

การศึกษาและวิเคราะห์พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
The study and analysis of the Dispute Mediation Act B.E. 2562

วัลลภ ห่างไรสง¹ และ อธิตยา คงมี²

^{1,2}โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Wanlop Hangthaisong¹ and Athitaya Kongmee²

^{1,2}School of Law and Politics, Suan Dusit University

tanyawhit@hotmail.com

รับบทความ : 21 พฤศจิกายน 2567 แก้ไขบทความ : 19 ธันวาคม 2567 ตอรับบทความ : 20 ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 การดำเนินการวิจัยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 5 คน ได้แก่ นายทะเบียนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ) ทนายความ นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านสิทธิมนุษยชน อาจารย์นิติศาสตร์ และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนกลุ่มละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถือเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกหนึ่ง ซึ่งได้รับการออกแบบเพื่อบรรเทาภาระและจัดการความขัดแย้งในกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะคดีแพ่งและอาญาที่ต้องใช้เวลาในการพิจารณายาวนาน และส่งเสริมการระงับข้อพิพาทผ่านการเจรจาและความสมัครใจของคู่กรณี ซึ่งช่วยสร้างความสมานฉันท์และลดความขัดแย้งในสังคม อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมการใช้กฎหมายดังกล่าวควรเน้นการพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ การขยายขอบเขตการไกล่เกลี่ย การเสริมสร้างศักยภาพและจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ตลอดจนการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยจะช่วยเพิ่มความสะดวกและการเข้าถึงของประชาชนในวงกว้าง ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้คือ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบังคับใช้ในพื้นที่ที่หลากหลาย และการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการไกล่เกลี่ย เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพและการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเท่าเทียม

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, กระบวนการยุติธรรมทางเลือก, ความขัดแย้ง

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

² อาจารย์ประจำหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (Corresponding Author)



Abstract

This research aims to study and analysis under the Dispute Mediation Act B.E. 2562, as well as the strategies for effectively promoting its use. Through document research and interviews with five key stakeholders, namely: the registrar of the Public Dispute Mediation Center, the authorities overseeing the Public Dispute Mediation Center to ensure compliance with the relevant legislation (Department of Rights Protection), a lawyer, an academic expert in human rights, a law professor, and a mediator at the Public Dispute Mediation Center at the School of Law and Politics, Suan Dusit University, with one representative from each group, totaling five participants. The Act promotes dispute resolution through negotiation and voluntary agreements between parties, which fosters harmony and reduces conflicts within society. However, promoting the Act's use should focus on improving public awareness, expanding the scope of mediation, enhancing the capacity and ethics of mediators, and integrating cooperation among relevant agencies. Additionally, incorporating technology into the mediation process could increase accessibility and convenience for the public. Recommendations from this research suggest further studies on the enforcement of the Act in diverse regions and the development of digital mediation platforms to enhance efficiency and equitable access to justice.

Keyword: Mediation, Alternative Dispute Resolution, Conflicts

บทนำ

ปัจจุบัน สังคมไทยเผชิญกับปัญหาข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้มีคดีความเข้าสู่กระบวนการพิจารณาในศาลในปริมาณที่สูง ส่งผลให้การดำเนินการพิจารณาคดีใช้เวลานาน เกิดความล่าช้าในกระบวนการยุติธรรม โดยข้อมูลจากศาลยุติธรรมในปี พ.ศ. 2562 ระบุว่า มีคดีแพ่งมากกว่า 1.2 ล้านคดี และคดีอาญามากกว่า 6 แสนคดี ที่ต้องเข้าสู่การพิจารณาในศาล (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562) สถานการณ์ดังกล่าวไม่เพียงแต่สร้างภาระต่อระบบยุติธรรม แต่ยังส่งผลต่อคู่กรณีต้องเสียค่าใช้จ่าย ค่าทนาย ค่าธรรมเนียมศาล ประกอบกับการพิจารณาคดีในศาลมักจบลงด้วยการตัดสินแพ้ชนะ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในผลลัพธ์ของคู่ความที่เป็นฝ่ายแพ้คดี แก้ไขปัญหานี้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จึงได้ถูกประกาศใช้เพื่อเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทนอกศาล โดยเฉพาะข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่สูง และข้อพิพาททางอาญาบางประเภท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทช่วยลดภาระของศาลยุติธรรมได้อย่างมาก และยังเป็นเครื่องมือในการฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีผ่านการเจรจาหรือไกล่เกลี่ย โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสแสดงเหตุผล ความต้องการ และสามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีอย่างเป็นทางการ

งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาและวิเคราะห์สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อประชาชน และแนวทางการพัฒนาที่จะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแพร่หลายมากขึ้นในอนาคต



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
3. เพื่อจัดทำแนวทางการส่งเสริมการใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้อย่างแพร่หลาย

กรอบแนวคิด

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากสาระสำคัญของ พ.ร.บ. ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แนวคิดการบังคับใช้กฎหมาย และแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง รวมทั้งข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับประเด็นปัญหาสำคัญและนำไปสู่การศึกษาและวิเคราะห์เพื่อจัดทำแนวทางการส่งเสริมความเข้าใจและการใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อย่างแพร่หลาย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. สาระสำคัญของ พ.ร.บ. ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ถือกำเนิดขึ้นจากการตระหนักถึงปัญหาความที่ท่วมท้นในระบบศาลของประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อพิพาทที่มีทุนทรัพย์ไม่มากหรือความผิดที่สามารถยอมความได้ ปริมาณคดีที่เพิ่มมากขึ้นไม่เพียงแต่ทำให้กระบวนการยุติธรรมล่าช้า แต่ยังสร้างความเครียดและภาระให้กับคู่กรณีที่ต้องรอคอยกระบวนการทางกฎหมายที่ยืดเยื้อ ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถช่วยลดปริมาณคดีในศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการเจรจาและหาทางออกโดยสันติวิธี ทำให้คู่กรณีสามารถระงับข้อพิพาทได้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาตัดสินในศาลพระราชบัญญัติฉบับนี้เสนอขึ้นโดยรัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา โดยมุ่งหวังให้การไกล่เกลี่ยเป็นส่วนหนึ่งของระบบยุติธรรมทางเลือกในสังคมไทย กฎหมายนี้ได้รับการพิจารณาและผ่านการรับรองจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติในปี พ.ศ. 2562 และมีบทบาทสำคัญในการลดภาระของศาล ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินคดี และส่งเสริมความสามัคคีในสังคม ด้วยการให้คู่กรณีสามารถเจรจาทกลงกันได้เองผ่านผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลาง

วัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติ

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์หลักในการเปิดทางให้คู่กรณีสามารถเจรจาทกลงกันได้เพื่อระงับข้อพิพาทโดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตัดสินในศาล กฎหมายนี้มุ่งเน้นการแก้ไขข้อพิพาททางแพ่งและอาญาที่มีทุนทรัพย์ไม่มากหรือเป็นความผิดลหุโทษที่ไม่ร้ายแรง เพื่อให้เกิดความยุติธรรมที่รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และสร้างความสมานฉันท์ในสังคม การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่คู่กรณีสามารถเจรจากันได้โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเสนอแนวทางการยุติข้อพิพาทที่เป็นกลาง ซึ่งผลลัพธ์จากการเจรจานั้นจะต้องได้รับความยินยอมจากทั้งสองฝ่าย

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีสาระสำคัญที่ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมในหลายประเด็น ดังนี้



1) ประเภทข้อพิพาทที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ กฎหมายนี้กำหนดให้การไกล่เกลี่ยครอบคลุมทั้งข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 5 ล้านบาท และข้อพิพาททางอาญาที่เป็นความผิดลหุโทษหรือความผิดที่สามารถยอมความได้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับหน่วยงานของรัฐ เช่น พนักงานสอบสวน หรือในระดับชุมชนผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถแก้ไขข้อพิพาทได้โดยไม่ต้องเข้าสู่ศาล

2) กระบวนการไกล่เกลี่ย กระบวนการนี้เริ่มต้นเมื่อคู่กรณีตกลงที่จะใช้การไกล่เกลี่ยในการแก้ไขข้อพิพาท โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่เป็นผู้กลางในการเจรจา ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง และจะต้องเสนอแนะแนวทางการยุติข้อพิพาทโดยไม่บังคับหรือชี้นำคู่กรณี ข้อตกลงที่เกิดจากการไกล่เกลี่ยจะต้องบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและลงนามโดยคู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ย

3) ผลของข้อตกลง ข้อตกลงที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยจะมีสภาพบังคับตามกฎหมาย ซึ่งหมายความว่า คู่กรณีจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงนั้น หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตาม ข้อตกลงสามารถนำไปใช้ในการบังคับคดีได้โดยไม่ต้องฟ้องร้องใหม่ นอกจากนี้ ข้อตกลงที่เกิดจากการไกล่เกลี่ยยังสามารถช่วยให้คดีระงับได้ทันที ลดความจำเป็นในการเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีที่ใช้เวลานาน

4) บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้กระบวนการเจรจาเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยต้องผ่านการอบรมและได้รับการขึ้นทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรักษาความเป็นกลางและปฏิบัติตามจริยธรรมของวิชาชีพ ทั้งนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะได้รับการคุ้มครองจากการถูกฟ้องร้องในกรณีที่ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริต

5) บทลงโทษ กฎหมายนี้กำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยหรือบุคคลใดก็ตามที่กระทำการทุจริต เช่น การเรียกรับสินบน หรือการหลอกลวงคู่กรณีในการเจรจา โดยมีโทษทั้งจำคุกและปรับ นอกจากนี้ ยังมีการคุ้มครองผู้ไกล่เกลี่ยที่ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตไม่ต้องรับผิดทางแพ่งและอาญา

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือในการลดปริมาณคดีในศาล แต่ยังช่วยให้การระงับข้อพิพาทในสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมต่อคู่กรณี นอกจากนี้ กฎหมายฉบับนี้ยังสะท้อนถึงความพยายามในการสร้างสังคมที่อยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ ลดความขัดแย้ง และสร้างวัฒนธรรมอย่างทั่วถึง (โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2566)

2. แนวคิดการบังคับใช้กฎหมาย

การบังคับใช้กฎหมายเริ่มต้นจากการสร้างกฎระเบียบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย กฎระเบียบที่ดีควรสื่อสารอย่างชัดเจนในแง่ของเนื้อหาและการปฏิบัติจริง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง การสร้างกฎระเบียบที่ชัดเจนจึงเป็นการวางรากฐานให้กับ การบังคับใช้กฎหมายในทุกมิติของสังคม เช่น การออกกฎหมายเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติในสังคม การจัดทำกฎระเบียบที่ส่งเสริมความเท่าเทียมในด้านสิทธิความเสมอภาค ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ เชื้อชาติ หรือศาสนา ล้วนเป็นตัวอย่างของการใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการสร้างความยุติธรรมในระดับพื้นฐาน

การป้องกันและการลงโทษการละเมิดกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายมีเป้าหมายหลักในการป้องกันการฝ่าฝืนและลงโทษผู้กระทำความผิด การป้องกันการละเมิดกฎหมายจำเป็นต้องอาศัยมาตรการที่หลากหลาย เช่น การเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมาย การสร้างความตระหนักถึงสิทธิต่าง ๆ ของบุคคล รวมถึงการลงโทษเมื่อมีการกระทำความผิด มาตรการลงโทษนี้จะต้องสอดคล้องกับความรุนแรงของการกระทำผิด โดยคำนึงถึงสิทธิ



มนุษยชนในการบังคับใช้กฎหมาย การใช้วิธีการบังคับที่ไม่เกินกว่าเหตุเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การลงโทษผู้กระทำการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้เป็นการล่วงละเมิดสิทธิพื้นฐานของบุคคลอื่น

