

การจัดการความขัดแย้งที่ได้ทั้งผลงาน และน้ำใจจากคู่กรณี

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้เพราะธรรมชาติสร้างมนุษย์ให้เกิดมาด้วยความแตกต่างกันและความไม่เท่าเทียมกัน ทั้งฐานะทางสังคมและฐานะทางเศรษฐกิจ ความขัดแย้งจึงสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนทุกเชื้อชาติศาสนา และทุกระดับที่การติดต่อสัมพันธ์กัน

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น วิธีการจัดการความขัดแย้งที่ปฏิบัติกันในยุคแรกๆ ใช้กำลังเข้าต่อสู้ทำลายกัน ผู้ที่มีกำลังเหนือกว่าจะเป็นผู้ชนะต่อมาถูกพัฒนาขึ้น โดยมีผู้นำในสังคมหรือผู้บริหารระดับต่างๆ ในองค์กรเป็นผู้ตัดสิน ต่อจากนั้นได้พัฒนาไปสู่รูปแบบทางศาล มีผู้พิพากษาเป็นผู้วินิจฉัยพิพากษาข้อพิพาท จนกระทั่งพัฒนาไปสู่รูปแบบของกระบวนการยุติธรรมของศาลอย่างเต็มรูปแบบ ประกอบด้วย การสืบสวน สอบสวน กระบวนการฟ้องคดี กระบวนการค้นหาข้อเท็จจริงในศาล กระบวนการพิจารณา และพิพากษาคดี จนกระทั่งถึงกระบวนการลงโทษผู้กระทำความผิด โดยที่กระบวนการต่างๆ เหล่านี้ ทำให้เกิดบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมหลายฝ่าย อาทิ

ตำรวจ อัยการ ทนายความ ผู้พิพากษา และราชทัณฑ์ ทั้งนี้ด้วยความเชื่อที่ว่าศาลเป็นที่พึ่งสุดท้าย อย่างไรก็ตาม สังคมมีความเห็นตรงกันว่า วิธีการนำความขัดแย้งหรือข้อพิพาทไปสู่กระบวนการยุติธรรมทางศาล ยังมีใช้วิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุดเสมอไป และสามารถเห็นได้ชัดเจนว่ากระบวนการทางศาล ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของคนในสังคมให้หมดไปได้ เพราะคำตัดสินของศาลที่ต้องมีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะ และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้แพ้ (Win-Lose) คำตัดสินของศาลจึงยังไม่ใช่วางออกที่ดีที่สุดของการจัดการความขัดแย้งเสมอไป นอกจากนั้นการนำความขัดแย้งหรือข้อพิพาทไปสู่ศาล ทำให้เกิดปัญหาตามมา ได้แก่ ปัญหาเรื่องความไม่สะดวก ความไม่รวดเร็ว และการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ยิ่งไปกว่านั้น ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดจากแนวคิดที่ไม่ตรงกันในเรื่อง สังคม เศรษฐกิจ การเมือง หรือการจัดการกับทรัพยากรธรรมชาติ ก็อยู่นอกเหนืออำนาจศาลที่จะระงับได้

*อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ : พณ.บ., นบ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ
ประกาศนียบัตร “ทนายความผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงได้มีแนวคิดในการจัดการความขัดแย้งด้วยการหาทางออกร่วมกัน เพื่อระงับความขัดแย้ง หรือจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายให้คู่พิพาทสามารถทำความเข้าใจกันได้ ในปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถดำเนินชีวิตร่วมกันได้อันจะนำมาซึ่งความสงบสุขของสังคมโดยรวม แทนที่นำความขัดแย้งหรือข้อพิพาทไปสู่ศาล ด้วยการนำวิธี “การยุติข้อพิพาทโดยทางอื่นนอกจากการพิพากษา” (Alternative Dispute Resolution หรือ ADR) มาใช้

ADR มีหลายรูปแบบ เช่น

- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation)
- อนุญาโตตุลาการ (Arbitration)
- การประเมินคดีเบื้องต้น (Early Neutral Evaluation)
- การพิจารณาคดีโดยย่อ (Summary Trial)
- สัปดาห์การหาข้อตกลง (Settlement Week)
- การแก้ไขปัญหโดยสังคม (Community Dispute Resolution)

