

# ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาอาชีพกับทางเลือกใหม่ในการระงับข้อพิพาท\*

## Professional Mediator for The New Alternative Dispute Resolution

<sup>1</sup>ณรงค์ศักดิ์ อัจฉรานูวัฒน์ และ พระครูปลัดปัญญาวารวัฒน์

<sup>1</sup>Narongsak Auscharanuwat and Phrakrupalad Paññavoravat

<sup>1</sup>มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

<sup>1</sup>Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

<sup>1</sup>Corresponding Author's Email: narongsak.aus@gmail.com



### บทคัดย่อ

ศาลยุติธรรมของไทยนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อันเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกอย่างหนึ่งมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาคดีของศาล ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 เรียกว่า “ผู้ประนีประนอม” เป็นบริการของรัฐจัดให้เปล่าที่คู่พิพาทไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้ประนีประนอมเป็นบุคคลภายนอกที่อาสาสมัครและได้รับการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยจากศาลยุติธรรม นับถึงปัจจุบันเป็นเวลา 20 ปี ประเทศไทยมีความเปลี่ยนแปลงทุกด้านไปจากเดิมมาก ทำให้คดีข้อพิพาท มีความสลับซับซ้อนตามไปด้วย ในขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เปิดโอกาสให้เอกชนจัดตั้งองค์กรให้บริการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแก่ประชาชนโดยสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าจ้างได้ อาทิ ที่มลรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา มีองค์กรบริษัทชื่อ JAMS ก่อตั้งปีพ.ศ. 2522 ประสบความสำเร็จในการให้บริการระงับข้อพิพาท โดยมีจุดเด่นได้แก่การมีผู้พิพากษาและทนายความที่เกษียณอายุแล้วมีอายุเฉลี่ย 65 ปีขึ้นไปเป็นผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้อจำกัดของผู้ประนีประนอมในการไกล่เกลี่ย ได้แก่ การเป็นอาสาสมัครที่เข้ามาทำหน้าที่ ซึ่งแม้จะมีประกาศสำนักงาน ศาลยุติธรรม เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายค่าป่วยการและค่าใช้จ่ายของผู้ประนีประนอม พ.ศ. 2556 ข้อ 6 ให้จ่ายค่าป่วยการเป็นรายคดี คดีละ 1,000 บาท หรือการไกล่เกลี่ยที่มีคดียุ่งยากซับซ้อนและใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยรวมกันมากกว่า 6 ชั่วโมง ที่ผู้รับผิดชอบราชการศาลสามารถกำหนดอัตราค่าป่วยการเกินกว่า 1,000 บาทก็ได้ แต่ต้องไม่เกินคดีละ 6,000 บาทก็ตาม อัตราค่าป่วยการดังกล่าว จึงไม่จูงใจให้ผู้มีความสามารถสมัครเข้ามาทำหน้าที่ 2) ในขณะที่ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพของ JAMS ได้คำตอบแทนจากการไกล่เกลี่ยอัตราชั่วโมงละประมาณ 200 ถึง 375 ดอลลาร์สหรัฐ ทำให้เอื้อต่อการแข่งขันและพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยแต่ละคน ทั้ง ๆ ที่ประเทศไทยกับสหรัฐอเมริกามีกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่แตกต่างกัน 3) จึงควรจัดให้มีผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ ขึ้นในศาลยุติธรรม โดยจัดตั้งองค์กรวิชาชีพ และมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ เพื่อเป็นการพัฒนาการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

**คำสำคัญ:** ผู้ไกล่เกลี่ย; ผู้ประนีประนอม; วิชาชีพ

## Abstract

The Court of Justice of Thailand has adopted the mediation system in conjunction with the hearings by issuing the regulation of the Judicial Administration Commission on Dispute Mediation since year B.E. 2544 concerning criteria and procedures of mediation. In this connection, there is an appointment of a person who has a duty of mediation called “conciliator” as a free service from the government provided to the disputing parties in which the conciliators are volunteers from outside who have received mediation training from the Court of Justice. Throughout these 20 years, Thailand has undergone various changes in all aspects, causing disputes at the Court of Justice to become more complicated and different from before, resulting in an unsuccessful mediation of cases with high monetary claims which are usually complicated cases. While in the United States, the private sector has an opportunity to set up an organization providing service of dispute mediation to the public with a fee or wage e.g., a private company called JAMS founded in the year 1979 in California, one of the largest companies that provide dispute mediation services with its strength of having a large number of retired judges and lawyers whose average age is above 65 work as professional mediators.

From the study, it is found as follows: 1) The limitation of conciliators in mediating is that they are volunteers; despite receiving remuneration from the Court of Justice, still it is a small amount of 1,000 baht each time, not exceeding 6,000 baht for the whole case. Their career is not a mediator where it requires full responsibility and dedication to performing the duties; as a result, the work neither motivates those with talent to apply for nor contribute to the development of potential and knowledge in various fields. 2) On the other hand, the professional mediators of JAMS receive the remuneration at a rate of approximately 200 to 375 USD per hour, making it possible to have the competition and development of mediators’ potential despite the fact that Thailand has mediation processes that are hardly different from that of the United States. 3) Therefore, the professional mediator should be arranged at the Court of Justice in order to develop the dispute mediation to be more effective and as an alternative channel for the disputing parties other than the mediation processes by a conciliator. In this regard, there must be an establishment of the Association of Thai Professional Mediator (ATPM) to set up rules and the mediation processes to be more systematic with more professional standards whether in ethics or the competencies of professional mediators as well as monitoring and evaluating the performance.

