

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรายละเอียดผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อในการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท
 - 1.1 ความหมายของบทบาท
 - 1.2 ประเภทของบทบาท
 - 1.3 องค์ประกอบของบทบาท
 - 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท
2. พฤติกรรมบุคคลและความแตกต่างระหว่างบุคคลกับการสร้างมนุษยสัมพันธ์
3. แนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับอุปนิสัยและการพัฒนาอุปนิสัย
4. แนวคิดเรื่องความขัดแย้ง
 - 4.1 ความหมายของความขัดแย้ง
 - 4.2 วงจรของความขัดแย้ง
 - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง
5. คุณธรรมและจริยธรรม
6. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 - 6.1 แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
 - 6.2 แนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง
 - 6.3 องค์ประกอบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
7. การประนีประนอมยอมความ
 - 7.1 ลักษณะของสัญญาประนีประนอมยอมความ
 - 7.2 ประเภทของการประนีประนอมยอมความ
8. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ
 - 8.1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย
9. ความสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรม
10. ศูนย์ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในศาลจังหวัดพิษณุโลก

11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
12. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

1. ความหมายของบทบาท

ทฤษฎีบทบาท เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม จึงสามารถนำทฤษฎีบทบาทมาอธิบายพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลได้ โดยนักวิชาการและนักการศึกษา ได้ให้ความหมายของคำว่า บทบาท ไว้อย่างหลากหลายและกว้างขวาง ดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (2546 : 602) ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท (role) หมายความว่า การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู เป็นต้น

งามพิศ สัตย์สงวน (2544 : 73-75) ได้อธิบายไว้ว่า บทบาท คือ พฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่างๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร (Role Expectation) เป็นบทบาทที่คาดหวังโดยกลุ่มคนหรือสังคมเพื่อให้คู่สัมพันธ์มีการกระทำระหว่างกันทางสังคมได้ รวมทั้งสามารถคาดการณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้

นิตย์ ประจงแต่ง (2548 : 5,23) ให้ความหมายบทบาทว่า บทบาท หมายถึง ลักษณะของพฤติกรรมออกมาตามสถานภาพ หรือตำแหน่ง หรือสิทธิหน้าที่หรือบรรทัดฐานทางสังคมที่มีความคาดหวังต่อการกระทำของบุคคล กลุ่มคน และสังคมเพื่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในสังคมนั้น

พระมหาพนมนคร มีราคา (2549 : 26) ได้กล่าวไว้ว่า บทบาท หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามสถานภาพที่เป็นมาโดยธรรมชาติ หรือตามสถานภาพที่ถูกกำหนดหรือถูกคาดหวังจากสังคม อันเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในสังคม

สำเร็จ กล้าหาญ (2549 : 7,12) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง แนวทางของการแสดงออกหรือปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในตำแหน่งทางสังคม ทางหน้าที่การงานตามสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลที่เป็นอยู่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

บุญตา ไล่เลิศ (2550 : 12) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพของตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งที่บุคคลได้รับ ต้องมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ตามบทบาทของตำแหน่งนั้น และคล้อยตามความมุ่งหวังของสังคม

สินธร คำเหมื่อน (2550 : 7) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่คาดหวัง หรือการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และได้แสดงออกตามบทบาท

จากความหมายของบทบาทของนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง หน้าที่ที่กำหนดไว้ และแบบแผนของพฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลได้แสดงออกภายใต้ข้อกำหนดของสังคมหรือตามลักษณะของการรับรู้บทบาทเป็นผลรวมของการแสดงออกตามสิทธิและหน้าที่

2. ประเภทของบทบาท

การแสดงบทบาทต่างๆของบุคคลในสังคมจะมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ลักษณะที่สังคมได้กำหนดไว้ ทั้งบทบาทที่อาจถูกกำหนดโดยธรรมชาติ บทบาทที่ถูกกำหนดโดยกฎระเบียบของกฎหมาย รวมทั้งบทบาทที่อาจเกิดจากตัวของบุคคลนั้นๆได้แสดงออก จึงมีการแบ่งลักษณะและประเภทของบทบาทจากนักวิชาการไว้ ดังนี้

อัลพอร์ท (Allport 1964 : 184) ได้จำแนกบทบาทที่สัมพันธ์กับสังคมและลักษณะของบุคคลออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1) บทบาทที่สังคมคาดหวัง (Role-Expectations) เป็นบทบาทที่สังคมกำหนดให้แก่บุคคลในสังคมที่ดำรงตำแหน่งหรือสถานภาพต่างๆ ซึ่งเป็นบทบาทที่คนส่วนใหญ่ในสังคมคาดหวังให้สมาชิกของสังคมได้แสดงออก

2) บทบาทที่อยู่ในความคิด (Role-Conception) เป็นบทบาทที่บุคคลแต่ละคนคาดหวังว่าตนเองควรมีบทบาทอย่างไร จึงได้กำหนดบทบาทในรูปแบบของตนเอง ซึ่งบทบาทที่ตนเองกำหนดขึ้นนั้น อาจจะมีลักษณะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับบทบาทที่สังคมหวังก็ได้

3) บทบาทที่ยอมรับ (Role-Acceptance) เป็นบทบาทที่บุคคลเลือกจะยอมรับหรือปฏิเสธลักษณะบทบาทที่ตนเองชอบหรือไม่ชอบบทบาทที่สังคมคาดหวัง หรือบทบาทที่อยู่ในความคิด

4) บทบาทที่แสดงออก (Role-Performance) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลได้แสดงออก ซึ่งมีลักษณะหลากหลาย เนื่องจากความแตกต่างในแต่ละบุคคล เช่น ความคิด การยอมรับ อุปนิสัย บุคลิกภาพ ฯลฯ

เบอร์โล (Berlo 1966 : 153 อ้างถึงใน ยงยศ ชื่อสัตย์คมสัน 2544 : 19-20) ได้จำแนกการแสดงบทบาทของบุคคลไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1) บทบาทตามอุดมคติหรือบทบาทที่กำหนดไว้ (Role Prescription) เป็นบทบาทหน้าที่สังคมกำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องทำอะไรบ้าง เช่น เป็นครู ต้องมีความรู้ มีจริยธรรม เป็นคนดีสมกับคำว่าปูชนียบุคคล เป็นต้น

2) บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Role Description) เป็นบทบาทที่บุคคลได้ปฏิบัติจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้น เช่น ครูต้องส่งใบลาล่วงหน้า เมื่อได้รับอนุญาตจึงหยุดได้ เป็นต้น

3) บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) เป็นบทบาทที่ถูกคาดหวังจากบุคคลอื่นว่าตนสมควรจะปฏิบัติอย่างไรในบทบาทนั้น เช่น คาดหวังว่าครูเป็นผู้นำทางประชาธิปไตยสามารถปลูกฝังความเป็นประชาธิปไตยให้แก่เด็กนักเรียน เป็นต้น

3. องค์ประกอบของบทบาท

บทบาทที่บุคคลพึงกระทำนั้นจะต้องมีส่วนประกอบในการพิจารณาบทบาทที่แท้จริง พัทธนี วรกวิน (2526 : 36 อ้างถึงใน สิริพร สบายยิ่ง 2546 : 11) ได้จำแนกองค์ประกอบของบทบาทไว้ดังนี้ คือ

1) ส่วนประกอบที่เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่ปรากฏอย่างชัดเจน (Pivotal Attribute) ได้แก่ ส่วนของบทบาทที่กฎหมายและข้อบังคับกำหนดให้ทำหรือประพฤติ ถ้าบุคคลที่สวมบทบาทตามตำแหน่งไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับปรากฏอย่างชัดเจน ก็ถือว่าบุคคลนั้นไม่ได้แสดงบทบาทในตำแหน่งนั้นๆ

2) ส่วนประกอบที่มีผลสำคัญต่อบทบาทและจะขาดเสียมิได้ (Required Attribute) ได้แก่ ส่วนของบทบาทที่สำคัญ ถ้าขาดส่วนนี้แล้วจะทำให้บทบาทของตำแหน่งผิดไป

3) ส่วนประกอบที่ส่งเสริมบทบาท (Peripheral Attribute) ได้แก่ บทบาทที่แม้จะขาดหายไปหรือมิได้แสดงบทบาทนี้ ก็ไม่ทำให้บทบาทที่ต้องการแสดงผิดไป การแสดงบทบาทให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ขึ้นอยู่กับบุคคลที่แสดงบทบาทจะต้องใช้วิจารณญาณโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วยกำหนดบทบาท

ปัจจัยที่มีผลต่อบทบาท

อัลลพอร์ต (Allport, 1964 : 181-184 อ้างถึงใน อำพล พรอารักษ์สกุล 2540 : 13) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงบทบาทให้เป็นไปตามสิทธิหน้าที่และสถานภาพ ดังนี้

1. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectation) เป็นบทบาทตามความคาดหวังของผู้อื่นหรือบทบาทที่สถาบัน องค์กร หรือกลุ่มสังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ที่บุคคลนั้นครอบครองอยู่

2. การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นความรู้ในบทบาทของตนเองว่าควรจะมีบทบาทอย่างไร และสามารถมองเห็นบทบาทของตนเองได้ตามการรับรู้ (Perceived Role) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับความต้องการของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลตลอดจนเป้าหมายในชีวิตและค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

3. การยอมรับบทบาทของบุคคล (Role Acceptance) ซึ่งเกิดขึ้นได้เมื่อมีการสอดคล้องกันของบทบาทตามความคาดหวังของสังคมและบทบาทที่ตนเองรับรู้อยู่ การยอมรับบทบาทนี้เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความเข้าใจในบทบาท และการสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้เพราะว่าบุคคลไม่ได้ยินยอมทุกบทบาทเสมอไป แม้ว่าจะได้รับการคัดเลือก หรือถูกผลักดันจากสังคมให้ได้รับตำแหน่งและมีบทบาทหน้าที่ปฏิบัติก็ตาม เพราะถ้าหากบทบาท

ที่ได้รับนั้นทำให้ได้รับผลเสีย หรือเสียประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการ หรือค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ครองตำแหน่งอยู่ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงไม่ยอมรับบทบาทนั้น

4. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role Performance) เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง (Actual Role) ซึ่งอาจจะเป็นการแสดงบทบาทตามที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้ และตามความคาดหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ดีเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับบทบาทนั้นๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่ เนื่องมาจากความสอดคล้องกันของบทบาทตามความคาดหวังของสังคมและการรับรู้บทบาทของตนเอง

นราณ์ นาคปนทอง (2545 : 19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดบทบาทของคนไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. อายุ เป็นตัวกำหนดบทบาทที่สำคัญ เพราะคนที่มีอายุต่างกันจะมีบทบาทไม่เหมือนกัน เช่น บทบาทของเด็ก บทบาทของผู้ใหญ่ เป็นต้น
2. เพศ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามสังคมกำหนด
3. อาชีพ คนแต่ละอาชีพจะมีบทบาทต่างกัน เช่น ครูมีบทบาทหนึ่ง ตำรวจมีบทบาทหนึ่ง พ่อค้ามีบทบาทหนึ่ง เป็นต้น
4. ฐานะทางเศรษฐกิจต่างกันจะมีบทบาทต่างกัน เช่น คนรวยกับคนจน พ่อค้ากับชาวนา เป็นต้น
5. ตำแหน่งในครอบครัว ในครอบครัวลูกจะมีบทบาทแตกต่างจากพ่อแม่ พี่จะมีบทบาทแตกต่างจากน้อง เป็นต้น
6. พิธีการต่างๆ ผู้เข้าร่วมพิธีการต่างๆ จะถูกพิธีการนั้นๆ กำหนดบทบาทของตนเองไว้ เช่น พิธีแต่งงาน พิธีศพ พิธีการทางศาสนา เป็นต้น
7. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล บุคลิกภาพจะมีผลต่อการแสดงบทบาทของบุคคลมากโดยบุคคลจะเลือกแสดงบทบาทตรงกับบุคลิกภาพของตน แต่จะไม่แสดงบทบาทที่ขัดกับบุคลิกของตน หรือที่ตนไม่ถนัด
8. บทบาทภายในกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มจะมีบทบาทแตกต่างกันออกไป เช่น บทบาทของผู้นำ บทบาทของเลขานุการ บทบาทของประชาสัมพันธ์ บทบาทของสมาชิกอื่นๆ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

การแสดงตามบทบาทของตนที่ได้รับมอบหมาย หรือบทบาทตามที่สังคมกำหนด นักทฤษฎีบทบาทได้จำแนกแนวคิดทฤษฎีบทบาท ออกเป็น 2 แนวคิด คือ

- 1) แนวคิดเชิงโครงสร้าง มองว่าบทบาทก่อรูปขึ้นจากความเชื่อมโยงระหว่างชุดของความคาดหวัง สิทธิ และหน้าที่ เชิงบรรทัดฐาน กับตำแหน่งหรือสถานภาพต่างๆ ในโครงสร้างทางสังคม ดังนั้น พฤติกรรมตามบทบาทที่เกิดขึ้นในแง่มุมหนึ่งก็คือการสนองตอบโดยตรงจากความคาดหวังต่างๆ ทางบทบาท และในอีกแง่มุมหนึ่งก็คือเป็นผลทางอ้อมของ

กระบวนการชิมชั๊บของบรรทัดฐานของบทบาทซึ่ง Parson ได้นำแนวคิดการกระทำทางสังคม วิเคราะห์การกระทำระหว่างกันขององค์ประกอบย่อยของระบบสังคม อธิบายการกระทำทางสังคมว่าประกอบไปด้วยการกระทำระหว่างกันระหว่างผู้กระทำสถานการณ์ จุดมุ่งหมาย วิธีการ และแนวคิดของผู้กระทำ

ผู้กระทำ หมายถึง บุคคลที่มีประสบการณ์และรู้จักควบคุมสถานการณ์ มีวิธีการต่าง ๆ เพื่อไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ และจะกระทำระหว่างกันภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ

สถานการณ์ หมายถึง เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ผู้กระทำรู้จักและมีอิทธิพลต่อการเลือกจุดหมาย และการดำเนินการต่าง ๆ ไปสู่จุดหมายนั้น ๆ

จุดหมาย หมายถึง เป้าหมายที่ผู้กระทำมุ่งประสงค์

วิธีการ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่ผู้กระทำจะเลือกใช้เพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากโครงสร้างทางสังคม

แนวคิดของผู้กระทำ หมายถึง ค่านิยม บรรทัดฐาน และความคิดอื่น ๆ ที่ผู้กระทำได้รับอิทธิพล ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้กระทำดำเนินการต่าง ๆ ไปสู่จุดมุ่งหมายภายใต้สถานการณ์นั้น ซึ่งทั้งหมดนี้ Parson เรียกว่า Unit Act สังคมจะประกอบด้วย Unit Act แต่ละอัน แต่ถ้ากระทำจนเป็นแบบแผนสืบทอดกันเป็นแนวปฏิบัติของสมาชิกในสังคมจะเรียกว่า สถาบัน ซึ่งในเรื่องของบทบาท Parson กล่าวว่า การที่บุคคลมีบทบาทหรือแสดงบทบาทต่าง ๆ นั้น เนื่องจากบรรทัดฐานที่เกิดจากการปรับตัวของผู้กระทำต่อคนอื่น และบรรทัดฐานเหล่านี้ถูกจำกัดภายใต้แบบแผนวัฒนธรรม

นอกจากนี้ ยังมีค่านิยม และความเชื่อทางวัฒนธรรม ซึ่งแทรกซึมอยู่ภายในบุคลิกภาพของบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นระยะเวลาอันยาวนานพอสมควรที่เรียกว่า Unit Act ดังนั้น ตามแนวคิดของ Parson การกระทำของบุคคลในสังคมจะต้องมีลักษณะสมัครใจ ซึ่งผู้กระทำจะต้องมีความเชื่อ ค่านิยมที่เป็นแนวทางไปสู่เป้าหมายนั้น นอกจากนี้เงื่อนไขของสถานการณ์ต่าง ๆ ยังเป็นตัวชี้ให้เห็นพฤติกรรมบทบาทและสถานภาพของบุคคลต่าง ๆ ที่กระทำต่อกัน

2) แนวคิดเชิงปฏิสัมพันธ์สัญลักษณ์ ซึ่งมีลักษณะตรงข้าม กับแนวคิดเชิงโครงสร้าง คือ พิจารณาว่าบทบาทเป็นผลมาจากการมีประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น หรือจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม บทบาทตามแนวนี้จึงมีลักษณะไม่ตายตัวหรือถูกกำหนดไว้ก่อนจากโครงสร้างทางสังคม แต่บทบาทจะถูกพิจารณาว่า เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดรูปองค์กร หรือการก่อโครงสร้างของสถานการณ์ทางสังคม นอกจากนี้ความหมายของบทบาทหนึ่ง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อได้ผ่านกระบวนการของการตีความภายใต้สถานการณ์แห่งการปฏิสัมพันธ์

พระมหาพนมนคร มีราคา ได้รวบรวมทฤษฎีบทบาท จึงอธิบายโดยสรุป ดังนี้

1. ทฤษฎีของเดโซ สวานานท์ กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทต้องประกอบไปด้วยลักษณะ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) รู้สภาพของตนในสังคม
- 2) คำนึงถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น
- 3) คำนึงถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น
- 4) ประเมินผลการแสดงบทบาทของตนเอง

2. ทฤษฎีของโคเฮน ได้กล่าวสรุปทฤษฎีบทบาทไว้ว่า การที่สังคมกำหนดเฉพาะเจาะจงให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทใดบทบาทหนึ่งนั้น เรียกว่า บทบาทที่ถูกกำหนด ถึงแม้ว่าบุคคลบางคนมิได้ประพฤติตามบทบาทที่สังคมกำหนดไว้ ส่วนบทบาทที่ปฏิบัติจริง หมายถึง การที่บุคคลได้แสดงหรือปฏิบัติออกจริงตามตำแหน่งของเขาความไม่ตรงกันของบทบาทที่ถูกกำหนดกับบทบาทที่ถูกปฏิบัติจริงนั้นอาจมีสาเหตุมาจากสิ่งต่างๆเหล่านี้

- 1) บุคคลขาดความเข้าใจในบทบาทที่สังคมต้องการ
- 2) ความไม่เห็นด้วยหรือไม่ลงรอยกับบทบาทที่ถูกกำหนด
- 3) บุคคลไม่มีความสามารถที่จะแสดงบทบาทนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทฤษฎีของมิต ได้กล่าวถึงทฤษฎีบทบาทไว้ว่า บทบาทเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติจริง หรือบทบาทที่เป็นจริง ซึ่งจะต้องประกอบด้วยสิ่งดังต่อไปนี้

- 1) การรู้จักตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- 2) พฤติกรรมตามสถานการณ์ที่กำหนดให้จะต้องมีความเหมาะสมกับการส่งเสริมฐานะของตนเอง
- 3) ภูมิหลังของการกระทำที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นนั้น การเป็นแบบอย่างเพื่อให้การกระทำบางอย่างเป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ
- 4) การประเมินผลการกระทำตามบทบาทสามารถดำเนินการด้วยตนเองหรือโดยคนอื่น

พฤติกรรมบุคคลและความแตกต่างระหว่างบุคคลกับการสร้างมนุษยสัมพันธ์

การทำความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมบุคคลและความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์เป็นความจำเป็นพื้นฐาน เพื่อให้สามารถเข้าใจ ยอมรับ และเคารพในความแตกต่างระหว่างบุคคล และแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดจากสาเหตุความแตกต่างระหว่างบุคคล นักจิตวิทยาได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลไว้หลายแบบ เช่น

1. ความแตกต่างทางด้านร่างกาย คือ รูปร่างที่เห็นจากภายนอก เช่น ขนาดรูปร่าง ความสูง หน้าหน้า ใบหน้าผิวพรรณ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม

2. ความแตกต่างทางด้านอารมณ์ คือ การแสดงออกทางอารมณ์ หรือความรู้สึกต่างๆ เช่น ดีใจ เสียใจ โกรธ โมโห อิจฉา รวมถึงความสามารถในการควบคุมบริหารจัดการอารมณ์ ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน

3. ความแตกต่างทางสติปัญญา เป็นความแตกต่างทางด้านเชาวน์ปัญญา คือ ความสามารถในการเรียนรู้ หรือเข้าใจโดยผ่านประสบการณ์ในการเรียนรู้ การรับรู้

4. ความแตกต่างทางเพศ ลักษณะของเพศหญิง เพศชาย มักมีความแตกต่างกัน โดยทั่วไปเช่น เพศชาย จะมีรูปร่างแข็งแรง สมบูรณ์ มีพลังกำลังกายมาก ส่วนเพศหญิงจะมีรูปร่างเล็กกว่า มีพลังกำลังกายน้อย มีความละเอียด มีความอ่อนไหวทางอารมณ์ ความรู้สึก การตัดสินใจมักไม่ค่อยเด็ดเดี่ยว

5. ความแตกต่างทางการรับรู้โดยผ่านประสาทสัมผัส อวัยวะรับความรู้สึกต่างๆ เช่น การได้ยิน การมองเห็น การรับรส และการมีปฏิกิริยาตอบสนองที่แตกต่างกัน

6. ความแตกต่างทางการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดจากประสบการณ์และการฝึกหัด

7. ความแตกต่างทางบุคลิกภาพทั้งในส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น ลักษณะภายนอก รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ส่วนที่อยู่ภายใน เช่น ความสนใจ ความสามารถ การรับรู้ ค่านิยม

จากความแตกต่างที่ยกมาดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า เป็นเรื่องที่เป็นธรรมชาติ และพื้นฐานสำคัญของมนุษย์ ที่จำเป็นต้องแสวงหาความเข้าใจอย่างแท้จริง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา การเคารพ ยอมรับบุคคลอื่น และแสวงหาแนวทางที่อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ รวมถึงการยกโทษหรือให้อภัยกันเมื่อเกิดปัญหาทะเลาะเบาะแว้ง มีความขัดแย้งและกระทำผิดพลาดต่อกัน (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2551 : 44-45)

แนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับอุปนิสัยและการพัฒนาอุปนิสัย

Covey (2004 อ้างถึงใน สงกรานต์ จิตสุทธิภากร 2547) ได้ให้ความเห็นว่า โดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมของเราจะประกอบไปด้วยอุปนิสัยต่างๆในตัวเรา ความคิดจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติ และเมื่อปฏิบัติเป็นประจำจะกลายเป็นอุปนิสัย เมื่อมีอุปนิสัยก็จะกลายเป็นคุณลักษณะ และในที่สุดก็จะกลายเป็นวิถีชีวิต การเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยคล้ายกับการที่ยานอวกาศ หรือจรวด จะเอาชนะแรงดึงดูดของโลกเพื่อที่จะไปดวงจันทร์ อุปนิสัยก็เช่นเดียวกันมีแรงต้านทานที่ยิ่งใหญ่มาก การทำลายอุปนิสัยเก่าๆ เช่น ความไม่มีความอดทน หรือความเห็นแก่ตัว การจะเอาชนะอุปนิสัยเดิมๆต้องใช้มากกว่าพลังใจและการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยในการใช้ชีวิต สำหรับความหมายของอุปนิสัย Covey ให้ความหมายว่า การผสมผสานกันระหว่างความรู้ ทักษะ และความปรารถนาเข้าไว้ด้วยกัน

นอกจากนั้น Covey ยังกล่าวว่า พื้นฐานของความเป็นผู้ใหญ่พิจารณาจากกรอบความคิด การพึ่งพาผู้อื่น การพึ่งพาตัวเอง และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน คนที่ต้องการพึ่งพาผู้อื่นต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการ

Covey กล่าวถึงอุปนิสัยทั้ง 7 ประการว่าประกอบด้วย

ประการที่ 1 โปรเอกทีฟ หรือเป็นฝ่ายริเริ่มทำก่อน (Proactive) คือการเริ่มและกระตือรือร้น มีอิสระแห่งการเลือกการตอบสนอง เชื่อว่ามนุษย์มีอิสระอำนาจที่จะเลือกดำเนินชีวิตและมีความรับผิดชอบต่อทางเลือกนั้น ลักษณะของคนเป็นฝ่ายริเริ่มคือ บุคคลที่ยึดมั่นในคุณค่าของตนเอง เลือกกระทำในสิ่งที่ตนคิดว่ามีคุณค่ามากกว่าความรู้สึก

ประการที่ 2 เริ่มต้นอย่างมีจุดหมายในใจ (Begin with the end in mind) มีการกำหนดแผนการและเป้าหมายของชีวิต ลักษณะของคนเริ่มต้นอย่างมีจุดหมายในใจ คือบุคคลที่มีปณิธานแห่งชีวิต โดยมีเป้าหมายระยะสั้น ระยะยาวว่าต้องการเป็นอะไร และต้องการทำอะไร

ประการที่ 3 ทำตามลำดับความสำคัญ (Put First Thing First) เลือกทำตามลำดับความสำคัญก่อนเป็นอันดับแรก ลักษณะของคนทำตามลำดับความสำคัญ คือบุคคลที่จัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องทำ และทำในสิ่งที่สำคัญที่สุดก่อน

ประการที่ 4 คิดเพื่อชัยชนะร่วมกัน (Think Win-Win) มีมุมมองและแนวคิดการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นอย่างมีใจเปิดกว้าง โดยรักษาจุดยืนและพร้อมกับการประสานมุมมองกับบุคคลอื่นด้วย ลักษณะของคนคิดเพื่อชัยชนะร่วมกัน คือบุคคลที่มีมุมมองและแนวคิดในอันที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น เป็นปรัชญาของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าเลือกแนวคิดชนะ-แพ้ (Win-Lose) หรือ แพ้-แพ้ (Lose-Lose) จะเป็นมุมมองที่ไม่เกิดประสิทธิภาพ

ประการที่ 5 เข้าใจคนอื่นก่อนที่จะให้คนอื่นเข้าใจเราหรือ เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Seek first to understand, then to be understood) ลักษณะของคนเข้าใจคนอื่นก่อนที่จะให้คนอื่นเข้าใจเราหรือเอาใจเขามาใส่ใจเรา คือบุคคลที่แสวงหาความเข้าใจคนอื่นมากกว่าให้คนอื่นมาเข้าใจเรา โดยการรับฟังอย่างเข้าใจผู้อื่น ร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น

ประการที่ 6 ประสานพลัง (Synergize) คือเป็นบุคคลที่ชอบทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และประสานแนวคิดร่วมกัน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น และสร้างพลังที่มากกว่าที่เราแยกกันทำอยู่ และมีความสำคัญในการรวมความสามารถที่มีความแตกต่างกันในแต่ละแนวทางไม่ว่าจะเป็นความสามารถ ทักษะหรือแนวความคิดให้เป็นพลังใหม่ในทางประสานกัน

ประการที่ 7 หมั่นฝึกฝนปรับปรุง (Sharpen the Saw) ลักษณะคนแบบหมั่นฝึกฝนปรับปรุง คือบุคคลที่หมั่นฝึกฝนปรับปรุงตนเอง โดยให้เวลาในการฝึกฝน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไขในการใช้ชีวิตในทุกมิติไม่ว่าทั้งในแง่ของ ด้านร่างกาย เช่น การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์

อุปนิสัยทั้ง 7 ประการนี้ มีความสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพ ศักยภาพ และโดยเฉพาะการช่วยพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ของบุคคลได้เป็นอย่างดี

แนวคิดเรื่องความขัดแย้ง

1. ความหมายของความขัดแย้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับความหมายของความขัดแย้งว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขืนไว้ ส่วนคำว่า “แย้ง” นั้นหมายถึง ไม่ตรงหรือไม่ลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้ ซึ่งเมื่อรวมความแล้ว ความขัดแย้งจึงหมายถึง สภาพความไม่ลงรอยกัน คือไม่ยอมทำตามและยังมีการต้านเอาไว้

Webster Dictionary ได้อธิบายความหมายคำว่า ความขัดแย้ง (conflict) ไว้ว่ามาจากภาษาละติน คือ “configere” ซึ่งแปลว่า การต่อสู้ (fight) การทำสงคราม (warfare) ความไม่ลงรอยต่อกันหรือเข้ากันไม่ได้ (incompatible) ตรงกันข้าม (opposition) การไม่ถูกกัน ความคิดหรือการกระทำที่ไม่เหมือนกัน

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ต่างๆ ดังนี้

ความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางสังคม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีมุ่งหมายที่ไม่สามารถไปด้วยกันได้และมีค่านิยมที่แตกต่างกันโดยความแตกต่างนี้มักเกิดจากการรับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริงๆ (Allan, 1975 : 4)

ความขัดแย้ง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือวิธีการหรือทั้งสองอย่าง โดยเป็นการพึ่งพาอาศัยกันในทางลบหรืออาจกล่าวได้ว่าความขัดแย้งหมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องที่เกี่ยวกับความต้องการซึ่งอาจจะเป็นความต้องการจริงๆ หรือศักยภาพที่จะเกิดความต้องการก็ตาม (Bertram & Jeffrey, 1976 : 433)

ความขัดแย้ง เป็นสภาพที่เกิดขึ้นเมื่อมีบุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่าซึ่งต้องทำงานพึ่งพาอาศัยกัน มีปฏิสัมพันธ์กัน มีความเห็นที่ไปด้วยกันไม่ได้หรือไม่สอดคล้องกัน (Roy & Margaret, 1982 : 3)

ความขัดแย้งเป็นการต่อสู้กันหรือการแข่งขันระหว่างความคิด ความเห็น ความสนใจ หรือผลประโยชน์ มุมมอง รสนิยม ค่านิยม แนวทาง ความชอบ อำนาจ สถานภาพ ทรัพยากร (วันชัย วัฒนศัพท์ ผู้แปล, 2545 : 2)

ความขัดแย้งของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งอาจจะเต็มใจเลือกหรือจำเป็นต้องเลือก เป็นสภาพการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการที่จะบรรลุเป้าหมาย หรือการที่บุคคลที่มีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกันอยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน ซึ่งความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534 : 11)

จากนิยามดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่บุคคลมีเป้าหมายแตกต่างกันและต่อสู้กันหรือแข่งขันกันในการที่จะบรรลุเป้าหมาย

ระดับของความขัดแย้ง สามารถแบ่งออกได้ 3 ระดับ (วันชัย วัฒนศัพท์ ผู้แปล, 2545 : 5-6) คือ

1) ความขัดแย้งแฝงเร้น (latent conflicts) เป็นความขัดแย้งที่มีอยู่แต่ยังไม่เกิดขึ้นเต็มที่และยังไม่เป็นการแบ่งแยกอย่างชัดเจน คู่กรณีอาจจะยังไม่ได้ตระหนักว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น

2) ความขัดแย้งเริ่มปรากฏ (emerging conflicts) เป็นความขัดแย้งที่เกือบจะปรากฏตัวออกมา เริ่มเห็นว่าใครเป็นคู่กรณี มีการระบุง้อพิพาทให้รู้กัน แต่กระบวนการที่จะนำไปสู่ความร่วมมือแก้ปัญหาหรือการเจรจาต่อรองยังไม่เกิดขึ้น

3) ความขัดแย้งที่ปรากฏชัด (manifest conflicts) เป็นกรณีที่ความขัดแย้งของคู่พิพาทเกิดขึ้นและมีการโต้ตอบกันแล้วอย่างชัดเจนและอาจจะมีกระบวนการที่จะเข้าไปจัดการกับกรณีพิพาทนั้นแล้ว คู่กรณีอาจจะเข้าไปสู่กระบวนการเจรจาและหาทางออกหรืออาจถึงทางตันแล้ว

สาเหตุของความขัดแย้ง สามารถแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย(วันชัย วัฒนศัพท์ ผู้แปล, 2545 : 7-20) คือ

1. ปัญหาความสัมพันธ์ หมายถึง สิ่งที่เราเห็นหรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับกลุ่มอื่นๆในสภาพของความขัดแย้งนั้นอาจจะทำให้ลักษณะของกลุ่มเปลี่ยนไปจากสาเหตุของประวัติของสัมพันธ์ภาพ อารมณ์ที่รุนแรง การรับรู้ที่ผิดพลาดและลักษณะตายตัว การสื่อสารที่ไม่ดีหรือการสื่อสารที่บกพร่อง พฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์ซ้ำแล้วซ้ำอีกทำให้เกิดปัญหาในความสัมพันธ์จนนำไปสู่ความขัดแย้ง

2. ค่านิยมที่แตกต่างกัน เป็นระบบของความเชื่อที่นำเราไปสู่การตัดสินใจว่าจะไรดีหรือเลว อะไรถูกหรือผิด ซึ่งความแตกต่างในค่านิยมไม่จำเป็นที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งเสมอไป

3. ปัญหาด้านข้อมูล ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อมีข้อมูลมากหรือน้อยเกินไปเกี่ยวกับเรื่องที่เราจะต้องตัดสินใจ มีการแปลผลของข้อมูลผิดพลาดและข้อสรุปที่ไม่ถูกต้องมีความเห็นที่แตกต่างกันในข้อมูลและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่แตกต่างกันก็นำไปสู่ความขัดแย้งได้

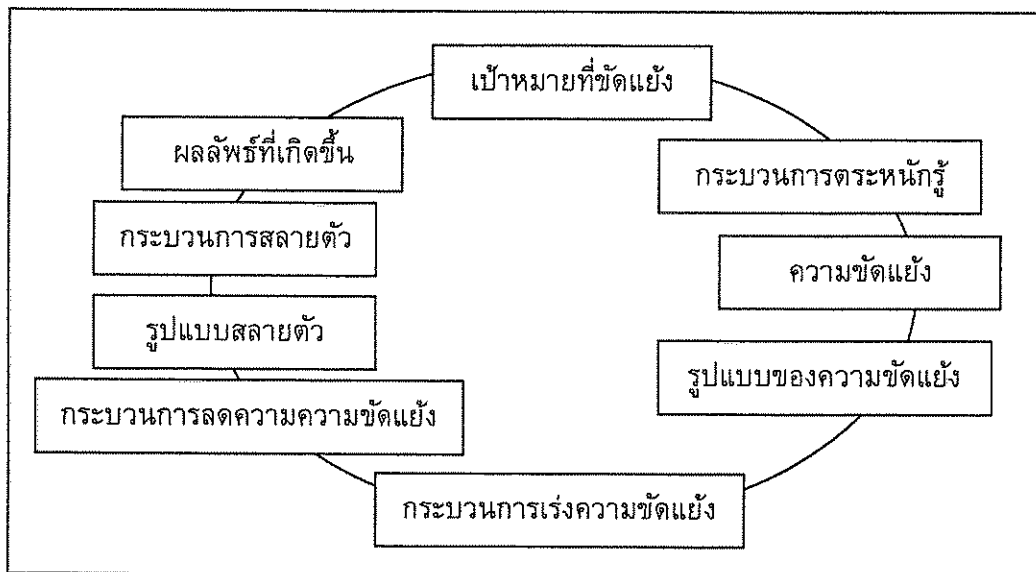
4. ปัญหาด้านโครงสร้าง โครงสร้างเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้แล้ว ปัญหาด้านโครงสร้างบางอย่างจะเกี่ยวข้องกับทรัพยากร กฎระเบียบ บทบาท ภูมิศาสตร์ ระยะเวลา กระบวนการและระบบราชการที่ใช้อยู่ซึ่งโครงสร้างเหล่านี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น

5. ความต้องการหรือผลประโยชน์ การแข่งขันกันเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์หรือความต้องการต่างๆที่มีอยู่ไม่จำกัดกับปริมาณของทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดก็นำไปสู่ปัญหาความขัดแย้งได้

2. วงจรของความขัดแย้ง

การอธิบายวงจรหรือวัฏจักรของความขัดแย้งนั้น สามารถอธิบายได้ดังนี้ คือเมื่อบุคคลมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ขัดแย้งกันก็จะเกิดกระบวนการตระหนักรู้แล้วนำไปสู่ความขัดแย้งซึ่งรูปแบบของความขัดแย้งก็จะแตกต่างกันออกไป จากนั้นก็จะเกิดกระบวนการเร่งความขัดแย้งให้ขยายตัวหรือกระบวนการลดความขัดแย้งให้ลดลงโดยขึ้นอยู่กับรูปแบบการสลายตัวของความขัดแย้งในที่นี้ก็คือการจัดการกับความขัดแย้งและเกิดผลลัพธ์ที่ตามมาคือความขัดแย้งนั้นยุติลงหรือเพิ่มเติกรของความขัดแย้งขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งหากความขัดแย้งไม่ได้รับการจัดการอย่างถูกวิธีก็จะเข้าสู่วงจรของความขัดแย้งอีกครั้งหนึ่ง (Louis, 1973 : 19)

แผนภาพ 1 แสดงวัฏจักรของความขัดแย้ง



ที่มา: Louis, 1973 : 19

จากแนวคิดความขัดแย้งข้างต้น ความสำคัญของความขัดแย้งมีความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลซึ่งพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับกฎหมายและส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมซึ่งต้องมีการลงโทษผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าว

3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครปรารถนาจะให้เกิดขึ้น แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจำเป็นที่จะต้องได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดผลดีตามมา ซึ่งผลของความขัดแย้งนั้นสามารถที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในสังคม หรือก่อให้เกิดความหมองเหม็น ความรุนแรง และผลเสียต่าง ๆ ขึ้นในสังคมก็ได้ โดยผลเสียดังกล่าวอาจไม่ได้เกิดจากความขัดแย้งโดยตรง แต่เป็นเพราะการจัดการกับความขัดแย้งอย่างไม่เหมาะสมเป็นเหตุให้เกิดผลเสียขึ้น

เมื่อใดก็ตามที่เกิดความขัดแย้งขึ้นไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับกลุ่มการดำเนินการจัดการกับความขัดแย้งนั้นจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันพร้อมทั้งจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการปรับปรุงกระบวนการวิธีในการจัดการให้เข้ากับสถานการณ์ ตัวบุคคล สาเหตุ และพฤติกรรมความขัดแย้งนั้นด้วย

สำหรับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมานั้นมีวิธีการหรือรูปแบบในการแก้ไขที่หลากหลายขึ้นอยู่กับผู้ที่เกี่ยวข้องว่าจะเลือกใช้วิธีการใด แต่ละวิธีการมีทั้งรูปแบบที่เป็นไปอย่างสันติ และรูปแบบที่มีความรุนแรง ทั้งนี้วิธีการที่แตกต่างกันก็นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่างกันด้วย ผลลัพธ์ของการจัดการก็จะยิ่งออกมาในรูปแบบของการที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องแพ้ ขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายชนะมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งการเลือกใช้วิธีการแบบต่างๆมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ความไม่ลงรอยกันส่วนมากมักจะได้รับการแก้ไขอย่างไม่เป็นทางการ โดยบุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งเนื่องจากบุคคลไม่ชอบความไม่สบายใจที่มาพร้อมกับความขัดแย้งและอาจจะมองว่าประเด็นปัญหานั้นยังไม่ค่อยสำคัญ การไม่มีอำนาจในการที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ หรืออาจจะยังไม่พร้อมที่จะเจรจาไกล่เกลี่ย

2. การเจรจาแก้ปัญหาอย่างไม่เป็นทางการ วิธีการนี้มักจะเป็นวิธีที่ทำให้ความขัดแย้งส่วนใหญ่จบลงได้ในชีวิตประจำวัน อาจจะเป็นเพราะข้อขัดแย้งสามารถแก้ไขได้อย่างเรียบร้อยจนเป็นที่พอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องเพราะประเด็นปัญหาถูกยกเล็กและหมดความสนใจหรือไม่อาจลุกลามต่อไปได้

3. การเจรจาต่อรอง การเจรจาต่อรองเป็นการสร้างความสัมพันธ์ของการต่อรองระหว่างกลุ่มที่รู้สึกว่าจะเกิดความขัดแย้ง หรือเกิดความขัดแย้งแล้ว แต่ละกลุ่มจะร่วมกันสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันขึ้นชั่วคราว เพื่ออธิบาย หรือบอกเล่าความต้องการและผลได้ผลเสียของเขา ทั้งนี้เพื่อข้อแลกเปลี่ยนบางอย่างระหว่างกัน หรือเพื่อแก้ปัญหาในประเด็นที่ไม่ซับซ้อนนัก

4. การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง คนกลางซึ่งเป็นบุคคลที่สามนี้ไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินปัญหาโดยตรง แต่คนกลางนี้จะช่วยคู่กรณีที่เกิดความขัดแย้งกัน เพื่อให้บรรลุข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับโดยความเห็นพ้องต้องกันในประเด็นข้อพิพาท โดยจะเปิดทางให้อำนาจแห่งการตัดสินใจอยู่ที่คู่กรณีที่มีความขัดแย้งกัน การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางจะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างสมัครใจ โดยที่คู่กรณีต้องเต็มใจที่จะยอมรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นที่จะมาช่วยจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางมักจะเกิดขึ้นเมื่อคู่กรณีมีความเห็นว่าพวกเขาไม่อาจจะร่วมกันแก้ไขปัญหาคำพิพาทได้โดยลำพัง และหนทางแก้ไขปัญหามีเพียงการใช้บุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือเท่านั้น

5. วิธีการตัดสินปัญหาข้อพิพาทของผู้บริหาร กรณีนี้บุคคลที่สามอาจไม่จำเป็นต้องเป็นกลางนัก อาจจะเป็นผู้ตัดสินใจในกรณีพิพาทนั้นก็ได้ กระบวนการนี้อาจจะเป็นเรื่องส่วนตัว

ถ้าความขัดแย้งนั้นเกิดในองค์กรเอกชน หรือในกลุ่มผู้ร่วมงานกันเอง หรืออาจจะเป็นความขัดแย้งอย่างเป็นทางการ ถ้าเหตุขัดแย้งนั้นเกิดขึ้นในหน่วยงานราชการผู้ตัดสินใจอาจเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือประธานบริษัท

6. อนุญาโตตุลาการ เป็นกระบวนการที่คู่ขัดแย้งสมัครใจที่จะขอร้องให้บุคคลที่สามที่เป็นกลาง ไม่มีส่วนได้เสียกับกรณีพิพาทเป็นผู้ช่วยตัดสินใจในปัญหาความขัดแย้ง ผลการตัดสินใจอาจจะเป็นเพียงคำแนะนำหรือสิ่งผูกมัดที่จะต้องปฏิบัติตาม อนุญาโตตุลาการอาจดำเนินโดยคนคนเดียวหรือคณะบุคคลก็ได้ ประเด็นสำคัญคือเขาเหล่านั้นจะต้องไม่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสียกับความขัดแย้งนั้นๆ ในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ โดยทั่วไปคู่กรณีสามารถเลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่ตัดสินได้ ซึ่งทำให้ทั้งคู่กรณีรู้สึกสบายใจมากกว่าการใช้คนกลางซึ่งถูกกำหนดโดยผู้มีอำนาจหรือโดยองค์กรของรัฐ

7. กระบวนการทางศาล เป็นกระบวนการที่สามารถใช้อำนาจในการตัดสินได้โดยผู้พิพากษาจะอาศัยข้อตกลงของคู่พิพาทที่หาได้ระหว่างกันหรืออาศัยแนวทางปฏิบัติของสังคม กฎระเบียบ กฎหมาย หรือสัญญาต่างๆ ไม่ใช่วิธีการหาทางออกระหว่างคู่กรณีด้วยตนเองหรือการตกลงยอมรับระหว่างคู่กรณีด้วยตนเอง แต่เป็นการตัดสินใจฝ่ายเดียวของบุคคลที่สามโดยมักจะระบุงไปเลยในคำสั่งว่าคู่กรณีคนใดถูก ผลการตัดสินจะเป็นการแพ้-ชนะ

8. กระบวนการออกกฎหมาย เป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยรัฐวิธีการหนึ่ง ที่อาศัยวิธีการทางกฎหมาย ซึ่งมักจะใช้กับข้อพิพาทใหญ่ๆ ที่มีผลกระทบต่อคนส่วนมาก แต่ก็อาจเกิดผลต่อคนบางกลุ่ม การตัดสินใจก็เป็นกระบวนการที่มีผลออกมาเป็น “แพ้-ชนะ” โดยการลงคะแนนออกเสียง คนทั่วไปมีอิทธิพลต่อผลการตัดสินใจเฉพาะการที่เขาหรือผู้ที่เห็นด้วยกับเขาสามารถสร้างกระแส หรือผลักดันให้ผู้ที่ออกกฎหมายเห็นสอดคล้องกับเขา และให้คะแนนตามความเห็นนั้นๆ

9. วิธีการที่ไม่ใช้ความรุนแรงหรืออหิงสา จะอาศัยคนหรือกลุ่มคนที่ร่วมกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด หรือละเว้นการกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อให้คู่กรณีปฏิบัติตามที่กลุ่มต้องการ การกระทำนี้ไม่รวมถึงการออกแรงบีบบังคับ หรือใช้กำลังรุนแรงและมักจะเป็นรูปแบบที่จะไม่ทำให้เกิดผลเสียทางจิตใจ หรือเกิดน้อยที่สุด กระบวนการไม่ใช้ความรุนแรงนี้ได้ผลดีที่สุดเมื่อคู่กรณีต้องอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกันในการดำรงชีพให้เป็นปกติสุข