แต่สภาพนายความเห็นว่า วิธีการ “ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” (Mediation) เป็นวิธีการที่ดีและเหมาะสมที่สุดจะเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลให้น้อยลงหลายประเทศยอมรับ คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้โดยไม่ต้องไปศาล เพียงแต่ให้คนสองคนสมัครใจที่จะมาพูดคุยถึงความคิดเห็นที่แตกต่างและพยายามที่จะให้มีการตัดสินใจร่วมในสิ่งที่คู่กรณีมีความห่วงกังวลร่วมกัน ผู้ไกล่เกลี่ยจะ ไน้มน้าวคู่พิพาทแต่ละฝ่ายให้ลดข้อเรียกร้องหรือความต้องการของตนลง โดยหาทางออกให้คู่พิพาทสามารถโอนอ่อน

ผ่อนผันเข้าหากัน จนนำไปสู่การตกลงกันได้ด้วยความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย เรียกว่า “การประนีประนอมยอมความกัน” (Compromisation)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เป็นวิธีการบริหารจัดการเพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นวิธีหนึ่ง และเป็นทางเลือกหนึ่งใน Dispute Resolution (ADR) มีหลักการสำคัญอยู่ที่ความพยายามที่จะยุติข้อพิพาทให้คู่พิพาท ทำความตกลงกัน โดยมีคนกลางทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย คนกลางต้องทำหน้าที่ด้วยความอิสระ ปราศจากอคติต่อคู่พิพาททั้งสองฝ่าย พร้อมปรัชญาของการทำหน้าที่ ที่ต้องมีความตั้งใจพยายามให้คู่พิพาทสามารถทำความเข้าใจ และคืนดีกันได้ เพื่อความสุขของคู่พิพาทและสังคม

ประเทศไทยมีการนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการพิจารณาคดีของศาลเป็นเวลานานแล้วตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2478 ดังปรากฏในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ม.20 และ ม.20 ทวิ ที่บัญญัติว่า

“ม.20 ไม่ว่าการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินไปแล้วเพียงใด ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันในข้อพิพาทนั้น”

“ม.20 ทวิเมื่อศาลเห็นสมควร หรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลอาจแต่งตั้งบุคคล หรือคณะบุคคลเป็นผู้ประนีประนอม เพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ประนีประนอมกัน”

จากบทบัญญัติดังกล่าวจะเห็นได้ว่า วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาทด้วยการประนีประนอมยอมความ ไม่เพียง

เป็นเฉพาะวิธีการที่เป็นที่ยอมรับว่าเป็นวิธีการ
ระงับข้อพิพาทที่ศาลนำมาใช้ ให้โอกาสคู่ความที่
จะได้ทำความตกลงกัน ไม่ว่าการพิจารณาคดี
จะได้ดำเนินไปแล้วเพียงใด คู่ความย่อมมีสิทธิที่
จะเจรจาประนีประนอมยอมความกันได้เสมอ
(ระเบียบศูนย์ไกล่เกลี่ยฯปัจจุบันก็ได้ระบุไว้ใน (2)
ว่า ข้อพิพาทที่จะขอให้สหภาพความไกล่เกลี่ย
ให้อาจเป็นข้อพิพาทที่ฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาลแล้ว
หรือไม่ก็ได้)

ข้อพิพาท ที่กล่าวถึงนี้ หมายถึงข้อโต้
แย้งเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ หรือความรับผิดชอบ
ในทางแพ่ง หรือทางอาญา ที่เป็นความผิดอันยอม
ความได้ หรือคดีอันใดที่อาจระงับข้อพิพาทได้
และสำนักงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เห็นควรรับไกล่
เกลี่ยให้