**Keywords:** Mediator; Conciliator; Profession

## บทนำ

ปัจจุบันการไกล่เกลี่ย ถือเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้รับความนิยมจำนวนมากจากประชาชน ผู้มีข้อพิพาทเนื่องด้วยเพราะนอกจากจะมีความประหยัดทางด้านค่าใช้จ่ายและเวลาแล้วยังช่วยรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคู่กรณีอีกด้วย จึงทำให้นานาประเทศต่างให้ความสำคัญ มีการนำการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการระงับข้อพิพาทอย่างแพร่หลาย จนทำให้ศาสตร์แห่งการไกล่เกลี่ยพัฒนาก้าวหน้าไปกว่าเดิมมาก ศาลยุติธรรมอันเป็นหนึ่งในสามอำนาจอริปไตย ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ มีบทบาทและภารกิจหลัก ในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดี การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ทั้งนี้ ศาลยุติธรรมได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในฐานะที่เป็นเครื่องมือ ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวกให้แก่มิตรคดีและประชาชน จึงมีนโยบายให้นำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาคดีของศาลโดยมีการออกระเบียบ คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 (Alternative Dispute Resolution Office, 2013) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยกับกำหนด วิธีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเรียกว่า “ผู้ประนีประนอม” (Conciliator) จากนั้นศาลยุติธรรมมีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบมาโดยลำดับเป็นระยะ ๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Chantara-Opakorn, 2015)

ตามรายงานของศาลยุติธรรมว่าด้วยสถิติคดีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในไตรมาสที่ 1 ระหว่างเดือนตุลาคมถึงธันวาคม 2561 ปรากฏว่ามีคดีแพ่ง (ไม่รวมคดีผู้บริโภค) เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย 19,279 คดี มีจำนวน คดีที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 10,537 คดี คิดเป็นทุนทรัพย์ 15,967,049,550.84 บาท มีจำนวนคดีที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ 2,626 คดี โดยคดีแพ่งในศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานคร มี จำนวนคดีแพ่งที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย จำนวน 1,023 คดี ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 704 คดี และไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ 177 คดี หรือจากรายงานผลการดำเนินงานด้านคดีของศาลยุติธรรมทั่วราชอาณาจักรประจำเดือนมกราคมถึงกันยายน 2561 จัดทำโดยส่วนระบบข้อมูลและสถิติสำนักแผนงานและงบประมาณศาลยุติธรรม ปรากฏว่า มีคดีแพ่งของศาลชั้นต้นทั่วราชอาณาจักรที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ย จำนวน 38,538 คดี ไกล่เกลี่ยสำเร็จ 24,225 คดี คิดเป็นร้อยละ 62.86 หรือคดีที่ไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จประมาณ ร้อยละ 27 บ่งชี้ว่า ร้อยละ 10 ของคดีข้อพิพาทของศาลชั้นต้นในศาลยุติธรรม ไม่สามารถไกล่เกลี่ยให้สำเร็จได้ (Office of Planning and Budget, 2019)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีในศาลยุติธรรมเป็นบริการของรัฐจัดให้เปล่าคู่พิพาทไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยมีผู้ประนีประนอมซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่อาสาสมัครและได้รับการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยจากศาลยุติธรรม โดยได้รับค่าป่วยการ จากศาลยุติธรรมสำหรับการมาทำหน้าที่ครั้งละ 1,000 บาท หรือการไกล่เกลี่ยคดีที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและใช้เวลารวมกันมากกว่า 6 ชั่วโมง ซึ่งผู้รับผิดชอบราชการศาลสามารถกำหนดอัตราค่าป่วยการเกินกว่า 1,000 บาทก็ได้ แต่ต้องไม่เกินคดีละ 6,000 บาท ตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายค่าป่วยการและค่าใช้จ่ายของผู้ประนีประนอม พ.ศ. 2556 ข้อ 6 ก็ตาม ในขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่านอกจากจะมีผู้ไกล่เกลี่ยของศาลอย่างศาลยุติธรรมประเทศไทยแล้ว

ในสหรัฐอเมริกายังเปิดโอกาสให้เอกชนสามารถจัดตั้งองค์กรให้บริการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแก่ประชาชนผู้มีข้อพิพาทโดยสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าจ้างได้ ทั้งนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีองค์กรเอกชนแห่งหนึ่งใช้ชื่อว่า JAMS จัดตั้งเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 มีสำนักงานใหญ่อยู่ในมลรัฐแคลิฟอร์เนียที่ใหญ่ที่สุดในโลกในการให้บริการระงับข้อพิพาททั้งในและนอกที่ทำการศาล ปัจจุบันให้บริการระงับข้อพิพาททั้งหมดประมาณ 12,000 เรื่องต่อปี โดยร้อยละ 70 เป็นข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยประเภทเรื่องทางแพ่งและพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งประเทศไทยยังมีแต่ผู้ประนีประนอม (Conciliator) ยังไม่มีผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) ต่างจากในประเทศสหรัฐอเมริกาที่คู่พิพาทมีทางเลือกสามารถใช้บริการไกล่เกลี่ยจากบริษัทเอกชนได้ (Nooruangngam, 2013)

จะเห็นได้ว่านับตั้งแต่ศาลยุติธรรมมีการออกระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 ถึงปัจจุบันเป็นเวลา 20 ปี ประเทศไทยมีความเปลี่ยนแปลงทุกด้านแตกต่างไปจากเดิมมาก ทำให้คดีข้อพิพาทที่มาสู่ศาลยุติธรรมมีความสลับซับซ้อนแตกต่างจากเดิมตามไปด้วย ทำให้ผู้ประนีประนอมที่ศาลแต่งตั้งให้แก่คู่พิพาทไม่ประสบผลสำเร็จในการไกล่เกลี่ยคดีที่มีทุนทรัพย์พิพาทจำนวนมากๆที่มักเป็นคดีที่มีความสลับซับซ้อน ในขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกา JAMS เป็นองค์กรเอกชนให้บริการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทแก่ประชาชนผู้มีข้อพิพาทโดยสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าจ้างได้ เป็นผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) ต่างจากประเทศไทยที่ยังคงให้ผู้ประนีประนอม (Conciliator) เพียงช่องทางเดียวทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ยังไม่มีผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) เป็นทางเลือกแก่คู่พิพาทเช่นประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจต่อปัญหาและอุปสรรคของผู้ประนีประนอมและศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งองค์กรเอกชนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ เพื่อเป็นการพัฒนาการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### ที่มาและแนวคิดผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ: ปัญหาและทางออก

กล่าวได้ว่า จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการไกล่เกลี่ยโดยผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในศาลยุติธรรมโดยผู้ประนีประนอมในคดีที่มีความสลับซับซ้อนซึ่งมักเป็นที่มีทุนทรัพย์พิพาทจำนวนมาก เช่น คดีที่มีทุนทรัพย์พิพาทนับหลายร้อยล้านบาทหรือสูงกวานั้น เป็นต้น มักไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากผู้ประนีประนอมยังมีข้อจำกัดอยู่มากในความรู้ทางด้านกฎหมาย ด้านเทคนิคและวิธีการ จิตวิทยา ขาดความรู้เฉพาะทางในเรื่องข้อพิพาท นอกจากนี้ผู้ประนีประนอมที่ศาลแต่งตั้งให้เป็นเพียงบุคคลภายนอกที่อาสาสมัครเสียสละเวลามารับใช้สังคมเท่านั้น เข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นครั้งคราวโดยได้รับค่าตอบแทนครั้ง 1,000 บาท หรือรวมตลอดคดีไม่เกิน 6,000 บาท จึงขาดความทุ่มเทและความอดทนอย่างสูง ขาดการพัฒนาความรู้สาขาต่าง ๆ และจิตวิทยา เพราะผู้ประนีประนอมมิใช่ผู้ที่ยึดการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นอาชีพซึ่งต้องมีความรับผิดชอบและความทุ่มเทในผลงานการปฏิบัติหน้าที่กับการพัฒนาตน อีกทั้งค่าตอบแทนดังกล่าวของผู้ประนีประนอมเป็นจำนวนเล็กน้อยเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คู่พิพาทจะได้รับ จึงไม่จูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถขั้นสูงสมัครเข้ามาเป็นผู้ประนีประนอม อันแตกต่างจากผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพในสหรัฐอเมริกาซึ่งได้ค่าตอบแทนจากการไกล่เกลี่ยอัตราชั่วโมงละประมาณ 200

ถึง 375 ดอลลาร์สหรัฐ ผลของข้อจำกัดของผู้ประนีประนอมดังกล่าวทำให้การไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในคดีที่มีความซับซ้อนหรือแม้แต่คดีที่ไม่มีความซับซ้อนจำนวนหนึ่งก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร (Manprasert, 2008)

แนวคิดผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพขององค์กรเอกชน (JAMS) ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกามีการไกล่เกลี่ยโดยผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) มานานแล้ว ซึ่ง JAMS เป็นองค์กรเอกชนแห่งหนึ่งที่ตั้งตั้งเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด มีสำนักงานใหญ่ อยู่ในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2522 จนถึงปัจจุบัน นับได้ว่าเป็นองค์กรเอกชนที่ให้บริการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยร้อยละ 70 เป็นข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยประเภทเรื่องทางแพ่งและพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา โดยจุดเด่นที่ทำให้ JAMS ประสบความสำเร็จ เป็นที่หนึ่งขององค์กรเอกชนที่ให้บริการการไกล่เกลี่ยเนื่องจากมีบุคลากรด้านกฎหมายเป็นผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมีทั้งความรู้สูงและประสบการณ์สูง ได้แก่ อดีตผู้พิพากษาและทนายความที่เกษียณอายุเกือบ 300 คน โดยแต่ละคนอายุ 65 ปี ซึ่งคู่พิพาทผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการมุมมองทางคดีจากผู้ประสบความสำเร็จในทางวิชาชีพกฎหมาย ทำให้คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ดี ตลอดจนการมีระบบงานด้านธุรการที่ทันสมัยให้ความสะดวกแก่คู่พิพาทและการประสานงานสนับสนุนงานการไกล่เกลี่ยให้เกิดคล่องตัว (Todsungnoen, and Gluntapura, 2014) รวมทั้งการมีหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ย เรียกว่า JAMS Training & Development Department ก่อให้องค์กรเกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ (Office of Judicial Affairs, 2017)

การพัฒนาการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลการศึกษาพบว่าการพัฒนาการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทของศาลยุติธรรม ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากที่เป็นอยู่สามารถกระทำได้โดยการจัดให้มีผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพในศาลยุติธรรมด้วยการสร้างปัจจัยเอื้อสองประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง ด้านองค์กรควบคุมผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Organization) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหรือองค์กรควบคุมวิชาชีพ เรียกว่า Association of Thai Professional Mediator (A.T.P.M.) ละประการที่สอง ด้านคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย (Professional Mediator) ทำหน้าที่วางกฎเกณฑ์และกระบวนการทั้งหลายให้เป็นระบบสร้างมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ รวมทั้งการติดตามประเมินผล ตลอดจนการให้บริการข้อมูลแก่คู่พิพาทผู้ใช้บริการ ประการที่สอง ด้านคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย (Professional Mediator) ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพจะต้องมีคุณสมบัติและคุณภาพซึ่งสามารถสร้างความแตกต่างเหนือชั้นทั้งด้านความรู้และประสบการณ์ขั้นสูง คุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพจึงเป็นหัวใจของการสร้างความศรัทธาต่อคู่พิพาทผู้ใช้บริการ โดยองค์กรควบคุมวิชาชีพจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานคุณสมบัติเบื้องต้นและคุณสมบัติพิเศษของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพรวมทั้งการกำหนดทิศทางการพัฒนา ผลการศึกษามีข้อค้นพบสาระสำคัญที่น่าสนใจ ดังนี้

### 1. ประเด็นการยกระดับผู้ไกล่เกลี่ยสู่การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator)

พบว่า การทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่งได้เช่นเดียวกับอาชีพผู้ทำหน้าที่อนุญาโตตุลาการ ซึ่งต่างทำหน้าที่ระงับข้อพิพาททางเลือก เพียงแต่อนุญาโตตุลาการทำหน้าที่ชี้ขาดข้อพิพาทคล้ายกับผู้พิพากษา ในขณะที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาพิพาทให้แสวงหาแนวทางให้คู่พิพาทตกลงร่วมกัน

ยุติหรือระงับข้อพิพาทเกิดขึ้น การเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้ไกล่เกลี่ยที่ดี ต้องมีความรู้หลากหลาย ทั้งความรู้ในเรื่องที่คู่พิพาทมีข้อพิพาทต่อกัน การมีความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคู่พิพาท ต้องได้รับการอบรมฝึกฝนการทำหน้าที่และต้องผ่านประสบการณ์การไกล่เกลี่ยมาอย่างยาวนาน ต้องมีศิลปะและจิตวิทยาในการโน้มน้าวให้คู่พิพาทสามารถหาทางเจรจาทกลงกันได้ รวมทั้งต้องมีทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ความตึงเครียด เพื่อลดระดับความรุนแรงวิวาทะในการเจรจาในการประชุมไกล่เกลี่ยให้เกิดบรรยากาศ การปรึกษาปรองดองมุ่งแก้ปัญหาข้อพิพาทให้เกิดสันติสุขและฟื้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Phramaha Hansa Dhammaso, 2004) ซึ่งผู้บริหารในภาคธุรกิจ เห็นว่า ควรมีการจัดตั้งผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) ขึ้นในประเทศไทยมานานแล้ว โดยเฉพาะตั้งแต่เมื่อประเทศไทยประสบปัญหาการเงินและการคลังเมื่อประมาณปี พ.ศ.2540 เพราะจะช่วยให้ธุรกิจที่มีข้อพิพาททางการเงินสามารถหาทางเจรจาทกลงแก้ไขข้อพิพาททางธุรกิจด้านการเงินได้มากยิ่งขึ้น สามารถใช้เป็นช่องทางหลีกเลี่ยงไม่ต้องมีการนำคดีขึ้นสู่ศาลซึ่งนอกจากใช้เวลายาวนานและไม่สามารถกำหนดเวลาสิ้นสุดของคดีความได้ว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใดแล้ว ยังสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก ตลอดจนทำให้ภาคธุรกิจเสียโอกาสเป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่สามารถวางแผนทางธุรกิจ ในอนาคตได้ เป็นเหตุให้ทุนและทรัพย์สินพิพาทภาคเอกชนต้องถูกกักอยู่ในกระบวนการยุติธรรมจำนวนมากยาวนานโดยไม่จำเป็น ประโยชน์การมีผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพจะทำให้โอกาสภาคธุรกิจหรือคู่พิพาท สามารถเจรจาทกลงได้สำเร็จและหาข้อยุติได้มากและเร็วยิ่งขึ้น มีความประหยัดทั้งด้านเวลาและค่าใช้จ่าย แม้คู่พิพาทจะต้องเสียเงินค่าบริการบ้างก็ตาม ก็มีความคุ้มค่ากว่าที่ข้อพิพาทไม่สามารถตกลงกันได้และถูกผลักดันให้เข้าสู่กระบวนการทางศาล หรืออนุญาโตตุลาการซึ่งต้องใช้เวลาในการสืบพยานนานพอสมควร ในขณะที่ผู้ประนีประนอมที่ศาลแต่งตั้งให้แก่คู่พิพาทนั้น ยังมีข้อจำกัดอยู่มากในการไกล่เกลี่ยคดีที่มีทุนทรัพย์พิพาทจำนวนมาก เช่น คดีที่มีทุนทรัพย์พิพาทนับหลายร้อยล้านบาทหรือสูงกวานั้น เป็นต้น ซึ่งมักเป็นคดีที่มีความสลับซับซ้อน ฉะนั้นการได้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีความรู้ความสามารถอย่างผู้ประกอบวิชาชีพจะทำให้คู่พิพาทมีโอกาสเจรจาทกลงเกิดขึ้นได้มากกว่าผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้ประนีประนอมที่ศาลจัดตั้งให้ที่เป็นเพียงอาสาสมัครเสียสละเวลามารับใช้สังคมเท่านั้น (Office of Planning and Budget, 2019)

**2. ประเด็นคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator)** พบว่า หากประเทศไทยจะมีผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) เกิดขึ้นคู่ขนานกับผู้ประนีประนอม (Conciliator) เพื่อเพิ่มช่องทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งให้แก่คู่พิพาท โดยยังคงให้ผู้ประนีประนอม (Conciliator) ตามเดิมนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพจะต้องมีคุณสมบัติหรือศักยภาพสูงเหนือชั้นในลักษณะที่แตกต่างจากเดิม อย่างมากกว่าผู้ประนีประนอมที่ศาลแต่งตั้งให้เนื่องจากเป็นผู้ประกอบวิชาชีพและได้รับค่าตอบแทนจากคู่พิพาท อาทิ ต้องสามารถยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาทให้แก่คู่พิพาทได้ เพราะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นกลางแก่คู่พิพาท (Rungrueangphadung, 2018) ป้องกันความหวาดระแวงการเอาเปรียบระหว่างกันหากให้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลง ในด้านคุณวุฒิการศึกษา อย่างน้อยต้องจบการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพเป็นผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านนิติศาสตร์ก็จะเป็นจุดแข็งหรือข้อเด่นของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพผู้นั้น แต่ไม่จำเป็นต้องจบ

การศึกษาระดับเนติบัณฑิตหรือปริญญาโท ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันสร้างความเชื่อถือให้แก่คู่พิพาทว่า ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพมีความรู้ความสามารถในการยกร่างสัญญาประนีประนอมและข้อตกลงที่มีความสลับซับซ้อน ได้ ในด้านประสบการณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ ต้องเป็นผู้เคยผ่านการไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรมมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ถึง 5 ปี และจะต้องเป็นผู้ที่เคยได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมของสำนักงานศาลยุติธรรมมาแล้ว ซึ่งต้องมีผลงานการไกล่เกลี่ยในแต่ละปีไม่น้อยกว่า 10 คดี (Alternative Dispute Resolution Office, 2013)

**3. ประเด็น องค์กรวิชาชีพกำกับและควบคุมผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Association of Thai Professional Mediator A.T.P.M.)** พบว่า ในกรณีมีการจัดตั้งผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) เกิดขึ้น ศาลยุติธรรมก็จะต้องมีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการกำกับควบคุมตรวจสอบผู้ประกอบการไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นหลักประกันและ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่พิพาทผู้ใช้บริการซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายว่าคู่พิพาทจะได้รับ บริการจากผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพซึ่งมีความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบอย่างมืออาชีพโดยมีองค์กรหรือ สถาบันที่ทำหน้าที่กำกับและควบคุมการประกอบอาชีพและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพให้มี มาตรฐานวิชาชีพทั้งด้านจริยธรรมและสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ โดยองค์กรวิชาชีพ (Association of Thai Professional Mediator A.T.P.M.) กำกับและควบคุมผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ ควรเป็นองค์กรในสังกัดศาล ยุติธรรมลักษณะเช่นเดียวกับ สำนักอนุญาโตตุลาการ เพราะศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่มีต้นทุนทางสังคมและ ภาพลักษณ์ความโปร่งใส เป็นกลางที่ประชาชนให้ความเชื่อถือและศรัทธา นอกจากนี้ศาลยุติธรรมมีความ ชำนาญและดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมาก่อนยาวนาน ตลอดจนศาลยุติธรรมมีศาลจังหวัดและศาล แขวงทุกจังหวัด สามารถเป็นระบบเครือข่าย (net-work) ประสานงานการให้บริการ มีความแพร่หลายที่ คู่พิพาทสามารถเข้าถึงยื่นเรื่องขอใช้บริการได้สะดวก ไม่ต้องลงทุนสร้างสำนักงานให้สิ้นเปลืองงบประมาณและ ไม่ต้องเสียงบประมาณจ้างบุคลากรจำนวนมาก ในขณะที่หากให้หน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมอื่นอาจ มีข้อจำกัดด้านภาพลักษณ์ความเป็นกลาง ข้อจำกัดด้านสถานที่และบุคลากรในการให้บริการแก่คู่พิพาทได้ อย่างทั่วถึง ทั้งนี้สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ องค์กรมหาชนได้มีคำสั่งที่ 029/2565 ลงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพธุรกิจบริหาร สาขา งาน ประนีประนอมข้อพิพาทอาชีพผู้ประนอมโดยคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่และอำนาจพิจารณาเห็นชอบ รายละเอียดของมาตรฐานอาชีพและการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ เป็นต้น อย่างไรก็ตามบทบาทและหน้าที่ ขององค์กรวิชาชีพ (Association of Thai Professional Mediator- A.T.P.M.) ถือเป็นหัวใจสำคัญของ ความสำเร็จในการยกระดับและมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ เนื่องจากองค์กรวิชาชีพที่จัดตั้งขึ้นจะต้องสร้าง ความแตกต่างผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพให้เหนือชั้น ตลอดจนสร้างมาตรฐานคุณสมบัติและประมวลจริยธรรมของ ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับศรัทธาต่อคู่พิพาทผู้ต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมการเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ย ขององค์กรวิชาชีพ อีกทั้งต้องมีบทบาทหน้าที่จัดทำและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับ ประวัติของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ ไม่ว่าจะวุฒิการศึกษา ประวัติการทำงานและผลงานที่กล่าวอ้าง รวมถึงตรวจสอบ ประวัติการกระทำผิดทางอาญาหรือทางจริยธรรมในอาชีพสาขาต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนคู่พิพาทผู้ใช้บริการ สามารถตัดสินใจเลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนการจัดทำสารสนเทศและการนำ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology-I.T.) มาช่วยคู่พิพาทในการช่วยเหลือกรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพที่เหมาะสม ได้รวดเร็วเพื่อเป็นตัวเลือกประกอบการตัดสินใจด้วย โดยแบ่งแยกหมวดหมู่ตามความเชี่ยวชาญในวิชาชีพและสาขาเฉพาะทางด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเงินการบัญชี ด้านสาธารณสุข ด้านวิศวกรรม เป็นต้น แทนการที่ให้ผู้พิพาทต้องอ่านจากบรรดาเพิ่มผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพเอง นอกจากนี้องค์กรวิชาชีพ(Association of Thai Professional Mediator- A.T.P.M.) จะต้องทำหน้าที่ในสร้างเกณฑ์มาตรฐานคุณสมบัติที่เหมาะสมในการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ และปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานให้ทันสมัยเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อยู่เสมอ เช่น การปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานด้านการศึกษา ประสบการณ์ ด้านอายุขั้นต่ำหรือขั้นสูง การสร้างมาตรฐานระดับความเชี่ยวชาญในแต่ละอาชีพเฉพาะทาง เป็นต้น (Office of Judicial Affairs, 2017)

**4. ประเด็น กรอบเวลาการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) และระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการยุติการไกล่เกลี่ยโดยคู่พิพาท** พบว่า กรอบระยะเวลาในการไกล่เกลี่ยเป็นไปเพื่อให้คู่พิพาทและผู้ไกล่เกลี่ยได้ทราบว่าในการไกล่เกลี่ย เรื่องนั้น ๆ มีกรอบระยะเวลาสูงสุดเท่าใดซึ่งไม่ควรสั้นหรือนานเกินสมควร ในประเด็นนี้พบว่า กรอบระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการไกล่เกลี่ยสูงสุดในแต่ละเรื่องไม่ควรเกิน 6 เดือนหรือการไกล่เกลี่ย 6 ครั้ง นับแต่การเริ่มเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งแรก และมีความถี่ห่างเดือนละอย่างน้อย 1 ครั้ง โดยแต่ละครั้งโดยทั่วไปไม่ควรกระชั้นเร็วกว่า 2 สัปดาห์เพื่อให้โอกาสคู่พิพาทได้มีโอกาสไปปรึกษาผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องในแต่ละฝ่าย เว้นแต่คู่พิพาทมีความประสงค์ต้องการนัดเจรจาเร็วกว่านั้นก็ให้เป็นไปตาม ความประสงค์ของคู่พิพาท ส่วนกรอบระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการยุติการไกล่เกลี่ยโดยคู่พิพาท พบว่า แม้คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไปก็ตาม แต่หากกระบวนการไกล่เกลี่ยยังดำเนินไปได้ไม่มากพอ คู่พิพาทฝ่ายที่ไม่ประสงค์จะเจรจาไกล่เกลี่ยจะขอยุติและออกจากกระบวนการไกล่เกลี่ยยังไม่ได้ โดยจะต้องอยู่ในกระบวนการไกล่เกลี่ยไปอย่างน้อย 3 เดือน จึงจะขอยุติและออกจากกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทได้ เนื่องจากคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ร่วมออกค่าใช้จ่ายชำระค่าธรรมเนียมการไกล่เกลี่ยด้วย และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการขอยุติการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างรอบคอบและมีเหตุผล

**5. ประเด็นอัตราค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator)** พบว่า อัตราค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ สามารถยึดโยงเทียบเคียงกับอัตราค่าธรรมเนียมของอนุญาโตตุลาการได้ เนื่องจากการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการต่างก็เป็น การระงับข้อพิพาททางเลือกทำนองเดียวกัน แต่อัตราค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพไม่ควรเท่าหรือใกล้เคียงกับอัตราค่าธรรมเนียมของอนุญาโตตุลาการ เพราะมีบทบาทหน้าที่ ภาระงาน และความซับซ้อนยุ่งยากน้อยกว่า ของอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ ตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่องอัตราค่าป่วยการอนุญาโตตุลาการฯ ของสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม พ.ศ. 2564 ลงวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2564 ข้อ 5 ได้กำหนดค่าป่วยการอนุญาโตตุลาการสำหรับอนุญาโตตุลาการคนเดียว สำหรับข้อพิพาทไม่มีทุนทรัพย์หรือทุนทรัพย์ไม่เกิน 1,000,000 บาท เป็นเงิน 10,000 บาท ข้อพิพาททุนทรัพย์ 1,000,001 ถึง 2,500,000 บาท เป็นเงิน 10,000 + ร้อยละ 1 ส่วนที่เกิน 1,000,000 และทุนทรัพย์ 2,500,001 ถึง 5,000,000 บาท เป็นเงิน

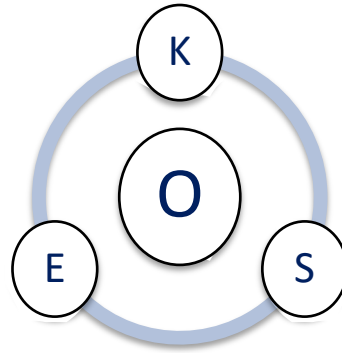


25,000 + ร้อยละ 2 ส่วนที่เกิน 2,500,000 บาท นอกจากนี้การกำหนดให้อัตราค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพสูงใกล้เคียงกับอัตราค่าธรรมเนียมของอนุญาโตตุลาการยังเป็นอุปสรรคที่ทำให้ไม่สนใจคู่พิพาทที่จะต้องนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการชี้ขาดโดยอนุญาโตตุลาการ สำหรับอัตราค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพควรมีสัดส่วนสูงสุดไม่เกินร้อยละ 50 ของอัตราค่าธรรมเนียมของอนุญาโตตุลาการ เพื่อจูงใจคู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท และเป็นภาระแก่คู่พิพาทมากเกินไป แต่ไม่ควรต่ำกว่าร้อยละ 30 ของอัตราค่าธรรมเนียมของอนุญาโตตุลาการ เพราะจะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ ขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนในการก้าวสู่ความเป็นมืออาชีพ อย่างไรก็ตาม แม้การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทไม่สามารถหาข้อยุติลงได้ก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพก็ควรมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนเต็มตามอัตราที่กำหนด เพราะถือได้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่แล้ว ในขณะที่ความเห็นข้างน้อย เห็นว่า เมื่อไม่สามารถหาข้อยุติลงได้ ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพควรมีส่วนแบ่งเบາภาระเงินค่าธรรมเนียมให้แก่คู่พิพาทโดยควรมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนลดหย่อนลงเหลือร้อยละ 50 ถึงร้อยละ 30 ของอัตราที่กำหนด เป็นต้น

**6. ประเด็นมาตรการลงโทษคู่พิพาทที่กระทำฉ้อฉลผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพเพื่อหลีกเลี่ยงค่าตอบแทนเต็มจำนวน** พบว่า มีความเห็นเป็นสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งเห็นว่า ควรมีบทบัญญัติทางอาญาลงโทษคู่พิพาทที่ไม่สุจริตการทำการฉ้อฉลแก่งแย่งไม่ตกลงเพื่อหลีกเลี่ยงการจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพตามส่วนที่ควรจะได้เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพในลักษณะการฉ้อโกงเจ้าหน้าที่ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 349 ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งเห็นว่า ไม่ควรมีบทบัญญัติทางอาญาเพราะผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพสามารถเรียกร้องทางแพ่งในค่าตอบแทนส่วนที่ยังขาดอยู่ได้อยู่แล้ว และการมีบทบัญญัติทางอาญาอาจทำให้คู่พิพาทเกรงการถูกดำเนินคดีอาญา ทำให้ไม่สนใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

### แนวทางเลือกที่เป็นทางออกของสังคมปัจจุบันไทย

สภาพการณ์เกิดขึ้นกับประเทศไทย ผู้ประนีประนอม (Conciliator) ในศาลยุติธรรมมีข้อจำกัดด้านความรู้ความสามารถอยู่มากในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทคดี ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพจึงเป็นทางเลือก อีกทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกธรรมให้คู่พิพาทในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในศาลยุติธรรมไทย แต่ทั้งนี้ต้องสร้างปัจจัยเอื้อสองประการเพื่อให้แนวคิดดังกล่าวเกิดผลสัมฤทธิ์ไปสู่การปฏิบัติที่แท้จริงประกอบด้วยปัจจัยเอื้อทั้งด้านองค์กร (Organization) และด้านคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย (Professional Mediator) โดยปัจจัยเอื้อด้านองค์กร (Organization) มีหน้าที่กำกับ ควบคุมผู้ประกอบการอาชีพผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) ทำหน้าที่ องค์กรวิชาชีพ (Association of Thai Professional Mediator A.T.P.M.) ส่วนปัจจัยเอื้อด้านผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) จะเป็นเรื่องคุณสมบัติและสมรรถนะของผู้ไกล่เกลี่ย สรุปได้ ดังนี้



รูปภาพที่ 1 OKES Model

**O = Organization** หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับควบคุมผู้ประกอบการอาชีพผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) ทำหน้าที่ องค์กร วิชาชีพ (Association of Thai Professional Mediator A.T.P.M.)

**K = Knowledge** หมายถึง ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) ต้องสำเร็จการศึกษาชั้นต่ำระดับปริญญาตรี และต้องสามารถร่างสัญญาประนีประนอมยอมความได้

**E = Experience** หมายถึง คุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) ต้องเป็นผู้เคยผ่านการไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรมมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ถึง 5 ปี และได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมของสำนักงานศาลยุติธรรม

**S = Skill** หมายถึง ทักษะความสามารถเฉพาะทาง หรือความสามารถพิเศษโดยปัจจัยเอื้อด้านองค์กร (Organization) โดยจะต้องมี องค์กร วิชาชีพ (Association of Thai Professional Mediator) ซึ่งเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวของการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ โดยมีบทบาทที่สำคัญ ดังนี้

1. จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับประวัติและผลงานของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพกับตรวจสอบความถูกต้อง
2. กำหนดมาตรฐานคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ ตั้งแต่ด้านการศึกษา ด้านประสบการณ์ และด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง
3. กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ อีกทั้งกรอบเวลาในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทและเงื่อนไขที่เหมาะสมต่อการยุติกระบวนการไกล่เกลี่ย รวมทั้งอัตราค่าธรรมเนียมและค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ย
4. การจัดทำมาตรฐานจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย
5. การสรรหาคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพและการขึ้นทะเบียน
6. การจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมเพื่อจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรมการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ

**ปัจจัยเอื้อด้านคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย (Professional Mediator)** ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพจะต้องมีคุณสมบัติและคุณภาพซึ่งสามารถสร้างความแตกต่างเหนือชั้นทั้งด้านความรู้และประสบการณ์ขั้นสูง คุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพจึงเป็นหัวใจของการสร้างความศรัทธาต่อคู่พิพาทผู้ใช้บริการ โดยควรมีคุณสมบัติเบื้องต้น ดังนี้

1. ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพต้องจบปริญญาตรีอย่างน้อย 1 ปริญญาตรี และสามารถยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ หรือข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้
2. ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพต้องเป็นผู้ผ่านการได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประนีประนอมของสำนักงาน ศาลยุติธรรมมาแล้วและมีประสบการณ์ไกล่เกลี่ยกับมีผลสำเร็จในการไกล่เกลี่ยจำนวนตั้งแต่ 10- 20 คดี
3. ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยขององค์กรวิชาชีพ(Association of Thai Professional Mediator)
4. มีทักษะ หรือความรู้พิเศษเฉพาะทางเกี่ยวกับข้อพิพาท

## สรุป

จากที่ได้ทำการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพ (Professional Mediator) ควรจะมีขึ้นในประเทศไทยมานานแล้ว เช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาช่วงปลายทศวรรษ 1960 ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขนาดใหญ่ ส่งผลก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมมากมายอย่างรวดเร็ว โดยในช่วงเริ่มต้นการวางรูปแบบของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยส่วนใหญ่เริ่มจากคดีหรือความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิดทางอาญา ต่อมาได้มีแนวความคิดของการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเชิงบังคับมาใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกาโดยเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เนื่องจากในช่วงระยะเวลาดังกล่าวศาลในมลรัฐต่าง ๆ ประสบปัญหาเกี่ยวกับคดีความที่มีอยู่มากมาย ในขณะที่ทรัพยากรของศาลมีอยู่อย่างจำกัด ไม่ว่าจะป็นจำนวนผู้พิพากษาและสถานที่ในการพิพากษาคดี ทำให้มีคดีที่ค้างคั่งอยู่ในศาลจำนวนมาก รวมตลอดถึงทำให้คู่ความมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทั้งค่าทนายความ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และความสิ้นเปลืองเวลาส่งผลกระทบต่อธุรกิจของคู่ความและระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม จึงเกิดแนวความคิดในการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเชิงบังคับมาใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ต่อคดีบางประเภท มีการตรากฎหมายและระเบียบข้อบังคับของศาลให้นำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงบังคับแก่คดี หรืออาจทำได้โดยข้อตกลงระหว่างคู่กรณี โดยกำหนดไว้ในสัญญาว่า หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างคู่สัญญา ให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่สัญญาก่อนที่จะนำคดีขึ้นสู่ศาลเพื่อให้มีกระบวนการดังกล่าวตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งไม่สามารถกำหนดเวลาสิ้นสุดของคดีความได้อีกด้วยว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด ทำให้ไม่สามารถวางแผนทางธุรกิจในอนาคตได้ การมีผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพแม้คู่พิพาทจะต้องเสียเงินค่าบริการบ้างก็ตาม แต่ก็มีคุณค่ามากกว่าการที่ข้อพิพาท ไม่สามารถตกลงกันได้และต้องถูกผลักให้เข้าสู่กระบวนการทางการศาล หรือกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการซึ่งต้องใช้เวลาในการสืบพยานนานเช่นกัน

สภาพการณ์ข้างต้นที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกามีส่วนคล้ายคลึงที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยในปัจจุบันที่ผู้ประนีประนอม (Conciliator) ในศาลยุติธรรมมีข้อจำกัดด้านความรู้ความสามารถอยู่มากในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทคดีหรือข้อพิพาทที่มีความสลับซับซ้อน ฉะนั้น การมีผู้ไกล่เกลี่ยวิชาชีพจึงเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้คู่พิพาทในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในศาลยุติธรรมไทย

## References

- Alternative Dispute Resolution Office, *The Office of the Judiciary. (2013). Handbook of The Center of Reconciliation and Peaceful Means*. Bangkok: Tana press Co., Ltd.
- Chantara-Opakorn, A. (2015). *Alternative ways for Dispute Resolution: Negotiation, Mediation and Conciliation, Arbitration*. Bangkok: Faculty of Law, Thammasat University.
- Manprasert, C. (2008). *Achievement evaluation on mediation system of court of justice: a case study of Civil Court, Chiang Mai Province*. Chiang Mai: Chiang Mai University.
- Nooruangnam, P. (2013). Development of Restorative justice: A Case Study of Mediation in Resolving Administrative Disputes Enforcement in Thailand. *Journal of Thai Justice System*, 6(2), 104–106.
- Nuyimsai, W. (2016). *A Comparative Study of Mediation Centre of Lawyers Council of Thailand and Buddhist Peaceful Means* (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Office of Judicial Affairs, The Office of the Judiciary. (2017). *Hawaii Conciliate*. Bangkok: Tana press Co., Ltd.
- Office of Planning and Budget. Court of Justice Thailand. (2019). *Annual Judicial Statistics Thailand 2019*. Retrieved July 9, 2021, from <https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/2085/iid/196196>
- Phramaha Hunsu Dhammaso. (2004). *A Pattern of Conflict Management by Buddhist Peaceful Means: A Critical Study of Mea Ta Chang Watershed Chiang Mai*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Rungreangphadung, P. (2018). *Development of Subpaya to Enhance Efficacy of Mediation*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Todsungnoen, J., Gluntapura, O. (2014). Factors contributing to the success of the community mediation: A case study of Khok Kham district community justice center, Mueang district, Samutsakhon province. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 40(1), 98–113.