การบังคับใช้กฎหมายในลักษณะทั่วถึง กฎหมายมีบทบาทในการคุ้มครองทุกคนในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน การบังคับใช้กฎหมายในลักษณะทั่วถึงนี้หมายความว่าทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมโดยไม่ลำเอียง ไม่ว่าจะเป็นการบังคับใช้ในระดับรัฐหรือเอกชน กฎหมายควรครอบคลุมทุกด้านของสังคม เช่น การคุ้มครองสิทธิของแรงงาน การห้ามเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน และการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพของบุคคล การบังคับใช้กฎหมายจึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่า สิทธิต่าง ๆ ของพวกเขาจะได้รับการคุ้มครองและได้รับการเคารพจากทั้งรัฐและเอกชน

การคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน การบังคับใช้กฎหมายต้องสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งเน้นไปที่การคุ้มครองสิทธิพื้นฐานของบุคคล การปฏิบัติตามกฎหมายไม่ควรเป็นการละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น แต่ควรมุ่งเน้นการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิที่เท่าเทียม เช่น การคุ้มครองสิทธิของผู้พิการ ผู้หญิง หรือเด็ก กฎหมายควรมีมาตรการที่ชัดเจนในการส่งเสริมสิทธิของกลุ่มที่อาจมีความเสี่ยงในการถูกเลือกปฏิบัติ การคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การบังคับใช้กฎหมายมีความเป็นธรรมและได้รับการยอมรับจากประชาชนในวงกว้าง

การบังคับใช้ผ่านหลายมิติของอำนาจรัฐ การบังคับใช้กฎหมายสามารถดำเนินการผ่านหลากหลายมิติของอำนาจรัฐ ไม่ว่าจะเป็นอำนาจนิติบัญญัติในการตรากฎหมาย อำนาจบริหารในการบังคับใช้กฎหมาย หรืออำนาจตุลาการในการตัดสินคดี ความสมดุลของการใช้อำนาจเหล่านี้มีความสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในการบังคับใช้กฎหมาย อำนาจของรัฐควรมีการใช้ที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของประชาชนและการใช้อำนาจที่ไม่เป็นธรรมจากเอกชน เช่น การกำหนดมาตรฐานการคุ้มครองสิทธิของประชาชนในด้านต่าง ๆ ที่ควรมีการคุ้มครองอย่างเป็นธรรม การบังคับใช้ผ่านหลายมิติจึงเป็นการสร้างระบบกฎหมายที่ครอบคลุมและมีความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น (อัจฉิมา แก้วขุนทอง, 2567)

โดยสรุป การบังคับใช้กฎหมายเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน แต่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างสังคมที่เป็นระเบียบและมีความยุติธรรม กระบวนการนี้ไม่ได้มีเพียงแค่การบังคับให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎระเบียบ แต่ยังเป็นการส่งเสริมความเสมอภาคและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลในทุกระดับของสังคม

3. แนวคิดการจัดการความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง หมายถึงสถานการณ์ที่มีบุคคลหรือกลุ่มที่มีจุดยืนหรือเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกัน การเกิดความขัดแย้งต้องมียุติประจบ 3 ประการ ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มสองฝ่ายขึ้นไป และเป้าหมายที่เข้ากันไม่ได้ รวมทั้งการพยายามเอาชนะกัน

ประเภทของความขัดแย้ง ความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่

ความขัดแย้งภายใน (Internal Conflict) เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล มักเป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความรู้สึกที่ซับซ้อน เช่น ความโลภ ความโกรธ ความหลง หรือการต้องตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งของค่านิยมและความเชื่อ ซึ่งอาจนำไปสู่ความรู้สึกไม่พอใจและความเครียด ความขัดแย้งภายในนี้สามารถเกิดขึ้นได้ในระดับครอบครัว องค์กร หรือชุมชน โดยมีผลต่อการกระทำและทัศนคติของบุคคลในระยะยาว

ความขัดแย้งภายนอก (External Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ สาเหตุอาจมาจากความแตกต่างด้านวัฒนธรรม ภาษา เชื้อชาติ ความเชื่อทางศาสนา หรือการแย่งชิงทรัพยากร เช่น



ที่ดิน น้ำ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ความขัดแย้งภายนอกมักเกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบความแตกต่างและการแยกตัวระหว่างกลุ่ม ซึ่งอาจนำไปสู่ความรุนแรงหากไม่มีการเจรจาหรือการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม

แนวคิดการจัดการความขัดแย้ง มีหลายวิธีที่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยให้ความขัดแย้งถูกแก้ไขอย่างสร้างสรรค์และไม่ใช้ความรุนแรง แนวคิดการจัดการความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็น 3 แนวทางหลัก

1) การแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Resolution) มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันทีและตรงจุด โดยใช้วิธีการ เช่น การเจรจา การประนีประนอม และการไกล่เกลี่ย จุดประสงค์หลักคือการลดความตึงเครียดและทำให้คู่กรณีสามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้ ความขัดแย้งที่สามารถแก้ไขได้ด้วยแนวทางนี้มักเป็นความขัดแย้งระยะสั้นที่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก

2) การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) เน้นการบริหารและจัดการความแตกต่างอย่างเป็นบวก โดยไม่มองว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ต้องกำจัด แต่กลับมองว่ามันเป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา การบริหารความขัดแย้งมุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเจรจา การเปิดกว้างให้กับความคิดเห็นที่หลากหลาย และการสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) การแปรเปลี่ยนความขัดแย้ง (Conflict Transformation) เป็นแนวทางที่เน้นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและวัฒนธรรมของสังคมในระยะยาว การแปรเปลี่ยนความขัดแย้งนี้มองว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาสังคม ซึ่งต้องการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไป องค์กร หรือภาครัฐ การแปรเปลี่ยนความขัดแย้งจึงมุ่งเน้นการสร้างสังคมที่ยั่งยืนและมีความเป็นธรรม ซึ่งไม่ใช่แค่การลดความตึงเครียดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างสันติภาพที่แท้จริงและการสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ใหม่ที่ดีกว่าเดิม (สถาบันพระปกเกล้า, 2566)