สำหรับข้อพิพาทที่สามารถระงับได้ด้วย
การไกล่เกลี่ย ได้แก่ข้อพิพาทดังต่อไปนี้

- ข้อพิพาททางแพ่งทุกประเภท เช่น กู้ยืม
ค้ำประกัน ซื้อขาย เช่าทรัพย์สิน ครอบครอง มรดก
- ข้อพิพาททางอาญาอันยอมความได้
เช่น บุกรุก ยักยอก ทำให้เสียทรัพย์ หมิ่นประมาท
- ข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวเนื่องกับอาญา
สามารถไกล่เกลี่ยได้ในส่วนแพ่ง เช่น กรณีขับรถ
ชนโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับบาดเจ็บ
สาหัส สามารถตกลงประนีประนอมยอมความได้
ในส่วนของค่าเสียหาย ส่วนความผิดตามประมวล
กฎหมายอาญาฐานขับรถโดยประมาทนั้น เจ้าพนักงาน
ตำรวจสามารถดำเนินคดีต่อไปได้
- ข้อพิพาทอื่นๆ ได้แก่ ข้อพิพาททางแรง
งาน ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม หรือประชาชน
จำนวนมาก เช่น การเรียกร้องค่าจ้าง การประท้วง
การก่อสร้างโรงงานไฟฟ้า โรงงานกำจัดขยะ

มูลฝอย เป็นต้น

เนื่องจากการตั้งคนกลางเพื่อมาทำหน้าที่
เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นหลักการและวิธีการ ที่
บัญญัติไว้ใน ม.20 ทวิ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พรบ.
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 17) พ.ศ. 2542 และงานไกล่
เกลี่ยข้อพิพาทก็เป็นเจตนารมณ์ของสหภาพนาย
ความ โดยให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ของสำนักงานไกล่
เกลี่ยฯ สหภาพนายความเป็นผู้ดำเนินงาน ดังนั้น การ
ปฏิบัติงานทั้งปวงจึงต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่
สหภาพนายความกำหนดขึ้น จึงจะมีผลบังคับใช้
ตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ดังกล่าว ได้แก่ ระเบียบ
ศูนย์ฯด้วยการไกล่เกลี่ย ซึ่งในระเบียบดังกล่าวได้
กล่าวถึง ความหมายของข้อความที่เกี่ยวข้อง
ลักษณะข้อพิพาทที่จะรับดำเนินการ การเข้าสู่
ระบบการไกล่เกลี่ย การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อ
พิพาท การไกล่เกลี่ยและผลงานของการไกล่เกลี่ย
การขึ้นทะเบียน และการฟื้นฟูสภาพจากการเป็นผู้
ไกล่เกลี่ย รวมถึงตลอดถึงการเบิกจ่ายเบี้ยเลี้ยงให้แก่
ผู้ไกล่เกลี่ย

จากระเบียบฯ ได้ให้ความหมายของ ผู้
ไกล่เกลี่ย หมายถึง ทนายความผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับ
การแต่งตั้งจากผู้อำนวยการให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อ
พิพาท ทนายความผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง ทนายความ
ผู้ผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท
ของสำนักงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และได้รับการ
ขึ้นทะเบียนให้เป็นทนายความผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท

ลักษณะข้อพิพาทที่จะรับดำเนินการ ต้อง
เป็นข้อพิพาทที่ผู้ร้อง เป็นผู้ยากไร้ และ **ไม่ได้รับ
ความเป็นธรรม** โดยอาจเป็นข้อพิพาทที่ฟ้องร้อง
เป็นคดีต่อศาลแล้วหรือไม่ก็ได้ การเข้าสู่ระบบไกล่
เกลี่ย ผู้ร้องต้องยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือ

ตามแบบที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยกำหนด และต้องยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ไกล่เกลี่ยทุกประการ ก่อนทำการไกล่เกลี่ยฯ สำนักงานไกล่เกลี่ยจะสอบถามความประสงค์ไปยังคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งก่อน เมื่อได้รับความยินยอมให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้วให้สำนักงานส่งสำนวนข้อพิพาทให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยดำเนินการต่อไป โดยผู้อำนวยการสำนักงานฯ จะตั้งทนายความที่ได้รับการขึ้นทะเบียนไว้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละสำนวน และในวันนัดไกล่เกลี่ย คู่พิพาทมีสิทธิให้ทนายความของตนเข้าร่วมฟังการไกล่เกลี่ยได้ และในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ด้วยความเป็นธรรมด้วยความรวดเร็วและ ไม่มีอคติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ขั้นตอนและการบริหารงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบรรลุเป้าหมาย การประนีประนอมยอมความนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องใช้ความรู้และประสบการณ์หลายๆ ด้าน หลักจิตวิทยาในการไกล่เกลี่ยและเทคนิคในการเจรจาต่อรอง เพื่อโน้มน้าวคู่พิพาทให้สามารถปรับความเข้าใจในประเด็นปัญหาที่พิพาท รวมทั้งต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรมและจริยธรรม และมีจรรยาบรรณวิชาชีพ

สำหรับขั้นตอนในการไกล่เกลี่ย มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมข้อมูลเบื้องต้น

เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวนการไกล่เกลี่ยแล้ว จะต้องรีบตรวจสอบข้อเท็จจริงและอ่านสำนวน โดยละเอียด เพื่อให้เข้าถึงข้อเท็จจริงที่เป็นปัญหาพิพาท เพื่อเข้าใจสภาพปัญหา ประเด็นที่พิพาท เข้าใจถึงความต้อง

การของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย เมื่อเรียบร้อยแล้ว ให้กำหนดวันไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายใน 7 วันนับจากวันตรวจสำนวนเสร็จ

2. การนัดประชุมไกล่เกลี่ย หรือการนัดไกล่เกลี่ย

เชิญคู่พิพาทมาประชุมเพื่อทำการไกล่เกลี่ย ซึ่งเรียกว่าการประชุมนัดแรก โดยผู้ไกล่เกลี่ยต้องทำตามลำดับดังนี้

1) เปิดการไกล่เกลี่ยด้วยการแนะนำตัวผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่พิพาททั้ง 2 ฝ่ายรู้จัก แล้วชี้แจงให้คู่พิพาททราบและเข้าใจถึงระเบียบการไกล่เกลี่ยของสำนักงานฯ รวมทั้งข้อตกลงร่วมกัน ด้วยบรรยากาศที่ให้ผู้พิพาทเห็นคุณค่า

2) สอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (หากมี) เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด

3) การค้นหาประเด็นข้อพิพาท และความต้องการของคู่พิพาทด้วยการวิเคราะห์ หาทางออกในเบื้องต้นไว้ในใจหลายๆ ทาง

4) ไกล่เกลี่ยให้ประนีประนอมกัน เริ่มต้นด้วยการให้คู่พิพาทรับข้อเท็จจริงกันก่อน แล้วจึงพยายามโน้มน้าวคู่พิพาทแต่ละฝ่ายให้ลดข้อเรียกร้องหรือความต้องการของตนลง เพื่อนำไปสู่แนวทางที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้วางไว้

5) การวิเคราะห์ผลการไกล่เกลี่ยเพื่อจะรู้ว่าโอกาสที่คู่พิพาทจะประนีประนอมยอมความกัน มีมากน้อยเพียงใด โดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ควรเร่งรัด หรือแสดงอาการเบื่อหน่าย แม้จะต้องเลื่อนการไกล่เกลี่ยออกไป

หากการไกล่เกลี่ย สามารถทำความเข้าใจตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความแก่คู่พิพาท แต่หากคู่พิพาทไม่สามารถทำความเข้าใจตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ย ใช้

ดุลยพินิจ ตรวจสอบว่าหากยังมีโอกาสจะทำความตกลงกันได้ ก็ให้เลื่อนการไกล่เกลี่ยออกไป และหากพิจารณาอย่างรอบคอบแล้วว่า คู่พิพาทคงไม่สามารถทำความตกลงกันได้ก็ให้ยุติการไกล่เกลี่ย และถือว่าข้อพิพาทดังกล่าวเสร็จสิ้นไปจากความรับผิดชอบของทนายความผู้ได้รับการแต่งตั้ง

3. การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

กรณีการไกล่เกลี่ยสามารถทำความตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความแก่คู่พิพาท แต่ก่อนที่จะทำสัญญาฯ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องพิจารณาทบทวนอีกครั้งหนึ่งว่า ข้อตกลงดังกล่าวฝ่าฝืนกฎหมายหรือไม่ หากไม่มีข้อใดฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ก็จัดให้คู่พิพาทได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน โดยแยกตามประเภทของข้อพิพาท ดังนี้

1) ข้อพิพาทที่ยังไม่เป็นคดี ทั้งข้อพิพาททางคดีแพ่งและคดีอาญา (ในความผิดที่ยอมความกันได้)

ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความแล้วให้คู่พิพาทลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

2) ข้อพิพาทที่เป็นคดีในศาล

ก่อนทำสัญญาประนีประนอมยอมความ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องสอบถามความประสงค์ของคู่พิพาทก่อนว่า ประสงค์จะทำสัญญาประนีประนอมยอมความนอกศาลหรือในศาล โดยต้องชี้แจงความแตกต่างทางกฎหมาย และผลดีผลเสียของการทำสัญญาประนีประนอมยอมความในแต่ละแบบให้คู่พิพาททราบ หลังจากนั้นจึงทำสัญญาฯ ตามประสงค์ของคู่พิพาท โดยหากเป็นการประนีประนอมในศาล ผู้ไกล่เกลี่ยต้อง

แนะนำคู่พิพาทให้นำสัญญาประนีประนอมฯ ไปยื่นต่อศาลที่ฟ้องร้องเป็นคดีกัน เพื่อให้ศาลมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมอีกครั้งหนึ่ง (กรณีคดีแพ่ง) และในสัญญาต้องให้ฝ่ายที่เป็นโจทก์ (กรณีคดีอาญา) ระบุเป็นข้อตกลงไว้ในสัญญาฯ ว่าจะต้องไปถอนฟ้องภายในกี่วันด้วย

อนึ่งหากคู่พิพาทไม่สามารถทำความตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องใช้ดุลยพินิจตรวจสอบว่า จะยังมีโอกาสที่จะทำความตกลงกันได้หรือไม่ เพราะหากยังมีโอกาสก็จะพยายามต่อไป โดยเลื่อนการไกล่เกลี่ยออกไปอีกครั้งหนึ่ง หรือหากได้เลื่อนแล้ว หรือได้พิจารณาอย่างรอบคอบแล้วว่าคู่พิพาทคงไม่สามารถทำความตกลงกันได้ก็จะไม่เป็นประโยชน์ที่จะทำการไกล่เกลี่ยต่อไป ก็ให้ยุติการไกล่เกลี่ยและถือว่า ข้อพิพาทดังกล่าวเสร็จสิ้นไปจากความรับผิดชอบของทนายความผู้ได้รับการแต่งตั้ง

สัญญาประนีประนอมยอมความต้องทำขึ้น 3 ชุด มอบให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายฝ่ายละ 1 ชุด และเก็บรวมไว้เป็นหลักฐานในสำนวน 1 ชุด หลังจากนั้นให้ทำรายงานการไกล่เกลี่ย พร้อมลงลายมือชื่อคู่พิพาท เป็นหลักฐานเก็บรวมเข้าสำนวนด้วย

การบริหารงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการบริหารจัดการข้อพิพาท (Dispute Management) ที่มีอยู่ให้เสร็จสิ้นไป ซึ่งย่อมจำเป็นที่ต้องกระทำเป็นระบบ ทั้งก่อนและหลังการไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารข้อพิพาท

สำหรับแนวทางในการบริหารงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีดังนี้

1. การตรวจคัดข้อพิพาทก่อนเข้าสู่ระบบ

เนื่องจากข้อพิพาทที่จะเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย ต้องผ่านขั้นตอนการขอรับความช่วยเหลือต่อสำนักงานช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย โดยยื่นเป็นคำร้องก่อน เมื่อทนายความมีคำสั่งให้รับความช่วยเหลือแล้ว สำนักงานฯ จะส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการสำนักงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพิจารณา เมื่อผู้อำนวยการสำนักงานฯ ตรวจสอบคำร้องแล้วและเห็นว่า เป็นข้อพิพาทที่สามารถทำความตกลงกันได้ ก็จะทำหนังสือสอบถามความประสงค์ไปยังคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อคู่พิพาทฝ่ายนั้นตอบรับที่จะให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้อำนวยการฯ จึงจะส่งรับเรื่องเข้าสู่สารบบคดีไกล่เกลี่ยโดยออกหมายเลขสารบบประจำคดีให้

2. การตั้งทนายความผู้ไกล่เกลี่ย

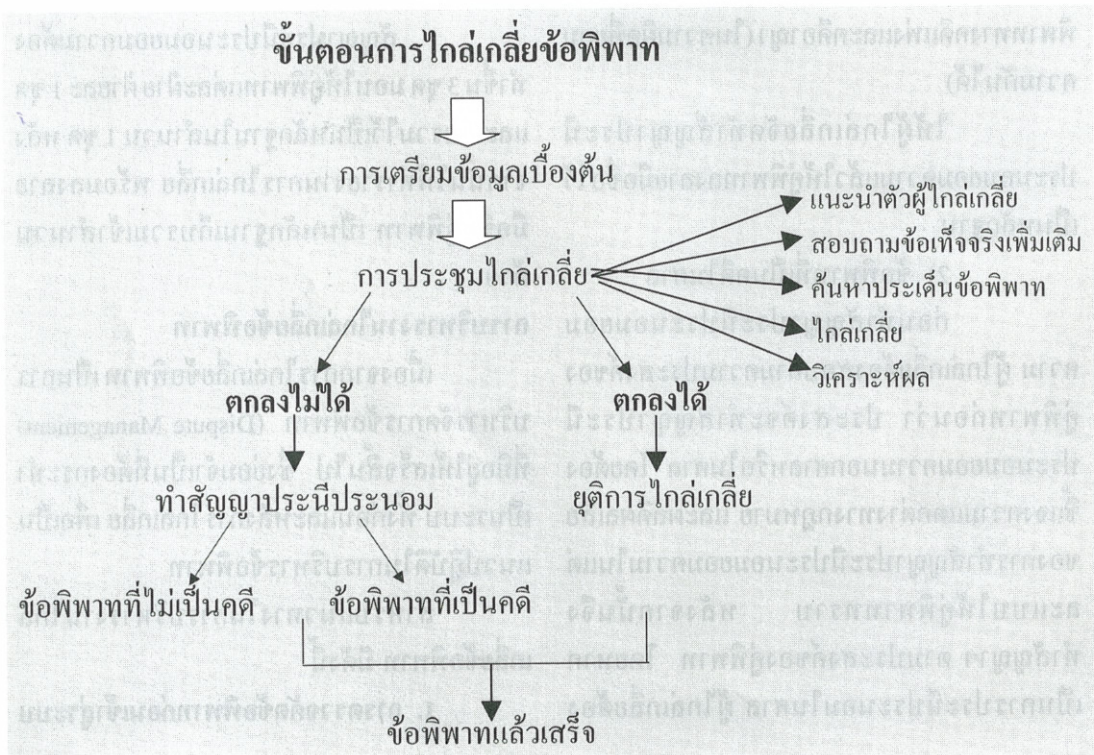
เมื่อผู้อำนวยการสำนักงานฯ ส่งรับข้อพิพาทเข้าสู่ระบบ ไกล่เกลี่ย และออกหมายเลข

สารบบประจำคดีให้แล้ว ก็จะมีคำสั่งแต่งตั้งทนายความผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำสำนวนให้พร้อมกำหนดวันนัดตรวจสำนวน ไปยังทนายความผู้ได้รับแต่งตั้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

3. การตรวจสอบสำนวน

ทนายความเมื่อได้รับทราบคำสั่งการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในคดีใดแล้ว ต้องเริ่มดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบข้อเท็จจริงในสำนวน ณ ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ตามวันนัด เพื่อพิจารณาว่าตนเอง มีส่วนได้เสียหรือเกี่ยวข้องกับอันอาจมีผลกระทบต่อการศึกษาหน้าที่ด้วยความความเป็นกลางหรือไม่ หากพบเหตุดังกล่าว ให้ทนายความผู้นั้นปฏิเสธไม่รับหน้าที่และ รายงานเหตุให้ผู้อำนวยการฯ ทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับการแต่งตั้ง



2) หากทนายความที่ได้รับการแต่งตั้ง ตรวจสอบแล้ว ไม่พบเหตุดังกล่าว ใน 1) ให้รีบตรวจสอบข้อเท็จจริงในสำนวน เพื่อทราบปัญหาและประเด็นที่พิพาทให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับจากวันนัดตรวจสอบสำนวนครั้งแรก เมื่อเสร็จแล้วให้กำหนดวันไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายใน 7 วัน นับจากวันตรวจสอบสำนวนเสร็จ

4. การประชุมไกล่เกลี่ยหรือนัดไกล่เกลี่ย

ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งให้คู่พิพาททราบว่า คู่พิพาทมีหน้าที่ต้องให้ข้อเท็จจริงตามความเป็นจริง และจะนำข้อเท็จจริงที่ได้จากการไกล่เกลี่ยไปกล่าวอ้างในคดีใดๆ ไม่ได้

หากการไกล่เกลี่ยสามารถทำความเข้าใจกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความแก่คู่พิพาทแยกตามประเภทข้อพิพาท แต่หากคู่พิพาทไม่สามารถทำความเข้าใจกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยใช้ดุลยพินิจ ว่ายังมีโอกาสที่คู่พิพาทจะทำความเข้าใจกันได้หรือไม่ หากยังมีโอกาสเพียงเล็กน้อย ก็ให้พยายามอีกครั้ง โดยเลื่อนการไกล่เกลี่ยออกไป แต่หากผู้ไกล่เกลี่ยพิจารณาอย่างรอบคอบ หรือได้เลื่อนการไกล่เกลี่ยไปแล้ว คู่พิพาทยังคงไม่สามารถทำความเข้าใจกันได้ ก็ให้ยุติการไกล่เกลี่ยและถือว่าข้อพิพาทดังกล่าวเสร็จสิ้นไปจากความรับผิดชอบจากทนายความผู้ได้รับการแต่งตั้ง

เมื่อเสร็จการไกล่เกลี่ยแต่ละครั้ง ทนายความเจ้าของสำนวนต้องบันทึกรายงานไกล่เกลี่ยรวมเข้าสำนวนไว้ทุกครั้ง ให้คู่พิพาทลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

5. การลงสารบบข้อพิพาทที่แล้วเสร็จ

ข้อพิพาททั้งที่ทำความเข้าใจกันได้ และที่ผู้ไกล่เกลี่ยมีคำสั่งให้ยุติการไกล่เกลี่ย ถือเป็น

ข้อพิพาทที่แล้วเสร็จ ซึ่งเจ้าหน้าที่งานสารบบจะนำลงสารบบข้อพิพาทที่แล้วเสร็จ เรียงลำดับจัดเก็บสำนวนเป็นรายปี เก็บรักษาไว้อย่างน้อย 5 ปี

6. งานสถิติ

เจ้าหน้าที่สารบบ หรือเจ้าหน้าที่งานสถิติ (หากมี) ต้องจัดทำสถิติข้อพิพาทที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ แต่ละแห่งทั่วประเทศ ได้รับไว้ดำเนินการ โดยแยกเป็นงานที่แล้วเสร็จ เพราะเหตุที่คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ และงานที่แล้วเสร็จเพราะเหตุผู้ไกล่เกลี่ยมีคำสั่งให้ยุติการไกล่เกลี่ย

ทั้งนี้ เพื่อใช้ประโยชน์ในการ

1) เป็นข้อมูลประกอบรายงานที่จะนำเสนอต่อ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องต่อไป

2) เป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลงาน

3) เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผน หรือกำหนดนโยบายเกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในโอกาสต่อไป และ

4) เป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย ปัญหาข้อพิพาท และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผลทางกฎหมายของการไกล่เกลี่ยสัญญา
ประนีประนอมยอมความที่ผู้ไกล่เกลี่ยได้จัดทำขึ้น หลังจากที่คู่พิพาทสามารถทำความเข้าใจกันได้ ย่อมมีผลให้ข้อพิพาทเดิมเป็นอันระงับสิ้นไป และคู่พิพาทแต่ละฝ่ายต่างได้สิทธิตามที่ตกลงและกำหนดไว้ในสัญญาประนีประนอมที่ทำขึ้น

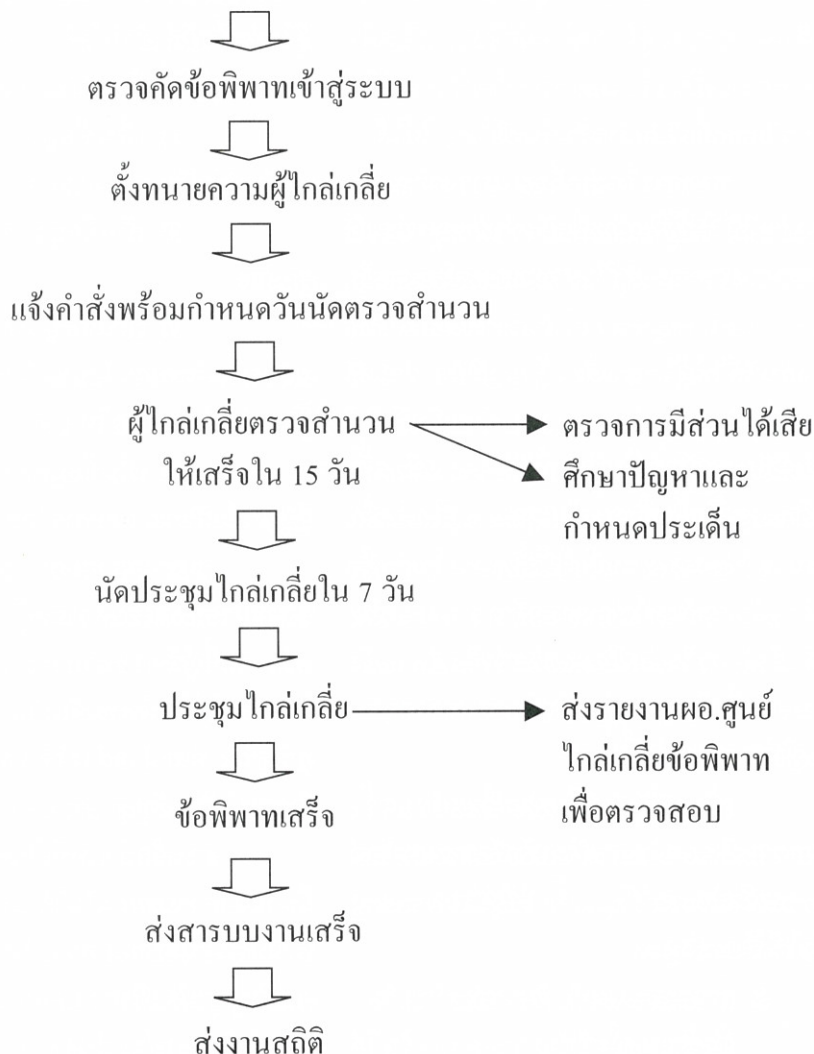
ส่วนข้อพิพาทที่เป็นคดีในศาลแล้ว เมื่อคู่พิพาททำความเข้าใจกันได้ ศาลจะเป็นผู้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้ แล้วมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความนั้น ผลของการทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาล จะมีผลให้คดีดังกล่าวเสร็จสิ้นและถึงที่สุด (ตาม

ป.วิ.แพ่ง ม. 138) คู่พิพาทจะอุทธรณ์คำพิพากษา นั้นไม่ได้

จากรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การที่ผู้ไกล่เกลี่ย สามารถจัดการไกล่เกลี่ย ความขัดแย้งของคู่พิพาท จนคู่พิพาทสามารถ บรรลุข้อตกลงร่วมกันได้โดยไม่ต้องเสียเวลา ไม่

ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีในทางศาล ตรงข้ามกลับทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพอใจ และสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้ต่อไปย่อมถือได้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยได้จัดการความขัดแย้ง โดยได้ทั้งผลงาน และน้ำใจจากคู่กรณีโดยแท้

โครงสร้างการบริหารงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



บรรณานุกรม

ระเบียบศูนย์ไต่ถามข้อพิพาท สภานายความฯ ว่าด้วยการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2547. (2547).

กรุงเทพฯ : ศูนย์ไต่ถามข้อพิพาท สภานายความแห่งประเทศไทย.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2546). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย.

สุรัชย์ เลี้ยงบุญเลิศชัย. (2547). หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการไต่ถามข้อพิพาท. กรุงเทพฯ :
คณะกรรมการไต่ถามข้อพิพาท สำนักงานคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย