



ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
: กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

โดย

นางชลารณ เจริญรัตน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริการงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
: กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

โดย

นางชลลาภรณ์ เจริญรัตน์



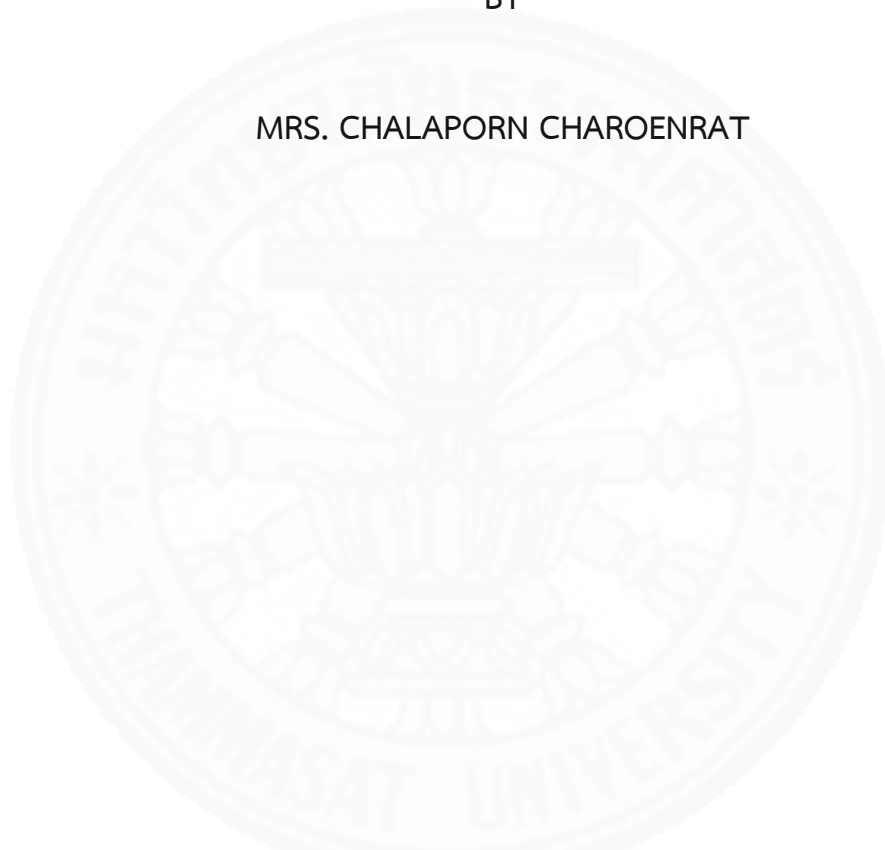
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF THE MEDIATION IN
THE PROCESS OF LEGAL EXECUTION : A CASE STUDY ON
THE MEDIATION CENTER, LEGAL EXECUTION DEPARTMENT

BY

MRS. CHALAPORN CHAROENRAT



A MINOR THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

IN CRIMINAL JUSTICE ADMINISTRATION

DEPARTMENT OF SOCIAL WORK

FACULTY OF SOCIAL ADMINISTRATION

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2015

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

สารนิพนธ์

ของ

นางชลารณ์ เจริญรัตน์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
: กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม

เมื่อ วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2559

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิรินทร์รัตน์ กาญจนกฤษ)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.โกวิท พวงงาม)

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ชั้นบังคับคดี : กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี
ชื่อผู้เขียน	นางชลลภรณ์ เจริญรัตน์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพันธ์รัตน์ กาญจนกฤษ
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี : กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ย ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง “ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant)” คือ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เช่น คู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ย และบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคู่ความ ได้แก่ การเตรียมตัว จัดเตรียมข้อเสนอ ตั้งเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ยของคู่ความ ข้อเสนอในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และข้อเสนอในการรับชำระหนี้ของโจทก์ ตลอดจนความสามารถในการชำระหนี้ของจำเลยหรือลูกหนี้

ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ ประสิทธิภาพและความชำนาญในการไกล่เกลี่ย และความรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย

ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ย ประกอบไปด้วย การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยกับผู้ไกล่เกลี่ย ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย และการนัดหมายในการเข้ามาเจรจาไกล่เกลี่ย และขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ย

ปัจจัยด้านอื่น ๆ คือ จำนวนทุนทรัพย์ ในกรณีที่คดีมีจำนวนทุนทรัพย์สูงการไกล่เกลี่ยมีข้อตกลงและรายละเอียดที่ต้องเจรจามากขึ้น ต้องใช้ระยะเวลานานกว่ากรณีที่เป็นการไกล่เกลี่ยที่มีทุนทรัพย์น้อย ๆ และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น ทนายความ หรือญาติ มีผลทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จได้

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ได้แก่ การไม่สามารถติดต่อประสานงานกับคู่ความได้ การไม่เตรียมตัวในการมาไกล่เกลี่ยของคู่ความ และปัญหาการรับรู้ของคู่ความเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี โดยยังมีคู่ความหรือประชาชนอีกมากที่ยังไม่รู้ว่า แม้ศาลจะมีคำพิพากษา หรือมีการบังคับคดีแล้ว คู่ความก็ยังสามารถเข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้

จากผลการศึกษาคั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีให้เป็นที่รับรู้โดยทั่วไป รวมทั้งประชาสัมพันธ์และประสานงานในระดับนโยบายกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นบุคคลธรรมดาและที่เป็นสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน ฯลฯ ให้เห็นความสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นสถาบันการเงินเข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้น และควรมีการลดค่าธรรมเนียมถอนการยึด ถอนการอายัด อันเนื่องมาจาก การไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีสำเร็จ

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

Minor Thesis Title	FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF THE MEDIATION IN THE PROCESS OF LEGAL EXECUTION : A CASE STUDY ON THE MEDIATION CENTER, LEGAL EXECUTION DEPARTMENT
Author	Mrs. Chalaporn Charoenrat
Degree	Master of Arts
Major Field/Faculty/University	Program in Criminal Justice Administration Faculty of Social Administration Thammasat University
Minor Thesis Advisor	Assistant Professor Sirinrat Kanchanakunjara, Ph.D.
Academic Year	2015

ABSTRACT

The study on “ Factors Affecting The Success of The Mediation in The Process of Legal Execution : A Case Study on The Mediation Center, Legal Execution Department” has the objectives to study on factors that affect the success of the mediation in the legal execution process and all the problems and obstacles related to the mediation, and to improve the effectiveness of the mediation operation of the Mediation Center, Legal Execution Department. This study is a qualitative research work that uses the disciplines of documentary research and interviews with the samples who are key informants, who are people related to the mediation in the legal execution process by Mediation Center of Legal Execution Department, such as the parties of disputes, mediators and personnel of the center.

The findings from the study reveal that there are many factors that affect the success of the mediation. The first factor is the parties of disputes, which includes the matters of preparation, proposals, goals of the mediation, debt payment proposals by debtors, debt payment reception proposals by the plaintiffs, and the defendants or debtors’ abilities to pay debts.

The second factor is the mediation, which includes experiences and proficiency in mediation, and knowledge concerning the mediated disputed.

The third factor is the mediation process which includes the matters of coordination between officials of the center and parties of disputes, mediation time, appointment and steps of mediation process.

Other factors are the amount in dispute and the outsiders related to parties. A case with a high amount in dispute may have more details to be agreed on and negotiated than a case with a low amount of dispute. In addition, the outsiders such as lawyers or relatives of parties can lead to failure of the mediation.

As for the problems and obstacles for the mediation in the process of legal execution, they include the lack of coordination between parties of dispute, parties' lack of preparation for the mediation and parties' recognitions towards the mediation in the process of legal execution because most parties do not know that even though the court has issued the judgments or there is legal execution, parties still can enter mediation process.

This study leads to some suggestions for the improvement of the mediation in the process of legal execution. First, there should be public relations works to educate people of the mediation in legal execution. There should also be public relations work and coordination in the policy level with all creditors, both individuals and financial institutes, such as banks and finance companies, in order that the creditors will be more aware of the importance of the mediation and in order to attract more creditors that are financial institutes to the mediation process. Also, there should be reduction of fees for withdrawal of seizure and garnish, which emerge from the success in mediation in legal execution.

Keywords: Mediation, Mediation in the Process of Legal Execution

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ ประธานกรรมการสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริจันทร์รัตน์ กาญจนกฤษกร กรรมการที่ปรึกษาภายใน ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย และส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ในการวิจัยฉบับนี้ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์สำหรับงานวิจัยนี้ รวมถึงกำลังใจและความช่วยเหลือต่าง ๆ จากครอบครัว ผู้บังคับบัญชา และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญให้แก่การกำหนดแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขระเบียบ วิธีการ และขั้นตอนในการดำเนินการการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ให้สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้นซึ่งจะส่งผลทำให้ปริมาณคดีที่อยู่ในระหว่างการบังคับคดียุติลงด้วยความรวดเร็ว โดยไม่ต้องดำเนินการบังคับคดีตามกฎหมาย ทำให้ลด การสิ้นเปลืองทรัพยากรทั้งทางด้านบุคลากรและงบประมาณของภาครัฐ ทำให้รัฐสามารถนำ ทรัพยากรเหล่านั้นไปพัฒนาระบบงานยุติธรรมในด้านอื่น ๆ ทำให้ระบบการบริหารงานยุติธรรมของ ประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

นางชลลภรณ์ เจริญรัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 มุลเหตุจูงใจในการศึกษา	5
1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ประวัติความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	9
2.1.1 ประวัติความเป็นมาและรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ	9
2.1.2 ความเป็นมาของการนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในประเทศไทย	12
2.1.3 ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	14
2.1.3.1 ทฤษฎี และแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์	14
2.1.3.2 ทฤษฎี และแนวคิดการไกล่เกลี่ย	17
2.1.3.3 ทฤษฎี และแนวคิดการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่นนอกจากทางศาล	18
(Alternative Dispute Resolution : ADR)	
2.2 การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย	20

2.2.1	ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	20
2.2.2	รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศไทย	23
2.2.3	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท	25
2.2.4	ประเภทของการไกล่เกลี่ย และการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	27
2.2.5	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (Mediation at the Enforcement Stage)	29
2.3	ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน	38
2.3.1	แนวคิดที่เกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินงาน	38
2.3.2	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี	40
2.4	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
2.4.1	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	42
2.4.2	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์	48
2.4.3	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน	51
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	56
3.1	วิธีการศึกษา	56
3.2	ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	56
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	57
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.6	การนำเสนอ	59
บทที่ 4	ผลการศึกษา และอภิปรายผลการศึกษา	60
4.1	การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	61
4.1.1	รูปแบบการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	62
4.1.1.1	การดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนการบังคับคดี	62
4.1.1.2	การไกล่เกลี่ยภายหลังการบังคับคดีแล้ว	62

	(8)
4.1.2	ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 63
4.2	ผลการสัมภาษณ์ 69
4.2.1	ปัจจัยด้านคู่ความต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี 69
4.2.2	ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี 74
4.2.3	ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี 78
4.2.4	ปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น จำนวนทนายทรัพย์ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น 80
4.2.5	ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี 82
4.2.6	ข้อเสนอแนะต่อการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี 84
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ 88
5.1	สรุปผลการศึกษา 88
5.1.1	ปัจจัยด้านคู่ความต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี 88
5.1.2	ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี 89
5.1.3	ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี 91
5.1.4	ปัจจัยด้านอื่น ๆ 91
5.1.5	ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี 92
5.2	ข้อเสนอแนะ 93
5.2.1	ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย 93
5.2.2	ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ 94
5.2.3	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป 95
รายการอ้างอิง	96
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline) 100
ภาคผนวก ข	หนังสือขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ 108
ภาคผนวก ค	ระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2558 110

(9)

ภาคผนวก ง ประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการคัดเลือก
ผู้ไกล่เกลี่ย 117

ประวัติผู้เขียน 120



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
4.1 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการไถ่เกลี้ยก่อนการบังคับคดี	67
4.2 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการไถ่เกลี้ยกรณีมีการบังคับคดีแล้ว	68



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

กระบวนการบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลเป็นกระบวนการที่เป็นขั้นตอนตามบทบัญญัติของกฎหมายประมวลวิธีพิจารณาความแพ่งภาค 4 ลักษณะ 2 ว่าด้วยการบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล การบังคับคดีมีทั้งการบังคับคดีแก่ทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาด้วยการยึดทรัพย์สินของลูกหนี้ออกขายทอดตลาดเพื่อนำเงินที่ได้จากการขายทอดตลาดมาชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา และการบังคับคดีให้ลูกหนี้ตามคำพิพากษาส่งมอบทรัพย์สิน กระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ขับไล่ลูกหนี้ตามคำพิพากษา ซึ่งศาลจะกำหนดให้บังคับคดีเพียงเท่าที่สภาพแห่งการบังคับคดีจะเปิดช่องให้ทำได้โดยทางศาลหรือเจ้าพนักงานบังคับคดี

ตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์เศรษฐกิจตกต่ำของประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2540 ส่งผลให้ประชาชนประสบปัญหาด้านรายได้จมนีสินเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบ ผลประกอบการขาดทุนทั้งจากการค้าตกต่ำและการขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงลดลงของค่าเงินบาทส่งผลให้ประชาชนและผู้ประกอบการถูกสถาบันการเงินและเจ้าหนี้ต่าง ๆ ฟ้องเป็นคดีขึ้นสู่ศาลและต้องเข้าสู่กระบวนการบังคับคดีตามคำพิพากษาเป็นจำนวนมาก และมีผลทำให้มีคดีค้างดำเนินการที่อยู่ระหว่างการบังคับคดีจำนวนมาก เนื่องจากกระบวนการการบังคับคดีก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ ทั้งต่อคู่ความ บุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดถึงเจ้าหน้าที่ และเจ้าพนักงานบังคับคดี เช่น ปัญหาด้านการสืบทรัพย์สินของลูกหนี้ ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการบังคับคดีไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายในการติดตามสืบทรัพย์สินที่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาต้องออกค่าใช้จ่ายก่อน ปัญหาด้านทรัพย์สินที่พิพาทเสื่อมค่าเสื่อมราคา ปัญหาความยากลำบากและอันตรายที่เกิดขึ้นในการออกไปดำเนินการบังคับคดี และเกิดจากการขัดขวางของจำเลย เป็นต้น

จากการที่ระบบศาลยุติธรรมของไทยเริ่มมีการนำแนวคิด “กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution : ADR) มาใช้ในระบบศาล โดยการนำการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยเข้ามาใช้ในช่วงปี พ.ศ. 2535 โดยนายประมาธ ชันชื้อ ประธานศาลฎีกาในขณะนั้นได้เริ่มผลักดันให้ศาลต่าง ๆ นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้อย่างเต็มรูปแบบและแพร่หลายรวมถึงมีการเชิญวิทยากรจากต่างประเทศมาบรรยายและอบรมผู้พิพากษาไทยในเรื่องกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต่อมาจึงได้มีการออกระเบียบศาลแพ่งว่าด้วยการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พ.ศ. 2537 โดยระเบียบดังกล่าวเป็นผลจากมติที่ประชุมผู้พิพากษาในศาลแพ่งที่ให้ยกร่าง

ขึ้นโดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการตามมติที่ประชุมมีมติ ประกอบกับการนำเอาแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศสหรัฐอเมริกามาประยุกต์ใช้ (ตะวัน มานะกุล, 2557, น. 4-5)

กรมบังคับคดีซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการบังคับคดีแพ่งตามคำสั่งหรือคำพิพากษาของศาลจึงมีแนวคิดในการนำแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในชั้นบังคับคดีเพื่อเป็นมาตรการในการบรรเทาหรือลดจำนวนคดีที่รอการพิจารณาในชั้นบังคับคดีซึ่งมีจำนวนมาก โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (ตุลาคม 2557 ถึง กันยายน 2558) มีคดีด้านการบังคับคดีค้างมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จำนวน 223,199 เรื่อง คดีใหม่ที่เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 138,327 เรื่อง รวมจำนวนคดีที่อยู่ระหว่างบังคับคดีจำนวน 361,526 เรื่อง ดำเนินการบังคับคดีเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 135,695 เรื่อง คงค้างไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 225,831 เรื่อง (รายงานสถิติการบังคับคดีแพ่ง, กรมบังคับคดี) ดังนั้นการนำแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในชั้นบังคับคดีจึงน่าจะช่วยบรรเทาปัญหาลดจำนวนคดีที่ค้างอยู่ในกระบวนการบังคับคดีเป็นจำนวนมากลงได้

กรมบังคับคดีจึงได้นำเอาขั้นตอนและวิธีดำเนินการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามแบบที่มีอยู่มาปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะของการบังคับคดี อาศัยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 มาเป็นแนวทางในการดำเนินการโดยจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ตั้งอยู่ในสำนักงานวาทะพัยกลาง จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมา และต่อมา มีคำสั่งกรมบังคับคดีที่ 220/2550 ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2550 ให้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กองยึดทรัพย์สิน มีหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษา ทั้งก่อนการบังคับคดีและหลังจากที่มีการบังคับคดีแล้ว ปัจจุบันศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ตัดโอนงานและอัตรากำลังออกจากกองยึดทรัพย์สิน และจัดตั้งเป็นหน่วยงานขึ้นตรงโดยใช้ชื่อว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาแล้วทั้งก่อนและระหว่างการบังคับคดี ติดตามและประเมินผลการไกล่เกลี่ยจัดเก็บสถิติ จัดอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดอบรมเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีให้แก่ประชาชน ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อเริ่มดำเนินการนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในกระบวนการบังคับคดี โดยจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กองยึดทรัพย์สิน กรมบังคับคดี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 มีจำนวนคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 14 คดีมีจำนวนทุนทรัพย์รวมจำนวน 2.61 ล้านบาท สามารถไกล่เกลี่ยสำเร็จ 12 คดี มีจำนวนทุนทรัพย์รวมจำนวน 1.25 ล้านบาท และไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จจำนวน 2 คดี มีจำนวนทุนทรัพย์รวมจำนวน 1.36 ล้านบาท ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีจำนวน

คดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 10 คดี มีจำนวนทุนทรัพย์รวมจำนวน 1.66 ล้านบาท สามารถไกล่เกลี่ยสำเร็จ 6 คดี มีจำนวนทุนทรัพย์รวมจำนวน 820,00 บาท และไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน 4 คดี มีจำนวนทุนทรัพย์รวมจำนวน 840,000 บาท

รัฐบาลและกระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายในการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution : ADR) และกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาเป็นนโยบาย และยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาระบบงานยุติธรรมที่สำคัญของประเทศโดยกำหนดไว้ในแผนแม่บท การบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท กองยุติธรรมสิ้น ดำเนินการไกล่เกลี่ยทั้งในกรณีก่อนการบังคับคดี และกรณีมีการบังคับคดีแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้มีการเจรจาตกลงชำระหนี้เพื่อถอนการยึดทรัพย์ ซึ่งจะ ส่งผลให้ทั้งสองฝ่ายยังคงรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการพัฒนา ระบบงานยุติธรรม ซึ่งกรมบังคับคดีได้ทำการขยายการนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในกระบวนการ บังคับคดีไปใช้ให้ครอบคลุมทั่วประเทศโดยจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีในสำนักบังคับ คดีจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ อีกจำนวน 13 แห่ง ประกอบด้วย

- (1) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสงขลา สาขานาทวี
- (2) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีสระแก้ว
- (3) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครราชสีมา
- (4) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดเชียงใหม่
- (5) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสมุทรสงคราม
- (6) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดชลบุรี สาขาพัทยา
- (7) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลำปาง
- (8) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี
- (9) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดอุดรธานี
- (10) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนนทบุรี
- (11) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- (12) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง
- (13) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานบังคับคดีจังหวัดแพร่

ในช่วงปี พ.ศ. 2553 จนถึงปัจจุบันกรมบังคับคดีได้ขยายการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในชั้นบังคับคดี โดยได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศจนมีจำนวน ศูนย์ทั้งสิ้น 114 แห่ง และตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เป็นต้นมากรมบังคับคดีได้มีนโยบาย ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่และลูกหนี้ได้เจรจาทำข้อตกลงในการชำระหนี้ ในเงื่อนไขที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ โดยมี

ผู้ไกล่เกลี่ยให้ความช่วยเหลือ เพื่อเป็นการลดปริมาณคดีที่เข้าสู่การบังคับคดี และเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของลูกหนี้ ส่งเสริมความปรองดองสมานฉันท์ตามนโยบายของรัฐบาลในการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือก และกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาเป็นนโยบายและยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาระบบงานยุติธรรม โดยกรมบังคับคดีได้เจรจากับสถาบันการเงินซึ่งเป็นเจ้าหนี้ในคดีเงินกู้ต่าง ๆ ให้เข้ามาใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยกับลูกหนี้ในการบังคับคดี เช่น ธนาคารกรุงไทยกับลูกหนี้ในเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา และลูกหนี้บัญชีบัตรเครดิต เป็นต้น จึงทำให้มีผู้ความใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีมากขึ้น เช่น ในปีงบประมาณ 2558 (ตุลาคม 2557 ถึง กันยายน 2558) ที่ผ่านมามีคดีที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 16,843 เรื่อง จำนวนทุนทรัพย์ 9,020.29 ล้านบาท คดีที่ทำการไกล่เกลี่ยสำเร็จ จำนวน 8,972 เรื่อง จำนวนทุนทรัพย์ 3,629.82 ล้านบาท คดีที่ทำการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จำนวน 1,658 เรื่อง จำนวนทุนทรัพย์ 1,149.69 ล้านบาท ไม่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้ จำนวน 6,066 เรื่อง จำนวนทุนทรัพย์ 3,604.52 ล้านบาท ค้างไปปีงบประมาณ 2559 จำนวน 1,204 เรื่อง จำนวนทุนทรัพย์ 1,707.87 ล้านบาท (รายงานสถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี, กรมบังคับคดี)

ถึงแม้ปริมาณคดีในชั้นบังคับคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีปริมาณที่มากขึ้น แต่ก็ยังมีสัดส่วนที่ยังน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณคดีทั้งหมด เช่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีคดีใหม่ที่เข้าสู่กระบวนการบังคับคดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 138,327 เรื่อง เมื่อรวมกับคดีที่ค้างมาจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จำนวน 223,199 เรื่อง รวมจำนวนคดีที่ค้างอยู่ในระหว่างบังคับคดีจำนวน 361,526 เรื่อง ในขณะที่มีคดีที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพียง 16,843 เรื่อง

ดังนั้นเพื่อให้การนำแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในชั้นบังคับคดีเพื่อเป็นมาตรการในการบรรเทาหรือลดจำนวนคดีที่รอการพิจารณาในชั้นบังคับคดีซึ่งมีจำนวนมากที่กระทรวงยุติธรรมและรัฐบาลมีนโยบายในการส่งเสริมซึ่งมีการดำเนินการไปแล้วเป็นระยะเวลาหนึ่งนั้นเกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่ามีความจำเป็นต้องศึกษาเรื่องกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี เพื่อค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี เพื่อจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีให้เกิดความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งยังเป็นการช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบงานยุติธรรมของไทยให้สามารถอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้เกิดขึ้นในสังคมไทยต่อไป

1.2 มุลเหตุจูงใจในการศึกษา

เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าระบบงานยุติธรรมในประเทศไทยเริ่มมีการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการยุติข้อพิพาท โดยศาลยุติธรรมเริ่มมีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาท กรมบังคับคดีซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการด้านการบังคับคดีต่าง ๆ ทั้งคดีแพ่ง คดีล้มละลายตามคำสั่งศาล นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา มีปริมาณคดีที่เข้ามาสู่การบังคับคดีเป็นจำนวนมาก มีผลทำให้มีคดีค้างดำเนินการที่อยู่ระหว่างการบังคับคดีสูงถึงกว่าสี่แสนคดี จึงได้นำเอาขั้นตอนและวิธีดำเนินการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามแบบที่มีอยู่มาปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะของการบังคับคดี โดยจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี กรมบังคับคดี ตั้งอยู่ในสำนักงานวางทรัพย์กลาง โดยจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ ปี 2548 เป็นต้นมา และต่อมามีคำสั่งกรมบังคับคดีที่ 220/2550 ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2550 ให้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กองยึดทรัพย์สิน มีหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษา ทั้งก่อนการบังคับคดีและหลังจากที่มีการบังคับคดีแล้ว

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีหน้าที่ประสานงานในการไกล่เกลี่ย รวมทั้งติดต่อกับคู่กรณี ผู้ประนีประนอมและผู้ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบประชาสัมพันธ์ งานสารบบคดีไกล่เกลี่ยตลอดจนจัดเก็บสถิติและประเมินผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภายหลังจากการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี แม้ว่าปัจจุบันจะมีปริมาณคดีที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีสูงขึ้นก็ตาม แต่ปรากฏว่ายังมีคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วทำการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จอีกเป็นจำนวนมาก (ทรงพร วิไลลักษณ์, 2555ก, น. 27)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อนำผลของการศึกษาในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขระเบียบ วิธีการ และขั้นตอนในการดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีให้สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้ปริมาณคดีที่อยู่ในระหว่างการบังคับคดียุติลงด้วยความรวดเร็ว โดยไม่ต้องดำเนินการบังคับคดีตามกฎหมายตั้งแต่การยึดทรัพย์ไปจนถึงการขายทอดตลาด ทำให้ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรทั้งทางด้านบุคลากรและงบประมาณของภาครัฐ ทำให้รัฐสามารถนำทรัพยากรเหล่านั้นไปพัฒนาระบบงานยุติธรรมในด้านอื่น ๆ ทำให้ระบบการบริหารงานยุติธรรมของประเทศไทยมีประสิทธิภาพสูงมากขึ้นสามารถทำให้คู่ความและประชาชนทั่วไปได้รับความเป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ย ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกรมบังคับคดี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ประกอบกับการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1. **การไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท** หมายถึง การยุติข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่พิพาทเอง โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทางเพื่อยุติปัญหาและนำไปสู่การประนีประนอมกัน
2. **วิธีการระดับข้อพิพาท** หมายถึง กระบวนการระดับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สามที่เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ยในที่นี้หมายถึง ผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกรมบังคับคดีเข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความต่อรองกันจนสำเร็จ
3. **การบังคับคดี** หมายถึง วิธีการที่คู่ความผู้ชนะคดีจะดำเนินการเอาแก่ผู้แพ้คดีให้ได้ผลตามคำพิพากษา โดยต้องร้องขอให้มีการบังคับคดีภายใน 10 ปี นับแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุด ขั้นตอนการบังคับคดีจะต้องมีการส่งคำบังคับให้แก่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาก่อน หากลูกหนี้ไม่ปฏิบัติตามภายในระยะเวลาที่กำหนดเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาต้องขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีเพื่อตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการบังคับคดี

4. **การไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี** หมายถึง การยุติข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่พิพาทเองโดยเป็นการดำเนินการภายหลังจากศาลมีคำพิพากษาแล้วทั้งก่อนและระหว่างการบังคับคดีตามคำพิพากษา โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาทำหน้าที่ประสานระหว่างโจทก์หรือเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษากับจำเลยหรือลูกหนี้ตามคำพิพากษาเพื่อคอยช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทางเพื่อยุติปัญหาและนำไปสู่การประนีประนอมกัน

5. **ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี** หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กรมบังคับคดีตั้งขึ้น มีหน้าที่ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาแล้วทั้งก่อนและระหว่างการบังคับคดี ติดตามและประเมินผลการไกล่เกลี่ย จัดเก็บสถิติ จัดอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดอบรมเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีให้แก่ประชาชน ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6. **ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี** หมายถึง ผู้เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีซึ่งเป็นเจ้าพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้ทำการประนีประนอมไกล่เกลี่ย คู่ความฝ่ายโจทก์ คู่ความฝ่ายจำเลย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

7. **ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี** หมายถึง คู่ความยอมตกลงระดับข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีซึ่งมีผลทำให้การบังคับคดีเสร็จสิ้นลงทั้งหมดหรือบางส่วน

8. **ปัญหาและอุปสรรค** หมายถึง อุปสรรคในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี คือ ปัญหาด้านผู้ไกล่เกลี่ย ปัญหาด้านคู่ความ ปัญหาด้านวิธีการ และกระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

3. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาวิธีการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี : กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี” ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยโดยมีเนื้อหาสำคัญ ๆ ดังนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 - 2.1.1 ประวัติความเป็นมาและรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ
 - 2.1.2 ความเป็นมาของการนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในประเทศไทย
 - 2.1.3 ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2.2 การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย
 - 2.2.1 ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 - 2.2.2 รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศไทย
 - 2.2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท
 - 2.2.4 ประเภทของการไกล่เกลี่ย และการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย
 - 2.2.5 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
- 2.3 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน
 - 2.3.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินงาน
 - 2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 - 2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์
 - 2.4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ

การดำเนินงาน

2.1 ประวัติความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.1.1 ประวัติความเป็นมาและรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ

การระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยอยู่คู่กับมนุษยชาติตั้งแต่มนุษย์รู้จักการรวมกลุ่มเป็นสังคม และเริ่มรู้จักการแก้ไขความขัดแย้งโดยสันติวิธีเป็นการจัดการความขัดแย้งในสังคมอย่างง่ายที่เกิดขึ้นในสังคมดั้งเดิม ซึ่งอาจมีคนกลางที่อาจเป็นผู้อาวุโสหรือผู้ที่มีอำนาจในสังคมช่วยไกล่เกลี่ยก็ได้ รูปแบบของการจัดการความขัดแย้งจึงอาจไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนโดยอาจเริ่มจากสามัญสำนึก (Common sense) จนกระทั่งสังคมมีความซับซ้อนขึ้น รูปแบบการจัดการความไม่สงบเรียบร้อยและความขัดแย้งในสังคมจึงมีระบบระเบียบขึ้นเป็นจารีตประเพณี (Custom Law) จนกระทั่งพัฒนาเป็นกฎหมายในเวลาต่อมา (ทวีเกียรติ มีกลิ่นิษฐ์, 2552, น. 21-22)

การระงับข้อพิพาทในต่างประเทศ สรุบบางส่วนจากเอกสารชี้แจงของเลขาธิการกรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง การระงับข้อพิพาทก่อนนำขึ้นสู่ศาล ดังนี้ (บุญตา ส. ผาบัมชีชัย, 2547, น. 22-27)

1. การระงับข้อพิพาทของประเทศญี่ปุ่น

เน้นกระบวนการที่ไม่เป็นทางการ เช่น วิธีการอนุญาโตตุลาการ การเจรจาต่อรอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไกล่เกลี่ยในศาล เป็นวิธีการที่ขึ้นอยู่กับเจตนาของคู่กรณี กระบวนการระงับข้อพิพาทในระบบกฎหมายของประเทศญี่ปุ่นแบ่งออกเป็นระบบฟ้องคดี (Litigation system) และระบบการไกล่เกลี่ย (Mediation system) การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการที่คู่กรณีพยายามทำความเข้าใจกันโดยมีบุคคลที่สามเป็นผู้ช่วยเหลือไกล่เกลี่ยให้ข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศญี่ปุ่น แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) Judicial Compromise การไกล่เกลี่ยโดยศาลเป็นผู้ดำเนินการ

2) Conciliation การไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่สาม คือ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยประกอบด้วยผู้พิพากษา 1 คน และผู้พิพากษาสมทบ 2 คน

3) Mediation การไกล่เกลี่ยที่มีบุคคลที่สามนอกจากผู้พิพากษา หรือ คณะกรรมการไกล่เกลี่ย รวมทั้งบุคคลอื่น ๆ หรือตัวแทนขององค์กรฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการ การไกล่เกลี่ยโดยศาลสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

1) การไกล่เกลี่ยในการฟ้องคดี (Compromise in the Course of Litigation) หรือ การไกล่เกลี่ยในศาล เกี่ยวกับศาลผู้ทำการพิจารณาพิพากษา หรือโดยผู้พิพากษาที่เป็นสมาชิกในคณะผู้ตัดสิน

2) การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดี (Compromise Prior to Filing Suit) การไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ย (Conciliation) สามารถทำได้ทั้งช่วงก่อนเริ่มฟ้องคดี (Pre-Action Conciliation) หรือหลังจากฟ้องคดีแล้วก็ได้ (Post-Action Conciliation) ชาวญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่ไม่นิยมการฟ้องคดี แต่นิยมการระงับข้อพิพาทโดยการตกลงกันนอกศาลโดยใช้การไกล่เกลี่ย ทั้งการไกล่เกลี่ยปัญหาทางแพ่ง และปัญหาครอบครัว การระงับข้อพิพาทโดยใช้วิธีการที่ไม่เป็นทางการมีประโยชน์หลายประการ ดังนี้

- 1) ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา
- 2) สามารถแก้ปัญหามากมาย ๑ ประการได้ครั้งเดียว
- 3) ทำให้ข้อพิพาทได้รับการแก้ไขทันท่วงที คดีค้างที่ศาลน้อยลง
- 4) คู่ความไม่รู้สึกเสียหน้าแพ้-ชนะกันในคดี

2. การระงับข้อพิพาทของประเทศอังกฤษ

เดิมการดำเนินคดีแพ่งส่วนใหญ่ประสบปัญหาคู่ความเสียค่าใช้จ่ายมาก ขั้นตอนในการดำเนินคดียุ่งยากซับซ้อนทำให้การดำเนินคดีแต่ละคดีต้องใช้เวลามาก จึงเกิดแนวคิดในการระงับข้อพิพาทว่าควรหาวิธีการที่ให้คู่ความสามารถตกลงกันในปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น การทำข้อตกลงก่อนการฟ้องคดี วิธีการแก้ปัญหานี้เป็นการตกลงกันในลักษณะของ Alternative Dispute Resolution หรือ ADR ซึ่งมีหลายวิธี เช่น อนุญาโตตุลาการ การไกล่เกลี่ย (Conciliation) และการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นต้น

3. การระงับข้อพิพาทของประเทศสหรัฐอเมริกา

ในประเทศสหรัฐอเมริกานอกจากจะมีการระงับข้อพิพาทนอกศาลแล้ว ยังให้ความสำคัญกับการระงับข้อพิพาทในศาลโดยการไกล่เกลี่ย ได้มีการจัดตั้งโครงการระงับข้อพิพาทโดยทางอื่น ในขั้นตอนแรกเพียงตั้งหน่วยงานขึ้นในศาล เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท โดยให้ผู้ที่ไม่ใช่ผู้พิพากษาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

ต่อมาได้มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นมารองรับและมีการจัดตั้งสำนักระงับข้อพิพาทโดยทางอื่นขึ้นมาอย่างเป็นทางการ มีผู้อำนวยการทำหน้าที่บริหารสำนักงานดังกล่าว มีหน้าที่รับผิดชอบในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เป็นผู้คัดเลือกผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจากผู้พิพากษาที่เกษียณอายุแล้ว หรือคู่ความเป็นคนคัดเลือกผู้มีชื่อในบัญชีรายชื่อของสำนักงาน เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หากเลือกผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้ ผู้พิพากษาจะเป็นผู้เลือกให้ หากการไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้จึงฟ้องคดีต่อศาล ในหลายมลรัฐมีกฎหมายบังคับไว้ว่าคดี民事ต้องผ่านระบบระงับข้อพิพาทโดยทางอื่นก่อนจึงจะสามารถฟ้องคดีต่อศาลได้

การยุติข้อพิพาทโดยทางอื่นในประเทศสหรัฐอเมริกามีหลายรูปแบบไม่ได้จำกัดเฉพาะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่านั้น แต่รวมถึงอนุญาโตตุลาการ การประเมินคดีเบื้องต้น (Early Neutral Evaluation) การพิจารณาคดีโดยย่อ (Summary Trial) และสัปดาห์การหาข้อตกลง (Settlement Week) ซึ่งกล่าวโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

(1) อนุญาโตตุลาการ เป็นกระบวนการที่คู่ความเลือกผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่พิพาทมาเป็นอนุญาโตตุลาการ ทำหน้าที่ชี้ขาดคดี อนุญาโตตุลาการหนึ่งคนหรือมากกว่าหนึ่งคนจะรับฟังพยานหลักฐานของคู่ความทั้งสองฝ่าย โดยพิจารณาทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย เพื่อทำคำชี้ขาดซึ่งมีผลผูกพันคู่พิพาท หรือในบางกรณีคู่พิพาทตกลงกันใช้วิธีอนุญาโตตุลาการแบบไม่มีผลผูกพัน (Non-binding Arbitration) ซึ่งความเห็นของอนุญาโตตุลาการเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้นสำหรับคู่ความในการตัดสินใจว่าจะต่อสู้คดีต่อไปหรือไม่ ความเห็นดังกล่าวไม่มีผลผูกพันคู่ความ กระบวนการอนุญาโตตุลาการมีใช้ในศาลชั้นต้นในระบบศาลของสหรัฐอเมริกา 24 ศาล จากทั้งหมด 94 ศาล กระบวนการอนุญาโตตุลาการมีฝ่ายแพ้ มีฝ่ายชนะ และมีขั้นตอนที่ซับซ้อน

(2) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกระบวนการที่นิยมมากในประเทศสหรัฐอเมริกาเนื่องจากเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากข้อตกลงของคู่ความเอง โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือและเสนอแนวทางในการยุติข้อพิพาทโดยสันติวิธี ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้สมัครใจลงชื่อเพื่อให้ศาลคัดเลือกเป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยศาลจะตรวจสอบคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

(3) การประเมินคดีเบื้องต้น (Early Neutral Evaluation) คือ การจัดให้นักกฎหมายที่เป็นกลางเข้ามาฟังคำแถลงของคู่ความ และให้ความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อนของประเด็นในคดี ผลประโยชน์ของคู่ความแต่ละฝ่าย การประเมินคดีเบื้องต้นโดยผู้ที่เป็นกลางไม่ใช่การบังคับให้คู่ความยอมรับ แต่เป็นการให้ข้อคิดเห็นกับคู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อตัดสินใจว่าจะดำเนินคดีต่อไปหรือไม่

(4) การพิจารณาคดีโดยย่อ (Summary Trial) ศาลของสหรัฐอเมริกาอาจใช้กระบวนการพิจารณาคดีโดยย่อโดยให้คู่ความเสนอสำนวนคดีของตนมาแบบโดยย่อ โดยไม่มีการนำสืบพยานหลักฐาน จากนั้นผู้พิพากษาหรือลูกขุนจะทำความเห็น คู่ความจะยอมรับความเห็นนั้นหรือไม่ก็ได้

(5) สัปดาห์การหาข้อตกลง (Settlement Week) วิธีการนี้ศาลจะพักการพิจารณาคดีไว้ชั่วคราว และเปิดโอกาสให้คู่ความเจรจายุติข้อพิพาทในช่วงเวลาดังกล่าว โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเข้ามาดำเนินการเพื่อช่วยให้คู่ความสามารถตกลงกันได้ ศาลอาจใช้วิธีการนี้ในกรณีที่คดีค้างเป็นเวลานาน

ดังนั้น กระบวนการยุติข้อพิพาทโดยทางอื่นต่าง ๆ เหล่านี้เป็นกระบวนการที่แต่ละศาลต้องพิจารณาเองว่าจะใช้วิธีการใด กระบวนการยุติข้อพิพาทโดยทางอื่นของประเทศสหรัฐอเมริกาพัฒนาการมาเป็นเวลา 25 ปี ปรัชญาของศาลในการใช้กระบวนการยุติข้อพิพาทโดยทางอื่น เริ่มต้นจากความคิดที่ว่าศาลควรมีวิธีการยุติข้อพิพาทให้ประชาชนเลือก คดีทุกคดีไม่จำเป็นต้องยุติข้อพิพาทอย่างเดียวกัน คู่ความสามารถยุติข้อพิพาทได้โดยไม่จำเป็นจะต้องใช้วิธีการสืบพยานในศาลเสมอไป

2.1.2 ความเป็นมาของการนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในประเทศไทย

สำหรับการไกล่เกลี่ยในประเทศไทยนั้นถือว่าไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นใหม่แต่อย่างใด เนื่องจากในอดีตสังคมไทยเป็นสังคมในลักษณะที่เป็นสังคมนวมกลุ่ม (Collectivism) โดยมีญาติผู้ใหญ่ของตนเป็นศูนย์กลาง ในกรณีที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นจะมีการไกล่เกลี่ยกันระหว่างคู่กรณีโดยนำผู้ใหญ่ของแต่ละฝ่ายมาเป็นคนกลางในการหาข้อยุติปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งระบบดังกล่าวเรียกว่า “ระบบเจ้าโคตร” แต่ต่อมาเมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไปมีความเจริญมากขึ้นมีการอพยพเข้ามาในเมืองเพื่อหางานทำมากขึ้น เมื่อมีการกระทำความผิด ประชาชนจึงเรียกร้องให้รัฐเข้ามาแทรกแซงโดยใช้อำนาจรัฐที่มีอยู่ในมือเข้ามาดำเนินการกับผู้กระทำความผิดโดยมองว่าเป็นการกระทำต่อรัฐ การกระทำการกับผู้กระทำความผิดคือ การนำผู้กระทำความผิดออกไปจากสังคมเพื่อป้องกันมิให้ผู้กระทำความผิดได้มีโอกาสในการกระทำความผิดซ้ำอีก และประชาชนจะได้ไม่ต้องอยู่ด้วยความหวาดระแวงในเรื่องของความปลอดภัย สังคมมีความสงบสุขมากขึ้น (เชิดชาย สิงห์พรหม, 2555, น. 9)

ความเป็นมาของกระบวนการไกล่เกลี่ยในศาลในคดีแพ่ง พบว่า ในพระราชบัญญัติกระบวนการพิจารณาความแพ่ง รัตนโกสินทรศก 115 (พ.ศ. 2439) ได้บัญญัติให้ศาลมี ‘หน้าที่’ ในการพยายาม “ว่ากล่าวเปรียบเทียบให้คู่ความประนีประนอมยอมกันโดยดีจนเต็มกำลังสติปัญญาที่จะกระทำได้” เมื่อไกล่เกลี่ยสำเร็จให้ทำคำสั่ง ‘เลิกแล้วกัน’ ตามสัญญายอมความซึ่งศาลเป็นผู้บันทึกข้อตกลง แล้วห้ามนำคดีมาฟ้องอีก (มาตรา 6, 9, 83) ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความแพ่ง รัตนโกสินทร ศก 127 (พ.ศ. 2451) ก็ยังคงเนื้อหาเช่นเดิมไว้ แต่มี การแก้ไขเนื้อหาสำคัญ คือ ไม่ได้บังคับให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นหน้าที่ของศาลอีกต่อไป เพียงแต่ระบุไว้ว่าผู้พิพากษามีอำนาจกระทำได้ (มาตรา 5) ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในปี พ.ศ. 2478 กฎหมายฉบับดังกล่าว บัญญัติให้ศาลมีอำนาจสั่งให้คู่ความมาศาลและสามารถ ‘เปรียบเทียบคู่ความ’ เพื่อให้เกิดการตกลงประนีประนอมยอมความกัน (มาตรา 19-20) นอกจากนี้ยังมีการแก้ไขเพิ่มเติมผ่านพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2499 ให้ผู้จัดขึ้นไม่มาตามที่ศาลเรียกให้ถือว่ากระทำความผิดฐานละเมิดอำนาจศาล (มาตรา 3) การกำหนดดังกล่าวส่งผลให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีลักษณะบังคับ ทำให้

บางครั้งเกิดความขัดแย้งระหว่างคู่ความที่ไม่ต้องการเข้าสู่กระบวนการกับศาลที่พยายามให้เกิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ตะวัน มานะกุล, 2557, น. 4)

ระบบงานยุติธรรมของประเทศไทยเริ่มมีการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาลอย่างจริงจัง ตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา โดยประธานศาลฎีกาในขณะนั้น นายประมาธ ชันชื้อ ได้สนับสนุนให้นำกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยมาใช้อย่างเป็นทางการ โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านไกล่เกลี่ยจากประเทศสหรัฐอเมริกา คือ นายคลิฟฟอร์ด วอลเลซ อธิบตี ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ภาค 9 และนายเดวิด ลอมบาร์ดี ผู้เชี่ยวชาญด้านการไกล่เกลี่ยของประเทศสหรัฐอเมริกาบรรยายให้ความรู้และกำหนดแนวทางในการจัดระบบไกล่เกลี่ยให้แก่คณะผู้พิพากษาศาลแพ่งและนับตั้งแต่นั้นมาก็ได้มีการริเริ่มนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาลแพ่ง (ศาลแพ่ง, 2538, น. 21-22)

การนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการระงับข้อพิพาทของศาลไทยไม่ได้นำรูปแบบของสหรัฐอเมริกามาใช้ทั้งหมดแต่นำมาประยุกต์และปรับใช้ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรม และระบบกฎหมายของไทย โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมีบทบัญญัติที่เอื้อต่อการนำวิธีการไกล่เกลี่ยมาใช้เพื่อยุติข้อพิพาท

หลักการ 3 ประการ ที่ศาลไทยนำมาใช้เพื่อเป็นฐานในการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการระงับข้อพิพาท คือ คู่ความต้องมีความสมัครใจในการเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยทำให้คู่ความเกิดความพอใจแล้วตกลงระงับข้อพิพาทกัน และอำนาจของผู้พิพากษาในการไกล่เกลี่ยเกิดจากอำนาจตามมาตรา 19 มาตรา 20 และมาตรา 20 ทวิ ของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติ วิธีการทำงาน และอำนาจของผู้พิพากษาลงมา เพิ่มบุคคลภายนอกเพื่อให้สามารถมาช่วยงานไกล่เกลี่ยในศาลได้ เพื่อสร้างบรรยากาศในการต่อรองของคู่ความและอุปสรรคต่าง ๆ ที่มี หลังจากที้นำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ที่ศาลแพ่งเป็นที่แรก จากนั้นก็นำระบบนี้ไปใช้ในศาลชั้นต้นทั่วประเทศ จากนั้นจึงนำมาใช้ในศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา (บุญตา ส. ผาบัณเฑาะว์, 2547, น. 58)

การนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาลแพ่ง เริ่มจากจากการออก “ระเบียบศาลแพ่ง ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พ.ศ. 2537” เพื่อมาใช้บังคับกับการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในศาลแพ่ง และต่อมาศาลฎีกาได้ออก “คำแนะนำของประธานศาลฎีกา เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ พ.ศ. 2539”

ต่อมาเมื่อศาลไทยมีการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการระงับข้อพิพาทแพร่หลายมากขึ้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและเพื่อให้มีหลักเกณฑ์ในการใช้ระบบการไกล่เกลี่ยที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมจึงได้ออก “ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544” เพื่อใช้บังคับในศาลชั้นต้น และศาลอุทธรณ์

และต่อมาขยายไปยังศาลฎีกาโดยการออก “ระเบียบศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในศาลฎีกา พ.ศ. 2550”

ศาลยุติธรรมได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างมาก เนื่องจากได้กำหนดให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นพันธกิจ (Mission) หนึ่งขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์ทุกแผนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา โดยในปัจจุบันตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557-2560 กำหนดในพันธกิจที่ 1 “การอำนวยความสะดวกยุติธรรมมีมาตรฐานระดับสากล พิจารณาพิพากษาคดีด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม ระวังข้อพิพาททางเลือกรด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม เช่น การไกล่เกลี่ย และการอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น มีการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างเสมอภาค”

ในส่วนของกระทรวงยุติธรรมได้ให้ความสำคัญกับการนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานยุติธรรมเช่นกัน โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2558-2561 คือ “หลักประกันความยุติธรรมตามมาตรฐานสากล” หมายถึงการเป็นผู้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาดำเนินงานและการบริหารงานยุติธรรมของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างหลักประกันความยุติธรรมให้กับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือมีความรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรมจากกระบวนการยุติธรรม และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน โดยนำกรอบแนวคิดที่สำคัญ คือ “การพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือก” เพื่อสร้างทางเลือกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับความยุติธรรมจากหลายช่องทางอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการลดปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม รวมทั้งลดระยะเวลาและภาระค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและประชาชน ยุติความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ปรองดองให้เกิดขึ้นในสังคม โดยกระทรวงยุติธรรมคาดหวังให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบยุติธรรมทางเลือก มีกลยุทธ์ “พัฒนาระบบการให้บริการด้านการบังคับคดีและการไกล่เกลี่ย” ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

2.1.3 ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.1.3.1 ทฤษฎี และแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแก้ไขปัญหาของสังคม ดังนั้นเมื่อมองในภาพรวมของทฤษฎีทางสังคมแล้ว การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีทางสังคม (Social Theory) คือ ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory) เป็นทฤษฎีที่มีข้อสมมุติฐานที่ว่า พฤติกรรมของสังคมสามารถเข้าใจได้จากความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่าง ๆ และบุคคลต่าง ๆ เพราะการแข่งขันในการเป็นเจ้าของทรัพยากรที่

มีค่าและหายาก มีจุดเริ่มต้นจากแนวคิดของ Carl Marx (ค.ศ. 1897-1958) ซึ่งนักคิดในกลุ่มทฤษฎีนี้ คนต่อ ๆ มาได้พัฒนาแนวคิดต่อยอดและมีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาท คือ

Lewis A. Coser (ค.ศ. 1913-2003) เป็นนักทฤษฎีความขัดแย้ง ที่มองว่า ความขัดแย้งก่อให้เกิดผลทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยอธิบายว่า ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการขัดเกลาทางสังคม ไม่มีกลุ่มทางสังคมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีความสามัคคีอย่างสมบูรณ์ เพราะความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของสถานะหนึ่งของมนุษย์ ทั้งในความเกลียดและความรักต่างก็มีความขัดแย้งทั้งสิ้น ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหาความแตกแยกและทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้ เพราะในกลุ่มมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน Coser มีความเห็นว่าความขัดแย้งเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สามารถทำให้สังคมเปลี่ยนชีวิตความเป็นอยู่ จากด้านหนึ่งไปสู่อีกด้านหนึ่งได้ หากสมาชิกในสังคมเกิดความไม่พึงพอใจต่อสังคมที่เขาอยู่เขาจะพยายามทำการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์นั้น ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายของเขาได้

Ralf Dahrendorf (ค.ศ. 1929-2009) ความไม่เท่าเทียมกันในสังคมนั้น เกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องของสิทธิอำนาจ (Authority) กลุ่มที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มที่มีสิทธิอำนาจ และกลุ่มที่ไม่มีสิทธิอำนาจ สังคมจึงเกิดกลุ่มแบบไม่สมบูรณ์ (Guasi groups) ของทั้งสองฝ่ายที่ต่างมีผลประโยชน์แอบแฝง (Latent Interest) อยู่เบื้องหลัง ดังนั้นแต่ละฝ่ายจึงต้องพยายามรักษาผลประโยชน์ของตน โดยมีผู้นำทำหน้าที่ในการเจรจาเพื่อประนีประนอม ผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะรุนแรงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การจัดการและการประสานผลประโยชน์ของกลุ่มที่ครอบงำ และเสนอความคิดว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นผลมาจากความกดดันจากภายนอกโดยสังคมนอื่น ๆ และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถ ควบคุมได้ด้วยการประนีประนอม Dahrendorf มีความเห็นว่าความขัดแย้งสามารถทำให้โครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงได้ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง ความรวดเร็วของการเปลี่ยนแปลง และขนาดของการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลง เช่น อำนาจกลุ่ม ความกดดันของกลุ่ม

ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ความขัดแย้ง (Conflict Interaction Theory) (บรรพต ตันศิริวงศ์ 2549, อ้างถึงใน สุรเชษฐ์ เณรบำรุง, 2552) เป็นทฤษฎีที่เน้นการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง โดยเน้นที่ปฏิสัมพันธ์ของคู่ขัดแย้ง โดยมีการอธิบายองค์ประกอบของพฤติกรรมความขัดแย้งมี 2 ประการ ได้แก่ พฤติกรรมการปกป้องตนเอง (Assertiveness) คือ ปฏิสัมพันธ์ที่มุ่งหมายให้บรรลุประโยชน์ของตนเอง กับพฤติกรรมการร่วมมือ (Cooperativeness) คือ การมุ่งบรรลุประโยชน์ของอีกฝ่ายด้วย จาก รูปแบบของ 2 พฤติกรรมความขัดแย้ง ดังกล่าว Blake and Mouton ในปี ค.ศ. 1964 และ Jay Hall ในปี ค.ศ. 1969 ได้สรุปพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Style) ออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1) การแข่งขัน (Competing Style) ลักษณะของการป้องกันตัวเองสูง มีความร่วมมือต่ำ เอาแต่ประโยชน์ตัวเอง ต้องการเอาชนะอีกฝ่าย หรือเรียกอีกแบบหนึ่งว่ารูปแบบ กดดัน และวางอำนาจ

2) โอนอ่อนผ่อนตาม (Accommodating Style) หมายถึง ลักษณะไม่มีการปกป้องตัวเองเลย คือ ยอมแพ้ ยอมเสียผลประโยชน์ของตนเอง หรือเรียกว่า รูปแบบความราบรื่น

3) หลีกเลี้ยง (Avoiding Style) หมายถึง ลักษณะไม่ปกป้องตนเอง และไม่ร่วมมือกับอีกฝ่ายหนึ่ง จะถอนตัวและปฏิเสธที่จะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ไม่ยินดียินร้ายกับผลลัพธ์ของความขัดแย้ง หรือเรียกว่า รูปแบบหลีกเลี้ยงหรือบินหนี

4) ประนีประนอม (Compromising Style) หมายถึง รูปแบบที่อยู่กึ่งกลางระหว่างแบบปกป้องตนเองและร่วมมือ ทั้งสองฝ่ายจะต้องให้บางส่วน และเก็บไว้บางส่วน มักเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า รูปแบบแบ่งปันและแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

5) ประสานผลประโยชน์ (Collaborating Style) หมายถึง ลักษณะที่เป็นทั้งแบบปกป้องตนเองและให้ความร่วมมือสูง อีกฝ่ายหนึ่งจะพยายามหาทางแก้ไขปัญหาที่สนองความต้องการของทั้งสองฝ่าย และทุกฝ่ายจะได้รับความสำเร็จสูงสุด ซึ่งเรียกชื่ออีกอย่างหนึ่งว่า รูปแบบแก้ปัญหาแบบบูรณาการ

แนวคิดทฤษฎีกลุ่มอาชญาวิทยาแนวสันติวิธี กลุ่มนี้มองว่า วัตถุประสงค์หลักของอาชญาวิทยาคือ การส่งเสริมความสงบสุขสังคมที่ยุติธรรม ดังนั้น แนวคิดสันติวิธีจึงพยายามนำเรื่องหลักศาสนา และหลักปรัชญามาประยุกต์ในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด มิมองว่า การที่รัฐใช้วิธีการลงโทษและควบคุมอาชญากรรม เป็นการกระตุนและสนับสนุนให้มีการทำผิดมากขึ้น ลาร์รี่ ทิฟต์ (Larry Tifft) และ เดนนิส ซัลลิแวน (Dennis Sullivan) ได้เขียนหนังสือเรื่อง The Mask of Love ซึ่งสรุปได้ว่า การลงโทษที่รุนแรงของรัฐเปรียบได้เช่นเดียวกับพฤติกรรมอาชญากรรมที่ผู้กระทำผิดได้กระทำลงไป หรือแปลว่า การถูกควบคุมโดยรัฐมีลักษณะคล้ายกับการที่ผู้กระทำผิดได้ละเมิดผู้อื่น จึงไม่แตกต่างกัน ไม่มีการแก้ไขปรับปรุง แต่รัฐต้องการมีอำนาจในการจัดการกับคนที่ทำผิดโดยลำพัง กลุ่มสันติวิธีเสนอวิธีการที่ไม่ใช้ความรุนแรง (non-violent methods) รู้จักกันในนามของ “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” (restorative justice) โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขและปรับปรุงพฤติกรรมของผู้กระทำผิดแทน รัฐควรออกห่างให้มากที่สุด การที่รัฐเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้ผู้กระทำผิดถูกตีตราและไม่สามารถกลับตัวเป็นคนดีของสังคมได้ แม้ว่าตนเองต้องการแก้ไขเพียงใด แต่เพราะถูกสังคมตีตรา แต่ถ้าชุมชนเข้ามาดูแลผู้กระทำผิดแทน สังคมจะยกโทษและยอมรับการแก้ไข และยอมรับเขากลับคืนสู่สังคม ผู้กระทำผิดสามารถกลับมาเป็นคนดีของสังคมได้ในที่สุด

2.1.3.2 ทฤษฎี และแนวคิดการไกล่เกลี่ย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ เป็นทฤษฎีของคู่ความมีอยู่ 2 ทฤษฎี คือ (บุญตา ส. ผาบัมชัย, 2547, น. 25-27)

(1) ทฤษฎีการแข่งขัน (Competitive Theory)

ถือหลักว่าผู้เจรจาที่มีประสิทธิภาพได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ทางกฎหมายและสามารถรักษผลประโยชน์ของลูกความ โดยได้รับผลออกมาเป็นรูปธรรม อาจเป็นเงินหรือวัตถุ และเข้าใจถึงอำนาจที่ตนมีอยู่และได้ใช้โดยไม่ชักช้าเพื่อประโยชน์ของลูกความ ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมุติฐานว่า “สังคมอยู่ภายใต้การปกครองหรือการครอบงำโดยผู้ที่เห็นแต่ประโยชน์ส่วนตัว ในสถานการณ์ของการเจรจาแต่ละฝ่าย ทั้งนักกฎหมายและลูกความต่างมีความประสงค์ให้บรรลุความต้องการของตนมากที่สุด” ทฤษฎีการแข่งขันมองโลกในแง่ที่ว่าทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด ต้องแบ่งปันโดยการแข่งขันเพื่อให้ประสบความสำเร็จในแต่ละเรื่อง ระบบการแบ่งปันทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้แก่ การแจกจ่ายโดยฝ่ายหนึ่งได้ ฝ่ายหนึ่งสูญเสีย ทฤษฎีการแข่งขันยอมรับว่านักกฎหมายบางคนมีความประสงค์ให้ลูกความของตนได้รับความยุติธรรม ความชอบธรรม ความหวังดี ความไว้วางใจจากผู้อื่น และการตอบสนองอย่างมีจริยธรรม ตามทฤษฎีนี้รูปแบบการเจรจากำหนดขึ้นโดยถือผลประโยชน์ของตนเป็นสำคัญเพื่อให้ตนได้รับผลประโยชน์มากที่สุด และอีกฝ่ายหนึ่งต้องสูญเสียผลประโยชน์

(2) ทฤษฎีการแก้ปัญหา (Problem-Solving Theory)

กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมการเจรจาทุกคนมีผลประโยชน์ร่วมกันบางประการ ถ้าไม่มีสิ่งอื่นเข้ามาแทรกแซง เช่นบางคนเข้าร่วมการเจรจาแต่ไม่มีความจริงจังใจในการแก้ปัญหา เข้ามาเพื่อประวิงการเจรจาให้ช้าออกไป ทุกคนอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมของสังคมเดียวกัน และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาร่วมกันทำข้อตกลงด้วยความสมัครใจ ภายใต้ทฤษฎีนี้ข้อขัดแย้งเป็นปัญหาที่ต้องศึกษาและแก้ไขร่วมกันโดยคู่ความทั้งสองฝ่ายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน การนำทฤษฎีการแก้ปัญหามาใช้มีหลักการสำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) แยกปัญหาความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากข้อขัดแย้ง และแก้ไขแต่ละปัญหาแยกต่างหากจากกัน
- 2) เน้นความสำคัญของประโยชน์ได้เสียและความต้องการของคู่ความ ไม่ใช่ฐานะของคู่ความ การเน้นถึงฐานะที่แตกต่างกันของคู่ความทำให้การเจรจาประนีประนอมยอมความยากขึ้น คู่ความต้องหาทางประสานผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายและเน้นประโยชน์ร่วมกัน
- 3) คิดหาทางเลือกหลายวิธีที่คู่ความจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน
- 4) ยืนยันการใช้องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ต้องนำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อประเมินทางเลือก

5) เข้าใจและแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการเจรจาตกลงทำสัญญา

ทฤษฎีการแข่งขันและทฤษฎีการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ดังนั้น ในการไกล่เกลี่ยปัญหาข้อพิพาทต่าง ๆ ควรนำเฉพาะข้อดีของแต่ละทฤษฎีมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่จะต้องคำนึงถึงสภาพปัญหาและสภาพแวดล้อมของคดีนั้น ๆ กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมการเจรจาควรพิจารณาว่าสมควรจะนำเอาทฤษฎีใดมาใช้ในการเจรจานั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะอาศัยแต่เพียงทฤษฎียังไม่พอ ยังต้องมีประสบการณ์พอสมควรจึงจะทำการไกล่เกลี่ยให้บรรลุผลสำเร็จได้ เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยควรกำหนดแนวปฏิบัติในการเจรจา คือ มีการไกล่เกลี่ยคู่ความร่วมมือกัน หรือแยกไกล่เกลี่ยคู่ความที่ละฝ่าย ขอพูดคุยกับทนายความหรือตัวความ หรือให้บุคคลภายนอกมาชี้แจงข้อเท็จจริงตามความประสงค์ของคู่ความ และผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเข้าใจแนวคิดที่ต่างกันของคู่ความ สามารถวิเคราะห์วัตถุประสงค์และความต้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่าย พยายามโน้มน้าวแนวคิดของคู่ความแต่ละฝ่าย วินิจฉัยแนวคิดของตนและเข้าใจถึงแนวคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง จากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องชี้แนะข้อตกลงในประเด็นให้คู่ความคิดและตัดสินใจ ทั้งหมดนี้ไม่มีหลักทฤษฎีกำหนดไว้แน่นอน จะต้องอาศัยประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยเอง วัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ยไม่ใช่เพื่อชี้แนะข้อตกลงให้คู่ความ วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการไกล่เกลี่ย คือ การเข้าไปช่วยให้คู่ความทำการเจรจาต่อรองง่าย เข้าและอำนวยความสะดวกให้แก่การติดต่อเจรจาระหว่างคู่ความ สร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการเจรจา จนกระทั่งคู่ความสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันได้หรือมองเห็นทางออกของปัญหา ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นผู้พยายามนำทางให้คู่ความเพื่อที่จะพบทางออกของปัญหาที่เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

2.1.3.3 ทฤษฎี และแนวคิดการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่นนอกจากทางศาล

(Alternative Dispute Resolution : ADR)

เนื่องจากการระงับข้อพิพาทโดยการฟ้องศาลมีข้อจำกัด ปัญหาตลอดจนอุปสรรคในกระบวนการต่าง ๆ หลายประการ อาทิเช่น (สรวิศ ลิ้มปริงสี, 2545, น. 2)

1) มีความล่าช้าเนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการสืบพยานตามกระบวนการพิจารณา แม้ศาลจะนำวิธีการนั่งพิจารณาคดีแบบต่อเนื่อง แต่เนื่องจากในแต่ละปีจะมีจำนวนคดีมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้กว่าจะถึงคิวการนัดสืบพยานแต่ละครั้งก็ยิ่งใช้เวลานาน รวมทั้งกว่าคดีจะถึงที่สุด อาจจะต้องรอถึงขั้นตอนการอุทธรณ์และฎีกา

2) ขั้นตอนการพิจารณาคดีมีกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อนตามระเบียบวิธีพิจารณาคดีของศาล ทำให้ในบางกรณีคดีอาจจะชนะเพราะข้อต่อสู้ทางวิธีพิจารณา

3) เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีทางศาลสูง ทั้งในส่วนของค่าธรรมเนียมศาล และค่าทนายความ

4) การระงับข้อพิพาทโดยการฟ้องศาลจะมีปัญหาในด้านการรักษาความลับของคุณค่า เนื่องจากกรณีการดำเนินกระบวนการพิจารณาจะต้องเปิดเผยให้สาธารณชนรับฟังได้ ดังนั้นหากเป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับความลับทางการค้าก็อาจจะทำให้คู่แข่งทางการค้าสามารถรับรู้ข้อมูลได้จากกระบวนการพิจารณาคดี

5) การพิจารณาคดีของศาลทำให้การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทอยู่ในลักษณะของการเผชิญหน้าเป็นปรปักษ์กัน ทำให้เป็นปัญหาในกรณีที่คู่พิพาทมีความจำเป็นจะต้องมีความสัมพันธ์ติดต่อกันทางการค้าภายหลังจากสิ้นสุดการพิจารณา

ด้วยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากระบวนการทางศาลนี้เองจึงทำให้เกิดความพยายามในการหาวิธีในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่นนอกจากวิธีการศาล (Alternative Dispute Resolution : ADR) ซึ่งมีหลายวิธีดังต่อไปนี้ (ตะวัน มานะกุล, ม.ป.ป., น. 2)

(1) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีพื้นฐานที่สุดเมื่อเกิดข้อพิพาท หากคู่กรณีสามารถเจรจาต่อรองจนสามารถหาทางในการระงับข้อพิพาทได้โดยใช้วิธีนี้ จะเป็นวิธีที่ใช้เวลาน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด แต่อย่างไรก็ตามการเจรจาต่อรองต้องอาศัยความร่วมมือของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายในการมานั่งโต๊ะเจรจา ดังนั้นหากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยินยอมเข้าร่วม การเจรจาต่อรองก็ไม่อาจเกิดขึ้น แม้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยินยอมเข้าร่วมเจรจาต่อรองแต่หากทั้งสองฝ่ายไม่อาจเจรจหาข้อยุติได้การตกลงระงับข้อพิพาทก็จะไม่เกิดขึ้น

(2) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นการเจรจาที่มีบุคคลที่สามมาเป็นคนกลางมาเข้าร่วมในการเจรจหาข้อยุติข้อพิพาท โดยกระบวนการในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น คู่กรณีจะเจรจาต่อรองกันโดยผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นคนที่ประสานความเข้าใจให้กับทั้งสองฝ่าย และขณะเดียวกันก็ต้องพยายามเสาะแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้มาเสนอ และเนื่องจากผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางไม่มีส่วนได้เสียกับข้อพิพาทจึงมองเห็นปัญหาได้ทะลุปรุโปร่งกว่าจึงสามารถนำเสนอทางออกที่คู่พิพาทสามารถยอมรับได้

แต่อย่างไรก็ตามเป็นอำนาจของคุณค่าว่าจะยอมตกลงตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอมาหรือไม่ ข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยมีสถานะเป็นเพียงความเห็นที่ไม่มีผลผูกพันคู่กรณีต้องปฏิบัติตาม คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายอาจจะเห็นว่าข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยยังไม่เหมาะสมและยังไม่อาจยอมรับได้ ทำให้ท้ายที่สุดคู่กรณีอาจจะต้องนำข้อพิพาทไปฟ้องเป็นคดีต่อไป แต่หากคู่กรณีเห็นชอบกับข้อเสนอของผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องทำสัญญาในลักษณะของสัญญาประนีประนอมยอมความขึ้นมาซึ่งจะมีผลผูกพันข้อความให้คู่กรณีต้องปฏิบัติตาม แต่หากว่าคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามอีกฝ่ายก็ต้องฟ้องร้องต่อศาลเพื่อบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมต่อศาล

(3) อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) วิธีการนี้ คู่กรณีจะแต่งตั้งบุคคลขึ้นทำหน้าที่เป็น “อนุญาโตตุลาการ” เพื่อวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะต้องนำเสนอพยานหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อผู้เป็นอนุญาโตตุลาการเพื่อให้อนุญาโตตุลาการใช้เป็นข้อมูลในการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท

ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการจะมีบุคคลที่สามที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง คล้ายกับกรณีของการไกล่เกลี่ย แต่ภาระหน้าที่ของ “ผู้ไกล่เกลี่ย” และ “อนุญาโตตุลาการ” แตกต่างกันอย่างมากระหว่างข้อเสนอมติของ “ผู้ไกล่เกลี่ย” เป็นเพียงข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาเท่านั้นไม่มีผลผูกพันคู่กรณีให้ปฏิบัติตาม ส่วนความเห็นของ “อนุญาโตตุลาการ” ซึ่งจัดทำเป็น “คำชี้ขาด (Arbitral Award)” มีผลผูกพันเป็นยุติให้คู่กรณีต้องปฏิบัติตามทันที แม้ว่าคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดอีกฝ่ายต้องนำไปฟ้องเป็นคดีต่อศาลก็ตาม แต่กระบวนการวิธีพิจารณาคดีจะมีความรวดเร็วว่าการฟ้องคดีทั่วไป โดยการขอให้ศาลบังคับตาม “คำชี้ขาด” ของอนุญาโตตุลาการจะมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนว่าศาลจะบังคับหรือปฏิเสธไม่บังคับตาม “คำชี้ขาด” ของอนุญาโตตุลาการนั้นถูกกำหนดไว้ชัดเจนในกฎหมายว่ามีกรณีใดบ้าง ซึ่งกรณีที่กฎหมายกำหนดให้คำชี้ขาดอาจถูกปฏิเสธการบังคับค่อนข้างมีอยู่อย่างจำกัดเพียงไม่กี่กรณี

การระงับข้อพิพาทโดยวิธีการอนุญาโตตุลาการแม้จะมีความซับซ้อนกว่าการไกล่เกลี่ยและการเจรจาต่อรอง แต่ความยุ่งยากก็ยังน้อยกว่าการดำเนินคดีในศาลมาก แม้ว่าจะต้องมีการนำสืบพยานหลักฐานต่ออนุญาโตตุลาการ แต่กระบวนการค่อนข้างมีความยืดหยุ่นมากกว่าและไม่ค่อยมีข้อจำกัดทางเทคนิคมากนัก และมีความรวดเร็วในการดำเนินกระบวนการพิจารณามากกว่าศาล เนื่องจากสามารถกำหนดวันพิจารณาได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอคิวการสืบพยานเหมือนการดำเนินคดีในศาล และการที่คู่กรณีสามารถคัดเลือกและแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการเองจึงสามารถเลือกบุคคลที่ตนเองเห็นว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เป็นข้อพิพาท การวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทจึงสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากอนุญาโตตุลาการไม่ต้องเสียเวลาทำความเข้าใจในเรื่องข้อพิพาท

2.2 การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย

2.2.1 ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ได้มีผู้ให้ความหมายของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทไว้มากมายทั้งในต่างประเทศ และในประเทศ แต่จะขอยกมาเป็นสังเขป ดังนี้

พจนานุกรมของ Black' law ให้ความหมาย Mediation ว่าเป็นการแทรกแซงหรือสอดแทรกของบุคคลที่สาม เพื่ออยู่ท่ามกลางบุคคลสองฝ่ายที่มีข้อพิพาท เพื่อชักจูงให้บุคคลที่มีข้อพิพาทปรับเปลี่ยนหรือตกลงในปัญหาข้อพิพาทได้ เป็นการตกลงกันในข้อพิพาทโดยการกระทำที่เป็นกลาง หรือบุคคลที่เป็นกลาง

Christopher W. M. ให้ความเห็นว่า การไกล่เกลี่ย หมายถึง การแทรกแซงของบุคคลที่สามที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ เป็นผู้ช่วยเหลือคู่กรณีด้วยความสมัครใจ และสามารถตกลงกันในปัญหาความขัดแย้งร่วมกันได้

Henry J. Brown and Arthur L. กล่าวไว้ว่า การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการที่ส่งเสริมช่วยเหลือคู่กรณีด้วยบุคคลที่สามที่เป็นกลาง เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เป็นบุคคลที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถตกลงแก้ปัญหาข้อพิพาทของตนได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการตัดสินใจใดๆ ที่จะมีส่วนผูกพันคู่กรณี แต่ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้กระบวนการ เทคนิค และความรู้ ความชำนาญต่าง ๆ ในการช่วยให้คู่กรณีเจรจาตกลงกันในข้อพิพาทที่มีอยู่โดยปราศจากการพิจารณาพิพากษาคดีโดยศาล

ข้อเขียนของผู้บริหาร (Executive Director) ของศูนย์อนุญาโตตุลาการของบริติชโคลัมเบียประเทศแคนาดา Derril T. Warren, Q.C. กล่าวไว้ เพื่ออธิบายขอบเขตและบทบาทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนี้ “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” มีพื้นฐานหรือหลักเกณฑ์แตกต่างจากวิธีอนุญาโตตุลาการ ผู้ไกล่เกลี่ยกระทำการในฐานะคนกลางเป็นผู้ช่วยเหลือ (facilitator) ในระหว่างที่มีการเจรจาต่อรองต่าง ๆ ระหว่างคู่พิพาท จุดประสงค์ของการช่วยเหลือก็คือเพื่อให้ข้อพิพาทระงับไปด้วยความสมัครใจ เป็นชัยชนะของทั้งสองฝ่าย ยอมรับว่าเป็นการตกลงที่เป็นธรรม ถึงแม้จะไม่มีฝ่ายใดได้ประโยชน์ครบถ้วนตามที่เรียกร้องมาในตอนเริ่มต้นข้อพิพาทก็ตาม การเจรจาต่อรองกันโดยสุจริตใจเป็นหัวใจสำคัญ แม้ตามหลักปฏิบัติทั่วไป ผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ให้คำแนะนำ หรือให้คำตัดสินหรือออกความเห็นว่าคุณพิพาทควรตกลงกันอย่างไร แต่ผู้ไกล่เกลี่ยมักจะเสนอแนวคิดริเริ่ม (creativity) โดยใชการสอบถามที่มีความชำนาญ (through the skillful of questions) ผู้ไกล่เกลี่ยจะแยกข้อเท็จจริงสำคัญ ๆ ออกจากข้อเท็จจริงที่ไม่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว และคำนึงถึงประโยชน์ ส่วนได้ส่วนเสียของคุณพิพาทมากกว่า การเจรจาของคุณพิพาทที่มีการใช้อารมณ์จะหมดไปด้วยความอดทนและตั้งใจฟังอย่างชำนาญของผู้ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทที่เป็นปัญหาทางเทคนิค ผู้ไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคนิคนั้น เพราะผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ผู้ตัดสินข้อพิพาท ถ้ามีความจำเป็นคุณพิพาทจะเป็นผู้จัดหาผู้เชี่ยวชาญเอง แต่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรเป็นผู้ช่วยเหลือที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมืออาชีพ (highly trained professional facilitator)

โดยทำหน้าที่ของตนเหมือนกับผู้ควบคุมวงดนตรี (conductor of an orchestra) แม้ว่าผู้ควบคุมวง จะไม่สามารถเล่นดนตรีขึ้นใดได้ แต่ความรู้ความชำนาญในการควบคุมวงดนตรีของเขาย่อมช่วยเหลือ ให้นักดนตรีเล่นได้อย่างไพเราะ

สำนักงานกิจการยุติธรรม (2547, น. 10-16) อธิบายว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำนิยามของคำว่า “ไกล่เกลี่ย” ไว้ว่า “พูดจาให้ปรองดองกัน พูดจาให้ตกลงกัน ทำให้เรียบร้อย ทำให้เสมอกัน” แสดงให้เห็นว่าบทบาทของ ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางนั้นไม่ได้เป็นผู้ชี้ขาดตัดสินให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ ผู้ไกล่เกลี่ย หรือคนกลางเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือให้คู่พิพาทตกลงระงับข้อพิพาทด้วยตัวของคู่พิพาทเอง ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงหมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สามที่เรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทาง และหาทางออกให้กับคู่พิพาทเพื่อตกลงประนีประนอม ยอมความกัน

โชติช่วง ทังวงศ์ (2548, น. 98) ได้ให้ความหมายว่า การไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามที่มีความเป็นกลางเข้าช่วยเหลือ แนะนำในการเจรจา ต่อรองของคู่ความเพื่อระงับข้อพิพาท

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ (2548, น. 125) ได้ให้ความหมายว่า การไกล่เกลี่ย หรือ การประนีประนอมข้อพิพาท คือ การที่คู่พิพาทตกลงยินยอมให้บุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางที่มีความเป็น อิสระและเป็นกลาง แต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท ทำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทั้ง สองฝ่ายยินยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กัน จนกระทั่งสามารถตกลงกันได้โดยทำสัญญา ประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันไป

ภาณุ รังสีสหัส (2548, น. 69) ได้ให้ความหมายว่า การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการ ระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จ โดยเป็นผลผลิตประการหนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการเจรจาต่อรอง แต่ไม่ใช่เป็นสิ่งที่เข้ามาแทนที่การเจรจาต่อรอง

เกษม คมสัจธรรม (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2552, น. 47) การประนีประนอมข้อพิพาท หมายถึง การที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งที่มีอยู่หรือจะมีขึ้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอม ผ่อนผันให้แก่กันและกัน หรือการที่บุคคลหรือองค์กรตัวแทนเข้าไปเกี่ยวข้อง เข้าไปแทรกแซงหรือเข้าไป อยู่กึ่งกลางระหว่างบุคคลสองคนหรือสองฝ่ายเพื่อขจัดข้อขัดแย้งหรือสร้างความปรองดอง ทั้งนี้โดยไม่ มีการใช้อำนาจบังคับไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547, น. 163-166) ได้ให้ความหมายของ การเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลาง หมายถึง การเข้าไปแทรกแซงในการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่เป็นบุคคลที่สามเป็นคนกลาง และเป็นที่ยอมรับคนกลางไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท เพื่อที่จะช่วยให้คู่กรณี

ที่มีข้อถกเถียง หรือขัดแย้งกันอยู่ให้บรรลุข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันโดยความสมัครใจโดยทั่ว ๆ ไป การไกล่เกลี่ยคนกลาง คือ กระบวนการที่ต่อเนื่องของกระบวนการเจรจาด้วยความช่วยเหลือของคนที่เข้าไปอยู่ตรงกลางที่เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง

สม อินทร์พยุง (2545, น. 53) ได้ให้ความหมายว่า การไกล่เกลี่ย คือ วิธีการ (Process) ที่ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลือเกื้อกูล (Facilitate) คู่พิพาททั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่ายให้บรรลุข้อตกลงในการระงับข้อพิพาทรวมทั้งช่วยติดต่อในเรื่องราวต่าง ๆ ระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่พิพาทฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายจนกระทั่งถึงเวลาที่คู่พิพาททั้งสองฝ่าย หรือหลายฝ่ายตกลงกันใหม่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นหน้าที่ของเขา

พิชัยศักดิ์ หรยางกูร (2540, น. 15) ได้ให้ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทแบบหนึ่งที่บุคคลที่สามมีบทบาทในการชักจูงให้คู่พิพาทเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาท และบุคคลที่สามทำความเห็นของตน เสนอให้คู่พิพาทพิจารณา เพื่อปฏิบัติตาม หากคู่พิพาทเห็นคล้อยตามก็จะเกิดสัญญาประนีประนอมยอมความตามความเห็นของบุคคลที่สามนี้ ซึ่งได้รับเลือกให้มาทำหน้าที่นี้ ก็เพราะเป็นบุคคลที่คู่พิพาทยอมรับนับถือในเรื่องคุณธรรมและความสามารถ

ในประเทศไทยความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการประนอมข้อพิพาท ไม่ได้มีความหมายแยกออกจากกันอย่างชัดเจน ซึ่งต่างจากต่างประเทศเช่น สหรัฐอเมริกาที่ความหมายหรือกระบวนการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) และการประนอมข้อพิพาท (Conciliation) มีความหมายแยกออกจากกัน โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นวิธีการที่ให้ความสำคัญกับคู่ความในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการเจรจาด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่ไม่ได้กระทำผ่านทนายความ และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทั้งสองฝ่ายในการหาข้อตกลงร่วมกัน สำหรับกระบวนการประนอมข้อพิพาท (Conciliation) นั้นมักกระทำผ่านทนายความแต่ละฝ่าย โดยผู้ประนอมข้อพิพาทซึ่งเป็นทนายความผู้มีประสบการณ์ จะทำหน้าที่ในการแยกแยะประเด็นปัญหา และประเมินจุดอ่อนจุดแข็งของคู่ความแต่ละฝ่าย และพยายามหาข้อตกลงระหว่างกัน (มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต, 2550, น. 17)

2.2.2 รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศไทย

การไกล่เกลี่ยเป็นการค้นหาความพอใจของคู่ความว่าจะยุติข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นในอนาคตให้เสร็จไปด้วยวิธีการใด อย่างไร โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ชี้ผลคดีออกมาว่าคู่ความฝ่ายใดถูกหรือคู่ความฝ่ายใดผิด หรือค่าเสียหายที่แท้จริงนั้นเป็นเท่าใด การไกล่เกลี่ยมีจุดมุ่งหมายสุดท้ายคือคู่ความตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ดังนั้น หน้าที่หลักของผู้ไกล่เกลี่ย คือ เป็นสื่อให้คู่ความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้คู่ความได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการและสิทธิที่ตนจะพึงได้รับ

รวมทั้งช่วยชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาและช่วยกำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลง เมื่อคู่ความตกลงกันได้ ก็ช่วยร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ (เทคนิคการไกล่เกลี่ยในศาลแพ่ง, 2539, น. 16-19)

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (2547, น. 5-6) มีแนวคิดที่สำคัญในเรื่องของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง มีจุดสำคัญที่ทำให้มีประสิทธิภาพในการเพิ่มพลังความสามารถในการจัดการข้อพิพาท และมีความแตกต่างจากวิธีการอื่นที่อาศัยบุคคลที่สามเข้ามาช่วยในการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้

1. การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง เป็นวิธีการเจรจาที่จำเป็นต้องรวมเอาบุคคลที่สามซึ่งมีความรู้ในกระบวนการเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถช่วยให้คนที่เกี่ยวข้องอยู่ในความขัดแย้งทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเปิดเผย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของการเจรจา แต่อยู่ในรูปแบบที่แตกต่างออกไป ใช้ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางซึ่งแนะนำกระบวนการใหม่ ๆ ตัวแปรใหม่ ๆ ในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เจรจาที่ขัดแย้งกันอยู่

2. การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง เป็นกระบวนการเข้าไปแทรกกลางระหว่างผู้ขัดแย้ง โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เป็นคนกลางแทรกกลางระหว่างคู่กรณี ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีดีขึ้น

3. การยอมรับในตัวคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยคู่เจรจาทั้งสองเป็นองค์ประกอบสำคัญของการไกล่เกลี่ย การยอมรับไม่ได้หมายความว่าคู่กรณีจำเป็นต้องต้อนรับคนกลาง และเต็มใจที่จะทำอย่างที่เขาบอกให้ทำ แต่หมายถึงว่าคู่เจรจาได้ยอมรับการปรากฏตัวของคนกลาง และยอมรับฟังและยินดีที่จะพิจารณาอย่างจริงจังในคำแนะนำของคนกลาง

4. ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นกลาง ไม่เข้ากับฝ่ายใด ความเป็นกลางและความที่ไม่เข้ากับฝ่ายใดเป็นปัจจัยที่สำคัญในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง คำทั้งสองที่กล่าวมานั้นเมื่อรวมกันจะหมายถึง ทศนคติ พฤติกรรม ความสัมพันธ์ และอำนาจในการกำกับของคนกลาง ที่ไม่ได้เข้าข้างหรือเห็นด้วยกับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือบางส่วนของคู่พิพาท อย่างไรก็ตามผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ได้หมายความว่าเขาจะไม่มีความคิดเห็นส่วนตัวของเขาในเรื่องดังกล่าว มีความแตกต่างอยู่บ้าง ๆ ระหว่างความเป็นกลาง และการไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือความยุติธรรม การรักษาความเป็นกลางเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นและการจัดการอย่างยุติธรรมกับบุคคลและกลุ่มบุคคล การทดสอบการไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือความยุติธรรมหรือความเป็นกลางขึ้นอยู่กับมุมมองของคู่กรณีว่าจะยอมรับความช่วยเหลือจากผู้ไกล่เกลี่ย ถ้าความช่วยเหลือนั้นมีลักษณะที่เป็นกลางและยุติธรรม

5. ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจ ลักษณะเฉพาะที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ทำให้บทบาทของคนกลางแตกต่างจากผู้พิพากษา หรือผู้ที่ทำ

หน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการ บทบาทของผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการนั้นเป็นคนที่ถูกกำหนดโดยกฎหมายหรือโดยความยินยอมพร้อมใจของคู่กรณีที่จะทำหน้าที่ตัดสินใจโดยอาศัยกฏกติกา สัญญาหรือโดยวิธีปกติที่เป็นที่ยอมรับของสังคม คนกลางจึงไม่เหมือนผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการตรงที่เขาไม่มีอำนาจที่จะตัดสินใด ๆ ทั้งสิ้น มีอยู่หลายกรณีเหมือนกันที่โดยตำแหน่งนั้นมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องดังกล่าว แต่อย่างไรก็ดีเขาอาจมาทำหน้าที่คนกลางทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเขาวางบทบาทหรืออำนาจของการตัดสินใจของเขาไว้ชั่วคราว

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

2.2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 19 มาตรา 20 และมาตรา 20 ทวิ กล่าวคือ

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 19 บัญญัติว่า “ศาลมีอำนาจสั่งได้ตามที่เห็นสมควรให้คู่ความทุกฝ่าย หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมาศาลด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าคู่ความนั้น ๆ จะได้มีทนายความว่าต่างแยกต่างอยู่แล้วก็ดี อนึ่ง ถ้าศาลเห็นว่ากรณีที่คู่ความมาศาลด้วยตนเองอาจยังให้เกิดความตกลงหรือการประนีประนอมยอมความตั้งที่บัญญัติไว้ในมาตราต่อไปนี้ ก็ให้ศาลสั่งให้คู่ความมาศาลด้วยตนเอง” การพิจารณาคดีแพ่ง โดยหลักแล้วต้องกระทำโดยเปิดเผยเช่นเดียวกับคดีอาญา แต่ในการพิจารณาคดีแพ่งเมื่อตัวความได้แต่งตั้งทนายความให้ว่าต่างแยกต่างแล้ว ตัวความไม่จำเป็นต้องไปศาล เพราะทนายความมีอำนาจดำเนินการแทนได้ทุกอย่าง แม้กระทั่งการลงชื่อเป็นโจทก์ในฟ้อง อย่างไรก็ตามบางครั้งอาจมีเหตุจำเป็นที่ตัวความจะต้องไปศาลเพื่อให้การพิจารณาคดีสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อาทิเช่น อาจเกิดการตกลงหรือการประนีประนอมยอมความกันได้ อันจะทำให้คดีเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว ข้อเท็จจริงบางเรื่องทนายความอาจไม่สามารถที่จะรู้ได้ มีแต่ตัวความเท่านั้นที่ทราบ นอกจากนั้นตัวความยังเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง กฎหมายได้ให้อำนาจศาลเรียกตัวความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายมาศาล ถ้าเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาคดี อำนาจศาลในเรื่องนี้เป็นอำนาจในการสั่งให้คู่ความมาศาลด้วยตนเอง หมายถึง การสั่ง “คู่ความ” เท่านั้น หาได้หมายรวมไปถึงพยานหรือบุคคลภายนอกใด ๆ ไม่ แม้ว่าพยานหรือบุคคลภายนอกผู้นั้นจะมีส่วนร่วมในคดีก็ตาม

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 บัญญัติว่า “ไม่ว่าการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินการไปแล้วเพียงใด ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันในข้อที่พิพาทนั้น” เจตนารมณ์ของกฎหมายมาตราดังกล่าวอยากให้ความรอมชอมกันถ้าเป็นไปได้ และเพื่อให้การพิจารณาคดีเป็นไปโดยรวดเร็วและรวบรัดที่สุด ฉะนั้นศาลจะออกคำสั่งให้คู่ความมาศาลเมื่อใดก็ได้ก่อนพิพากษา แม้กระทั่งร่างคำพิพากษาแล้ว แต่ยังไม่อ่านคำพิพากษานั้น หรือแม้ในชั้นพิจารณาของศาลอุทธรณ์ หรือศาลฎีกา ศาลก็อาจไกล่เกลี่ยให้คู่ความโอนอ่อนเข้าหากันได้ กำหนดระยะเวลาที่ดีที่สุดที่ศาลพึงสั่งให้คู่ความมาศาล คือ ในวันนัดชี้สองสถาน หรือวันนัดสืบพยานนัดแรก เพราะกระบวนการพิจารณายังไม่ผ่านพ้นไปนานถึงขนาดที่ฝ่ายใดจะได้เปรียบเสียเปรียบกัน เมื่อไกล่เกลี่ยกันแล้วคู่ความยังไม่ยอม ศาลก็มีโอกาสสอบถามคู่ความให้รับในประเด็นใดประเด็นหนึ่งได้อีกด้วย

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ทวิ บัญญัติว่า “เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลจะสั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะต่อหน้าตัวความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยจะให้มีความอยู่ด้วยหรือไม่ก็ได้ เมื่อศาลเห็นสมควร หรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลอาจแต่งตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเป็นผู้ประนีประนอม เพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ประนีประนอมกัน หลักเกณฑ์และวิธีการในการไกล่เกลี่ยของศาล การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอม ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง” มาตราดังกล่าวบัญญัติเพิ่มขึ้นมาเพื่อให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอมทำได้กว้างขวางยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้มีการตั้งบุคคล หรือคณะบุคคลมาทำหน้าที่ช่วยเหลือศาล เป็นการวางแนวไว้ให้เห็นว่าการประนีประนอมนั้นเป็นกระบวนการพิจารณาที่กฎหมายต้องการให้เกิดความสำเร็จได้อย่างเต็มที่ เพราะข้อพิพาทที่ตกลงกันด้วยการประนีประนอมเป็นข้อยุติที่ดีที่สุดสำหรับผู้ที่มิคดีพิพาทกัน จากบทบัญญัติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนำไปสู่การระงับข้อพิพาทด้วยการประนีประนอมยอมความ เป็นวิธีการที่เป็นที่ยอมรับมาเป็นเวลานานแล้วว่าเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทที่ศาลควรนำมาใช้ และควรให้โอกาสคู่ความที่จะได้ทำการตกลงกันไม่ว่าการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินไปแล้วเพียงใด คู่ความย่อมมีสิทธิที่จะเจรจาประนีประนอมยอมความกันได้เสมอ ในปัจจุบันนี้เมื่อมีการนำระบบพิจารณาคดีต่อเนื่องมาใช้ ความสำคัญของการพิจารณาคดีจึงเน้นไปที่ความรวดเร็ว เมื่อเริ่มทำการสืบพยานแล้ว คู่ความมักจะไม่ได้รับโอกาสที่จะเจรจาประนีประนอมยอมความกัน หรือโอกาสที่จะขอให้ศาลตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ หลักการตามกฎหมายที่บัญญัติให้ศาลไกล่เกลี่ยคู่ความได้ ไม่ว่าจะการพิจารณาคดีจะดำเนินไปแล้วเพียงใด จึงดูเหมือนหนึ่งว่าได้ถูกละเลยการบังคับใช้ เมื่อกล่าวถึงการตั้งคนกลางเพื่อมาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นหลักการและวิธีการที่บัญญัติในมาตรา 20 ทวิ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม

2542 เปิดโอกาสให้ศาลตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แม้เป็นข้อพิพาทที่เป็นคดีความในศาลแล้วก็ตาม งานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่จำเป็นต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยผู้พิพากษาเท่านั้น สำหรับข้อพิพาทที่สามารถไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีหรือคู่พิพาททำความเข้าใจกันได้ ได้แก่ ข้อพิพาทในทางแพ่งทุกประเภท ข้อพิพาทในทางแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา และข้อพิพาทตามกฎหมายพิเศษที่มีบทบัญญัติให้สามารถเปรียบเทียบปรับหรือเลิกคดีกันได้ (บุญตา ส. ผาภูมิชัย, 2547, น. 59-60)

หลักการสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้คู่พิพาทสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันในการระงับข้อพิพาท อันนำไปสู่การประนีประนอมยอมความกัน ไม่ว่าข้อพิพาทนั้นจะเป็นข้อพิพาทที่เป็นคดีในศาลแล้วหรือไม่ก็ตาม สัญญาประนีประนอมยอมความอันเป็นผลที่เกิดจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถบังคับใช้ได้ตามกฎหมาย

ข้อพิพาทที่ยังไม่เป็นคดีในศาล เมื่อคู่พิพาททำความเข้าใจกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องจัดให้คู่พิพาทลงลายมือชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความ ผลทางกฎหมายจะเป็นไปตามบทบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850 มาตรา 851 และมาตรา 852

มาตรา 850 “อันว่าประนีประนอมยอมความนั้น คือ สัญญาซึ่งผู้เป็นคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่ หรือจะมีขึ้นนั้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน”

มาตรา 851 “อันว่าสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น ย่อมทำให้การเรียกร้องซึ่งแต่ละฝ่ายได้ยอมสละนั้นระงับสิ้นไป และทำให้แต่ละฝ่ายได้สิทธิตามที่แสดงไว้ในสัญญาว่าเป็นของตน”

มาตรา 852 “ผลของสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น ย่อมทำให้การเรียกร้องซึ่งแต่ละฝ่ายได้ยอมสละนั้นระงับสิ้นไป และทำให้แต่ละฝ่ายได้สิทธิตามที่แสดงไว้ในสัญญาว่าเป็นของตน”

สัญญาประนีประนอมยอมความที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำขึ้นหลังจากที่คู่พิพาทสามารถทำความเข้าใจกันได้ ย่อมมีผลให้ข้อพิพาทเดิมเป็นอันระงับสิ้นไป และคู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้สิทธิตามที่ตกลงและกำหนดไว้ในสัญญาประนีประนอมยอมความที่ทำขึ้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องชี้แจงให้คู่พิพาทเข้าใจถึงผลทางกฎหมายที่เกิดขึ้น ก่อนที่คู่พิพาทจะตัดสินใจเข้าทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

2.2.4 ประเภทของการไกล่เกลี่ย และการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบ่งออกเป็น (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2547, น. 15-16)

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลหรือแม้จะฟ้องร้องคดีต่อศาลแล้วแต่คู่ความดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันเอง โดยไม่ได้ดำเนินการในศาลก็ได้

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล โดยศาลเป็นผู้ดำเนินการให้ หากคู่ความตกลงกันได้ก็จะทำสัญญาประนีประนอมยอมความ และศาลจะมีคำพิพากษาตามที่คู่ความตกลงกัน โดยมีข้อยกเว้นเพียงบางประการเท่านั้น หรือหากตกลงกันได้เพียงบางส่วนศาลก็จะสืบพยานและมีคำพิพากษาเฉพาะประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้เท่านั้น

ประเภทคดีที่จะทำการไกล่เกลี่ยได้ ต้องเป็นคดีที่สามารถทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้ ได้แก่ คดีแพ่งทุกประเภท และคดีอาญาความผิดที่อาจยอมความกันได้

1. คดีแพ่ง คือ คดีที่เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของบุคคลตามกฎหมายแพ่ง มีทั้งคดีที่มีข้อพิพาท และคดีไม่มีข้อพิพาท คดีที่มีข้อพิพาท (คดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน เงินทอง) เช่น คดีบังคับตามสัญญาเช่า ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้ จำนอง จำน่า หนี้ฟ้องหย่า เรียกค่าเลี้ยงดู คดีละเมิด เป็นต้น คดีไม่มีข้อพิพาท เช่น ขอดังผู้จัดการมรดก ขอเป็นผู้ปกครองผู้เยาว์ เป็นต้น

2. คดีแพ่งเกี่ยวเนื่องกับคดีอาญา การกระทำความผิดในคดีอาญาบางครั้งก่อให้เกิดความสูญเสียต่อทรัพย์สินหรือต่อตัวผู้เสียหาย เช่น ทำให้ถึงตายหรือบาดเจ็บ ความเสียหายที่เกิดแก่ทรัพย์สินหรือต่อชีวิตร่างกาย ย่อมทำให้ผู้เสียหายหรือฝ่ายที่ต้องเสียหายเกิดสิทธิเรียกร้องเอาจากจำเลย สิทธิเรียกร้องดังกล่าวคือ ความเสียหายส่วนแพ่งสามารถแยกออกจากความรับผิดทางอาญาได้

3. ความผิดตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ มาตรา 24 มาตรา 25 และมาตรา 26

การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล คู่พิพาทตกลงให้คนกลางช่วยเหลือในการระงับข้อพิพาท โดยจะตกลงกันเองหรือมอบข้อพิพาทให้สำนักงานหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยให้ก็ได้ เช่น ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม ดำเนินการ

การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ภายหลังจากมีการฟ้องคดีแล้ว หรือในเวลาใด ๆ ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล คู่พิพาทตกลงให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือศาลเห็นสมควรจัดให้มีการไกล่เกลี่ย ทั้งก่อนวันที่ศาลนัดขึ้นสองสถานหรือนัดสืบพยาน หรือหลังวันนัดดังกล่าว ทั้งนี้คู่ความที่ประสงค์จะขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลนั้น ๆ ผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่ว่าจะคู่พิพาทจะตกลงกันได้หรือไม่ได้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทย่อมสิ้นสุดลง ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใด ๆ ที่เกิดขึ้น มีขึ้นในชั้นไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงในชั้นศาลหรือชั้นอนุญาโตตุลาการได้ เว้นแต่คู่พิพาทจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น และการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเป็นความลับ ทั้งผู้ไกล่เกลี่ยและคู่พิพาทต้องเก็บรักษาความลับ

ไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกได้รู้ถึงข้อมูล หรือเงื่อนไขในการเจรจา เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2547, น. 16-17)

2.2.5 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี (Mediation at the Enforcement Stage)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา มีปริมาณคดีที่เข้ามาสู่การบังคับคดีเป็นจำนวนมาก มีผลทำให้มีคดีค้างดำเนินการที่อยู่ระหว่างการบังคับคดีสูงกว่าที่เสนอคดี ซึ่งการบังคับคดีตามบทบัญญัติของกฎหมาย ก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติทั้งต่อคู่ความ บุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงานบังคับคดี ซึ่งปัญหาต่าง ๆ อาจแยกได้เป็น

1) ปัญหาเรื่องการสืบทรัพย์และจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา เมื่อประสงค์จะทำการยึดทรัพย์ของลูกหนี้ตามคำพิพากษาออกขายทอดตลาด เพื่อนำเงินมาชำระหนี้ให้แก่ตน มีหน้าที่ต้องทำการสืบหาทรัพย์ของลูกหนี้ตามคำพิพากษาพร้อมนำส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อเจ้าพนักงานบังคับคดี ซึ่งสร้างความยากลำบากในการตรวจสอบและจัดหาเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วนเป็นอันมาก

2) การบังคับคดีมีขั้นตอนการดำเนินการมากมาย ซึ่งแต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลาแทบทั้งสิ้น ทั้งนี้ไม่นับรวมระยะเวลาตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายให้ต้องรอเมื่อครบระยะเวลาตามที่กำหนดก่อนจึงจะดำเนินการต่อไปได้ อีกทั้งไม่นับรวมกรณีที่มีผู้มีส่วนได้เสียร้องขอเพิกถอนการขายทอดตลาด ซึ่งต้องรอจนกว่าศาลจะมีคำสั่งถึงที่สุดก่อน จึงจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปได้ ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนดเป็นเหตุให้การบังคับคดีล่าช้าและใช้เวลานานมาก จนบางครั้งก่อให้เกิดความเสียหายมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับ

3) ค่าใช้จ่ายในการบังคับคดี ซึ่งเงินดังกล่าวแม้จะเป็นเงินที่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา ทดรองจ่ายไปก่อนก็ตาม แต่จะได้คืนก็ต่อเมื่อขายทรัพย์ที่ยึดได้ หากเงินค่าใช้จ่ายที่วางไว้ไม่เพียงพอ เจ้าหนี้ตามคำพิพากษาต้องวางเพิ่มเรื่อยไปจนกว่าจะขายทรัพย์ได้ บางคดีต้องทดรองเงินค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก แต่ไม่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า ทำให้เสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย แต่กลับไม่ได้รับผลการชำระหนี้ครบถ้วนตามคำพิพากษาที่คาดว่าจะได้แต่อย่างใด

4) ปัญหาเรื่องคำพิพากษาไม่เปิดช่องให้บังคับคดีได้ เนื่องจากการบังคับคดีเป็นการดำเนินการตามหมายบังคับคดี ซึ่งออกสืบเนื่องจากคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล และศาลต้องกำหนดการบังคับคดีเพียงเท่าที่สภาพแห่งการบังคับคดีจะเปิดช่องให้ทำได้เท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติมักปรากฏว่าคำพิพากษาของศาลนั้น ไม่เปิดช่องให้ทำการบังคับคดีได้

5) ปัญหาเกี่ยวกับเศรษฐกิจและประโยชน์ของประเทศชาติ ในคดีที่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สินไว้ ทำให้ผู้ถูกยึดหรืออายัดทรัพย์ไม่สามารถทำนิติกรรมใด ๆ

เกี่ยวกับทรัพย์สินดังกล่าวได้ เป็นผลให้ทรัพย์สินนั้นสิ้นสุดคุณค่าในเชิงเศรษฐกิจไปชั่วคราว นอกจากนี้ตัวบุคคลผู้ถูกยึดทรัพย์อาจถูกมองว่าเป็นผู้ไม่มีเครดิตน่าเชื่อถือ หรือมีฐานะไม่มั่นคงจนไม่อาจดำเนินธุรกิจอย่างใดได้ อันเป็นผลเสียต่อเศรษฐกิจเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเรื่องความยากลำบากและอันตรายที่เกิดขึ้นในการออกไปดำเนินการบังคับคดี และเกิดจากการขัดขวางของจำเลย หรือปัญหาที่ลูกหนี้ตามคำพิพากษาไม่มีทรัพย์สินเพียงพอแก่การชำระหนี้ หรือทรัพย์สินที่พิพาทเสื่อมค่าเสื่อมราคา รวมทั้งปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ถูกฟ้องเป็นจำเลยในคดีแพ่งและคดีอาญาเป็นจำนวนมากสาเหตุเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ประกอบกับมีคดีค้างดำเนินการเป็นจำนวนมาก ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับการบริการที่ดีเพียงพอจากหน่วยงานรัฐ แม้จะมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาล่าช้าในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ปรับปรุงระบบงานธุรการ ลดขั้นตอนการทำงาน เร่งรัดการบังคับคดีในรูปแบบต่าง ๆ จัดมหกรรมขายทอดตลาด นำเทคโนโลยีมาช่วย รวมถึงปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แต่ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาคดีที่มากมายและความล่าช้าในการดำเนินการได้เป็นผลสำเร็จ

จากปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการบังคับคดีตามกฎหมาย จึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาการระงับหรือยุติการบังคับคดีทางเลือกรู้ขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับการที่รวดเร็ว สะดวกและเป็นธรรม โดยนำเอาขั้นตอนและวิธีดำเนินการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามแบบที่มีอยู่มาปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะของการบังคับคดี และอาศัยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นแนวทางในการดำเนินการ เดิมศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกรมบังคับคดี ตั้งอยู่ในสำนักงานวางทรัพย์กลาง โดยจัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมา และต่อมามีคำสั่งกรมบังคับคดีที่ 220/2550 ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2550 ให้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่กองยึดทรัพย์สิน มีหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษา ทั้งก่อนการบังคับคดีและหลังจากที่มีการบังคับคดีแล้ว ปัจจุบันศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ตัดโอนงานและอัตรากำลังออกจากกองยึดทรัพย์สิน และจัดตั้งเป็นหน่วยงานขึ้นตรงโดยใช้ชื่อว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาแล้วทั้งก่อนและระหว่างการบังคับคดี ติดตามและประเมินผลการไกล่เกลี่ย จัดเก็บสถิติ จัดอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดอบรมเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีให้แก่ประชาชน ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทเพื่อยุติการบังคับคดีโดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นกลาง ที่เรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทาง เพื่อให้คู่กรณีหาทางออกของข้อพิพาทร่วมกัน หากตกลงกันได้จะเป็นผลให้มีการถอนการยึดทรัพย์

ถอนการอายัดทรัพย์สิน หรือถอนการบังคับคดี โดยการทำบันทึกข้อตกลง ซึ่งมีผลผูกพันให้คู่กรณีต้องปฏิบัติตาม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะช่วยให้คู่กรณีทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันจากการที่พิพาทกันนั้นได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะคอยเป็นผู้กระตุ้น แนะนำ โน้มน้าว แปรความ หรือชี้แนะหนทางที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทให้กับคู่กรณี โดยผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่กรณีเหมือนดังอนุญาโตตุลาการ หรือผู้พิพากษาแต่อย่างใด การจะตกลงหรือไม่จึงเป็นการตัดสินใจของคู่กรณีเอง

ประเภทของการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี จะมีอยู่สองรูปแบบ คือ

1) การไกล่เกลี่ยก่อนการบังคับคดี คือ การไกล่เกลี่ยก่อนที่จะมีการบังคับคดียึดทรัพย์สิน อายัดทรัพย์สิน ของลูกหนี้ เพื่อชำระหนี้ตามคำพิพากษา คู่กรณีสามารถขอให้มีการไกล่เกลี่ยได้ โดยไม่ให้ดำเนินการบังคับคดี เพื่อนำไปสู่การยุติการบังคับคดีต่อไปได้

2) การไกล่เกลี่ยภายหลังการบังคับคดีแล้ว คือ การไกล่เกลี่ยภายหลังจากที่มีการบังคับคดียึดทรัพย์สิน อายัดทรัพย์สิน หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของลูกหนี้แล้ว ซึ่งหากคู่ความสามารถตกลงกันได้จะมีผลให้มีการถอนการยึดทรัพย์สิน ถอนการอายัดทรัพย์สิน หรือถอนการบังคับคดีต่อไป แล้วทำบันทึกข้อตกลงระหว่างกัน เพื่อใช้บังคับตามที่ตกลง หรือหากตกลงกันได้เพียงบางส่วน ประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้ก็สามารถดำเนินการบังคับคดีต่อไปได้

การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีคำพิพากษาของศาลแล้ว และคู่กรณีตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปสมัครใจให้มีคนกลางช่วยเหลือ หรือต้องการให้มีคนกลางช่วยเหลือในการเจรจาโดยไม่ได้ตัดสินใจขาดข้อพิพาทให้ซึ่งผลการไกล่เกลี่ยจะเกิดจากการตัดสินใจของคู่กรณีเอง

กระบวนการและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี จะประกอบไปด้วย

1) การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนการบังคับคดี ภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษา คู่กรณีสามารถตกลงให้คนกลางช่วยเหลือในการระงับหรือยุติการบังคับคดีได้ โดยยื่นคำร้องแสดงความประสงค์ต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี หรือที่สำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ

2) การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยภายหลังการบังคับคดีแล้ว คู่กรณีสามารถตกลงให้มีการไกล่เกลี่ย ก่อนมีการขายทอดตลาดหรือหลังการอายัดทรัพย์สินแล้วก็ได้ โดยยื่นคำร้องต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี หรือสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ เพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยให้อันนำไปสู่การถอนการยึดทรัพย์สิน ถอนการอายัดทรัพย์สิน หรือถอนการบังคับคดีต่อไป

3) เมื่อเริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยจะศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคดีก่อน อาจจะถูกจากพยานหลักฐานที่มี หรือสอบถามคู่กรณี เพื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการของแต่ละฝ่าย

4) จากนั้นจะมีการนัดประชุมไกล่เกลี่ย เริ่มการประชุมไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยกล่าวเปิดการไกล่เกลี่ย โดยการแนะนำตัวเองและสร้างบรรยากาศในการเจรจา ตลอดจนชี้แจงถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย และอธิบายขั้นตอนกระบวนการ รวมถึงกติการายาทต่าง ๆ ในการเจรจาให้คู่กรณีทราบ

5) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณีจากข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการเจรจารวมกันทุกฝ่าย หรือประชุมแบบแยกเจรจาทีละฝ่ายก็ได้

6) ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ลดประเด็นข้อขัดแย้ง และเสนอทางออกในการยุติข้อขัดแย้งให้แก่คู่กรณี

7) เมื่อคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ก็จะมีผลให้การบังคับคดีเสร็จสิ้นลง เจ้าพนักงานบังคับคดีต้องทำการถอนการบังคับคดี ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 295 อันจะทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับการเยียวยาและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และในการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีนั้น คู่กรณียังสามารถดำเนินการทำเป็นบันทึกข้อตกลงให้มีผลบังคับระหว่างกันได้ โดยถือว่าข้อตกลงดังกล่าวเป็นข้อตกลงที่เกิดขึ้นโดยผลของการปฏิบัติตามคำพิพากษา ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่อาจบอกเลิกหรือปฏิบัติให้เป็นอื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมจากอีกฝ่ายได้

8) ในกรณีที่คู่กรณีตกลงกันไม่ได้ ผลของคำพิพากษาที่มีอยู่ทั้งหมดก็ยังไม่ได้หมดไป ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ทำรายงานการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย และส่งไปยังเจ้าพนักงานบังคับคดีเพื่อดำเนินการบังคับคดีต่อไป สำหรับกรณีที่ตกลงกันได้บางส่วน ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ทำรายงานการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย และส่งสำนวนคืนเจ้าพนักงานบังคับคดี เพื่อให้ดำเนินการบังคับคดีต่อไปในส่วนที่ตกลงกันไม่ได้

9) ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีขึ้นอยู่กับความยากง่ายของข้อพิพาทหรือคดี ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 1-3 เดือน การไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี คู่กรณีไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น

10) ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี คือ

10.1) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

10.2) เป็นที่ยุติ คดีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้โดยวิธีการไกล่เกลี่ยนั้น ทำให้การบังคับคดีเสร็จสิ้นไป ไม่มีปัญหาการร้องเพิกถอนการบังคับคดีตามมา

10.3) การยอมรับของคู่กรณี การที่คู่กรณีสามารถหาข้อยุติได้ด้วยตนเอง มีการยอมรับปฏิบัติตามข้อตกลงนั้น ทำให้ไม่ต้องมีการบังคับคดีต่อไป

10.4) ข้อยุติได้นั้นมีความเหมาะสมกับคู่กรณี เนื่องจากคู่กรณีสามารถเลือกที่จะทำข้อตกลงอย่างไรก็ได้ ตราบเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

10.5) เป็นความลับ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นความลับ บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น

10.6) ข้อตกลงระหว่างคู่กรณีสามารถบังคับได้ ผลของการบันทึกข้อตกลงจากการไกล่เกลี่ยเป็นข้อตกลง ที่เกิดขึ้นโดยผลของการปฏิบัติตามคำพิพากษา ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่อาจบอกเลิกหรือปฏิบัติให้เป็นอื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมจากอีกฝ่ายได้

10.7) รักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี หรือก่อให้เกิดการสัมพันธ์ในระยะยาว

10.8) มีความยืดหยุ่น คู่กรณีสามารถเลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งหมด หรือในประเด็นใดประเด็นหนึ่งในคดีก็ได้ ส่วนที่เหลืออาจให้มีการดำเนินการบังคับคดีต่อไป

10.9) มีคุณภาพ บุคคลที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย มักเป็นบุคคลที่มีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ

10.10) ยังคงสิทธิในการดำเนินการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยเป็นเพียงส่วนเสริมสำหรับการดำเนินการบังคับคดีไม่ใช่การแทนที่ คู่กรณียังคงมีสิทธิในการบังคับคดี หากคู่กรณีมีความต้องการที่จะดำเนินการบังคับคดีต่อไป

10.11) ลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี

10.12) แบ่งเบาภาระงานของเจ้าพนักงานบังคับคดี ทำให้สามารถไปดำเนินการบริหารจัดการในด้านอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและพัฒนาประเทศต่อไป

ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี กรมบังคับคดีได้ออกระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2558 เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของกรมบังคับคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความชัดเจน เหมาะสมและมีมาตรฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. บุคคลที่จะมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี จะต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างน้อย 1 ปี หรือต้องเคยเป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสถาบันภาครัฐหรือเอกชน เช่น หลักสูตรของกรมบังคับคดี หลักสูตรของสถาบันการศึกษา

2. ผู้ไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีมีหน้าที่ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดำเนินการให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กัน โดยอาจให้คู่กรณีเสนอทางเลือก หรือเป็นผู้เสนอทางเลือกให้แก่คู่กรณีพิจารณาเพื่อยุติข้อพิพาท แต่ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้ขาดข้อพิพาท

3. เมื่อมีผู้ประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดียื่นคำร้องต่อ “ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี” เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จะจัดทำสำนวนไกล่เกลี่ยแยกต่างหากจากสำนวนบังคับคดี และทำการติดต่อประสานคู่ความ และแจ้งกำหนดนัดไกล่เกลี่ยให้คู่ความและผู้เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้า

4. ก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย ให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้แจงขั้นตอนวิธีการไกล่เกลี่ยให้คู่ความทราบ และอาจหารือร่วมกันกับคู่ความเพื่อพิจารณากำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ย

5. ผู้ไกล่เกลี่ยอาจให้คู่ความเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้นแห่งข้อพิพาท ตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่ความ

6. ถ้าผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย อาจให้มีการประชุมร่วมกันหรือแยกการประชุมแต่ละฝ่ายได้ กรณีที่คู่ความทุกฝ่ายมาร่วมประชุม การตกลงต้องกระทำต่อหน้าคู่ความทุกฝ่าย

7. ในการไกล่เกลี่ยทุกครั้ง ให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการให้คู่ความเจรจาตกลงกัน โดยช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทาง เพื่อหาทางออกของข้อพิพาทร่วมกันได้ แต่ห้ามมิให้ชี้ขาดข้อพิพาท

8. เมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จะจัดทำรายงานการไกล่เกลี่ย และให้ผู้ไกล่เกลี่ยและคู่ความลงนาม และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมีคำสั่งต่อไป

9. ในกรณีต่อไปนี้ให้ถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง

1) คู่ความสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้เป็นผลสำเร็จ ไม่ว่าจะบางประเด็น หรือทุกประเด็น

2) คู่ความไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้

3) คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายไม่ประสงค์ทำการไกล่เกลี่ย

4) มีเหตุอื่นใดทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

เช่น ไม่สามารถติดต่อคู่ความได้ ขาดข้อมูลที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ย เป็นต้น

การไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี ของกรมบังคับคดี มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

(ทรงพร วิไลลักษณ์, 2555ช, น. 30)

1. กรณีไถ่เกลียก่อนบังคับคดี

- 1) คู่กรณีแสดงความประสงค์จะให้มีการไถ่เกลียไปยังศูนย์ไถ่เกลียข้อพิพาท กรมบังคับคดี
- 2) ศูนย์ไถ่เกลียข้อพิพาทจัดทำสำนวนการไถ่เกลีย และกำหนดเจ้าพนักงานผู้ทำการไถ่เกลีย / ผู้ประนีประนอม
- 3) ศูนย์ไถ่เกลียข้อพิพาทติดต่อคู่กรณีและผู้เกี่ยวข้อง กำหนดวันเวลาและสถานที่ไถ่เกลียพร้อมทั้งอำนวยความสะดวก
- 4) เจ้าพนักงานผู้ทำการไถ่เกลีย / ผู้ประนีประนอม ทำหน้าที่ไถ่เกลีย
- 5) กรณีไถ่เกลียสำเร็จ คู่กรณีตกลงทำสัญญาระหว่างกันต่อหน้าเจ้าพนักงานผู้ทำการไถ่เกลีย / ผู้ประนีประนอม และเสนอผลการดำเนินการไถ่เกลีย อันมีผลให้มีการถอนการบังคับคดีต่อไป
- 6) กรณีไถ่เกลียไม่สำเร็จ ผู้ทำการไถ่เกลีย / ผู้ประนีประนอมนำเสนอผลการดำเนินการไถ่เกลีย และรอเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษามาดำเนินการบังคับคดีต่อไป

2. กรณีไถ่เกลียที่มีการบังคับคดีแล้ว

- 1) คู่กรณีแสดงความประสงค์จะให้มีการไถ่เกลียไปยังศูนย์ไถ่เกลียข้อพิพาท กรมบังคับคดี
- 2) ศูนย์ไถ่เกลียข้อพิพาทจัดทำสำนวนการไถ่เกลีย และกำหนดเจ้าพนักงานผู้ทำการไถ่เกลีย / ผู้ประนีประนอม
- 3) ศูนย์ไถ่เกลียข้อพิพาทติดต่อคู่กรณีและผู้เกี่ยวข้อง กำหนดวันเวลาและสถานที่ไถ่เกลียพร้อมทั้งอำนวยความสะดวก
- 4) เจ้าพนักงานผู้ทำการไถ่เกลีย / ผู้ประนีประนอม ทำหน้าที่ไถ่เกลีย
- 5) กรณีไถ่เกลียสำเร็จ เจ้าพนักงานผู้ทำการไถ่เกลีย / ผู้ประนีประนอมจะนำผลการไถ่เกลียและข้อตกลงแจ้งให้เจ้าพนักงานบังคับคดีเจ้าของสำนวนทราบเพื่อดำเนินการตามข้อตกลง อันเป็นผลให้เป็นการงดการบังคับคดี ถอนการยึด หรือถอนการอายัดทรัพย์ รวมทั้งถอนการบังคับคดีต่อไป แต่ถ้าคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงตามที่ตกลงกันไว้ ถือว่าการไถ่เกลียนั้นไม่เป็นผลสำเร็จ ผู้ทำการไถ่เกลีย / ผู้ประนีประนอมเสนอยุติเรื่อง และแจ้งให้เจ้าพนักงานบังคับคดีเจ้าของสำนวนดำเนินการบังคับคดีต่อไป
- 6) กรณีไถ่เกลียไม่สำเร็จ ผู้ทำการไถ่เกลีย / ผู้ประนีประนอมเสนอยุติเรื่อง และแจ้งให้เจ้าพนักงานบังคับคดีเจ้าของสำนวนดำเนินการบังคับคดีต่อไป

นอกจากนี้ ในขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี เจ้าพนักงานผู้ทำการไกล่เกลี่ย / ผู้ประนีประนอม ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะใช้กระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี ดังนี้ (ทรงพร วิไลลักษณ์, 2555ค, น. 20)

1. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและเรื่องราวที่เกิดขึ้นเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อช่วยคู่กรณีในการดำเนินการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรู้ว่าปัญหาสำคัญคือ อะไร และให้คู่กรณีชี้แจงจุดยืนของแต่ละฝ่ายรวมทั้งวิธีการที่ฝ่ายตนเสนอ จากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่สรุปประเด็นปัญหาผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายเพื่อกำหนดประเด็นต่อไป

2. กำหนดประเด็นที่จะทำการไกล่เกลี่ย เมื่อรวบรวมข้อมูลและเรื่องราวที่เกิดขึ้นแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะทำหน้าที่กำหนดประเด็นข้อพิพาทที่จะทำการไกล่เกลี่ย ซึ่งก็คือ ความขัดแย้งในเรื่องจุดมุ่งหมายหรือความต้องการอันแท้จริงของคู่กรณี โดยในขั้นตอนนี้คู่กรณีควรตรวจสอบดูว่าประเด็นนั้นครอบคลุมเนื้อหาที่ตนต้องการจะตกลงด้วยหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของตัวเอง

3. ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามประเด็นข้อพิพาท เมื่อกำหนดประเด็นที่จะทำการไกล่เกลี่ยแล้วผู้ไกล่เกลี่ยก็จะจัดให้มีการเจรจาในประเด็นที่พิพาทร่วมกัน โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะคอยช่วยเหลือคู่กรณีระหว่างการเจรจา

4. การกำหนดทางเลือกในการระงับหรือการยุติการบังคับคดี เมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามประเด็นที่กำหนดแล้ว จากนั้นก็เข้าสู่ขั้นตอนในการกำหนดทางเลือกว่าจะเป็นไปในทางใด คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถเสนอทางเลือก โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยคอยช่วยเหลือคู่กรณีในการชี้แนะว่าทางเลือกที่เสนอนั้นในทางปฏิบัติจะได้ผลหรือไม่ จากนั้นก็นำทางเลือกที่ถูกเสนอมาจัดลำดับเพื่อประเมินทางเลือกที่เป็นธรรมและเป็นทางออกที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ

5. การประชุมแต่ละฝ่ายแยกกัน (Caucusing) ในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บางครั้งผู้ไกล่เกลี่ยอาจนัดให้มีการประชุมแต่ละฝ่ายแยกกันก็ได้ เพราะในการเจรจาระหว่างคู่กรณีโดยตรง คู่กรณีต่างฝ่ายต่างเกรงว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะไม่มีความจริงใจและแสวงหาผลประโยชน์จากข้อมูลของตนเองเปิดเผยออกมา จึงพบอยู่เสนอว่าต่างฝ่ายต่างพยายามปิดบังข้อมูลของตนไว้เพื่อป้องกันไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งเอาเปรียบ จึงเป็นอุปสรรคของความพยายามที่จะหาทางออกอันเป็นประโยชน์ร่วมกันแก่ทั้งสองฝ่ายอย่างแท้จริง ซึ่งการประชุมแต่ละฝ่ายแยกกันจะช่วยแก้ปัญหาเรื่องนี้ได้ โดยการประชุมแยกฝ่ายนี้อาจเกิดขึ้นได้หลายครั้งในระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและอาจแทรกอยู่ในทุกขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยก็ได้

การนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในขั้นตอนของการบังคับคดี คู่กรณีไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพิ่มเติม สามารถลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ลงได้มาก โดย

สามารถสรุปข้อดีหรือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี ได้ดังนี้ (ทรงพร วิไลลักษณ์, 2555ก, น. 28-29)

1) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เทียบกับเวลาที่ใช้ในการดำเนินการบังคับคดีแล้ว การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจใช้เวลาเพียงแค่สัปดาห์เดียว หรืออาจจะแค่วันเดียว

2) เป็นที่ยุติ (Finality) คดีที่คู่กรณีสามารถตกลงกันได้โดยวิธีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทนั้นสามารถทำให้การบังคับคดีเสร็จสิ้นไป ไม่มีปัญหาการร้องเรียนเพิกถอนการบังคับคดีตามมา

3) ข้อยุติที่ได้มีความเหมาะสมกับคู่กรณี (Custom Made Solution) เนื่องจาก คู่กรณีสามารถเลือกที่จะทำข้อตกลงอย่างไรก็ได้ トラบเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

4) ข้อตกลงระหว่างคู่กรณีสามารถบังคับได้ (Enforceable Agreement) ผลของการบันทึกข้อตกลงจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นข้อตกลงที่เกิดขึ้นโดยผลของการปฏิบัติตาม คำพิพากษาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่อาจบอกเลิกหรือปฏิบัติเป็นอื่นโดยไม่ได้ได้รับความยินยอมจากอีกฝ่าย

5) สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ หรือก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระยะยาว (Enforcement of longterm relationship) เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเปิดโอกาสให้คู่กรณี สามารถหาข้อยุติในปัญหาที่แท้จริงได้ และคู่กรณีย่อมสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างกันได้

6) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) เนื่องจากคู่กรณีสามารถเลือกใช้การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาททั้งหมด หรือในประเด็นใดประเด็นหนึ่งก็ได้ ส่วนที่เหลืออาจให้มีการบังคับคดีกันไป

7) มีคุณภาพ (Quality) เนื่องจาก บุคคลที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นบุคคลที่มีความสามารถ หรือเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ

8) ยังคงสิทธิในการดำเนินการบังคับคดี (Right to Enforcement) การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทเป็นเพียงส่วนเสริมสำหรับการดำเนินการบังคับคดีเท่านั้นไม่ใช่การแทนที่ คู่กรณียังคงมีสิทธิ ในการบังคับคดี หากคู่กรณีมีความต้องการจะดำเนินการบังคับคดีต่อไป

แม้ว่าการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีจะช่วยในการระงับ หรือยุติการบังคับคดีก็ตาม แต่ก็ยังมีข้อขัดข้องหลายประการที่เป็นผลให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีไม่เป็นที่ แพรหลายเท่าที่ควร (ทรงพร วิไลลักษณ์, 2555ข, น. 29-30)

1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องอาศัยความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่จะ เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนั้น หากคู่กรณีไม่มีความสมัครใจร่วมกันที่จะระงับหรือยุติ การบังคับคดีด้วยการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ และการที่จะให้คู่กรณี ยอมตกลงที่จะเสนอข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ใช่เรื่องง่าย ซึ่งอาจเป็นเพราะคู่กรณีไม่ คำนึงถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่มั่นใจในประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย หรืออาจคิดว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นจะทำให้เสียเวลามากยิ่งขึ้น

2) เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ไม่เพียงขึ้นอยู่กับความสมัครใจของ คู่กรณีเท่านั้น ยังขึ้นอยู่กับความสุจริตของคู่กรณีด้วย หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งใช้วิธีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทเพื่อเป็นเครื่องมือในการประวิงเวลาในการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็คงไม่อาจสำเร็จ ลงได้

3) เมื่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมิได้มุ่งเน้นความถูกต้อง จึงไม่เหมาะสมกับคู่กรณีที่ต้องการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ในทางกฎหมายตามคำพิพากษา

4) ในกรณีที่มีนายความเข้าร่วมในการเจรจาด้วย หากนายความต้องการ รักษาผลประโยชน์ของลูกความฝ่ายตนมากเกินไป อาจทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นไปตามที่คู่กรณีประสงค์ก็ได้

5) ปัญหาตัวผู้ไกล่เกลี่ย เนื่องจากเมื่อมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว แต่การ ตัดสินใจก็ยังคงเป็นอำนาจของคู่กรณีว่าจะยอมตกลงกันหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับผู้ไกล่เกลี่ยว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในอันที่จะคอยช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายหรือไม่

6) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเป็นการเฉพาะ ได้แต่อาศัยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เท่านั้น ไม่เหมือนเช่นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล หรืออนุญาโตตุลาการที่มีสภาพบังคับที่ชัดเจนตามกฎหมาย

2.3 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน

2.3.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับความสำเร็จของการดำเนินงาน

การวัดความสำเร็จของการดำเนินงานโดยทั่วไปจะวัดจากประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2544, น. 30) ได้นำแนวคิดของ Harry Emerson เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้
เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ชนพล พึ่งตน (2553, น. 19-20) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า เป็นสิ่งที่วัดได้หลาย
มิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้
ทรัพยากร ด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่
ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด
ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึก ที่ดีต่อการทำงาน และการบริการ
เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

นอกจากจะให้ความหมายของประสิทธิภาพแล้วนั้น ยังได้เสนอแนวความคิดใน
การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของ
ต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการ
ทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงาน
โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถ
ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อ
ยุบเลิกงานที่ทำซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็น โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาด
กำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่
ระดับเจ้าหน้าที่
2. มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักใน
การดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบผลสำเร็จของงาน

นอกจากนี้การวัดผลสำเร็จของงานในบางกรณีก็อาจจะวัดจากประสิทธิผล ซึ่ง ประสิทธิ์ ดวงตะวงษ์ (2553, น. 148-150) ได้สรุปว่า มีแนวทางการวัดประสิทธิผล 2 แนวทาง คือ

1. การวัดประสิทธิผลโดยใช้เป้าหมาย (Goal Approach) การวัดโดยวิธีนี้เป็นการพิจารณาความสามารถในการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เช่น กรณีการวัดความสามารถในผลิตขององค์กร ผลกำไร แนวคิดนี้แม้ว่าจะเป็นที่นิยม แต่ยังมีข้อบกพร่องต่าง ๆ มากมาย เนื่องจากในบางกรณีการดำเนินงานไม่ได้มีเป้าหมายเดียว และผลการดำเนินงานไม่สามารถแยกได้ว่าเกิดจากผลการดำเนินงานตามเป้าหมายใด นอกจากนี้การวัดโดยใช้เป้าหมายยังมีจุดด้อย เนื่องจากผลการดำเนินงานบางครั้งไม่สามารถบ่งบอกถึงประสิทธิภาพว่าอยู่ในระดับใดได้

2. การวัดประสิทธิผลเชิงระบบ (System Approach) การวัดโดยวิธีนี้เป็นความพยายามที่จะลดจุดอ่อนที่เกิดจากการวัดประสิทธิผลโดยใช้เป้าหมาย การวัดประสิทธิผลด้วยวิธีนี้เน้นที่ความสามารถในการปรับตัวในการดำเนินงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การปรับสภาพของส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับระบบในการดำเนินงาน เช่น ปัจจัยนำเข้า (คน เงิน เทคโนโลยี) กระบวนการดำเนินงาน โดยแนวคิดพื้นฐานของการวัดโดยวิธีนี้ เห็นว่า ทุกระบบจะต้องมีการปรับเปลี่ยน หรือการแก้ปัญหาพื้นฐาน 4 ประการ คือ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptation) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) การบูรณาการ (Integration) และการรักษารูปแบบหรือการดำรงรูปแบบหรือสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรม (Latency)

2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี

เนื่องจากการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในชั้นบังคับคดีมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานบังคับคดี มีจุดเด่นที่ความคล่องตัว ประหยัด รวดเร็ว และเป็นธรรมชาติที่ให้การไกล่เกลี่ยมาเป็นหนทางในการระงับข้อพิพาทแทนการใช้การบังคับคดีซึ่งใช้ระยะเวลาอันยาวนาน และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย แต่ในบางครั้งการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็ไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เกิดจากสาเหตุหลายประการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านคู่ความ สาเหตุที่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีไม่ประสบความสำเร็จที่เกิดจากคู่กรณีหรือคู่ความอาจเกิดมาจากสาเหตุหลายประการ (ชลธร มีวงศ์อุโฆษ, 2556, น. 26-28) เช่น

1.1 คู่ความตั้งต้นตามจุดยืนของตนโดยไม่ผ่อนปรน โดยเจ้าหนี้บางรายยืนยันว่าลูกหนี้จะต้องชำระหนี้ตามคำพิพากษาเต็มจำนวนเท่านั้น โดยไม่ยอมผ่อนผันแม้แต่บาทเดียว หรือยื่นเงื่อนไขตายตัวที่คู่ความยากจะปฏิบัติตาม เช่น ให้ชำระหนี้เต็มจำนวนภายในงวดเดียว เป็นต้น

1.2 คู่ความขาดแรงจูงใจในการเจรจา เมื่อเห็นว่าการไม่เจรจายังจะได้รับประโยชน์มากกว่า ก็มักจะไม่ใช่แนวทางการเจรจาในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน แต่จะไปใช้วิธีการอื่นที่

คิดว่าจะเป็นวิธีที่ดีกว่า เช่น ในชั้นบังคับคดีหากเจ้าหนี้ยึดทรัพย์ที่มีราคาเพียงพอที่จะชำระหนี้เต็มตามคำพิพากษาได้แล้ว ก็อาจจะไม่ยอมไถ่กลับเพราะไม่ประสงค์จะผ่อนผันเรื่องยอดหนี้ให้น้อยลง หรือกรณีเจ้าหนี้อายัดเงินลูกหนี้ไว้แล้ว ก็อาจจะไม่ไถ่กลับแม้ลูกหนี้จะขอผ่อนชำระหนี้ภายนอก เพราะถือว่ามีเงินตามคำสั่งอายัดทุกเดือนเป็นการแน่นอนอยู่แล้ว ยกเว้นลูกหนี้จะชำระปิดบัญชีเท่านั้น

1.3 การเตรียมตัวก่อนการไถ่กลับ การที่คู่ความไม่มีการวางแผน หรือกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนก่อนเข้าสู่กระบวนการไถ่กลับ จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของอีกฝ่าย หรือไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า จะรับข้อเสนอของอีกฝ่ายหรือไม่ เช่น ลูกหนี้ขอใช้กระบวนการไถ่กลับแต่ไม่สามารถให้ข้อมูลกับเจ้าหนี้ได้ว่า จะชำระหนี้เท่าไรและอย่างไร

1.4 กรณีที่ผู้เข้าร่วมในการเจรจาไม่มีอาการตัดสินใจ เพราะบางครั้งการเจรจาไถ่กลับ ผู้มีอำนาจตัดสินใจไม่ได้มาเจรจาเองแต่ส่งตัวแทนหรือทนายความมาเข้าร่วมเจรจา ซึ่งอาจทำให้คู่กรณีตัวจริงที่มีอำนาจตัดสินใจรู้สึกไม่พอใจอีกฝ่ายที่ไม่มาเจรจาด้วยตัวเอง หรือบางกรณีผู้แทนมักตัดสินใจไม่ได้ทำได้เพียงนำข้อเสนอไปให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจอีกครั้ง ซึ่งบางครั้งข้อเสนอจากการเจรจามักถูกปฏิเสธภายหลัง

2. ด้านกระบวนการในการไถ่กลับ ขั้นตอนวิธีการที่ใช้ในกระบวนการไถ่กลับ จะมีความสำคัญที่อาจทำให้การไถ่กลับไม่ประสบผลสำเร็จได้ (ชลัท ประเทืองรัตนา, 2555, น. 88-108) เช่น

2.1 การจัดเตรียมข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการไถ่กลับ บางครั้งคู่ความมักจะเปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งหมดที่ใช้ในการไถ่กลับ เพราะกลัวเสียเปรียบ จึงเป็นหน้าที่ของผู้ไถ่กลับที่จะต้องทำให้เกิดความไว้วางใจในความเป็นกลาง และอาจต้องใช้การประชุมแยกฝ่าย เพื่อให้คู่ความรู้สึกสะดวกใจในการให้ข้อมูลที่อาจไม่ยอมให้อีกฝ่ายได้รับรู้ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ไถ่กลับสามารถชี้แนะแนวทางที่เหมาะสมได้

2.2 การสื่อสารที่ใช้ในระหว่างการไถ่กลับ การเจรจาในประเด็นหรือเรื่องราวที่อาจเพิ่มความขัดแย้ง เช่น การขุดคุ้ยเรื่องอดีตที่ขัดแย้ง การหาคนผิด เป็นต้น อาจมีผลทำให้คู่ความอาจไม่สามารถระงับอารมณ์และส่งผลเสียให้การเจรจาล้มเหลว ดังนั้นผู้ไถ่กลับจึงอาจสร้างกติกาในการเจรจาโดยห้ามการพุดคุยถึงบางประเด็นเพื่อลดข้อขัดแย้ง

2.3 สถานที่ที่ใช้ในการไถ่กลับ สถานที่เจรจาต้องมีความเป็นกลางไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบ หรือเสียเปรียบ ต้องไม่มีการกดดันใด ๆ ระหว่างการเจรจา ที่นิยมใช้คือ โต๊ะกลม (Round Table) เพื่อมองเห็นหน้ากันทุก ๆ คน สำหรับห้องประชุมควรมีขนาดพอเหมาะ และมีพื้นระดับเดียวกันที่ไม่ใช่ห้องประชุมแบบเวทีฟังบรรยาย

3. ด้านผู้ไกล่เกลี่ย โดยอาจมีกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยอาจไม่เข้าใจหลักการไกล่เกลี่ย เช่น ผู้ไกล่เกลี่ยพยายามเกลี้ยกล่อมให้คู่ความยินยอมตามที่ตนเสนอ หรือผู้ไกล่เกลี่ยทำตัวเป็นผู้ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทนั้นเสียเองแทนที่จะเป็นผู้เสนอแนะทางออกให้คู่ความตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้ทำให้คู่ความมีความรู้สึกว่าคุณเองไม่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา นั้น จึงมีความเป็นไปได้ที่การไกล่เกลี่ยอาจล้มเหลว หรือแม้จะมีการยอมรับตามข้อตกลงที่ผู้ไกล่เกลี่ยเสนอเพราะความเกรงใจแต่ก็อาจจะนำไปสู่การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยในที่สุด

4. ประเด็นอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ

4.1 บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็นญาติ หนายความ เพื่อน ซึ่งมักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเองซึ่งจะส่งผลให้คู่ความเกิดความไขว้เขว หรือคล้อยตามไม่ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง

4.2 ความสามารถในการชำระหนี้ หลายครั้งที่คู่ความทั้งสองฝ่ายมีความประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ย แต่ลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้แม้จะเป็นจำนวนขั้นต่ำที่เจ้าหนี้ยอมผ่อนผันให้แล้วก็ตาม หรือบางครั้งลูกหนี้ไม่สามารถกำหนดเวลาได้ชัดเจนว่าจะสามารถชำระหนี้ได้เมื่อใด

จากการศึกษาวิจัยของคณะผู้วิจัยจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2546, น. 101-120) ที่ทำการศึกษานำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาลชั้นต้น พบว่า ทุนทรัพย์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย กล่าวคือ คดีที่ทุนทรัพย์ไม่สูง มีโอกาสไกล่เกลี่ยสำเร็จมากกว่าคดีที่มีทุนทรัพย์สูง การที่คู่ความที่เป็นนิติบุคคลตั้งตัวแทนในคดีแต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่าช้าและไม่ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ในช่วงของการดำเนินงานไกล่เกลี่ยในช่วงแรกบุคลากรที่มาทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยของศาลยังมีน้อย สถานที่หรือห้องที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยคับแคบไม่เหมาะสม ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลชั้นต้นในช่วงแรกประสบผลสำเร็จน้อย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยนั้นมีผู้ศึกษาไว้หลายลักษณะซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษาสรุปความได้ดังนี้

บุญตา ส.ผาภูมิชัย (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “กระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศึกษาเปรียบเทียบตามกฎหมายไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว”

พบว่า การนำกระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ของทั้งสองประเทศมีข้อแตกต่างในบางขั้นตอน คือ ในระบบศาลยุติธรรมของไทยมีการแยกสำนวนการไกล่เกลี่ยออกจากสำนวนเดิม แยกผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนออกจากผู้ไกล่เกลี่ย ถ้าคู่ความไม่สามารถประนีประนอมกันได้ สำนวนการไกล่เกลี่ยนั้นก็ทำลายทิ้ง นอกจากนี้ในศาลไทยในแต่ละชั้นยังมีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบการไกล่เกลี่ย โดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาช่วยทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย และมีระเบียบวิธีพิจารณาการไกล่เกลี่ยรองรับไว้อย่างชัดเจน ตรงกันข้ามกับกระบวนการไกล่เกลี่ยในศาลของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนไม่ได้แยกจากผู้พิพากษาผู้ไกล่เกลี่ย และไม่มี การแยกสำนวนการไกล่เกลี่ยออกจากสำนวนเดิม ผลของการไกล่เกลี่ยถึงแม้ไม่สามารถตกลงประนีประนอมกันได้ ก็สามารถนำมาเป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดีต่อไป ส่วนที่ตรงกับของกระบวนการไกล่เกลี่ยของทั้งสองประเทศ คือ วัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของการนำกระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการยุติข้อพิพาท คือ เป็นกระบวนการยุติข้อพิพาทที่สะดวก รวดเร็ว เที่ยงธรรม ประหยัดเวลาที่ค่าใช้จ่าย ทำให้ข้อพิพาทยุติลงโดยเป็นที่พอใจของคู่ความทั้งสองฝ่าย

ณพชาติ ธรรมศักดิ์ (2549, น. 118-126) ได้ศึกษา “บทบาทของศาลและปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล” โดยใช้การศึกษาเปรียบเทียบการนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของไทยโดยเปรียบเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และอังกฤษ จากการศึกษาพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการกำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยออกเป็นพระราชบัญญัติรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Uniform Mediation Act) โดยตามพระราชบัญญัตินี้เปิดโอกาสให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสมัครใจของคู่ความ ส่วนประเทศอังกฤษได้ออกเป็นประมวลกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางการค้า (Civil Commercial Mediation Code of Practice) ส่วนประเทศญี่ปุ่นออกกฎหมายเฉพาะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีทางแพ่ง (Law for Conciliation Civil Affairs) แยกออกมาจากประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ส่วนการนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของไทยได้มีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว แต่ในทางปฏิบัติกรนำมาใช้ยังมีปัญหาอุปสรรคหลายประการ เช่น ความน่าเชื่อถือของคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย การเก็บรักษาความลับของกรณีพิพาท เป็นต้น

พศิลักษณ์ ทองเจริญ (2550, น. 91-94) ได้ศึกษา “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” จากการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านกระบวนการ/วิธีการไกล่เกลี่ยเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ หากไม่มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและนอกศาลก็จะไม่ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ความสะดวก ความรวดเร็ว และการไกล่เกลี่ยทำให้คู่ความประหยัดเวลา รองลงมาคือ ปัญหาด้านสถานที่ พบว่า การสร้างบรรยากาศการไกล่เกลี่ย และสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องสร้างบรรยากาศของการไกล่เกลี่ยให้แตกต่างจาก

การพิจารณาคดี ด้วยการทำให้รูปแบบของการเจรจาตกลงเป็นไปในแนวทางของการเจรจาหรือเพื่อหาทางยุติข้อพิพาท และสถานที่ไกล่เกลี่ยควรจัดเป็นสัดส่วน ไม่ตั้งอยู่ในจุดที่คนพลุกพล่าน ซึ่งจะส่งผลให้เป็นการสร้างความคุ้นเคย ลดความตึงเครียด สร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ ด้านจำนวนคดี พบว่า มีจำนวนคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้นจนทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลไม่เพียงพอ ด้านความเหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย ก็จะทำให้เกิดปัญหาทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลางที่ช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก สามารถแก้ปัญหาข้อพิพาททำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เสาะหาข้อมูลที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ จัดข้อมูลต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจา ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้อุณหภูมิเกิดความสะดอกใจในการเปิดเผยข้อมูล เสนอข้อต่อรองหรือทางออกในการแก้ไขปัญหา ซึ่งถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญและประสบการณ์เพียงพออาจจะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความล้มเหลวได้

อัครศักร์ จิตธรรมมา (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของไทย” จากการศึกษา พบว่า การพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องพัฒนาองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การสนับสนุนทรัพยากรจากรัฐบาลอย่างเพียงพอ การกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยการฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กฤษณ์ฤทธิ์ หาญจริง (2552, น. 79-101) ได้ศึกษา “แนวทางการพัฒนาการบังคับคดีที่ถูกต้องตามกฎหมายและปฏิบัติได้โดยการไกล่เกลี่ย” จากการศึกษา พบว่า การใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการยุติข้อพิพาท จะต้องใช้หลักการของการประสานงานเพื่อศึกษาความต้องการของคู่ขัดแย้ง (คู่ความ) อย่างเหมาะสม ใช้กลยุทธ์แบบป้องกันความขัดแย้ง และกลยุทธ์การตัดสินใจแบบผสมผสาน ซึ่งมีองค์ประกอบคือ การทบทวนและการปรับตัว และเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยมีจุดเน้นคือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาจากจุดผลประโยชน์ร่วมกัน มีความต้องการในสิ่งเดียวกันอันเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้น แต่ละฝ่ายมีการสื่อสารและรับข้อมูลที่ไม่ตรงกันเมื่อเจอกันย่อมที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งตลอดเวลา แต่เมื่อมีคนกลางเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยโดยให้แต่ละฝ่ายเข้ามาเจรจา หรือส่งตัวแทนมาเจรจาทันทีถึงความต้องการของแต่ละฝ่าย แม้บางกรณีจะมีกรณีอีกฝ่ายอยู่ในจุดที่เหนือกว่า มีทางเลือกที่จะตัดสินใจได้มากกว่า ในขณะที่อีกฝ่ายเป็นรองและไม่มีทางเลือก แต่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำให้ฝ่ายที่เหนือกว่ายอมลดความต้องการ และเลือกทางเลือกที่สามารถจะสรุปข้อตกลงได้ร่วมกัน อันเป็นเหตุให้ความขัดแย้งบรรเทาเบาบางลง ต่างฝ่ายต่างไม่เสียผลประโยชน์ และสามารถได้ผลประโยชน์ที่เป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

สุรเชษฐ์ เณรบำรุง (2552, น. 114-120) ได้ศึกษา “ปัญหาการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค : ศึกษาเฉพาะกรณี การไกล่เกลี่ยในชั้นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค” จากการศึกษาพบว่า ในการศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายแม่แบบในการประนอมข้อพิพาท (UNCITRAL) ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดถึงหลักการทั่วไปของการไกล่เกลี่ย และศึกษาถึงกระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศออสเตรเลียและญี่ปุ่น ทำให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางในการในการปรับปรุงแก้ไขการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคนอกศาลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ดังนี้คือ

(1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องโดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ยังไม่มีความชัดเจนในอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท จึงจำเป็นต้องบัญญัติเพิ่มเติมเรื่องอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

(2) ควรมีการบัญญัติในกฎหมายเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการสามารถขอให้มีการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องในชั้นของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(3) ควรมีการบัญญัติในกฎหมายกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งการไกล่เกลี่ยในศาลและนอกศาล และรวมถึงผู้ที่จะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชั้นของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

(4) ควรมีการตั้ง “ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการออกระเบียบข้อบังคับกำหนดขั้นตอนการทำงานของศูนย์ให้ชัดเจน

(5) ควรจะมีการออกกฎหมายกำหนดให้อายุความในการฟ้องร้องคดีสะดุดหยุดลงในช่วงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

(6) ควรจะมีการบัญญัติกฎหมายรับรองผลของการไกล่เกลี่ยนอกศาล โดยให้สิทธิคู่กรณีนำสัญญาประนีประนอมยื่นต่อศาลเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้ศาลพิพากษาตามยอม เพื่อให้มีสภาพบังคับเช่นเดียวกับการทำสัญญาประนีประนอมในศาล

จตุพร อินทรเจ้า (2554, น. 125-133) ได้ศึกษา “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนอกศาล” สรุปผลการศึกษา พบว่า การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปิดโอกาสให้ผู้ได้รับความเสียหายจากข้อพิพาทที่เกิดจากข้อเท็จจริงเดียวกัน สามารถขอเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผู้เสียหายอื่นได้เริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยไปแล้ว แต่อาจกำหนดระยะเวลาจำกัดการขอเข้าร่วม และควรมีการนำหลักเกณฑ์การพิจารณาคดีแบบกลุ่มมาใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนอกศาล เนื่องจากข้อพิพาททางด้านสิ่งแวดล้อมมักจะมีผู้เสียหายที่เป็นคู่พิพาทจำนวนมาก การใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพร้อมกัน จะส่งผลดีต่อการ

เยียวยาผู้เสียหาย การกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยมีความสำคัญในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนอกศาลเนื่องจากข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมมีความซับซ้อนและมีปัญหาทางเทคนิคค่อนข้างมาก ดังนั้นคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมจึงมีความสำคัญ

รัฐภาพร รุจีโกศัย (2555, น. 123-128) ได้ศึกษา “ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค” จากการศึกษาพบว่า ไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้บริโภค ทำให้ปัญหาในด้านอายุความในการไกล่เกลี่ย ผลหรือสภาพบังคับของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกรณีที่เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคนอกศาลจะมีปัญหาทางกฎหมายในการใช้สิทธิเรียกร้องทางศาล และผลของการบังคับตามสัญญาประนีประนอมยอมความ รวมถึงปัญหาด้านคุณสมบัติที่เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ก็ได้ได้มีการกำหนดเป็นการเฉพาะ โดยการกำหนดคุณสมบัติที่เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยโดยศาลยุติธรรม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็มีความแตกต่างกัน ประกอบกับไม่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองความรับผิดชอบของผู้ไกล่เกลี่ย และค่าตอบแทนในการไกล่เกลี่ยก็เป็นเงินจำนวนน้อยส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ย นอกจากนี้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ยังไม่มีความชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ปริญญางศ์ เจียรนัยกุลกนก (2556, น. 58-91) ได้ศึกษา “บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย” จากการศึกษา พบว่า ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่มีการอธิบายให้คู่กรณีเข้าใจถึงข้อดีหรือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย การกระตุ้นให้คู่กรณีพูดเสนอข้อเท็จจริง การค้นหาประเด็นความต้องการ (ความพึงพอใจ) การทำให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบถึงประเด็นปัญหาข้อพิพาท มีการสื่อสารที่ดี มีวาทศิลป์ รู้จักเลือกใช้ รูปแบบวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับรูปคดีมาช่วยในการเจรจา ผู้ประนีประนอมตระหนักถึงหลักการสำคัญในการไกล่เกลี่ย 4 ประการ คือ

- 1) การทำให้ทุกฝ่ายสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย
- 2) การค้นหาความพอใจของคู่ความ
- 3) การสร้างบรรยากาศในการเจรจาต่อรองของคู่ความ
- 4) การแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลางปราศจากอคติ ประพฤติตน

ถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม อยู่ในกรอบจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ย

ผ่องเพ็ญ อาษาเทวีญ (2556, น. 38-70) ได้ศึกษา “กระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทคดีครอบครัว กรณีศึกษาคดีในศาลเยาวชนและครอบครัว” จากการศึกษา

พบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีครอบครัวนั้นเป็นการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง เป็นผู้ที่สามารถทำให้คู่พิพาทได้มองเห็นปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของตนเองนำไปสู่การยุติปัญหาความขัดแย้ง การพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีครอบครัว จำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีประสบการณ์การจัดการความขัดแย้งผนวกกับการนำชุดเครื่องมือจัดการความขัดแย้งของ แกรี ที. เฟอร์ลอง (Gary T. Furlong) และเทคนิค แนวคิดด้านการสื่อสาร และจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในแต่ละกรณีศึกษา และผู้ไกล่เกลี่ยประนีประนอมคดีครอบครัวควรได้รับการอบรมทั้งทางภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ด้านการจัดการความขัดแย้งแบบบูรณาการ เพื่อก่อให้เกิดความชำนาญจนสามารถออกแบบการจัดการความขัดแย้งในคดีครอบครัวได้อย่างรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท อันจะส่งผลให้ข้อพิพาทคดีครอบครัวขึ้นสู่กระบวนการยุติธรรมลดน้อยลง

ป้อมฤดี กุมพันธ์ (2557, น. 68-83) ได้ศึกษา “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องในศาลส่วนคดีนักท่องเที่ยว” จากการศึกษา พบว่า คดีนักท่องเที่ยวเป็นคดีที่มีลักษณะพิเศษอันเกิดจากลักษณะของคู่ความ ที่จะต้องมีคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นนักท่องเที่ยว เพราะลักษณะพิเศษของคดีนักท่องเที่ยวจึงทำให้มีข้อจำกัดในการดำเนินคดีหลายประการ เช่น ข้อจำกัดด้านการสื่อสาร ข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาพำนักของนักท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้นวิธีการระงับข้อพิพาทในคดีนักท่องเที่ยว โดยการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในศาลยุติธรรมจึงไม่ใช่วิธีที่สามารถแก้ไขข้อจำกัดของนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องมาใช้ น่าจะเป็นวิธีที่สามารถตอบโจทย์เรื่องข้อจำกัดของนักท่องเที่ยวได้ดีกว่า เพราะหากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องประสบความสำเร็จ ข้อพิพาทจะระงับลงก่อนที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีนักท่องเที่ยวเป็นผู้เสียหาย นักท่องเที่ยวจะได้รับการเยียวยาอย่างทันที่โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินคดีในชั้นศาล ในทางปฏิบัติเมื่อนักท่องเที่ยวมีความประสงค์จะฟ้องคดี ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำคำฟ้องให้แก่นักท่องเที่ยวนั้น ศาลได้วางแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ต้องจัดการอย่างใด ๆ เพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเสียก่อน เมื่อผู้ร้องประสงค์จะทำการไกล่เกลี่ยเจ้าหน้าที่จะต้องติดต่อผู้ถูกร้องโดยเร็วที่สุด เพื่อนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในวันรุ่งขึ้นที่ศาลเปิดทำการหรือโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องในคดีนักท่องเที่ยวของส่วนคดีนักท่องเที่ยวนั้น ดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทประจำศาลที่ส่วนคดีนักท่องเที่ยวตั้งอยู่ จึงเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ได้มาตรฐาน จัดทำในสถานที่ที่เหมาะสม โดยมีผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ได้แก่ ผู้ประนีประนอมประจำศูนย์ไกล่เกลี่ย หรือในบางกรณีผู้พิพากษาประจำศาลเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง แต่อย่างไรก็ดีข้อตกลงที่เกิดจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องไม่ว่า

จะเป็นบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ ไม่อาจก่อให้เกิดสภาพบังคับทางกฎหมายที่จะใช้บังคับแก่คู่ความฝ่ายที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงได้ กล่าวคือ หากคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงตามบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ คู่ความอีกฝ่ายจะต้องฟ้องคดีต่อศาลเพื่อให้ศาลดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไปซึ่งเป็นหลักทั่วไปของสัญญาประนีประนอมยอมความที่ทำกันก่อนมีการฟ้องคดี

2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

การศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นมีผู้ศึกษาไว้หลายลักษณะซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษาสรุปความได้ดังนี้

รัฐกร คลังสมบัติ (2552, น. 123-166) ได้ศึกษา “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน” จากการศึกษา พบว่าประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายโดยตรงเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นพนักงานสอบสวนอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้กระทำผิดไม่ได้รับการบำบัดฟื้นฟูที่เหมาะสม และผู้เสียหายไม่ได้รับการเยียวยาอย่างแท้จริง นอกจากนี้ชุมชนยังขาดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ จึงเห็นควรนำหลักการความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ซึ่งมีหลักการอยู่ที่การเยียวยาผู้เสียหาย บำบัดฟื้นฟูผู้กระทำผิด และให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วม มาปรับใช้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญามีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของคู่ความ และมีการเยียวยาตรงกับความต้องการของผู้เสียหายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังอาจช่วยลดการกระทำความผิดซ้ำโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเยียวยาและป้องกันแก้ไขการกระทำผิด อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบยุติธรรมและสังคมในภาพรวม

ปรียาพร ศิรวาณิชย์ (2554, น. 38-54) ได้ศึกษา “หลักนิติธรรมกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตามแนวทางกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” จากการศึกษา พบว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น เป็นรูปแบบที่สะท้อนถึงประเพณีดั้งเดิมของไทยที่ใช้กระบวนการดังกล่าวนี้เป็นการใช้ชุมชนที่เกิดข้อพิพาททางอาญานั้น ๆ เองมาแก้ปัญหาคความขัดแย้งทั่วไป เป็นการใช้ประเพณี ขนบธรรมเนียม ค่านิยมของท้องถิ่นมาปรับใช้กับสังคมมากกว่าการใช้กฎหมาย โดยกระบวนการดังกล่าวเป็นการที่ให้คนกลางหรือบุคคลที่สามแทรกเข้ามาเป็นตัวกลางระหว่างคู่กรณีซึ่งมีข้อพิพาททางอาญา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะช่วยชักนำส่งเสริมและสนับสนุนให้คู่กรณีซึ่งมีกรณีพิพาททางอาญา ประเภทที่กฎหมายเปิดช่องให้คู่กรณีพิพาทสามารถระงับข้อพิพาทกันเองได้โดยไม่ต้องนำคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือประเภทที่ถูกบังคับตามกฎหมาย โดยในอดีตมีแต่คดีใหญ่ ๆ เท่านั้นที่เหยื่อหรือผู้เสียหายฟ้องร้องผ่านทางศาลโดยใช้ผู้นำชุมชน ผู้เฒ่าผู้แก่ ผู้นำศาสนา หรือผู้ที่เป็นที่เคารพของคนในชุมชนนั้น ๆ แต่ก็ไม่ได้มีรูปแบบที่เป็น

ทางการ เป็นการอาศัยความไว้นื้อเชื่อใจกัน ความเอื้ออารีต่อกัน โดยไม่คิดที่จะทำร้ายกันหรือแค้นกัน แต่ประเพณีดังกล่าวได้เริ่มหายไปหลังจากที่ระบบกฎหมายไทยได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยขึ้นในช่วงศตวรรษที่ 19

การใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น อาจจะเป็นการขัดต่อหลักนิติธรรม แต่หากมีการวางรูปแบบ และจัดให้ผู้ต้องหามีสิทธิเช่นเดียวกับที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแล้ว ย่อมจะทำให้กระบวนการดังกล่าวเป็นไปตามหลักการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติรับรองไว้ จึงเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากนักที่จะทำให้กระบวนการยุติธรรมทางอาญาถูกต้องตามหลักการข้างต้น แม้ว่าจะทำให้ผู้กระทำความผิดไม่ได้เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอาญากระแสหลัก แต่ข้อดีของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก็มีอยู่ เช่นเดียวกันแต่ยังไม่มีรูปแบบที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นขั้นตอน รูปแบบที่แน่นอนเท่านี้

สุรยุทธ สุนทรวารี (2555, น. 80-92) ได้ศึกษา “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในประเทศไทย” จากการศึกษา พบว่า การกระทำความผิดในทางอาญาโดยเฉพาะความผิดทางอาญาในด้านเศรษฐกิจซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะระบบเศรษฐกิจมีความสำคัญในการขับเคลื่อนความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ฉะนั้นการประกอบธุรกิจในปัจจุบันนี้ล้วนแต่มีวิธีการประกอบธุรกิจหลายรูปแบบ จึงทำให้มีผู้กระทำความผิดในรูปแบบการดำเนินธุรกิจมาก เช่น การกระทำความผิดตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาหรือกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติความรับผิดอันเกิดจากการใช้เชื้อ เป็นต้น ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เป็นการระงับข้อพิพาทวิธีหนึ่งที่มีองปัญหาอาชญากรรมในด้านเศรษฐกิจว่าเป็นการกระทบต่อความสัมพันธ์ของบุคคล ไม่ใช่กระทบต่อรัฐดังเช่นแต่ก่อน ซึ่งบุคคลที่ได้รับผลกระทบคือ ผู้กระทำความผิด ผู้เสียหายและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและผลของการดำเนินการนำมาซึ่งความพอใจทุกฝ่าย กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นที่ได้รับความสนใจจากหลายประเทศทั่วโลก ว่าสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับทางเศรษฐกิจได้ โดยจะนำมาใช้ในความผิดอันยอมความได้ ความผิดต่อกรรมสิทธิ์และทรัพย์สิน หรือความผิดต่อการอยู่ร่วมกันที่มีคุณธรรมตามกฎหมายคุ้มครองบุคคลหรือทรัพย์สินของบุคคล หรือความผิดทางอาญาที่มีโทษไม่เกิน 5 ปี เป็นต้น ดังนั้นการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ระงับข้อพิพาทในความผิดดังกล่าวจะช่วยให้ปริมาณคดีที่ล้นศาลลดลงและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของรัฐอีกทางหนึ่ง

ประเสริฐศักดิ์ บุญศรี (2555, น. 73-91) ได้ศึกษา “บทบาทพนักงานสอบสวนในกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ : ศึกษากรณี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” จากการศึกษา พบว่า บทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มีเจตนารมณ์ที่ต้องการส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น อีกทั้งมุ่งให้มี

การจัดระบบงานของรัฐในกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงนำหลักการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) มาใช้ระงับข้อพิพาททางอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน เนื่องจากมีหลักการอยู่ที่ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดได้มีโอกาสประนีประนอมยอมความกัน เมื่อผู้กระทำความผิดสำนึกผิดและยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ขณะเดียวกันผู้เสียหายได้รับการเยียวยา และได้รับชดเชยค่าเสียหายโดยรวดเร็วทันทีซึ่งเป็นและไปตามหลักนิติสมบัติ (Rechtsgut) หรือหลักคุณธรรมทางกฎหมาย ซึ่งจะเป็นผลดีแก่คู่กรณี ชุมชน และสังคมมากกว่า เพราะสามารถลดระยะเวลาและความยุ่งยากซับซ้อนในกระบวนการยุติธรรม ลดปริมาณคดีชั้นสู่ศาล ลดปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ลดการทุจริตของเจ้าพนักงาน และลดงบประมาณภาครัฐ อีกทั้งส่งผลให้ประชาชนทุกระดับเข้ามีส่วนร่วมในการอำนวยความยุติธรรมและป้องกันปัญหาความขัดแย้งในชุมชน เพื่อเสริมสร้างให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ความผิดอาญาประเภทที่ควรนำมาใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน ซึ่งไม่กระทบกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก (Main Stream Criminal Justice) คือ คดีอาญาอันยอมความได้ คดีลหุโทษ การกระทำความผิดโดยประมาทซึ่งรวมไปถึงการกระทำโดยประมาทในคดีจราจรด้วย คดีอาญาอันยอมความได้ที่มีอัตราโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี

ขั้นตอนพนักงานสอบสวน ให้พนักงานสอบสวนพิจารณาดำเนินการว่าเข้าเงื่อนไขของการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานสอบสวนหรือไม่ ถ้าไม่เข้าเงื่อนไขก็ดำเนินตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก (Main Stream Criminal Justice) หรือกระบวนการยุติธรรมทางอาญาปกติ ถ้าเข้าเงื่อนไขก็ให้ดำเนินการแจ้งสิทธิในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานสอบสวนให้กับคู่กรณี ถ้าคู่กรณีไม่ยินยอมก็ให้ดำเนินตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลักหรือกระบวนการยุติธรรมทางอาญาปกติ แต่ถ้าคู่กรณียินยอมก็ให้ดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานเบื้องต้นให้กับคณะกรรมการอำนวยความยุติธรรมการไกล่เกลี่ย ให้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยพิจารณาคือ เห็นควรให้ไกล่เกลี่ยหรือไม่ กรณีไม่เห็นควรก็ส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวนดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญาปกติ แต่ถ้าเห็นชอบให้มีกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน ให้คณะกรรมการอำนวยความยุติธรรมการไกล่เกลี่ย ดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งในกระบวนการนี้ถือว่ากระบวนการดำเนินการฟ้องร้องคดีอาญาสะดุดหยุดลง

2.4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน

การศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีผู้ศึกษาไว้หลายลักษณะซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวผู้ศึกษาสรุปความได้ดังนี้

สุมิตรา สุวรรณรงค์ (2549, น. 48-80) ได้ศึกษา “สัมฤทธิ์ผลของการนำวิธีการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทแรงงานมาใช้ในศาลแรงงานภาค 5” จากการศึกษา พบว่า ในศาลแรงงานภาค 5 ทุกคดีที่มีการฟ้องจะต้องมีการไกล่เกลี่ยก่อนการพิจารณา ส่วนมากการไกล่เกลี่ยจะเกิดจากนิติกร หรือเจ้าหน้าที่ศาลแรงงานเป็นผู้ชักชวนคู่ความให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย มีเพียงส่วนน้อยที่คู่ความเข้าสู่การไกล่เกลี่ยเอง การไกล่เกลี่ยใช้เวลาเพียง 1-2 นัดเท่านั้น ศาลแรงงานภาค 5 ได้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยในศาล โดยมีการจัดห้องไกล่เกลี่ยที่เป็นสัดส่วนเพื่อให้คำปรึกษาหารือระหว่างคู่กรณี แยกต่างหากจากห้องพิจารณาคดี มีการแต่งตั้งผู้พิพากษา นิติกร หรือบุคคลที่สามที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ทำให้คู่ความเกิดความพึงพอใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นกระบวนการที่ไม่มีฝ่ายใดฝ่ายแพ้ ไม่มีฝ่ายใดชนะ ทำให้คู่ความสามารถอธิบายปัญหาข้อพิพาท และปัญหาของคู่ความได้มาก ผู้ไกล่เกลี่ยได้ให้คู่ความได้พูดข้อเท็จจริงได้อย่างเต็มที่ มีการสร้างบรรยากาศและความเข้าใจในการไกล่เกลี่ย และสรุปให้เห็นข้อเรียกร้องของอีกฝ่ายหนึ่งให้ทราบอย่างชัดเจน และเสนอทางเลือกที่เป็นไปได้ เพื่อให้ได้ข้อยุติที่พอใจของทั้งสองฝ่าย

ปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลของการนำวิธีการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทแรงงานมาใช้ในศาลแรงงานภาค 5 คือ

(1) ปัจจัยทางด้านที่มาของการไกล่เกลี่ย ว่าเกิดจากการที่คู่ความสมัครใจมาเข้าไกล่เกลี่ยเอง หรือเกิดจากการที่มีผู้ชักชวนมาเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย เช่น นิติกรประจำศาล ผู้พิพากษาเป็นคนชักชวนให้คู่กรณีมาเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย ถ้าคู่กรณีประสงค์จะมาเข้าไกล่เกลี่ยเองจะทำให้เกิดการตกลงกันง่ายกว่าการถูกชักชวนจากบุคคลอื่น

(2) ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ย มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการไกล่เกลี่ย เนื่องจากคู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยความสมัครใจที่จะเจรจาให้เกิดความตกลงกันโดยยอมรับข้อเสนอสองข้างและกัน โดยไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแพ้หรือชนะ ทำให้เกิดข้อตกลงที่สามารถยอมรับได้ ทำให้คดีความเสร็จสิ้นลงได้ในที่สุด

(3) ทุนทรัพย์ในการพิพาทไม่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการไกล่เกลี่ย เนื่องจากในการพิพาทคู่ความจะคำนึงถึงเกียรติศักดิ์ศรีมากกว่าจำนวนเงินที่คู่กรณีพิพาทกัน

สุนันท์ สะอาด (2553, น. 44-62) ได้ศึกษา “ความสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข : ประสบการณ์

โรงพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี” จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยคนกลาง คือ องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ กระบวนการและขั้นตอน ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ย จำเป็นจะต้องมีความรู้และทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ย จึงจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ การทำงานของคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานีเป็นไปตาม กระบวนการและขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางของกระทรวงสาธารณสุข การเจรจาไกล่เกลี่ย จะประสบผลสำเร็จจะต้องเริ่มจากการสร้างความสัมพันธ์ การวิเคราะห์ประเด็นปัญหา การเริ่ม กระบวนการเจรจา การสรุปข้อตกลงและการติดตามหลังการตกลง สาเหตุและความรุนแรงที่ ผู้เสียหายได้รับมีผลต่อความสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ย ถ้าสาเหตุและความรุนแรงที่ผู้เสียหาย ได้รับมีความรุนแรง เช่น เกิดการเสียชีวิตหรือพิการ ส่วนใหญ่การเจรจาไกล่เกลี่ยในระดับ โรงพยาบาลจะไม่ประสบผลสำเร็จแต่ก็จะสำเร็จในระดับเหนือขึ้นไป คือ การเจรจาในระดับ สาธารณสุขจังหวัด การเข้าเจรจาไกล่เกลี่ยทันทีที่เกิดการฟ้องร้องตามมาตรการเฝ้าระวังการเกิด การฟ้องร้องจะช่วยให้ความสำเร็จในการเจรจามีมากขึ้น และถ้าทีมคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ของโรงพยาบาลมีแพทย์และผู้บริหารของโรงพยาบาลเข้าร่วมในการเจรจาไกล่เกลี่ยจะทำให้โอกาสที่ จะประสบผลสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยมีมากขึ้น

ปรัชญา ปิยะมโนธรรม (2554, น. 3-22) ได้ศึกษา “ตัวชี้วัดคุณลักษณะของ ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการทำงานขององค์การเอกชน” จากการศึกษา พบว่า คุณลักษณะสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะมีผลทำให้ประสบผลสำเร็จในการเจรจา ไกล่เกลี่ยได้แก่ ความสามารถในการแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริงกับปัญหาอารมณ์ที่ฐิ ความสามารถในการสื่อสารโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง ความสามารถในการแยกปัญหาออก จากอารมณ์ ความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ ความสามารถในการยอมรับ ความแตกต่างของบุคคล ความสามารถในการควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย ความสามารถในการ วิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย ความสามารถในการฟังและแสดงความสนใจ ความสามารถ ในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง ความสามารถในการประสานประโยชน์ และความสามารถในการ เจรจาประนีประนอมแก้ไขปัญหา

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2555, น. 73-87) ได้ศึกษา “โปรแกรมการฝึกอบรมเรื่อง การไกล่เกลี่ย บทสำรวจในบริบทต่างประเทศและประเทศไทย” จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย

1. ลักษณะของนักไกล่เกลี่ยทั้งในด้านของความเชื่อและความรู้สึก
2. ลักษณะของความขัดแย้ง ได้แก่ ระยะเวลาของความขัดแย้ง ประเด็นของ ความขัดแย้ง ความเชื่อและความรู้สึกที่ควบคุมไม่ได้

3. ลักษณะของคู่กรณี ได้แก่ ระบบการเมืองและวัฒนธรรม สถานภาพของอำนาจ ความสัมพันธ์ดั้งเดิม และทัศนคติของคู่กรณี

4. กระบวนการไกล่เกลี่ย ได้แก่ การกระทำเริ่มต้นของการไกล่เกลี่ย สภาพแวดล้อม และกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการไกล่เกลี่ย

จักรกริณณ์ ทอดสูงเนิน และ อรณันท์ กลันทปุระ (2557, น. 98-113) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนกรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร” จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนแห่งนี้ประกอบด้วย บทบาทของอาสาสมัครที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งมีความรู้และความชำนาญ ในเรื่องที่ทำเนิการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศูนย์ยุติธรรมชุมชน มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และคำแนะนำแก่คนในท้องถิ่น นอกจากนั้น ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขามยังมีสถานที่ตั้งในระยะทางที่เหมาะสม การเดินทางสะดวก ง่าย เพราะเป็นศูนย์กลางของประชาชน และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเป็นกลาง และไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกรณีที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นบุคคลที่คู่กรณีที่มีข้อพิพาทให้ความเคารพนับถือหรือเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ๆ จะยุติลงได้อย่างรวดเร็ว

วิรัตน์ ท่วมใจดี (2558, น. 117-135) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภครกรณคดีศึกษา ศาลแขวงพิษณุโลก” จากการศึกษา พบว่า ประสพการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และในการเข้าอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภครกรณคดีผู้บริโภคร แต่ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรวดเร็ว เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ตลอดจนการให้ความสนใจดูแล และอภัยภัยอันดีของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยจะมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคร

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เป็นกระบวนการที่ส่งเสริม ช่วยเหลือคู่กรณีด้วยบุคคลที่สามที่เป็นกลางเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย (mediator)” ซึ่งจะใช้กระบวนการ เทคนิค และความรู้ ความชำนาญต่าง ๆ ในการช่วยให้คู่กรณีหรือคู่ขัดแย้งเจรจาตกลงกันเพื่อให้ข้อพิพาทระงับไปด้วยความสมัครใจ

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแก้ไขปัญหาของสังคม มีการพัฒนามาจากแนวความคิดและทฤษฎีทางสังคม (Social Theory) คือ ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory) เป็นทฤษฎีที่มีข้อสมมุติฐานที่ว่า พฤติกรรมของ

สังคมสามารถเข้าใจได้จากความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่าง ๆ และบุคคลต่าง ๆ เพราะการแข่งขันในการเป็นเจ้าของทรัพยากรที่มีค่าและหายาก และการหาทางยุติความขัดแย้งระหว่างกันโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมคือ การเจรจาต่อรองประนีประนอม จากนั้นมีการพัฒนาทางด้านแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมมาเป็นแนวคิดระบบยุติธรรมทางเลือก ที่เรียกว่า “การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอื่นนอกจากวิธีการศาล (Alternative Dispute Resolutin : ADR)” ซึ่งมีหลายวิธี เช่น การเจรจาต่อรอง (Negotiation) อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation)

ศาลยุติธรรมของไทยเริ่มนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) มาใช้ในศาลอย่างจริงจังตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา โดยเริ่มใช้ในศาลแพ่ง จากนั้นขยายสู่ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกาตามลำดับ โดยนำรูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องร้องคดีต่อศาล และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล โดยศาลไทยใช้อำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 19 มาตรา 20 และมาตรา 20 ทวิ และใช้ระเบียบภายใน เช่น ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 โดยไม่มีการออกกฎหมายเป็นการเฉพาะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการเหมือนเช่นประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และอังกฤษที่มีการออกกฎหมายเฉพาะเพื่อกำหนดรูปแบบการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยมาใช้

ภายหลังจากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจเมื่อปี พ.ศ. 2540 มีปริมาณคดีที่เข้าสู่การบังคับคดีเป็นจำนวนมาก รวมทั้งปัญหาความยุ่งยากในกระบวนการบังคับคดี มีผลทำให้มีคดีค้างดำเนินการที่อยู่ระหว่างการบังคับคดีสูงถึงกว่าสี่แสนคดี กระทรวงยุติธรรมจึงได้มีแนวคิดในการนำการระงับหรือยุติการบังคับคดีทางเลือกขึ้นมาใช้ โดยใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ โดยจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เมื่อปี พ.ศ. 2548 โดยการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีคำพิพากษาของศาลแล้ว และคู่กรณีตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปสมัครใจให้มีคนกลางช่วยเหลือ หรือต้องการให้มีคนกลางช่วยเหลือในการเจรจาโดยไม่ได้ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทให้ซึ่งผลการไกล่เกลี่ยจะเกิดจากการตัดสินใจของคู่กรณีเอง การนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการบังคับคดีช่วยให้ลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการบังคับคดี แบ่งเบาภาระงานของเจ้าพนักงานบังคับคดี ทำให้สามารถไปดำเนินการบริหารจัดการในด้านอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและพัฒนาประเทศต่อไป

ในการทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีสามารถดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จนั้นในส่วนของคู่ความจะต้องมีแรงจูงใจในการเจรจา และจะต้องมีการเตรียมตัวก่อนเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น คู่กรณีจะต้องได้ยอมรับการมาปรากฏตัวของคนกลางและยอมรับฟังและยินดีที่จะพิจารณาอย่างจริงจังในคำแนะนำของคนกลาง ส่วนผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นคน

กลางจะต้องทำหน้าที่ดำเนินการให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กัน โดยอาจให้คู่กรณีเสนอทางเลือก หรือเป็นผู้เสนอทางเลือกให้แก่คู่กรณีพิจารณาเพื่อยุติข้อพิพาท แต่ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยทำการชี้ขาดข้อพิพาท

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการยุติข้อพิพาทให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการจะพบข้อสรุปเบื้องต้น เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในศาลให้เกิดประสิทธิภาพและผลสำเร็จ จำเป็นจะต้องพัฒนาองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การสนับสนุนทรัพยากรจากรัฐบาลอย่างเพียงพอ การกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยการฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม และการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่คู่ความและผู้เกี่ยวข้อง (โจทก์ จำเลย ครอบครัว ญาติ เพื่อน และทนายความ) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. การนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการยุติข้อพิพาทในคดีอาญา ซึ่งเป็นการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการไกล่เกลี่ยมาใช้ทั้งในชั้นพนักงานสอบสวน และชั้นการดำเนินคดีนั้นจะมีปัญหาในทางปฏิบัติค่อนข้างมาก เนื่องจากไม่มีกฎหมายบัญญัติเปิดช่องให้อย่างชัดเจนทำให้สามารถนำมาใช้เฉพาะกรณีคดีที่ยอมความได้เท่านั้น

3. การนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการยุติข้อพิพาทในคดีพิเศษเฉพาะให้เกิดผลสำเร็จ เช่น คดีสิ่งแวดล้อม คดีผู้บริโภค เป็นต้น จะต้องมีการบัญญัติกฎหมายเพื่อให้ผลหรือสภาพบังคับของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความชัดเจนและมีสภาพบังคับ รวมทั้งต้องกำหนดคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน

4. ความรู้และทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ย เช่น ทักษะความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ ทักษะความสามารถในการฟังและแสดงความสนใจ ทักษะความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง และทักษะความสามารถในการประสานประโยชน์มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี : กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี” มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 วิธีการศึกษา

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ บทความ ตำราทางวิชาการ ระเบียบวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บันทึกการปฏิบัติงาน และข้อมูลสรุปผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เป็นต้น เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์

2. เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เช่น คู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ย และบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษารั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายที่จะศึกษา คือ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ได้แก่ คู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ย และบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ซึ่งจะเป็น “ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant)” โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้เกี่ยวข้องที่เข้ามาติดต่อและเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี จำนวน 8 คน ประกอบด้วย

- | | |
|--|------------|
| 1. คู่ความฝ่ายโจทก์ | จำนวน 2 คน |
| 2. คู่ความฝ่ายจำเลย | จำนวน 2 คน |
| 3. ผู้ไกล่เกลี่ย | จำนวน 2 คน |
| 4. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท | จำนวน 2 คน |

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ และเนื้อหาของเครื่องมือ ดังนี้

การสร้างเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่าง ๆ
2. นำข้อมูล แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาสรุป เพื่อกำหนดขอบเขต และเนื้อหาของแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline) ให้ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่ศึกษา
3. นำแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline) ที่สร้างเสร็จแล้วส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และจัดทำเป็นแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline) ที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

เนื้อหาของแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline)

1. ปัจจัยด้านคู่ความ (โจทก์/จำเลย)
 - 1.1 การเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย
 - 1.2 ความคาดหวังในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย
 - 1.3 ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้
2. ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ย
 - 2.1 ความรู้ความสามารถในประเด็นสำคัญของข้อพิพาทในคดีของผู้ไกล่เกลี่ย
 - 2.2 ความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย
 - 2.3 เทคนิคในการเจรจา และการสื่อสารของผู้ไกล่เกลี่ย
3. ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ย
 - 3.1 การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ย
 - 3.2 ความเหมาะสมของห้องที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย
 - 3.3 ระยะเวลา และการนัดหมายในการเข้ามาเจรจาไกล่เกลี่ย
 - 3.4 กระบวนการ และขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ย

4. ปัจจัยด้านอื่น ๆ (ด้านคดี)

4.1 จำนวนทุนทรัพย์ของคดีที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

4.2 บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น ญาติ หน่วยงาน เพื่อน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลชั้นสอง (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลบันทึกการปฏิบัติงาน และข้อมูลสรุปผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาดำเนินการขอหนังสือจาก คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัยเพื่อส่งไปยัง กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ก่อนที่จะมีการติดต่อนัดหมาย กำหนดวัน เวลา และสถานที่ตามทีสะดวก ทั้งผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้ข้อมูล โดยการสัมภาษณ์จะเป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ตามประเด็นที่กำหนดโดยมีการเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้อง และใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

การสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายแต่ละครั้งจะดำเนินการโดยผู้ศึกษากับผู้ช่วยร่วมกัน สัมภาษณ์ โดยก่อนสัมภาษณ์ คณะผู้สัมภาษณ์จะสร้างความเป็นกันเองกับผู้ให้ข้อมูล โดยเน้นว่า การศึกษาครั้งนี้ไม่ใช่เป็นการหาจุดบกพร่องเพื่อจับผิด หรือให้โทษต่อผู้ให้ข้อมูล แต่เป็นการแสวงหา ความจริงของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ใน ชั้นบังคับคดี เพื่อจะได้เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เป็นไปได้ด้วยดี หรือเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดในอนาคตต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาตาม หลักตรรกวิทยาประกอบบริบท (Descriptive Analysis) โดยนำข้อมูลทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) รวมทั้งบริบทในด้านสภาพแวดล้อม และเอกสารวิชาการมาประกอบการใช้แนวคิด ทฤษฎีในการประเมินเป็นพื้นฐานการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นในการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูล ด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมมากที่สุด ส่วนการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล เชิงคุณภาพจะใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งมีวิธีการตรวจสอบสามเส้า

ด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยตรวจสอบด้านเวลา สถานที่ และแหล่งข้อมูล และการตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกตรวจสอบโดยใช้ผู้ศึกษาและผู้ช่วยในการเก็บข้อมูลสองคนขึ้นไป และรวมถึงการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มากกว่าสองวิธีคือ ใช้การสัมภาษณ์ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร

3.6 การนำเสนอ

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาในรูปแบบการบรรยายข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 บท ดังนี้

- บทที่ 1 บทนำเกี่ยวกับที่มาและความสำคัญของปัญหา มุมเหตุจูงใจและวัตถุประสงค์
- บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3 ระเบียบวิธีและกระบวนการดำเนินการวิจัย
- บทที่ 4 การวิเคราะห์และอภิปรายข้อมูล
- บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการศึกษา และอภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี : กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี” โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารและการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งจะเป็น “ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant)” กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เช่น คู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ย และบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี โดยมีความประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ผลการศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. รูปแบบการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
2. ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนที่ 2 ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ได้แก่ คู่ความ จำนวน 4 คน ผู้ไกล่เกลี่ย จำนวน 2 คน และบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี จำนวน 2 คน โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีภูมิลำเนา ดังนี้

กรณีศึกษาที่ 1 หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี อาชีพรับราชการ อายุ 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มาเป็นระยะเวลา 4 ปี

กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาชีพรับราชการ อายุ 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มาเป็นระยะเวลา 5 ปี

กรณีศึกษาที่ 3 ผู้ไกล่เกลี่ย อาชีพข้าราชการบำนาญ อายุ 62 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์เป็นผู้ไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2559 แต่มีประสบการณ์ด้านการบังคับคดีตลอดอายุราชการจนเกษียณ

กรณีศึกษาที่ 4 ผู้ไกล่เกลี่ย อาชีพข้าราชการบำนาญ อายุ 77 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์เป็นผู้ไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี 7 ปี

กรณีศึกษาที่ 5 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้ อาชีพพนักงานบริษัท อายุ 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี

กรณีศึกษาที่ 6 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้ อาชีพข้าราชการบำนาญ อายุ 62 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท

กรณีศึกษาที่ 7 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้ อาชีพพนักงานบริษัท อายุ 52 ปี การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการเจรจาประนอมหนี้และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 10 ปี

กรณีศึกษาที่ 8 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้ อาชีพพนักงานบริษัท อายุ 54 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการเจรจาประนอมหนี้และไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3 ปี

ผลการสัมภาษณ์จะนำเสนอในประเด็น ดังต่อไปนี้

(1) ปัจจัยด้านคู่ความต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

(2) ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

(3) ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี

(4) ปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น จำนวนทุนทรัพย์ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น

(5) ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

(6) ข้อเสนอแนะต่อการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

4.1 การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี จัดตั้งขึ้นมาเมื่อปี พ.ศ. 2548 ตั้งอยู่ในสำนักงานวางทรัพย์กลาง กรมบังคับคดี ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 โดยคำสั่งกรมบังคับคดีที่ 220/2550 ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2550 ให้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ที่กองยึดทรัพย์สิน มีหน้าที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษา ทั้งก่อนการบังคับคดีและหลังจากที่มีการบังคับคดีแล้ว ปัจจุบันศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ตัดโอนงานและอัตรากำลังออกจากกองยึดทรัพย์สิน และจัดตั้งเป็นหน่วยงานขึ้นตรงโดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี” มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาแล้วทั้งก่อนและระหว่างการบังคับคดี ติดตามและประเมินผลการไกล่เกลี่ย จัดเก็บสถิติ จัดอบรมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดอบรมเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีให้แก่ประชาชน ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.1.1 รูปแบบการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดีจะมีอยู่สองรูปแบบ คือ

4.1.1.1 การดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนการบังคับคดี

การไกล่เกลี่ยก่อนที่จะมีการบังคับคดีเป็นกรณีที่เกิดขึ้นหลังจากศาลมีคำพิพากษาหรือตัดสินไปแล้ว ซึ่งโดยปกติในคำพิพากษาของศาล จะมีการกำหนดให้ฝ่ายที่แพ้คดีต้องกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ฝ่ายที่ชนะคดี เช่น คืนเงิน หรือชำระเงินค่าเสียหายแก่โจทก์ หรือให้ออกจากบ้าน หรือให้หรือถอนสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งการสั่งให้ผู้แพ้คดีดำเนินการตามคำพิพากษา ศาลจะออกเป็นคำบังคับซึ่งเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 272 และคำบังคับนี้เองจะกำหนดเวลาให้ผู้แพ้คดีปฏิบัติตามคำพิพากษา ในทางปฏิบัติศาลจะกำหนดเวลาให้ผู้แพ้คดีปฏิบัติตามคำพิพากษาภายใน 30 วัน เมื่อออกคำบังคับตามคำพิพากษาแล้ว ศาลจะส่งคำบังคับให้ผู้แพ้คดีทราบคำบังคับของศาลก่อน และเมื่อผู้แพ้คดีทราบคำบังคับแล้วไม่ปฏิบัติตามคำบังคับ ผู้ชนะคดีก็จะร้องขอให้ศาลออกหมายบังคับคดีตามหลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 275, 276

การที่ผู้ชนะคดียื่นคำขอออกหมายบังคับคดีต่อศาล เมื่อศาลพิจารณาแล้วเห็นว่าคำขอออกหมายบังคับคดีมีรายละเอียดถูกต้องและครบกำหนดระยะเวลาปฏิบัติตามคำบังคับแล้ว ศาลก็จะมีคำสั่งให้ออกหมายบังคับคดีเป็นหนังสือแล้วส่งไปยังสำนักงานบังคับคดีที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลนั้น เพื่อทำการแต่งตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่ในการบังคับคดีในขั้นตอนต่อไป

ในขั้นตอนที่ศาลออกหมายบังคับคดีแต่เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษายังไม่ได้ดำเนินการยึด หรืออายัดทรัพย์สินของผู้แพ้คดีหรือลูกหนี้ตามคำพิพากษาจะเป็นขั้นตอนที่คู่ความทั้งผู้แพ้คดีหรือลูกหนี้ตามคำพิพากษาหรือเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาสามารถเข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนการบังคับคดีได้ และถ้าดำเนินการไกล่เกลี่ยสำเร็จก็จะมีผลทำให้นำไปสู่การบังคับคดียุติลง

4.1.1.2 การไกล่เกลี่ยภายหลังการบังคับคดีแล้ว

รูปแบบการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีในขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ศาลมีคำสั่งให้ออกหมายบังคับคดีแล้ว และโจทก์หรือเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาได้ตั้งเรื่องขอบังคับคดีต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีเพื่อดำเนินการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้มาชำระหนี้ตามคำพิพากษา โดยการยึดทรัพย์สินจะเป็นการยึดอสังหาริมทรัพย์ เช่น ที่ดิน บ้าน อาคาร หรือ

สังหาริมทรัพย์ เช่น รถยนต์ หุ่น เครื่องประดับ ฯลฯ ส่วนการอายัดจะเป็นการอายัดเงินฝากธนาคาร เงินเดือน สิทธิเรียกร้องจากบุคคลภายนอก เป็นต้น

ภายหลังจากที่มีการบังคับคดียึดทรัพย์ อายัดทรัพย์ หรือขายทอดตลาด ทรัพย์ของลูกหนี้แล้วคู่กรณีก็สามารถเข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เช่นกัน หากคู่ความสามารถตกลงกันได้จะมีผลให้มีการถอนการยึดทรัพย์ ถอนการอายัดทรัพย์ หรือถอนการบังคับคดีต่อไป แล้วทำบันทึกข้อตกลงระหว่างกัน เพื่อใช้บังคับตามที่ตกลง หรือหากตกลงกันได้เพียงบางส่วน ประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้ก็สามารถดำเนินการบังคับคดีต่อไปได้

4.1.2 ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี จะเริ่มตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ให้คู่ความทราบถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะทำการคัดเลือกสำนวนคดีที่ศาลมีคำพิพากษา และจัดส่งข้อมูลแนวทางการขอไกล่เกลี่ยพร้อมคำแนะนำในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีให้แก่จำเลยหรือลูกหนี้ตามคำพิพากษา

เมื่อคู่ความไม่ว่าจะเป็นฝ่ายโจทก์หรือจำเลยมีความประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีโดยการมายื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อได้รับคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีแล้วศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจัดทำ “สำนวนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ซึ่งจะเป็นสำนวนที่แยกออกมาจากสำนวนบังคับคดี และนำเสนอหัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อพิจารณา
2. หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะพิจารณานุมัติคำร้อง และกำหนดเจ้าพนักงานผู้ไกล่เกลี่ยที่จะมาทำหน้าที่ช่วยเหลือในการเสนอแนะทางออกให้คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ทุกฝ่าย

การกำหนดหรือเลือกผู้ไกล่เกลี่ยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเลือกจากผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากกรมบังคับคดีให้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (ตามระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2558 และประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2558)

- (1) มีสัญชาติไทย
- (2) มีอายุไม่ต่ำกว่า 40 ปี บริบูรณ์
- (3) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางนิติศาสตร์

(4) เป็นบุคคลผู้มีความรู้และมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างน้อย 1 ปี หรือเคยผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสถาบันภาครัฐหรือเอกชน อาทิ กรมบังคับคดี สำนักงานศาลยุติธรรม หรือหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานทางการศึกษา

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทติดต่อคู่ความ ทนายคู่ความและผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อกำหนด วัน เวลา และนัดไกล่เกลี่ย เมื่อกำหนดวันเวลาไกล่เกลี่ยที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับทราบและยอมรับได้แล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งคู่ความเพื่อให้มาทำการไกล่เกลี่ยในวันที่กำหนด

4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินการเตรียมสถานที่ไกล่เกลี่ยและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

5. คู่ความ ในการเข้าสู่การไกล่เกลี่ย คู่ความทั้งในส่วนของโจทก์หรือเจ้าหนี้ และจำเลยหรือลูกหนี้จะต้องมีการดำเนินการดังนี้

(1) ควรรวบรวมข้อมูล หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาท ตลอดจนการเตรียมจัดทำข้อเสนอต่าง ๆ ที่จะใช้ในการเจรจากับคู่กรณี

(2) หากเป็นนิติบุคคลไม่ว่าจะเป็นลูกหนี้หรือเจ้าหนี้ ควรมอบหมาย หรือแต่งตั้งบุคคลที่มีอำนาจตัดสินใจในปัญหาข้อพิพาทนั้นเข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ย

(3) ควรเข้าร่วมไกล่เกลี่ยตามวันเวลาที่นัดหมายไว้ หากมีข้อขัดข้องที่จำเป็น ควรประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อเลื่อนนัดไกล่เกลี่ย

(4) ในการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี คู่ความไม่จำเป็นต้องแต่งตั้งทนายความก็ได้ สามารถมาร่วมไกล่เกลี่ยได้ด้วยตนเอง เพราะอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่คู่กรณี โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่ทำการตัดสินใจพิพาท การยุติข้อพิพาทต้องเกิดจากการตกลงกันทั้งสองฝ่ายเท่านั้น

6. เมื่อถึงวันนัดไกล่เกลี่ย เมื่อคู่ความมาครบตามที่นัดไว้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยดำเนินการ ดังนี้

(1) เมื่อเริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยจะศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคดีก่อน อาจจะถูกจากพยานหลักฐานที่มี หรือสอบถามคู่กรณี เพื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการของแต่ละฝ่าย

(2) เมื่อมีการนัดประชุมไกล่เกลี่ย เริ่มการประชุมไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยกล่าวเปิดการไกล่เกลี่ย โดยการแนะนำตัวเองและสร้างบรรยากาศในการเจรจา ตลอดจนชี้แจงถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย และอธิบายขั้นตอนกระบวนการ รวมถึงกติกาการเจรจาต่าง ๆ ในการเจรจาให้คู่กรณีทราบ โดยอาจหารือร่วมกับคู่ความเพื่อพิจารณากำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยก็ได้

(3) ผู้ไกล่เกลี่ยอาจให้คู่ความเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้นแห่งข้อพิพาท ตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อพิพาทต่อผู้ไกล่เกลี่ย หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่ความก็ได้

(4) ถ้ามีความจำเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอาจให้มีการแยกการประชุมแต่ละฝ่ายก็ได้ แต่การทำข้อตกลงจะทำกันต่อหน้าคู่ความทุกฝ่าย

(5) ในการไกล่เกลี่ยทุกครั้ง ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการให้คู่ความเจรจาตกลงกัน โดยช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทาง เพื่อหาทางออกของข้อพิพาทร่วมกัน โดยไม่ได้ชี้ขาดข้อพิพาท

(6) ในการไกล่เกลี่ย คู่ความควรตั้งใจให้ความร่วมมือกับผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อนำสู่ข้อยุติอันเป็นที่ยอมรับได้ และในการเจรจาไกล่เกลี่ยควรใช้คำพูด กิริยา อธยาศัยอย่างสุภาพ

7. ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยขึ้นบังคับคดีขึ้นอยู่กับความยากง่ายของข้อพิพาท หรือคดี ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 1-3 เดือน การไกล่เกลี่ยขึ้นบังคับคดี คู่กรณีไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น

8. กระบวนการไกล่เกลี่ยจะถือว่าสิ้นสุดลง เมื่อมีกรณี ดังต่อไปนี้

(1) คู่ความสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้เป็นผลสำเร็จ ไม่ว่าจะบางประเด็น หรือทุกประเด็น

(2) คู่ความไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้

(3) คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ประสงค์ทำการไกล่เกลี่ย

(4) มีเหตุอื่นใดทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เช่น ไม่สามารถติดต่อคู่ความได้ ขาดข้อมูลที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ย เป็นต้น

9. เมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จโดยคู่ความสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะจัดทำ “รายงานการไกล่เกลี่ย” เพื่อให้คู่ความและผู้ไกล่เกลี่ยลงนาม จากนั้นจัดทำ “รายงานเจ้าหน้าที่” เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมีคำสั่งต่อไป

กรณีถ้าเป็นรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยสำเร็จก็จะมีผลทำให้การบังคับคดียุติไป

ส่วนกรณีรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายหลังจากที่มีการบังคับคดีแล้ว การไกล่เกลี่ยสำเร็จก็จะมีผลทำให้มีการถอนการยึดทรัพย์ ถอนการอายัดทรัพย์ และถอนการบังคับคดีต่อไป โดยคู่ความจะนำผลการไกล่เกลี่ยและข้อตกลงในการไกล่เกลี่ยที่ได้ลงนามไว้ไปให้เจ้าพนักงานบังคับคดีทราบเพื่อดำเนินการตามข้อตกลงของคู่ความต่อไป

การที่ตกลงกันสำเร็จจะมีผลทำให้เจ้าพนักงานบังคับคดีต้องทำการถอนการบังคับคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 295 อันจะทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับการเยียวยา และเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย

การไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีนั้นคู่กรณีสามารถดำเนินการทำเป็นข้อตกลงให้มีผลบังคับระหว่างกันได้ โดยถือว่าข้อตกลงดังกล่าวเป็นข้อตกลงที่เกิดขึ้นโดยผลของการปฏิบัติตามคำพิพากษา ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่สามารถบอกเลิก หรือปฏิบัติให้เป็นอย่างอื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมจากอีกฝ่ายไม่ได้

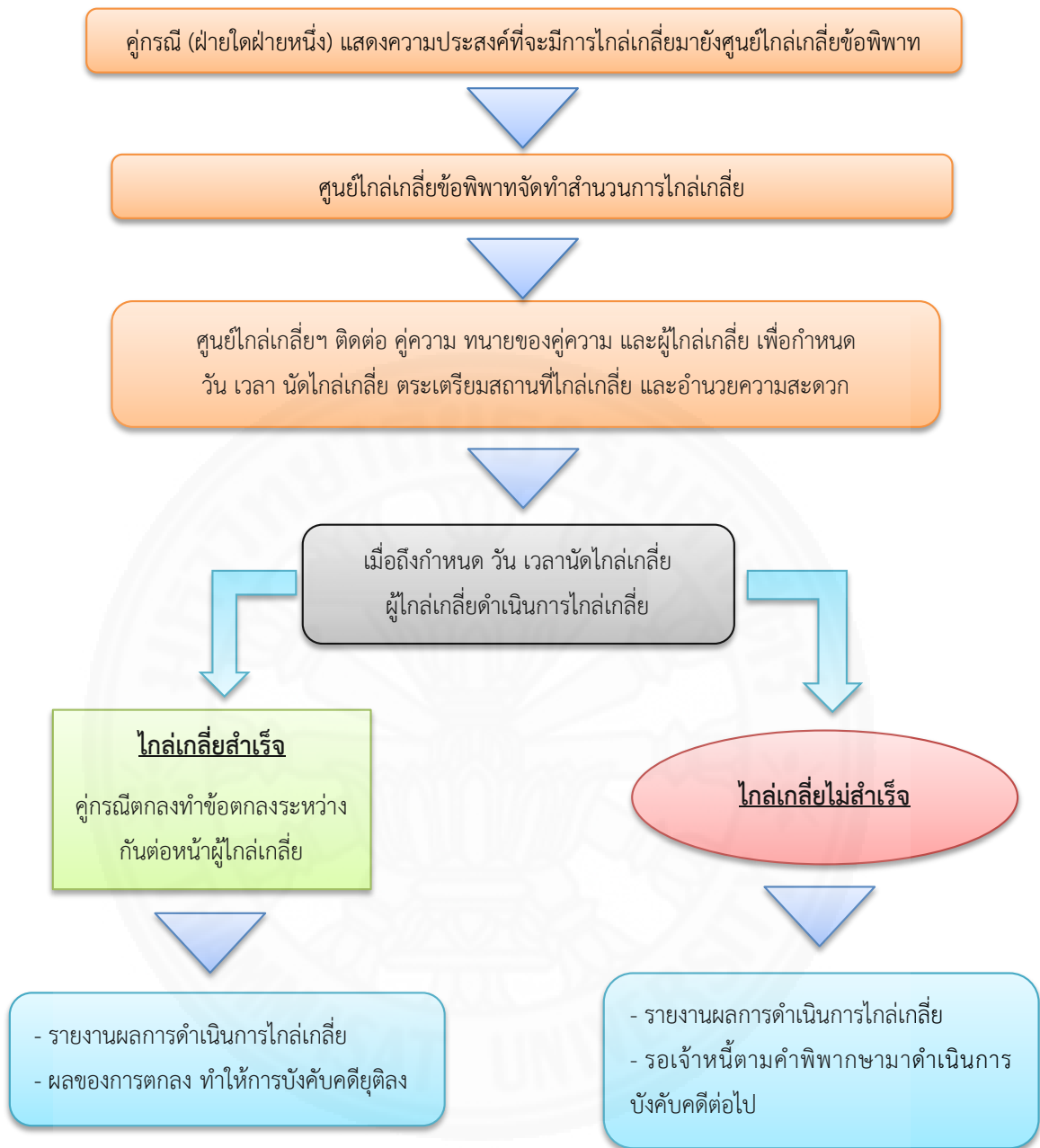
10. กรณีการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จโดยคู่ความไม่สามารถตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะจัดทำ “รายงานเจ้าหน้าที่” เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมีคำสั่งต่อไป และผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ทำรายงานการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยและส่งให้เจ้าพนักงานบังคับคดีเพื่อดำเนินการบังคับคดีต่อไป

กรณีถ้าเป็นรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนการบังคับคดี การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จจะมีผลทำให้โจทก์หรือเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษามีอำนาจดำเนินการบังคับคดีต่อไป

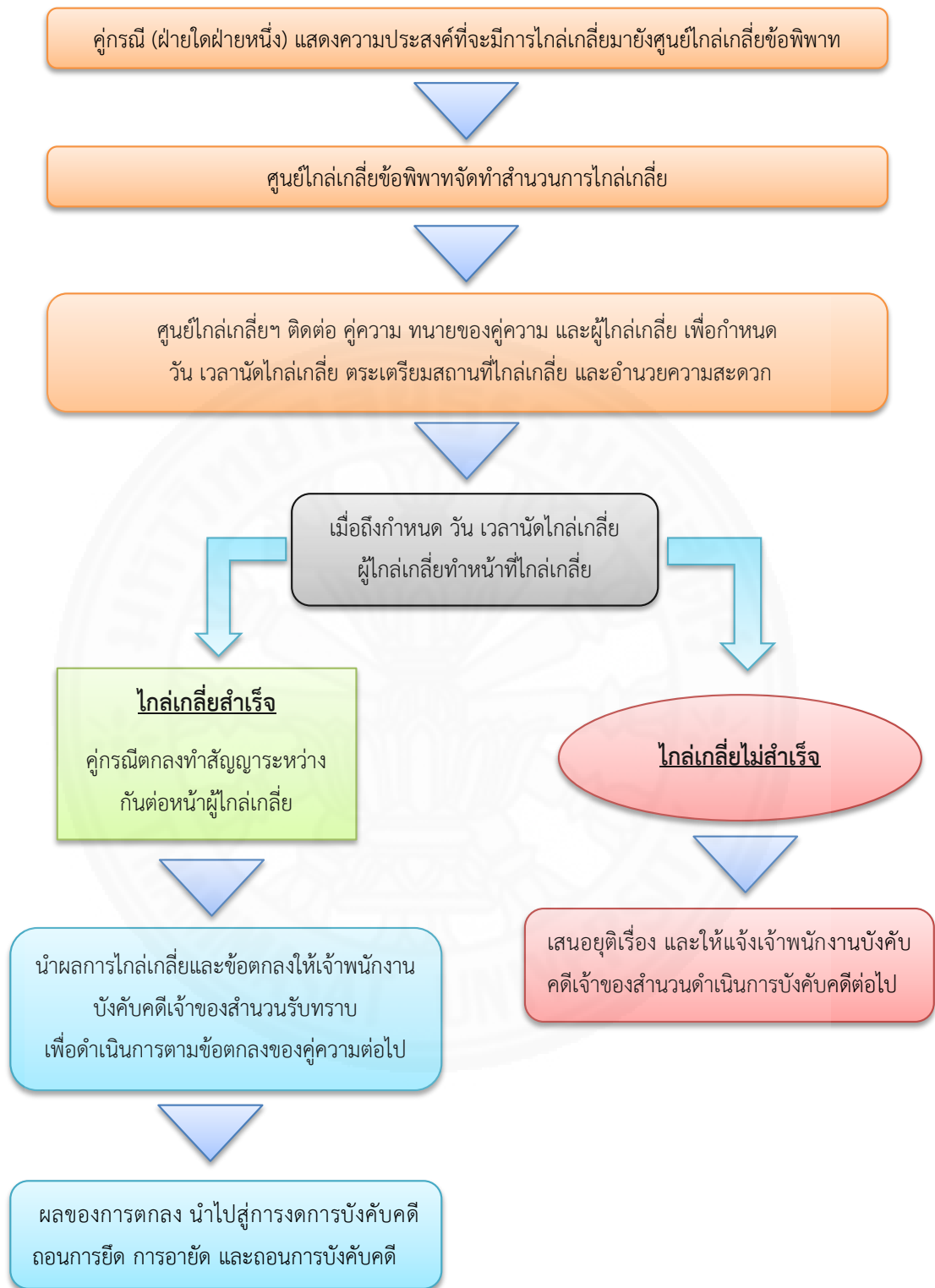
ส่วนกรณีรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลังจากที่มีการบังคับคดีแล้ว การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็จะมีผลทำให้โจทก์หรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดทรัพย์ อายัดทรัพย์ และดำเนินการการบังคับคดีต่อไป

กรณีที่คู่ความตกลงกันได้บางส่วน ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ทำรายงานการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยและส่งสำนวนคืนเจ้าพนักงานบังคับคดี เพื่อให้ดำเนินการบังคับคดีต่อไปในส่วนที่ตกลงกันไม่ได้

ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยทั้งรูปแบบก่อนการบังคับคดี และหลังการบังคับคดีปรากฏตามภาพที่ 4.1 และภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.1 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนการบังคับคดี



ภาพที่ 4.2 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการไถ่เกลี่ยกรณีมีการบังคับคดีแล้ว

4.2 ผลการสัมภาษณ์

4.2.1 ปัจจัยด้านคู่ความต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องอาศัยความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่จะเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนั้น หากคู่กรณีไม่มีความสมัครใจร่วมกันที่จะระงับหรือยุติการบังคับคดีด้วยการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ และการที่จะให้คู่กรณียอมตกลงที่จะเสนอข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ใช่เรื่องง่าย ซึ่งอาจเป็นเพราะคู่กรณีไม่คุ้นเคยกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่มั่นใจในประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย หรืออาจคิดว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นจะทำให้เสียเวลามากยิ่งขึ้น (ทรงพร วิไลลักษณ์, 2555ช, น. 29-30)

การดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ส่วนใหญ่จะเริ่มจากคู่ความ ซึ่งอาจจะเป็นฝ่ายลูกหนี้หรือจำเลย หรือโจทก์หรือเจ้าหนี้เป็นผู้เข้ามาติดต่อกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีความประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย โดยส่วนใหญ่ลูกหนี้จะทราบว่ามีการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีจากเอกสารประชาสัมพันธ์ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ หนังสือสอบถามความประสงค์ในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี และคำร้องขอไกล่เกลี่ยที่มีการจัดส่งไปยังคู่ความ เมื่อจำเลยหรือลูกหนี้เป็นฝ่ายเริ่มขอเข้าสู่การขอไกล่เกลี่ย ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะประสานงานไปยังโจทก์หรือเจ้าหนี้เพื่อให้เข้ามาสู่การไกล่เกลี่ย กรณีโจทก์เป็นฝ่ายเริ่มขอเข้าสู่การขอไกล่เกลี่ย ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะประสานงานไปยังจำเลยหรือลูกหนี้เพื่อให้เข้ามาสู่การไกล่เกลี่ย ซึ่งหากติดต่อกับคู่ความอีกฝ่ายไม่ได้ หรือคู่ความไม่ยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“...คนที่เป็นฝ่ายขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่มักจะเป็นลูกหนี้ที่เข้ามาไกล่เกลี่ย เพราะไม่อยากให้ขายที่ดินหรือทรัพย์สินที่ถูกยึดหรืออายัด หรือไม่ก็ขอให้ถอนการอายัดเงินเดือน ส่วนเจ้าหนี้ขอไกล่เกลี่ยก็มีเหมือนกัน เป็นกรณีที่เจ้าหนี้ไปสืบทรัพย์แล้วไม่มีทรัพย์..” (กรณีศึกษาที่ 3 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...โจทก์หรือเจ้าหนี้มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี เพราะหากเราไม่สามารถติดต่อโจทก์หรือเจ้าหนี้ได้ เพราะไม่มีเบอร์โทรศัพท์ หรือมีการเปลี่ยนที่อยู่จนไม่สามารถติดต่อได้ หรือแม้ติดต่อได้เขาไม่ยอมเข้าไกล่เกลี่ยก็ถือว่าการไกล่เกลี่ยเคสนั้นล้มเหลวตั้งแต่เริ่มต้น..” (กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...คู่ความทั้งฝ่ายโจทก์และจำเลยจะต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีที่สามารถเป็นทางออกของการแก้ไขปัญหาได้ ถ้าเป็นบางกรณีที่โจทก์ไม่เห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี เนื่องจากมองว่าศาลมีคำพิพากษาแล้ว การมาเจรจาไกล่เกลี่ยย่อมไม่มีประโยชน์ โดยเฉพาะในกรณีคดีที่เคยมีการประนีประนอมยอมความในชั้นศาลมาแล้วและต่อมาลูกหนี้หรือจำเลยผิดนัดอีกจนศาลมีคำพิพากษา เจ้าหนี้ก็จะเกิดความไม่เชื่อใจว่าหากมาตกลงเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีอีกลูกหนี้ก็จะไม่สามารถปฏิบัติตามอีก จึงทำให้การไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีไม่ประสบผลสำเร็จ...” (กรณีศึกษาที่ 1 หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2559)

การเตรียมตัว และจัดเตรียมข้อเสนอ และตั้งเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ยของคู่ความมีความสำคัญ ถ้าคู่ความขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ได้เตรียมตัว จะทำให้ไม่เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของอีกฝ่าย เมื่อมีการเจรจาไกล่เกลี่ยและมีการยื่นข้อเสนอมาก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือรับข้อเสนอได้ และหากมีการรับข้อเสนอไปก็อาจไม่ใช่สิ่งที่ตนเองต้องการอย่างแท้จริง หรือรับข้อเสนอไปแล้วก็ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ เพราะไม่ได้ประมาณขีดความสามารถของตนไว้ก่อน จนท้ายสุดก็ทำให้ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยล้มเหลวและคู่ความก็ต้องกลับไปดำเนินกระบวนการบังคับคดีแบบปกติต่อไป ดังนั้นคู่ความแต่ละฝ่ายจะต้องจัดเตรียมข้อเสนอของตนเองมาก่อน และเมื่อถึงวันนัดไกล่เกลี่ยจะนำข้อเสนอมาเสนอและดูว่าอีกฝ่ายจะยอมรับได้หรือไม่

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“...กรณีของจำเลยก็ต้องเตรียมข้อมูลเรื่องนี้ว่าเดิมเป็นหนี้เท่าไร ดอกเบี้ยเท่าไร และประเมินว่าตนเองจะสามารถชำระหนี้ ได้มากน้อยเท่าใด ส่วนโจทก์ก็ต้องเตรียมข้อมูลของหนี้รายนั้น ๆ ว่า ถ้ากรณีจำเลยหรือลูกหนี้ขอลดจำนวนหนี้มาจะสามารถให้ส่วนลดได้เท่าไร และจะต้องให้ชำระหนี้ให้หมดในระยะเวลาเท่าใด ส่วนใหญ่แล้วที่เคยไกล่เกลี่ยมาเจ้าหนี้มักจะให้ลูกหนี้ชำระให้หมดภายใน 1 ปี โดยอาจแบ่งจ่าย 2-3 งวด หรือถ้าจะเลยสามารถจ่ายงวดเดียวเลยเรื่องก็จบเร็ว โดยโจทก์ก็จะลดหนี้ในส่วนของดอกเบี้ยให้ แต่เงินต้นยังงั้นก็ต้องจ่ายเต็ม...” (กรณีศึกษาที่ 4 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2559)

“... เราจะต้องเตรียมเรื่องข้อมูลต่าง ๆ ของลูกหนี้ได้แก่ อาชีพ รายได้และทรัพย์สินของลูกหนี้ถ้ามีการยึดไว้แล้วก็จะดูว่าจำนองมากี่ปีแล้ว ไกล่ชำระหนี้หมดหรือยัง ข้อมูลที่เตรียมมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยมาก เพราะเวลาไปไกล่เกลี่ยถ้าข้อเสนอของลูกหนี้ใกล้เคียงกับที่เราเตรียมไป ก็สามารถตัดสินใจปิดเคสได้เลย....” (กรณีศึกษาที่ 7 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 3 พฤษภาคม 2559)

การเตรียมตัว และจัดเตรียมข้อเสนอ และตั้งเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ยของ คู่ความมีความสำคัญ โดยชลธร มีวงศ์อุโฆษ (2556, น. 27) ซึ่งได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีไม่เป็นผลสำเร็จที่เกิดจากคู่กรณีหรือคู่ความอาจเกิดมาจากสาเหตุของการที่ การที่คู่ความไม่มีการวางแผน หรือกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนก่อนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จึงทำให้ ไม่สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของอีกฝ่าย หรือไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะรับข้อเสนอของ อีกฝ่ายหรือไม่ เช่น ลูกหนี้ขอใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยแต่ไม่สามารถให้ข้อมูลกับเจ้าหนี้ได้ว่าจะชำระหนี้ เท่าไหร่และอย่างไร และ ชลัท ประเทืองรัตนา (2555, น. 106) ที่กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้การเจรจา ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เป็นผลสำเร็จมาจากการที่คู่เจรจาไม่ได้เตรียมตัว ขาดการวางแผน จึงไม่เข้าใจ จุดแข็งจุดอ่อนของคู่กรณี รวมทั้งการขาดข้อมูลสำคัญของประเด็นในการเจรจาไกล่เกลี่ยทำให้ ไม่สามารถเสนอทางเลือกที่เหมาะสมในการหาทางออกจากการพิพาท

เมื่อคู่ความได้มีการจัดเตรียมข้อเสนอแล้ว ความสำคัญต่อมา คือ ข้อเสนอในการ ชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหนี้หรือโจทก์ยอมรับข้อเสนอในการไกล่เกลี่ยก็จะ ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น ประเด็นต่อมาที่เกี่ยวกับคู่ความ คือ เมื่อลูกหนี้มีการ เตรียมข้อเสนอในการชำระหนี้ และโจทก์มีการเตรียมข้อเสนอในส่วนการรับชำระหนี้ของโจทก์แล้ว ประเด็นสำคัญที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จคือ ความสามารถในการชำระหนี้ของ จำเลยหรือลูกหนี้ และระยะเวลาในการชำระหนี้จะอยู่ในวิสัยที่โจทก์พอยอมรับได้หรือไม่

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“...ในกรณีที่ลูกหนี้หรือจำเลยมีการจัดเตรียมข้อเสนอในใจไว้ก่อนที่จะเริ่มเข้าสู่ การเจรจาในกระบวนการไกล่เกลี่ย จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยมีโอกาสประสบผลสำเร็จมากกว่าใน กรณีที่ลูกหนี้หรือจำเลยไม่มีการเตรียมข้อเสนอใด ๆ มาเลย เพราะในการนัดไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี นัดแรกมักจะเป็นการเข้ามาดูข้อเสนอของลูกหนี้ ถ้าเจ้าหนี้สามารถยอมรับข้อเสนอดังกล่าวได้ก็จะทำ ให้สามารถจบการไกล่เกลี่ยได้เลย หรือถ้าจะมีการต่อรองกันบ้าง หรือเจ้าหนี้อาจขอกลับไปตรวจสอบ ข้อมูลการไกล่เกลี่ยในกรณีดังกล่าวก็จะจบได้ภายในการนัดครั้งต่อ ๆ ไป...” (กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหนี้ที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...กรณีที่ลูกหนี้เป็นคนที่เสนอขอเข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจะให้ ลูกหนี้เป็นผู้เสนอเงื่อนไขการชำระหนี้ แล้วจะถามฝ่ายโจทก์หรือเจ้าหนี้ว่าเค้าจะว่าอย่างไร รับได้ หรือ รับไม่ได้ก็ต้องรองกันไปซึ่งบางครั้งอาจใช้เวลาในการนัดเจรจาไกล่เกลี่ย 2-3 ครั้ง เพราะบางครั้ง ข้อเสนอของลูกหนี้ต่ำเกินกว่าเจ้าหนี้กำหนดไว้และเนื่องจากผู้เจรจาฝ่ายเจ้าหนี้เป็นตัวแทน หรือ ทัศนคติ ความ จึงต้องขอกลับไปปรึกษากับเจ้าหนี้ที่มีอำนาจตัดสินใจ...” (กรณีศึกษาที่ 3 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...ต้องดูว่าลูกหนี้มีการเสนอแนวทางการชำระหนี้ยังไง ข้อเสนอของลูกหนี้เค้าจะขอส่วนลดหนี้เท่าไร และเงื่อนไขระยะเวลาการชำระหนี้อย่างไร อยู่ในหลักเกณฑ์ที่ได้รับมอบหมายมาหรือไม่ ถ้าต่างกันมากก็จะเสนอข้อเสนอของโจทก์ไปให้ลูกหนี้พิจารณาข้อเสนอ ลองคุยกันว่าทั้ง 2 ฝ่าย สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้จุดไหน. ..” (กรณีศึกษาที่ 8 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 3 พฤษภาคม 2559)

ข้อเสนอในการชำระหนี้ของลูกหนี้จะต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ที่ชัดเจน และต้องใช้ระยะเวลาการชำระหนี้ที่ไม่นานเกินไป ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะต้องไม่เกิน 1 ปี

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“...ข้อเสนอในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ระยะเวลาในการชำระหนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหนี้หรือโจทก์ยอมรับข้อเสนอในการไกล่เกลี่ย เพราะถ้าจำเลยเสนอชำระหนี้ในระยะเวลาที่นานเกินไป โดยเฉพาะถ้ายาวนานเกินกว่าอายุความบังคับคดี โอกาสที่เจ้าหนี้จะรับข้อเสนอมีน้อยมาก เพราะจะทำให้เจ้าหนี้เสียเปรียบ และหมดโอกาสในการบังคับคดีโดยการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ ดังนั้นในการเจรจาไกล่เกลี่ยจะมีประเด็นสำคัญในการต่อรองระหว่างลูกหนี้หรือจำเลยกับโจทก์นอกจากจำนวนเงินที่จะชำระหนี้แล้วจะอยู่ที่ระยะเวลาในการชำระหนี้ที่จะทำอย่างไรที่โจทก์รับได้ และไม่เกินกว่าความสามารถในการชำระหนี้ของจำเลย...” (กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหนี้ที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...ประเด็นที่เป็นปัญหาต้องเจรจาต่อรองมักจะเป็นจำนวนเงินที่ลูกหนี้จะผ่อนจ่ายแต่ลงงวดและระยะเวลาผ่อนจ่ายจนครบจำนวนที่เจ้าหนี้อยากได้จำนวนเงินที่มากและให้เคลียร์หนี้จบให้เร็วภายใน 1-2 ปี ส่วนลูกหนี้อยากผ่อนจ่ายต่ำ ๆ ใช้ระยะเวลาผ่อนนาน ๆ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยก็จะพยายามเจรจาเพื่อหาทางออกที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้จนสามารถยุติข้อพิพาทและถอนการบังคับคดีไป แต่ที่เจรจาไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จมักจะเป็นเพราะ ลูกหนี้ไม่มีอะไรเลยที่จะชำระหนี้คืนให้เจ้าหนี้ได้...” (กรณีศึกษาที่ 3 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...อยู่ที่เราที่เป็นลูกหนี้ ว่าเรามีความสามารถในการที่จะชำระหนี้ได้มากน้อยแค่ไหน จริงแล้วถ้าตอนนี้ยังไม่มียานทำก็คงไม่เข้ามาไกล่เกลี่ยหรอก เพราะไม่รู้จะมาคุยอะไรกับบริษัท...” (กรณีศึกษาที่ 5 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 2 พฤษภาคม 2559)

“...ลูกหนี้ที่มาไกล่เกลี่ยคือ คนที่ประสงค์จะชำระหนี้ เพียงแต่ว่าเค้าจะชำระหนี้โดยวิธีไหน ชำระแบบเราที่เป็นเจ้าหนี้พึงพอใจหรือไม่ เช่น กรณีมีลูกหนี้ 2 คน คนหนึ่งมีหนี้ตามคำพิพากษาที่อยู่ในชั้นบังคับคดี 500,000 บาท เมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ถ้าลูกหนี้ขอชำระหนี้ครั้งเดียวจบ ลูกหนี้ถามว่าลดได้เท่าไร เมื่อดูข้อมูลแล้วจึงเสนอข้อเสนอไปว่า ให้ส่วนลดดอกเบี้ยจำนวน 50,000 บาท โดยให้ลูกหนี้ชำระจำนวน 450,000 บาท ครั้งเดียว ปรากฏว่าลูกหนี้ยอมรับได้

ก็จบเลยไกล่เกลี่ยนัดเดียวเสร็จ ส่วนลูกหนี้อีกคนนึง มีหนี้ตามคำพิพากษาที่อยู่ในชั้นบังคับคดีแค่ 100,000 บาท แต่ยื่นข้อเสนอในการไกล่เกลี่ยขอชำระเดือนละ 10,000 บาท 10 เดือน ก็ทำให้เจรจาไกล่เกลี่ยไม่จบง่าย ๆ ...” (กรณีศึกษาที่ 7 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2559)

“...ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยสามารถประสบผลสำเร็จจะอยู่ที่ลูกหนี้มากกว่า เพราะฝ่ายโจทก์หรือเจ้าหนี้ก็อยากให้เกิดจบด้วยการชำระหนี้เป็นก้อนและที่ใช้ระยะเวลาการชำระไม่นานก็จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ ถ้าลูกหนี้เสนอขอจ่ายเป็นก้อนให้หมดส่วนใหญ่ฝ่ายโจทก์ก็จะรับได้ ก็จะมีประเด็นคุยไกล่เกลี่ยกันเรื่องส่วนลดว่า เราจะลดให้ลูกหนี้เท่าไร ...” (กรณีศึกษาที่ 8 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 3 พฤษภาคม 2559)

ความสามารถในการชำระหนี้ของจำเลยหรือลูกหนี้อาจจะมีผลทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความล้มเหลวได้ โดยชลธร มีวงศ์อุโฆษ (2556, น. 28) ได้กล่าวถึงประเด็นดังกล่าวว่า ความสามารถในการชำระหนี้ หลายครั้งที่คู่ความทั้งสองฝ่ายมีความประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ย แต่ลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้แม้จะเป็นจำนวนขั้นต่ำที่เจ้าหนี้อยอมผ่อนผันให้แล้วก็ตาม หรือบางครั้งลูกหนี้ไม่สามารถกำหนดเวลาได้ชัดเจนว่าจะสามารถชำระหนี้ได้เมื่อใด ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้เจ้าหนี้ที่เป็นธนาคารหรือบริษัทเงินทุนต้องดำเนินการตามนโยบายในการติดตามหนี้ที่กำหนดมา

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ในด้านคู่ความมีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีไม่ว่าจะเป็นการที่คู่ความแต่ละฝ่ายจะต้องเตรียมตัว และจัดเตรียมข้อเสนอ และตั้งเป้าหมายในการไกล่เกลี่ยก่อนมาเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะเมื่อมีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยฝ่ายหนึ่งยื่นข้อเสนอมาให้ ถ้าอีกฝ่ายไม่มีการเตรียมข้อเสนอหรือเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ยก็จะทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยน หรือรับข้อเสนอที่อีกฝ่ายเสนอได้ หากลูกหนี้มีการเตรียมข้อเสนอในการชำระหนี้ และโจทก์มีการเตรียมข้อเสนอในส่วนการรับชำระหนี้ของโจทก์แล้วจะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จได้เร็ว เพราะจะทำให้การเจรจาเหลืออยู่ที่การเจรจาต่อรองจำนวนหนี้และระยะเวลาในการชำระหนี้เท่านั้น

ปัจจัยด้านคู่ความที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว คือ จำเลยหรือลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้หรือไม่ และระยะเวลาในการชำระหนี้จะอยู่ในวิสัยที่โจทก์พอยอมรับได้หรือไม่ เพราะถึงแม้ว่าลูกหนี้และคู่ความมีการเตรียมข้อเสนอ และตั้งเป้าหมายในการไกล่เกลี่ยมาแล้วแต่ลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ต่ำ ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้ให้หมดสิ้นภายในระยะเวลาที่โจทก์ยอมรับได้จะมีผลทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ

4.2.2 ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี จะต้องมีความสัมพันธ์ที่ต่างจากผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล หรือชั้นอื่น ๆ โดยจะเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งโดยดำเนินการตาม “ประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2558” และระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2558 โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 40 ปี จบการศึกษาระดับไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เคยมีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยไม่ต่ำกว่า 1 ปี หรือผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาครัฐหรือเอกชน

ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีส่วนสำคัญในกระบวนการไกล่เกลี่ยเพราะจะทำหน้าที่คุ้มครองประเพณีในการเจรจาไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่รับฟังข้อเสนอของลูกหนี้และเจ้าหนี้ ทำหน้าที่สร้างบรรยากาศในการเจรจาพูดคุยให้เป็นไปด้วยดี ให้ความช่วยเหลือ เสนอแนะ และพยายามหาจุดร่วมกันระหว่างข้อเสนอของลูกหนี้และความต้องการของเจ้าหนี้เพื่อหาทางออกของการยุติข้อพิพาทร่วมกันโดยความยินยอมพร้อมใจของทั้งสองฝ่าย และมีผลทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“... การไกล่เกลี่ยเป็นการเข้ามาร่วมพูดคุยกันผ่านคนกลางซึ่งก็คือ ผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อหาทางออกในการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางจะดูแลผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายให้ และบางครั้งก็เสนอแนะทางออกที่เป็นปัญหาเส้นผมบังภูเขาเนื่องจากกรณีอาจจะมึนมองในการมองปัญหาจากคนในทำให้ไม่เห็นแนวทางการแก้ปัญหาที่รอบด้าน ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นคนนอกจะสามารถมองปัญหาที่รอบด้านกว่า บางครั้งสามารถเสนอแนะทางออกโดยนำเสนอข้อมูลสำคัญที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถยอมรับได้ เช่น กรณีหนึ่งเป็นคดีมีทุนทรัพย์ประมาณ 300 ล้านบาท คู่ความเค่าก็ทำการบ้านกันมา Case นี้ ลูกหนี้จะขอให้ถอนการยึด แล้วจะเอาที่ดินไปขายเพราะราคาที่ดินมีมูลค่ามากกว่า เจ้าหนี้ก็ไม่อยากถอนการยึดเพราะต้องการให้ลูกหนี้ไปหาผู้ซื้อมาก่อน ผู้ไกล่เกลี่ยจึงเสนอทางเลือกโดยการเอาที่ดินตีใช้หนี้เจ้าหนี้ไปเลยแล้วเงินส่วนที่เหลือให้เจ้าหนี้จ่ายเงินให้ลูกหนี้ไป ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ ที่ทั้งสองฝ่ายก็เห็นด้วย หรือในบางกรณีผู้ไกล่เกลี่ยก็สามารถนำประสบการณ์ที่ตนเองมีที่เคยเป็นเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดีสามารถนำประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทางด้านการบังคับคดีมาเสนอให้เจ้าหนี้และลูกหนี้เห็นทางออกเพื่อแก้ปัญหาข้อพิพาทได้ เช่น เคยมีกรณีคดีแรงงาน นายโจทก์บอกว่าจำเลยต้องเป็นผู้ออกค่าธรรมเนียมถอนการยึดเอง จำเลยก็ไม่ยอมเถียงกันแรง ก็เลยแยกคุยกับจำเลยก่อนว่าให้รับไป เพราะคดีแรงงานไม่มีค่าธรรมเนียมอยู่แล้ว สุดท้ายก็สามารถตกลงกันได้...” (กรณีศึกษาที่ 3 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...ผู้ไกล่เกลี่ยต้องใช้เทคนิคในการเจรจา เพื่อชี้ให้เห็นถึงข้อดีของการไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะกรณีที่ทำลายพร้อมจะชำระเงินแล้ว เพียงแต่ขอส่วนลดบ้าง กรณีนี้ เราผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องชี้ให้เจ้าหน้าที่เห็นว่า การที่ลูกหนี้ยอมจ่ายเงินเป็นก้อน โดยขอลดหนี้บางส่วนดีกว่าที่เจ้าหน้าที่จะไปดำเนินการบังคับคดีเอง ที่ต้องใช้เวลานาน เพราะถ้ากรณีโจทก์เห็นว่าจำเลยมีทรัพย์สินที่จะสามารถยึดเพื่อขายทอดตลาดได้ มักจะถือว่าตนเองได้เปรียบก็มักจะไม่สนใจจะไกล่เกลี่ยจะขอไปดำเนินการยึดทรัพย์ ซึ่งเราในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องชี้ให้เห็นถึงข้อดีของการไกล่เกลี่ยที่โจทก์จะได้เงินเร็วกว่า ในขณะที่การดำเนินการบังคับคดีโดยการยึดทรัพย์จะต้องใช้ระยะเวลา ทั้งในการรอคิวขายทอดตลาด และเมื่อขายทอดตลาดแล้วถ้ามีการคัดค้านจากผู้เกี่ยวข้องก็ต้องยึดระยะเวลาไปอีก ซึ่งโจทก์เขาก็ต้องคิดว่าจะยอมลดหนี้แล้วรับเงินแล้วจบเรื่องไปเลย หรือจะเสียเวลาไปบังคับคดี ไปรอการยึดทรัพย์ของจำเลยแล้วขายทอดตลาดเอาเงินมาชำระหนี้ซึ่งไม่รู้ต้องใช้เวลามากเท่าไร...” (กรณีศึกษาที่ 4 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2559)

“... เมื่อเข้าสู่การเจรจาไกล่เกลี่ย เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยสรุปรายละเอียดของหนี้ที่มีตามคำพิพากษาของศาลแล้วให้เราเสนอข้อเสนอ เราก็บอกไปว่าเราพร้อมจ่ายเป็นเงินก้อนทีเดียวเลย แต่ขอให้เจ้าหน้าที่ลดดอกเบี้ยลงโดยเราพร้อมจ่ายที่เงินหกแสนกว่า แต่ตอนแรกเจ้าหน้าที่ก็ให้ส่วนลดลงมาแต่ยังไม่ค่อยอยู่ คือ เสนอมาให้เราจ่ายเจ็ดแสนถ้วน แต่เราก็บอกว่ามันลดน้อยไปเพราะต้นเงินจริงแค่หกแสนนิด ๆ จนผู้ไกล่เกลี่ยก็มาพูดเสริมว่าถ้าไปบังคับคดีก็อีกนานกว่าจะได้เงิน ถ้าจะยึดบ้านลูกหนี้ เขาก็มีหนี้อยู่กับแบงก์จะเหลือให้เจ้าหน้าที่เท่าไร ถ้าจะให้หักเงินจากบำนาญต้องหักอีกก็ปีกกว่าจะได้ครบเจ็ดแสน จนสุดท้ายโจทก์ก็ยอมลดหนี้ลงเหลือหกแสนกว่า ๆ ...” (กรณีศึกษาที่ 6 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2559)

ผลจากการสัมภาษณ์สอดคล้องกับผลการศึกษาของปริญญาพงศ์ เจริญนัยกุลกนก (2556, น. 58-91) ที่ได้ศึกษา บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย จากการศึกษา พบว่า ผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่มีการอธิบายให้คู่กรณีเข้าใจถึงข้อดีหรือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย การกระตุ้นให้คู่กรณีพูดเสนอข้อเท็จจริง การค้นหาประเด็นความต้องการ การทำให้คู่กรณีทุกฝ่ายทราบถึงประเด็นปัญหาข้อพิพาท มีการสื่อสารที่ดี มีวาทศิลป์ รู้จักเลือกใช้ รูปแบบ วิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับรูปคดีมาช่วยในการเจรจา

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกฤษณ์ฤทธิ์ หาญจริง (2552, น. 79-101) ที่ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาการบังคับคดีที่ถูกต้องตามกฎหมายและปฏิบัติได้โดยการไกล่เกลี่ย จากการศึกษา พบว่า การใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการยุติข้อพิพาท จะต้องใช้หลักการของการประสานงานเพื่อศึกษาความต้องการของคู่ขัดแย้ง (คู่ความ) อย่างเหมาะสม การมีคนกลาง

เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยโดยให้แต่ละฝ่ายเข้ามาเจรจา หรือส่งตัวแทนมาเจรจาทันทีถึงความ ต้องการของแต่ละฝ่าย แม้บางกรณีจะมีกรณีที่มีอีกฝ่ายอยู่ในจุดที่เหนือกว่า มีทางเลือกที่จะตัดสินใจได้ มากกว่า ในขณะที่อีกฝ่ายเป็นรองและไม่มีทางเลือก แต่ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำให้ฝ่ายที่เหนือกว่ายอม ลดความต้องการ และเลือกทางเลือกที่สามารถจะสรุปข้อตกลงได้ร่วมกัน อันเป็นเหตุให้ความขัดแย้ง บรรเทาเบาบางลง ต่างฝ่ายต่างไม่เสียผลประโยชน์ และสามารถได้ผลประโยชน์ที่เป็นที่พึงพอใจของ ทั้งสองฝ่าย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พศิลักษณ์ ทองเจริญ (2550, น. 91-94) ที่ได้ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผลการศึกษาพบว่า หากผู้ไกล่เกลี่ยไม่มี ความชำนาญในการไกล่เกลี่ย ก็จะทำให้เกิดปัญหาทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ เนื่องจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลางที่ช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก สามารถแก้ปัญหาข้อพิพาททำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เสาะหา ข้อมูลที่จะทำการเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ จัดข้อมูลต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจา ใช้กลยุทธ์ ต่าง ๆ ที่จะทำให้อุณหภูมิเกิดความสะดอกใจในการเปิดเผยข้อมูล เสนอข้อต่อรองหรือทางออกในการแก้ไข ปัญหา ซึ่งถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญและประสบการณ์เพียงพออาจจะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบ ความล้มเหลวได้

ดังนั้นบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทาง เพื่อให้ คู่กรณีหาทางออกของข้อพิพาทร่วมกัน เพื่อช่วยให้คู่กรณีทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันจากการ ที่พิพาทกันได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะคอยเป็นผู้กระตุ้น แนะนำ โน้มน้าว แคลความ หรือชี้แนะหนทางที่ เป็นไปได้ในการแก้ไขข้อพิพาทให้กับคู่กรณี จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบ ผลสำเร็จ

นอกจากนี้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ข้อพิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“... ความรู้ความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยมีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ถ้าผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้เกี่ยวกับคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยจะทำให้มีโอกาสที่การไกล่เกลี่ยจะ ประสบผลสำเร็จมากขึ้น เช่นกรณีนี้เกี่ยวกับการเช่าซื้อรถ ผู้ไกล่เกลี่ยจะดูข้อมูลในสารบบว่า หนี้เช่าซื้อศาลพิพากษามาให้มาประมาณนี้ ต้นทุนที่ไฟแนนซ์ลงทุนไปประมาณนี้ รวมดอกเบี้ยแล้ว เป็นเงิน สมมุติว่าต้นทุน 5 บาท รวมดอกเบี้ยอีก 3 บาท เป็นค่าเช่าซื้อ 8 บาท ลูกค้าผ่อนมา 1 บาท เรายังมีหนี้อยู่อีก 7 บาท เมื่อเจ้าหนี้ไปฟ้องศาล ศาลพิพากษาให้ 6 บาท แล้วลูกหนี้มาเข้ากระบวนการ ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องประเมินสถานการณ์ว่าตัวเลขเท่านี้แล้ว เมื่อเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยก็สามารถประเมินได้ว่าข้อเสนอในการชำระหนี้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยควรจะอยู่ที่ระดับใด

ตามตัวอย่างข้อเสนอของลูกหนี้ควรจะอยู่ที่ประมาณ 5 บาท แต่ถ้าลูกหนี้มีไม่ถึงก็เป็นเรื่องของการเจรจาต่อรองกันในช่วงของการไกล่เกลี่ย โดยทั่วไปผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์เขาจะรู้ว่า เจ้าหนี้สถาบันการเงินบริษัทนี้เค้าต้องปิดบัญชีอย่างเดียวนะ ไม่มีผ่อนนะ หรือบริษัทนี้ค่อนข้างจะผ่อนยาก ข้อมูลเหล่านี้จะทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ดังนั้นความสามารถและรอบรู้ของผู้ไกล่เกลี่ยจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย...” (กรณีศึกษาที่ 7 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2559)

“...ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่กำหนดกติกาในการให้ข้อเท็จจริงในการเจรจาไกล่เกลี่ยที่คู่ความทั้งฝ่ายเจ้าหนี้และลูกหนี้ต้องปฏิบัติตาม ในการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยจะให้แต่ละฝ่ายพูดโดยจะให้ลูกหนี้นำเสนอปัญหาและข้อเสนอในการชำระหนี้ก่อน จากนั้นผู้ไกล่เกลี่ยก็จะให้เจ้าหนี้นำเสนอข้อเสนอของเจ้าหนี้ที่เตรียมมา โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะคอยจับประเด็นและกล่าวทวนข้อเสนอของแต่ละฝ่าย และเนื่องจากผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านการบังคับคดี จึงสามารถอธิบายถึงจุดสำคัญของข้อเสนอแต่ละฝ่าย และอาจจะชี้แนะแนวทางในการประนีประนอมข้อเสนอยังแตกต่างกันระหว่างลูกหนี้กับเจ้าหนี้ มีผลทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ..” (กรณีศึกษาที่ 8 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 3 พฤษภาคม 2559)

ผลจากการสัมภาษณ์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ผ่องเพ็ญ อาษาเทวีญ (2556, น. 38-70) ที่ได้ศึกษา กระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทคดีครอบครัว กรณีศึกษาคดีในศาลเยาวชนและครอบครัว จากการศึกษา พบว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีครอบครัวเป็นการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง เป็นผู้ที่สามารถทำให้คู่พิพาทได้มองเห็นปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของตนเองนำไปสู่การยุติปัญหาความขัดแย้ง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุนันท์ สะอาด (2553, น. 44-62) ได้ศึกษา ความสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข : ประสบการณ์โรงพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง คือ องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ กระบวนการและขั้นตอนของผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ย

สรุปได้ว่าในการไกล่เกลี่ยหากผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และองค์ความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องไกล่เกลี่ยซึ่งในที่นี้คือ ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบังคับคดี ความรู้เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาท เช่น เกี่ยวกับหนี้ในคดีเช่าซื้อ หนี้บัตรเครดิต ฯลฯ ความรู้เหล่านี้จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถชี้แนะประเด็นที่คู่ความยังมองไม่เห็น จนทำให้เกิดเป็นทางออกใหม่ ๆ ที่จะสามารถเป็นการยุติปัญหาข้อพิพาทโดยที่คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถยอมรับได้

4.2.3 ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี

เนื่องจากในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีจะมีกระบวนการในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยกับผู้ไกล่เกลี่ย ระยะเวลา และการนัดหมายในการเข้ามาเจรจาไกล่เกลี่ย ห้องที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสมเป็นส่วนตัวสำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือไม่ รวมทั้งกระบวนการ และขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ย

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“...ในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดีจะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จำนวน 8 คน ทำหน้าที่รับเรื่อง ประสานงานและเชิญคู่ความ และผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จัดทำสารบบสำนวน รายงานการไกล่เกลี่ย โดยจะมีเรื่องการไกล่เกลี่ยเข้ามาศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ประมาณปีละ 400 เรื่อง ไม่รวมเรื่องที่มีการจัดมหกรรมการไกล่เกลี่ย ในการเตรียมข้อมูลคดีให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย ก็จะเป็นการเตรียมสำนวนให้กับผู้ไกล่เกลี่ย ปกติผู้ไกล่เกลี่ยเจ้าของเรื่องจะอ่านเรื่องกันมาก่อนแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยอาจจะสรุปคร่าว ๆ อีกครั้งก่อนจะเริ่มเจรจาไกล่เกลี่ยในแต่ละครั้ง ส่วนห้องที่ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยมีเพียงพอต่อการไกล่เกลี่ย เพราะในแต่ละวันมีจำนวนเรื่องที่เข้ามาไกล่เกลี่ยไม่มาก...” (กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...ในการเจรจาที่ใช้ที่ห้องของศูนย์ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นสัดส่วนชัดเจน มีความเหมาะสม กระบวนการในการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีมีความรวดเร็วมาก ไปยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยกับศูนย์ไกล่เกลี่ยแล้วหลังจากนั้นสองอาทิตย์เจ้าหน้าที่ศูนย์ โทรมาแจ้งว่าติดต่อโจทก์ได้แล้ว และนัดวันไกล่เกลี่ยอีกอาทิตย์ถัดไป และเมื่อไปไกล่เกลี่ยก็ใช้เวลาเจรจาครั้งเดียวจบ หลังจากนั้นเราก็นำเงินไปวางที่กรมบังคับคดีก็จบเลย ถือว่าเร็วมาก...” (กรณีศึกษาที่ 6 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2559)

“...ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยมีความสะดวกรวดเร็วกว่า เมื่อเทียบกับกระบวนการบังคับคดี และเห็นว่า การเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยน่าจะดีกว่าการปล่อยให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการยึดหรืออายัดทรัพย์สินที่ต้องใช้เวลานาน และเราต้องเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มากกว่า การเข้าการไกล่เกลี่ย และในกรณีของผู้ให้สัมภาษณ์การไกล่เกลี่ยก็สามารถประสพผลสำเร็จลงโดยใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยเพียงครั้งเดียว...” (กรณีศึกษาที่ 5 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 2 พฤษภาคม 2559)

“...ในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทางศูนย์ไกล่เกลี่ยจะประสานมาทางเจ้าหน้าที่ โดยส่งหนังสือนัดหมายวันไกล่เกลี่ยมาให้ เพราะส่วนใหญ่จะเป็นกรณีที่ถูกหนี้เป็นผู้ขอเข้าสู่

กระบวนการไกล่เกลี่ย ระยะเวลาในการนัดหมายของไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็ว และการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่เสียเวลา ส่วนใหญ่เรื่องที่ไกล่เกลี่ยจะเสร็จภายใน 2-3 ครั้ง บางกรณีก็ครั้งเดียว...” (กรณีศึกษาที่ 7 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2559)

“...กระบวนการในการไกล่เกลี่ยมีความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยจะส่งเอกสารนัดหมายล่วงหน้า และเจ้าหน้าที่ของทางศูนย์มีการโทรศัพท์ยืนยันก่อนวันนัดไกล่เกลี่ยห้องที่ทำการไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสม มีความเป็นส่วนตัว...” (กรณีศึกษาที่ 8 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 3 พฤษภาคม 2559)

ผลจากการสัมภาษณ์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลัท ประเทืองรัตนา (2555, น. 88-108) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า สถานที่ที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย สถานที่เจรจาต้องมีความเป็นกลาง ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบ หรือเสียเปรียบ ต้องไม่มีการกดดันใด ๆ ระหว่างการเจรจา ที่นิยมใช้คือ โต๊ะกลม (Round Table) เพื่อมองเห็นหน้ากันทุก ๆ คน สำหรับห้องประชุมควรมีขนาดพอเหมาะ และมีพื้นระดับเดียวกันที่ไม่ใช่ห้องประชุมแบบเวทีฟังบรรยาย

ผลจากการสัมภาษณ์เรื่อง การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็ว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จักรกริณัฐ ทอดสูงเนิน และ อรพันธ์ กลั่นทปฺระ (2557, น. 98-113) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนกรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งได้สรุปผลการศึกษาว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขามมีเพียงพอพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อประสบกับปัญหา และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิรัตน์ ท่วมใจดี (2558, น. 117-135) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค กรณีศึกษา ศาลแขวงพิษณุโลก จากการศึกษา พบว่า กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรวดเร็ว เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ตลอดจนการให้ความสนใจดูแล และอัธยาศัยอันดีของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยจะมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เพียงพอในการติดต่อประสานงานกับผู้ไกล่เกลี่ยและคู่ความ การประสานงานที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการนัดหมายวันไกล่เกลี่ย และการมีห้องไกล่เกลี่ยที่เป็นสัดส่วนและมีจำนวนเพียงพอ จะมีผลทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินการไกล่เกลี่ย

4.2.4 ปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น จำนวนทุนทรัพย์ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความ ในการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น

ในกรณีที่คดีมีจำนวนทุนทรัพย์สูงเป็นหลักหลายสิบล้าน หรือร้อยล้านทำให้ การไกล่เกลี่ยมีข้อตกลงและรายละเอียดที่ต้องเจรจามากขึ้น จึงทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยจะต้องใช้ ระยะเวลาาน โดยอาจจะต้องใช้การนัดพิจารณาไกล่เกลี่ยไม่ต่ำกว่า 3-4 ครั้ง

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“...ทุนทรัพย์ของคดีถ้าเป็น คดีทุนทรัพย์สูงมีโอกาสคุยยืดเยื้อมีสูง อาจจะต้องใช้ การเจรจาไกล่เกลี่ยมากกว่า 2-3 นัด ขึ้นไปจึงจะตกลงกันได้ และถ้าเป็นหนี้ที่มีหลักทรัพย์ที่เจ้าหนี้มี การยึดไว้แล้วส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการเจรจายาวนาน เพราะเจ้าหนี้มักจะไม่ค่อยผ่อนปรนให้เนื่องจาก ตนเองมีความได้เปรียบอยู่แล้วจากการยึดทรัพย์สินของลูกหนี้ไว้...” (กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...ถ้าทุนทรัพย์สูงมาก ๆ ก็อาจส่งผลต่อการไกล่เกลี่ยบ้างเนื่องจากอาจต้องมี การแบ่งจ่ายหลายงวด ก็ต้องคุยในรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มก็อาจต้องใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยมาก ขึ้น...” (กรณีศึกษาที่ 4 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2559)

“...จำนวนทุนทรัพย์ มีผลในการทำให้การไกล่เกลี่ยสำเร็จเร็วขึ้น ถ้าทุนทรัพย์น้อย อย่างเช่นในกรณีนี้หนี้ยังไม่ถึงหลักแสน ก็ทำให้การคุยง่ายขึ้นเราไม่ต้องคิดมาก แต่ถ้ายอดมันเป็นหลัก หลายแสน คงต้องคุยเงื่อนไขการจ่ายหลายประเด็น ต้องคุยมากคิดมาก การไกล่เกลี่ยก็อาจต้องนัดกัน คุยหลายรอบไม่จบเร็วแบบนี้...” (กรณีศึกษาที่ 5 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 2 พฤษภาคม 2559)

“...ถ้าหนี้หรือทุนทรัพย์มากก็อาจใช้เวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยนานหน่อย ถ้าหนี้มีจำนวนน้อยก็อาจเจรจาได้เร็วบางกรณีก็ครั้งเดียวก็จบ แต่ก็ไม่แน่นอนไป บางทีหนี้ย่อยก็ช้า หนี้เยอะบางทีลืบดีกว่ารู้เรื่องจบเลย อยู่ที่ความพร้อมของลูกหนี้ ลูกหนี้บางทีไม่มีเงินแต่สามารถ หาช่องทางอื่นในการหาเงินมาชำระหนี้ได้ก็ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จได้เร็ว...” (กรณีศึกษาที่ 7 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม 2559)

จากคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นของทุนทรัพย์มีผลต่อ ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยถ้าเป็นการไกล่เกลี่ยที่มีทุนทรัพย์สูงจะต้องใช้เวลาในการ นัดไกล่เกลี่ยหลายครั้ง หรือใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยมากขึ้น เพราะมีรายละเอียดในการชำระหนี้ หรือ การต่อรองเรื่องการลดหนี้ที่มากกว่ากรณีที่เป็นการไกล่เกลี่ยที่มีทุนทรัพย์น้อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลสรุปในงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2546, น. 101-120) ที่ทำการศึกษากำหนด

กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทมาใช้ในศาลชั้นต้น พบว่า ทุนทรัพย์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียง กล่าวคือ คดีที่ทุนทรัพย์ไม่สูง มีโอกาสใกล้เคียงสำเร็จมากกว่าคดีที่มีทุนทรัพย์สูง

คำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นของทุนทรัพย์มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อพิพาทมีผลขัดแย้งกับผลการศึกษาของ สุมิตรา สุวรรณรงค์ (2549, น. 48-80) ที่ได้ศึกษา สัมฤทธิ์ผลของการนำวิธีการใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทแรงงานมาใช้ในศาลแรงงานภาค 5 และพบว่า ทุนทรัพย์ในการพิพาทไม่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการใกล้เคียง เนื่องจาก ในการพิพาทคู่ความจะคำนึงถึงเกียรติศักดิ์ศรีมากกว่าจำนวนเงินที่คู่กรณีพิพาทกัน สาเหตุที่ผลสรุปการศึกษาเรื่องทุนทรัพย์แตกต่างกันอาจจะมีสาเหตุจาก การศึกษาของ สุมิตรา สุวรรณรงค์ เป็นกรณีศึกษา การใกล้เคียงในคดีแรงงานซึ่งจะมีประเด็นข้อพิพาทเรื่องแรงงานสัมพันธ์ซึ่งเป็นประเด็นทางด้านศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การปฏิบัติที่เป็นธรรมของนายจ้างกับลูกจ้างมากกว่าเรื่องพิพาทด้านการชำระหนี้ จึงทำให้ประเด็นเรื่องทุนทรัพย์เป็นประเด็นที่ไม่สำคัญในข้อพิพาทจนไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใกล้เคียง

เนื่องจากในการใกล้เคียงคู่ความอาจจะมีการปรึกษา หรือพูดคุยกับทนายความ หรือญาติในเรื่องการใกล้เคียงซึ่งมักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเองซึ่งจะส่งผลให้คู่ความเกิดความไขว่เขว หรือคล้อยตามไม่ได้ตัดสินใจในข้อเสนองานการใกล้เคียงด้วยตนเอง

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“...ญาติของคู่ความ และทนายความบางครั้งก็จะมีผลต่อการเจรจาใกล้เคียงอยู่บ้างเช่นกัน เช่น ทนายความมีส่วนในการเป็นตัวแทนพูดคุยข้อเสนอของลูกหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ เนื่องจากเจ้าหนี้บางคนจะรับฟังทนายความ หากเงื่อนไขที่ลูกหนี้เสนอทนายความเห็นด้วยหรือยอมรับได้ โอกาสที่เจ้าหนี้จะยอมรับก็มีสูงเช่นกัน...” (กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“...บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความจะมีผลต่อกระบวนการใกล้เคียงบ้างในบางคดีที่มีผู้เกี่ยวข้องกับคดี เช่น คดีครอบครัว กรณีนี้ความเห็นของญาติพี่น้องอาจมีผลต่อการใกล้เคียงส่วนคดีทั่ว ๆ ไปมีผลน้อย ส่วนทนายความในการใกล้เคียงมีบางส่วนเท่านั้นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับส่วนใหญ่ทั้งสองฝ่ายทั้งโจทก์จำเลยจะมาเจรจาใกล้เคียงเองคนเดียว...” (กรณีศึกษาที่ 4 ผู้ใกล้เคียง, สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2559)

“...บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาใกล้เคียง จะมีผลต่อการใกล้เคียงอยู่บ้าง ต้องเป็นกรณีการจ่ายหนี้มีผลกระทบต่อเขา และเขาอาจจะมาพูดทำให้เราเขวไปบ้างแต่ท้ายสุดอยู่ที่เราเองมากกว่าในการตัดสินใจ...” (กรณีศึกษาที่ 6 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2559)

“...บางทีลูกหนี้น่าบอกว่าถามคนนั้นมา บอกว่ายึดทรัพย์ชั้น ชั้นถือกรรมสิทธิ์ร่วม จะขายทรัพย์ชั้นได้อย่างไร ขายไม่ได้หรอก ข้อมูลตรงนั้นเป็นมมที่ลูกหนี้น่าพูดในช่วงการเจรจาไกล่เกลี่ย เราก็เลยไม่รู้ว่าจะไปปรึกษาใคร มีผลหรือไม่ อาจมีผลเล็กน้อยไม่น่าเยอะ เพราะยังงั้นคุณเป็นหนี้เค้า ถึงขนาดบังคับคดี เป็นหนี้ที่ซอบด้วยกฎหมาย ยังงั้นคุณก็ต้องใช้หนี้ ไม่ใช่หนี้มันก็ไม่จบ มีผลเล็กน้อย ไม่เยอะ...” (กรณีศึกษาที่ 7 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2559)

จากคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เห็นว่าญาติ และทนายความมีผลต่อการไกล่เกลี่ย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับข้อสรุปของ ชลธร มีวงศ์อุโฆษ (2556, น. 26-28) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็นญาติ ทนายความ เพื่อน ซึ่งมักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเองซึ่งจะส่งผลให้ คู่ความเกิดความไขว้เขว หรือคล้อยตามไม่ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง

ผลจากการสัมภาษณ์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลัท ประเทืองรัตนา (2555, น. 88-108) บุคคลที่แวดล้อมผู้ไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะเป็นญาติ ทนายความ เพื่อนฝูงที่มักจะเสนอแนะ ตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์เฉพาะพวกพ้องของตน

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีทนายธรรม์มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย ยกเว้นในบางกรณีหากเป็น คดีที่เป็นคดีเฉพาะ เช่น คดีแรงงานซึ่งจะมีข้อพิพาทในประเด็นเรื่องแรงงานสัมพันธ์เป็นประเด็นหลัก ของคดีมากกว่าการพิพาทเรื่องค่าจ้าง กรณีนี้ทนายธรรม์จะไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของไกล่ เกลี่ยในชั้นบังคับคดี และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น ญาติ และ ทนายความ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

4.2.5 ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานอยู่หลายประการ จากการสัมภาษณ์ พบว่า

1. ปัญหาอุปสรรคจากการติดต่อประสานงานกับคู่ความ จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“...สามารถติดต่อคู่ความ ในบางกรณีคู่ความมีความประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการ ไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี แต่ไม่สามารถติดต่อคู่ความอีกฝ่ายได้...” (กรณีศึกษาที่ 1 หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2559)

“...มีปัญหาอุปสรรคในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา เมื่อลูกหนี้นขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย แล้วศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำหนังสือแจ้งเจ้าหนี้ตามที่

อยู่ไปแล้วเจ้าหน้าที่ไม่ตอบรับกลับมาก็จะทำให้ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เว้นแต่ทางลูกหนี้จะเป็นผู้ไปติดต่อประสานงานแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ

ส่วนกรณีที่เจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร ก็จะมีปัญหาในการติดต่อ เนื่องจากจะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องที่ถูกหนี้ยื่นขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเท่านั้น ซึ่งกว่าจะสามารถทราบชื่อของผู้รับผิดชอบต้องใช้เวลาและต้องใช้เวลาในการประสานงานมาก...” (กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

กล่าวโดยสรุปปัญหาอุปสรรคจากการติดต่อประสานงานกับคู่ความ จะเป็นกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกับคู่ความอีกฝ่ายได้ เช่น กรณีเจ้าหน้าที่เป็นบุคคลธรรมดา เมื่อลูกหนี้ยื่นขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย แล้วศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำหนังสือแจ้งเจ้าหน้าที่ตามที่อยู่ไปแล้วเจ้าหน้าที่ไม่ตอบรับกลับมาก็จะทำให้ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือกรณีที่เจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร ก็จะมีปัญหาในการติดต่อเนื่องจากจะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องที่ถูกหนี้ยื่นขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเท่านั้น ซึ่งกว่าจะสามารถทราบชื่อของผู้รับผิดชอบต้องใช้เวลาและต้องใช้เวลาในการประสานงานมาก

2. ปัญหาอุปสรรคในด้านการเตรียมตัวในการมาไกล่เกลี่ย จากการสัมภาษณ์พบว่า

“...คู่ความที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยบางคน เข้ามาแบบไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ยจึงไม่ได้เตรียมข้อเสนอ หรือแนวทางการยุติข้อพิพาทไว้ เวลาอีกฝ่ายเสนอข้อเสนอมาก็จะตัดสินใจไม่ได้ทำให้เสียเวลาต้องไปนัดไกล่เกลี่ยอีกครั้งหนึ่ง..” (กรณีศึกษาที่ 3 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

ดังนั้นปัญหาอุปสรรคด้านการเตรียมตัวในการมาไกล่เกลี่ย จึงมักจะเกิดจากการที่คู่ความที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เข้ามาโดยไม่เห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ย จึงไม่ได้เตรียมข้อเสนอ หรือแนวทางการยุติข้อพิพาทไว้เลย จึงทำให้เสียเวลา ต้องมีการนัดไกล่เกลี่ยอีกครั้ง เพื่อให้เวลาคู่ความกลับไปเตรียมข้อมูลเพื่อกำหนดข้อเสนอ หรือแนวทางการยุติข้อพิพาท

3. ปัญหาอุปสรรคด้านการรับรู้ของคู่ความเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี จากการสัมภาษณ์พบว่า

“...ในกรณีที่หนี้ลูกหนี้ปัญหาอุปสรรคคือ จะไม่รู้ว่ามีกรไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี ส่วนเจ้าหน้าที่คือ เมื่อทางศูนย์ไกล่เกลี่ยแจ้งว่าลูกหนี้ขอไกล่เกลี่ยแล้วเขาจะเข้ามาไกล่เกลี่ยหรือไม่ เพราะเป็นสิทธิของเจ้าหน้าที่เขามีกฎหมายลู่หน้ไปแล้วเขาได้เปรียบอยู่แล้ว การที่จะให้เขาเข้ามาพูดคุยก็เป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เขาต้องตามประสานเพื่อให้เจ้าหน้าที่มา..” (กรณีศึกษาที่ 5 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 2 พฤษภาคม 2559)

“...ปัญหาอุปสรรคในการใกล้เคียงข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีน่าจะอยู่ที่การรับรู้ของผู้เกี่ยวข้อง ขนาดเราที่เป็นข้าราชการบำนาญยังไม่รู้เลยว่าสามารถใกล้เคียงในชั้นบังคับคดีได้ หนายความก็ไม่เคยบอก แสดงว่าเขาไม่รู้...” (กรณีศึกษาที่ 6 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2559)

ปัญหาอุปสรรคด้านการรับรู้ของคู่ความเกี่ยวกับการใกล้เคียงในชั้นบังคับคดี เกิดจากการที่ยังมีคู่ความหรือประชาชนอีกมากที่ยังไม่รู้ว่า ถึงแม้ศาลพิพากษาแล้ว และมีการบังคับคดี โดยการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาแล้ว แต่คู่ความก็ยังสามารถเข้ามาสู่กระบวนการใกล้เคียงได้

4.2.6 ข้อเสนอแนะต่อการใกล้เคียงในชั้นบังคับคดี

จากการสัมภาษณ์ พบว่า มีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท กรมบังคับคดี อยู่หลายประการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ทางการใกล้เคียงรับข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีให้เป็นที่รับรู้โดยทั่วไป จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“... ควรจะมีการเสริมสร้างความเข้าใจแก่คู่ความรวมทั้งปรับทัศนคติว่าการใกล้เคียงชั้นบังคับคดีมีความสำคัญสามารถดำเนินการเป็นผลสำเร็จได้ และเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย แม้ผ่านการใกล้เคียงในชั้นศาลมาแล้ว หรือมีคำพิพากษาแล้วก็ตาม และชี้ให้เห็นว่าการใกล้เคียงและการบังคับคดีมีข้อแตกต่าง ข้อดี ข้อเสียต่างกันอย่างไร เจ้าหนี้จะเสียสิทธิตามคำพิพากษาหรือไม่ กรณีเจ้าหนี้เป็นบริษัทหรือสถาบันการเงิน กรมบังคับคดี อาจจะจัดประชุมเพื่อชี้แจงนโยบายและขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการใกล้เคียงชั้นบังคับคดี หรือให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานต่าง ๆ กรมบังคับคดีควรจะมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการด้านการรับข้อพิพาท เช่น ศูนย์รับข้อพิพาทประจำศาล สำนักงานยุติธรรมจังหวัด อำเภอ ฯลฯ ในการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการยุติข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น...” (กรณีศึกษาที่ 1 หัวหน้าศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2559)

“... ควรมีการประชาสัมพันธ์ และประสานงานในระดับนโยบายกับเจ้าหนี้ทั้งเจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาและที่เป็นสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน ฯลฯ ให้เห็นความสำคัญของกระบวนการใกล้เคียงในชั้นบังคับคดี เพื่อให้เจ้าหนี้ที่เป็นสถาบันการเงินเข้ามาสู่กระบวนการใกล้เคียงมากขึ้น เนื่องจากมีคดีบังคับคดีที่มีเจ้าหนี้เป็นสถาบันการเงินอยู่เป็นจำนวนมาก ส่วนเจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาจะไม่ทราบว่าในขั้นตอนของการบังคับคดีสามารถใช้กระบวนการใกล้เคียงได้...” (กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“... ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารไปยังคู่ความเกี่ยวกับการปฏิบัติเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี เพื่อให้คู่ความได้จัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอในการยุติข้อพิพาทมาเสนอในการไกล่เกลี่ย เพื่อให้การไกล่เกลี่ยจะได้ประสบผลสำเร็จ...” (กรณีศึกษาที่ 3 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

“... ควรให้คำแนะนำแก่ประชาชนทั่วไปให้รับทราบกระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี เพื่อที่จะได้เป็นการลดจำนวนคดีในชั้นบังคับคดีที่ตอนนี้มีจำนวนมาก และต้องประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่โดยเฉพาะสถาบันการเงินซึ่งมีคดีค้างอยู่ในชั้นบังคับคดีมากขึ้นในตอนนี้ เนื่องจากเป็นช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ ถ้าสถาบันการเงินหันมาใช้การไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีมากขึ้น จะทำให้ช่วยลดงานด้านบังคับคดีที่ล้นอยู่ในขณะนี้...” (กรณีศึกษาที่ 4 ผู้ไกล่เกลี่ย, สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม 2559)

“...อยากให้กรมบังคับคดีประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบว่า มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี ที่สามารถช่วยเหลือให้ลูกหนี้ในการเจรจาต่อรองกับเจ้าหนี้ในการชำระหนี้ ซึ่งเป็นเรื่องดีกว่าลูกหนี้อัปยศให้เจ้าหนี้ดำเนินการบังคับคดีโดยการยึดบ้าน และทรัพย์สินอื่นไป...” (กรณีศึกษาที่ 5 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 2 พฤษภาคม 2559)

“...อยากให้ประชาสัมพันธ์ด้วยว่าจะต้องเตรียมตัวอย่างไรเวลาเข้ามาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อที่จะได้ไม่เสียประโยชน์ และจะได้ใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยไม่มาก...” (กรณีศึกษาที่ 6 คู่ความฝ่ายจำเลย/ลูกหนี้, สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม 2559)

“...อยากให้เจ้าหน้าที่ทางศูนย์ไกล่เกลี่ย ช่วยแนะนำลูกหนี้ในเรื่องการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยมาเจรจากับเจ้าหนี้ว่าไม่มีเรื่องใดน่ากลัว เพราะเป็นการพูดคุยโดยมีคนกลางคือผู้ไกล่เกลี่ยคอยดูแล ถ้าคุยกันจะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ข้อยุติที่ดีที่สุด...” (กรณีศึกษาที่ 8 คู่ความฝ่ายโจทก์/เจ้าหนี้, สัมภาษณ์, 3 พฤษภาคม 2559)

ดังนั้นข้อเสนอแนะในด้านการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ทางด้านการไกล่เกลี่ย ระวังข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีจะมีข้อเสนอให้ดำเนินการให้ความรู้และการเสริมสร้างความเข้าใจแก่คู่ความ รวมทั้งปรับทัศนคติให้แก่คู่ความและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้มีมุมมองต่อการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีที่มีความสำคัญและเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่สามารถดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จได้ โดยการให้ความรู้ดังกล่าวจะต้องชี้ให้เห็นถึงข้อแตกต่าง ข้อดี ข้อเสียระหว่างการดำเนินการบังคับคดีตามวิธีการปกติกับการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย รวมทั้งประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกหนี้ และเจ้าหนี้จะได้เมื่อเลือกวิธีการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ยังควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารไปยังคู่ความเกี่ยวกับการปฏิบัติเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี เพื่อให้คู่ความได้จัดเตรียม

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอในการยุติข้อพิพาทมาเสนอในการไกล่เกลี่ย เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว

จากการสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะในด้านการประสานงานและการบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการระงับข้อพิพาทในขั้นตอนอื่น ๆ เช่น ศูนย์ระงับข้อพิพาทประจำศาล สำนักงานยุติธรรมจังหวัด อำเภอ ฯลฯ ในการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการยุติข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น และรวมถึงการประสานงานในระดับนโยบายกับเจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน ฯลฯ ซึ่งมีคดีเกี่ยวกับเงินกู้คดีเช่าซื้อจำนวนมากให้นำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีเป็นวิธีการในการระงับข้อพิพาทแทนที่จะใช้การบังคับคดีตามปกติ

2. การตั้งผู้ประสานงานในเรื่องการไกล่เกลี่ยโดยตรงสำหรับเจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“...อยากให้เจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงินซึ่งมีคดีในชั้นบังคับคดีเป็นจำนวนมาก ถ้าหากเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่หรือผู้ประสานงานในเรื่องการไกล่เกลี่ยโดยตรง เพื่อเป็นจุดประสานเวลามีลูกหนี้มายื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย...” (กรณีศึกษาที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2559)

จากการสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน ฯลฯ มีการตั้งผู้ประสานงานในเรื่องการไกล่เกลี่ยโดยตรงเพื่อความสะดวกรวดเร็วสำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี

3. ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงโดยการลดค่าธรรมเนียมการถอนการยึดอายัดจากผลของการไกล่เกลี่ย จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“... ควรจะมีการปรับปรุงโดยการลดค่าธรรมเนียมการถอนการยึด ถอนการอายัด ถ้าหากคู่ความใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วมีผลทำให้มีการถอนการยึด อายัด โดยให้ลดค่าธรรมเนียมการถอนการยึด อายัด ให้ต่ำกว่ากรณีปกติ เพื่อเป็นการจูงใจให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้น โดยการดำเนินการลดค่าธรรมเนียมการถอนการยึด อายัด จะต้องมี การเสนอแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง...” (กรณีศึกษาที่ 1 หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2559)

จากการสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงโดยการลดค่าธรรมเนียมการถอนการยึด อายัด จากผลของการไกล่เกลี่ย เนื่องจากการลดค่าธรรมเนียมการถอนการยึด อายัดจากผล

ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีจะเป็นแรงจูงใจให้คู่ความหันมาใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีในการยุติข้อพิพาทมากขึ้น

4. ข้อเสนอแนะให้มีการเพิ่มงบประมาณในการเผยแพร่ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค จากการสัมภาษณ์ พบว่า

“... ควรเพิ่มงบประมาณในการเผยแพร่ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค เพราะปัจจุบันได้รับงบประมาณแต่ละปีที่จำกัด สามารถดำเนินการเฉพาะกิจกรรมหลัก เช่น จ่ายค่าตอบแทนการไกล่เกลี่ย การจัดอบรมผู้ไกล่เกลี่ยและเจ้าหน้าที่ และจัดมหกรรมไกล่เกลี่ยเท่านั้น แต่ไม่เพียงพอที่จะให้สำนักงานบังคับคดีจังหวัดต่าง ๆ จัดอบรมการไกล่เกลี่ยให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างการรับรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีให้แก่ประชาชนทั่วไป..” (กรณีศึกษาที่ 1 หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2559)

จากการสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะให้มีการเพิ่มงบประมาณในการเผยแพร่ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค เนื่องจากงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการในปัจจุบันของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี สามารถดำเนินการได้เพียงจ่ายค่าตอบแทนการไกล่เกลี่ย การจัดอบรมผู้ไกล่เกลี่ยและเจ้าหน้าที่ และการจัดทำและจัดส่งข้อมูลแผ่นพับประชาสัมพันธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเท่านั้น ไม่สามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดการรับรู้แก่ประชาชนทั่วประเทศได้

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี : กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ บทความ ตำราทางวิชาการ ระเบียบวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บันทึกการปฏิบัติงาน และข้อมูลสรุปผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เป็นต้น เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์ และการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งจะเป็น “ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant)” ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เช่น คู่ความ ผู้ไกล่เกลี่ย และบุคลากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

ข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาตามหลักตรรกวิทยา ประกอบบริบท (Descriptive Analysis) โดยนำข้อมูลทั้งหมดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) รวมทั้งบริบทในด้านสภาพแวดล้อม และเอกสารวิชาการมาประกอบการใช้แนวคิดทฤษฎีในการประเมินเป็นพื้นฐานการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นในการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุมมากที่สุด

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ปัจจัยด้านคู่ความต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคู่ความที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี จะมีหลายประเด็นประกอบไปด้วย

การเตรียมตัว และจัดเตรียมข้อเสนอ และตั้งเป้าหมายในการมาไกล่เกลี่ยของคู่ความมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี เนื่องจากถ้าคู่ความขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ได้เตรียมตัว จะทำให้ไม่เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของอีกฝ่าย เมื่อมีการเจรจา

ไกล่เกลี่ยและมีการยื่นข้อเสนอมาให้ก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยน หรือรับข้อเสนอได้ และหากมีการรับข้อเสนอไปก็อาจไม่ใช่สิ่งที่ตนเองต้องการอย่างแท้จริง หรือรับข้อเสนอไปแล้วก็ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ เพราะไม่ได้ประมาณขีดความสามารถของตนไว้ก่อนจนท้ายสุดก็ทำให้ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยล้มเหลวและคู่ความก็ต้องกลับไปดำเนินกระบวนการบังคับคดีแบบปกติต่อไป ดังนั้นคู่ความแต่ละฝ่ายจะต้องจัดเตรียมข้อเสนอของตนเองมาก่อน และเมื่อถึงวันนัดไกล่เกลี่ยจะนำข้อเสนอมาเสนอและดูว่าอีกฝ่ายจะยอมรับได้หรือไม่

เมื่อคู่ความได้มีการจัดเตรียมข้อเสนอแล้ว ความสำคัญต่อมา คือ ข้อเสนอในการชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหนี้หรือโจทก์ยอมรับข้อเสนอในการไกล่เกลี่ยก็จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น

ประเด็นต่อมาที่เกี่ยวกับคู่ความ คือ เมื่อลูกหนี้มีการเตรียมข้อเสนอในการชำระหนี้ เช่น จำนวนหนี้คงเหลือ จำนวนเงินที่จะชำระหนี้ ระยะเวลาที่จะชำระหนี้จนเสร็จสิ้น เป็นต้น และโจทก์มีการเตรียมข้อเสนอในส่วนการรับชำระหนี้ของโจทก์ เช่น จำนวนหนี้ที่คงเหลือ ส่วนลดที่จะให้แก่ลูกหนี้ กำหนดเวลาที่จะให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เป็นต้น ประเด็นสำคัญที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จคือ ความสามารถในการชำระหนี้ของจำเลยหรือลูกหนี้ ถ้าลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้แม้จะเป็นจำนวนขั้นต่ำที่เจ้าหนี้ยอมผ่อนผันให้แล้วก็ตาม หรือบางครั้งลูกหนี้ไม่สามารถกำหนดเวลาได้ชัดเจนว่าจะสามารถชำระหนี้ได้เมื่อใด ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะทำให้เจ้าหนี้ที่เป็นธนาคารหรือบริษัทเงินทุนต้องดำเนินการตามนโยบายในการติดตามหนี้ที่กำหนดมา ดังนั้นข้อเสนอในการชำระหนี้ของลูกหนี้จะต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ที่ชัดเจน และต้องใช้ระยะเวลาการชำระหนี้ที่ไม่นานเกินไป ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะต้องไม่เกิน 1 ปี

5.1.2 ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยมีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี จะมีหลายประเด็น สามารถสรุปได้ ดังนี้

ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี จะต้องมีความรู้ที่ต่างจากผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล หรือชั้นอื่น ๆ โดยจะเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งโดยดำเนินการตาม “ประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2558” และระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2558 โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 40 ปี จบการศึกษาระดับไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางนิติศาสตร์ เคยมีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยไม่ต่ำกว่า 1 ปี หรือผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของภาครัฐหรือเอกชน

ผู้ไกล่เกลี่ยจะมีส่วนสำคัญในกระบวนการไกล่เกลี่ยเพราะจะทำหน้าที่คุมประเด็นในการเจรจาไกล่เกลี่ย ทำหน้าที่รับฟังข้อเสนอลูกหนี้และเจ้าหนี้ ทำหน้าที่สร้างบรรยากาศในการเจรจาพูดคุยให้เป็นไปด้วยดี ให้ความช่วยเหลือ เสนอแนะ และพยายามหาจุดร่วมกันระหว่างข้อเสนอลูกหนี้และความต้องการของเจ้าหนี้เพื่อหาทางออกของการยุติข้อพิพาทร่วมกันโดยความยินยอมพร้อมใจของทั้งสองฝ่าย และมีผลทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

หากผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย ก็จะทำให้เกิดปัญหาทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย คือ การเป็นคนกลางที่ช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถแก้ปัญหาข้อพิพาททำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีได้อีก ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่เสาะหาข้อมูลที่จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ ขจัดข้อยุ่งยากต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจา ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้คู่ความเกิดความสะดอกใจในการเปิดเผยข้อมูล เสนอข้อต่อรองหรือทางออกในการแก้ไขปัญหา ซึ่งถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความชำนาญและประสบการณ์เพียงพออาจจะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความล้มเหลวได้

ดังนั้นบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทาง เพื่อให้คู่กรณีหาทางออกของข้อพิพาทร่วมกัน เพื่อช่วยให้คู่กรณีทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกันจากการที่พิพาทกันนั้นได้ โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะคอยเป็นผู้กระตุ้น แนะนำ โน้มน้าว แคลความ หรือชี้แนะหนทางที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทให้กับคู่กรณี จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย หากผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และองค์ความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องไกล่เกลี่ยซึ่งในที่นี้คือ ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบังคับคดี ความรู้เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาท เช่น เกี่ยวกับหนี้ในคดีเช่าซื้อ หนี้บัตรเครดิต ฯลฯ ความรู้เหล่านี้จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถชี้แนะประเด็นที่คู่ความยังมองไม่เห็น จนทำให้เกิดเป็นทางออกใหม่ ๆ ที่จะสามารถเป็นการยุติปัญหาข้อพิพาทโดยที่คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถยอมรับได้

ดังนั้นคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความชำนาญในการไกล่เกลี่ยกล่าวคือ ต้องมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยมาพอสมควร เพื่อที่จะสามารถนำประสบการณ์มาวิเคราะห์ประเด็นข้อพิพาทและเสนอแนะทางออกให้คู่ความได้
2. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดีในการกระตุ้น แนะนำ โน้มน้าว แคลความ หรือชี้แนะหนทางที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทให้กับคู่กรณี

3. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้และประสบการณ์ในขั้นตอนด้านการบังคับคดีและความรู้เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาท เพราะความรู้เหล่านี้จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถชี้แนะประเด็นที่คู่ความยังมองไม่เห็น จนทำให้เกิดเป็นทางออกใหม่ ๆ ที่จะสามารถเป็นการยุติปัญหาข้อพิพาท

5.1.3 ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ยมีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี จะมีหลายประเด็น สามารถสรุปได้ ดังนี้

เนื่องจากในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีจะมีกระบวนการในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยกับผู้ไกล่เกลี่ย ระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย และการนัดหมายในการเข้ามาเจรจาไกล่เกลี่ย ห้องที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสมเป็นส่วนตัวสำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือไม่ รวมทั้งกระบวนการ และขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยสถานที่ที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย สถานที่เจรจาต้องมีความเป็นกลาง ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบ หรือเสียเปรียบ ต้องไม่มีการกดดันใด ๆ ระหว่างการเจรจา ที่นิยมใช้คือ โต๊ะกลมไม่มีหัวท้าย และจัดเก้าอี้ไว้โดยรอบ เนื่องจากโต๊ะกลมช่วยทำให้รู้สึกว่าคุณไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลางและช่วยให้คู่ความมีความรู้สึกเท่าเทียม ลดความแตกต่าง และสามารถทำให้คู่ความและผู้ไกล่เกลี่ยมองเห็นหน้ากันทุก ๆ คน และเพื่อลดการเผชิญหน้าระหว่างคู่กรณี อาจจะจัดที่นั่งในลักษณะให้คู่ความนั่งเคียงข้างกัน สำหรับห้องประชุมควรมีขนาดพอเหมาะ และมีพื้นที่ระดับเดียวกันที่ไม่ใช่ห้องประชุมแบบเวทีฟังบรรยาย

การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็ว เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ตลอดจนการให้ความสนใจดูแล และอัธยาศัยอันดีของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยจะมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

5.1.4 ปัจจัยด้านอื่น ๆ

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น จำนวนทุนทรัพย์ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี จะมีหลายประเด็น สามารถสรุปได้ ดังนี้

จากการศึกษาสามารถสรุปว่า ในกรณีที่คดีมีจำนวนทุนทรัพย์สูงเป็นหลักหลายสิบล้าน หรือร้อยล้านทำให้การไกล่เกลี่ยมีข้อตกลงและรายละเอียดที่ต้องเจรจามากขึ้น จึงทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยจะต้องใช้ระยะเวลานาน โดยอาจจะต้องใช้การนัดพิจารณาไกล่เกลี่ยไม่ต่ำกว่า 3-4 ครั้ง เพราะมีรายละเอียดในการชำระหนี้ หรือการต่อรองเรื่องการลดหนี้ที่มากกว่ากรณีที่เป็นการไกล่เกลี่ยที่มีทุนทรัพย์น้อย ๆ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คดีที่ทุนทรัพย์ไม่สูง มีโอกาสไกล่เกลี่ยสำเร็จมากกว่าคดีที่มีทุนทรัพย์สูง ยกเว้นในบางกรณีหากเป็นคดีที่เป็นคดีเฉพาะ เช่น คดีแรงงานซึ่งจะมี

ข้อพิพาทในประเด็นเรื่องแรงงานสัมพันธ์เป็นประเด็นหลักของคดีมากกว่าการพิพาทเรื่องค่าจ้าง กรณีนี้ทนายทนายจะไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

เนื่องจากในการไกล่เกลี่ยคู่ความอาจจะมีการปรึกษา หรือพูดคุยกับทนายความ หรือญาติในเรื่องการไกล่เกลี่ยซึ่งมักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเองซึ่งจะส่งผลให้คู่ความเกิดความไขว่ไขว หรือคล้อยตามไม่ได้ตัดสินใจในข้อเสนอของการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง จึงสามารถสรุปได้ว่า บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย เช่น ญาติ และทนายความ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

5.1.5 ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี

ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานอยู่หลายประการ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาในด้านการติดต่อประสานงานกับคู่ความ โดยบางครั้งไม่สามารถติดต่อกับคู่ความอีกฝ่ายได้ เช่น กรณีเจ้าหน้าที่เป็นบุคคลธรรมดา เมื่อลูกหนี้ยื่นขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย แล้วศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำหนังสือแจ้งเจ้าหน้าที่ตามที่อยู่ไปแล้วเจ้าหน้าที่ไม่ตอบรับกลับมา ก็จะทำให้ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เว้นแต่ทางลูกหนี้จะเป็นผู้ไปติดต่อประสานงานแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ ส่วนกรณีที่เจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร ก็จะมีปัญหาในการติดต่อ เนื่องจากจะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องลูกหนี้ยื่นขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเท่านั้น ซึ่งกว่าจะสามารถทราบชื่อของผู้รับผิดชอบต้องใช้เวลาและต้องใช้เวลาในการประสานงานมาก

2. ปัญหาด้านการเตรียมตัวในการมาไกล่เกลี่ย เนื่องจาก คู่ความที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยบางกรณี เข้ามาแบบไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการไกล่เกลี่ยจึงไม่ได้เตรียมข้อเสนอ หรือแนวทางการยุติข้อพิพาทไว้ เวลาอีกฝ่ายเสนอข้อเสนอมาก็จะตัดสินใจไม่ได้ทำให้เสียเวลาต้องไปนัดไกล่เกลี่ยอีกครั้งหนึ่ง

3. ปัญหาการรับรู้ของคู่ความเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี ที่ยังมีคู่ความหรือประชาชนอีกมากที่ยังไม่รู้ว่า ถึงแม้ศาลพิพากษาแล้ว และมีการบังคับคดีโดยการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ตามคำพิพากษาแล้ว แต่คู่ความก็ยังสามารถเข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในระดับนโยบายที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ทางด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีให้เป็นที่รับรู้โดยทั่วไป โดยมีประเด็นในด้านประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ ดังนี้

(1) การให้ความรู้โดยเฉพาะการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่คู่ความรวมทั้งปรับทัศนคติให้แก่คู่ความและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ว่าการไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีมีความสำคัญสามารถดำเนินการเป็นผลสำเร็จได้ และเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย แม้ผ่านการไกล่เกลี่ยในชั้นศาลมาแล้ว หรือมีคำพิพากษาแล้วก็ตาม

(2) การให้ความรู้โดยชี้ให้เห็นว่าการไกล่เกลี่ยและการบังคับคดีมีข้อแตกต่าง ข้อดี ข้อเสียต่างกันอย่างไร ลูกหนี้ และเจ้าหนี้จะได้ประโยชน์อย่างไรจากการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

(3) กรมบังคับคดี ควรมีการประชาสัมพันธ์ และประสานงานในระดับนโยบายกับเจ้าหนี้ทั้งเจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาและที่เป็นสถาบันการเงิน เช่น ธนาคาร บริษัทเงินทุน ฯลฯ ซึ่งเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาในคดีต่าง ๆ ค่อนข้างมาก เช่น คดีเช่าซื้อ เงินกู้ บัตรเครดิต ฯลฯ ให้เห็นความสำคัญของกระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี เพื่อให้เจ้าหนี้ที่เป็นสถาบันการเงินเข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้น ส่วนเจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา มักจะไม่ทราบว่าในขั้นตอนของการบังคับคดีสามารถใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยได้

(4) กรมบังคับคดีควรมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการด้านการระงับข้อพิพาท เช่น ศูนย์ระงับข้อพิพาทประจำศาล สำนักงานยุติธรรมจังหวัด อำเภอ ฯลฯ ในการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการยุติข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น

2. กระทรวงยุติธรรม ควรดำเนินการแก้ไขกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยการลดค่าธรรมเนียมการยึด ถอนการอายัด ถ้าหากคู่ความใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้วมีผลทำให้มีการถอนการยึด อายัด โดยให้ลดค่าธรรมเนียมการถอนการยึด อายัดให้ต่ำกว่ากรณีปกติ เพื่อเป็นการจูงใจให้คู่ความใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีในการยุติข้อพิพาทในด้านการบังคับคดีมากขึ้น

3. กระทรวงยุติธรรม ควรเพิ่มงบประมาณในการเผยแพร่ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค เพราะปัจจุบันงบประมาณที่ได้รับแต่ละปีมีจำกัด สามารถดำเนินการเฉพาะ

กิจกรรมหลัก เช่น จ่ายค่าตอบแทนการไกล่เกลี่ย การจัดอบรมผู้ไกล่เกลี่ยและเจ้าหน้าที่ และจัดมหกรรมไกล่เกลี่ยเท่านั้น แต่ไม่เพียงพอที่จะให้สำนักงานบังคับคดีจังหวัดต่าง ๆ จัดอบรมการไกล่เกลี่ยให้แก่ประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างการรับรู้กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดีให้แก่ประชาชนทั่วไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติการที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ควรจะดำเนินการประสานงานกับเจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน ฯลฯ ซึ่งมีคดีในชั้นบังคับคดีเป็นจำนวนมาก ให้เจ้าหน้าที่เป็นสถาบันการเงินเหล่านั้นดำเนินการตั้งหน่วยงานภายใน หรือบุคลากรเฉพาะเพื่อเป็นจุดประสานงานในการติดต่อประสานงานกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกรณีที่มีลูกหนี้ในคดีของสถาบันการเงินเหล่านั้นมาขอเข้าสู่การไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี เนื่องจากในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเมื่อลูกหนี้มายื่นขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องใช้เวลาในการติดต่อประสานงานเพื่อหาข้อมูลว่าหนี้ที่ลูกหนี้ของสถาบันการเงินที่มาขอไกล่เกลี่ยนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานคนไหนของสถาบันการเงิน
2. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารไปยังคู่ความเกี่ยวกับการปฏิบัติเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี เพื่อให้คู่ความได้จัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอในการยุติข้อพิพาทมาเสนอในการไกล่เกลี่ย เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
3. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่คู่ความในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ควรมีการศึกษาแนวทางในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการติดต่อประสานงานด้านการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การยื่นคำขอ หรือการติดต่อนัดหมายเข้าสู่การไกล่เกลี่ยโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือผ่านแอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือ
4. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ควรมีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้จากการนำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการระงับข้อพิพาทกับหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงยุติธรรมและของกระทรวงอื่น ๆ เช่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ในการบริหารจัดการระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดีในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของคู่ความเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี เพื่อหาแนวทางในการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นการเตรียมความพร้อมของคู่ความในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี เพื่อศึกษาแนวทางในการเตรียมความพร้อมของประชาชนในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นบังคับคดี
3. ควรจะมีการศึกษาประเมินผล หรือศึกษาสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีอยู่ทั่วประเทศ

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- โชติช่วง ท้าววงศ์. (2548). *การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: สำนักกระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม
- ทวีเกียรติ มีกนิษฐ. (2552). *สังคัมกับกฎหมาย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. (2550). *เทคนิค จิตวิทยา และการสื่อสาร สำหรับการไกล่เกลี่ย*. กรุงเทพฯ: สำนักกระงับข้อพิพาทศาลยุติธรรม.
- พิชัยศักดิ์ ทรยางกูร. (2540). *รวมข้อคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในทางการค้า*. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาณุ รังสีสัท. (2548). *การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: ธนาเพชร
- มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต. (2550). *การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2546). *รายงานการวิจัยของสำนักงานศาลยุติธรรม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลกับการลดภาระการบริหารจัดการคดี*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). *ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศาลแพ่ง. (2538). *ครบรอบ 1 ปี ระบบการไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความของศาลแพ่ง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2544). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: นกการพิมพ์.
- สรวิศ ลิ้มปริงสี. (2545). *อนุญาโตตุลาการตามกฎหมายใหม่กับการระงับข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: นิติรัฐ.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2552). *คู่มือการระงับข้อพิพาทสำหรับประชาชน*. กรุงเทพฯ: จีรรัชการพิมพ์.

บทความ

- จักรกริญณ์ ทอดสูงเนิน และ อรนนท์ กลั่นทปุระ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนกรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 40 (1).

- ชลธร มีวงศ์อุโฆษ. (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2556). *วารสารกรมบังคับคดี*, 17 (86).
- ชลัท ประเทืองรัตนนา. (2555). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย. *วารสารศาลยุติธรรมปริทัศน์*, 6 (2).
- ทรงพร วิไลลักษณ์. (กรกฎาคม-สิงหาคม 2555). *วารสารกรมบังคับคดี*, 16 (83).
- _____. (กันยายน-ตุลาคม 2555). *วารสารกรมบังคับคดี*, 16 (84).
- _____. (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2555). *วารสารกรมบังคับคดี*, 16 (85).
- _____. (มิถุนายน-กรกฎาคม 2555). *วารสารกรมบังคับคดี*, 16 (82).
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2555). โปรแกรมการฝึกอบรมเรื่องการไกล่เกลี่ย บทสำรวจในบริบทต่างประเทศและ ประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 38 (1).
- ปรัชญา ปิยะมโนธรรม. (2554). ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพสำหรับแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในการทำงานขององค์การเอกชน. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*, 7 (1).
- สม อินทร์พวง. (สิงหาคม-กันยายน 2545). หลักเกณฑ์การประนอมและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. *วารสารทนายความ*, 10 (84).

วิทยานิพนธ์

- กฤษณ์ฤทธิ์ หาญจริง. (2552). *แนวทางการพัฒนาการบังคับคดีที่ถูกต้องตามกฎหมายและปฏิบัติได้ โดย การไกล่เกลี่ย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, คณะศิลปศาสตร์.
- จตุพร อินทร์เจ้า. (2554). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมนอกศาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะนิติศาสตร์.
- เชิดชาย สิงห์พรหม. (2555). *ปัญหาการบังคับใช้การไกล่เกลี่ยคดีอาญาตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, คณะนิติศาสตร์.
- ณพชาติ ธรรมศักดิ์. (2549). *บทบาทของศาลและปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, คณะนิติศาสตร์.
- ธนพล พึ่งตน. (2553). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดมุกดาหาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, คณะศิลปศาสตร์.

- บุญตา ส.ผาบมีชัย. (2547). *กระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศึกษาเปรียบเทียบตามกฎหมายไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะนิติศาสตร์.
- ประสิทธิ์ ดวงตะวงษ์. (2553). *ประสิทธิผลกระบวนการสร้างและพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยและการดำเนินงานของศาลยุติธรรมไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์บัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, คณะรัฐประศาสนศาสตร์.
- ประเสริฐศักดิ์ บุญศรี. (2555). *บทบาทพนักงานสอบสวนในกระบวนการยุติธรรมमानฉันท : ศึกษากรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, คณะนิติศาสตร์.
- ปริญญาพงศ์ เจียรนัยกุลกนก. (2556). *บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- ปริยาพร ศิรวาณิชย์. (2554). *หลักนิติธรรมกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตามแนวทางการกระบวนการยุติธรรมเชิงमानฉันท*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, คณะนิติศาสตร์.
- ป้อมฤดี กุมพันธ์. (2557). *การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องในศาลส่วนคดีนักท่องเที่ยง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะนิติศาสตร์.
- ผ่องเพ็ญ อาษาเทวัญ. (2556). *กระบวนการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทคดีครอบครัว กรณีศึกษาคดีในศาลเยาวชนและครอบครัว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, คณะศิลปศาสตร์.
- พศิลักษณ์ ทองเจริญ. (2550). *ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- รัชฎาพร รุจิโกศัย. (2555). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์.
- รัฐกร คลังสมบัติ. (2552). *กระบวนการยุติธรรมเชิงमानฉันทกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นพนักงานสอบสวน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิติศาสตร์.
- วิรัตน์ ท่วมใจดี. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค กรณีศึกษาศาลแขวงพิษณุโลก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, คณะรัฐประศาสนศาสตร์.

- สุนันท์ สะอาด. (2553). *ความสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข : ประสบการณ์โรงพยาบาลในจังหวัดอุทัยธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์.
- สมิตรา สุวรรณรงค์. (2549). *สัมฤทธิ์ผลของการนำวิธีการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทแรงงานมาใช้ในศาลแรงงานภาค 5*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะรัฐประศาสนศาสตร์.
- สุรเชษฐ์ เณรบำรุง. (2552). *ปัญหาการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค : ศึกษาเฉพาะกรณีการไกล่เกลี่ยในชั้นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์.
- สุรยุทธ สุนทรวารี. (2554). *กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, คณะนิติศาสตร์.
- อัศรัศย์ จิตธรรมมา. (2551). *การพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมของไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะรัฐศาสตร์.

เอกสารอื่น ๆ

- กรมบังคับคดี. *รายงานสถิติการบังคับคดีแพ่ง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. สืบค้นจาก <http://www.led.go.th/Policy/pdf/131058-01.pdf>
- _____. (ตุลาคม 2557-กันยายน 2558). *สถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558*. สืบค้นจาก <http://www.led.go.th/Policy/pdf/131058-06.pdf>
- ตะวัน มานะกุล. (2557). *กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย. โครงการสำรวจองค์ความรู้เพื่อการปฏิรูปประเทศไทย มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ*. สืบค้นจาก <http://v-reform.org/mediation-process-in-thailand/>



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline)

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

: กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี

(การสัมภาษณ์คู่ความ : / ฝ่ายโจทก์)

เนื้อหาการสัมภาษณ์จะเป็นประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตามความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลัง

ชื่อ-นามสกุล _____ อายุ _____

การศึกษา _____

อาชีพ _____

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนี้

1. ในการไปไกล่เกลี่ยท่านหรือบริษัทตั้งเป้าหมาย / แนวทาง / ข้อเสนอของการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือไม่ (การให้ส่วนลด ระยะเวลาการชำระหนี้ ฯลฯ)

.....

.....

.....

.....

2. ในการเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี ปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ ที่อาจมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

.....

.....

.....

.....

3. ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอแนวทาง เพื่อประสาน ประนีประนอม อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

4. การนัดหมาย และการติดต่อประสานงานกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความสะดวกหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

5. ทุนทรัพย์ ทุนความและญาติของจำเลยมีผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

.....

.....

.....

.....

แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline)
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
: กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี
(การสัมภาษณ์คู่ความ : / ฝ่ายจำเลย)

เนื้อหาการสัมภาษณ์จะเป็นประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตามความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลัง

ชื่อ-นามสกุล _____ อายุ _____
 การศึกษา _____
 อาชีพ _____

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนี้

1. ก่อนการไกล่เกลี่ยท่านต้องเตรียมตัวอย่างไร และท่านมีข้อเสนอของการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือไม่ (จำนวนเงินที่จะเสนอ ระยะเวลาการชำระหนี้ ฯลฯ)

.....

2. ในการเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี ปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ ที่อาจมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

.....

3. ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยได้เสนอแนวทาง เพื่อประสาน ประนีประนอม อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

4. การนัดหมาย และการติดต่อประสานงานกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความสะดวกหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

5. ทุนทรัพย์ ทุนความและญาติของจำเลยมีผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

6. ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

.....

.....

.....

แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline)
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
: กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี
(ผู้ไกล่เกลี่ย)

เนื้อหาการสัมภาษณ์จะเป็นประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตามความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลัง

ชื่อ-นามสกุล _____ อายุ _____

การศึกษา _____

อาชีพ/ประสบการณ์ในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย _____

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนี้

1. ในการเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี ปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ ที่อาจมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

.....

.....

.....

.....

2. ในการเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดี ปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ ที่อาจมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

.....

.....

.....

.....

3. ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ท่านต้องมีการเตรียมตัว อะไรบ้าง และท่านได้เทคนิควิธีการอย่างไร เพื่อเสนอแนวทาง ในการประสานผลประโยชน์ของลูกหนี้และเจ้าหนี้

.....

.....

.....

.....

4. การนัดหมาย และการติดต่อประสานงานกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความสะดวกหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

5. ทุนทรัพย์ ทุนายความ และญาติของจำเลยมีผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

.....

.....

.....

.....

แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Guideline)
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี
: กรณีศึกษา ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี
(หัวหน้า/เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ย)

เนื้อหาการสัมภาษณ์จะเป็นประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตามความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยมีคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลัง

ชื่อ-นามสกุล _____ อายุ _____

การศึกษา _____

อาชีพ/ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่ง _____

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ดังนี้

1. ในการเจรจาไกล่เกลี่ยปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ที่อาจมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

.....

.....

.....

2. ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหนี้ ที่อาจมีผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย

.....

.....

.....

3. ในการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องใช้เทคนิควิธีการอย่างไรบ้างเพื่อให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีวิธีการในการจัดเตรียมงาน และการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยอย่างไรบ้าง รวมทั้งการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ฯลฯ

.....

.....

.....

.....

5. ทุนทรัพย์ ทุนายความ และญาติของจำเลยมีผลต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
หนังสือขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์

๑๗๑๑๑



๕๖๙
1 1๗๑๐

ที่ ศธ.๐๕๑๖.๑๖/ ก.๕๗๘

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
แขวงพระบรมมหาราชวัง
เขตพระนคร กทมฯ ๑๐๒๐๐

ณ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ผู้ไกลเกลี่ย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกลเกลี่ย ข้อพิพาท กรมบังคับคดี เพื่อประโยชน์ในการศึกษา

เรียน อธิบดีกรมบังคับคดี


ด้วย นางชลลภรณ์ เจริญรัตน์ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๗๐๕๐๓๒๐๒๖ นักศึกษาปริญญาโทชั้นปีที่ ๒ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ สาขาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ท่าพระจันทร์)

มีความประสงค์ที่จะขอความอนุเคราะห์ในการเข้าไปศึกษาและขอสัมภาษณ์ผู้ไกลเกลี่ย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้จัดทำสารนิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการไกลเกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี : กรณีศึกษา ศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี" โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ เป็นประธานกรรมการสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริจันทร์รัตน์ กาญจนบุญชร เป็นกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาภายใน ซึ่งผู้ศึกษามีความประสงค์ที่จะเข้าทำการสัมภาษณ์ผู้ไกลเกลี่ย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดีดังกล่าว เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ มีผลต่อความสำเร็จในการไกลเกลี่ยระดับข้อพิพาทชั้นบังคับคดีปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการไกลเกลี่ยระดับข้อพิพาทชั้นบังคับคดี เพื่อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ วิเคราะห์ อันนำไปสู่แนวทางในการพัฒนากระบวนการไกลเกลี่ย

ระงับข้อพิพาทดังกล่าวต่อไป จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เข้าไปศึกษาและสัมภาษณ์ผู้ไกล่เกลี่ย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี ด้วยตนเองภายในหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร.กิริทิพย์ พวงงาม)
คณบดีคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

โทร. ๐๒-๖๒๓๕๑๒๑

โทรสาร. ๐๒-๖๒๓๕๑๒๒

56%
รวมแล้ว

๗๒๒๕

1) *เรียน อธิบดีกรมบังคับคดี*

เพื่อไปตรวจพบพิพาท

ให้ทราบอนุเคราะห์ โดยขอไปพิสูจน์ให้แล้ว

ข้อพิพาทที่บันทึกข้อพิพาท

(นางเพ็ญวิ มาแสง)

เลขานุการกรม

- ๑ มี.ย. ๒๕๕๙

๒)

๐๕๗๓
๐/๕

(นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล)

อธิบดีกรมบังคับคดี

- ๑ มี.ย. ๒๕๕๙

ภาคผนวก ค

ระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2558



ระเบียบกรมบังคับคดี
ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่กรมบังคับคดีได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วประเทศเพื่อเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาท ซึ่งนอกจากจะช่วยให้การดำเนินคดีหรือการบังคับคดีแห่งเสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายแล้ว ยังเป็นผลให้ข้อพิพาทยุติลงด้วยความพึงพอใจของคู่ความ ช่วยรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ก่อให้เกิดความสมานฉันท์ในสังคม รวมทั้งช่วยลดปริมาณการบังคับคดี และเพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยของกรมบังคับคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ชัดเจน เหมาะสม เป็นมาตรฐาน จึงจำเป็นต้องออกระเบียบนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมบังคับคดี ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับนับแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้ เว้นแต่ข้อความจะแสดงให้เป็นอย่างอื่น

“ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า บุคคลซึ่งกรมบังคับคดีมีคำสั่งแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยไม่ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท

“เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

“คู่ความ” หมายความว่า ผู้ร้องขอไกล่เกลี่ย คู่กรณีในข้อพิพาท รวมถึงผู้แทนหรือผู้รับมอบอำนาจของบุคคลหรือหน่วยงานนั้น

“คณะกรรมการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า คณะบุคคลที่ทำหน้าที่ดำเนินกระบวนการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๔ ให้อธิบดีกรมบังคับคดีรักษาการตามระเบียบนี้และมีอำนาจออกคำสั่งหรือจัดการให้มีทะเบียนบัญชีระบบและแบบพิมพ์ขึ้นตามความจำเป็นเพื่อใช้ในงานไกล่เกลี่ย เพื่อให้การปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

หมวด ๑
คุณสมบัติ การแต่งตั้ง และการพ้นจากหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย

ส่วนที่ ๑
คุณสมบัติ

ข้อ ๕ บุคคลซึ่งจะได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

ก. คุณสมบัติ

(๑) มีสัญชาติไทย

(๒) มีอายุไม่ต่ำกว่าสี่สิบปีบริบูรณ์ในวันสมัคร

(๓) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางด้านนิติศาสตร์

(๔) เป็นบุคคลผู้มีความรู้และมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างน้อย ๑ ปี หรือเคยผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสถาบันภาครัฐหรือเอกชน อาทิ กรมบังคับคดี สำนักงานศาลยุติธรรม หรือหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภาคการศึกษา

ข. ลักษณะต้องห้าม

(๑) เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ เป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว คนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือคนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

(๒) เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเพราะกระทำความผิดอาญา เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

(๓) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง กรรมการ หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่นซึ่งรับผิดชอบการบริหารพรรคการเมือง ที่ปรึกษาพรรคการเมือง หรือเจ้าหน้าที่ในพรรคการเมือง

(๔) เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

(๕) เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ หรือเว้นจากการประกอบวิชาชีพทนายความมาแล้วต่ำกว่า ๕ ปี

ส่วนที่ ๒
การแต่งตั้ง

ข้อ ๖ ผู้ประสงค์สมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้ยื่นใบสมัครพร้อมแนบเอกสารหลักฐานตามประกาศกรมบังคับคดีเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๗ ให้มีคณะกรรมการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อดำเนินการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบังคับคดีกำหนด

ข้อ ๘ ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดำเนินการให้คู่กรณีตกลงยินยอมผ่อนผันให้แก่กัน โดยอาจให้คู่กรณีเสนอทางเลือก หรือเป็นผู้เสนอทางเลือกให้แก่คู่กรณีพิจารณาเพื่อยุติข้อพิพาท แต่ห้ามมิให้ผู้ไกล่เกลี่ยชี้ขาดข้อพิพาท

(๒) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ส่วนราชการมอบหมาย

ข้อ ๙ ให้หัวหน้าหน่วยงานที่ผู้ไกล่เกลี่ยไปปฏิบัติหน้าที่ จัดให้มีการประเมินผู้ไกล่เกลี่ยประจำปีงบประมาณตามแบบที่กรมบังคับคดีกำหนด

ส่วนที่ ๓

การพ้นจากหน้าที่

ข้อ ๑๐ ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยพ้นจากหน้าที่

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) มิได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ต่อเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามคำสั่งแต่งตั้ง

(๔) บกพร่องต่อหน้าที่หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่

(๕) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๕

(๖) กระทำผิดหรือฝ่าฝืนจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยตามข้อ ๒๓ อย่างร้ายแรง

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงตาม ข้อ ๑๐ (๑) และ (๒) ให้หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำรายงานเสนอต่ออธิบดีกรมบังคับคดีเพื่อมีคำสั่งให้พ้นจากหน้าที่ต่อไป

ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงตาม ข้อ ๑๐ (๔) (๕) และ (๖) ให้หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตรวจสอบข้อเท็จจริงและรับฟังคำชี้แจงของผู้ไกล่เกลี่ยที่เกี่ยวข้อง เสร็จแล้วให้ทำรายงานเสนอพร้อมความเห็นต่ออธิบดีกรมบังคับคดีเพื่อมีคำสั่ง หรืออธิบดีกรมบังคับคดีเห็นสมควรนำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เพื่อพิจารณาให้ความเห็น ก่อนอธิบดีกรมบังคับคดีมีคำสั่งก็ได้

ในกรณีที่อธิบดีกรมบังคับคดีเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นการกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างไม่ร้ายแรงหรือมีเหตุอื่นใดอันสมควร อาจให้ตักเตือนผู้ไกล่เกลี่ยนั้นเป็นลายลักษณ์อักษรก็ได้

หมวด ๒

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อ ๑๒ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาททุกแห่ง โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) รับแจ้งข้อมูล คัดกรอง บันทึกรายละเอียด พิจารณาแนวทางการให้คำแนะนำความช่วยเหลือส่งต่อ รวมถึงประสานการดำเนินงานกับส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม
- (๒) ประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน สมาคม สหภาพ สหพันธ์ สหกรณ์ กลุ่มหรือหมู่คณะภาคประชาชนในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ เพื่อให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อย
- (๓) ให้ข้อมูล คำแนะนำเรื่องการไกลเกลี่ยแก่ประชาชน
- (๔) รวบรวมสถิติคดีไกลเกลี่ย จัดหมวดหมู่ ประมวลผลเป็นฐานข้อมูลในการดำเนินการหรือเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป
- (๕) จัดทำรายงานการไกลเกลี่ย และรายงานเจ้าหน้าที่
- (๖) จัดทำสำนวนไกลเกลี่ย
- (๗) จัดทำสารบบงานไกลเกลี่ย
- (๘) ติดต่อประสานกับคู่ความ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ทำหน้าที่ไกลเกลี่ย แจ้งวัน เวลา และสถานที่ไกลเกลี่ยให้ทราบ
- (๙) จัดทำหนังสือเชิญคู่ความมาทำการไกลเกลี่ยตามวันเวลาที่กำหนด
- (๑๐) จัดทำสถิติการไกลเกลี่ยรายเดือน
- (๑๑) ดำเนินการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของผู้ไกลเกลี่ยที่กรมบังคับคดีมีคำสั่งแต่งตั้ง
- (๑๒) ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ลงรับคำร้อง คำขอ จัดทำบัญชีนัดไกลเกลี่ย อำนวยความสะดวกระหว่างการไกลเกลี่ย ลงนัดไกลเกลี่ย ฯลฯ
- (๑๓) ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๓ หากไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท หรือมีแต่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้เป็นดุลพินิจของผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดีในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่อื่นปฏิบัติหน้าที่

หมวด ๓

การดำเนินการไกลเกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนที่ ๑

กระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาท

ข้อ ๑๔ ผู้ประสงค์ให้มีการไกลเกลี่ยข้อพิพาท สามารถยื่นคำร้องต่อศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทของกรมบังคับคดีและสำนักงานบังคับคดีทุกจังหวัดทั่วประเทศโดยตรง หรือทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์

ข้อ ๑๕ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทจัดทำสำนวนไกลเกลี่ยแยกต่างหากจากสำนวนบังคับคดี และทำการติดต่อประสานคู่ความ แจ้งกำหนดนัดไกลเกลี่ยให้คู่ความและผู้เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าเป็นเวลาพอสมควร

ข้อ ๑๖ กรณีศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทนั้นไม่มีผู้ไกลเกลี่ยที่กรมบังคับคดีแต่งตั้งประจำอยู่ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดี หรือนิติกรที่ผ่านการอบรมการไกลเกลี่ยข้อพิพาทของกรมบังคับคดีแล้ว เป็นผู้ไกลเกลี่ย

ข้อ ๑๗ คู่ความอาจคัดค้านผู้ไกลเกลี่ยได้ หากมีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ไกลเกลี่ย โดยผู้ประสงค์คัดค้านต้องแสดงเหตุแห่งการคัดค้านให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดีทราบก่อนเริ่มกระบวนการไกลเกลี่ย หรือภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รู้ถึงข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการคัดค้านแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ต้องกระทำก่อนกระบวนการไกลเกลี่ยสิ้นสุดลงตามข้อ ๓

การที่ผู้ไกลเกลี่ยถอนตัว ไม่ถือว่าเป็นการยอมรับข้อเท็จจริงตามที่คู่ความยกขึ้นคัดค้าน กรณีที่มีการคัดค้าน ให้ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานสังกัดกรมบังคับคดีเป็นผู้พิจารณาสั่งตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๑๘ ก่อนเริ่มกระบวนการไกลเกลี่ย ให้ผู้ไกลเกลี่ยชี้แจงขั้นตอนวิธีการไกลเกลี่ยให้คู่ความทราบ และอาจหารือร่วมกันกับคู่ความเพื่อพิจารณากำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกลเกลี่ยก็ได้

ข้อ ๑๙ เพื่อประโยชน์ในการไกลเกลี่ย ผู้ไกลเกลี่ยอาจให้คู่ความเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้นแห่งข้อพิพาท ตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อพิพาทต่อผู้ไกลเกลี่ย หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่ความก็ได้

ข้อ ๒๐ เพื่อประโยชน์ในการไกลเกลี่ยหรือผู้ไกลเกลี่ยเห็นว่ามีความจำเป็น อาจให้ประชุมร่วมกันหรือแยกการประชุมแต่ละฝ่ายก็ได้ กรณีที่คู่ความทุกฝ่ายมาร่วมประชุม การตกลงต้องกระทำต่อหน้าคู่ความทุกฝ่าย

ข้อ ๒๑ การไกลเกลี่ยทุกครั้ง ให้ผู้ไกลเกลี่ยดำเนินการให้คู่ความเจรจาตกลงกัน โดยช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทาง เพื่อให้หาทางออกของข้อพิพาทร่วมกันได้ แต่ห้ามมิให้ชี้ขาดข้อพิพาท

ข้อ ๒๒ เมื่อดำเนินการไกลเกลี่ยแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาทจัดทำรายงานการไกลเกลี่ย ให้ผู้ไกลเกลี่ยและคู่ความลงนาม และจัดทำรายงานเจ้าหน้าที่เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมีคำสั่งต่อไป

ส่วนที่ ๒

การสิ้นสุดกระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาท

ข้อ ๒๓ ในกรณีดังต่อไปนี้ให้ถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง

(๑) คู่ความสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้เป็นผลสำเร็จ ไม่ว่าจะบางประเด็นหรือทุกประเด็น

(๒) คู่ความสามารถตกลงยุติข้อพิพาทได้

(๓) คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ประสงค์ทำการไกล่เกลี่ย

(๔) มีเหตุอื่นใดที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เช่น ไม่สามารถ

ติดต่อคู่ความได้ ขาดข้อมูลที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ย เป็นต้น

หมวด ๔

จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๒๔ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ออิสระ ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกใช้อิทธิพลใดๆอันอาจทำให้เสียความเป็นกลาง

(๒) ผู้ไกล่เกลี่ยพึงช่วยเหลือ สนับสนุนให้คู่ความตัดสินใจด้วยตนเองบนพื้นฐานข้อมูลที่เพียงพอในการตกลงระงับข้อพิพาทด้วยความสมัครใจ โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องละเว้นไม่ออกคำสั่ง ตัดสินใจหรือชี้ขาดข้อพิพาทใดๆ และไม่พยายามเกลี้ยกล่อมหรือบังคับคู่ความเพื่อให้ยอมรับตามความเห็นของตน

(๓) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นของผู้ไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะกระบวนการไกล่เกลี่ยจะดำเนินไปแล้วเพียงใด เช่น ความสัมพันธ์กับคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ว่าทางครอบครัว สังคม ธุรกิจ การงาน การเงิน อันอาจทำให้เกิดอคติ หรือผลประโยชน์ทางตรงหรือทางอ้อมเกี่ยวกับข้อพิพาทที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย ฯลฯ

หากผู้ไกล่เกลี่ยมีความขัดแย้งในผลประโยชน์กับข้อพิพาทที่ทำการไกล่เกลี่ย ให้ถอนตัวจากการไกล่เกลี่ย ยกเว้นคู่ความที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทำหน้าที่ต่อไป

(๔) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย เว้นแต่เป็นกรณีที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายกำหนด หรือคู่ความจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

(๕) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับ หรือยอมจะรับค่าตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใดในการปฏิบัติหน้าที่จากคู่ความหรือบุคคลอื่น เว้นเสียแต่ค่าตอบแทนนั้นเป็นกรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อกำหนดให้กระทำได้

(๖) ผู้ไกล่เกลี่ยจักต้องไม่ไหว หรือตกลงว่าจะให้ค่าตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้แนะนำหรือผู้ส่งข้อพิพาทให้ตนดำเนินการไกล่เกลี่ย

(๗) ผู้ไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับแจ้งทุกครั้ง ยกเว้นมีเหตุผลความจำเป็นโดยแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้า และต้องปฏิบัติหน้าที่ภายในเวลาอันสมควร ไม่ล่าช้า โดยใช้ทักษะความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของคู่ความ

(๘) ผู้ไกล่เกลี่ยพึงมีความสุภาพเรียบร้อยระหว่างปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย ทั้งการใช้วาจา กิริยา มารยาท และแต่งกายอย่างเหมาะสมถูกต้องทุกขณะ

(๙) ผู้ไกล่เกลี่ยพึงพัฒนาตนเอง แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติม และพึงเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสมประโยชน์แก่ราชการและประชาชน

หมวด ๕

ค่าตอบแทนและค่าใช้จ่าย

ข้อ ๒๕ ผู้ไกล่เกลี่ยที่กรมบังคับคดีมีคำสั่งแต่งตั้ง มีสิทธิได้รับค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่อธิบดีกรมบังคับคดีกำหนด

หมวด ๖

บทเบ็ดเตล็ด

ข้อ ๒๖ กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ หรือมีปัญหาอื่นใดที่มีได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้รายงานอธิบดีกรมบังคับคดี เพื่อพิจารณาสั่งการเป็นกรณีไป

ประกาศ ณ วันที่ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล)

อธิบดีกรมบังคับคดี

ภาคผนวก ง

ประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

ประกาศอธิบดีกรมบังคับคดี
เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

โดยที่กรมบังคับคดีได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วประเทศเพื่อเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทให้แก่ประชาชนและจะดำเนินการคัดเลือกบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย จึงสมควรวางหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยให้เหมาะสม เพื่อให้กระบวนการคัดเลือกเป็นระบบ และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๗ แห่งระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. ๒๕๕๘ อธิบดีกรมบังคับคดีจึงออกประกาศหลักเกณฑ์ และวิธีการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำหน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า บุคคลซึ่งกรมบังคับคดีมีคำสั่งแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยไม่ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาท

“คณะกรรมการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า คณะบุคคลที่ทำหน้าที่ดำเนินการกระบวนการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

หมวด ๑

การรับสมัคร

ข้อ ๒ คุณสมบัติของบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามระเบียบที่กรมบังคับคดีกำหนด

ข้อ ๓ ผู้ประสงค์สมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้ยื่นใบสมัครตามแบบพิมพ์ บัญชีหมายเลข ๑ ท้ายประกาศนี้ พร้อมแนบเอกสารหลักฐาน ดังต่อไปนี้

- (๑) รูปถ่ายสี หน้าตรง ไม่สวมหมวกหรือแว่นตาดำ ขนาด ๑ นิ้ว ๒ รูป
- (๒) สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน
- (๓) สำเนาปริญญาบัตรหรือหลักฐานแสดงวุฒิการศึกษา
- (๔) สำเนาหลักฐานรับรองการผ่านการฝึกอบรมไกล่เกลี่ย หรือหลักฐานแสดงประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย

กรณีสมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในส่วนกลาง ให้ยื่นต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี หากสมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในส่วนภูมิภาค ให้ยื่นต่อสำนักงานบังคับคดีจังหวัด หรือสำนักงานบังคับคดีสาขา หรือสำนักงานบังคับคดีส่วนย่อย ที่รับสมัคร

หมวด ๒
การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย

ข้อ ๔ เมื่อมีผู้สมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้หน่วยงานที่รับสมัครตั้งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

ส่วนกลาง

- (๑) รองอธิบดีกรมบังคับคดีที่ได้รับมอบหมาย จำนวน ๑ คน เป็นประธานคณะกรรมการ
- (๒) คณะกรรมการบริหารงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๑ คน เป็นคณะกรรมการ
- (๓) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๔) หัวหน้าหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หรือหัวหน้าหน่วยงานราชการอื่น จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๕) หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นกรรมการและเลขานุการ

ส่วนภูมิภาค

- (๑) ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดี เป็นประธานคณะกรรมการ
- (๒) ข้าราชการตำแหน่งนิติกร จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๓) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๔) หัวหน้าหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หรือหัวหน้าหน่วยงานราชการอื่น จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการ
- (๕) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือ เจ้าหน้าที่ธุรการ หรือนิติกรที่ได้รับมอบหมาย จำนวน ๑ คน เป็นกรรมการและเลขานุการ

ข้อ ๕ ให้คณะกรรมการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ดำเนินการคัดเลือกโดยพิจารณาคุณสมบัติจากใบสมัคร และใช้วิธีการสัมภาษณ์ และกรรมการแต่ละคนให้คะแนนตามแบบพิมพ์บัญชีหมายเลข ๒ ท้ายประกาศนี้ ผู้ผ่านการคัดเลือกต้องได้คะแนนสัมภาษณ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๖๐

ในการคัดเลือก ต้องมีคณะกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด

ข้อ ๖ กรณีเห็นสมควรแต่งตั้งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้คณะกรรมการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการดังนี้

ส่วนกลาง จัดทำรายงานเสนอความเห็นต่ออธิบดีกรมบังคับคดีเพื่อพิจารณา

ส่วนภูมิภาค จัดทำรายงานเสนอความเห็นพร้อมส่งสำเนาหลักฐานการรับสมัครไปยังศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี เพื่อเสนออธิบดีกรมบังคับคดีพิจารณา

คำสั่งอธิบดีกรมบังคับคดีถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(ลงชื่อ) รื่นวดี สุวรรณมงคล
(นางสาวรื่นวดี สุวรรณมงคล)
อธิบดีกรมบังคับคดี

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวยุพาภรณ์ ศิริกิจพานิชย์กุล)
นิติกรชำนาญการพิเศษ

ยุพาภรณ์ คัด
ขวัญระพี ทาน



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางชลารณณ์ เจริญรัตน์
วันเดือนปีเกิด	5 กันยายน 2512
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2534 : นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกาศนียบัตร เนติบัณฑิตไทย
ประสบการณ์	สำนักกฎหมายธีรคุปต์ บริษัทไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)