10. การใช้ความรุนแรง วิธีการนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่า ถ้าคู่กรณีหรือทรัพย์สินของคู่กรณีมีคุณค่าสูงและคุณค่าของการดำรงอยู่ในสถานภาพของเขานั้นสูงพอ จะทำให้เกิดการยินยอมให้เกิดสิทธิพิเศษ สิ่งที่จะทำให้ใช้ความรุนแรงได้ผลคือ คู่กรณีจะต้องสร้างอำนาจต่อรองที่เพียงพอที่จะทำลายคู่ต่อสู้ และสามารถที่จะลงให้อีกฝ่ายเห็นว่าตนมีพลังพอและพร้อมที่จะใช้มันเพื่อให้อีกฝ่ายยอมปฏิบัติตามข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น

จากรูปแบบและวิธีการแก้ไขความขัดแย้งนั้น จะให้ความสำคัญกับรูปแบบการเจรจาแก้ปัญหาอย่างไม่เป็นทางการ และไม่ใช้ความรุนแรง และการไม่ใช้ความรุนแรงนั้นมีความ

สอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพื่อให้คู่กรณีสามารถกลับคืนสู่สังคมอย่างปกติสุขอีกครั้งหนึ่ง

คุณธรรมและจริยธรรม

ความหมายของคุณธรรม และจริยธรรม

คำว่า “จริยธรรม” และ “คุณธรรม” มักมีการพูดถึงและนำไปใช้ในความหมายที่แยกกัน ไม่ออกบางครั้งก็เรียกควบกันไปเป็นคุณธรรมจริยธรรม คุณธรรมจริยธรรมของบุคคลที่พึงมีต่อสังคมจึงหมายถึง การมีคุณงามความดีในการทำหน้าที่ที่ได้มอบหมายนั้น การทำหน้าที่ตามบทบาทที่ขาดคุณธรรมจริยธรรมจะก่อให้เกิดความวุ่นวายเดือดร้อนเกิดความแตกแยกในสังคม

คุณธรรม (Morality/Virtue) และจริยธรรม (Ethics) เป็นคำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงกันทั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตามที่บัญญัติไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542

“คุณธรรม” หมายถึง สภาพคุณงามความดี เป็นสภาพคุณงามความดีทางความประพฤติและจิตใจ ซึ่งสามารถแยกออกเป็น 2 ความหมาย คือ

- 1) ความประพฤติดีงาม เพื่อประโยชน์สุขแก่ตนและสังคม ซึ่งมีพื้นฐานมาจากหลักศีลธรรมทางศาสนา ค่านิยมทางวัฒนธรรม ประเพณี หลักกฎหมาย จรรยาบรรณวิชาชีพ
- 2) การรู้จักไตร่ตรองว่าอะไรควรทำ ไม่ควรทำ และอาจกล่าวได้ว่า คุณธรรม คือ จริยธรรมแต่ละข้อที่นำมาปฏิบัติจนเป็นนิสัย เช่น เป็นคนซื่อสัตย์ เสียสละ อดทน มีความรับผิดชอบ

“จริยธรรม” แปลว่า ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม ซึ่งก็คือกฎเกณฑ์ความประพฤติของมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นจากธรรมชาติของมนุษย์เอง ความเป็นผู้มีปรีชาญาณ (ปัญญาและเหตุผล) ทำให้มนุษย์มีมโนธรรม รู้จักแยกแยะความถูก ผิด ควรไม่ควร โดยจริยธรรม มีลักษณะ 4 ประการ คือ

- 1) การตัดสินทางจริยธรรม (Moral Judgement) บุคคลจะมีหลักการของตนเอง เพื่อตัดสินการกระทำของผู้อื่น
- 2) หลักการของจริยธรรมและการตัดสินตกลงใจเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลก่อนที่จะปฏิบัติกรต่าง ๆ ลงไป
- 3) หลักการทางจริยธรรมเป็นหลักการสากลที่บุคคลใช้ตัดสินใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ
- 4) ทักษะเกี่ยวกับจริยธรรมได้มาจากความคิดของบุคคลหรืออุดมคติของสังคมจนเกิดเป็นทักษะในการดำรงชีวิตของตน และของสังคมที่ตนอาศัยอยู่

นอกจากนี้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ลงวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2550 ได้กำหนดความหมายของ “คุณธรรม” ว่า หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่ามีประโยชน์

เป็นความดีงาม เป็นมโนธรรม เป็นเครื่องประคับประคองใจให้เกลียดความชั่ว กลัวบาป ใฝ่ความดี เป็นเครื่องกระตุ้นผลักดันให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบเกิดจิตสำนึกที่ดีที่มีความสงบเย็น ภายใน เป็นสิ่งที่ต้องปลูกฝังโดยเฉพาะเพื่อให้เกิดขึ้น และเหมาะสมกับความต้องการในสังคมไทย และคำว่า “จริยธรรม” ก็หมายถึง กรอบหรือแนวทางอันดีงามที่พึงปฏิบัติ ซึ่งกำหนดไว้สำหรับสังคม เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยงดงาม ความสงบร่มเย็นเป็นสุข ความรัก สามัคคี ความอบอุ่น มั่นคงและปลอดภัยในการดำรงชีวิต

ดังนั้น “คุณธรรมและจริยธรรมระดับบุคคล” จึงหมายถึง สภาพคุณงามความดีที่เป็นประโยชน์ของปัจเจกบุคคล การมีคุณธรรมและจริยธรรมระดับบุคคล มีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่ความเอง โดยมีบุคคลที่สามมาเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำเสนอแนะหาทางออกในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้คู่ความต่อรองกันได้สำเร็จ นอกจากนี้ คำว่า “การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Mediation” ซึ่งมีผู้ได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ปรัชญา อยู่ประเสริฐ (2546 : 125-135) ได้ให้ความหมายว่า การไกล่เกลี่ยหรือการประนีประนอมข้อพิพาท (Conciliation or Mediation) คือการที่คู่พิพาทตกลงยินยอมให้บุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางที่มีความอิสระและความเป็นกลางแต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาททำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมลดหย่อนผ่อนปรนให้แก่กันจนกระทั่งสามารถตกลงกันได้ โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันต่อไป

ภานุ รังสีหัทธ (2548 : 1-41) ได้ให้ความหมายว่า การไกล่เกลี่ยคือกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามมาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จโดยเป็นผลผลิตประการหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการเจรจาต่อรองแต่มีใช้เป็นที่เข้ามาแทนที่การเจรจาต่อรอง

โชติช่วง ทัพวงศ์ (2548 : 45-56) ได้ให้ความหมายว่า การไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการ การแก้ปัญหาข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามที่เป็นคนกลางเข้าช่วยเหลือแนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความเพื่อระงับข้อพิพาท

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (2547 : 10-16) มีเนื้อหาอธิบายว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายว่า “ไกล่เกลี่ย” ไว้ว่า “พูดจาให้ปรองดองกัน พูดจาให้ตกลงกัน ทำให้เรียบร้อยทำให้เสมอกัน แสดงให้เห็นว่า บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย หรือคนกลางนั้นไม่ได้เป็นผู้ชี้ขาดตัดสินให้ฝ่ายใด

ฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือให้คู่พิพาทตกลงระงับข้อพิพาทด้วยตัวของคู่พิพาทเอง

ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงหมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สามที่เรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทางและหาทางออกให้กับคู่พิพาทเพื่อตกลงประนีประนอมยอมความกันนั่นเอง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก (alternative dispute resolution) ซึ่งหมายถึงวิธีการระงับข้อพิพาทที่นอกเหนือไปจากการฟ้องร้องต่อศาล (litigation) ประกอบด้วย 3 รูปแบบ ได้แก่

1) การเจรจาต่อรอง (negotiation) หมายถึง การที่คู่พิพาทสมัครใจเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อตกลงกันเองโดยไม่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง

2) การไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาท (mediation หรือ conciliation) หมายถึง การที่คู่พิพาทสมัครใจให้มีบุคคลที่สามซึ่งเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” หรือ “ผู้ประนีประนอมข้อพิพาท” เข้ามาช่วยให้เกิดการประนีประนอมยอมความกันแต่ไม่มีอำนาจบังคับให้คู่พิพาทตกลงกันหรือกำหนดผลลัพธ์ของกระบวนการ

3) การอนุญาโตตุลาการ (arbitration) หมายถึง การที่คู่พิพาทสมัครใจให้ออนุญาโตตุลาการซึ่ง หมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคลที่เป็นกลางที่มาจากการเลือกร่วมกันระหว่างคู่พิพาท หรือได้รับการแต่งตั้งตามวิธีการที่คู่พิพาทตกลงกันหรือตามกฎหมายกำหนด มาทำหน้าที่พิจารณาชี้ขาดข้อพิพาท โดยผลคำชี้ขาดดังกล่าวจะผูกพันคู่พิพาท หากมีการละเมิดคำชี้ขาดขึ้นภายหลังฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดสามารถฟ้องร้องต่อศาลหรือองค์การของรัฐได้

ในแง่ของความสำคัญ กล่าวได้ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นช่องทางที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา เนื่องจากในปัจจุบันข้อพิพาทมีจำนวนมากขึ้น นอกจากนี้ตัวกระบวนการเองก็มีจุดเด่นในเรื่องของการช่วยรักษาความสัมพันธ์หรือผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างคู่พิพาทได้ดีกว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาในชั้นศาล เพราะมุ่งหาทางออกสำหรับอนาคต มากกว่ามุ่งหาข้อสรุปเรื่องในอดีต เพื่อทำการแก้แค้นหรือชดเชยกัน ซึ่งหลายครั้งไม่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นไปแล้ว กล่าวโดยสรุป กระบวนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทที่ดีจะสร้างประโยชน์ต่อคู่ความและระบบยุติธรรม คือ

1. เป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่ำกว่าการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาลส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ในราคาที่ “ถูกลง”

2. ส่งเสริมการบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกันระหว่างคู่ความ (win-win situation) เนื่องจากลักษณะของกระบวนการที่สนับสนุนให้คู่พิพาทหันหน้าเข้าหากัน มีแนวทางการดำเนินการที่เอื้อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย และเปิดให้สามารถร่วมกันหาทางออก แตกต่างกัน

การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาลที่เป็นวิธีการแบบปฏิปักษ์ (adversary system) ให้ความแข่งขันกันเพื่อหาผู้แพ้ชนะ

3. ช่วยแบ่งเบาภาระคดีจากศาล ส่งผลให้ศาลสามารถทำงานที่เหลืออยู่ได้รวดเร็ว และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางจะมีการปฏิบัติอยู่ทั่วโลกในการแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างบุคคล องค์กร ธุรกิจการค้า กฎหมาย ชุมชน สาธารณชน เชื้อชาติ และระหว่างประเทศ และแม้ว่าเทคนิควิธีการแก้ไข เมื่อมีการนำไปใช้ในกรณีต่างๆจะมีการบันทึกไว้ก็ตาม การศึกษาอย่างเป็นทางการก็ยังมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้นคือยังไม่ค่อยมีคำอธิบายเกี่ยวกับยุทธวิธีเฉพาะ และเทคนิคต่างๆที่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางใช้ การวิเคราะห์ที่เคยปรากฏเป็นการนำเสนอในลักษณะทั่วไป หรือมีฉะนั้นก็เป็นกรณีเฉพาะมากเกินไปจนจำกัดการนำไปใช้ “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” อาจจะอธิบายโดยทั่วไปไม่ได้ว่า เป็นการเข้าไปมีบทบาทในการเจรจาหรือในความขัดแย้งของบุคคลที่สามซึ่งเป็นที่ยอมรับ และเป็นบุคคลที่มีอำนาจการตัดสินใจที่จำกัดหรือไม่มีเลย แต่เป็นคนที่ช่วยให้คู่กรณีหาทางออกเพื่อนำไปสู่ข้อตกลงในประเด็นความขัดแย้งร่วมกันโดยสมัครใจ นอกเหนือไปจากประเด็นเนื้อหาของความขัดแย้ง กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยยังอาจจะเสริมสร้างสัมพันธภาพของความไว้วางใจ เชื่อใจ ความเคารพนับถือของคู่กรณี และยุติความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดผลเสียทางจิตใจต่อกัน และทำให้ลดค่าใช้จ่ายลงไปด้วย (วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ, ผู้แปล 2542 : 17)

ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางจะเป็นบุคคลที่สามที่ไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อพิพาทข้อนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารและการแก้ไขความขัดแย้ง เนื่องจากเป็นการมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอกที่ช่วยให้คู่กรณีได้เห็นมุมมองใหม่ๆ ในประเด็นที่เห็นต่างกัน และใช้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในการแก้ปัญหา

คำจำกัดความที่สำคัญอีกอย่างคือ “การยอมรับ” นั่นคือคู่กรณีจะต้องเต็มใจที่จะให้บุคคลที่สามเข้าไปช่วยพิจารณากรณีพิพาท และช่วยให้เขาหาแนวทางของการแก้ข้อขัดแย้งได้ การยอมรับไม่จำเป็นต้องหมายถึงว่าคุณพิพาทแสดงความกระหายที่จะได้ผู้เจรจามาเกี่ยวข้อง และไม่จำเป็นต้องหมายถึงความเต็มใจที่จะทำตามทุกอย่างที่ผู้ไกล่เกลี่ยบอกให้ทำแต่หมายถึงว่าคู่กรณียินยอมให้มีผู้เจรจาไกล่เกลี่ยอยู่ด้วยและเต็มใจที่จะ “ฟัง” และพิจารณาคำแนะนำของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างจริงจัง

การเจรจาไกล่เกลี่ยจะเกิดขึ้นได้เมื่อคู่กรณีที่จะพูดกันหรือเจรจาดูตรงกัน กรรมการและผู้บริหารต้องเต็มใจที่จะจัดการประชุมต่อรอง นักธุรกิจทั้งหลายที่เกี่ยวข้องต้องเห็นพ้องที่จะจัดหาปรึกษาหารือรัฐบาล และสาธารณชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียต้องสร้างเวทีที่จะพูดคุยกัน และครอบครัวเองก็ต้องเต็มใจที่จะหันหน้าพูดกัน “การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางก็คือการเจรจา หรือการต่อรองโดยมีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง” การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

คือส่วนหนึ่งของกระบวนการเจรจาต่อรอง และมีพลังที่จะร่วมกันแก้ปัญหาข้อพิพาท แต่ถ้าไม่มีการเริ่มเจรจากัน ก็ไม่มีทางเกิดการเจรจาไกล่เกลี่ยที่จะอาศัยคนกลางนี้ได้

กล่าวโดยสรุป การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางนี้ คือเป็นกระบวนการที่เกิดโดยความสมัครใจ เพื่อไปสู่การยอมรับร่วมกันที่จะนำไปสู่ข้อตกลงของเนื้อหาของข้อพิพาท ด้วยการสมัครใจ หมายถึงความมีอิสระที่จะเลือกเข้ามามีส่วนร่วมและอิสระที่จะทำความตกลง คู่กรณีไม่ถูกบังคับให้เจรจาต่อรอง หรือไม่ถูกข้อบังคับให้ตกลงระงับข้อพิพาทโดยทั้งกลุ่มภายในหรือภายนอก

อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมโดยสมัครใจนี้ ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีแรงกดดันให้คู่กรณีหันมาทดลองใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางหรือบุคคลภายนอก เช่น เพื่อน ผู้ร่วมงาน คนในชุมชน ผู้นำที่มีอำนาจหน้าที่ หรือผู้พิพากษาอาจจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้คู่กรณียอมเจรจาด้วยความช่วยเหลือโดยผู้ไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

3. องค์ประกอบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (2547 : 13) ได้แบ่งองค์ประกอบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความสำคัญและอาจประกอบไปด้วย

- 1) มีข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งเกิดขึ้น
- 2) มีคู่พิพาทตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป
- 3) มีคนกลางช่วยเหลือในการเจรจา
- 4) คู่พิพาทสมัครใจให้มีคนกลางช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 5) ผลการไกล่เกลี่ยเกิดจากการตัดสินใจของคู่พิพาทเอง

3.1 ประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม (2547 : 76) ได้แบ่งประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ โดยปัจจุบันกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งที่ใช้ในประเทศไทย มี 4 วิธีใหญ่ๆ ดังนี้

1) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยทั้งสองฝ่ายเจรจาดตกลงกันเอง การตัดสินใจต่างๆ ในการยุติข้อพิพาท ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคู่ความ

2) การไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ (Conciliation or Mediation) เป็นวิธีการซึ่งคู่พิพาทตกลงให้บุคคลที่สามเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความกัน ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทไม่มีอำนาจบังคับให้คู่พิพาทตกลงกัน ไม่มีอำนาจตัดสินหรือกำหนดผลลัพธ์แห่งการเจรจาให้แก่คู่ความ แต่อาจเสนอแนวทางในการตกลงกันให้แก่คู่พิพาทได้

3) การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาท ซึ่งคู่พิพาทตกลงกันตั้งบุคคลที่สาม ซึ่งเรียกว่าอนุญาโตตุลาการขึ้นมาเพื่อวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทระหว่างกัน เมื่ออนุญาโตตุลาการมีคำชี้ขาดอย่างไรแล้ว ย่อมผูกพันคู่พิพาทให้ปฏิบัติตาม

4) การดำเนินการพิจารณาในศาล (Litigation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยผ่านกระบวนการยุติธรรมของศาล ซึ่งดำเนินการพิจารณาตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายวิธีพิจารณาความ เมื่อศาลมีคำพิพากษาแล้ว คู่พิพาทสามารถดำเนินการขอให้ศาลบังคับคดีตามคำพิพากษา

3.2 ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับคู่ความและยังเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีของศาล สรุปได้ดังนี้

1) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย (Saving of Time and Money) เทียบกับเวลาที่ใช้ในการดำเนินคดีในชั้นศาลทั้งสามศาล หากใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรืออนุญาโตตุลาการแล้วอาจใช้เวลาเพียงสัปดาห์ วันหรือชั่วโมง อันเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของทั้งคู่ความและทางราชการ

2) เป็นที่ยุติ (Finality) คดีที่คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้โดยวิธีการไกล่เกลี่ยนั้นทำให้ข้อพิพาทได้ข้อยุติลดปัญหาของการอุทธรณ์ต่อไป

3) การยอมรับของคู่พิพาท (Compliance) การที่คู่ความหาข้อยุติได้ด้วยตนเองมีการยอมรับปฏิบัติตามข้อตกลงนั้นมากกว่าการที่ศาลมีคำพิพากษาซึ่งต้องมีการบังคับคดีต่อไป

4) ข้อยุติที่ได้นั้นมีความเหมาะสมกับคู่พิพาท (Custom Made Solution) เนื่องจากคู่พิพาทสามารถเลือกที่จะทำข้อตกลงอย่างไรก็ได้ตรงเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

5) เป็นความลับ (Confidentiality) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเป็นความลับและมักมีข้อบังคับให้บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องรักษาความลับไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น

6) การควบคุมกระบวนการระงับข้อพิพาท (Process Control) คู่พิพาทสามารถควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มากกว่าการดำเนินคดีในศาล โดยสามารถคัดเลือกบุคคลที่เป็นกลางให้มาทำหน้าที่กำหนดประเด็นหรือความต้องการที่แท้จริงในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และแสวงหาทางออกเพื่อยุติข้อพิพาทโดยคู่พิพาทมีโอกาสที่จะได้พูดและตัดสินใจว่าผลที่ได้รับจะผูกพันกันหรือไม่ซึ่งจะเป็นการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นโดยการพิพากษาคดี

7) ข้อตกลงระหว่างคู่พิพาทสามารถบังคับได้ (Enforceable Agreement) ผลของการระงับข้อพิพาทจากวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นข้อตกลงร่วมกันอันมีลักษณะสัญญาที่คู่พิพาทลงนามและมีผลผูกพันเป็นสัญญาประนีประนอมความ แม้ว่าอาจมีการตรวจสอบจากศาลในบางกรณี

8) รักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้หรือก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในระยะยาว (Preservation or Enhancement of Longterm Relationships) การระงับข้อพิพาทเปิดโอกาสให้คู่พิพาทสามารถหาข้อยุติในปัญหาที่แท้จริงได้และคู่พิพาทย่อมสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างกันไว้ได้

9) ความยืดหยุ่น (Flexibility) คู่พิพาทสามารถเลือกใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งหมดหรือในประเด็นใดประเด็นหนึ่งในคดีก็ได้ ส่วนที่เหลืออาจให้มีการดำเนินคดีในศาลต่อไป

10) คุณภาพ (Quality) บุคคลที่ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมักเป็นบุคคลที่มีความสามารถหรือเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ โดยมีกาควบคุมการทำงานโดยประมวลจริยธรรม

11) ยังคงสิทธิในการดำเนินคดีในศาล (Right to Trial) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นเพียงส่วนเสริมสำหรับการดำเนินคดีในศาลไม่ใช่เป็นการแทนที่คู่พิพาทยังคงมีสิทธิในการดำเนินคดีในศาลหากคู่พิพาทมีความต้องการเช่นนั้น

การประนีประนอมยอมความ

สัญญาประนีประนอมยอมความตามกฎหมายบัญญัติไว้ในมาตรา 850 – 852 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

มาตรา 850 บัญญัติว่า “การประนีประนอมยอมความ คือ สัญญาซึ่งผู้เป็นคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาทอันใดอันหนึ่งซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นให้เสร็จไปด้วยต่างยอมผ่อนให้แก่กัน”

มาตรา 851 สัญญาประนีประนอมจะใช้บังคับกับคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้จะต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ หรือลงลายมือตัวแทนของฝ่ายนั้นเป็นสำคัญ จึงจะฟ้องร้องต่อศาลได้

มาตรา 852 ผลของสัญญาประนีประนอมยอมความ คือ ทำให้การเรียกร้อง ซึ่งแต่ละฝ่ายยอมสละได้ระงับลง และได้สิทธิใหม่ตามที่ปรากฏในสัญญาประนีประนอมยอมความ

การประนีประนอมยอมความเกิดได้ 2 ลักษณะ

1) โดยตัวคู่ความเอง เมื่อข้อพิพาทเกิดขึ้นไม่ว่าเพิ่มเริ่มเกิดหรือเมื่อนำข้อพิพาทยื่นฟ้องต่อศาลแล้วก็ตาม อาจเกิดสถานการณ์ที่เหมาะสมที่เอื้ออำนวยให้คู่ความสองฝ่ายโอนอ่อนเข้าหากัน ทำนองต่างฝ่ายต่างยอมผ่อนผันสั้นยาวให้แก่กัน คู่ความทั้งสองฝ่ายอาจตกลงใจกันทำสัญญายอมความกันได้ด้วยตัวของคู่ความเอง

2) โดยการไกล่เกลี่ยโดยบุคคลที่สาม เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นระหว่างคู่ความสองฝ่ายจะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ในการป้องกันตนเองตลอดจนรักษาผลประโยชน์ของตน มนุษย์จะเกิดความคิดเข้าข้างตนเองและจะเกิดความรู้สึกโกรธที่สิทธิของตนเองถูกล่วงละเมิด โดยเฉพาะ

ความรู้สึกของผู้สูญเสีย โดยธรรมชาติมักทำให้คู่ความยึดมั่นในจุดยืนของตนเองว่าต้องเป็น
 อย่างที่ตนคิดหรือคาดการณ์ไว้และจะไม่ยอมโอนอ่อนแม้จะถูกเจรจาต่อรองจากฝ่ายตรงข้าม

ด้วยเหตุดังกล่าว หากมีบุคคลที่สามารถเข้ามาเป็นกาวใจ โดยสามารถเข้าไปนั่งใน
 หัวใจของทั้งสองฝ่ายได้อย่างสนิทแนบแน่นด้วยความบริสุทธิ์ใจ จริงใจ ตั้งใจและเป็นกลางอย่าง
 แท้จริง บุคคลที่สามก็จะสามารถโยกคลอนจุดยืนของแต่ละฝ่ายให้อ่อนโอนลงมาหากันได้
 จนท้ายที่สุดต่างฝ่ายต่างพบทางออกของปัญหาที่ก่อนหน้านี้เป็นทางตันจนสามารถตกลงกัน
 ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันได้ในลักษณะต่างฝ่ายต่างพอใจในที่สุด

1. ลักษณะของสัญญาประนีประนอมยอมความ

เมื่อพิจารณาตามมาตรา 850 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งได้ให้
 นิยามความหมายของสัญญาประนีประนอมยอมความ อาจแยกลักษณะของสัญญา
 ประนีประนอมยอมความ ได้ดังนี้

- 1) สัญญาประนีประนอมยอมความต้องมีคู่สัญญาสองฝ่าย
- 2) สัญญาประนีประนอมยอมความทำขึ้นเพื่อระงับข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้น
- 3) สัญญาประนีประนอมยอมความคู่สัญญาต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน
- 4) สัญญาประนีประนอมยอมความเป็นสัญญาต่างตอบแทน

สัญญาประนีประนอมยอมความต้องมีคู่สัญญาสองฝ่าย สัญญาประนีประนอม
 ยอมความเป็นเอกเทศสัญญาประเภทหนึ่ง ดังนั้น จึงต้องอยู่ในบังคับของกฎหมายว่าด้วยนิติ
 กรรมสัญญาด้วย คือ

- 1) ต้องมีคู่สัญญา
- 2) วัตถุประสงค์ของสัญญาต้องชอบด้วยกฎหมาย
- 3) คู่สัญญามีความสามารถในการทำสัญญา
- 4) การแสดงเจตนาของคู่สัญญาต้องไม่บกพร่อง

สัญญาประนีประนอมยอมความทำขึ้นเพื่อระงับข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้น
 สัญญาประนีประนอมยอมความนั้นมีขึ้นเพื่อระงับข้อพิพาท โดยตกลงกันได้ ข้อพิพาทนี้
 มีอยู่ 2 กรณี คือ

- 1) ระงับข้อพิพาทซึ่งมีอยู่ หมายความว่า คู่กรณีมีข้อพิพาทกันเกิดขึ้นแล้วประสงค์
 จะระงับข้อพิพาทนั้น จึงมาตกลงประนีประนอมยอมความกัน
- 2) ระงับข้อพิพาทซึ่งจะมีขึ้น หมายความว่า คู่กรณียังไม่มีข้อพิพาทกันอยู่ แต่อาจจะ
 มีข้อพิพาทเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อป้องกันการพิพาทคู่กรณีสามารถทำการประนีประนอมยอม
 ความกันไว้ล่วงหน้าได้

สัญญาประนีประนอมยอมความคู่สัญญาต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน ลักษณะของ
 สัญญาประนีประนอมยอมความที่คู่สัญญาต่างยอมผ่อนผันให้แก่กันนี้ สืบเนื่องมาจากลักษณะ

ประการที่ 2 ของสัญญาประนีประนอมยอมความที่จะต้องเป็นการระงับข้อพิพาทโดยการที่ คู่สัญญาต่างยอมผ่อนผันให้แก่กันนี้

สัญญาประนีประนอมยอมความเป็นสัญญาต่างตอบแทน เมื่อสัญญา ประนีประนอมยอมความทำให้ข้อพิพาทเดิมระงับสิ้นไปแล้วผูกพันตามสัญญาประนีประนอม ยอมความซึ่งแต่ละฝ่ายมีสิทธิ (มานิตย์ จุมปา, 2551 : 15-59)

สรุปได้ว่า ลักษณะของสัญญาประนีประนอมยอมความ มีสาระสำคัญและประกอบไปด้วยคู่กรณีสองฝ่ายเกิดข้อพิพาท และต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน นำไปสู่ข้อตกลงหรือยุติ ข้อพิพาทนั้นได้ด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

2. ประเภทของการประนีประนอมยอมความ

การประนีประนอมยอมความมี 2 ประเภท คือ

- 1) การประนีประนอมยอมความนอกศาล
- 2) การประนีประนอมยอมความในศาล

การประนีประนอมยอมความนอกศาล เป็นกรณีที่ผู้มีข้อพิพาทต่อกันได้ทำ ความตกลงกัน ซึ่งอาจเป็นกรณีที่คู่กรณีพิพาทได้เจรจาทำความตกลงกันเองหรือมีองค์กร บุคคลภายนอกเข้าดำเนินการเป็นคนกลางทำการไกล่เกลี่ยก็ได้จนในที่สุดสามารถทำความ ตกลงกันได้ แล้วทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน

การประนีประนอมยอมความในศาล เป็นกรณีที่เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นได้นำคดี ขึ้นฟ้องต่อศาล และในระหว่างที่ศาลกำลังพิจารณาคดีดังกล่าวอยู่ คู่กรณีได้ทำความตกลงกันได้ ในข้อพิพาทดังกล่าว ทำให้ข้อพิพาทที่มีอยู่นั้นสิ้นสุดลง จึงได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ กันขึ้น แล้วเสนอให้ศาลพิจารณา ซึ่งเมื่อศาลเห็นว่าสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าว ถูกต้องตามกฎหมาย ศาลก็จะพิพากษาให้เป็นไปตามที่ได้ยอมความกันดังกล่าว

ข้อแตกต่างระหว่างการประนีประนอมยอมความที่ทำนอกศาลและในศาล คือ ในกรณีการประนีประนอมยอมความนอกศาล หากต่อมาภายหลังคู่สัญญาบิดพลิ้วไม่ยอมปฏิบัติตาม สัญญา ฝ่ายที่ได้รับความเสียหายก็ต้องนำสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าวไป ฟ้องร้องต่อศาลเพื่อบังคับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งให้ปฏิบัติตามสัญญานั้นได้ทันที กล่าวคือ คู่สัญญาฝ่ายนั้นอาจถูกยึดทรัพย์ขายทอดตลาดชำระหนี้ให้ฝ่ายผู้เสียหายได้ หรือบังคับให้ต้อง กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ให้ออกไปเสียจากบ้านเช่าตามที่ระบุไว้ในคำพิพากษา

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในต่างประเทศ

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศหนึ่งที่ใช้กฎหมายคอมมอนลอว์ ที่มีความเจริญ และทันสมัยอีกประเทศหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการระงับข้อพิพาททางเลือก ประเทศออสเตรเลียก็มีการใช้อย่างแพร่หลายทั้งในศาล ภาคเอกชน และชุมชน สมควรที่จะได้ศึกษาและเรียนรู้ประสบการณ์ ด้านการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประวัติความเป็นมา และวิวัฒนาการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียนีประวัติและวิวัฒนาการที่ค่อนข้างยาวนาน เนื่องจากเป็นอาณานิคมของประเทศอังกฤษมาก่อน ประกอบกับมีหลายรัฐและมีรัฐบาลกลาง จึงมีระบบกฎหมายเหมือนสหรัฐอเมริกา ที่มีกฎหมายของรัฐบาลกลาง (Federal Law) และกฎหมายของมลรัฐ (State Law) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศออสเตรเลียเริ่มต้นในปี ค.ศ.1901 โดยเริ่มจากการเป็นอาณานิคมของประเทศอังกฤษและระบบของสหรัฐอเมริกา แต่ละรัฐจะมีวัฒนธรรมการบริหารและประเพณีของตน ประการแรกศาลต้องการความช่วยเหลือเมื่อมีคดีค้างการพิจารณา มีการนำการระงับข้อพิพาททางเลือกมาใช้ โดยเริ่มต้นในรัฐนิวเซาท์เวลส์ที่มีประชากรมากที่สุด ในปี 1980 มีการประกาศใช้ Community Justice Act ภายใต้กฎหมายนี้มีการสร้างหน่วยงานสำหรับไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งเล็กๆ และคดีอาญา โดยผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นพิเศษ ค.ศ.1983 โครงการดำเนินการเป็นการถาวร ในขณะที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถใช้สำหรับแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างเพื่อนบ้าน ครอบครัว ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และการจ้างงาน ค.ศ.1983 รัฐวิกตอเรียที่ใหญ่เป็นอันดับสองตามหลังรัฐนิวเซาท์เวลส์เล็กน้อย การไกล่เกลี่ยถูกนำไปใช้ในข้อบังคับในศาลวิกตอเรีย มีการใช้โครงการ Spring Offensive โดยแรงจูงใจให้มีการลดปริมาณคดีที่ค้าง โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มวลรัฐเพื่อสร้างความสนใจให้แก่ทนายความและผู้พิพากษา ติดตามด้วยโครงการ Autumn Offensive ในสองปีต่อมาจะเห็นว่าข้อพิพาทเข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากขึ้น นักกฎหมายภาคปฏิบัติเข้ารับการฝึกอบรม คดีร้อยละ 79.35 สำเร็จด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และในมลรัฐควีนแลนด์ก่อนปี 1998 มีกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ จำนวน 28 ฉบับ ที่ให้การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยทั่วไปได้แก่ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นอกจากนี้การนำการไกล่เกลี่ยมาใช้ก็เพื่อวัตถุประสงค์ในการลดเวลาและค่าใช้จ่าย ไม่เพียงแต่ศาลเท่านั้นที่ผลักดันอย่างมากต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเอกชน ในระดับรัฐบาลกลางของออสเตรเลีย เช่น มีการออกกฎหมาย Family Law Act 1975 และ Federal Court of Australia act 1976 ที่ศาลสามารถสั่งให้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และในกลางปี 1980 นักกฎหมายธุรกิจเริ่มระงับข้อพิพาททางเลือก ด้วยเหตุนี้ ค.ศ.1986 จะเห็นการจัดตั้งศูนย์ระงับข้อพิพาททางเลือกของประเทศออสเตรเลีย และ ค.ศ.1989 เครือข่ายผู้ปฏิบัติก่อตั้งเครือข่ายนักกฎหมายในการระงับข้อพิพาท

ทางเลือก (LEADR) ที่สมาชิกเพิ่มขึ้น โดยมีสมาชิกที่ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์นับพันคน ในปี 1991 มีการนำการใช้ The Courts (Mediation and Arbitration) Act โดยการสนับสนุนการใช้ การไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการในศาลของรัฐบาลกลาง ศาลรายงานว่าระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2006 ศาลสูงของออสเตรเลียตะวันตก Supreme Court of Western Australia เริ่มโครงการนำร่องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีอาญามาใช้ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา และมีการทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์มาใช้ในข้อพิพาททางธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย จึงมีการขยายตัวและนำไปใช้ ในการระงับข้อพิพาทอย่างแพร่หลาย จนกระทั่งรัฐบาลออสเตรเลียเชื่อว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการระงับข้อพิพาททางเลือก ควรจะมีการระงับข้อพิพาทที่เป็นมาตรฐานมากกว่าข้อยกเว้น

ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย คือ

1) ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ศาล (Registrar) ที่เป็นนักกฎหมาย ที่เป็นพนักงานศาลที่มีความสามารถและทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท บางครั้งผู้พิพากษาก็จะส่งคดีให้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายนอก ที่ปกติจะเป็นนักกฎหมายที่คู่พิพาทยินยอมให้เป็นผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2) ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเอกชน ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้ประกอบการอาชีพทนายความ นักกฎหมายต่าง ๆ

นอกจากนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนก็เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ ที่อาสาสมัครเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน

ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่พิพาทสามารถมีทนายความมาร่วมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหากไม่มีทนายความ คู่พิพาทสามารถนำบุคคลที่คู่พิพาทเห็นสมควรมาช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ผู้ที่เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีอำนาจในการตัดสินใจในการยุติข้อพิพาทได้ เช่น ถ้าเป็นผู้แทนของหุ้นส่วนหรือบริษัทก็จะต้องมีอำนาจกระทำการแทนหุ้นส่วนหรือบริษัท

ประเภทคดีที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในประเทศออสเตรเลียคดีหลายประเภท สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังจะเห็นได้จากกฎหมายหลายฉบับบัญญัติให้สามารถส่งคดีให้ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ดังนั้น คดีแทบจะทุกชนิดสามารถไกล่เกลี่ยได้ แต่คดีในการดำเนินธุรกิจ การขนส่ง สิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ จะมีการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวนมาก นอกจากนั้นก็มีคดีครอบครัว คดีที่ดิน ข้อพิพาทระหว่างเพื่อนบ้าน แนวเขตที่ดินมีการนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในคดีอาญาเช่นกัน เช่นที่ Supreme Court of Western Australia ที่เรียกว่า การประชุมคดีอาญา (Criminal Case Conferencing) โดยเป็นการยินยอมของทั้งสองฝ่าย ผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ผูกพันศาลในการพิจารณา

พิพาท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพิจารณา และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็ได้ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ศาลข้อโต้แย้งทั้งหมดถูกรักษาเป็นความลับไม่มีการรายงานให้ปรากฏในสำนวนของศาล

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ประเทศออสเตรเลียประกอบด้วยหลายมลรัฐ และมีรัฐบาลกลาง จึงมีระบบกฎหมายเหมือนสหรัฐอเมริกาที่มีกฎหมายของรัฐบาลกลาง (Federal Law) และกฎหมายของมลรัฐ (State Law) มีกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้องและมีบัญญัติถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยกฎหมายที่สำคัญเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีดังนี้

1. Family Law Act 1975 บัญญัติให้บุคคลที่เป็นผู้ปกครองร้องขอให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่พิพาทจะต้องยินยอมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลครอบครัวหรือศาลแขวง และเจ้าหน้าที่จะจัดการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างไรก็ตามศาลภายใต้กฎหมายครอบครัวทั้งหลายต้องแนะนำคู่พิพาทที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถ้าเชื่อว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถที่จะช่วยแก้ปัญหาได้

2. Federal Court of Australia Act 1976 บัญญัติให้ศาลสามารถส่งคดีให้ทำการไกล่เกลี่ยโดยที่ไม่ต้องพิจารณาว่าคู่พิพาทจะยินยอมหรือไม่ และผู้ไกล่เกลี่ยมีความคุ้มกัน (Immunity) และได้รับการป้องกันเช่นเดียวกับผู้พิพากษา ผู้พิพากษาอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและมีคำสั่งใด ๆ ตามที่เห็นเหมาะสม

3. Mediation Act 1997 เป็นกฎหมายฉบับแรกที่กำหนดให้การไกล่เกลี่ยเป็นวิชาชีพ โดยบัญญัติให้รัฐมนตรีประกาศมาตรฐานความสามารถของผู้ที่จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีบทบัญญัติที่กำหนดเรื่องการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กำหนดระยะเวลาการขึ้นทะเบียน โดยผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีอายุในทะเบียนเป็นเวลา 3 ปีนับแต่ขึ้นทะเบียน ปัจจุบันมีหน่วยงานที่ได้รับอนุญาตภายใต้กฎหมายนี้ประมาณ 9 แห่งที่มีสมาชิกเป็นของหน่วยงานเหล่านั้น

4. Community Justice Centres Act 1983 No.127 ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ ผู้อำนวยการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน หรือเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีโดยการรับรองของผู้อำนวยการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน

5. Supreme Court Act 1970 No.52 ศาลอาจกำหนดกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

6. District Court Act 1986 No.209 บัญญัติให้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับการแต่งตั้งโดยได้รับความเห็นชอบจากคู่พิพาท หรือแต่งตั้งโดยศาลจากรายชื่อที่ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเป็นผู้รวบรวม

นอกจากกฎหมายหลักๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีกฎหมายอีกจำนวนมากที่บัญญัติให้ทำการไถ่เกื้อยข้อพิพาทได้ และให้ศาลสามารถส่งคดีให้ไถ่เกื้อยข้อพิพาทหรือดำเนินการไถ่เกื้อยข้อพิพาทได้ เช่น

1) Rural Lands Protection Act 1988 No.143 มาตรา 234 บัญญัติให้สภาแห่งรัฐแก้ปัญหาคพิพาทโดยการไถ่เกื้อยข้อพิพาท

2) Land and Environment Court Act 1979 No.204 part 18 มาตรา 1 บัญญัติให้ผูไถ่เกื้อยข้อพิพาท ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่พิพาท

3) Farm Dept Mediation Act 1994 No.91 กำหนดให้ผูไถ่เกื้อยข้อพิพาทได้รับการคัดเลือกจากเกษตรกร

4) Community Land Management Act 1989 No.202 บัญญัติให้ผูไถ่เกื้อยได้แก่ผู้อำนวยการสถาบัน หรือบุคคลที่ได้รับอนุญาตโดยผู้อำนวยการสถาบัน

5) National Health Act 1953 บัญญัติให้อาจจะพยายามให้ตกลงกันได้ด้วยการไถ่เกื้อยข้อพิพาท ฯลฯ

หลักการที่สำคัญของการไถ่เกื้อยข้อพิพาท

หลักการที่สำคัญของการไถ่เกื้อยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลียก็เช่นเดียวกับประเทศไทย คือ

1. การไถ่เกื้อยข้อพิพาทส่วนใหญ่และการอนุญาตโตตุลาการ เกิดจากความยินยอมของคู่พิพาท ไม่สามารถบังคับให้คู่พิพาทเข้าสู่การไถ่เกื้อยข้อพิพาทได้ ยกเว้นบางกรณีที่ศาลสามารถส่งให้เข้าสู่การไถ่เกื้อยข้อพิพาทได้

2. ผูไถ่เกื้อยข้อพิพาทจะต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลางที่ไม่มีหน้าที่ในการทำคำชี้ขาดนอกจากจะกระตุ้นให้คู่พิพาทเปิดการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่พิพาท

3. การไถ่เกื้อยข้อพิพาทเป็นความลับ ผูไถ่เกื้อยข้อพิพาทจะต้องรักษาความลับของคู่พิพาทไม่นำไปเปิดเผย

4. ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการไถ่เกื้อยข้อพิพาท ไม่สามารถนำไปเปิดเผยหรือเป็นพยานในชั้นศาลหรืออนุญาตโตตุลาการได้ หากการไถ่เกื้อยไม่ประสบความสำเร็จ

ความคุ้มกันของผูไถ่เกื้อย

ผูไถ่เกื้อยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย มีความคุ้มกัน (Immunity) และได้รับการปกป้อง (Protection) จากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีในระดับเดียวกับผู้พิพากษาและอนุญาตโตตุลาการที่ปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น ผูไถ่เกื้อยข้อพิพาทจึงไม่ต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและอาญา ความผูกพันของสัญญาประนีประนอมยอมความ ภายหลังจากคู่พิพาทตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความ สัญญาประนีประนอมมีผลผูกพันคู่พิพาท หากไม่ปฏิบัติตามสามารถนำคดีไปฟ้องศาลให้บังคับตามสัญญาประนีประนอมได้

ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย

นับตั้งแต่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย ได้ประสบความสำเร็จอย่างมากในการระงับข้อพิพาท ดังเห็นได้จากศาลสูงแห่งวิกตอเรียประสบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถึงร้อยละ 54 และจากการศึกษาพบว่าสถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลมลรัฐ ชี้ให้เห็นว่าการมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อพิพาทมากกว่าร้อยละ 75 จากรายงานของคณะกรรมการปรับปรุงกฎหมายออสเตรเลีย (Australian Law Reform Commission) ในปี 2000 พบว่า คดีในศาลรัฐบาลกลาง ศาลครอบครัว คณะที่มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์ทางปกครอง ส่วนใหญ่สามารถยุติข้อพิพาทได้ด้วยการเจรจาของกลุ่มพิพาท และผลการวิจัยพบว่า คดีเพียงร้อยละ 5 ของคดีครอบครัว ร้อยละ 35 ของคดีศาลรัฐบาลกลาง และร้อยละ 34 ของคดีที่พิจารณาโดยคณะที่มีอำนาจพิจารณาอุทธรณ์ทางปกครองที่เข้าสู่การพิพาทในขณะนี้

ศาลรัฐบาลกลางรายงานว่า ภายหลังจากการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลในปี 1994 – 1999 มีคดีที่สามารถยุติได้ร้อยละ 55 แต่เป็นตัวเลขที่ยังไม่รวมสถิติที่คู่พิพาทไม่แจ้งให้ศาลทราบและผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีประสบการณ์ สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สำเร็จในอัตราร้อยละ 60 และ 80

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลียประสบความสำเร็จอย่างสูง จากการพยายามสนับสนุนและส่งเสริมการระงับข้อพิพาททั้งในและนอกศาล

การอบรมและพัฒนาบุคลากรในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย ได้รับการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่เสมอ ดังจะเห็นได้จากหลักสูตรการอบรมที่กำหนดให้อบรมอย่างน้อยสามวัน ประกอบด้วยทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผ่านการประเมินของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ หลักสูตรของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในประเทศ เช่น University of South Australia, Adelaide University และมหาวิทยาลัยต่างประเทศ เช่น Harvard University, Bond University นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานเอกชน เช่น LEADR, the Accord Group เป็นต้น

ค่าใช้จ่ายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยเจ้าหน้าที่ศาล คู่พิพาทที่ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะต้องเสียค่าป่วยการ โดยที่อาจจะขอให้ศาลยกเว้นหรือลดค่าป่วยการได้ นอกจากนี้ยังมีการช่วยเหลือทางกฎหมายหรือมีบัตรประกันสุขภาพ (health care card) หากเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายนอกศาล คู่พิพาทเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่ายตามที่คู่พิพาทตกลงกันด้วย นอกจากนี้ คู่พิพาทจะต้องจ่ายค่าป่วยการทนายความฝ่ายตนด้วยเช่นกัน