โดยสรุป ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ด้วยการจัดการที่ถูกต้อง ความขัดแย้งสามารถกลายเป็นพลังบวกที่สร้างสรรค์และพัฒนาสังคม การจัดการความขัดแย้งจึงเป็นทักษะที่สำคัญที่ไม่เพียงแต่ช่วยลดความรุนแรง แต่ยังส่งเสริมสันติภาพที่ยั่งยืนและสร้างสังคมที่เป็นธรรมและสมานฉันท์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมุ่งเน้นการวิจัยเชิงเอกสารร่วมกับการสัมภาษณ์จากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยมีขั้นตอนโดยสรุป ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป้าหมายเอกสารในการศึกษาครั้งนี้คือ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาคือ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนายทะเบียนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนและผู้มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ กรมคุ้มครองสิทธิฯ ทนายความ (ผู้ได้รับผลกระทบ) นักวิชาการทางด้านนิติศาสตร์เชี่ยวชาญด้านสิทธิมนุษยชน อาจารย์ด้านนิติศาสตร์ และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนกลุ่มละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วย ประเด็นสภาพและปัญหาการใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562



และแนวทางการส่งเสริมการใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อย่างมีประสิทธิภาพ โดย
โดยแบบสอบถามได้รับการปรับแก้ไขตามความเห็นและคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บรวบรวมจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยตามที่กำหนดไว้

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลคณะผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ผลการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จัดทำขึ้นเพื่อลดปริมาณคดีทางแพ่งและอาญาชั้นสู่ศาล ลดขั้นตอนการพิจารณาในศาล ระบบ
ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัตินี้ จึงถูกสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นช่องทางใหม่ในการระงับข้อพิพาท โดยเน้นการแก้ไขปัญหา
ผ่านการเจรจาและความสมัครใจของคู่กรณี โดยมุ่งหวังให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นลดลง และเกิดผลลัพธ์ที่สมานฉันท์
ทั้งกับคู่กรณีและในสังคม

การพัฒนาพระราชบัญญัตินี้มีต้นกำเนิดจากการที่ภาครัฐเล็งเห็นว่า กระบวนการพิจารณาในศาล
มักมีความซับซ้อนและยืดเยื้อ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งด้านเวลาและค่าใช้จ่าย พระราชบัญญัตินี้
จึงถูกออกแบบมาให้ครอบคลุมการไกล่เกลี่ยในหลายระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับของข้อพิพาททางแพ่งที่มีมูลค่าต่ำ
(เช่น ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับหนี้สินหรือการเรียกร้องค่าสินไหม) หรือข้อพิพาททางอาญาที่ไม่รุนแรง (เช่น คดีความ
เกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัว หรือการทะเลาะวิวาท) กฎหมายนี้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 หมวด ซึ่งพอสรุปดังนี้
หมวดทั่วไป (มาตรา 1 - 8) ครอบคลุมนิยามและหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย เช่น ความหมายของ “การไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาท” และข้อกำหนดเบื้องต้นในการดำเนินการไกล่เกลี่ยที่ต้องเป็นไปตามกฎหมายและหลักการที่กำหนด
หมวด 1 ผู้ไกล่เกลี่ย (มาตรา 9 - 19) กล่าวถึงคุณสมบัติ การแต่งตั้ง และบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย รวมถึงกระบวนการ
ขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย การออกใบรับรอง การปฏิบัติหน้าที่ และจริยธรรมในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
หมวด 2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง (มาตรา 20 - 34) แบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อย ส่วนที่ 1 กระบวนการไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาททางแพ่ง (มาตรา 20 - 31) กล่าวถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง เช่น การเริ่มต้นไกล่เกลี่ย
การยุติการไกล่เกลี่ย และการจัดทำข้อตกลง ส่วนที่ 2 การบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท (มาตรา 32 - 34)
กำหนดเงื่อนไขในการบังคับใช้ข้อตกลงที่ได้จากการไกล่เกลี่ย หมวด 3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา (มาตรา 35 - 38)
เน้นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาที่เกิดขึ้นในชั้นการสอบสวน และกำหนดข้อจำกัดในการไกล่เกลี่ย เช่น ต้องเป็น
ความสมัครใจของผู้ต้องหาและผู้เสียหาย และไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม หมวด 4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ทางอาญาในชั้นสอบสวน (มาตรา 39 - 67) แบ่งออกเป็น 5 ส่วนย่อย ได้แก่ ส่วนที่ 1 บททั่วไป (มาตรา 39 - 47)
กล่าวถึงหลักการทั่วไปและเงื่อนไขการไกล่เกลี่ยในชั้นสอบสวน ส่วนที่ 2 ผู้ไกล่เกลี่ย (มาตรา 48 - 49) ระบุ
การคัดเลือกและการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความชำนาญในคดีอาญา ส่วนที่ 3 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ทางอาญาในชั้นการสอบสวน (มาตรา 50 - 57) กำหนดขั้นตอนการไกล่เกลี่ย การทำข้อตกลง และการประเมินผล
การไกล่เกลี่ย ส่วนที่ 4 การยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน (มาตรา 58 - 63) กล่าวถึง
การสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ยในชั้นสอบสวน ส่วนที่ 5 ผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นการสอบสวน
(มาตรา 64 - 67) ระบุผลที่เกิดขึ้นจากการไกล่เกลี่ยในชั้นการสอบสวนและการบังคับใช้ข้อตกลง หมวด 5 การไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทภาคประชาชน (มาตรา 68 - 70) เน้นการไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน



และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี และหมวด 6 บทกำหนดโทษ (มาตรา 71 - 72) กำหนดบทลงโทษสำหรับการกระทำที่ขัดต่อกฎหมาย เช่น การบีบบังคับ การหลอกลวง หรือ การกระทำใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. การบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 นี้ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลการไกล่เกลี่ยและการกำกับดูแลผู้ไกล่เกลี่ย รวมถึง การประสานงานกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การบังคับใช้กฎหมายนี้ได้เริ่มต้นด้วยการจัดอบรมและ ขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน และมีการกำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ยที่สอดคล้อง กับบทบัญญัติของกฎหมาย

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เน้นการปฏิบัติจริงมีลักษณะ ดังนี้

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง กระบวนการนี้สามารถดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชน โดยการไกล่เกลี่ยจะมุ่งเน้นที่การเจรจาระหว่างคู่กรณีด้วยความสมัครใจ เมื่อเกิดข้อตกลง ข้อตกลงนั้นสามารถนำไปใช้บังคับในทางกฎหมายได้ เช่น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินและการเรียกร้อง ค่าชดเชยที่มีมูลค่าไม่เกินห้าล้านบาท เป็นต้น

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา กระบวนการนี้มุ่งเน้นที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นสอบสวน โดยการ ไกล่เกลี่ยจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ต้องหาและผู้เสียหายมีความสมัครใจที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาททางอาญา ที่สามารถไกล่เกลี่ยได้มักเป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะความผิดไม่รุนแรง เช่น การทำร้ายร่างกายเบื้องต้น หรือ การทะเลาะวิวาทเล็กน้อย

การควบคุมมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องผ่านการอบรมและการขึ้นทะเบียน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยการอบรมนี้จะครอบคลุมทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและการเจรจา นอกจากนี้ ยังต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและข้อกำหนดต่าง ๆ เช่น การรักษาความเป็นกลาง ความเป็นอิสระ และความโปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่

ความท้าทายในการบังคับใช้พระราชบัญญัติฯ พบว่า การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน แม้ว่าจะ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน แต่บางครั้งก็ยังพบปัญหาด้านการสื่อสารและการประสานงานระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ส่งผลให้ การดำเนินการบางกรณีเกิดความล่าช้าและไม่ราบรื่น

นอกจากนี้ ในประเด็นการจัดการความหลากหลายของคดี พระราชบัญญัตินี้ถูกบังคับใช้กับคดีความ ที่หลากหลาย เช่น คดีทางแพ่งที่มีมูลค่าสูงหรือคดีอาญาที่มีความซับซ้อนในเนื้อหาของข้อพิพาท ทำให้การไกล่เกลี่ย ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและแนวทางการแก้ไขปัญหาตามลักษณะของคดี ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินการที่ต้องใช้ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการประเมินสถานการณ์ที่ดีขึ้น

3. แนวทางการส่งเสริมการใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ผลการศึกษา พบว่า

3.1 สร้างความเข้าใจและการประชาสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทต้องเริ่มต้นด้วยการสื่อสารข้อมูลให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายที่สุด การสื่อสารในรูปแบบนี้จะต้องครอบคลุม ทั้งภาคประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ การประชาสัมพันธ์ควรเป็นไปในลักษณะการณรงค์เพื่อให้ประชาชนทราบ ถึงสิทธิและขั้นตอนที่สามารถเข้าถึงได้ ซึ่งอาจจัดทำเป็นคู่มือการใช้งานหรือการอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการเรียนรู้ ร่วมกัน อีกทั้งควรเพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางสื่อสังคมและเว็บไซต์ที่เข้าถึงง่าย การประชาสัมพันธ์นี้



จะช่วยให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยมากขึ้น และสามารถใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ การจัดทำบัญชีรายชื่อศูนย์ไกล่เกลี่ยที่มีข้อมูลติดต่อที่ชัดเจนและการเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย จะช่วยให้การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวก

3.2 ขยายขอบเขตการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการขยายขอบเขตการไกล่เกลี่ยเป็นการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายในปัจจุบัน โดยมีความพยายามที่จะเพิ่มขอบเขตของคดีที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ เช่น การเพิ่มคดีทางปกครองที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งมักเป็นคดีที่มีผลกระทบต่อสิทธิของประชาชน การเพิ่มคดีในลักษณะนี้จะช่วยให้ประชาชนสามารถเจรจาเพื่อขอความเป็นธรรมได้ในกระบวนการที่ยืดหยุ่นและไม่เป็นทางการ การขยายทุนทรัพย์ของคดีแพ่งจาก 500,000 บาทเป็นอย่างน้อย 1,000,000 บาทก็เป็นแนวทางที่ควรพิจารณา เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและต้นทุนการดำเนินคดีที่สูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายเช่นนี้จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและลดภาระของศาลได้อย่างมีนัยสำคัญ

3.3 พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน ในการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ควรมีการเน้นการฝึกอบรมที่เจาะจงในด้านนี้โดยเฉพาะ การอบรมควรครอบคลุมถึงการทำงานอย่างมีความเป็นกลาง การตัดสินใจที่มีจริยธรรม และการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส การอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีกรณีศึกษาที่เน้นการใช้จริยธรรมจะช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อระบบไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ ควรมีการบรรยายละเอียดเกี่ยวกับจริยธรรมและมาตรฐานการทำงานของผู้ไกล่เกลี่ยให้ชัดเจนในพระราชบัญญัติ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งระบบ การกำหนดและปรับปรุงข้อกำหนดในด้านนี้จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความยุติธรรมในการทำงาน

3.4 การบูรณาการและเพิ่มพันธมิตรในการทำงาน การทำงานในรูปแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานรัฐถือเป็นหัวใจสำคัญของการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานจะช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นในการแก้ไขข้อพิพาทอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่แน่นแฟ้นระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และหน่วยงานรัฐอื่น ๆ จะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ การจัดตั้งกลไกการประสานงานและการติดตามผลในลักษณะนี้ จะช่วยลดความซับซ้อนของการแก้ไขปัญหาและสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน นอกจากนี้ การจัดประชุมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำจะช่วยให้สามารถวางแผนและปรับปรุงการทำงานร่วมกันได้อย่างต่อเนื่อง

3.5 ส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยทางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ควรครอบคลุมการไกล่เกลี่ยทั้งในคดีแพ่งและคดีอาญาที่ไม่รุนแรง ซึ่งจะช่วยลดปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาลได้มากขึ้น กระบวนการไกล่เกลี่ยนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยลดภาระของศาล แต่ยังเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของคู่กรณี การส่งเสริมให้มีการไกล่เกลี่ยผ่านระบบออนไลน์ก็เป็นอีกทางเลือกที่สามารถลดข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา ทำให้คู่กรณีสามารถเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ย จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.6 การรับฟังความคิดเห็นและพัฒนากฎหมายอย่างต่อเนื่อง การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียเป็นขั้นตอนสำคัญในการปรับปรุงพระราชบัญญัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ควรจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้อง



ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากฎหมายให้มีความยืดหยุ่นและตรงตามความต้องการที่แท้จริง การรับฟังความคิดเห็นที่ครบถ้วนและเป็นกลางนี้จะช่วยให้การพัฒนากฎหมายเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม

อภิปราย

จากผลการศึกษาที่มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การบังคับใช้พระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และ 2) การส่งเสริมการใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

การบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีการออกแบบกระบวนการที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญคือ กระบวนการไกล่เกลี่ย กฎหมายกำหนดให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการได้ทั้งในคดีแพ่งและคดีอาญา บางประเภท โดยเฉพาะคดีที่มีทุนทรัพย์ต่ำหรือความผิดที่ไม่ร้ายแรง กระบวนการไกล่เกลี่ยจะเริ่มต้นจากการที่คู่กรณียื่นคำร้องเพื่อขอการไกล่เกลี่ย จากนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบจะดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยและจัดให้มีการเจรจาระหว่างคู่กรณีเพื่อบรรลุข้อตกลง ซึ่งข้อตกลงนี้จะถือเป็นเอกสารที่มีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีลักษณะของความสมัครใจและมุ่งเน้นไปที่การประนีประนอม สอดคล้องกับ ประจวบ ทองแสง (2565) ที่สรุปว่า การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มุ่งเน้นการพูดคุยและหาข้อยุติ ร่วมกันโดยไม่ต้องเข้าสู่การพิจารณาตัดสินคดี มีข้อดีในด้านความรวดเร็วและการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสังคมและเศรษฐกิจ แม้จะมีกฎหมายรองรับ เช่น พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แต่ยังคงมีข้อจำกัดในทางปฏิบัติที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและครอบคลุม ปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริง (ประจวบ ทองแสง, 2565)

สำหรับการบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จะได้รับการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งมีการจัดทำรายงานประเมินผลสัมฤทธิ์ของการ บังคับใช้กฎหมายในช่วงที่กำหนด การประเมินนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ปัญหาที่พบเจอในการ ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้ที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย ผลจากการประเมินยังช่วยให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การเพิ่มขึ้นตอนการประเมินความต้องการ ของประชาชนที่เกี่ยวข้อง และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้การประเมินผลสัมฤทธิ์ เป็นไป อย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ณฑล อินทวิสัย (2565) ได้อธิบายว่า การไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพมีปัจจัย หลายด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ปัจจัยด้านคู่ความนั้นรวมถึงความพร้อมในการเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ย การ จัดเตรียมข้อเสนอและการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งหากคู่ความสามารถเข้าร่วมกระบวนการด้วยตนเองจะเพิ่ม โอกาสในการสำเร็จมากกว่าการส่งตัวแทน ส่วนปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยนั้น ความชำนาญ ประสบการณ์ และทักษะการ เจรจาเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและการมีทักษะทางจิตวิทยาที่ดี เพื่อให้คู่ความรู้สึก ปลอดภัยและไว้วางใจในกระบวนการ นอกจากนี้ การกำหนดขั้นตอนการไกล่เกลี่ยที่ชัดเจน การจัดการเวลา ที่เหมาะสม และการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิและประโยชน์ที่คู่ความจะได้รับจะช่วยให้ประสิทธิภาพ ของการไกล่เกลี่ย ปัจจัยด้านบุคคลภายนอก เช่น ทัศนคติหรือความเชื่อที่มีส่วนร่วมในกระบวนการก็มีผลต่อความสำเร็จ ของการไกล่เกลี่ย หากบุคคลเหล่านี้ให้ความร่วมมือและเข้าใจถึงประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย จะส่งผลดีต่อ



ความสำเร็จของกระบวนการ ดังนั้นในการประเมินผลควรพิจารณาในรายละเอียดขององค์ประกอบแห่งความสำเร็จนี้ด้วย (ณพดล อินทวิสัย, 2565)

ทั้งนี้ แม้ว่าการบังคับใช้กฎหมายนี้จะมีผลเป็นที่น่าพอใจในบางพื้นที่ แต่ก็ยังมีปัญหาบางประการ เช่น การขาดแคลนผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ทำให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ การจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการยังมีความไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลให้การบังคับใช้กฎหมายไม่สามารถครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วถึง อีกทั้งยังมีการขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ทำให้ประชาชนบางกลุ่มยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและขั้นตอนในการเข้าถึงการไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัจจิมา แก้วขุนทอง (2562) และ รวิช สุระไตรวิช ประมวลเลิศ อัจฉริย ปัญญากุล และพระสิทธินิติธาดา (2565) โดยสรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งในประเทศไทยก่อนการฟ้องคดียังประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ประการแรกคือข้อจำกัดทางกฎหมายที่ยังไม่ชัดเจน โดยพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดข้อบังคับและระเบียบเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย แต่ยังคงขาดการบังคับใช้และการปฏิบัติที่ครอบคลุมทุกกรณี รวมถึงการขาดกฎหมายที่ระบุคุณสมบัติและมาตรฐานของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพของผู้ไกล่เกลี่ยที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ การขาดการประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจประโยชน์ของกระบวนการนี้และเลือกที่จะดำเนินคดีในศาลแทน การสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐยังไม่เพียงพอ ทำให้ขาดบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในด้านการไกล่เกลี่ย รวมถึงสถานที่สำหรับการดำเนินการที่ไม่เพียงพอ ส่งผลให้การดำเนินการล่าช้าและไม่ต่อเนื่อง ปัญหาเหล่านี้จึงต้องอาศัยการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การเพิ่มงบประมาณสนับสนุน การพัฒนาทักษะของผู้ไกล่เกลี่ย และการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม ลดปริมาณคดีในศาล และเสริมสร้างสังคมให้มีความสามัคคีมากยิ่งขึ้น (รวิช สุระไตรวิช ประมวลเลิศ อัจฉริย ปัญญากุล และพระสิทธินิติธาดา, 2565)

