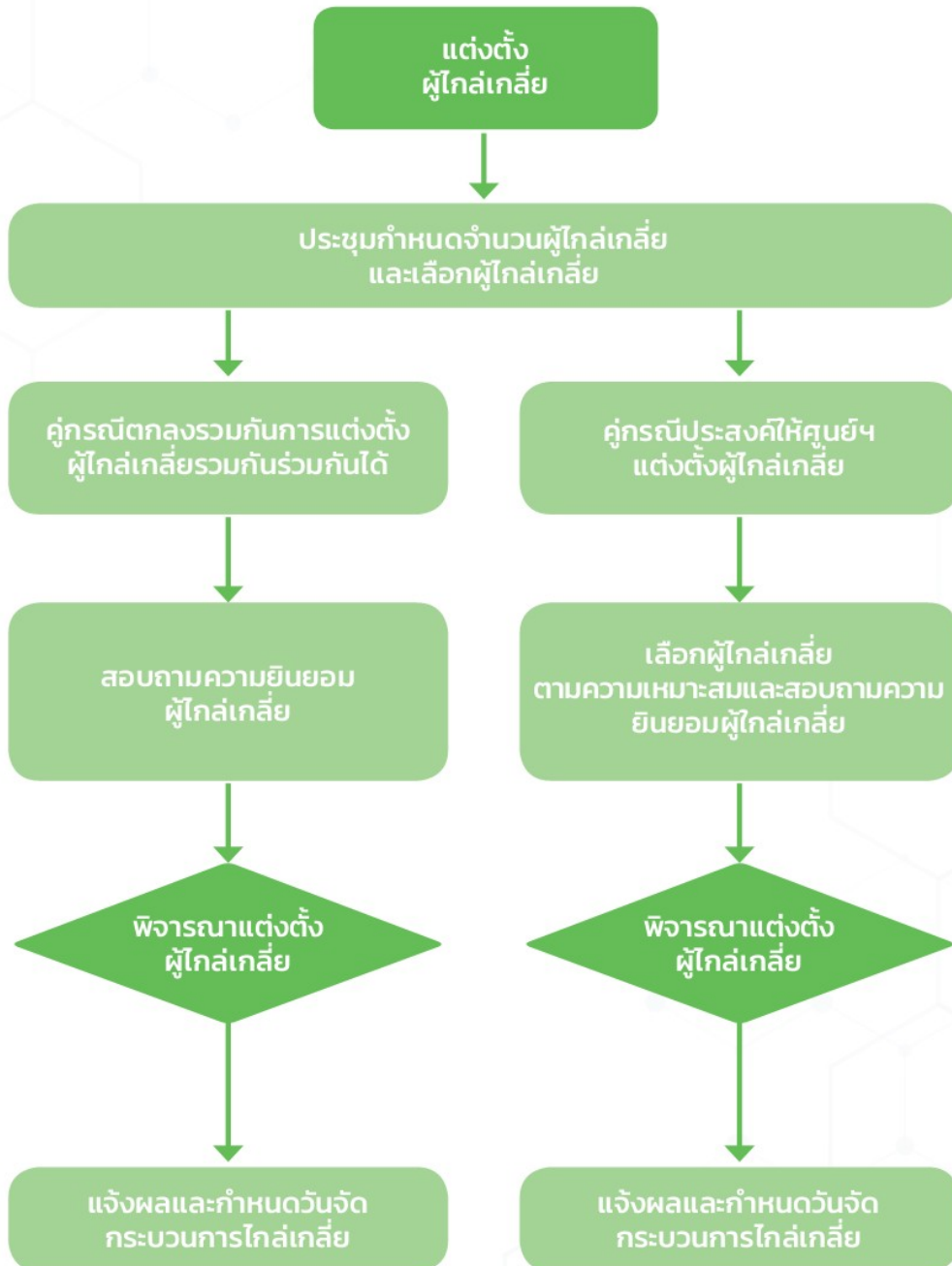
ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
	เมื่อประธานคณะทำงาน หรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมายได้รับคำร้องแล้วให้ตรวจสอบข้อความในคำร้องและเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นประกอบคำร้องว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ หากเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนให้ลงทะเบียนรับคำร้อง พร้อมลงรายละเอียดการไต่ถามข้อพิพาทในแฟ้มเอกสารและแบบการตรวจสอบ (Check list) ด้วย	- แบบปกหน้าแฟ้ม - แบบตรวจสอบ (Check list)
1.3 การพิจารณามีคำสั่งรับคำร้อง/ไม่รับคำร้อง	• กรณีไม่เข้าหลักเกณฑ์ตามข้อ 40 วรรคสอง ให้นายทะเบียนยกคำร้อง (ประธานคณะทำงานทำหนังสือแจ้งไปยังนายทะเบียน) • กรณีคำร้องมีข้อความหลักฐานครบถ้วน ให้ศูนย์ฯ ออกหลักฐานแสดงการรับคำร้อง • กรณีคำร้องไม่ถูกต้องหรือมีรายการไม่ครบถ้วนให้คืนคำร้องนั้นไปให้ทำใหม่หรือแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องภายในระยะเวลา 30 วัน หากผู้ยื่นคำร้องไม่แก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ยื่นคำร้องไม่ประสงค์จะยื่นคำร้อง	- ใบรับคำขอหลักฐานออกให้แก่ผู้ยื่นคำร้อง (กรณีครบถ้วน) - ใบรับคำขอหลักฐานออกให้แก่ผู้ยื่นคำร้องและแจ้งรายการแก้ไขเพิ่มเติม (กรณีคำร้องไม่ถูกต้องหรือมีรายการไม่ครบถ้วน)
1.4 ลงทะเบียนรับคำร้อง	เมื่อประธานคณะทำงานหรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมายตรวจสอบหลักเกณฑ์ข้อพิพาทและข้อความและเอกสารประกอบแล้วให้ลงทะเบียนรับคำร้องในสารบบที่จัดทำไว้	
1.5 สอบถามความสมัครใจคู่กรณีอีกฝ่าย	เมื่อศูนย์ฯ ดำเนินการลงทะเบียนรับคำร้องขอไต่ถามข้อพิพาทแล้ว ให้จัดทำหนังสือสอบถามความสมัครใจไปยังคู่กรณี อีกฝ่ายหนึ่งเพื่อให้คู่กรณีและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง(ถ้ามี) ตอบรับการ เข้าร่วมการไต่ถามข้อพิพาท โดยให้คู่กรณี ตอบกลับมาภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับสำเนาคำร้อง เว้นแต่ คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ร่วมกันยื่นคำร้อง	- หนังสือสอบถามความสมัครใจของคู่กรณีในการเข้าร่วมการไต่ถามข้อพิพาท 3 วัน



ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
	- กรณีคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจหรือไม่ตอบรับภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จำหน่ายคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น - กรณีคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งสมัครใจ ให้แจ้งผู้ยื่นคำร้องทราบ และให้ประธานคณะทำงานหรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมายเรียกคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเพื่อให้กำหนดวัน และเวลา นัดไกล่เกลี่ย และเสนอรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อกำหนดจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยและเลือกผู้ไกล่เกลี่ยรวมทั้งชี้แจงคู่กรณีเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ย และสิทธิในการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งนี้ ถ้ามีคู่กรณีมากกว่าสองฝ่าย และคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ไม่สมัครใจ ให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีที่สมัครใจ เข้าร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปได้ ให้แจ้งผู้ยื่นคำร้องทราบ และให้ประธานคณะทำงานหรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมายเรียกคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาเพื่อให้กำหนดวัน และเวลา นัดไกล่เกลี่ย และเสนอรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อกำหนดจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยและเลือกผู้ไกล่เกลี่ยรวมทั้งชี้แจงคู่กรณีเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผลทางกฎหมายในการไกล่เกลี่ย และสิทธิในการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	-หนังสือแจ้งความประสงค์ขอดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
1.6 แจ้งผลคู่กรณีทุกฝ่ายทราบและกำหนดนัดวันแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย	กรณีคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่สมัครใจหรือไม่ตอบรับภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ประธานคณะทำงานหรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมาย ดำเนินการแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยทราบ กรณีคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งสมัครใจ ให้ประธานคณะทำงานหรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมายดำเนินการแจ้งคู่กรณีทุกฝ่ายทราบ และกำหนดวัน เวลา สถานที่นัดหมายให้ คู่กรณีทุกฝ่ายมาพร้อมกัน เพื่อร่วมกันแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย	-หนังสือยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท - หนังสือเชิญคู่กรณี (กำหนด เวลา สถานที่) มาแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย



ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย





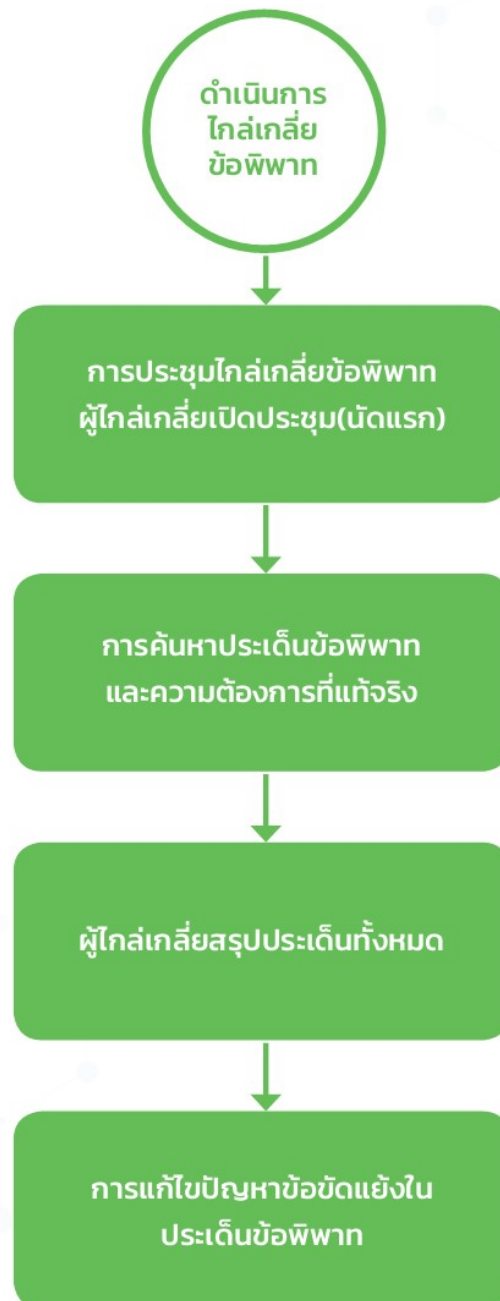
ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
2. การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย 2.1 ประชุมกำหนดจำนวน และเลือกผู้ไกล่เกลี่ย	เมื่อคู่กรณีทุกฝ่ายตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จะแจ้งเป็นหนังสือให้คู่กรณี ทุกฝ่ายทราบ พร้อมกำหนดวัน เวลาสถานที่ ให้คู่กรณีมาพร้อมกันเพื่อกำหนดจำนวน และเลือกผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่กรณีทุกฝ่ายมาพร้อมกันตาม กำหนดนัดให้เจ้าหน้าที่จัดให้คู่กรณีร่วมกันกำหนดจำนวน ผู้ไกล่เกลี่ย และเลือกผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยที่ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจัดทำไว้ • กรณีเลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้ให้ดำเนินการดังนี้ ก. กรณีผู้ไกล่เกลี่ยหนึ่งคนให้คู่กรณีร่วมกันแต่งตั้ง ผู้ไกล่เกลี่ย ข. กรณีผู้ไกล่เกลี่ยสองคนให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ฝ่ายละหนึ่งคน ค. กรณีผู้ไกล่เกลี่ยสามคนให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ฝ่ายละหนึ่งคนและให้คู่กรณีทุกฝ่ายร่วมกันแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย คนที่สามในการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยนั้น ศูนย์ฯ อาจจัดให้คู่กรณีเลือกผู้ไกล่เกลี่ยในลำดับสำรองไว้ 2 ลำดับกรณีผู้ไกล่เกลี่ยหลักที่คู่กรณีร่วมกัน แต่งตั้งไม่สามารถเข้าร่วมการปฏิบัติหน้าที่เป็น ผู้ไกล่เกลี่ย ในข้อพิพาทนั้นการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนหนึ่ง หรือหลายคนเกิดจาก การที่คู่กรณีร่วมกันตกลงกันแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย • กรณีไม่สามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้ ก. คู่กรณีไม่สามารถตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยได้ และ คู่กรณี ตกลงกันขอให้ศูนย์ฯ แต่งตั้ง ผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชี ผู้ไกล่เกลี่ย ให้ศูนย์ฯ พิจารณาแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยต่อไป ข. คู่กรณีไม่สามารถตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยได้ และ ไม่ร้องขอให้ศูนย์ฯ แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ให้ศูนย์ฯ จัดทำ บันทึกเสนอความเห็นต่อนายทะเบียนเพื่อจำหน่ายคำร้อง	-ระยะ เวลา 5 วัน -หนังสือตอบรับเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ย จากคู่กรณี - หนังสือเชิญคู่กรณี (กำหนดวัน เวลา สถานที่) มาแต่งตั้ง ผู้ไกล่เกลี่ย



ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
2.2 สอบถาม ความยินยอมของ ผู้ไกล่เกลี่ย	เมื่อคู่กรณีทุกฝ่ายร่วมกันกำหนดจำนวนผู้ไกล่เกลี่ย และร่วมกันเลือกผู้ไกล่เกลี่ยจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยที่ศูนย์ฯ จัดทำไว้เรียบร้อยแล้ว หรือ ศูนย์ฯ เลือกผู้ไกล่เกลี่ยตาม ความเหมาะสมแล้ว ศูนย์ฯ จะมีหนังสือสอบถามความ ยินยอมไปยังผู้ไกล่เกลี่ยในการเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่เป็น ผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทนั้น ทั้งนี้ - ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ยินยอมที่จะถูกแต่งตั้งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้ประธานคณะทำงาน แจ้งให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบ และ จะดำเนินการสอบถาม ความยินยอมของผู้ไกล่เกลี่ย ในลำดับรองที่คู่กรณีเลือกสำรองไว้ เพื่อจะได้แต่งตั้งเป็น ผู้ไกล่เกลี่ยต่อไป หรือ ดำเนินการจัดให้คู่กรณีเลือก ผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่เพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยใน ข้อพิพาทนั้น - ผู้ไกล่เกลี่ยให้ความยินยอมที่จะได้รับการแต่งตั้ง เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้ประธานคณะทำงานแจ้งให้คู่กรณีทุก ฝ่ายทราบ ถึงจำนวนผู้ไกล่เกลี่ย และผู้ไกล่เกลี่ยที่ให้ ความยินยอมในการเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย	-ระยะเวลาดำเนินการ 5 วัน นับแต่คู่กรณีตกลง เลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้ -หนังสือสอบถาม ความยินยอมการเป็น ผู้ไกล่เกลี่ย (พร้อมลง ลายมือชื่อผู้ไกล่เกลี่ย)
2.3 การพิจารณามีคำสั่ง	เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยที่คู่กรณีร่วมกันตกลงแต่งตั้งตอบรับ เข้าร่วมการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว ให้ประธาน คณะทำงาน จัดทำบันทึกเสนอนายทะเบียนเพื่อมีหนังสือ แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย	- หนังสือแต่งตั้ง ผู้ไกล่เกลี่ย
2.4 แจ้งผลและกำหนด วันจัดกระบวนการ ไกล่เกลี่ย	เมื่อดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว ให้ประธาน คณะทำงานแจ้งผลการ แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณี ทุกฝ่ายและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ผู้ไกล่เกลี่ยทุกคนทราบ พร้อมทั้งประสานผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อกำหนด วัน เวลา นัด คู่กรณีทุกฝ่ายมาพร้อมกันเพื่อเข้าสู่กระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนัดแรก	- หนังสือแจ้งผล การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ถึงผู้ไกล่เกลี่ยและ คู่กรณีทุกฝ่ายภายใน 3 วันนับแต่มีหนังสือแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย



ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท





การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
3. การดำเนิน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3.1 การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท	เป็นขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในขั้นตอนนี้ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับข้อพิพาทแล้วนำมาวิเคราะห์พิจารณาข้อพิพาท เพื่อออกแบบการไกล่เกลี่ย และกำหนดแนวทาง การไกล่เกลี่ย โดยกำหนดขั้นตอนวิธีการว่าจะไกล่เกลี่ยอย่างไร ดังนี้ 1. รวบรวมข้อมูลของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย 2. กำหนดตัวผู้เกี่ยวข้องในการร่วมประชุม เช่น คู่กรณีตัวแทน 3. ประเมินสไตล์ บุคลิกภาพรวมถึงอำนาจที่มี ของคู่กรณีแต่ละฝ่าย 4. ตรวจสอบความเข้าใจของคู่กรณีเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย 5. การจัดสถานที่ไกล่เกลี่ย กำหนดรูปแบบและแนวทางการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับข้อพิพาทและคู่กรณี 6. ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท	ระยะเวลาดำเนินการ 30 วัน (ขยายได้อีก 30 วัน)
3.2 การประชุม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (นัดแรก)	• วันนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นขั้นตอนการประชุม การไกล่เกลี่ยร่วมกันนัดแรก เมื่อคู่กรณีทุกฝ่ายมาพร้อมกันตามนัดประธานคณะทำงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่เชิญคู่กรณีและ ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ห้องไกล่เกลี่ยที่ได้จัดเตรียมไว้ และรวบรวม เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดของคู่กรณีทุกฝ่ายเพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เว้นแต่จะได้รับอนุญาต เป็นการเฉพาะกรณี ทั้งนี้ ตลอดระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คณะทำงานมีหน้าที่อำนวยความสะดวก โดยให้คู่กรณีทุกฝ่ายแสดงความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย	-แบบแสดงความ สมัครใจเข้าร่วม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
	- ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการดังนี้ - กล่าวเปิดประชุม ต้อนรับและแนะนำตนเอง - อธิบายให้คู่กรณีทราบถึงข้อดีและประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย - อธิบายให้คู่กรณีทราบถึงสิทธิในการคัดค้าน ถอดถอนการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย และสิทธิในการถอนตัว ออกจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท - เปิดเผยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตนเอง ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณีไม่ว่าฝ่ายใดในเรื่อง ดังนี้ - เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรส - เป็นบุพการีหรือผู้สืบสันดานไม่ว่าชั้นใดๆ หรือเป็นพี่น้องหรือลูกน้องนับได้เพียงภายในสามชั้น หรือเป็นญาติเกี่ยวพันทางแต่งงานนับได้เพียงสองชั้น - เป็นหรือเคยเป็นผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้พิทักษ์หรือผู้แทนหรือตัวแทน - เป็นเจ้าของหรือลูกหนี้ หรือเป็นนายจ้างหรือลูกจ้าง - ตกลงกับคู่กรณีเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลา และแผนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท - สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อพิพาท ความประสงค์ของคู่กรณีในการระงับข้อพิพาท และข้อเท็จจริงอื่นที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท - อธิบายให้คู่กรณีเข้าใจซึ่งกันและกันหรือผ่อนปรน เข้าหากันอันนำไปสู่การตกลงระงับข้อพิพาทกันได้ - แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าต้องดำเนินการไกล่เกลี่ย ต่อหน้าคู่พิพาทเว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในบางสถานการณ์ อาจมีการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทลับหลังคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดก็ได้ และผู้ไกล่เกลี่ย มีหน้าที่แจ้งการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ให้คู่กรณีที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย	



ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
	9. แจ้งให้คู่กรณีทราบว่าการระงับข้อพิพาทเป็นการไกล่เกลี่ยนั้นเป็นความลับ อนุญาตให้ทนายความหรือที่ปรึกษาของคู่กรณีหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้ อันได้แก่ ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ผู้แทนหรือผู้รับมอบอำนาจ หรือ บุคคลที่คู่กรณียินยอมให้เข้าร่วมด้วยเท่านั้น 10. ตรวจสอบผู้เข้าร่วมประชุมว่า ได้รับมอบอำนาจมาถูกต้องและมีอำนาจตัดสินใจหรือไม่ 11. อธิบายให้คู่กรณีทราบและตระหนักว่าการไกล่เกลี่ย เป็นวิธีการค้นหาทางออกด้วยการแก้ไขปัญหาร่วมกันโดยอิสระ ข้อพึงปฏิบัติของผู้ไกล่เกลี่ยที่สำคัญ • พิจารณาว่าคู่กรณีฝ่ายใดควรเริ่มก่อน - คู่กรณีผู้ยื่นคำร้อง - คู่กรณีอีกฝ่าย - ให้คู่กรณีตกลงกันเอง • บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย - ฟังอย่างตั้งใจ ไม่ขัดจังหวะระหว่างการกล่าวข้อเท็จจริง - ถามคำถามในกรณีที่ต้องการความชัดเจน และ ช่วยให้เนื้อหาอยู่ในประเด็น - ควบคุมการไกล่เกลี่ยให้เป็นไปตามกติกาที่วางไว้ - สรุปคำกล่าวข้อเท็จจริงของทั้งสองฝ่ายด้วยถ้อยคำที่เหมาะสม	



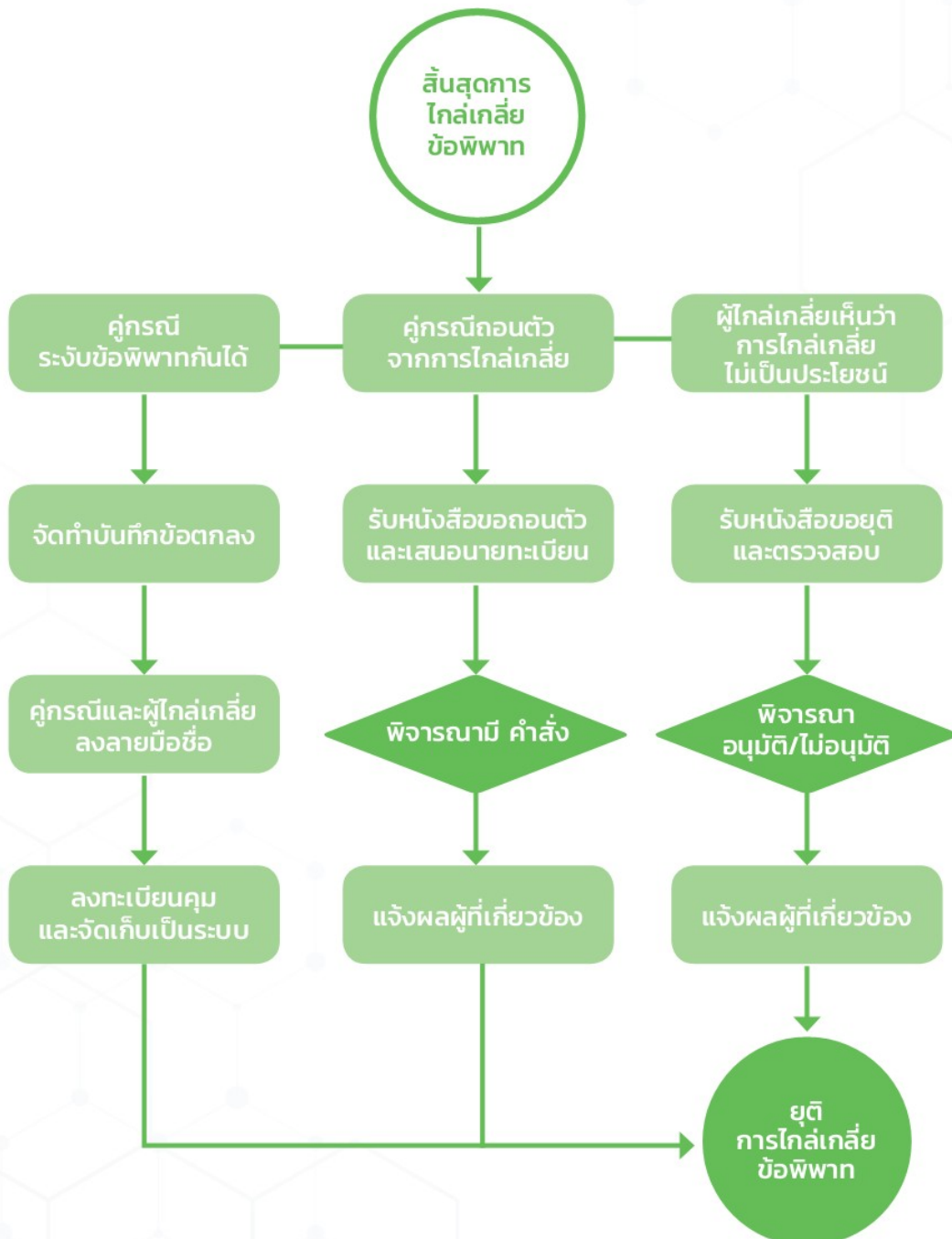
ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
3.3 การค้นหาประเด็น ข้อพิพาทและ ความต้องการที่แท้จริง	ขั้นตอนหลังจากที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้กล่าวเปิดประชุมเรียบร้อยแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดประเด็นข้อพิพาท โดยผู้ไกล่เกลี่ยขอให้คู่กรณีกล่าวเปิดการเจรจาโดยให้กล่าวในหัวข้อต่อไปนี้ เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไรมีที่มา หรือเบื้องหลังอย่างไร ผลของข้อพิพาทที่กระทบถึงตน ความวิตกกังวลต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้น เคยพยายามแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใดแล้วบ้าง มีข้อเสนอเป็นทางเลือกในการยุติข้อพิพาท หรือมีข้อเสนอในการเยียวยาแก้ไขความเสียหายอย่างไรบ้างสรุปได้ ดังนี้ 1. ให้คู่กรณีเสนอเรื่องราวและสิ่งที่ต้องการโดยย่อ 2. กระตุ้นให้คู่กรณีทุกฝ่ายพูดและเสนอเรื่องราวและสิ่งที่ต้องการมากที่สุด 3. เป็นผู้รวบรวมรับฟังข้อเท็จจริง และเป็นนักฟังจับประเด็นที่ดี 4. จำแนกจุดยืนและความต้องการของแต่ละฝ่ายว่ามีความต้องการอะไรบ้าง	
3.4 สรุปประเด็นทั้งหมด	หลังจากการค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่สรุปประเด็นที่ได้จากคู่กรณีทุกฝ่าย โดย กำหนดประเด็นในการเจรจา 1. กำหนดประเด็นที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยในเชิงบวกและมีลักษณะเป็นกลาง 2. อาจใช้อุปกรณ์เพื่อช่วยแยกแยะประเด็น เช่น ไวท์บอร์ด หรือฟลิปชาร์ด 3. อนุญาตให้แต่ละฝ่ายเริ่มเสนอประเด็นได้ แต่ถ้าไม่มีใครเสนอให้ผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดประเด็นเอง ๒-๓ ประเด็น จากนั้นขอให้คู่กรณีช่วยกันเพิ่มเติม 4. ให้ผู้ไกล่เกลี่ยแยกประเด็นที่ทั้งสองฝ่ายมีความเห็นพ้องต้องกัน	



ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
	การเสนอทางเลือก - กำหนดให้คู่กรณีร่วมกันหาทางออกของปัญหา - ช่วยให้คู่กรณีมุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาในประเด็นที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงมากกว่าการให้ความสำคัญกับจุดยืนของแต่ละฝ่าย - ช่วยให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายคิดแก้ปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ - ช่วยให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายร่วมกันหาทางออกที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	
3.5 การแก้ไขข้อพิพาทข้อขัดแย้งในประเด็นพิพาท	เป็นขั้นตอนที่ผู้ไกล่เกลี่ยหยาบยกเอาประเด็นและทางเลือกในแต่ละประเด็นขึ้นมาประเมินหาทางออกที่ละเรื่องตามลำดับ โดยขอให้คู่กรณีเน้นเจรจาที่ผลประโยชน์หรือความต้องการ ที่แท้จริง ซึ่งขั้นตอนนี้อาจมีการแยกประชุมไกล่เกลี่ย หรือผู้ไกล่เกลี่ย เป็นผู้เสนอทางเลือกให้คู่กรณีพิจารณาก็ได้ - ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสรุปประเด็นทั้งหมด ทั้งประเด็นหลัก และประเด็นย่อยว่ามีข้อพิพาทมากน้อยเพียงใด - ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายว่าต้องการอะไร - ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทางเลือกที่คู่กรณีรับไม่ได้ออกไป - ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเสนอทางเลือกที่เป็นไปได้แก่คู่กรณีโดยหาทางเลือกหลาย ๆ ทางที่มีทางเป็นไปได้มากที่สุด ให้แก่คู่กรณี ทั้งนี้ ในการดำเนินการประชุมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละครั้งต้องมีการจัดทำรายงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ถึงข้อสรุปร่วมกันของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อให้ทราบว่าคู่กรณีทุกฝ่ายสามารถตกลงกันได้หรือไม่ อย่างไร อาทิ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำเร็จ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สำเร็จ เลื่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปอีกครั้ง หรือการเลื่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ก่อน เป็นต้น	-แบบรายงานการประชุม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่างๆ



ขั้นตอนที่ 4 การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท





การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

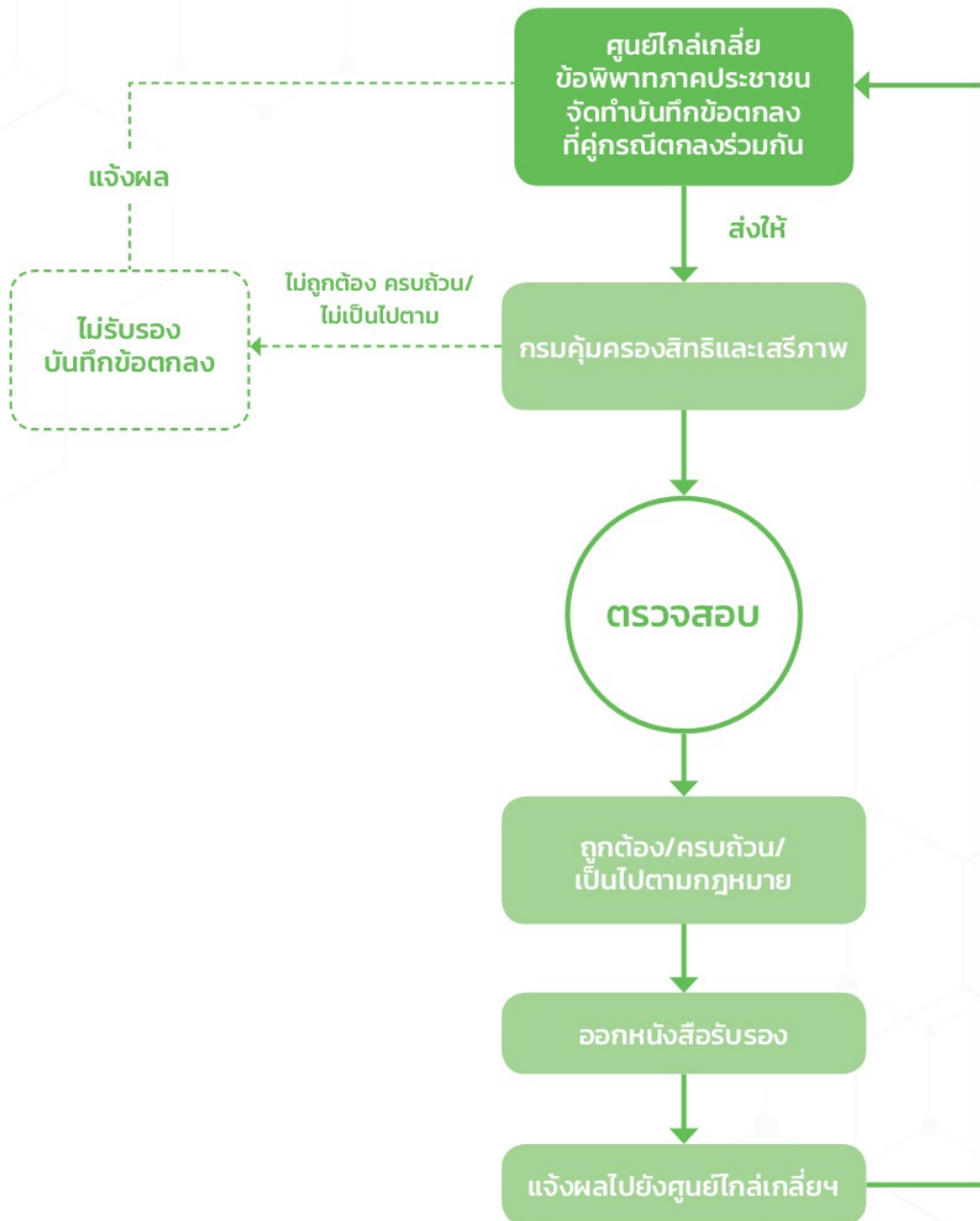
ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
4.การสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท 4.1 คู่กรณีระงับ ข้อพิพาทกันได้ 4.1.1 จัดทำบันทึก ข้อตกลงการระงับ ข้อพิพาท	เมื่อคู่กรณีสามารถหาข้อยุติร่วมกันได้แล้วผู้ไกล่เกลี่ยสรุปผลการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นลายลักษณ์อักษรและจัดทำบันทึกข้อตกลงการระงับข้อพิพาทบันทึกข้อตกลงการระงับข้อพิพาทอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ 1. ชื่อและที่อยู่ของคู่กรณี 2. ข้อพิพาทตามกฎหมาย 3. ความสมัครใจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 4. สาระสำคัญของข้อตกลงอันเป็นผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การชดเชยเยียวยาความเสียหายเงื่อนไขที่คู่กรณี ต้องปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติระยะเวลาดำเนินการ หรือ ข้อตกลงไม่โต้เถียงที่จะรับการชดเชยเยียวยาความเสียหาย ผู้ไกล่เกลี่ยอ่านบันทึกข้อตกลงให้คู่กรณีฟัง เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อความและความเข้าใจที่ตรงกันและผู้ไกล่เกลี่ย พร้อมด้วยคู่กรณีลงลายมือชื่อรับรองในบันทึกข้อตกลง และให้ประธานคณะทำงานหรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมายดำเนินการส่งบันทึกข้อตกลงการระงับข้อพิพาท ต่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	- แบบฟอร์มบันทึก ข้อตกลง -หนังสือแจ้งผล การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
4.1.2 คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อ ในบันทึกข้อตกลง	เมื่อกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่กรณี ได้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และออกหนังสือรับรองให้แล้ว ให้ข้อตกลงการระงับข้อพิพาทนั้นบังคับกันได้ หรือให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับ ประธานคณะทำงาน จะนำบันทึกข้อตกลงการระงับข้อพิพาทส่งมอบให้คู่กรณีทุกฝ่ายยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับและศูนย์ฯ ยึดถือไว้หนึ่งฉบับ ศูนย์ฯ นำบันทึกข้อตกลงที่คู่กรณีไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกันแล้วนั้น จัดเก็บเข้าสารบบเรื่องเสร็จ	



ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
4.1.3 ลงทะเบียนคุม และ จัดเก็บเป็นระบบ	พร้อมทำบันทึก รายงานนายทะเบียน พร้อมทั้งมีหนังสือ แจ้งผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับข้อพิพาทอันอยู่ระหว่างการดำเนินการสอบสวนหรือ ระหว่างพิจารณาคดี อีกทั้งให้คู่กรณีและผู้เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย	-แบบสอบถาม ความพึงพอใจ
4.2 คู่กรณีถอนตัว จากการไกล่เกลี่ย	ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีสิทธิขอถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยทำเป็น หนังสือแจ้งต่อ ผู้ไกล่เกลี่ยได้	- แบบคำร้องขอถอนตัว - แบบรายงานการประชุม การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทต่างๆ
4.2.1 รับหนังสือ ขอถอนตัวและเสนอ นายทะเบียน	เมื่อคู่กรณียื่นหนังสือขอถอนตัวออกจากระบวนการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ให้ประธานคณะทำงาน รับหนังสือขอถอนตัวแล้วจัดทำรายงานเสนอนายทะเบียน เพื่อมีคำสั่งพิจารณาต่อไป	
4.2.2 พิจารณามีคำสั่งและ	เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งประการใดแล้ว ให้ประธาน คณะทำงาน แจ้งผลให้คู่กรณีทุกฝ่ายและผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องและผู้ไกล่เกลี่ยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	
4.2.3 แจ้งผลผู้ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทั้งนี้ให้ถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุด ลง นับตั้งแต่วันที่นายทะเบียนมีคำสั่ง เว้นแต่คู่กรณี ประสงค์ จะดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อ ไปให้คู่กรณีตกลงแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่เพื่อปฏิบัติ หน้าที่ต่อไป	
4.3 ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่า การไกล่เกลี่ย ไม่เป็นประโยชน์	เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่ง ให้ประธานคณะทำงาน ดำเนินการแจ้งผลให้คู่กรณีทุกฝ่ายและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ไกล่เกลี่ยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	- แบบขอยุติ การไกล่เกลี่ย - แบบรายงาน การประชุม การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทต่างๆ
4.3.1 รับหนังสือขอยุติ และตรวจสอบ	ทั้งนี้ให้ถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ้นสุดลง นับตั้งแต่วันที่นายทะเบียน มีคำสั่ง เว้นแต่คู่กรณีประสงค์ จะดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปให้คู่กรณี ตกลง แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่เพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่อไป	
4.3.2 พิจารณานุมัติ ไม่อนุมัติ		



ขั้นตอนที่ 5 การออกหนังสือรับรอง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท





การออกหนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท

ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
5. การรับรองบันทึกข้อตกลง 5.1 ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนส่งบันทึกข้อตกลงให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพรับรอง	ที่มาตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาตรา 69 วรรคสอง กำหนดให้ ในกรณีที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเรื่องใดได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ และออกหนังสือรับรองให้แล้ว ให้ข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นบังคับกันได้หรือให้สิทธิภาคีอาญามาฟ้องระงับไปตามพระราชบัญญัตินี้ การออกหนังสือรับรอง ให้ประธานคณะกรรมการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หรือบุคคลที่นายทะเบียนมอบหมายดำเนินการส่งบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท มายังกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพื่อให้พิจารณารับรองข้อตกลงระงับข้อพิพาท • ศูนย์ฯ ในส่วนกลาง คือ เขตกรุงเทพมหานคร ให้ส่งถึงอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพผ่านกองส่งเสริมการระงับ ข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร • ศูนย์ฯ ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ให้ส่งถึงพนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้น ตั้งอยู่ในเขตอำนาจเพื่อนำเสนอนายทะเบียนหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจพิจารณาต่อไปซึ่งสามารถส่งทางไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่นที่ นายทะเบียนกำหนด	บันทึกข้อตกลงที่คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อ
5.2 ตรวจสอบรายละเอียดของบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท	เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้รับบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ในเรื่องที่ทำ การไกล่เกลี่ยสำเร็จแล้ว ให้พิจารณาว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ	



ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
5. การรับรองบันทึก ข้อตกลง	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเรื่องที่ส่งมาได้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือไม่ โดยมีขั้นตอนรายละเอียดดังนี้ (1) ต้องตรวจสอบรายชื่อและที่อยู่ของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับที่ได้ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยไว้หรือไม่ หรือเป็นบุคคลได้รับมอบอำนาจมาอย่างถูกต้องหรือไม่ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องขอตรวจหรือเรียกดูเอกสารมอบอำนาจตามกฎหมายด้วยทุกครั้งที่มีการดำเนินการไกล่เกลี่ย โดยสามารถตรวจได้ตั้งแต่ขั้นยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยของคู่กรณี หรือในวันที่มีการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากอาจมีบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมไกล่เกลี่ยแทน เมื่อถึงกำหนดนัดเพราะเรื่องอำนาจและความสามารถของผู้เข้าไกล่เกลี่ยมีผลทางกฎหมายที่อาจถูกศาลปฏิเสธ หรือคู่กรณีใช้กล่าวอ้างถึงความบกพร่องในเรื่องความสามารถที่จะเข้าทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ หากต้องพิสูจน์กันขึ้นไต่สวนของศาล (2) ต้องตรวจสอบข้อพิพาทหรือข้อหาตามกฎหมาย เช่น ประทศคดีแพ่ง คดีอาญา หรือความผิดที่ถูกกล่าวหาว่าเป็นเรื่องเดียวกันหรือประเด็นเดียวกันกับเนื้อหาที่ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นหรือไม่ รวมทั้งต้องตรวจสอบมูลเหตุที่มาของข้อพิพาท ว่ามีลักษณะต้องห้ามขัดแย้งโดยกฎหมายหรือไม่เป็นการพันวิสัยหรือไม่เป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนหรือไม่ (3) ต้องตรวจสอบเอกสารแสดงถึงความสมัครใจเข้าร่วมไกล่เกลี่ย เช่น หนังสือหรือใบตอบรับเข้าร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ถ้ามี) หรือบันทึกการขอเข้าร่วมไกล่เกลี่ยด้วยความสมัครใจ และ ในบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนี้ จะต้องปรากฏถ้อยคำที่แสดงถึงความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่ตกลงกันจัดทำบันทึกนี้ โดยไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถูกบังคับ ชูเชื้อ หลอกลวง หรือมีการฉ้อฉลหรือกระทำการโดยมิชอบด้วยประการใดในการจัดทำบันทึกดังกล่าว	บันทึกข้อตกลงที่คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อ



ขั้นตอน การดำเนินงาน	คำอธิบาย	ระยะเวลา/ เอกสารอ้างอิง
	(4) ต้องตรวจถ้อยคำเนื้อหาในบันทึกข้อตกลงในสาระสำคัญ เช่น การชดเชยเยียวยาความเสียหายหรือไม่ จำนวนเท่าใด กำหนดระยะเวลานัดจ่ายชดเชยใช้กันเมื่อใด ด้วยวิธีการใดเงื่อนไขที่กำหนดให้ปฏิบัติ หรืองดเว้นการปฏิบัติ ต้องระบุให้ชัดเจน ระยะเวลาดำเนินการ หรือ แม้แต่หากคู่กรณีไม่พอใจที่จะรับการชดเชยเยียวยาความเสียหาย ก็ให้จดบันทึกไว้ในข้อตกลงอย่างชัดเจนด้วย	
5.3 การออกหนังสือรับรอง	ภายหลังจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ดำเนินการตรวจรูปแบบของบันทึกข้อตกลง และการตรวจข้อกฎหมายของเรื่องที่พิพาทกัน ว่าเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือไม่เรียบร้อยแล้ว • กรณีเห็นว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์ เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้เสนอเรื่องต่อผู้มีอำนาจของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพพิจารณาสั่งรับรอง และออกหนังสือรับรองให้ • กรณีเห็นว่าบันทึกข้อตกลงมีความบกพร่องไม่สมบูรณ์และ ไม่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เสนอเรื่องต่อผู้มีอำนาจของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพพิจารณาสั่งไม่รับรอง	- หนังสือรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท - หนังสือแจ้งผลการรับรอง
5.4 แจ้งผลการพิจารณา	เมื่อผู้มีอำนาจของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้มีคำสั่งรับรอง หรือไม่รับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทในเรื่องที่ส่งมาให้แจ้งผลการพิจารณาไปยังศูนย์ฯเพื่อทราบภายใน 7 วัน	บันทึกแจ้งผลการพิจารณา ระยะเวลาดำเนินการ 7 วัน



กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ภาคผนวก



www.rlpd.go.th

สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77



พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562



กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ



ชุดความรู้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
รูปแบบ E-Book





กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

404 อาคารกระทรวงยุติธรรม ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทร. 0 2141 2781