กล่าวโดยสรุป การไถ่เกลี้ยข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลียมีพัฒนาการมายาวนาน มีการใช้การไถ่เกลี้ยข้อพิพาทอย่างกว้างขวาง ทั้งในศาลและนอกศาลโดยองค์กรเอกชนในชุมชน เนื่องจากระบบกฎหมายของออสเตรเลีย เป็นระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ ประกอบด้วยหลายมลรัฐ มีกฎหมายของรัฐบาลกลางและกฎหมายของมลรัฐ จึงมีกฎหมายหลายฉบับที่บัญญัติถึงการไถ่เกลี้ยข้อพิพาท และสนับสนุนการไถ่เกลี้ยข้อพิพาทอย่างมาก มีการกล่าวถึงการส่งคดีให้เข้าสู่การไถ่เกลี้ยข้อพิพาท มีคดีที่สามารถไถ่เกลี้ยได้จำนวนมาก ผู้ไถ่เกลี้ยได้รับการยกย่องสนับสนุน ตลอดจนมีความคึกคักในการปฏิบัติหน้าที่ที่เทียบเท่ากับผู้พิพากษาที่ปฏิบัติหน้าที่ มีหน่วยงานหลากหลายที่ดำเนินการไถ่เกลี้ยข้อพิพาททำให้การไถ่เกลี้ยข้อพิพาทเป็นที่นิยมแพร่หลายมากในหลายวิชาชีพ ทำให้ปริมาณคดีที่เข้าสู่การชี้ขาดตัดสินโดยผู้พิพากษาน้อยลง ส่งผลให้การพิจารณาพิพากษาคดีในทุกชั้นศาลมีไม่มากนัก ผู้ไถ่เกลี้ยข้อพิพาทได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถและมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ไถ่เกลี้ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญของการไถ่เกลี้ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรม

การไถ่เกลี้ยเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรม เพราะเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม สามารถรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ นำมาซึ่งความสมานฉันท์และความสันติสุขอย่างยั่งยืน สำนักงานศาลยุติธรรมได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับวิธีการไถ่เกลี้ยข้อพิพาทในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มีอรรถคดีและประชาชนทั่วไป จึงมีนโยบายให้ศาลยุติธรรมนำระบบการไถ่เกลี้ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาคดี ของศาลโดยมีผู้ประนีประนอมซึ่งเป็นคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาท ในการเจรจาหาข้อยุติและประนีประนอมกัน (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ทวิ วรรคสอง) ซึ่งเดิมมีระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไถ่เกลี้ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2547 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการไถ่เกลี้ยของศาล การแต่งตั้งผู้ประนีประนอมรวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอมไว้ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ทวิ วรรคสาม)

ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการไถ่เกลี้ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 โดยที่การไถ่เกลี้ยข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาทที่เป็นประโยชน์ต่อคู่ความและกระบวนการพิจารณาของศาลยุติธรรมในขณะเดียวกัน เพราะการไถ่เกลี้ยนอกจากจะเป็นผลให้การดำเนินคดีเสร็จสิ้นไปได้โดยความรวดเร็วและประหยัดแล้วยังเป็นผลให้ข้อพิพาทระงับลงด้วย

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2551 ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ทวิ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการไถ่เกลี้ยข้อพิพาทของศาล การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอมให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ใน

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา โดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ทวิ วรรคสามและวรรคสี่) ทำให้มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการไต่ถามข้อพิพาทในศาลที่ทำโดยผู้ประนีประนอม เพิ่มเติมจากระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2544 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2547 อีกฉบับหนึ่ง คือ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไต่ถาม พ.ศ. 2554

ปัจจุบันศาลยุติธรรมทั่วประเทศประสบผลสำเร็จอย่างมากที่ได้นำระบบการไต่ถามข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาคดีของศาล ดังจะเห็นได้จากปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการไต่ถาม และผลสำเร็จของการไต่ถามคดีในศาลที่เพิ่มขึ้นทุกปีภายใต้หลักการไต่ถามข้อพิพาทรูปแบบใหม่ที่ศาลนำมาใช้ คือ ระบบแยกคน แยกห้อง และแยกสำนวน กล่าวคือ ระบบแยกคน หมายถึง ผู้ไต่ถามกับผู้ตัดสินคดีต้องไม่ใช่คนเดียวกัน ระบบแยกห้อง หมายถึง จัดให้มีห้องไต่ถามข้อพิพาทแยกต่างหากจากห้องพิจารณาคดี และระบบแยกสำนวน หมายถึง การตั้งสำนวนไต่ถามข้อพิพาทแยกต่างหากจากสำนวนคดี

แนวทางในการดำเนินการไต่ถามข้อพิพาทในศาลยุติธรรม

หลักทั่วไปการไต่ถามเป็นการยุติข้อพิพาทโดยมีผู้ประนีประนอมทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยให้คู่ความสามารถตกลงประนีประนอมยอมความ โดยไม่มีการชี้ผิดชี้ถูกหรือชี้ขาดให้ฝ่ายใดแพ้หรือชนะ ผู้ประนีประนอมต้องรักษาความเป็นกลางในการไต่ถามและเก็บข้อมูลที่ได้จากการไต่ถามเป็นความลับ กระบวนการในการไต่ถามต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไต่ถาม พ.ศ.2554 ข้อ 6-10, ข้อ 12-21 และข้อ 24-39

การดำเนินการไต่ถามของผู้ประนีประนอมอาจแบ่งออกได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การเตรียมคดีก่อนการไต่ถาม ผู้ประนีประนอมจะต้องศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคดีก่อนโดยการศึกษาระเบียบต่าง ๆ จากคำฟ้องและคำให้การ รวมทั้งอาจขอคำปรึกษาในประเด็นข้อเท็จจริงและประเด็นข้อกฎหมายที่สำคัญจากผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือผู้พิพากษาที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานไต่ถามข้อพิพาท

2. การเริ่มประชุมไต่ถาม ในนัดแรกผู้ประนีประนอม คู่ความและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องแนะนำตัว รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของตน ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ในการเปิดการไต่ถามและสร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจ เช่น แจ้งให้คู่ความทราบว่าผู้ประนีประนอมไม่มีส่วนได้เสียหรือส่วนเกี่ยวข้องในคดี และจะไม่เปิดเผยข้อมูลในคดี เป็นต้น และต้องอธิบายกระบวนการในการไต่ถามรวมถึงกฎเกณฑ์และมารยาทในการประชุมให้คู่ความทราบ

3. การหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ ผู้ประนีประนอมรวบรวมข้อมูลที่ได้จากคู่ความ เพื่อหาความต้องการที่แท้จริงของคู่ความแต่ละฝ่าย นอกจากการประชุมร่วมกันกับทุกฝ่ายแล้วผู้ประนีประนอมอาจแยกประชุมกับคู่ความที่ละฝ่ายได้

4. การหาทางแก้ปัญหาคความขัดแย้ง ผู้ประนีประนอมมีหน้าที่ช่วยลดประเด็นข้อขัดแย้ง และเสนอทางออกในการยุติข้อขัดแย้ง

5. การตกลงยุติข้อพิพาท เมื่อคู่ความตกลงกันได้แล้วก็จะจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความหรือถอนฟ้อง

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ.2554

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ.2554 ออกข้อกำหนดว่าด้วยการไกล่เกลี่ย ไว้ดังต่อไปนี้

หมวด 1 บททั่วไป ข้อ 4 ในข้อกำหนดนี้ ถ้าข้อความมิได้แสดงให้เห็นเป็นอย่างอื่น “คดี” หมายความว่า กระบวนพิจารณานับตั้งแต่เสนอคำฟ้องต่อศาล

“ผู้รับผิดชอบราชการศาล” หมายความว่า ประธานศาลฎีกา ประธานศาลอุทธรณ์ ประธานศาลอุทธรณ์ภาค อธิบดีผู้พิพากษาศาลชั้นต้น ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ผู้ทำการแทน หรือผู้ที่บุคคลดังกล่าวมอบหมายให้ดำเนินการตามข้อกำหนดนี้

“ผู้ประนีประนอม” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลที่มีอำนาจดำเนินการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดนี้

“ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม” หมายความว่า ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม

“เลขาธิการ” เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม

“คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล” หมายความว่า คณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นตามหมวด 10

“สำนักกระับข้อพิพาท” หมายความว่า สำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการประจำศาลยุติธรรม หรือผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลยุติธรรม

“ผู้อำนวยการสำนักกระับข้อพิพาท” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักกระับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม

“ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล” หมายความว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาลที่จัดตั้งขึ้นตามหมวด 9

“หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลมอบหมายให้รับผิดชอบงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล

“เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการหรือลูกจ้างที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลมอบหมายให้ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล

หมวด 2 การดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ย ข้อ 6 ในกรณีมีคดีขึ้นสู่ศาล หากผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์กรคณะผู้พิพากษาเห็นสมควร หรือเมื่อคู่ความฝ่ายใด

ฝ่ายหนึ่งร้องขอและคู่ความฝ่ายอื่นตกลงให้มีการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดนี้

ข้อ 7 ในการดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ย ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลอาจเชิญชวนหรือให้คำแนะนำแก่คู่ความ ทนายความหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย การดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยและวิธีการร้องขอให้มีการไกล่เกลี่ย ตลอดจนข้อมูลอื่นใดอันจะเป็นประโยชน์แก่บุคคลดังกล่าว

เพื่อประโยชน์ในการจัดให้มีการไกล่เกลี่ย ผู้รับผิดชอบราชการศาลอาจประกาศกำหนดลักษณะหรือประเภทของคดีที่ให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลดำเนินการเชิญชวนคู่ความให้เข้าร่วมการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ การกำหนดลักษณะหรือประเภทคดีดังกล่าวไม่เป็นการจำกัดลักษณะหรือประเภทของคดีอื่นที่อาจดำเนินการไกล่เกลี่ยได้

ข้อ 8 ในกรณีที่คู่ความประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ย คู่ความอาจแจ้งความประสงค์ต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลหรือแถลงต่อองค์คณะผู้พิพากษาในระหว่างการพิจารณา

ข้อ 9 ในกรณีที่คู่ความฝ่ายใดแจ้งความประสงค์ต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสอบถามความประสงค์ของคู่ความฝ่ายอื่น หากคู่ความทุกฝ่ายประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ย ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยรายงานให้องค์คณะผู้พิพากษาหรือผู้รับผิดชอบราชการศาลทราบ ในกรณีนี้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยดำเนินการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดนี้ เว้นแต่องค์คณะผู้พิพากษาจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

ข้อ 10 ในกรณีที่คู่ความฝ่ายใดแถลงขอให้มีการไกล่เกลี่ยต่อองค์คณะผู้พิพากษาในระหว่างการพิจารณา ให้องค์คณะผู้พิพากษาสอบถามคู่ความฝ่ายอื่น หากคู่ความทุกฝ่ายประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยและองค์คณะผู้พิพากษาเห็นสมควร องค์คณะผู้พิพากษาอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยเอง หรือมีคำสั่งให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลดำเนินการจัดให้มีการไกล่เกลี่ยต่อไป ทั้งนี้ องค์คณะผู้พิพากษาอาจกำหนดระยะเวลาหรือเงื่อนไขอื่นใดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

หมวด 3 การไกล่เกลี่ยโดยองค์คณะผู้พิพากษา ข้อ 11 องค์คณะผู้พิพากษาอาจไกล่เกลี่ยด้วยตนเองหรือให้ผู้พิพากษาคณะหนึ่งหรือหลายคนในองค์คณะดำเนินการไกล่เกลี่ยก็ได้ ในการไกล่เกลี่ยตามวรรคหนึ่ง ให้นำความในหมวด 4 ส่วนที่ 4 ถึงส่วนที่ 6 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด 4 การไกล่เกลี่ยโดยผู้ประนีประนอม ส่วนที่ 1 การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม ข้อ 12 ในกรณีที่ต้องดำเนินการไกล่เกลี่ย ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาอาจแต่งตั้งผู้ประนีประนอมเพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยคดีเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ให้ผู้ประนีประนอมที่ได้รับการแต่งตั้งดำเนินการไกล่เกลี่ยตามข้อกำหนดนี้

ข้อ 13 การแต่งตั้งข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม พนักงานราชการหรือลูกจ้างของสำนักงานศาลยุติธรรมคนหนึ่งหรือหลายคนและผู้รับผิดชอบ ราชการศาลจัดให้เป็นผู้ประนีประนอมเป็นการเฉพาะในศาลนั้น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้รับผิดชอบ ราชการศาลกำหนด

การแต่งตั้งข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม พนักงานราชการหรือลูกจ้างคนหนึ่งหรือหลายคนที่รับราชการในศาลอื่นให้เป็นผู้ประนีประนอมจะทำให้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากผู้นั้นและได้รับความเห็นชอบจากผู้รับผิดชอบ ราชการศาลที่ผู้นั้นรับราชการอยู่

ข้อ 14 ในการแต่งตั้งผู้ประนีประนอม ผู้รับผิดชอบ ราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาพึงคำนึงถึงความเหมาะสมของบุคคลนั้นและความพอใจของกลุ่มความเท่าที่จะพึงกระทำได้

ข้อ 15 นอกจากการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมตามข้อ 13 การแต่งตั้งบุคคลที่มีได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมตามหมวด 7 จะทำได้ต่อเมื่อคู่ความที่จะต้องเข้าร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ให้ความยินยอมและตกลงที่จะรับผิดชอบค่าบวการและค่าใช้จ่ายของของบุคคลเช่นว่านั้น ถ้ามี

ข้อ 16 หากการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยจะเป็นเหตุให้การพิจารณาคดีล่าช้าเกินสมควรศาลอาจสั่งให้ดำเนินกระบวนการไปพร้อมกับการไกล่เกลี่ยก็ได้ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงประโยชน์ของกลุ่มความทุกฝ่ายเป็นสำคัญ

ข้อ 17 เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ศาลอาจแต่งตั้งให้ศาลอื่นจัดให้มีการไกล่เกลี่ยแทนก็ได้ ทั้งนี้ จะต้องได้รับความยินยอมจากศาลที่ได้รับการแต่งตั้ง

กรณีคู่ความประสงค์จะให้ศาลมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ให้คู่ความลงลายมือชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความต่อหน้าผู้พิพากษาในศาลที่ได้รับแต่งตั้ง และให้ผู้พิพากษาในศาลนั้นลงลายมือชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความพร้อมบันทึกรายงานกระบวนการพิจารณาแล้วส่งให้ศาลเดิมพิจารณาและพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

การจัดส่งเอกสารระหว่างศาล อาจดำเนินการทางโทรสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นก็ได้ ทั้งนี้ เลขาธิการอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดส่งเอกสารทางโทรสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นดังกล่าว

ข้อ 18 ในกรณีที่กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงเพราะเหตุคู่ความสามารถรับข้อพิพาทได้ด้วยการถอนฟ้อง หรือขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความตามข้อ 35 (1) ผู้พิพากษาที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ประนีประนอมในคดีนั้นอาจได้รับมอบหมายให้เป็นองค์คณะผู้พิพากษาที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีนั้นก็ได้

ส่วนที่ 2 การเปิดเผยข้อเท็จจริงและการคัดค้านผู้ประนีประนอม ข้อ 19 เมื่อได้รับการแต่งตั้งแล้ว ผู้ประนีประนอมต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความ เป็นกลางของตนให้คู่ความทราบโดยทันที

นับแต่เวลาที่ได้รับการแต่งตั้งและตลอดระยะเวลาที่กระบวนการไกล่เกลี่ยยังไม่สิ้นสุด หากปรากฏข้อเท็จจริงตามวรรคหนึ่งขึ้นภายหลังได้รับการแต่งตั้ง ผู้ประนีประนอมต้องเปิดเผย ข้อเท็จจริงเช่นว่านั้นให้คู่ความทราบโดยทันที เว้นแต่จะได้แจ้งให้คู่ความทราบแล้ว

ข้อ 20 คู่ความอาจคัดค้านผู้ประนีประนอมได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเหตุอัน ควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ประนีประนอม แต่คู่ความจะคัดค้านผู้ประนีประนอมซึ่งตนได้ ให้ความยินยอมในการแต่งตั้งมิได้ เว้นแต่คู่ความฝ่ายนั้นไม่รู้หรือมีเหตุอันควรรู้อถึงเหตุแห่งการ คัดค้านในขณะที่ให้ความยินยอม

ข้อ 21 คู่ความที่ประสงค์จะคัดค้านผู้ประนีประนอมต้องแจ้งเหตุแห่งการคัดค้าน ให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือคณบดีผู้พิพากษาที่แต่งตั้งผู้ประนีประนอมนั้นทราบก่อนเริ่ม กระบวนการไกล่เกลี่ย หรือภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้อ่านข้อเท็จจริงตามข้อ 19 วรรคหนึ่ง แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ต้องกระทำก่อนกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงตามข้อ 35

การที่ผู้ประนีประนอมถอนตัวไม่ถือว่าเป็นการยอมรับข้อเท็จจริงตามที่คู่ความยกขึ้น คัดค้าน ในกรณีที่มีการคัดค้าน ให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือคณบดีผู้พิพากษาที่แต่งตั้ง ผู้ประนีประนอมเป็นผู้พิจารณาและมีคำสั่งตามที่เห็นสมควร

ส่วนที่ 3 การพ้นจากหน้าที่ของผู้ประนีประนอม ข้อ 22 ให้ผู้ประนีประนอมพ้นจาก หน้าที่ในคดีที่ได้รับแต่งตั้งในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ขอลถอนตัวโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือคณบดี ผู้พิพากษาที่แต่งตั้ง

(2) ถูกจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนผู้ประนีประนอมประจำศาล

(3) ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือคณบดีผู้พิพากษาที่แต่งตั้งผู้ประนีประนอมมีคำสั่ง ถอดถอนเมื่อปรากฏข้อเท็จจริงว่า

(ก) มีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางในการทำหน้าที่ผู้ประนีประนอม

(ข) บกพร่องต่อหน้าที่หรือละเลยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ผู้ประนีประนอม

(ค) ประพฤติตนไม่เหมาะสมแก่การเป็นผู้ประนีประนอม

(ง) กระทำหรือละเว้นกระทำการตามหน้าที่ของผู้ประนีประนอม โดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้คู่ความเสียหาย

(4) เมื่อมีเหตุที่ผู้ประนีประนอมมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ 51 (6) (9) (10) และ (11)

ข้อ 23 ในกรณีที่ผู้ประนีประนอมพ้นจากหน้าที่ตามข้อ 22 ผู้รับผิดชอบราชการศาล หรือคณบดีผู้พิพากษาที่แต่งตั้งผู้ประนีประนอมอาจมีคำสั่งให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง หรือแต่งตั้งผู้ประนีประนอมที่พ้นจากหน้าที่ไปตามข้อ 22 (1) ให้ทำหน้าที่อีกครั้งก็ได้

ส่วนที่ 4 กระบวนการไกล่เกลี่ย ข้อ 24 เมื่อมีการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมในคดีใดแล้ว การรับส่งเอกสาร สำนวนคดี หรือการติดต่อใดๆ ระหว่างศาลกับผู้ประนีประนอมให้เป็นไปตามที่ศาลนั้นกำหนด

ในกรณีที่ผู้ประนีประนอมประสงค์จะศึกษาเอกสารในสำนวนคดีเพื่อประโยชน์ในการเตรียมตัวไกล่เกลี่ยให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยจัดเอกสารในสำนวนคดีให้แก่ผู้ประนีประนอมตามหลักเกณฑ์ของศาลนั้นหรือตามที่ศาลเห็นสมควร

ข้อ 25 คู่ความที่เป็นบุคคลธรรมดาพึงเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอันไม่อาจก้าวล่วงได้ คู่ความนั้นอาจแต่งตั้งตัวแทนที่มีอำนาจตัดสินใจและทำสัญญาประนีประนอมยอมความเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้

คู่ความที่เป็นนิติบุคคลพึงแต่งตั้งตัวแทนที่มีอำนาจตัดสินใจและทำสัญญาประนีประนอมยอมความเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ย โดยทำเป็นหนังสือส่งต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ย เว้นแต่จะได้อ้างถึงผู้มีอำนาจทำสัญญาประนีประนอมยอมความไว้ในคดีแล้วเมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยได้รับหนังสือแต่งตั้งตัวแทนแล้วให้ตรวจสอบความถูกต้องของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจและขอบเขตอำนาจที่ได้รับมอบ ในกรณีที่หนังสือมอบอำนาจมีข้อบกพร่องหรือมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจที่ได้รับมอบ ให้แจ้งให้ผู้ประนีประนอมทราบ

ข้อ 26 ในกรณีที่คู่ความมิได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่น ผู้ประนีประนอมอาจกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยตามที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แห่งคดี ความประสงค์ของคู่ความ การปฏิบัติต่อคู่ความอย่างเป็นธรรมและความต้องการที่จะระงับข้อพิพาทด้วยความรวดเร็ว

ก่อนการไกล่เกลี่ยให้ผู้ประนีประนอมแจ้งขั้นตอนการไกล่เกลี่ยให้คู่ความทราบว่า ข้อเสนอและคำแถลงเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในชั้นไกล่เกลี่ย ศาลจะเก็บเป็นความลับ คู่ความไม่มีสิทธิใช้อ้างอิงไม่ว่ากรณีใดๆ และไม่ผูกมัดคู่ความหรือศาลให้ต้องปฏิบัติตาม และหากคดีไม่สามารถตกลงกันได้ก็ไม่มีผลต่อการพิจารณาและคำพิพากษาของศาล

ข้อ 27 เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมอาจให้คู่ความเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้นแห่งข้อพิพาท ตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อพิพาทต่อผู้ประนีประนอมหรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่ความก็ได้

ข้อ 28 การไกล่เกลี่ยจะทำได้ด้วยวิธีใด ณ วันเวลาและสถานที่ใดให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่ศาลนั้นกำหนดโดยต้องแจ้งให้คู่ความทุกฝ่ายทราบ

ข้อ 29 เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมอาจอนุญาตให้เฉพาะแต่ตัวความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทุกฝ่ายอยู่ในการประชุมไกล่เกลี่ยก็ได้ ทั้งนี้ผู้ประนีประนอมต้องแจ้งถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นให้คู่ความฝ่ายที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่ตัวแทน ทนายความ ที่ปรึกษาของคู่ความหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งผู้ประนีประนอมอนุญาตให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย

ข้อ 30 เมื่อผู้ประนีประนอมได้รับข้อมูลอันเกี่ยวกับข้อพิพาทจากคู่ความฝ่ายหนึ่ง ผู้ประนีประนอมอาจเปิดเผยสาระของข้อมูลนั้นให้แก่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งทราบ เว้นแต่ข้อมูลที่คู่ความได้ให้ไว้โดยห้ามมิให้เปิดเผย

ข้อ 31 กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้มีการบันทึก รายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ เว้นแต่คู่ความจะตกลงกันให้บันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือบางส่วนโดยคู่ความเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายก็ได้

ข้อ 32 ผู้ประนีประนอมอาจจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่ความ หรือจะให้ทนายความของคู่ความหรือเจ้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยเป็นผู้จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้ก็ได้ ผู้ประนีประนอมอาจขอให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยช่วยตรวจสอบว่าข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความกันนั้นเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมายหรือไม่ก็ได้

เพื่อประโยชน์ในการประนีประนอมยอมความ คู่ความอาจขอให้องค์คณะผู้พิพากษา ให้ความเห็นเกี่ยวกับจำนวนค่าทนายความที่เหมาะสมเพื่อให้คู่ความกำหนดไว้ในสัญญาประนีประนอมยอมความ หากองค์คณะผู้พิพากษาเห็นสมควรจะให้ความเห็นดังกล่าวก็ได้

หากการจัดทำสัญญาดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายที่คู่ความต้องรับผิดชอบ ผู้ประนีประนอมจะกระทำได้อีกเมื่อได้รับความยินยอมจากคู่ความทุกฝ่ายก่อนและคู่ความตกลงรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายนั้นแล้ว

ข้อ 33 ผู้ประนีประนอมจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งกำหนด

หากผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งเห็นสมควรหรือผู้ประนีประนอมร้องขอ ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งอาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ ถ้าการขยายระยะเวลาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ของคู่ความทุกฝ่ายและมีได้ทำให้การพิจารณาพิพากษาคดีล่าช้าเกินสมควร

ในกรณีที่คู่ความฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยมีลักษณะประวิงคืดให้ชักช้า ให้ผู้ประนีประนอมรายงานให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งทราบโดยเร็ว

ข้อ 34 ผู้ประนีประนอมต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหรือหลักเกณฑ์ใดๆ เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของคู่ความ

ส่วนที่ 5 การสิ้นสุดแห่งกระบวนการไกล่เกลี่ย ข้อ 35 ในกรณีดังต่อไปนี้ให้ถือว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง

(1) คู่ความตกลงระงับข้อพิพาทด้วยการถอนฟ้อง หรือขอให้ศาลมีคำพิพากษตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

(2) คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์ให้ทำการไกล่เกลี่ยอีกต่อไป

(3) คู่ความไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(4) ผู้ประนีประนอมเห็นว่า การดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์แก่คดี

(5) ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งเห็นว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์แก่คดี

ข้อ 36 เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงให้ผู้ประนีประนอมรายงานผลของการไกล่เกลี่ยให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาทราบเพื่อดำเนินการต่อไปโดยเร็ว

ในกรณีที่คู่ความตกลงระงับข้อพิพาทเพียงบางส่วน หรือตกลงรับข้อเท็จจริงบางประการและยินยอมนำข้อตกลงเช่นนั้นไปใช้อ้างอิงในการพิจารณาพิพากษาของศาลได้ ให้ผู้ประนีประนอมจัดทำบันทึกข้อตกลงและรายงานให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาทราบ

ส่วนที่ 6 การรักษาความลับของข้อมูลในการไกล่เกลี่ย ข้อ 37 ในกรณีที่คู่ความไม่ได้ตกลงไว้เป็นอย่างอื่นให้รักษาข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นความลับ เว้นแต่เป็นการใช้เท่าที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

ข้อ 38 ห้ามมิให้คู่ความที่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย ผู้ประนีประนอมหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับจัดการไกล่เกลี่ยนำความลับไปอ้างอิง หรือนำสืบเป็นพยานหลักฐาน ในกระบวนการอนุญาตตุลาการ กระบวนพิจารณาของศาล หรือเพื่อดำเนินการอื่นใดไม่ว่าจะนำไปใช้ในรูปแบบใดเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

(1) ความประสงค์หรือความเต็มใจของคู่ความในการขอเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย

(2) ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีการในการระงับข้อพิพาทของคู่ความในการไกล่เกลี่ย

(3) การยอมรับหรือข้อความที่กระทำโดยคู่ความในการไกล่เกลี่ย

(4) ข้อเสนอใดๆ ที่เสนอโดยผู้ประนีประนอม

(5) ข้อเท็จจริงที่ได้แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่ยอมรับข้อเสนอในการไกล่เกลี่ย

(6) เอกสารที่จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะใช้หรือใช้ในการไกล่เกลี่ยโดยเฉพาะ

อนึ่งพยานหลักฐานใดที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย หากเป็นพยานหลักฐานที่นำสืบได้อยู่แล้ว ในกระบวนการอนุญาตตุลาการ กระบวนพิจารณาของศาลหรือเพื่อดำเนินการอื่นใดย่อมไม่ต้องห้ามตามความในวรรคหนึ่ง

ข้อ 39 การขอให้ศาลมีคำสั่งให้ส่งเอกสารหรือหมายเรียกให้บุคคลใดมาเปิดเผยความลับหรือพยานหลักฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 38 วรรคหนึ่ง จะกระทำมิได้ เว้นแต่เป็นการกระทำเท่าที่จะเป็นเพื่อปฏิบัติหรือบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

หมวด 7 ทะเบียนผู้ประนีประนอม ส่วนที่ 1 การขึ้นทะเบียน ข้อ 50 ให้เลขาธิการจัดให้มีทะเบียนผู้ประนีประนอมที่แต่ละศาลเสนอขอให้ขึ้นทะเบียนตามหมวดนี้ ให้เป็นไปตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม

ข้อ 51 ผู้ขอขึ้นทะเบียนผู้ประนีประนอมต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

- (1) มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์
- (2) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการทำงานมาไม่น้อยกว่าห้าปีหรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสาขาต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การไกล่เกลี่ยไม่น้อยกว่าสิบปี
- (3) เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการไกล่เกลี่ยที่สำนักงานศาลยุติธรรมจัดหรือรับรอง
- (4) มีประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยในศาลหรือในสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมไม่น้อยกว่าสิบคดี
- (5) เป็นผู้มีความพร้อมที่จะอุทิศเวลาปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมประจำศาล
- (6) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
- (7) ไม่เป็นผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือกระทำกิจการใดอันอาจกระทบกระเทือน ถึงการปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมประจำศาลหรืออาจเสื่อมเสียถึงเกียรติศักดิ์แห่งสถาบันศาลยุติธรรม
- (8) ไม่เป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว
- (9) ไม่เป็นบุคคลที่ศาลมีคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- (10) ไม่เป็นผู้เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (11) ไม่เป็นข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม
- (12) ไม่เป็นผู้พิพากษาสมทบตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศและวิธีพิจารณาคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ พ.ศ.2539 และพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ.2522

ข้อ 52 ให้ผู้ขอขึ้นทะเบียนยื่นคำขอขึ้นทะเบียนผู้ประนีประนอมต่อผู้อำนวยการพร้อมแนบเอกสารหลักฐานดังต่อไปนี้

- (1) สำเนาทะเบียนบ้าน
- (2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (3) สำเนาแสดงคุณวุฒิ
- (4) สำเนาหลักฐานรับรองการผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการ

ใกล้เคียง

- (5) หลักฐานการรับรองจำนวนคดีที่ได้ปฏิบัติงานด้านการใกล้เคียง
- (6) หนังสือรับรองประสบการณ์ในการทำงาน

ในกรณีผู้ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ประนีประนอมแล้วและประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนอีกอาจขอใช้เอกสารหลักฐานเดิมก็ได้

ให้ผู้ผู้อำนวยการตรวจสอบคุณสมบัติลักษณะต้องห้ามและเอกสารหลักฐานของผู้ขอขึ้นทะเบียนแล้วเสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานใกล้เคียงประจำศาลเพื่อกลั่นกรอง และทำความเข้าใจเบื้องต้นเสนอต่อผู้รับผิดชอบราชการศาล หากผู้รับผิดชอบราชการศาลพิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสมให้ดำเนินการเสนอชื่อบุคคลดังกล่าวเพื่อขึ้นทะเบียนตามหมวดนี้

ในกรณีที่มีผู้ขอขึ้นทะเบียนหลายคนเกินกว่ากรอบอัตราผู้ประนีประนอมที่กำหนดตามข้อ 50 วรรคสองและผู้ขอขึ้นทะเบียนเหล่านั้นมีคุณสมบัติและความเหมาะสมใกล้เคียงกันให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลพิจารณาผู้ที่มีความพร้อมที่จะอุทิศเวลาปฏิบัติหน้าที่ผู้ประนีประนอมก่อน

ข้อ 53 ให้ผู้อำนวยการรวบรวมรายชื่อผู้ขอขึ้นทะเบียนที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลเห็นสมควรให้ได้รับการเสนอชื่อจัดส่งไปยังสำนักกระงับข้อพิพาทไม่น้อยกว่าเก้าสิบวันก่อนวันที่ทะเบียนสิ้นผลตามข้อ 55

การเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมเพิ่มเติมให้ทำได้เฉพาะเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์แก่ราชการศาลที่ยังไม่มีผู้ประนีประนอมที่ได้รับการขึ้นทะเบียนปฏิบัติงานในศาลนั้นหรือมีแต่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยให้ผู้ผู้อำนวยการดำเนินการตามข้อ 52 วรรคสามโดยอนุโลม

ข้อ 54 ให้ผู้อำนวยการสำนักกระงับข้อพิพาทตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้วทำความเข้าใจเบื้องต้นเสนอเลขาธิการ

ในการพิจารณาให้ขึ้นทะเบียนบุคคลใดเป็นผู้ประนีประนอมให้เป็นดุลพินิจของเลขาธิการ คำวินิจฉัยของเลขาธิการให้เป็นที่สุด

ข้อ 55 ให้ทะเบียนผู้ประนีประนอมสิ้นผลลงทุกสองปีนับแต่วันที่ทำการทะเบียน โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้มีชื่อในทะเบียนได้รับการขึ้นทะเบียนไว้ ณ เวลาใด

การที่ทะเบียนผู้ประนีประนอมสิ้นสุดตามวรรคหนึ่งไม่กระทบถึงการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมในคดีที่ได้ดำเนินการแล้วและให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งนั้นปฏิบัติหน้าที่ต่อไป เว้นแต่ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งดังกล่าวมีสิทธิได้รับค่าป่วยการและค่าใช้จ่ายตามระเบียบที่กำหนด

ในกรณีที่การจัดทำทะเบียนใหม่ไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ทะเบียนเดิมได้สิ้นสุดให้ถือว่าบุคคลในทะเบียนเดิมยังคงเป็นผู้ประนีประนอมที่ขึ้นทะเบียนอยู่จนกว่าทะเบียนใหม่จะแล้วเสร็จ

ข้อ 56 ผู้ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ประนีประนอมแล้วและไม่ได้เป็นผู้ที่เคยถูกจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนผู้ประนีประนอมเพราะเหตุใดๆ นอกเหนือจากการลาออกอาจขอขึ้นทะเบียนได้อีก

ในการพิจารณาเสนอชื่อผู้ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ประนีประนอมเพื่อขึ้นทะเบียนอีก ให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคคลดังกล่าวในรอบระยะเวลาการขึ้นทะเบียนที่ผ่านมาว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ อุทิศเวลามาปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ประพฤติตนและดำรงตนในฐานะผู้ประนีประนอมอย่างเหมาะสมหรือไม่ และต้องได้ทำหน้าที่ใกล้เคียงไม่น้อยกว่าปีละยี่สิบคดี

ข้อ 57 เพื่อประโยชน์แก่คู่ความในการแต่งตั้งผู้ประนีประนอม หากผู้รับผิดชอบราชการศาลเห็นสมควร อาจจัดให้มีบัญชีรายชื่อบุคคลที่ประสงค์จะทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยในศาล บุคคลในบัญชีรายชื่อดังกล่าวอาจเป็นผู้ประนีประนอมที่ขึ้นทะเบียนอยู่หรือไม่ก็ได้ บุคคลในบัญชีรายชื่อดังกล่าวให้มีจำนวนไม่เกินสี่เท่าของกรอบอัตรากำลังผู้ประนีประนอมที่กำหนดให้สำหรับศาลนั้นตามข้อ 50 วรรคสอง

ในการจัดทำบัญชีรายชื่อดังกล่าวให้คำนึงถึงคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ประนีประนอมที่จะขึ้นทะเบียนตามข้อ 51 รวมทั้งประวัติและความประพฤติตามความเหมาะสม

ในการพิจารณาจัดให้บุคคลใดอยู่ในบัญชีรายชื่อดังกล่าวให้เป็นดุลพินิจของผู้รับผิดชอบราชการศาลโดยได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล

ข้อ 58 ให้บัญชีรายชื่อตามข้อ 57 มีวาระคราวละหนึ่งปี

การที่บัญชีรายชื่อดังกล่าวครบวาระไม่กระทบถึงการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมในคดีที่ได้ดำเนินการไปแล้วและให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งนั้นปฏิบัติหน้าที่ต่อไป เว้นแต่คู่ความจะตกลงกันเป็นอย่างอื่นหรือผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษาที่แต่งตั้งจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

ส่วนที่ 2 การจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียน ข้อ 59 ให้เลขาธิการจำหน่ายชื่อผู้ประนีประนอมออกจากทะเบียนผู้ประนีประนอมเมื่อปรากฏข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

- (1) ตาย
- (2) ลาออก
- (3) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ 51
- (4) ขาดการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดถึงสามครั้งติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันสมควร
- (5) มีคำสั่งถอดถอนตามข้อ 22 (3)
- (6) กระทำความผิดหรือฝ่าฝืนต่อจริยธรรมของผู้ประนีประนอม ตามข้อ 61

อย่างร้ายแรง

ข้อ 60 ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงตามข้อ 59 (1) และ (2) ให้ผู้อำนวยการทำรายงานเสนอต่อผู้รับผิดชอบราชการศาลเพื่อเสนอให้เลขาธิการพิจารณาจำหน่ายชื่อโดยเร็ว

ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงตามข้อ 59 (3) ถึง (6) ให้ผู้อำนวยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรับฟังคำชี้แจงของผู้ประนีประนอมที่เกี่ยวข้อง เสร็จแล้วให้ทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาลเพื่อพิจารณาและทำความเห็นเบื้องต้นเสนอต่อผู้รับผิดชอบราชการศาล

ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลเห็นว่ามีความผิดตามวรรคสองให้เสนอเลขาธิการพิจารณาจำหน่ายชื่อโดยเร็ว แต่ถ้ามองเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นการกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนต่อจริยธรรมผู้ประนีประนอมอย่างไม่ร้ายแรงหรือมีเหตุอื่นใดอันสมควรผู้รับผิดชอบราชการศาลอาจชักเตือนผู้ประนีประนอมประจำศาลนั้นเป็นลายลักษณ์อักษร และให้รายงานเลขาธิการทราบก็ได้

บทบาทและหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้ไกล่เกลี่ยแม้จะคล้ายกับอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษา โดยเป็นผู้ไม่มีส่วนได้เสียในข้อพิพาทที่คู่ความทั้งสองฝ่ายมีต่อกัน และทำหน้าที่เป็นคนกลางให้แก่คู่ความทั้งสองฝ่ายเหมือนกัน แต่จะมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกับอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษาโดยสิ้นเชิง กล่าวคือผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนละคนกับผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการผู้พิจารณาคดีมีหน้าที่ในการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายตกลงประนีประนอมยอมความกัน ไม่มีหน้าที่ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทหรือคดีระหว่างคู่ความแต่อย่างใด

บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยมีลักษณะเป็นคนกลางที่ช่วยทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายกลับมาคืนดีกันอีก โดยการนำคู่ความทั้งสองฝ่ายมาพบปะกันซึ่งหน้า เพื่อเจรจากันเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารติดต่อกัน และช่วยขจัดความเป็นศัตรูที่มีต่อกันช่วยเสาะหาข้อมูลที่จะช่วยให้การเจรจาให้ประสบผลสำเร็จ ช่วยขจัดข้อยุ่งยากต่าง ๆ ที่ขัดขวางการเจรจาออกเสีย ช่วยแปลและตีความในเรื่องที่เจรจาให้แก่คู่ความ โดยทำให้แน่ใจว่าคู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจในสิ่งที่คู่ความฝ่ายตรงข้ามกำลังพูดถึง ช่วยเพิ่มการรับรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่ความ รวมทั้งทำให้แน่ใจว่าคู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจตรงกันกับสิ่งที่คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งรับรู้และเข้าใจ สอนคู่ความเกี่ยวกับ

การเจรจาต่อรองว่าจะเจรจาทันทีให้เกิดผลดีขึ้นได้อย่างไร โดยใช้วิธีตั้งปัญหาและตั้งคำถามคอยอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเจรจาระหว่างคู่ความ เช่นคอยจัดการเรื่องการประชุมให้เรียบร้อย ทำให้การเจรจาดำเนินไปได้โดยราบรื่นด้วยการจัดประชุมที่ทำให้มองเห็นได้ว่ามีความเป็นกลาง ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีลักษณะไม่ยุ่งยาก คอยระวังไม่ให้การเจรจาล้มเหลวกลางคัน รวมทั้งขอแรงสนับสนุนจากบุคคลภายนอกที่ประสงค์จะให้คู่ความออมชอมกัน และน่าจะเป็นบุคคลที่ช่วยในการเจรจาได้ช่วยกระตุ้นให้คู่ความแต่ละฝ่ายพิจารณาว่าคู่ความฝ่ายตรงข้ามมองปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร ทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายครุ่นคิดถึงปัญหาให้ถี่ถ้วน และให้คู่ความแสดงเหตุผลเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง ข้อเรียกร้อง ความคิดเห็นและจุดยืนของตน แนะนำหรือช่วยเหลือคู่ความในการประเมินค่าใช้จ่ายความเสียหาย และเวลาที่จะต้องเสียไป ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินคดี และผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการเจรจาทันทีได้โดยให้นำมาเปรียบเทียบกัน พูดยุติแย้งคู่ความด้วยการยกข้อสงสัยต่าง ๆ ขึ้นให้ปรากฏในจิตใจของคู่ความแต่ละฝ่ายเพื่อให้จุดยืนของคู่ความอ่อนตัวลง ตลอดจนใช้กลเม็ดต่าง ๆ เพื่อให้การเจรจาง่ายขึ้นหรือดำเนินต่อไปได้ เช่น ใช้วิธีของการประชุมฝ่ายเดียว (caucus session) เพื่อให้คู่ความสะดวกใจในการเปิดเผยข้อมูล หรือเสนอข้อต่อรองหรือเสนอทางออกในการแก้ไขปัญหาลើงการประชุมออกไปเมื่อเกิดภาวะชะงักงันในการเจรจา หรือเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม เป็นต้น

สำหรับหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยโดยทั่วไป ได้แก่ การกำหนดแนวทางของพฤติกรรมในการเจรจาให้ความรู้แก่คู่ความเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย ควบคุมการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย และทำให้การเจรจาระหว่างคู่ความดำเนินต่อไปได้อย่างสืบเนื่องติดต่อกัน ส่งเสริมทัศนคติและความเข้าใจของคู่ความแต่ละฝ่ายที่มีต่อกันให้ดีขึ้น ส่งเสริมการติดต่อเจรจาระหว่างคู่ความเพื่อให้ประเด็นที่พิพาทกันนั้นเกิดความกระจ่างสิ้นสงสัย และทำให้คู่ความยอมเผยข้อข้องใจ สนับสนุนให้มีการมองหาหนทางเลือกและข้อเสน่อื่น ๆ ที่จะทำให้เกิดตกลงกันได้ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อตกลงที่คู่ความเสนอให้แก่กันทำให้คู่ความขัดแย้งกันน้อยลงทำความเข้าใจในการประเมินค่าของคู่ความ ช่วยลดทอนจำนวนเรื่องที่ต้องตัดสินใจ และทำให้การตัดสินใจของคู่ความง่าย เข้าบันทึกและเสนอให้เห็นถึงเรื่องที่เจรจากันและข้อตกลงที่ได้เสนอไว้ ช่วยสร้างความคิดเห็นใหม่ๆ เพื่อที่จะเจรจากันต่อไปได้ และสร้างหนทางอื่นๆ ในการมองปัญหาที่มีอยู่ ช่วยรวบรัดเรื่องราวเพื่อให้มีการเจรจาต่อไปได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยทำข้อเสนอของคู่ความเป็นลายลักษณ์อักษรให้เป็นภาษาที่ง่าย และสะดวกแก่การพิจารณาทกลงกัน

การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เหมือนกันไปในแต่ละสถานการณ์ที่เดียว และไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ไปตามรูปแบบที่วางไว้แล้ว ทั้งนี้เนื่องจากสภาพของความขัดแย้งในแต่ละรายจะมีอยู่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามหากมองในภาพรวมการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. หน้าที่ในการกำหนดการต่างๆ
2. หน้าที่ในการประสานการเจรจาระหว่างคู่ความ
3. หน้าที่ในเนื้อหาของสาระของเรื่องที่จะไกล่เกลี่ย

หน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยไม่ได้เกิดขึ้นโดยแยกต่างหากออกจากกัน กล่าวคือผู้ไกล่เกลี่ยมักจะรวมหน้าที่เหล่านี้เข้าด้วยกัน ซึ่งหากกล่าวถึงหน้าที่พื้นฐานโดยรวมแล้วผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ที่พยายามปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุถึงจุดสำคัญที่สุดของการเจรจา นั่นคือการรู้ว่าทำอย่างไรจึงจะแก้ไขปัญหาที่พิพาทได้ในลักษณะที่คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างยอมรับได้

หน้าที่ในการกำหนดการต่างๆนั้น เบื้องต้นเป็นเรื่องของการประชุมไกล่เกลี่ย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรู้จักการกะจังหวะการประชุมให้เหมาะสมกับเรื่องที่เกิดขึ้น เช่น รู้ว่าเมื่อใดจึงควรที่จะเลื่อนการประชุมออกไป เมื่อใดถึงควรที่จะจัดให้มีการประชุมฝ่ายเดียว การประชุมร่วมกัน และการประชุมเฉพาะผู้มีอำนาจตัดสินใจ เมื่อใดจึงควรที่จะหยุดพักการประชุม รู้จักเลื่อนการประชุมออกไปในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้เพียงพอแก่คู่ความในการดำเนินการต่างๆให้เสร็จสิ้นก่อนการประชุมครั้งต่อไป รู้จักชักจูงและสร้างบรรยากาศในการประชุมให้เป็นไปโดยราบรื่น และรู้จักโน้มน้าวให้มีการประชุมต่อเนื่องกันไป รู้จักจัดลำดับการเจรจา และจัดกลุ่มของปัญหาที่สามารถเจรจาไปได้พร้อมกันเป็นเรื่องๆไป รู้จักหยุดพักการเจรจาในประเด็นใด ประเด็นหนึ่งเมื่อคู่ความเริ่มมีอาการเหนื่อยหน่ายเข้าไปใส่กันหรือเมื่อพบกับทางตันในประเด็นนั้น และรอจนกว่าจะถึงเวลาที่เหมาะสมจึงเปิดการเจรจาในปัญหานั้นใหม่

