

การนํานโยบายยุติธรรมทางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติ Implementation of Alternative Justice Policies Through Dispute Mediation

สระเกตุ ปานเถื่อน และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Saket Panthuen and Kampanart Wongwattanapong
Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author E-mail: kettylaw1974@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอตัวแบบการนํานโยบายยุติธรรมทางเลือกไปปฏิบัติด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนํานโยบายด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้นํานโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จมากกว่าการล้มเหลวนั้น ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหอุปสรรคในการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนํานโยบายไปปฏิบัติจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งขาดความรู้ทักษะและเทคนิคในการไกล่เกลี่ย เครื่องมือด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมไม่เพียงพอในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในยุคปัจจุบัน จึงต้องเร่งส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในทุกมิติ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือในกระบวนการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การไกล่เกลี่ยในทุกรูปแบบในทุกขั้นตอนก่อนฟ้องหรือหลังฟ้องและในทุกชั้นศาลให้คู่ความและประชาชนเข้าถึงการให้บริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ปฏิบัติมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจนปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของนโยบายสำนักงานศาลยุติธรรม

คำสำคัญ : กระบวนการยุติธรรมทางเลือก; ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท; การนํานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

Abstracts

This paper aims to present a model for the implementation of alternative justice policies by means of mediating disputes and report problems and obstacles in the practice of dispute resolution that affect the success of the implementation of the mediation policy. In order for the practitioners to bring the policy into practice with greater success than failure, the problems with the implementation of the process must be resolved because the practitioner may lack knowledge, skills and techniques in mediation. Also, technological tools may not appropriate and inadequate for the current situations. Therefore, the promotion of mediation in all dimensions must be accelerated, and a network of cooperation in related processes or organizations should be created and mediation in all forms at all stages before filing a lawsuit or after filing a lawsuit and in all courts should be disseminated to allow parties and people to

* วันที่รับบทความ: 10 มิถุนายน 2565; วันที่แก้ไขบทความ: 14 กรกฎาคม 2565; วันที่ตอบรับบทความ: 15 กรกฎาคม 2565

Received: June 10, 2022; Revised: July 14, 2022; Accepted: July 15, 2022

access dispute mediation services. In addition, Practitioners should have a clear working style, perform duties effectively and achieve results in accordance with the goals of the Office of the Court of Justice's policy.

Keywords: Alternative Justice; Mediate Dispute; Implementation Of Public Policy

บทนำ

ความสำคัญของการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางเลือก ในปัจจุบันสภาพการณ์ของโลกและภายในประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ก้าวพิบัติทางธรรมชาติ และเกิดโรคอุบัติใหม่ที่ระบาดไปทั่วโลก ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมต่อวิถีการดำรงชีพของประชาชนอย่างกว้างขวาง ปัจจุบันมีการแก่งแย่งช่วงชิงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดมากยิ่งขึ้น สภาพแวดล้อมรอบตัว ไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ สภาพเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพความอยู่ของคนในยุคนั้น ๆ จึงทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง และข้อพิพาทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาของบุคคลในสังคมเพิ่มขึ้นอันนำไปสู่การฟ้องคดีต่อศาล เช่นคดีแพ่ง คดีอาญา คดีคุ้มครองผู้บริโภค คดีอาญาทุจริต มีปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลจำนวนมาก เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคดีก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย ของประชาชนและองค์กรเป็นจำนวนมาก (สระเกตุ ปานเถื่อน, 2559 : 6)

การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนถือเป็นภารกิจหลักของศาลยุติธรรม ทั้งนี้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งมีนโยบายในการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งก่อนฟ้องคดีและหลังฟ้องคดีแล้ว เพื่อลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล เพื่อเปิดโอกาสให้คู่ความได้เจรจายุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วยความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม โดยมีผู้ประนีประนอมและผู้ไกล่เกลี่ยตลอดจนบุคลากรในศาลที่มีความรู้ความสามารถ และผ่านการฝึกอบรมเป็นผู้ช่วยเหลือคู่ความให้สามารถเจรจากันได้โดยมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและยุติข้อพิพาทให้แก่คู่ความเผยแพร่ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายในหมู่ประชาชนสอดคล้องกับนโยบายประธานศาลฎีกา และแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 ยุทธศาสตร์ J (Justice for All) ในการยึดมั่นการอำนวยความสะดวกด้วย หลักนิติธรรม และยุทธศาสตร์ T (Trusted pillar) เพื่อให้ประชาชนและสังคมศรัทธาและเชื่อมั่นในกระบวนการทางเลือกของศาลยุติธรรม และยุทธศาสตร์ C (Collaboration) เร่งบูรณาการเครือข่าย ด้านการยุติธรรมทั้งภายในและระหว่างประเทศ รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและยุติข้อพิพาทให้แก่คู่ความ ตลอดจนการรณรงค์เผยแพร่ความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายในหมู่ประชาชน อันเป็นการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรและหน่วยงานศาลต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมทั้งประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ซึ่งปัจจุบันสถานการณ์การเกิดโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส-19 หรือที่รู้จักในชื่อว่า COVID-19 ส่งผลกระทบต่อ

ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศาลเป็นอย่างมาก ศาลจึงได้นำระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ (Online Mediation) มาใช้ในการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องและหลังฟ้อง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน และคู่ความที่มีข้อโต้แย้งได้มีโอกาสเจรจาตกลงกันก่อนที่จะนำคดีขึ้นสู่ศาล หรือเมื่อนำคดีขึ้นสู่ศาลแล้วมีแนวทางไกล่เกลี่ยเจรจาตกลงกันได้ผ่านระบบบริการข้อมูลคดีของศาลยุติธรรม Case Information Online Service (CIOS) หรือระบบแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อลดการเดินทางมาศาล โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ซึ่งอาจทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคมลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข สอดคล้องกับนโยบายประธานศาลฎีกา เน้นความเสมอภาค ของประชาชนต้องได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาค โดยได้รับการบริการจากศาลลดขั้นตอน ลดภาระค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาในการดำเนินคดีและปฏิบัติต่อผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีอย่างเหมาะสมและเท่าเทียม สนับสนุนให้เกิดการรับรู้และมีส่วนร่วมสร้างแรงผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น สร้างแรงจูงใจของคู่กรณี คู่กรณีมีแรงจูงใจในการเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย คือ ก) การไกล่เกลี่ยอาจจะช่วยพวกเขาให้ลดความเสี่ยงในการขยายตัวของความขัดแย้ง และอาจนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกัน ข) แต่ละฝ่ายหวังว่าคนกลางจะช่วยให้ตนมีอิทธิพลเหนืออีกฝ่าย ค) การไกล่เกลี่ยจะเป็นการสื่อสารต่อสาธารณะว่าพวกเขาจัดการความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติ ง) ต้องการให้คนนอกเข้ามาช่วยประณามว่าความพยายามการสร้างสันติภาพล้มเหลว จ) ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเข้าไปตรวจสอบ และให้หลักประกันว่าจะนำมาสู่ข้อตกลง อย่างไรก็ตามเมเยอร์ เน้นแรงจูงใจของคู่กรณีในประเด็นคู่กรณีต้องการให้นักไกล่เกลี่ยช่วยให้ตนเองบรรลุความต้องการ โดยเป็นจุดเน้นมากที่สุดเพื่อช่วยเหลือตนเอง คู่กรณีต้องการให้นักไกล่เกลี่ยหาวิธีการสร้างความกดดันให้อีกฝ่ายเพื่อให้ประนีประนอมและทำข้อตกลง ไม่ว่าเราจะศึกษาการไกล่เกลี่ยภายในหรือระหว่างประเทศ เราควรเข้าใจว่าการไกล่เกลี่ยไม่ได้เป็นเหตุผลเพียงมนุษยธรรมเท่านั้น หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจไม่ได้ยึดแต่ประโยชน์ของคู่กรณีเป็นที่ตั้งเท่านั้น ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีแนวทางหรือรูปแบบการปฏิบัติงานและปฏิบัติหน้าที่ ด้านการไกล่เกลี่ยได้อย่างเหมาะสมตอบสนองความต้องการของประชาชน เสนอปัญหาและอุปสรรคต่อการบริการในช่องทางของศาล และเสนอความต้องการของตนได้ถูกต้อง ผลักดันเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนา อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบงานภายใต้แนวความคิดเพื่อพัฒนาการบริการของศาลในด้านต่าง ๆ ตามหลักการธรรมาภิบาลที่ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่ายในสังคมและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริการของศาลยุติธรรมยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการ และให้บริการประชาชนอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส เพื่อเป็นการริเริ่มให้ประชาชนได้ตระหนักเห็นถึงความสำคัญของตนเองว่ามีความสำคัญและมีสิทธิหน้าที่ของตนเองอย่างไร ทั้งในระดับครอบครัวชุมชน สังคม และระดับประเทศชาติที่ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2561- 2580)

แนวคิดความขัดแย้ง

การขัดแย้งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่มีอยู่อย่างแพร่หลายทั่วไปเราจึงไม่ควรมอง พฤติกรรมขัดแย้งว่าเป็นพฤติกรรม ที่ไม่ดีหรือเป็นปรากฏการณ์ที่ผิดปกติ ทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคม จึงมีแนวความคิดว่า สังคมนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของการแบ่งแยก (division) อันเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม วิธีการสำคัญที่นักปรัชญาและนักสังคมศาสตร์ ใช้วิเคราะห์ปรากฏการณ์ที่ขัดแย้งต่าง ๆ คือ วิธีการที่เรียกว่า "ไดอาเล็กติก" (Dialectic Method) เป็นวิธีการที่ใช้มาตั้งแต่สมัยกรีกโบราณ สมัยโสเครตีส (Socrates) ใช้เป็นวิธีถามและตอบเพื่อแสวงหาความรู้ที่แจ่มแจ้งและสมบูรณ์ ทำให้เกิดการสมเหตุ สมผลมากขึ้น (logical consistency) ต่อมานักปรัชญาชาวเยอรมันได้พัฒนา Dialectic สมัยใหม่ที่ว่าด้วย ข้อเสนอเบื้องต้น (thesis) และข้อเสนอยก (anti-thesis) และ คานท์ (Kant) แสดงความเห็นว่ สาเหตุของความไม่กลมกลืน หรือไม่คล้อยจองกัน เป็นเพราะระบบความคิดของคนเรา ซึ่งมีอิทธิพลมากกว่าอิทธิพลทางสังคมและวัฒนธรรม ความขัดแย้งที่มีอยู่ในตัวของบุคคลเป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่ความขัดแย้งภายนอกอื่น ๆ หากทำความเข้าใจเรื่องความขัดแย้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลได้แล้ว และหาทางขจัดความขัดแย้งนั้นออกไป ความขัดแย้งทางสังคมและวัฒนธรรมอาจหายไปได้นักทฤษฎีความขัดแย้งด้านสังคมวิทยาที่สำคัญ 3 คนคือ Marx (อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534, หน้า 42) เป็นผู้ที่ใช้วิธีวิเคราะห์ แบบ Dialectical วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของทุก ๆ สังคมว่า เกิดจากความสัมพันธ์ของ "อำนาจการผลิต" ซึ่งได้แก่ ที่ดิน ทุน เทคโนโลยี และการจัดการด้านแรงงานกับ "ความสัมพันธ์ทางสังคมของการผลิต" อันได้แก่ เจ้าของปัจจัยการผลิต และผู้ใช้แรงงาน ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มักเกิดจากความขัดแย้งระหว่างชนชั้นเจ้าของปัจจัยการผลิตกับชนชั้นผู้ใช้แรงงาน Sills (1968 : 142) อธิบายว่า ความขัดแย้งก่อให้เกิดผลทั้งด้านลบและด้านบวก ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ถือเป็นสถานะหนึ่งของมนุษย์ความขัดแย้งสามารถแก้ปัญหา ความแตกแยกและทำให้ เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มได้เพราะในกลุ่มหนึ่งๆ ย่อมมีทั้งความเป็นมิตรและความเป็นศัตรูอยู่ด้วยกัน ดังนั้นความขัดแย้งจึงเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ได้เสนอเพิ่มเติมว่าความขัดแย้งทำให้เกิดการแบ่งกลุ่ม ลดความเป็นปรปักษ์ต่อกันอันจะพัฒนาสู่ความร่วมมือได้หรือทำให้เกิดความแปลกแยกได้ Dahrendorf (1968 : 125) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันที่ปฏิเสธแนวคิดของมาร์กซ์ เรื่องความขัดแย้งระหว่างชนชั้น Dahrendorf อธิบายคุณลักษณะ "ความขัดแย้ง" ว่ามีลักษณะสอดคล้องกับทุกสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ทุกสังคมจึงเกิดความขัดแย้งได้ตลอดเวลา ซึ่งเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องสิทธิอำนาจ ทำให้สังคมเกิดกลุ่มแบบไม่สมบูรณ์ขึ้น เพราะต่างฝ่ายต่างมีผลประโยชน์แอบแฝงอยู่เบื้องหลัง แต่ละฝ่ายจึงพยายามรักษาผลประโยชน์ของฝ่ายตนไว้ ทำให้ระดับของความรุนแรงจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับการจัดการและการประสานผลประโยชน์ของกลุ่มที่ครอบงำกลุ่มอื่น ความขัดแย้งจึงสามารถควบคุมได้โดยการประนีประนอม และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นผลมาจากความกดดันจากภายนอกโดยสังคมอื่น ๆ ด้วย

แนวคิดกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

กระบวนการยุติธรรมทางเลือกเป็นแนวคิดที่ต้องการสร้างทางเลือก และกระบวนการทศน์ใหม่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม เป็นแนวคิดใหม่ประเทศไทยรับมาจากประเทศทางตะวันตก โดยเมื่อปี ค.ศ. 1980 นักวิชาการในประเทศทางตะวันตกได้เริ่มศึกษาการแก้ไขปัญหาคriminal justice และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือกขึ้นมาเพื่อทดแทนกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อลดจำนวนคดีที่ขึ้นสู่ศาล มีการกำหนดกลไกทางสังคมเพื่อแก้ไขข้อพิพาทโดยไม่ต้องอาศัยการฟ้องร้องดำเนินคดีในลักษณะคู่ต่อสู้หรือคู่ความในชั้นศาลซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี นอกจากนี้ กระบวนการยุติธรรมทางเลือกยังช่วยทำให้เกิดความสมานฉันท์โดยลดหรือบรรเทาความเจ็บปวดของผู้เสียหายซึ่งจะได้รับการชดเชยเยียวยา และในกรณีที่ผู้กระทำผิด เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้กระทำผิดแสดงอาการสำนึกในความผิดที่กระทำและพร้อมที่จะชดเชยทดแทนให้ผู้เสียหายหรือสังคม เพื่อเป็นการขออภัยและมีโอกาสในการกลับตัวเพื่อจะกลับไปเริ่มต้นชีวิตใหม่ในสังคมได้อีกครั้ง (Emery, sbarra, & Grover, 2005 : 22-37)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่ากระบวนการยุติธรรมหมายความว่าวิธีดำเนินการให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและให้เป็นธรรม ในทางกฎหมายแก่บุคคลโดยบุคลากรและองค์กร หรือสถาบันต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่บริหารงานยุติธรรมได้แก่พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ทนายความ ศาลยุติธรรม และกรมราชทัณฑ์

ความหมายกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (alternatives to justice) หมายถึงกระบวนการหรือมาตรการใด ๆ ที่ใช้แสวงหาความยุติธรรมที่มีรูปแบบการปฏิบัตินอกเหนือจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักซึ่งมองในบริบทของคดีอาญาแล้ว กระบวนการยุติธรรมทางเลือกในคดีอาญา จึงมิใช่การฟ้องคดีต่อศาลเพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามระบบการดำเนินคดีอาญาอย่างเป็นทางการทั่วไปเพียงอย่างเดียวแต่เป็นการมองที่ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับเหยื่ออาชญากรรม ชุมชน และสังคมโดยรวม ซึ่งเป็นแนวคิดของการชดเชยเยียวยา มุ่งเน้นความสมานฉันท์และความปรองดอง ให้เกิดในสังคมเป็นหลัก กระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นมาตรการแบ่งเบาภาระคดี (Diversion) ออกจากกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นมาตรการที่นำไปใช้ในขั้นตอนใดของกระบวนการยุติธรรมก็ตาม เช่น การไกล่เกลี่ยในชั้นตำรวจ การชะลอฟ้องในชั้นอัยการ การคุมประพฤติ การทำงานบริการสังคมในชั้นศาล และการพักการลงโทษในชั้นราชทัณฑ์ หลักการสำคัญคือการสร้างมาตรการ “ทางเลือก” แทนการใช้โทษจำคุกให้แก่เจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อนำไปใช้กับผู้กระทำผิด

Zehr (1990 : 75) ผู้ที่ได้ชื่อว่า เป็นบิดาของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกกล่าวว่า กระบวนทัศน์ด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกแตกต่างจากกระบวนการทศน์เพื่อการแก้แค้นทดแทน (Retributive Justice) นั่นคือ ในขณะที่มาตรการเพื่อการแก้แค้นทดแทนให้ความสำคัญกับการลงโทษ แต่กระบวนทัศน์กระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้ความสำคัญกับความพร้อมรับผิด (Accountability) การเยียวยา (Healing) และการยุติ

ข้อขัดแย้ง (Closure) ดังนั้น กระบวนทัศน์ด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกจึงแตกต่างจากกระบวนทัศน์ด้านกระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิมรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกกระบวนกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีด้วยกันหลายรูปแบบและหลากหลายวิธีการที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป ได้แก่ อนุญาโตตุลาการ การประนอมข้อพิพาท และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นวิธีที่ใช้กับข้อพิพาทระหว่างเอกชน โดยมีการแต่งตั้งคณะลูกขุนที่เป็นบุคคลภายนอกศาลตามที่กฎหมายกำหนดเป็นผู้ตัดสินชี้ขาด คดีความอาจมีผลผูกพันหรือไม่ผูกพันต่อคู่กรณีก็ได้ หรืออาจดำเนินการด้วยเทคนิควิธีเชิงคุณธรรมอันเกี่ยวกับความขัดแย้งกัน

การประนอมข้อพิพาท (Conciliation) เป็นการปฏิบัติในการตัดสินคดีความ โดยเริ่มจากผู้พิพากษาหรือตุลาการแนะนำผู้ร้องทุกข์เอกชนซึ่งนำคดีมาฟ้องร้องต่อศาลเพื่อเรียกร้องความยุติธรรมให้มีการเจรจาการทำข้อตกลงกันแทนที่จะใช้วิธีการดำเนินคดีพิจารณาในศาลตามปกติในบางกรณีมีการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาด้วย

แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจของคู่กรณี โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรักษาความลับได้เป็นอย่างดีและเป็นผู้ช่วยให้ประเด็นข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีมีความชัดเจนขึ้น ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้คู่กรณีค้นพบวิธีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งด้วยตนเอง ในลักษณะถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน เป็นการแก้ไขปัญหาที่สมประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งเชื่อว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างยั่งยืนถาวรได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการบังคับหรือผูกพันคู่กรณีในการแก้ไขปัญหาระหว่างกัน แต่ต้องใช้กระบวนการบางอย่าง เช่น "ผลประโยชน์พื้นฐาน (Interest-based)" หรือ "สิทธิหรือความยุติธรรมตามกฎหมายเป็นพื้นฐาน (Rights-based)" เป็นแนวทางในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยบางคนอาจทำหน้าที่เป็นเพียง "ผู้ให้การสนับสนุน" โดยเป็นผู้ให้การช่วยเหลือจัดเตรียมกระบวนการทั้งหมด

การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการที่คู่กรณีพยายามทำความเข้าใจกันโดยมีบุคคลที่สามเป็น ผู้ช่วยเหลือไกล่เกลี่ยให้ข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยดี การไกล่เกลี่ยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) Judicial Compromise การไกล่เกลี่ยโดยมีศาลเป็นผู้ดำเนินการ 2) Conciliation การไกล่เกลี่ยโดยมีบุคคลที่สาม คือ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยที่ประกอบด้วยผู้พิพากษา 1 คน และผู้พิพากษาสมทบอีก 2 คน 3) Mediation การไกล่เกลี่ยที่มีบุคคลที่สามนอกจากผู้พิพากษา หรือคณะกรรมการไกล่เกลี่ย รวมทั้งบุคคลอื่น ๆ หรือตัวแทนขององค์กรฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยศาลสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ 1) การไกล่เกลี่ยในการฟ้องคดี (Compromise in the Course of Litigation) หรือ การไกล่เกลี่ยในศาลซึ่งเกี่ยวกับศาลผู้ซึ่งทำการพิจารณาพิพากษา หรือโดย ผู้พิพากษาที่เป็น สมาชิกในคณะผู้ตัดสิน 2) การไกล่เกลี่ยก่อนที่จะฟ้องคดี (Compromise Prior to Filing Suit) ส่วนการไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการไกล่เกลี่ย (Conciliation)

สามารถกระทำได้ ทั้งในช่วงก่อนเริ่มฟ้องคดี (Pre-Action Conciliation) หรือหลังจากฟ้องคดีแล้วก็ได้ (Post-Action Conciliation)

ชาวญี่ปุ่นเป็นชนชาติที่ไม่นิยมการฟ้องคดีแต่นิยมการระงับข้อพิพาทโดยการตกลงกันนอกศาลโดยใช้การไกล่เกลี่ย ซึ่งใช้ทั้งในการไกล่เกลี่ยปัญหาทางแพ่งและปัญหาครอบครัว การระงับข้อพิพาทโดยใช้วิธีการที่ไม่เป็นทางการมีประโยชน์หลายประการ คือ 1) ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา 2) สามารถแก้ปัญหาหลาย ๆ ประการรวมกันได้ครั้งเดียว 3) ทำให้ข้อพิพาทได้รับการแก้ไขทันทีที่ คดีค้างค้ำที่ศาลน้อยลง 4) คู่ความไม่รู้สึกเสียหน้าแพ้-ชนะกันในคดี

การระงับข้อพิพาทของประเทศไทย เดิมการดำเนินคดีแพ่งส่วนใหญ่ ประสบปัญหาคู่ความเสียค่าใช้จ่ายมาก ขั้นตอนในการดำเนินคดียุ่งยากซับซ้อนทำให้การดำเนินคดีแต่ละคดีต้องใช้เวลามาก จึงเกิดแนวคิดในการระงับข้อพิพาทว่าควรหาวิธีการที่ให้ความสามารถตกลงกันในปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น การทำข้อตกลงก่อนการฟ้องคดี วิธีแก้ปัญหา เช่นนี้เป็นการตกลงกันในลักษณะของ Alternative Dispute Resolution หรือ ADR ซึ่งมีความหลากหลายวิธี เช่น อนุญาโตตุลาการ การไกล่เกลี่ย (Conciliation) และการเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นต้น

แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คำว่า “ไกล่เกลี่ย” ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายไว้ว่า “พูดจาให้ปรองดองกัน พูดจาให้ตกลงกัน ลูบไล้ทำให้เรียบร้อย ทำให้มีส่วนเสมอกัน” ส่วนการไกล่เกลี่ยทางกฎหมาย (Mediation) หมายความว่า กระบวนการยุติธรรมหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลง ยินยอมของคู่ความเอง โดยที่มีบุคคลที่สาม หรือผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำ เสนอแนะแนวทางในการยุติข้อพิพาทให้คู่ความหาทางออกร่วมกัน บนพื้นฐานความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย สรวิศ ลิ้มปรีงษ์ กล่าวไว้ว่า กระบวนการไกล่เกลี่ย หมายความว่า การพูดคุยหารือปัญหา ข้อพิพาทโดยมีตัวละครเข้ามาเกี่ยวข้องกับการพูดคุยหารือกันของคู่พิพาทตัวละครตัวนี้เรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” (Mediator) เป็นผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาข้อพิพาทแต่อย่างใด แต่เหตุที่เขามานั้นเนื่องจากการได้รับการร้องขอให้เข้ามาช่วยคู่พิพาทในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ และคณะ มีความเห็นว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation) หมายความว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยที่อาศัยบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เป็นกลางไม่ใช่ว่าการเกลี้ยกล่อม เพราะฉะนั้น คนกลางไม่มีอำนาจชี้ถูกผิด ถ้าแบ่งข้างแยกซ้ายไปแล้วก็ต้องอาศัยการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสีย ดังนั้นต้องเป็นผู้ที่คู่ความให้ความเชื่อถือ วันชัย วัฒนศัพท์และคณะ มีความเห็นว่า การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) หมายความว่า การเข้าไปแทรกแซงในการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่เป็นบุคคลที่สามที่เป็นกลางทั้งความคิดและการ ปฏิบัติและเป็นที่ยอมรับ โดยคนกลางไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินในเรื่องที่เกี่ยวกับข้อพิพาท โดยมีหน้าที่ช่วยให้คู่กรณีที่มีข้อถกเถียงหรือขัดแย้งกันอยู่ให้บรรลุในข้อตกลงอันเป็นที่ ยอมรับร่วมกันด้วยความสมัครใจ โดยทั่วไปการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางคือกระบวนการที่ต่อเนื่องของ กระบวนการเจรจาด้วยความช่วยเหลือของ คนที่เข้ามาอยู่ตรงกลางที่เรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” จากนิยาม

ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้างต้นนั้น ผู้เขียนสรุปว่าการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทคือกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จ และบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีหลักสำคัญ ดังนี้ (1) การไกล่เกลี่ยต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายที่จะทำการไกล่เกลี่ย เพื่อหาข้อยุติร่วมกัน (2) การไกล่เกลี่ยต้องมีคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) เพื่อให้ความช่วยเหลือในการเจรจาต่อรองกันของคู่ความ เพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดร่วมกัน โดยปกติแล้วการเจรจาไกล่เกลี่ยในรูปแบบห้องประชุมเพื่อให้เห็นหน้าระหว่างกันและสร้างความเป็นความคุ้นเคยและกันเองแบบไม่เป็นทางการเกินไป

ปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศได้นำระบบการไกล่เกลี่ยมาใช้กับคดีแพ่งทุกคดีเริ่มตั้งแต่คดีก่อนฟ้องศาล หลังยื่นคำฟ้องต่อศาล และระหว่างพิจารณาของทุกชั้นศาล สถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีแพ่งของศาลยุติธรรมทั่วประเทศ ในปีงบประมาณ 2563 พบว่ามีปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาล 1,465,748 คดี ปีงบประมาณ 2564 มีปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาล 1,271,456 คดี และมีปริมาณคดีเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ย 202,132 คดี โดยสามารถไกล่เกลี่ยสำเร็จ 178,388 คดี (คิดเป็นร้อยละ 88.25) และได้นำระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์บริการประชาชนจนถึงปัจจุบัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกคนที่มีข้อพิพาทระหว่างกันที่เกิดขึ้น และมีคดีมาสู่ศาลมากขึ้นเป็นลำดับ มีหนี้สินในภาคครัวเรือนและภาคประชาชนเกิดขึ้นมากในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค ได้รับบริการที่มีความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการเดินทางมาศาล ลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเป็นส่งเสริมให้มีการใช้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติ

นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางที่รัฐจะกระทำหรือไม่กระทำเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะและพัฒนาองค์รวมของประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองทั้งนี้มุ่งสนองตอบหรือแก้ไขปัญหาคุณภาพชีวิตของพลเมืองในรัฐให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น การศึกษานโยบายสาธารณะมีหลายมิติไม่ว่าจะเป็นการศึกษาเนื้อหาสาระของนโยบายการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสาธารณะ การศึกษาการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติทุกกระบวนการของการศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับการศึกษาการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติก็มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกล่าวคือเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการความสามารถที่จะผลักดันให้กลไกการปฏิบัติงานซึ่งครอบคลุมกิจกรรมปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งที่อยู่ในระบบราชการหรือเอกชน การทรัพยากรความพยายามกระตุ้นการปฏิบัติงาน สมรรถนะขององค์การ โดยกระทำเป็นรูปธรรมผ่าน

แผนงาน โครงการ และกิจกรรมไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย สำหรับตัวแบบทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มทฤษฎี ดังนี้

1.ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากบนลงล่าง ได้แก่ ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวนมีเตอร์และเวนฮ์นน์ ตัวแบบวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของซาบาเตียร์และแมชมาเนียน และตัวแบบทางการเมือง

2.ตัวแบบทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากล่างขึ้นบน ได้แก่ ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการของลิปสกี ตัวแบบการวิเคราะห์หน่วยงานในระดับล่างและข้าราชการระดับพื้นฐาน และตัวแบบการวิเคราะห์โครงสร้าง

3.ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบผสม ได้แก่ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ตัวแบบกระจายอำนาจ ตัวแบบยึดหลักเหตุผล ตัวแบบทางด้านการจัดการ ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ ตัวแบบกระบวนการ ตัวแบบเชิงบูรณาการ และทฤษฎีเชิงบูรณาการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ซาบาเตียร์ และแมชมาเนียน ได้กล่าวถึงจุดกำเนิดของการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าเริ่มมีรูปร่างชัดเจนเมื่อปี 1973 จากผลงานของเพรสแมน และวิลด์ฟสกี เรื่อง **Implementation** ที่ได้ทำการศึกษานโยบายการสร้างงานให้ชนกลุ่มน้อยที่เมืองโอ๊คแลนด์ แคลิฟอร์เนีย การศึกษาของทั้งสองช่วยกระตุ้นให้นักวิชาการอื่น ๆ เห็นความสำคัญของการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ และส่งผลให้เกิดผลงานเพิ่มขึ้นมาโดยเฉพาอย่างยิ่งตั้งแต่ปี 1980 เป็นต้นมา เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์, (2536:65). ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติโดยทำการเปรียบเทียบกันระหว่างตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความพร้อมของทรัพยากร ความซับซ้อนของโครงสร้าง และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร พบว่าตัวแปรความพร้อมของทรัพยากรมีอิทธิพลและสามารถอธิบายความมีประสิทธิผลได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ตัวแปรความซับซ้อนของโครงสร้าง ตัวแปรความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย และตัวแปรการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการตามลำดับ ส่วนในด้านทิศทางของความสัมพันธ์พบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ได้แก่ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบายความพร้อมของทรัพยากร และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติในขณะที่ความซับซ้อนของโครงสร้างมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติ

การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนถือเป็นการกิจหลักของศาลยุติธรรม ทั้งนี้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่นและผู้พิพากษาย่อม มีอิสระในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว เป็นธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง รวมทั้งได้บัญญัติให้บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ดังนั้น ยุทธศาสตร์ T เชื้อมั่นศรัทธาในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Trusted Justice) จึงได้กำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ประเด็นยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินการเป้าประสงค์ ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม เพื่อเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและสันติสุขให้เกิดขึ้นกับสังคม ตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของประชาชนว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่ถูกต้อง เป็นธรรมจากศาลยุติธรรม ภายใต้วิสัยทัศน์ และพันธกิจศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวกยุติธรรม เพื่อให้สังคมสงบสุขเป็นธรรม และเสมอภาคโดยยึดหลักนิติธรรม อำนาจความยุติธรรมเพื่อสร้างโอกาสให้เสมอภาคและความเท่าเทียมกันทางสังคม สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และนโยบายเร่งด่วน 12 ด้านของรัฐบาล เพื่อพัฒนาประเทศแก้ไขปัญหาปากท้อง และสร้างรายได้ให้ประชาชนให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม แผนย่อยของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็น กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ถือเป็นกฎหมายกลางที่ให้หน่วยงานของรัฐหรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ใช้เป็นเครื่องมือในการยุติระงับข้อพิพาททางแพ่ง ที่มีทุนทรัพย์ไม่มากนัก รวมทั้งข้อพิพาททางอาญาบางประเภท โดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญ ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้งลดงบประมาณแผ่นดิน เสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข และส่งเสริมระบบยุติธรรมทางเลือก และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากข้อพิพาทสามารถยุติได้ด้วยดี แทนการฟ้องร้องคดีต่อศาล ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมที่เน้นการสร้างหลักประกันในการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน

ศาลยุติธรรมเสริมสร้างความสงบเรียบร้อยและสันติสุขให้เกิดขึ้นกับสังคมในการส่งเสริมและพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือก มีเป้าหมายการระงับข้อพิพาทโดยคำนึงถึงความยินยอมของคู่กรณีเป็นสำคัญทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลด น้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้น ในสังคม แนวทางการดำเนินงานพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรมในทุกชั้นศาลให้เป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้คู่ความเข้าถึงและใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยได้อย่างสะดวกและ

ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สนับสนุนการไกล่เกลี่ย ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและคู่กรณีนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตั้งแต่อ่อนโยนฟ้องคดีต่อศาลเพื่อลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่ศาลและแก้ปัญหา ข้อพิพาทและความเดือดร้อนของประชาชนและคู่กรณีให้ยุติโดยเร็วยิ่งขึ้นและ ระบุข้อพิพาทด้วยแนวทางที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ มีการพัฒนาคู่มือสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนมีทักษะและสมรรถนะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ย ให้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีความสลับซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้คู่ความ ทนายความและประชาชนตระหนักถึง คุณประโยชน์ของการระงับข้อพิพาททางเลือก และมีความประสงค์ที่จะให้ระงับ ข้อพิพาทของตนด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกให้แพร่หลายมากขึ้น ตลอดจนเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานในภาคส่วนอื่นเพื่อนำการไกล่เกลี่ยไปมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและสังคม เช่น ภาวะหนี้สินจากวิกฤติ โรคระบาด หรือวิกฤติเศรษฐกิจ

การพัฒนาระบบการให้บริการผ่าน E-Service นำนวัตกรรมด้านระบบงานเพื่อเสริมสร้างระบบการบริหารและการ บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ โดยมีตัวชี้วัด นวัตกรรมระบบการบริหารและการบริการประชาชนที่ได้รับการต่อยอดหรือเพิ่มขึ้น สร้างมาตรฐานและระบบงานในการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้สามารถดำเนินกระบวนการพิจารณาได้อย่างมีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่าง สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนางานวิจัยที่เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศาลยุติธรรมและระบบการพิจารณาพิพากษาคดี ให้รองรับความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการในอนาคต แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการบริหารองค์กร ด้านกฎหมาย การตีความกฎหมาย การวินิจฉัยคดี แนวคำพิพากษา และการสร้างแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ (Best Practice) (แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2565-2568 : 65)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติมีหลาย เช่นด้านผู้ไกล่เกลี่ย ด้านคู่กรณี ด้านการยอมรับและให้การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ และด้านลักษณะขององค์การ ด้านผู้ไกล่เกลี่ย และคู่กรณี ปัจจัยด้านการยอมรับและให้การสนับสนุนของผู้ปฏิบัติมีความสำคัญในระดับรองลงมาจากสองปัจจัยแรก สิ่งที่พบสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Van Meter and Van Hom (1975) ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติ นั่นคือด้านลักษณะขององค์การ เป็นปัจจัยเดียวที่ไม่ใช่ปัจจัยบุคคลผู้ไกล่เกลี่ยลักษณะต่าง ๆ ของผู้ไกล่เกลี่ยที่ส่งผลสำเร็จของการนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติที่มีความสำคัญ เพราะถ้าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความรู้ความ

เข้าใจวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะทำให้คู่กรณีรู้สึกว่าคุณไม่มีความสามารถในการเป็นคนกลางในการเจรจาได้ ถ้าขาดความรู้และประสบการณ์ทำให้คู่กรณีไว้วางใจ เพราะหากคู่กรณีไม่ไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ยก็จะไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงและไม่เข้าร่วมในการไกล่เกลี่ย บุคลิกภาพของผู้ไกล่เกลี่ยในเรื่องของการสื่อสาร การสื่อความหมาย การตรงต่อเวลา คู่กรณีส่วนใหญ่ไม่รู้กฎหมายและไม่สามารถคาดคะเนผลของการไกล่เกลี่ยได้ คู่กรณี ลักษณะต่าง ๆ ของคู่กรณีที่ส่งผลสำเร็จของการนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทไปปฏิบัติมีความสำคัญ เพราะหากคู่กรณีมีความคาดหวังผลประโยชน์สูงการไกล่เกลี่ยจะประสบความสำเร็จได้ยาก หากผลประโยชน์จากการดำเนินคดีสูงกว่าคู่กรณีอาจจะไม่ต้องการการไกล่เกลี่ยในกรณีที่คู่กรณีไม่แสดงความสำนึกผิดโอกาสที่จะบรรลุข้อตกลงจะเป็นไปได้ยาก หากคู่กรณีไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยจะทำให้ไม่ประสงค์ที่จะเข้ารับการไกล่เกลี่ยหรืออาจยกเลิกที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย กลางคัน หากไม่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการไกล่เกลี่ยจะทำให้เข้าใจผิดคิดว่าการไกล่เกลี่ยมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และปฏิเสธที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทความไม่เท่าเทียมกันของคู่กรณี คู่กรณีมีการศึกษาหรือฐานะทางสังคมต่างกัน ฝ่ายที่มีฐานะทางสังคมด้อยกว่าจะรู้สึกว่าคุณอีกฝ่ายจะได้เปรียบจากความเกรงใจจากผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าตนเอง หากคู่กรณีมีตำแหน่งหน้าที่การงาน คนระดับผู้ที่มิได้ตำแหน่งด้อยกว่าจะรู้สึกว่าอีกฝ่ายมีอำนาจเหนือกว่าตนในการเจรจาทำให้ตนเองเสียเปรียบหากใช้การไกล่เกลี่ย คู่กรณีมีอิทธิพลต่อสังคมแตกต่างกันผู้มีอิทธิพลมากมักจะครอบงำการไกล่เกลี่ยทำให้อีกฝ่ายเสียเปรียบได้ หากคู่กรณีมีความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแตกต่างกันผู้ที่มีความรู้ทางกฎหมายเหนือกว่าจะนำข้อกฎหมายมาใช้ในการไกล่เกลี่ยและชักนำให้อีกฝ่ายตกอยู่ในสภาวะการเจรจาที่เสียเปรียบได้ สภาวะทางอารมณ์ของคู่กรณีมีผลต่อการเจรจากลางกัน ญาติพี่น้องของแต่ละฝ่ายก็จะมีข้อเสนอแนะต่อคู่กรณีแต่ละฝ่าย ถ้ามีญาติมากก็จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปมากและทำให้เกิดความสับสนวุ่นวายในสถานที่ไกล่เกลี่ยทำให้ไม่สามารถตกลงกันง่าย หากคู่กรณีเคยมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดฉุนเฉียวกันมาก่อนหรือเคยมีการอุปถัมภ์และช่วยเหลือมีบุญคุณต่อกันมาก่อน ในกรณีที่ความขัดแย้งเกิดขึ้นกับบุคคลที่เป็นเครือญาติการเจรจาจะง่ายขึ้นเนื่องจากมีความสัมพันธ์และมีบุคคลที่นับถือคอยช่วยเหลือเจรจา หุ้่นส่วนกันทางธุรกิจ เป็นคู่ค้าทางธุรกิจ จะเจรจากันได้ง่ายขึ้นเพราะมีผลประโยชน์ร่วมกัน ประกอบอาชีพที่คล้ายคลึงกันอาชีพเดียวกันจะเจรจากันง่ายขึ้นเนื่องจากมีความคิดความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน ผู้ปฏิบัติที่มีทัศนคติเชิงลบหรือไม่เห็นด้วยต่อนโยบายนี้อาจมีความรู้สึกว่าการไกล่เกลี่ยเป็นการเพิ่มงานจากภาระงานประจำมากอยู่แล้วจะต้องเร่งรัดงานด้านอื่นที่เป็นงานประจำ ยังมีระบบการไกล่เกลี่ยที่ชัดเจน และมีการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เนื่องจากคู่กรณีและข้าราชการผู้เกี่ยวข้องโดยตรงยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในระบบนี้ จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับระบบการไกล่เกลี่ยเท่ากับกลุ่มผู้ไกล่เกลี่ย ทรัพยากรในการจัดการมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย และเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองที่ต้องศึกษาต่อไปว่ามีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อนโยบายด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปสู่การปฏิบัติหรือไม่

ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

ปัญหาอุปสรรคในนำกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทนำนโยบายไปปฏิบัติจากผู้ปฏิบัติงานมีความต้องคู่มือการปฏิบัติที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงยังขาดความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ และทักษะพิเศษต่าง ๆ อันนำมาซึ่งให้คู่กรณีหรือคู่ความมีความเชื่อถือบุคลากรที่ดำเนินการในการใกล้เคียงข้อพิพาทสถานที่ดำเนินใกล้เคียงข้อพิพาทที่เหมาะสม ขาดงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท คู่กรณีขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการ และประโยชน์ของการใกล้เคียงข้อพิพาท คู่กรณีรู้สึกว่เจ้าหน้าที่ไม่เป็นกลาง ขาดความยุติธรรม ทำให้ไม่เป็นที่เชื่อถือศรัทธาทำให้คู่กรณียอมใกล้เคียงข้อพิพาทน้อยการมีทนายความเข้าร่วมการใกล้เคียงข้อพิพาททำให้ขาดความยุติธรรม นอกจากนี้การใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องกรณีขาดความรู้ความเข้าใจกระบวนการเข้าถึงการใช้บริการประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องกฎหมายน้อยทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใกล้เคียงข้อพิพาท การศึกษาในโรงเรียนในปัจจุบันไม่มีหลักสูตรการให้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้แนวทางในการส่งเสริมการนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกไปปฏิบัติควรจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญ เชี่ยวชาญ จัดอัตราเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการด้านนี้ให้เพียงพอ โดยการแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความสามารถเห็นความสำคัญในหน้าที่ และพร้อมที่อุทิศเวลาให้กับงานนี้ และคัดเลือกข้าราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพราะการใกล้เคียงข้อพิพาท ต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีทั้งประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ สติปัญญา แก้ไขปัญหาควรมีการเชิดชูเกียรติของคณะกรรมการผู้มีส่วนงานการใกล้เคียง ที่น่าศรัทธา และเป็นแบบอย่าง มีการสนับสนุนงบประมาณในด้านนี้ให้เพียงพอ จัดให้มีสถานที่ในการใกล้เคียงข้อพิพาทที่เหมาะสม ควรจัดวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถออกให้ความรู้แก่ประชาชน จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนทุกรูปแบบในเชิงรุก และควรจัดเวทีประชาคมในพื้นที่ มีการวางแผนการเข้าถึงเชิงรุก เพื่อสร้างศรัทธา ลดช่องว่างมุ่งประโยชน์จากรากหญ้า เพื่อความยั่งยืน และควรจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์การขอใกล้เคียงข้อพิพาท หรือรับเรื่องร้องทุกข์ขอใกล้เคียงข้อพิพาททางอินเทอร์เน็ต หรือทางสื่อต่าง ๆ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้ก่อนมีการฟ้องคดีต่อศาล (ยงยุทธ ศักดิ์ชัยพานิชกุล, 2556 : 34)

สรุป

บทความวิชาการเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอตัวแบบการนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกไปปฏิบัติด้วยวิธีการใกล้เคียงข้อพิพาท และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทไปปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จมากกว่าการล้มเหลวนั้น ต้องดำเนินการแก้ไขอุปสรรคในการนำกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทนำนโยบายไปปฏิบัติจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ การนำกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของศาลในปัจจุบันได้นำนโยบายการใกล้เคียงมาใช้เป็นแนวทางหลักในการระงับข้อพิพาทก่อนนำคดีมาฟ้องต่อศาล

หรือคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาต่อศาลในทุกชั้นศาล ทางคดีแพ่ง คดีอาญาอันยอมความได้ และคดีอาญาอันยอมความไม่ได้ซึ่งคู่ความสามารถนำคดีเข้าไกล่เกลี่ยเพื่อชดเชยค่าเสียหายได้นั้น เพื่อให้ข้อพิพาทดังกล่าวลดลงจากศาลเพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายแก่ประชาชน แต่กระนั้นก็ยังไม่ได้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งเกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นกับระบบการไกล่เกลี่ย คู่กรณี คู่ความ และผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเกิดขึ้นและอาจควบคุมไม่ได้ในบางกรณี จึงทำให้การนำนโยบายการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ประกอบกับผู้ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ย ตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ถือเป็นกฎหมายกลางที่ให้หน่วยงานของรัฐหรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ไม่เข้าไ้บทบาทหน้าที่ของตนที่ชัดเจน ปฏิบัติงานไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายที่วางไว้นั้นเอง

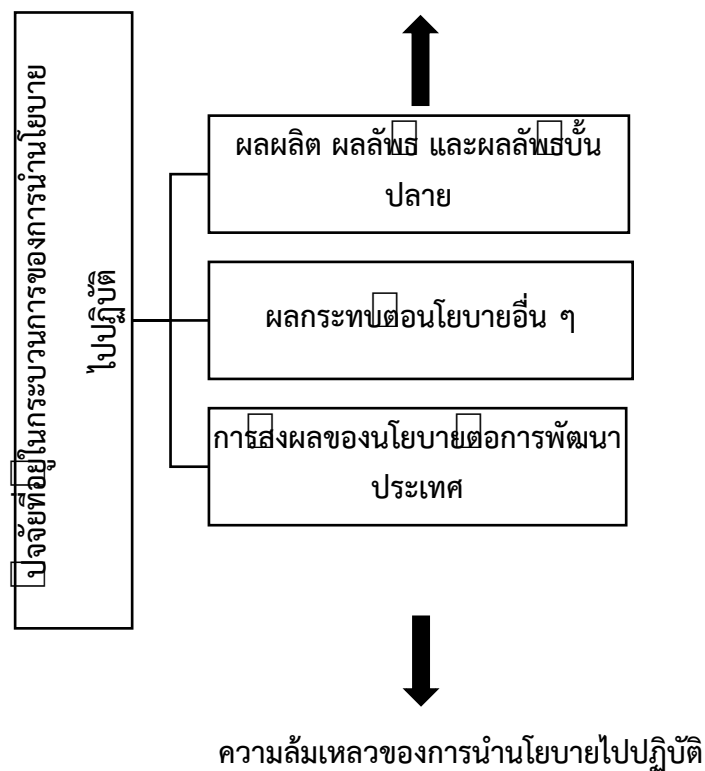
ส่วนปัญหาที่ทำให้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ยังไม่เป็นที่แพร่หลายในประเทศไทยนั้น เนื่องจากขาดการสนับสนุนจากภาครัฐและขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี รวมถึงประชาชนส่วนใหญ่ยังคงให้ความเชื่อถือระบบออนไลน์น้อยกว่าระบบการมาศาลแบบเดิม การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหลักการสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์คือ คู่ความต้องมีความรู้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ประกอบกับประชาชนไม่มีเครื่องมือทางเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์มือถือสามารถใช้รองรับระบบต่าง ๆ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต และรองรับโปรแกรม หรือแอปพลิเคชัน (Application) ต่าง ๆ ที่ใช้ผ่านระบบออนไลน์ อีกทั้งกฎหมายที่ใช้กับการระงับข้อพิพาทออนไลน์ที่มียังไม่ชัดเจน เช่น พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 เพื่อกำหนดวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ โดยนำ The Online Dispute Resolution (ODR) Platform ของสหภาพยุโรปมาเป็นแนวทางการร่างกระบวนการต่าง ๆ ของการระงับข้อพิพาทออนไลน์โดยกำหนดเป็นเรื่อง ๆ ไป คือประเภทคดีที่เกิดขึ้นจากธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อขายสินค้าหรือบริการอื่น ๆ ที่ราคาหรือซื้อขายไม่สูงมากนัก ส่วนกระบวนการและขั้นตอนการระงับข้อพิพาทออนไลน์ควรมีการกำหนดรูปแบบวิธีการที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่ม จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ และต้องมีความโปร่งใสของกระบวนการในการรักษาความลับของคู่ความในการรับข้อพิพาทออนไลน์เปิดเผยข้อมูลเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง ในเรื่องนั้น และมีมาตรการป้องกันระบบในการเข้าถึงข้อมูล และมีกฎหมายบังคับทางกฎหมายได้ เพื่อที่จะได้มีการใช้การระงับข้อพิพาทออนไลน์ในประเทศไทยอย่างแพร่หลายและมีประสิทธิภาพ (อารีย์รัฐ ศรีอุดม, 2564 : ออนไลน์)

องค์ความรู้ใหม่การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติตัวแบบหรือทฤษฎีในกานำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติเพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือความล้มเหลว

การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความซับซ้อนมากมายทั้งบทบาทในแง่ของหน่วยงานรับเอานโยบายไปปฏิบัติและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งเกิดปัญหาในการปฏิบัติหลายประการ เป็นต้นว่าปัญหาด้านศักยภาพขององค์กรและบุคลากรผู้ปฏิบัติ ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างองค์กรรวมถึง

วัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี ด้านการควบคุมการวัดความก้าวหน้าหรือผลการปฏิบัติงานของแผนงานหรือโครงการ รวมไปถึงปัญหาความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กร และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเพราะไม่เข้าใจนโยบาย การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ การขัดผลประโยชน์ของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังขาดการสนับสนุนและประสานงานองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง การศึกษานโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติในทุกมิติจึงต้องพัฒนาให้เหมาะสมกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอยุคปัจจุบันนี้

สภาพแวดล้อม และสถานที่ และสถานการณ์ทางเทคโนโลยีความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ



แผนภาพ ทฤษฎีเชิงบูรณาการของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยงยุทธ ศักดิ์ชัยพานิชกุล. (2556). การนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกว่าด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติของสำนักงานอัยการสูงสุดไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สระเกตุ ปานเถื่อน. (2559). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินคดีผู้บริโภคของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 6 ในอำเภอเมือง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- นักแผนงานและงบประมาณ. (2565). แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2565-2568.
- อารีย์รัฐ ศรีอุดม. (2564). การระงับข้อพิพาทออนไลน์. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2565. แหล่งที่มา: <https://justicechannel.org/popular/justice-online>.
- Emery, R.E., Sbarra, D. & Grover, T. (2005). Divorce Mediation: Research and Reflections. *Family Court Review*. 43 (1), 22-37.
- Zehr, H. (1990). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*. New York: Herald Press.