



การรับข้อพิพาทนอกศาล: ศึกษากรณีศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่

Receiving Disputes Outside of Court: A Study of the Case of Damrongtham Hatyai Center.

วันเฉลิม ว่องสนั่นศิลป์^{1*} และ อุไรนะห์ คาเน็ง²

Wanchalerm Wongsanansin^{1*} and Urinah Kaneng²

¹ อาจารย์, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Lecturer, Faculty of Law Hat Yai University

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Bachelor's degree students field of law Hat Yai University

*Corresponding author, E-mail: Wanchlearn@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 100 คน เมื่อประชาชนเกิดความเดือดร้อนหรือมีข้อสงสัยในการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ก็จะมาติดต่อยื่นคำร้องต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดและคุ้นเคยในการติดต่อราชการต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ และมีการบูรณาการร่วมกันขึ้นระหว่างส่วนราชการ เพื่อแก้ไขปัญหาทุกข์สุขของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจของกรมการปกครองเพื่อจะบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน จากผลการวิจัยที่ได้นำมาพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วทันต่อสถานการณ์สามารถแก้ไขข้อขัดข้องหรือความขัดแย้งได้หรือลดจำนวนการเกิดคดีความต่าง ๆ ในชั้นศาลต่าง ๆ เพื่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชนส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี

คำสำคัญ : การรับข้อพิพาทนอกศาล, ศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่

Abstract

This research aims to study the authority and duties in receiving complaints, problems, and obstacles in the operation of receiving complaints or grievances. Guidelines for solving problems and suggestions for the operation of receiving complaints at the Damrongtham Center Case study of Damrongtham Hatyai Center using quantitative and qualitative research methods to collect data and interviewing 100 . When people are in trouble or have doubts about operations in various areas, they will contact and file a complaint with the Damrongtham District Center. Because it is an agency that is close and familiar with dealing with various government agencies regularly. and there is integration between government agencies. To solve the problems of people's happiness This is the



mission of the Department of Provincial Administration to relieve suffering and promote happiness for the people. From the results of research that has been used to develop the receipt of complaints and complaints to be efficient, fast, and timely with the situation, able to solve problems or conflicts or reduce the number of cases in various courts for the benefit of the people, resulting The people are living well.

Keywords : Receiving disputes outside of court, Damrongtham Hatyai Center

บทนำ

การก่อตั้ง "ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ" เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มีปัญหาความเดือดร้อนจะได้แจ้งให้ภาครัฐได้รับรู้แล้วนำปัญหาต่าง ๆ ไปกระจายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบไปแก้ไขได้โดยตรงถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะได้รับรู้ปัญหาของชาวบ้าน ที่ผ่านมาประชาชนจะต้องเดินทางเข้ามา ร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งก็มีความยากลำบาก หรือจะเข้าจังหวัดก็เช่นกัน เมื่อมีการขยายออกไปสู่ระดับอำเภอ จึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยตรง ที่ผ่านมาจะเกิดปัญหาเมื่อไปร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในระดับจังหวัด มักจะเป็นลักษณะ "รับเรื่องไว้" แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที ประชาชนจึงเกิดความรู้สึกว่าในระดับจังหวัดยังไม่สามารถแก้ไขเยียวยาได้ สุดท้ายก็ต้องเดินทางเข้ามา ร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร รวมทั้งประชาชนไม่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดจะรับรู้หรือไม่ และอาจจะถูกกลุ่มผู้มีอิทธิพลขัดขวางก็ต้องเดินทางเข้ามาเพื่อแจ้งให้รัฐบาลได้รับรู้เรื่องเหล่านี้ ซึ่งนับว่าเป็นช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชนที่ไม่สามารถสื่อสารถึงกันได้ และสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อภาครัฐ หลายปัญหาหลายเรื่องราวในแต่ละจังหวัดนั้นมีความแตกต่างกัน เช่น การบุกรุกพื้นที่ป่า นายทุนเข้าไปรังแกชาวบ้านโรงงานปล่อยน้ำเสีย ปัญหาผู้มีอิทธิพลและอื่น ๆ อีกหลายเรื่องที่เกิดขึ้น ถ้าหากผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ฝ่ายปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ รับรู้และแก้ไขแต่เบื้องต้น จากปัญหาที่สามารถรับแก้ไขได้ก็จะเป็นเรื่องใหญ่โตบานปลายออกไปอย่างไม่ควรเกิดขึ้น ดังนั้น "การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ" ขึ้นมา ถือเป็นแนวทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้เกิดผลเป็นรูปธรรม และเป็นศูนย์กลางให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุก ๆ เรื่อง เพื่อลดความขัดแย้งในพื้นที่ โดยเน้นการปฏิบัติการในเชิงรุก ทั้งนี้หากพบพฤติกรรมไม่ถูกต้องชอบธรรม หรือมีข้อเสนอนะติ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย หรือไม่ได้รับความสะดวก มีปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจ สามารถไปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอได้ทั่วประเทศ รวมทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสื่อถึงกันระหว่างผู้ปกครองกับประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่จะสามารถรู้ถึงปัญหาความเดือดร้อน สภาพความเป็นไปต่าง ๆ ของพื้นที่ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อภาครัฐ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับรู้ถึงปัญหาต่างๆ ก็จะต้องเร่งแก้ไขเยียวยา สร้างความเข้าใจด้วยการชี้แจงด้วยเหตุด้วยผล ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีปกครองต้องนำไปปฏิบัติเพื่อ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้กับประชาชนซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การระงับข้อพิพาทที่จะต้องมีคนกลางหรือบุคคลที่สามเข้ามามีบทบาทร่วมในการชักจูงคู่พิพาทให้หันหน้าเข้าหากันตลอดจนอาจจะต้องเป็นผู้เสนอแนะแนวทางแก้ไขข้อพิพาท ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่ายบุคคลที่เข้ามาทำหน้าที่นี้เรียกว่า "ผู้ไกล่เกลี่ย" ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้ไกล่เกลี่ยอาจเป็นบุคคลหรือองค์กรก็ได้ ขึ้นอยู่กับความยินยอมของคู่กรณีและระบบกฎหมายที่ใช้อยู่ว่าจะเปิดโอกาสให้เพียงใด ดังนั้น พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จึงมี



ความสำคัญเพราะจะเป็นกลไกที่ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่มากนัก และข้อพิพาททางอาญาบางประเภทมีระบบและมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดคุณสมบัติและลักษณะ ต้องห้ามของผู้ไกล่เกลี่ยและการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อจัดระเบียบการประกอบอาชีพผู้ไกล่เกลี่ย และคุ้มครองประโยชน์ของคู่กรณีและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท ซึ่งจะช่วยลดคดีขึ้นสู่ศาลให้น้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข การทำวิจัยเล่มนี้เพื่อศึกษาถึงปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลโดย ศูนย์ดำรงธรรม โดยมองเห็นปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจรับเรื่องร้องเรียนของผู้เสียหายหรือคู่ความ ที่พิพาทกันในทางแพ่งเพื่อเป็นศูนย์กลางในกระบวนการยุติธรรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งโดยการรับเรื่อง ร้องเรียนและดำเนินการส่งหนังสือไปยังคู่กรณี เพื่อเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยศูนย์ดำรงธรรมโดยคู่กรณีที่ได้รับ หนังสือจะประสงค์เข้าไกล่เกลี่ยหรือไม่ก็ได้ หากไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจบังคับและ ไม่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้ การร้องเรียนของผู้เสียหายจึงไม่เกิดผลจึงทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึง กระบวนการยุติธรรมได้ในเบื้องต้น

ศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบยุติธรรมในประเทศ ศูนย์ดำรงธรรม มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเป็นธรรมและเร่งด่วนในการแก้ไขข้อพิพาทและปัญหาที่เกี่ยวข้อง กับความยุติธรรมในสังคม โดยมุ่งเน้นให้มีการแก้ไขข้อพิพาททางกฎหมายของจังหวัดหรืออำเภอ อย่าง รวดเร็วและมีความเป็นธรรม มีทีมงานที่ประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ ศาล องค์การสังคมสงเคราะห์ ฯลฯ เพื่อให้การแก้ไขข้อพิพาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมต่อ ทุกฝ่าย นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่ยังเป็นที่รวมของข้อมูลและข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไข ข้อพิพาทและการให้คำปรึกษาทางกฎหมายในชุมชน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการ ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกสบาย การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่เป็นการรับรู้ถึงความสำคัญของการมี สถานที่และเครื่องมือที่ให้บริการด้านยุติธรรมและการแก้ไขข้อพิพาทให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อให้ การแก้ไขข้อพิพาทเกิดผลลัพธ์ที่ดีและเป็นธรรมในระดับท้องถิ่น เช่น งานบริการข้อมูลข่าวสาร และรับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน งานบริการรับสมัครงาน ขึ้นทะเบียน คนว่างงาน งานบริการเกี่ยวกับประกันสังคม งานบริการต่อทะเบียนรถและอื่น ๆ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าจะต้องทำการศึกษาวิจัยในประเด็นเรื่องของอำนาจศูนย์ดำรง ธรรมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีนอกศาล เนื่องจากไม่มีมาตรการทางกฎหมายในการให้อำนาจศูนย์ดำรง ธรรมในการไกล่เกลี่ยอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลโดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หาดใหญ่และในกระบวนการพิจารณาของศาล
- 2) เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททาง แพ่งของศูนย์ดำรงธรรม



แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม

แนวคิดในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เน้นการมีส่วนร่วมระหว่าง ภาครัฐราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร และองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร ส่วนรูปแบบการดำเนินงานของ “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” นั้น มีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยส่วนกลาง จะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และ ศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรม และรัฐวิสาหกิจมีที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง ส่วนภูมิภาค จะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลาง จังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอและกิ่งอำเภอทุกแห่ง บทวิเคราะห์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ธมกร ศรีหะจันทร์ (2561) กล่าวว่า “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ถือเป็นเครื่องมือหลักในการบริหารงานของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในการปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ โดยเพิ่มอำนาจให้มีการจัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ในแต่ละจังหวัดตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/ 25 ร7 โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ ดังกล่าวเพิ่มขึ้น ทั้งในส่วนกลางและระดับจังหวัดขึ้นตรงกับ กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ในการบริการประชาชนมีคุณภาพรวดเร็ว และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชน และการปฏิรูปประเทศ ทั้งนี้กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดประชุมระดับผู้บริหารของกระทรวง และผู้ว่าราชการจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (กสช.) โดยเห็นว่า การเพิ่มอำนาจให้กับศูนย์ดำรงธรรมให้กลายเป็น “ศูนย์ที่สั่งการเบ็ดเสร็จ” หลังจากเปิดศูนย์ ดำรงธรรมมาแล้วตั้งแต่ปี 2537 แต่ค่อยๆ หมดบทบาทลง เมื่อรัฐบาลที่มาจากกรเลือกตั้งเลือกใช้ ศูนย์บริการประชาชนที่ทำเนียบรัฐบาล และร้องเรียนผ่านทางสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (สส.) ดังนั้น รัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงได้มีประกาศ

คณะรักษาความสงบแห่งชาติหรือคำสั่งดังกล่าว โดยมีเหตุผล ดังต่อไปนี้

1. ต้องการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเพิ่มขึ้น ศูนย์ดำรงธรรมเป็น “ศูนย์สั่งการเบ็ดเสร็จ” เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ ส่วนในเรื่องของโครงสร้างบริหารจัดการมีข้อเสนอว่าควรจัดกลุ่มงาน ดำรงธรรมให้ขึ้นกับสำนักงานจังหวัด การที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นด่านแรกในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของทุก กระทรวง

2. จะต้องมีการรับ ส่ง ติดตามช่วยเหลือ และรายงานผลส่วนกลางงานปกติ ได้แก่ การรับ เรื่องร้องทุกข์การให้คำปรึกษาการให้บริการข้อมูลการจัดตั้งบอร์ดบริหารและกำหนดเป็นคณะทำงาน 4 กลุ่ม และอีกประเภทหนึ่ง คือ งานกรณีพิเศษ ขึ้นอยู่กับบอร์ดบริหารในการพิจารณาเป็นกรณีไป เช่น ปัญหาน้ำปัญหาย้ายพิบัติปัญหาหายสาบสูญ เป็นต้น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และองค์กรปกครอง ส่วน ท้องถิ่น (อปท) ได้มีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2555 ได้ให้คำนิยามของคำว่า ไกล่เกลี่ย ไว้ว่า “พูดจาให้ปรองดองกัน พูดจาให้ตกลงกัน ทำให้เรียบร้อย ทำให้เสมอกัน” บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยนั้นไม่ได้ เป็นผู้ชี้ขาดตัดสินให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายแพ้หรือฝ่ายชนะ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางเป็นเพียง



ผู้ช่วยเหลือให้คู่พิพาทตกลงระงับข้อพิพาทด้วยของคู่พิพาทเอง ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง วิธีการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สาม ที่เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ยในการทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทางและหาทางออกให้กับคู่พิพาทเพื่อตกลงประนีประนอมยอมความกัน

พระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้

“การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี

“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

“ข้อตกลงระงับข้อพิพาท” หมายความว่า ข้อตกลงที่คู่กรณีตกลงให้มีผลผูกพันโดยชอบ

ด้วยกฎหมายเพื่อระงับข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องใด ๆ ที่แต่ละฝ่ายมีอยู่ และให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายต่างมีสิทธิหน้าที่หรือความรับผิดชอบเท่าที่กำหนดไว้ในข้อตกลงนั้น

“หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” หมายความว่า หน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานศาล

ยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดในกฎกระทรวง

“นายทะเบียน” หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์ (2562) กล่าวว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องร้องคดีต่อศาล หรือแม้จะฟ้องร้องคดีต่อศาลแล้ว แต่คู่ความดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันเอง โดยไม่ดำเนินการในศาลก็ได้

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล โดยศาลเป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งหากคู่ความตกลงกันได้ก็จะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ และศาลจะมีคำพิพากษาไปตามที่คู่ความตกลงกัน โดยมีข้อยกเว้นเพียงบางประการเท่านั้น หรือหากตกลงกันได้เพียงบางส่วน ศาลก็จะสืบพยานและมีคำพิพากษาในเฉพาะประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้เท่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธมกร ศรีหะจันท์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การดำเนินงานการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 คน เก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นเนื้อหา 1. การดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า (1) ด้านปัจจัยนำเข้า มีการจัดการที่ยังไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินงาน มีข้อจำกัดในการดำเนินงานที่เกิดจาก บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ยัง



ไม่ทันสมัย มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (2) ด้านกระบวนการดำเนินงานใกล้เคียงพิพาท บทบาท หน้าที่ โครงสร้าง อำนาจ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในปัจจุบันนั้นมีความเหมาะสม โดยขั้นตอนการใกล้เคียง ข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมมีทั้งสิ้น 5 ขั้นตอน และ (3) ผลการดำเนินงานระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 พบว่า มีเรื่องเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาททางแพ่ง จำนวน 756 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 738 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.62 โดยผู้เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา 2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทของ ศูนย์ดำรงธรรม พบว่า (1) บุคลากร ไม่เพียงพอ (2) วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอและเทคโนโลยีไม่ทันสมัย (3) บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะทางด้านของกฎหมาย (4) อำนาจของศูนย์ดำรงธรรมนั้นยังไม่สามารถ จัดการปัญหาได้จนถึงที่สุด ยังมีข้อจำกัดในด้านกฎหมายในบางกรณี และ (5) คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือ ในการเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง

ชาญวิทย์ คิดอ่าน (2566) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน"มิติ ใหม่ในการใกล้เคียงข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 พบว่า การพัฒนา กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประเทศไทย ก่อให้เกิดกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทขึ้นในระดับ ชุมชนและระดับจังหวัด เช่น การใกล้เคียงของศูนย์ดำรงธรรมตำบล/อำเภอ/จังหวัด, การใกล้เคียง ข้อพิพาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับชุมชน ซึ่งเป็นการนำกระบวนการยุติธรรมกระแสรองมาใช้ ภายใต้ระเบียบปฏิบัติของประกาศกระทรวงมหาดไทย จนกระทั่งในช่วง 3-4 ปี ที่ผ่านมา ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้ออกกฎหมายสำคัญ คือ พระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ถือเป็นกฎหมายกลางที่ใช้ เป็นแม่แบบในการใกล้เคียงข้อพิพาท ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ คือ “ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ภาคประชาชน” (ศกช.) ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนรวมตัวกันจัดตั้งขึ้นได้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการใกล้เคียง ข้อพิพาทภาคประชาชน โดยกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวง ยุติธรรม ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ ศกช. ทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อช่วยลดปริมาณคดีในชั้นศาล ลดงบประมาณแผ่นดิน โดยคู่กรณีสามารถยุติข้อพิพาทโดยผ่านความ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกของ ศกช. อย่างเหมาะสมและไม่ขัดต่อกฎหมาย เพื่อช่วยรักษาความสัมพันธ์ ระหว่างกันและก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว ส่งผลให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ใน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า การใกล้เคียงข้อพิพาทใน ศกช. ยังมีปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติ สาเหตุมา จากความรู้ความเข้าใจในการใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้ใกล้เคียงที่ไม่เพียงพอ กระบวนการของ ศกช. ที่มี ขั้นตอนและเอกสารมากมาย และปัญหาเกี่ยวกับบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท การกำหนดคุณสมบัติ ผู้ใกล้เคียงที่ยังไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงเท่าที่ควร อีกทั้งปัญหาความพร้อมต่อการรับรองบันทึก ข้อตกลงระงับข้อพิพาท เนื่องจากกฎหมายให้อำนาจผู้ใกล้เคียงในการทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท ซึ่งมีผลบังคับกันได้ทางกฎหมาย โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นผู้ดูแลและรับรองบันทึก ข้อตกลงระงับข้อพิพาทโดยผ่านทางยุติธรรมจังหวัด ซึ่งแต่ละจังหวัดก็มีเจ้าหน้าที่ของกรมคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพ ที่ประจำการจำนวนไม่มาก ดังนั้น จึงควรปรับปรุงกฎหมายในส่วนต่างๆ เช่น กำหนดคุณสมบัติ ผู้ใกล้เคียงของ ศกช. ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้มีการจัดอบรมเพิ่มพูนทักษะของผู้ใกล้เคียงและ คณะทำงานของ ศกช. อย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพใน แต่ละจังหวัดให้มีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทเกิดความรวดเร็ว และ การใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562



วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาโดยวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี บทความ ตัวบทกฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเก็บข้อมูลและการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ทั่วไปและประชาชน รวม 100 คน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ : เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารตำรา วารสาร บทความ วิชาการตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยการศึกษาเอกสาร
2. ข้อมูลปฐมภูมิ : เป็นข้อมูลที่เก็บโดยวิธีการทำแบบสอบถามและสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ทั่วไปส่วนใหญ่รู้จักศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 80.00 และ ไม่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 20.00 และประชาชนโดยทั่วไปรู้จักและไม่รู้จักศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50 นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ทั่วไปส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 90.00 และ เคย คิดเป็นร้อยละ 10.00 และประชาชนโดยทั่วไปส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 60.00 และ เคย คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตลอดจน เจ้าหน้าที่ทั่วไปและประชาชน มีเห็นความคิดเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมควรมีอำนาจหน้าที่มากกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเจ้าหน้าที่ทั่วไป มีความคิดเห็นว่าการที่ศูนย์ดำรงธรรมขาดอำนาจในการตัดสินใจทำให้กระบวนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมขาดประสิทธิภาพ ส่วนประชาชนมีความคิดเห็นว่าการกระบวนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่มีความล่าช้า และเจ้าหน้าที่ทั่วไปมีความคิดเห็นว่าการศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่ ควรมีหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น เนื่องจากทำให้ข้อพิพาททางแพ่งสามารถยุติลงได้ในเวลาอันรวดเร็วโดยไม่ต้องมีการฟ้องคดี อีกทั้งยังเป็นการประหยัดเวลาและประชาชน มีความคิดเห็นว่าการศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่ควรมีหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น เพราะทำให้ประหยัดเงินในการจ้างทนาย

ส่วนที่ 2 คำถามความคิดเห็นอื่น ๆ

เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายในการให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมในการไกล่เกลี่ยอย่างแท้จริง กลุ่มตัวอย่าง จึงไม่เห็นด้วยในการที่ยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายในการให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากการก่อตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมา โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน แต่การที่ศูนย์ดำรงธรรมขาดอำนาจในการตัดสินใจจึงทำให้ประชาชนห่างไกลคำว่ายุติธรรมและต้องการให้มีมาตรการทางกฎหมายในการเพิ่มอำนาจให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด เพราะการที่ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้นทำให้เกิดผลดีหลายอย่าง อาทิ ทำให้เรื่องที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เสร็จสิ้นภายในกระบวนการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น ไม่ต้องถึงศาล ทำให้ประหยัดเวลา ประหยัดเงิน



ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่าง ต้องการมีมาตรการทางกฎหมายในการเพิ่มอำนาจให้ศูนย์ดำรงธรรม โดยพบ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรม คือ

(1) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมมีจำนวนไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ที่มีมาก

(2) บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีจำนวนเพียงพอแต่ยังขาดความรู้และทักษะในการรับเรื่องราวร้องทุกข์เนื่องจากขาดการฝึกอบรมว่าอำนาจและขอบเขตของศูนย์ดำรงธรรมมีแค่ไหนรวมถึงความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยที่ถูกต้อง

(3) เรื่องอำนาจมีน้อยเกินไป ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้ หากตกลงกันไม่ได้ก็ไม่สามารถบังคับได้ต้องจำหน่ายเรื่องต่อไป

(4) ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานไกล่เกลี่ย คือ ผู้ถูกร้องไม่ยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จึงทำให้ผู้ร้องต้องเจอกับปัญหา ทางอำเภอต้องจำหน่ายเรื่องออกไป และให้ผู้ร้องดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยฉบับนี้พบว่า การรับข้อพิพาทนอกศาลโดยศูนย์ดำรงธรรม ถือได้ว่าเป็นระบบที่ส่งเสริมในการระงับข้อพิพาททางเลือกให้แก่ผู้ที่มีกรณีพิพาทเพื่อใช้เป็นช่องทางในการยุติข้อพิพาทก่อนที่จะมีการฟ้องคดีโดยคู่กรณีสามารถร้องขอให้ศาลแต่งตั้งผู้ประนีประนอมดำเนินการไกล่เกลี่ยและหากตกลงกันได้ก็อาจขอให้ศาลมีคำพิพากษาได้ทันที ทำให้ข้อพิพาททางแพ่งสามารถยุติลงได้ในเวลาอันรวดเร็วโดยไม่ต้องมีการฟ้องคดีทั้งเป็นการประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ ที่ต้องสูญเสียในการดำเนินคดี อีกทั้งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่คู่ความและประชาชนในการยุติข้อพิพาทด้วยหลักสมานฉันท์และสันติวิธีด้วยวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย เป็นมาตรการที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม และทำให้ศาลอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะยังประโยชน์แก่ระบบเศรษฐกิจและสังคมต่อไปและส่วนที่พบเป็นปัญหา คือ เรื่องของการให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีนอกศาล เนื่องจากไม่มีมาตรการทางกฎหมายในการให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมในการไกล่เกลี่ยอย่างแท้จริง เช่นนี้ควรปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนนี้ ซึ่งสอดคล้องกับ ธมกร ศรีหะจันทร์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การดำเนินงานการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า มีการจัดการที่ยังไม่เหมาะสม และสอดคล้องกับการดำเนินงาน มีข้อจำกัดในการดำเนินงานที่เกิดจาก บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ยังไม่ทันสมัย มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า (1) บุคลากรไม่เพียงพอ (2) วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอและเทคโนโลยีไม่ทันสมัย (3) บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะทางด้านของกฎหมาย (4) อำนาจของศูนย์ดำรงธรรมนั้นยังไม่สามารถจัดการปัญหาได้จนถึงที่สุด ยังมีข้อจำกัดในด้านกฎหมายในบางกรณี และ (5) คู่พิพาทไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และสอดคล้องกับ ชาญวิทย์ คัดอ่าน (2566) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน"มิติใหม่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 พบว่า กฎหมายให้อำนาจผู้ไกล่เกลี่ยในการทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทซึ่งมีผลบังคับกันได้ทางกฎหมาย โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นผู้ดูแล



และรับรองบันทึกข้อตกลงระงับพิพาทโดยผ่านทางยุติธรรมจังหวัด ซึ่งแต่ละจังหวัดก็มีเจ้าหน้าที่ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่ประจำการจำนวนไม่มาก ดังนั้น จึงควรปรับปรุงกฎหมายในส่วนต่าง ๆ เช่น กำหนดคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย ส่งเสริมให้มีการจัดอบรมเพิ่มพูนทักษะของผู้ไกล่เกลี่ย และคณะทำงานอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในแต่ละจังหวัดให้มีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การรับรองบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทเกิดความรวดเร็ว และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการจัดการเรื่อง ร้องเรียน /ร้องทุกข์ : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมหาดใหญ่ ทำให้ทราบบทบาทและความสำคัญของศูนย์ดำรงธรรมต่อประชาชนในการแก้ปัญหาความซับซ้อนอย่างมาก รวมไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหาดใหญ่ จึงมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพของอำเภอหาดใหญ่ดังนี้

(1) ควรกำหนดระเบียบ รูปแบบ ขั้นตอนการดำเนินการในภารกิจสำคัญให้ชัดเจน โดยเฉพาะภารกิจการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงการเพิ่มอำนาจบทบาทในการไกล่เกลี่ย การระงับข้อพิพาท การส่งต่อเรื่อง การประสานในการแก้ปัญหาที่สำคัญ คือ การมีชุดเคลื่อนที่เร็วเคลื่อนลงไปเผชิญเหตุแก้ไขปัญหาได้อย่างทัน่วงที

(2) พัฒนาศักยภาพที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ทางด้านจิตวิทยามวลชน การสื่อสาร และต้องมีคุณสมบัติของบุคคลที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแก่ประชาชนและยุติเรื่องได้

(3) ควรมีระบบติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย สำหรับประชาชนเพื่อให้เข้าถึง อย่างสะดวก มีบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย และรวดเร็ว

(4) ในอนาคตบทบัญญัติกฎหมายของประเทศไทยควรจะรองรับให้มีการระงับข้อพิพาทโดยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาล

เอกสารอ้างอิง

ชาญวิทย์ คิดอ่าน. (2566). มิติใหม่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พ.ศ. 2562. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.

ธมกร ศรีหะจันทร์. (2561). การดำเนินงานการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอศรีราชา จังหวัด

ชลบุรี. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์. (2566). แนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562.

https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/article/article_20220526154926.pdf