การส่งเสริมการใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในประเด็นนี้เป็นการสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้กฎหมายนี้ โดยมีการดำเนินการในหลายรูปแบบเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ การพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ย มีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยในด้านการจัดการข้อพิพาทและการใช้จิตวิทยาในการไกล่เกลี่ย ซึ่งรวมถึงการฝึกอบรมในรูปแบบเชิงปฏิบัติที่ใช้กรณีศึกษาจริงในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาเครือข่ายผู้ไกล่เกลี่ยระดับท้องถิ่น ซึ่งเน้นการสร้างกลุ่มผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความรู้และความเข้าใจในชุมชนของตนเอง ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับบริบททางสังคมในแต่ละพื้นที่ ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการพัฒนาจะมีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขข้อพิพาทในระดับชุมชน ลดความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ในสังคม สอดคล้องกับการศึกษาของ สุระทิน ชัยทองคำ (2565) ซึ่งสรุปได้ว่า ปัญหาของผู้ไกล่เกลี่ยในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา และแนวทางการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยนี้มีความสำคัญต่อการสร้างความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคมอย่างยิ่ง แม้จะมีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ที่มีผลใช้บังคับแล้ว แต่ในทางปฏิบัติยังคงพบปัญหาหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความเชื่อถือในกระบวนการนี้ หนึ่งในปัญหาหลักคือ คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย ที่กำหนดไว้อย่างไม่ชัดเจน พระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่ได้ระบุอายุขั้นต่ำหรือระดับการศึกษาของผู้ไกล่เกลี่ย ทำให้บางกรณีผู้ที่ไม่มีความรู้เพียงพอได้เข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ ความไม่ชัดเจนดังกล่าวส่งผลให้ผู้ที่ทำหน้าที่นี้อาจไม่เข้าใจปัญหาที่ซับซ้อน



อย่างลึกซึ้ง และขาดความสามารถในการสร้างความไว้วางใจให้กับคู่กรณี การขาดความเป็นกลางและความเป็นมืออาชีพของผู้ไกล่เกลี่ยยังส่งผลให้การเจรจายุติข้อพิพาทไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ปัญหาอีกประการหนึ่งคือ การเปิดเผยข้อมูล ซึ่งอาจเกิดจากความไม่รู้หรือความประมาทของผู้ไกล่เกลี่ย การที่ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดเผยข้อมูลของคู่กรณีอาจทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อคู่กรณีและกระบวนการยุติธรรม สถานการณ์ดังกล่าวบ่งบอกถึงความจำเป็นในการกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรงเพียงพอเพื่อป้องปรามพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและรักษาความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การตรวจสอบดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ย เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ควรได้รับการพิจารณา ปัจจุบันยังขาดกลไกในการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ยอย่างมีประสิทธิภาพ การไม่มีระบบตรวจสอบที่ชัดเจนนี้อาจทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยใช้อำนาจโดยไม่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่าย รวมทั้งการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหเหล่านี้ เริ่มจากการปรับปรุงคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย โดยเสนอให้กำหนดอายุขั้นต่ำของผู้ไกล่เกลี่ยที่ 30 ปี และต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีวุฒิภาวะและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การกำหนดวาระในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเวลา 3 ปี จะช่วยให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีเวลาปรับตัวและพัฒนาทักษะในขณะเดียวกันก็ช่วยลดปัญหาการผูกขาดในตำแหน่ง และขอเสนอในการกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยที่เปิดเผยข้อมูลของคู่กรณีอย่างมิชอบและการเพิ่มการอบรมและการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง ยังเป็นการป้องกันการละเมิดความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย การฝึกอบรมดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างทักษะการไกล่เกลี่ยมีความเป็นมืออาชีพและส่งเสริมความเป็นกลาง ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความน่าเชื่อถือและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น (สุระทิน ชัยทองคำ, 2565)

การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมการใช้กฎหมาย โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับการไกล่เกลี่ย เช่น การใช้แอปพลิเคชันเพื่อยื่นคำร้องขอการไกล่เกลี่ยและการติดตามสถานะของการดำเนินการ เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยลดข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ ทำให้คู่กรณีสามารถเจรจาผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ เทคโนโลยียังมีส่วนช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลการไกล่เกลี่ย ทำให้การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้การพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยเป็นไปในทิศทางที่ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาพสังคม สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรางค์รัตน์ แยกเพ็ง (2566) ที่สรุปว่า การใช้เทคโนโลยีในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในยุคปัจจุบันมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบการยุติธรรมทางเลือก เทคโนโลยีไม่ได้เพียงแค่เข้ามาเสริมสร้างความสะดวกสบายให้แก่คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ย แต่ยังช่วยลดอุปสรรคทางกายภาพและเชิงการจัดการ ซึ่งในอดีตเป็นอุปสรรคที่ทำให้การไกล่เกลี่ยมีข้อจำกัดทั้งในด้านเวลาและทรัพยากร ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงกระบวนการไกล่เกลี่ยให้มีความทันสมัยเข้าถึงง่าย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น หนึ่งในตัวอย่างของการใช้เทคโนโลยีในการไกล่เกลี่ยคือ การประชุมออนไลน์ การใช้แพลตฟอร์มประชุมทางไกลเช่น Zoom หรือ Microsoft Teams ทำให้คู่กรณีสามารถเข้าร่วมการเจรจาได้จากสถานที่ต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสถานที่เดียวกัน การประชุมออนไลน์นี้ไม่เพียงช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แต่ยังช่วยลดปัญหาเรื่องการจัดการเวลาให้เหมาะสมกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังช่วยสร้างความผ่อนคลายให้กับคู่กรณีในระหว่างการเจรจา เพราะสามารถเลือกสถานที่ที่รู้สึกสบายใจมากที่สุดในการเข้าร่วมการเจรจา ซึ่งส่งผลให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและผ่อนคลายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การจัดการเอกสารในรูปแบบดิจิทัล ยังมีบทบาทสำคัญในการไกล่เกลี่ย การจัดเก็บและส่งต่อเอกสารในรูปแบบดิจิทัลช่วยให้การไหลของข้อมูลมีความคล่องตัวมากขึ้น ระบบจัดเก็บเอกสารออนไลน์ทำให้คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึง

ข อ มู ล
ที่เกี่ยวข้องได้ตลอดเวลา การใช้เทคโนโลยีเช่นนี้ยังช่วยลดความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสารสำคัญ และลดความผิดพลาดในการถ่ายทอดข้อมูล ช่วยให้การจัดการกระบวนการเป็นไปอย่างโปร่งใสและรวดเร็วยิ่งขึ้น และในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ระบบวิเคราะห์ข้อมูล เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่เข้ามาช่วยในการใกล้เคียง โดยระบบนี้จะช่วยในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อพิพาทต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใกล้เคียงสามารถประเมินสถานการณ์และแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสมได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ การวิเคราะห์ข้อมูลช่วยให้ผู้กรณีเห็นภาพรวมของข้อพิพาท และสามารถพิจารณาทางออกที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่ายได้ดีขึ้น เทคโนโลยีนี้จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความยุติธรรมในกระบวนการใกล้เคียง และช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดข้อพิพาทในอนาคต และสุดท้าย

ร ะ บ บ
การใกล้เคียงอัตโนมัติ ก็เป็นหนึ่งในนวัตกรรมที่ช่วยให้กระบวนการใกล้เคียงมีความยืดหยุ่นและง่ายตายยิ่งขึ้น โดยผู้กรณีสามารถใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการตอบคำถามเบื้องต้นและเลือกแนวทางการแก้ไขที่ต้องการด้วยตนเอง ระบบนี้ช่วยลดภาระงานของผู้ใกล้เคียงในการจัดการข้อพิพาททั่วไป ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อพิพาทที่สามารถแก้ไขได้อย่างไม่ซับซ้อน กระบวนการอัตโนมัตินี้ยังช่วยให้ผู้กรณีรู้สึกถึงความเป็นอิสระในการตัดสินใจและเป็นทางเลือกที่มีความรวดเร็ว โดยสรุปการใช้เทคโนโลยีในการใกล้เคียงจึงไม่ได้เพียงช่วยให้กระบวนการนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดต้นทุน แต่ยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้กรณีในการหาทางออกที่ยุติธรรมและยั่งยืน ซึ่งประเด็นการใช้เทคโนโลยีนี้ยังรวมถึง การประชาสัมพันธ์และสร้างความตระหนักรู้ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้กฎหมายนี้มีความสำคัญมาก เพราะช่วยสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย โดยการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และการจัดกิจกรรมเสวนา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ประชาชนทราบถึงสิทธิของตนเอง รวมถึงขั้นตอนในการเข้าถึงกระบวนการใกล้เคียง การสร้างความตระหนักรู้ในลักษณะนี้จะช่วยส่งเสริมการใช้กฎหมายได้อย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การสร้างคู่มือการใช้งานหรือบทความให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใกล้เคียงจะช่วยให้ประชาชนสามารถทำความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกฎหมายนี้ได้อย่างถูกต้อง (ปรางค์รัตน์ แชนเพ็ง, 2566)

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการวิจัยในทุกประเภทข้อพิพาท ควรศึกษาทั้งในระดับภูมิภาคและประเทศ เพื่อให้เห็นปัญหาและความท้าทายในบริบทที่หลากหลาย
2. ควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการใกล้เคียง เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพของแพลตฟอร์มดิจิทัลและการใกล้เคียงออนไลน์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความทันสมัยของกระบวนการใกล้เคียง
3. การนำผลวิจัยมาใช้พัฒนาปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ใกล้เคียงที่เน้นคุณธรรมและการเจรจาอย่างเป็นกลาง จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของผู้ใกล้เคียง รวมทั้งพัฒนาแพลตฟอร์มใกล้เคียงออนไลน์ สามารถนำผลวิจัยไปสร้างระบบออนไลน์ที่มีมาตรฐาน ทำให้การเข้าถึงบริการง่ายขึ้นและเหมาะสมกับบริบทดิจิทัลในปัจจุบัน



เอกสารอ้างอิง

- กานต์สินี ศิริ (2563). ปัญหาการบังคับใช้หลักความเสมอภาคในแดนกฎหมายเอกชน: ศึกษากรณีพระราชบัญญัติ
ความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558. [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ณพดล อินทวิสัย. (2565). การไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการบริหารจัดการคดีต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิผล
กรณีศึกษา ศาลจังหวัดัญบุรี. เข้าถึงเมื่อ 19 ธันวาคม 2567 จาก <https://library.coj.go.th/th/media/61031/media-61031.html>
- ประจวบ ทองแสวง. (2565). แนวคิด หลักการ และปัญหาการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดี. เข้าถึงเมื่อ 19 ธันวาคม
2567 จาก https://library.coj.go.th/pdf-view.html?fid=49145&table=files_biblio
- ปราศจรรีรัตน์ แฉกเพ็ง. (2566). รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลสามง่าม
อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- รวิช สุระไตรวิช ประมาณเลิศ อัจฉริยปัญญากุล และพระสิทธิธินิตธาตา. (2565). ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมาย
ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งก่อนฟ้องคดี. *บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 10(1),
53-66.
- โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2566). การประเมินผลสัมฤทธิ์ของพระราชบัญญัติ
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2566). แนวคิดพื้นฐานการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี. กรุงเทพฯ: สำนักนวัตกรรมการ
เพื่อประชาชนไต้ย สถาบันพระปกเกล้า.
- สุระทิน ชัยทองคำ. (2565). การพัฒนากฎหมายในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา. *วารสารวิชาการนิติศาสตร์*,
10(12), 72-89.
- สำนักงานศาลยุติธรรม.(2562). หนังสือรายงานสถิติของศาลทั้งราชอาณาจักรประจำปีพ.ศ. 2562. สำนักงานศาล
ยุติธรรม. เข้าถึงเมื่อ 19 ธันวาคม 2567 จาก <https://anyflip.com/cxoom/dbfV/>
- อัจฉิมา แก้วขุนทอง. (2567). ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562. เข้าถึงเมื่อ
19 ธันวาคม 2567 จาก http://www.lawgrad.ru.ac.th/AbstractsFile/6124011844/16130350560f14e08298687ee599ad28e2b811d9c0_abstract.pdf.