หน้าที่ในการประสานการเจรจาระหว่างคู่ความ หมายถึงหน้าที่ในการช่วยเปิดช่องให้มีการเจรจาระหว่างคู่ความ ซึ่งโดยปกติคู่ความมักจะไม่มียอมเริ่มต้นพูดถึงเรื่องที่ต้องเจรจาขึ้นก่อน ซึ่งอาจจะกลัวว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะหาว่าฝ่ายตนเองอ่อนแอ หรือกลัวว่าฝ่ายตนเองเสียเปรียบ หรือรู้สึกขัดเขินที่จะพูดขึ้นก่อน ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงควรที่จะพูดนำทางให้แก่คู่ความ เพื่อให้การเจรจาในเรื่องนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้คอยผ่อนคลายความตึงเครียด ขจัดการเจรจาที่บิดเบือนหรือผิดแผกหรือไม่เกี่ยวกับเรื่องที่พิพาทออกไป คอยระงับการใช้สำนวนยั่วโทสะของคู่ความ ช่วยขจัดความไม่เป็นมิตรต่อกันของคู่ความ รักษาสภาพการเจรจาให้เป็นไปอย่างเปิดเผยและชัดเจน รวมทั้งป้องกันไม่ให้มีการหน่วงเหนี่ยวหรือถ่วงเวลาในการเจรจา ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ในการแปลและส่งผ่านข้อมูลจากคู่ความฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง กล่าวคือ ต้องช่วยทำให้คู่ความเข้าใจในความหมายของเรื่องที่พูดจากกัน มีหน้าที่ในการตรวจสอบหาทางออกที่เป็นการแก้ไขปัญหาที่พิพาทโดยใช้วิธีการของการประชุมฝ่ายเดียว ซึ่งจะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถรับรู้ถึงประเด็นของปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ เพื่อนำไปสู่การหาทางออกของปัญหาได้ มีหน้าที่ในการฟังและสอบถามคู่ความเพื่อประสานการเจรจาระหว่างคู่ความ พูดจาไกล่เกลี่ยโน้มน้าวให้คู่ความอ่อนลงเข้าหากัน ทำให้การเจรจามีความคืบหน้าทำให้เกิดความคาดหวังถึงผลสำเร็จได้และสิ่งที่สำคัญที่สุดของการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยนั้นก็จะต้องทำตัวเป็นคนกลาง โดยไม่เข้าข้างคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

สำหรับหน้าที่ในเนื้อหาของสาระของเรื่องที่ใกล้เคียง หมายถึงหน้าที่ในการยกข้อสงสัยขึ้นให้ปรากฏในจิตใจของคุณเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นจุดยืนของพวกเขาที่มีต่อเรื่องที่กำลังเจรจากันอยู่นั้น ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ของการทำให้จุดยืนนั้นๆ อ่อนตัวลงและนำไปสู่การตกลงกันได้ของคุณ สาเหตุที่ต้องทำหน้าที่เช่นนี้ก็เพราะว่าเมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นคุณความมักจะถูกอยู่ในสภาพหน้ามืดตามัว และมองเห็นแต่ความถูกต้องในความคิดของตนเท่านั้น ดังนั้นผู้ใกล้เคียงจึงต้องช่วยเหลือให้คุณความทั้งสองฝ่ายหันหน้าเข้าหากัน โดยวิธียกข้อสงสัยขึ้นให้คุณความเกิดความเข้าใจในความคิดเห็นของฝ่ายตรงข้าม และโดยวิธีตั้งคำถามเพื่อจุดยืนของคุณ ดังกล่าวมีความมั่นคงเพียงใด สามารถอ่อนตัวลงได้หรือไม่ อย่างไรก็ตามผู้ใกล้เคียงต้องระวังเรื่องของการเป็นกลางโดยไม่ยกข้อสงสัยในเรื่องที่มีลักษณะเป็นการเข้าข้างคุณความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ความแตกต่างในบทบาทของผู้พิพากษากับบทบาทของผู้ใกล้เคียง

คำว่า “การใกล้เคียง” หมายถึง กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางเข้ามาช่วยเหลือแนะนำในการเจรจาต่อรองของคุณความเพื่อระงับข้อพิพาท

การเข้าสู่ระบบการใกล้เคียงนั้นคุณความต้องสมัครใจและข้อเท็จจริงที่ปรากฏขึ้นในการใกล้เคียงหรือข้อเท็จจริงที่คุณความเปิดเผยออกมาในระหว่างใกล้เคียงจะไม่มีผลผูกพันคุณความ

อนึ่ง การใกล้เคียงเป็นการค้นหาความพอใจของคุณความว่าจะยุติข้อพิพาทซึ่งมีอยู่หรือจะมีขึ้นในอนาคตให้เสร็จไปด้วยวิธีการใด อย่างไร โดยผู้ใกล้เคียงจะไม่ชี้ผลคดีออกมาว่าคุณความฝ่ายใดถูก หรือคุณความฝ่ายใดผิด หรือค่าเสียหายที่แท้จริงนั้นเป็นเท่าใด

การใกล้เคียงมีจุดมุ่งหมายสุดท้ายคือ คุณความตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ดังนั้น หน้าที่หลักของผู้ใกล้เคียง คือ เป็นสื่อให้คุณความได้ติดต่อเจรจากัน ช่วยให้คุณความได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการ และสิทธิที่ตนจะพึงได้รับ รวมทั้งช่วยชี้แนะทางแก้ไขปัญหากับช่วยกำหนดทางเลือกที่นำไปสู่ข้อตกลง และเมื่อคุณความตกลงกันได้ก็ช่วยร่างสัญญาประนีประนอมยอมความด้วย

สำหรับระบบใกล้เคียงที่ใช้ผู้พิพากษาเป็นผู้ใกล้เคียง โดยผู้พิพากษาผู้ใกล้เคียงจะเป็นคนละคนกับผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน และเมื่อผู้พิพากษาใกล้เคียงคดีแล้วตกลงกันไม่ได้ผู้พิพากษานั้นจะไปเป็นผู้พิจารณาพิพากษาคดีนั้นในภายหลังอีกไม่ได้

ระบบใกล้เคียงที่ใช้ผู้พิพากษาเป็นผู้ใกล้เคียงนั้น เห็นได้ว่ามีความเหมาะสมกับสภาพสังคม และขนบธรรมเนียมประเพณีไทยแล้ว เมื่อพิจารณาหลักเกณฑ์การใกล้เคียงจะเห็นว่าบทบาทผู้พิพากษากับผู้ใกล้เคียงไม่เหมือนกัน เมื่อผู้พิพากษาทำหน้าที่เป็นผู้ใกล้เคียงผู้พิพากษาก็ต้องลืมบทบาทของผู้พิพากษา และดำเนินบทบาทไปในฐานะผู้ใกล้เคียง

บทบาทของผู้พิพากษาแตกต่างไปจากบทบาทของผู้ใกล้เคียงในหลักสำคัญที่ว่าบทบาทของผู้พิพากษาในการพิจารณาพิพากษาคดีจะมุ่งเน้นที่การค้นหาความจริง หรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในอดีต และมองหาข้อกฎหมายที่บัญญัติไว้เป็นบรรทัดฐานแล้วนำเอา

กฎหมายนั้นมาวิเคราะห์ แล้วปรับเข้ากับข้อเท็จจริงว่าคู่ความฝ่ายใดสมควรเป็นผู้ชนะ นั่นคือ คู่ความจะต้องมีฝ่ายหนึ่งแพ้คดี และอีกฝ่ายหนึ่งชนะคดี กระบวนการที่ให้ศาลแก้ไขข้อพิพาท โดยการพิจารณาพิพากษาคดีเช่นนี้เป็นสิ่งที่ดี โดยเฉพาะในกรณีที่คู่ความไม่สามารถจะ แก้ปัญหานั้นได้ด้วยวิธีการตกลงกันเองทำให้คู่ความไม่ไปสร้างความรุนแรง เพื่อระงับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตัวของเขาเอง อย่างไรก็ตามการที่ต้องมีการพิจารณาพิพากษาคดีและคู่ความต้อง ต่อสู้คดีกันเพื่อแสดงข้อเท็จจริงโดยปรับเข้ากับข้อกฎหมายให้ตนเป็นฝ่ายชนะคดีนั้น ทำให้ต้องมีบุคคลอีกพวกหนึ่งเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อดูแลช่วยเหลือคู่ความ บุคคลนั้นคือ “ทนายความ” และ โดยที่ทนายความเป็นผู้ที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมายมากกว่าตัวความ ดังนั้น ในกรณีที่คู่ความนำคดีมาฟ้องร้องต่อศาลจึงเปรียบเสมือนดังว่าแนวทางการแก้ไขข้อพิพาทของคู่ความนั้นอยู่ในมือของทนายความ และการชี้ขาดข้อพิพาทก็กระทำโดยบุคคลที่สาม คือ “ผู้พิพากษา” โดยคู่ความไม่มีโอกาสเข้าแก้ปัญหาและกำหนดผลของข้อพิพาทด้วยตนเอง

ส่วนการไกล่เกลี่ยนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มุ่งเน้นในการค้นหาความจริง หรือข้อเท็จจริงในอดีต เพื่อชี้ว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายผิด หรือฝ่ายใดเป็นฝ่ายถูก เพราะผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่เพียงแค่ช่วยเหลือคู่ความให้สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเองเท่านั้น อย่างไรก็ตามผู้ไกล่เกลี่ยอาจมองย้อนไปในอดีตเพื่อทราบข้อเท็จจริงบางประการแล้วนำเอามาใช้เป็นแนวทางในการไกล่เกลี่ยก็ได้ เช่น สอบถามคู่ความว่าเคยเจรจาตกลงกันไว้ว่าอย่างไร และข้อใดที่ตกลงกันได้ และข้อใดที่ตกลงกันไม่ได้ เพื่อผู้ไกล่เกลี่ยจะได้นำเอาข้อที่ตกลงกันนั้นมาดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไป นอกจากนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยก็แทบจะไม่พิจารณาข้อกฎหมายเลยคงพิจารณาเฉพาะสิ่งที่คู่ความยกขึ้นมาเป็นทางเลือกในการเจรจาต่อรอง หรือพิจารณาข้อตกลงที่คู่ความประสงค์จะให้ผูกพันกันนั้นว่าขัดแย้งต่อกฎหมายหรือไม่ และผู้ไกล่เกลี่ยจะมุ่งมองถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากกว่าการย้อนอดีต เช่น ค้นหาข้อเท็จจริงว่าคู่ความต้องการสิ่งใดในอนาคต และสิ่งสำคัญที่สุดก็คือ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมุ่งสร้างสรรค์ให้คู่ความเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในอนาคต

เพื่อให้ได้เห็นบทบาทของผู้พิพากษากับผู้ไกล่เกลี่ยเด่นชัดยิ่งขึ้น จึงเสนอเป็นตารางแสดงอำนาจในการแก้ไขข้อพิพาทและการกำหนดผลข้อพิพาทของคู่ความ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบอำนาจในการแก้ไขข้อพิพาทข้อพิพาท

	คู่ความสมัครใจกระทำ	คู่ความถูกบังคับให้ยอมรับผล
เกิดข้อพิพาท	เจรจาตกลงกันเอง	อนุญาตตุลาการชี้ขาด
	คนกลางช่วยไกล่เกลี่ย	ศาลพิจารณาพิพากษา
	คู่ความควบคุมและชี้ผลข้อพิพาท	บุคคลที่สามควบคุมและชี้ขาด

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าหากคู่ความเลือกทางแก้ปัญหาคือข้อพิพาทด้วยการเจรจาตกลงกันเอง หรือให้คนกลางช่วยไกล่เกลี่ย หรือให้ศาลไกล่เกลี่ยคู่ความก็มีโอกาสได้เจรจาต่อรองเพื่อให้ได้สิ่งที่ตนต้องการด้วยตัวของเขาเอง แต่ถ้าใช้ระบบอนุญาโตตุลาการ หรือมอบข้อพิพาทให้ศาลพิจารณาพิพากษา ทางแก้ปัญหานั้นจะอยู่ในมือของบุคคลที่สาม โดยคู่ความไม่มีโอกาสต่อรองเพื่อให้ได้สิ่งที่ตนต้องการ และคู่ความต้องถูกบังคับให้ยอมรับผลที่บุคคลที่สามได้ชี้ขาดนั้น

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะของการพิจารณาพิพากษาคดีกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การพิจารณาพิพากษาคดี	การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
พิจารณาเหตุการณ์ในอดีตเน้นการหาความจริง มุ่งค้นหาความผิดและผู้รับผิดชอบ ผลคือต้องมีผู้ชนะและผู้แพ้ ความสำคัญอยู่ที่ตัวนายความ	มองเหตุการณ์ในอนาคต เน้นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ มุ่งฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างคู่ความ ผลเป็นไปตามความต้องการของคู่ความ คู่ความมีบทบาทในการกำหนดผลด้วยตนเอง

จริยธรรมสำหรับผู้ประนีประนอม

ด้วยคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ได้พิจารณามีมติเห็นชอบประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม ซึ่งผู้ประนีประนอมต้องปฏิบัติและดำรงตนตามประมวลจริยธรรมตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ.2554 หมวด 8 ข้อ 61

ประมวลจริยธรรมผู้ประนีประนอม หมวดที่ 1 อุดมการณ์ของผู้ประนีประนอม ข้อ 1 หน้าที่สำคัญของผู้ประนีประนอมคือ ช่วยเหลือ สนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่ความให้บรรลุถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นเพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาท โดยจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ปราศจากอคติ ประพฤติตนถูกต้องตามกฎหมายและทำนองคลองธรรม อยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรม มีความรู้และความเข้าใจในปรัชญาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างถ่องแท้และมีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อส่วนรวมเป็นสำคัญทั้งจักต้องแสดงให้เป็นที่ประจักษ์แก่สาธารณชนด้วยว่าตนปฏิบัติเช่นนี้อย่างเคร่งครัดครบถ้วน

หมวดที่ 2 จริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนที่ 1 การให้คู่ความตัดสินใจด้วยตนเอง ข้อ 2 ในการระงับข้อพิพาทผู้ประนีประนอมจักต้องให้คู่ความตัดสินใจด้วยตนเองบนพื้นฐานของข้อมูลที่เพียงพอ

ข้อ 3 ผู้ประนีประนอมจักต้องละเว้นไม่ออกคำสั่งหรือชี้ขาดใดๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทและทางเลือกในการตกลงระงับข้อพิพาท ตลอดจนต้องไม่บังคับหรือใช้อิทธิพลใดๆ เพื่อให้คู่ความต้องจำยอมเข้าร่วมในการไกล่เกลี่ยหรือตัดสินใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยฝ่าฝืนต่อความสมัครใจและเสรีภาพของคู่ความ

ข้อ 4 ผู้ประนีประนอมพึงช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่ความเพื่อหาแนวทางในการระงับข้อพิพาท โดยไม่ออกความเห็นใดๆ อันเป็นการชี้ขาด เว้นแต่คู่ความจะได้ตกลงกันให้ผู้ประนีประนอมออกความเห็นเช่นนั้น

ส่วนที่ 2 ความเป็นกลาง ข้อ 5 ผู้ประนีประนอมจักต้องวางตนเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยทั้งจักต้องไม่ทำให้คู่ความสงสัยว่าฝักใฝ่ช่วยเหลือคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อ 6 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่ยินยอมให้บุคคลภายนอกใช้อิทธิพลใดๆ อันอาจทำให้ผู้ประนีประนอมเสียความเป็นกลาง

ข้อ 7 ผู้ประนีประนอมจักต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง อันอาจเป็นเหตุให้คู่ความมีความสงสัยตามสมควรในความเป็นกลางของตน ให้ผู้รับผิดชอบราชการศาล องค์คณะผู้พิพากษาและคู่ความทราบ

ส่วนที่ 3 ความขัดแย้งในผลประโยชน์ ข้อ 8 ไม่ว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยจะดำเนินไปแล้วเพียงใด ผู้ประนีประนอมจักต้องเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแล้วหรืออาจเกิดขึ้นตามที่ตนทราบทั้งหมดให้ผู้รับผิดชอบราชการศาล องค์คณะผู้พิพากษา และคู่ความทราบ

ความขัดแย้งในผลประโยชน์ตามวรรคหนึ่งให้รวมถึง

- (1) การกระทำหรือความสัมพันธ์ที่อาจก่อให้เกิดให้ผู้ประนีประนอมเกิดอคติ
- (2) การที่ผู้ประนีประนอมมีผลประโยชน์ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาทซึ่งตนดำเนินการไกล่เกลี่ย
- (3) การที่ผู้ประนีประนอมมีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางการเงิน ธุรกิจ วิชาชีพ ครอบครัวหรือทางสังคมกับคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ข้อ 9 ผู้ประนีประนอมไม่พึงรับทำการงานใดๆ ให้แก่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งที่ตนไกล่เกลี่ยไม่ว่าการไกล่เกลี่ยนั้นจะสิ้นสุดลงแล้วหรือไม่ เว้นแต่ความทุกฝ่ายจะให้ความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร

ในกรณีที่คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งให้ผู้ประนีประนอมทำการงานใดๆ ในระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยยังไม่สิ้นสุด ผู้ประนีประนอมจักต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบราชการศาล องค์คณะผู้พิพากษา และคู่ความทราบ

ส่วนที่ 4 การรักษาความ ข้อ 10 ผู้ประนีประนอมจักต้องเก็บรักษาบรรดาข้อมูล หรือข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยหรือที่ตนได้รู้เห็นมาอันเนื่องจากการทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมไว้เป็นความลับ เว้นแต่คู่ความจะตกลงกันเป็นอย่างอื่นเป็นกรณีที่ต้อง

เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด หรือเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการหรือบังคับตามสัญญา ประนีประนอมยอมความ

ส่วนที่ 5 ความรู้ความสามารถ ข้อ 11 ผู้ประนีประนอมพึงทำหน้าที่ใกล้เคียงเฉพาะ เรื่องที่ตนมีคุณสมบัติและทักษะเพียงพอที่จะช่วยให้กระบวนการใกล้เคียงดำเนินไปได้

ส่วนที่ 6 ค่าตอบแทน ข้อ 12 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่เรียกเก็บรับ หรือยอมจะรับ ค่าตอบแทนหรือประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เว้นแต่เป็นกรณีที่มี กฎหมาย ระเบียบหรือข้อกำหนดให้กระทำได้

ข้อ 13 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่ให้ หรือตกลงว่าจะให้ค่าตอบแทนหรือประโยชน์อื่น ใดแก่ผู้แนะนำหรือผู้ส่งข้อพิพาทให้ตนดำเนินการใกล้เคียง

ส่วนที่ 7 การโฆษณาและการเชิญชวน ข้อ 14 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่วาดอ้างการ ที่ตนเป็นผู้ประนีประนอม หรือยินยอมให้ผู้อื่นกระทำเช่นนั้น

ข้อ 15 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่โฆษณาหรือเชิญชวนเพื่อให้ตนได้เป็น ผู้ประนีประนอมและไม่พึงรับรองว่าคุณภาพจะตกลงกันได้หรือจะเกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ คู่ความ

หมวด 3 จริยธรรมเกี่ยวกับการดำรงตนและครอบครัว ส่วนที่ 1 การดำรงตน ข้อ 16 ผู้ประนีประนอมจักต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย อยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรม ทั้งพึงวางตนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป

ข้อ 17 ผู้ประนีประนอมจักต้องปฏิบัติตามคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายของผู้รับผิดชอบ ราชการศาล และองค์คณะผู้พิพากษา

ข้อ 18 ผู้ประนีประนอมจักต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์ คณะผู้พิพากษามอบหมายโดยเคร่งครัด มีความอดุสาหะ อุทิศเวลาของตนให้แก่การปฏิบัติ หน้าที่ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่มิได้

ข้อ 19 ผู้ประนีประนอมจักต้องศึกษาและเตรียมการปฏิบัติหน้าที่ในคดีของตนไว้ให้ พร้อมก่อนดำเนินการใกล้เคียง

ข้อ 20 ผู้ประนีประนอมจักต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และด้วยความ ระมัดระวัง

ข้อ 21 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้รับผิดชอบราชการศาล หรือองค์ คณะผู้พิพากษา การรายงานโดยปกปิดข้อความที่ควรต้องบอกถือว่าเป็นรายงานเท็จด้วย

ข้อ 22 ผู้ประนีประนอมจักต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว ไม่ประพฤติตนเป็นคนเสเพล มีหนี้สินรุงรัง เสพของมีนเมาจนไม่สามารถครองสติได้ เล่นการ พนันเป็นอาจฉฉิน กระทำความผิดอาญา หรือกระทำการอื่นใดซึ่งความประพฤติหรือการกระทำ ดังกล่าวอาจทำให้เสียเกียรติยศ

ข้อ 23 ผู้ประนีประนอมจักต้องอยู่ในมารยาทอันดีงาม และใช้กิริยาวาจาสุภาพแก่คู่ความทุกฝ่ายขณะดำเนินการไกล่เกลี่ย

ข้อ 24 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่กระทำการใดๆ อันอาจเป็นเหตุให้การพิจารณาพิพากษาคดีขาดความเป็นอิสระหรือความยุติธรรม

ข้อ 25 ผู้ประนีประนอมจักต้องละเว้นการกล่าวถึงคดีที่อาจกระทบกระเทือนต่อบุคคลใดและไม่วิจารณ์หรือให้ความเห็นแก่บุคคลภายนอกเกี่ยวกับคดีที่อยู่ระหว่างการไกล่เกลี่ย หรือจะเข้าสู่การพิจารณาคดี

ข้อ 26 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่ให้ข่าว อภิปราย หรือแสดงความคิดเห็นใดๆ ต่อสาธารณชนอันอาจกระทบกระเทือนต่อศาลยุติธรรมหรือฝ่ายอื่น

ข้อ 27 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบหรือยินยอมให้ผู้อื่นใช้ความเป็นผู้ประนีประนอมของตนแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

ข้อ 28 ผู้ประนีประนอมและคู่สมรสจักต้องไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์ใดๆ จากคู่ความหรือจากบุคคลอื่นได้อันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมและจักต้องดูแลให้บุคคลในครอบครัวปฏิบัติเช่นเดียวกันด้วย

ข้อ 29 ผู้ประนีประนอมพึงมีความสุขภาพเรียบร้อย แต่งกายสุภาพและถูกต้องตามกาลเทศะมีอิริยาศย์อันดีงามแก่บุคคลทั่วไป

ข้อ 30 ผู้ประนีประนอมพึงศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และพึงส่งเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานด้วยการนำความรู้ในด้านต่างๆ มาพัฒนาตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ข้อ 31 ผู้ประนีประนอมจักต้องไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้แตกความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน และพึงส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ

ข้อ 32 ผู้ประนีประนอมจักต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติหน้าที่ และมีให้ดูหมิ่นเหยียดหยามบุคคลใดๆ

ข้อ 33 ผู้ประนีประนอมพึงละเว้นการคบหาสมาคมกับคู่ความหรือบุคคลซึ่งมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับคดีความ หรือผู้ซึ่งมีความประพฤติในทางเสื่อมเสียอันอาจกระทบกระเทือนต่อความเชื่อถือของบุคคลทั่วไป

ข้อ 34 ผู้ประนีประนอมไม่พึงขอรับเงินสนับสนุนหรือประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ในประการที่อาจทำให้กระทบกระเทือนต่อศาลยุติธรรม เว้นแต่จะเป็นการดำเนินการตามระเบียบ คำสั่ง หรือมติว่าด้วยการนั้น

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชาและผู้พิพากษา ข้อ 35 ผู้ประนีประนอมพึงให้เกียรติและนับถือตลอดจนปฏิบัติตามคำสั่งอันชอบด้วยกฎหมายของผู้พิพากษาและผู้รับผิดชอบราชการศาลที่ตนสังกัดอยู่

ศูนย์ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในศาลจังหวัดพิษณุโลก

ประกาศจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล

หมวด 9 ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล ข้อ 62 ให้มีศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลตามความจำเป็น เพื่อดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศาลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนการนำวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยเฉพาะการไกล่เกลี่ยมาใช้อย่างแพร่หลาย

ข้อ 63 ให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) ดำเนินการเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยตามที่ได้รับผิดชอบราชการศาลหรือองค์คณะผู้พิพากษามอบหมายหรือมีคำสั่ง
- (2) ส่งเสริมและเผยแพร่วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยเฉพาะการไกล่เกลี่ย
- (3) จัดทำสารบบและสำนวนคดีไกล่เกลี่ย
- (4) จัดทำและรายงานข้อมูลและสถิติเกี่ยวกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศาล ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศาล
- (5) จัดทำบัญชีผู้ประนีประนอมและประสานงานกับผู้ประนีประนอม
- (6) รวบรวมผลการปฏิบัติงานของผู้ประนีประนอม
- (7) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการดำเนินวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก

(8) ดำเนินการอื่นใดที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลมอบหมาย

ข้อ 64 ในกรณีที่ศาลใดยังไม่มีตำแหน่งหัวหน้าศูนย์และเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ข้าราชการศาลยุติธรรมคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นหัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล เพื่อรับผิดชอบดูแลงานต่างๆ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลให้เป็นไปโดยเรียบร้อย และอาจแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการหรือลูกจ้างของสำนักงานศาลยุติธรรมคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลเพื่อช่วยเหลือและดำเนินงานต่างๆ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาล

ศาลจังหวัดพิษณุโลก มีคำสั่งที่ 21/2555 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2555 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดพิษณุโลก โดยจัดให้นาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาคดี เพื่อให้เป็นทางเลือกแก่ประชาชนผู้มีอรรถคดีในการยุติข้อพิพาทด้วยตนเอง

คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 หมวด 10 คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล ข้อ 65 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนา งานไกล่เกลี่ยของศาลอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ให้ผู้รับผิดชอบราชการศาลแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาลโดยประกอบด้วยบุคคลจากข้าราชการ ฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมจำนวนห้าคนแต่ไม่เกินเก้าคนตามที่ผู้รับผิดชอบราชการศาล เห็นสมควร

ข้อ 66 ให้คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับผิดชอบราชการศาลเกี่ยวกับนโยบาย การพัฒนางานไกล่เกลี่ยของศาล

(2) กำหนดและวางแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ตลอดจนกิจกรรมและ การดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศาล โดยความเห็นชอบของผู้รับผิดชอบราชการศาล

(3) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับผิดชอบราชการศาลเกี่ยวกับประเภท ของคดีที่ให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำศาลสนับสนุนเป็นพิเศษให้มีการไกล่เกลี่ย

(4) กลั่นกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับรายชื่อบุคคลที่จะเสนอเพื่อขึ้น ทะเบียนผู้ประนีประนอม

(5) กลั่นกรองและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายชื่อบุคคลที่ ประสงค์จะทำหน้าที่ผู้ประนีประนอมตามข้อ 57 วรรคสาม

(6) พิจารณาและทำความเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายชื่อผู้ประนีประนอมออก จากทะเบียนตามข้อ 60 วรรคสอง

(7) ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบาย แผนกลยุทธ์แผนปฏิบัติการ และการดำเนินงานต่างๆ ที่กำหนดไว้

(8) ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาล พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะและความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงการดำเนินงาน

(9) ดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลมอบหมาย

ข้อเสนอแนะ คำแนะนำและความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานไกล่เกลี่ยของศาลใดที่จะ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงานไกล่เกลี่ยของศาลยุติธรรมทั้งหลายให้แจ้งให้สำนักกระรับ ข้อพิพาททราบ

ข้อ 67 คณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาลอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน เพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ก็ได้

อาศัยอำนาจตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 ข้อ 65 – 67 ให้มีคณะกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาล ศาลจังหวัดพิษณุโลก

จึงมีคำสั่งที่ 43/2559 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2559 เรื่องแต่งตั้งกรรมการบริหารงานไกล่เกลี่ยประจำศาลจังหวัดพิษณุโลก เพื่อทำหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาการไกล่เกลี่ยของศาลอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มีอำนาจหน้าที่เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับผิดชอบราชการศาล กำหนดและวางแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ตลอดจนกิจกรรมและการดำเนินงานไกล่เกลี่ยของศาลโดยความเห็นชอบของผู้รับผิดชอบราชการศาล และมีคำสั่งศาลจังหวัดพิษณุโลกที่ 44/2559 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2559 เรื่องแต่งตั้งผู้พิพากษาผู้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาประจำส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลจังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดพิษณุโลกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว สัมฤทธิ์ผล

การแต่งตั้งผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพิษณุโลก

ตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง กรอบอัตราผู้ประนีประนอม พ.ศ.2556 ได้วางกรอบอัตราผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรมให้เหมาะสมตามความจำเป็นแห่งราชการ และข้อ 50 วรรคสอง แห่งข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 สำนักงานศาลยุติธรรมจึงออกประกาศ เรื่อง กรอบอัตราผู้ประนีประนอม พ.ศ. 2556 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 16 มกราคม 2556 เป็นต้นไป โดยข้อ 3 ในประกาศนี้ “ผู้ประนีประนอม” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 ข้อ 4 ให้ศาลมีกรอบอัตราผู้ประนีประนอมไม่เกินจำนวนที่กำหนด (ณ) ศาลในภาค 6 ลำดับที่ 1 ศาลจังหวัดพิษณุโลกให้มีผู้ประนีประนอม จำนวน 30 คน

เพื่อให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ผู้ประนีประนอมคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่เกินสามศาล แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ในศาลฎีกา ศาลอุทธรณ์ ศาลอุทธรณ์ภาค และศาลชำนาญพิเศษ และเพื่อให้กรอบอัตรากำลังผู้ประนีประนอมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความจำเป็นของแต่ละศาล สำนักงานศาลยุติธรรมอาจทบทวนกรอบอัตราผู้ประนีประนอมทุกๆ สามปีก็ได้

ปัจจุบันศาลจังหวัดพิษณุโลกมีจำนวนผู้ประนีประนอมประจำศาลตามประกาศศาลจังหวัดพิษณุโลก เรื่องการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี พ.ศ.2557 ลงวันที่ 2 มกราคม พ.ศ.2557 และขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554 ข้อ 4 จำนวนทั้งสิ้น 23 คน

ตาราง 3 แสดงข้อมูลของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพิษณุโลก

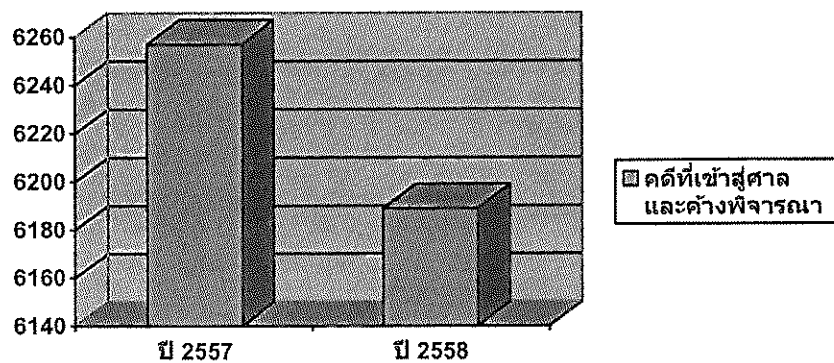
เพศ	อายุ				ระดับการศึกษา				อาชีพ			รวม
	40-50	51-60	61-70	71ขึ้นไป	ต่ำกว่าปริญญา	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	ข้าราชการบำนาญ	นักธุรกิจ	อื่นๆ	
ชาย	2	2	7	5	1	8	7	-	6	10	-	
หญิง	2	3	2	-	-	1	4	2	1	6	-	
รวม	4	5	9	5	1	9	11	2	7	16		23

ที่มา: ข้อมูลประวัติผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดพิษณุโลก : 2557

สถิติคดีของศาลจังหวัดพิษณุโลก

ศาลจังหวัดพิษณุโลก เป็นศาลชั้นต้นในเขตอำนาจของสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 6 โดยมีเขตอำนาจศาลในการรับพิจารณาพิพากษาคดี ใน 9 อำเภอ ได้แก่ อำเภอวังทอง อำเภอบางกระทุ่ม อำเภอบางระกำ อำเภอพรหมพิราม อำเภอเนินมะปราง อำเภอวัดโบสถ์ อำเภอนครไทย อำเภอชาติตระการ และอำเภอเมืองพิษณุโลก

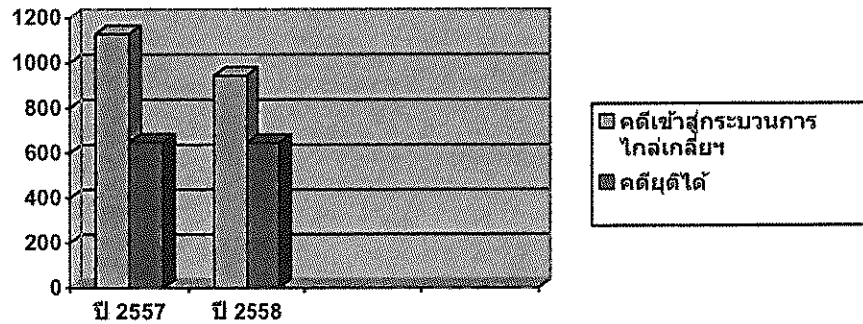
แผนภาพ 2 แสดงสถิติคดีที่เข้าสู่ศาลและคดีที่ค้างพิจารณาของศาลจังหวัดพิษณุโลก ระหว่างปี 2557-2558



ที่มา: รายงานสถิติคดีศาลจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี พ.ศ. 2557-2558

จากแผนภาพแสดงสถิติคดีที่เข้าสู่ศาลและคดีที่ค้างพิจารณาของศาลจังหวัดพิษณุโลก ระหว่างปี 2557 และ ปี 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 6,257 คดี และ 6,189 คดีตามลำดับ

แผนภาพ 3 แสดงสถิติคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัด พิษณุโลก ระหว่างปี 2557 - 2558



ที่มา: รายงานสถิติคดีส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลจังหวัดพิษณุโลกประจำปี พ.ศ. 2557 - 2558

จากแผนภาพแสดงสถิติคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัด พิษณุโลก ระหว่างปี พ.ศ.2557 – 2558 ที่คู่ความแสดงความประสงค์นำคดีของตนเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีจำนวนทั้งสิ้น 1,129 คดี และ 945 คดีตามลำดับ และผลจาก การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้อคดียุติได้ด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ และการถอนฟ้อง ในปี 2557 จำนวน 648 คดี คิดเป็นร้อยละ 57.39 และในปี 2558 จำนวน 646 คดี คิดเป็น ร้อยละ 68.35 ของจำนวนคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยขอเสนองานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้ประนีประนอมต่อการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไว้ดังนี้

ทองทศ สว่างไสว (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ผู้ประนีประนอม กรณีศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลจังหวัดตราด สรุปได้ว่าความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการของผู้ประนีประนอม ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลจังหวัดตราดเป็น รายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ประนีประนอมศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทศาลจังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการของผู้ประนีประนอม ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลจังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคล พบว่า อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการมาใช้ บริการ และผลของการให้บริการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ผู้ประนีประนอม ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลจังหวัดตราด แตกต่างกัน ส่วนเพศ และความ เกี่ยวข้องกับคดีที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประนีประนอมศูนย์

ใกล้เคียงข้อพิพาทศาลจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประนีประนอม

อริศราวรรณ สมิตี (2551) ได้ศึกษาบทบาทของคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยสันติวิธี สรุปได้ว่า ด้านบทบาทในอดีตของคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นบุคคลที่ชุมชนให้การยอมรับมีการพัฒนาความรู้ ทักษะน้อย การไกล่เกลี่ยใช้หลักศีลธรรมตามภูมิความรู้ของบุคคลนั้นๆ เมื่อข้อพิพาทจบลงก็ถือว่าสิ้นสุดหน้าที่ ปัจจุบันมีการอบรมให้ความรู้นำหลักกฎหมายเบื้องต้นหลักคุณธรรมจริยธรรมเป็นหลักในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีการจัดทำการบันทึกการเจรจาอย่างเป็นทางการมากขึ้น หากข้อพิพาทไม่สามารถยุติได้คณะกรรมการจะส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยสันติ คู่พิพาทยินยอมให้คณะกรรมการทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยค้นหาสาเหตุของปัญหา และความต้องการที่แท้จริงเพื่อนำไปสู่ความสมานฉันท์ ด้านสภาพปัญหาในการดำเนินงานมีการทำงานแบบตั้งรับมากกว่า การปฏิบัติหน้าที่มีคณะกรรมการเพียงไม่กี่คนที่ทำหน้าที่ คณะกรรมการส่วนใหญ่ไม่ได้จบทางด้านกฎหมาย ซึ่งการประนีประนอมบางเรื่องจำเป็นต้องอ้างอิงหลักกฎหมายด้วย การติดตามประเมินผลไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน ด้านเหตุและปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ คือผู้ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีผลต่อการตัดสินใจโดยตรง ปัจจัยที่เกี่ยวกับความล้มเหลวในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีศึกษาที่การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ จะเห็นว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมีจุดยืนของตนและไม่เปลี่ยนจุดยืนนั้น อีกทั้งแนวคิดของยุติธรรมชุมชนไม่เป็นที่รู้จักของคู่พิพาท

ในส่วนของ อูราวัลย์ นพนภาพร (2552) ได้กล่าวไว้ในการศึกษาคุณภาพการบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท สรุปได้ว่า คุณภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจากด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และคุณภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลจังหวัดชัยนาท ศาลควรจัดให้มีห้องน้ำสะอาด มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีที่นั่งรอพร้อมหนังสือพิมพ์ไว้บริการ รวมทั้งจัดให้มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องพิมพ์ดีด และปลุกต้นไม้เพื่อให้เกิดร่มเงาแก่ผู้มาติดต่อราชการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ ปรับลดขั้นตอนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ สร้างความประทับใจในการให้บริการ และสามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน

สำหรับ สุธิตา ใจบุญมา (2552) ได้ศึกษาปัญหา อุปสรรคของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประนีประนอมประจำศาลอาญาในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาลมี 4 วิธีการใหญ่ๆ คือ การเจรจาต่อรองการไกล่เกลี่ยเพื่อให้

เกิดการประนีประนอมยอมความ การอนุญาตโตตุลาการ และการดำเนินการพิจารณาในศาล การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล ประกอบด้วย การวางโครงสร้างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การรวบรวมข้อมูล การจำแนกประเด็นปัญหา การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็นต่าง การแก้ปัญหาคัดแย้ง และการสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ประนีประนอม มีความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คดีอาญา อยู่ในระดับมาก ปัญหาอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านกระบวนการหรือวิธีการเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่ ห้องไกล่เกลี่ยควรจัดให้ทุกฝ่ายมีที่นั่ง และไม่ควรเป็นลักษณะที่เป็นทางการมากนัก ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ประนีประนอมที่เคยผ่านการอบรมจะทราบถึงเทคนิคและวิธีการไกล่เกลี่ยมากกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านการอบรม ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

เช่นเดียวกับ กมลวรรณ ต้นเรืองศรี (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล กรณี ศาลอาญา ศาลแพ่ง และศาลแขวงพระนครเหนือ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาล มี 4 วิธีใหญ่ๆ คือ การเจรจาต่อรอง การอนุญาตโตตุลาการ การไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิดการประนีประนอมยอมความ และการดำเนินการพิจารณาในศาล กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลประกอบด้วย การวางโครงสร้างการไกล่เกลี่ย การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่าง การแก้ไขปัญหาคัดแย้ง การรวบรวมข้อมูลและการจำแนกแยกแยะประเด็นปัญหา การแก้ไขปัญหาคัดแย้ง และการสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กระบวนการ วิธีการไกล่เกลี่ย การบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก กล่าวคือ หากไม่มีกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลและนอกศาลก็จะไม่ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ความสะดวก ความรวดเร็ว และการไกล่เกลี่ยยังทำให้คู่ความรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้ รองลงมาคือความพึงพอใจด้านสถานที่ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสร้างบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยให้แตกต่างจากการพิจารณาคดี ด้านจำนวนคดี จำนวนคดีที่เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยไม่จำกัดประเภทคดี และมีการควบคุมจำนวนให้มีความเพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ และด้านความเหมาะสมของบุคลากร พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีความชำนาญในการไกล่เกลี่ย หากขาดผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความชำนาญในการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจทำให้เกิดปัญหาทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยคือเป็นคนกลางที่ช่วยทำให้คู่ความทั้งสองฝ่ายต่างยอมรับกันได้

นอกจากนั้น พีรพงศ์ สุทธิโกธน (2553) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทของศาลแขวงเชียงใหม่ สรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลแขวงเชียงใหม่ที่มีประสิทธิภาพในระดับมากทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านการรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท ด้านการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท ด้านการรักษาชื่อเสียงและความลับทางธุรกิจของคู่พิพาท ด้านสร้างความสงบสุขให้แก่ชุมชน ด้านลด

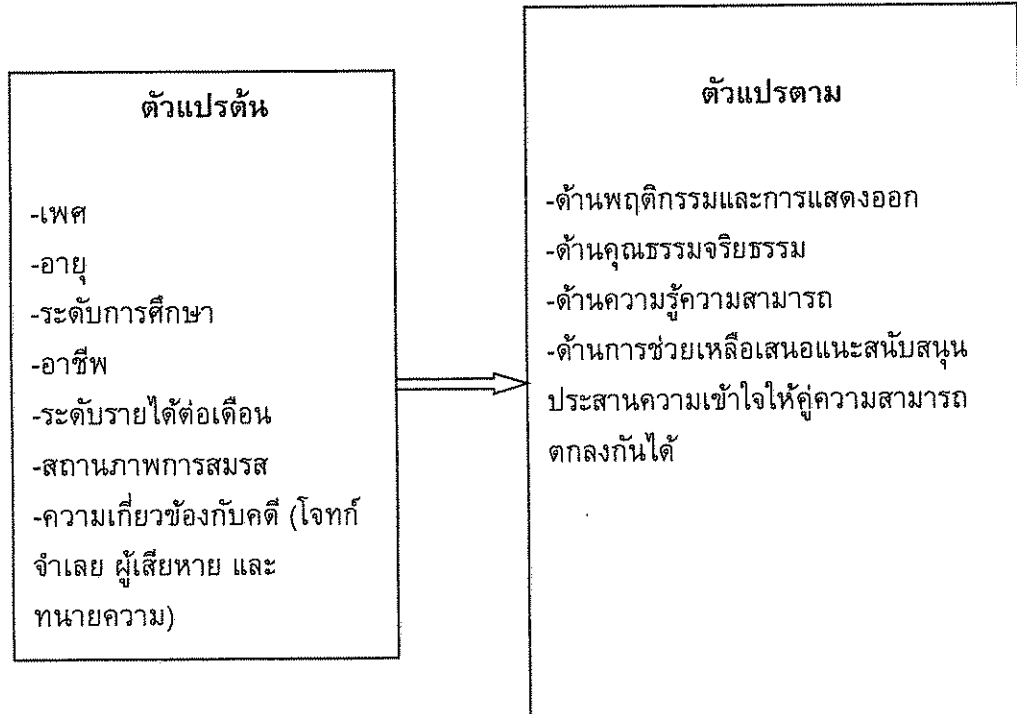
ปริมาณคดีของศาล และด้านการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจสังคมให้แก่ประเทศชาติ ปัญหาและอุปสรรคของการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของศาลแขวงเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาที่อยู่ในระดับมาก คือ ความไม่เหมาะสมในด้านฐานะของจำเลยในการชดเชยค่าเสียหาย โดยผู้ที่มีฐานะทางการเงินดีย่อมมีโอกาสชดเชยค่าเสียหายให้แก่โจทก์จนเป็นที่พอใจได้มากกว่าผู้ที่มีฐานะทางการเงินไม่ดี ผลการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการนำร่องเพื่อเสริมสร้างกระบวนการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) สรุปได้ว่า ปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทในศาลจังหวัดและศาลแขวงในศาลที่ทำการศึกษ ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในระดับมาก ส่วนปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในระดับมากเช่นกัน สำหรับทักษะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ อ.ก.ช. ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อ.ก.ช. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพิ่มขึ้นหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมและปฏิบัติงาน สำหรับประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้ประหยัดเวลา และประโยชน์ที่ได้รับความรู้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านที่มากที่สุด ได้แก่ การไกล่เกลี่ยคือการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน

อิงครัตน์ ศรีไพโรจน์ (2555) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี สรุปได้ว่า ในภาพรวมบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเห็นว่าผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดจันทบุรี มีประสิทธิภาพโดยแยกเป็นรายด้านดังนี้ 1)ด้านการแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ประนีประนอม บุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง 2)ด้านการแต่งตั้งผู้พิพากษาเป็นผู้ประนีประนอม บุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง 3)ด้านการแต่งตั้งข้าราชการเป็นผู้ประนีประนอม บุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง 4)ด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยของผู้ประนีประนอม บุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง 5)ด้านการสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย บุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง 6)ด้านการเก็บรักษาความลับ บุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง 7)ด้านการรายงานผลการไกล่เกลี่ย บุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง 8)ด้านการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของผู้ประนีประนอม บุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

และ วิรัตน์ ห้วมใจดี (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค กรณีศึกษาศาลแขวงพิษณุโลก สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภค ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคู่ความ และคู่กรณี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาตามลำดับคือ ด้านความเหมาะสมของผู้ใกล้เกลี่ยหรือคนกลาง และด้านวิธีการหรือกระบวนการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของศาลแขวงพิษณุโลก พบว่า อายุ มีผลต่อความสำเร็จในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทคดีผู้บริโภคของศาลแขวงพิษณุโลก ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลคือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท และประสบการณ์ในการเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวข้องกับการใกล้เกลี่ยข้อพิพาทต่างๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพ 4 แสดงแผนภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย