

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท: หลักการและกรณีศึกษา

สังต์ ปักวี¹

ความนำ

ปรัชญาการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (Ombudsman) ที่สำคัญได้แก่การพิจารณาดำเนินการขั้นตอนการสอบสวนหาข้อเท็จจริงโดยการ “ใช้ความรู้และเหตุผล มากกว่า อำนาจ” และการพิจารณาในขั้นตอนการให้ข้อเสนอแนะโดยการ “ใช้ความร่วมมือ มากกว่า การสั่งการ”¹ และโดยที่กระบวนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานั้นถูกเรียกว่า เป็นกระบวนการระงับความขัดแย้งโดยสันติวิธี² จึงจำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทุกคนควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักการของการไกล่เกลี่ยคนกลาง หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) ซึ่งหมายถึงกระบวนการจัดการกับความขัดแย้งที่อาศัยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งได้รับการยินยอมจากคู่ขัดแย้ง มีความเป็นกลาง และไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด มีทักษะความเชี่ยวชาญในการจัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ เป็นผู้ดำเนินกระบวนการ (Facilitate) ให้เกิดข้อตกลงอันเกิดจากการเสนอทั้งสองฝ่าย แต่ไม่ใช่ผู้ตัดสินชี้ขาดในข้อพิพาท³

ผู้เขียนปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องเรียน ได้พยายามดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมาย ตามกระบวนการและปรัชญาดำเนินการข้างต้น ในระยะแรก ๆ ผู้เขียนคิดว่าการติดต่อประสานงานหรือพูดคุยทั้งกับผู้ร้อง และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนด้วยวิธีเพราะ

¹ เจ้าหน้าที่สอบสวนผู้เชี่ยวชาญ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

¹ บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. เอกสารสรุปการบรรยายเรื่อง ทิศทางของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา. กรุงเทพฯ: สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2544

² นพดล เสงเจริญ. องค์การอิสระ: ความสำคัญต่อการปฏิรูปการเมืองและการปฏิรูประบบราชการ (รวมบทความทางวิชาการของศาลรัฐธรรมนูญ ชุดที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2548

³ ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล. ศัพท์บัญญัติเกี่ยวกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหา. กรุงเทพฯ: ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล, 2547

การพูดเอาอกเอาใจ พูดเกลี้ยกล่อม การตะล่อม⁴ หรืออาจพูดข่มขู่ ได้บ้างในบางโอกาส ที่ผู้ร้องหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนยังมองไม่เห็นถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากไม่รับหาทางแก้ไข เรื่องร้องเรียนนั้นให้กรณีพิพาทยุติโดยเร็ว น่าจะเพียงพอต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ กล่าวโดยสรุปคือ ใช้วิธีการแบบ “ลูกทุ่ง” แต่มุ่งให้เรื่องเสร็จและได้ข้อยุติเพียงเพื่อเป็นที่พอใจกันทั้งสองฝ่ายได้เท่านั้น แต่หลังจากที่ผู้เขียนได้มีโอกาสไปเข้ารับการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของสำนักสันติวิธีและธรรมาภิบาล สถาบันพระปกเกล้า และหลักสูตร Dispute Resolution Training ที่ Victoria University ประเทศแคนาดา จึงรู้ว่า องค์ความรู้เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อจัดการปัญหาความขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ มีความก้าวหน้าไปมาก จนถึงขนาดที่ทนายความเก่ง ๆ ในสหรัฐอเมริกาและแคนาดาหันมา ยึดอาชีพเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediator) เป็นจำนวนมาก ฉะนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่า หากได้นำหลักการของเรื่องนี้มาประยุกต์ใช้กับงานจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภา ก็จะสามารถบรรลุถึงปรัชญาดำเนินการข้างต้นได้เร็วยิ่งขึ้น

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะกล่าวถึง หลักการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เฉพาะ ในส่วนที่มีความสำคัญต่อการนำมาใช้กับงานสอบสวนหาข้อเท็จจริง และให้ข้อเสนอแนะ ตามคำร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ยื่นต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และกรณีตัวอย่างที่ผู้เขียน ได้ใช้หลักการดังกล่าว ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ซึ่งผู้ร้องและหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนเห็นว่า เป็นแนวทางของ “สันติวิธี” ได้เรื่องหนึ่ง และยังมีมุ่งหวังว่าสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคงจะได้พัฒนาหลักการนี้ใช้กับงานสอบสวนหาข้อเท็จจริง ให้เป็นรูปธรรมยิ่ง ๆ ขึ้นไปด้วย

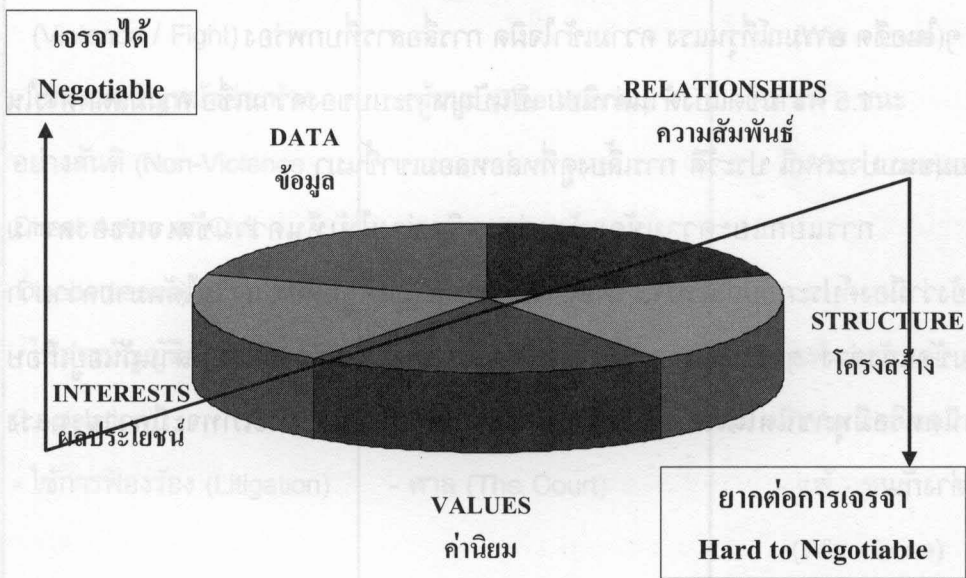
⁴ การพูดตะล่อม หมายถึง พูดหวานล่อมหรือรวบรัดให้เข้าสู่จุดหมายหรือประเด็น

ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท⁵

1. วงกลมของความขัดแย้ง⁶

เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ความขัดแย้ง แบ่งชนิดของความขัดแย้งออกเป็น 5 ชนิด (ภาพแผนภูมิวงกลม)

ประเภทของความขัดแย้ง Types of Conflict



สามชนิดบนคือ ความขัดแย้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านผลประโยชน์ และด้านความสัมพันธ์ มีแนวโน้มจะเจรจาง่ายกว่า ความขัดแย้งที่มีความสัมพันธ์กับค่านิยมและโครงสร้าง

1.1 ความขัดแย้งด้านข้อมูล เป็นปัญหาพื้นฐานของความขัดแย้ง อาจเนื่องมาจากข้อมูลน้อยไป การแปรผลผิดพลาด การวิเคราะห์ออกมาด้วยความเห็นต่างกัน หรือแม้แต่ว่าข้อมูลมากไปบางครั้งก็เป็นปัญหาความแตกต่างในการรับข้อมูล (Perception) ก่อให้เกิดปัญหาขัดแย้งกันได้

⁵ วันชัย วัฒนศัพท์. ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, 2547

⁶ Moore, Christopher. *The Mediation Process*. California: Josey – Based Publishers, 1986

1.2 ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ เป็นเหตุผลแห่งการแย่งชิงผลประโยชน์ในสิ่งที่ดีเหมือนมีหรือมีไม่เพียงพอเป็นเรื่องของทั้งตัวเนื้อหา กระบวนการ และจิตวิทยา (เช่น ยุติธรรมใหม่)

1.3 ความขัดแย้งเรื่องโครงสร้าง เป็นเรื่องของอำนาจ แย่งชิงอำนาจ การใช้ อำนาจ การกระจายอำนาจ ปัญหาโครงสร้างรวมถึง กฎ ระเบียบ บทบาท ภูมิศาสตร์ ระยะเวลาและระบบ

1.4 ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ เป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมต่าง ๆ ในอดีต อารมณ์ที่รุนแรง ความเข้าใจผิด การสื่อสารที่บกพร่อง

1.5 ความขัดแย้งด้านค่านิยม เป็นปัญหาระบบของความเชื่อ ความแตกต่างในค่านิยมชนบประเพณี ประวัติ การเลี้ยงดูที่หล่อหลอมเข้านมา

การแยกแยะความขัดแย้งแต่ละชนิดช่วยให้เห็นความชัดเจนของความขัดแย้งว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้าง เพื่อนำไปสู่การแก้ไขให้ถูกต้อง แต่ไม่ได้หมายความว่าความขัดแย้งต่าง ๆ จะมีเฉพาะชนิดใดชนิดหนึ่ง จริง ๆ แล้วจะผสมผสานกันอยู่เกือบทุกชนิดหรือมีทุกชนิดในเรื่องเดียวกัน ซึ่งความขัดแย้งแต่ละประเภทจะมีความรุนแรงแตกต่างกัน

2. การแก้ปัญหาข้อพิพาทด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ย

ความขัดแย้งเมื่อเกิดขึ้นแล้ว มักจะทวีความรุนแรงไปจนกลายเป็นข้อพิพาทขนาดต้องเอาชนะกันให้ได้ ในกรณีดังกล่าวอาจต้องมีกระบวนการเข้ามาจัดการกับข้อพิพาทโดยเฉพาะการแก้ปัญหาข้อพิพาท หากพิจารณาจะเห็นว่ามีความหนทางการแก้ปัญหาข้อพิพาทที่นำไปสู่ข้อยุติหรือไม่นำไปสู่ข้อยุติก็ตาม ในรูปแบบต่าง ๆ ตามตารางข้างล่างนี้

ตารางแสดงกระบวนการตัดสินใจแก้ปัญหาข้อพิพาท และผลแห่งการตัดสินใจ

กระบวนการที่ใช้ Process	ผู้ตัดสินใจ Decision - making	ผลการตัดสินใจ Result
- ใช้ความรุนแรง (Violence / Fight)	- ผู้ชนะ (The Winner)	- แพ้ - ชนะ (Win - Lose)
- ใช้การเผชิญหน้าประท้วง อย่างสันติ (Non-Violence Direct Acton or Civil Disobedience)	- ผู้ชนะ (The Winner)	- แพ้ - ชนะ (Win - Lose)
- ใช้การบัญญัติกฎหมาย (Legislation)	- สภานิติบัญญัติ (The Legislature)	- แพ้ - ชนะ (Win - Lose)
- ใช้การฟ้องร้อง (Litigation)	- ศาล (The Court)	- แพ้ - ชนะ (Win - Lose)
- ใช้อนุญาโตตุลาการตัดสิน (Arbitration)	- อนุญาโตตุลาการ (Arbitrator)	- แพ้ - ชนะ (Win - Lose)
- ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลาง (Mediation)	- คู่กรณี (The parties)	- ชนะ - ชนะ (Win - Win)
- ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย (Negotiation)	- คู่กรณี (The parties)	- ชนะ - ชนะ (Win - Win)
- ใช้การหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance / Flight)		- คงสภาพเดิม (Status quo)

3. จุดยืนหรือจุดสนใจ⁷

สิ่งหนึ่งที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จก็คือ การพยายามมุ่งเน้นที่จุดสนใจหรือผลประโยชน์ร่วมกันมากกว่าจุดยืน ซึ่งคู่กรณีส่วนมากจะยึดอยู่กับจุดยืนของตนเป็นหลัก โดยเชื่อว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีและถูกต้องสำหรับตนเอง ดังนั้นนักเจรจาไกล่เกลี่ยที่ดีจะต้องสามารถแยกแยะให้ได้ว่าอะไรคือจุดยืน อะไรคือผลประโยชน์ร่วมที่เป็นจุดสนใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และอย่าต่อรองโดยยึดจุดยืน แต่ควรสร้างทางเลือกโดยหาทางตอบสนองความต้องการที่แท้จริง หรือจุดสนใจของคู่กรณีเพื่อมุ่งขจัดปัญหาข้อพิพาทให้หมดสิ้นไป

จุดยืน (Position) คือ การเสนอแนวทางการแก้ปัญหาของคู่กรณีเพื่อตอบสนองผลประโยชน์หรือจุดสนใจ และความต้องการของแต่ละคู่กรณีเอง ซึ่งการเสนอแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าวมักจะยึดติดกับอุดมคติหรืออุดมการณ์ของคู่กรณีเป็นหลัก

ผลประโยชน์ร่วมหรือจุดสนใจ (Interest) คือ เหตุผลพื้นฐานและแรงจูงใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการตอบสนองความพึงพอใจ เพื่อให้คู่กรณียอมรับแนวทางการแก้ไขปัญหาคือข้อพิพาทร่วมกัน โดยสามารถแสดงให้เห็นได้ดังนี้

- ความต้องการ (Needs)
- ความปรารถนา (Desires)
- ความกังวล (Concerns)
- ความกลัว (Fears)
- ความหวัง (Hopes)

การแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งจะต้องหาจุดร่วมของคู่กรณีในเรื่องของจุดสนใจหรือผลประโยชน์ร่วมกันของทั้งสองฝ่ายมากกว่าจะดูที่จุดยืนของคู่กรณี ตัวอย่างเช่นกรณีมีข้อพิพาทเรื่องการก่อสร้างบ้าน ก่อให้เกิดเสียงรบกวน รถชนวัสดุก่อสร้างจะชนเด็กหลายครั้ง จนเป็นปัญหาข้อขัดแย้งเกิดขึ้น ผู้เจรจาในการแก้ไขปัญหามิใช่จะไป

⁷ สงัด ปัทวี และคณะ. รายงานการอบรม *Conflict Analysis and Resolution: Basic Concept and Skill in Dispute Resolution*. กรุงเทพฯ: สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2549

สั่งให้หยุดการก่อสร้างบ้านดังกล่าว แต่จะต้องเข้าใจและเข้าใจถึงการแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่งในการเจรจาจะต้องกล่าวถึงประเด็นปัญหาที่แท้จริง เช่น เพื่อให้เด็ก ๆ คนชรา หรือคนป่วยในบ้านนอนหลับ หรือกรณีเด็กบริเวณบ้านข้างเคียงเกือบถูกรถบรรทุกชน ดังนั้น จึงขอให้ผู้ก่อสร้างโปรดรีบดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุด โดยขอให้กำหนดเวลาให้เร็วขึ้น หรือกรณีการตอกเสาเข็มก็ขอให้เป็นการเจาะแทน เพื่อแสดงถึงความเข้าใจในปัญหาดังกล่าวอย่างแท้จริง การแก้ไขปัญหาก็จะเกิดความเข้าใจและหาข้อยุติร่วมกันในเรื่องประโยชน์ดังกล่าวได้ง่ายขึ้นและตรงประเด็น

4. วิธีทางเลือกที่ดีที่สุดแทนการตกลงจากการเจรจาไกล่เกลี่ย (BATNA – Best Alternative To Negotiated Agreement) ⁸

คำว่า BATNA นี้ Willam Ury และ Robert Fisher แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เป็นผู้กำหนดและเป็นที่เข้าใจของนักเจรจาไกล่เกลี่ยที่จะต้องถามตัวเองหรือถามคู่เจรจาว่า “ถ้าไม่เจรจา ท่านคิดว่าท่านจะไปทำอะไรที่ดีกว่าหรือ ดีที่สุด?” และคำถามนี้ต้องเป็นคำถามที่ไม่ใช่การทำหาย แต่เป็นคำถามที่ถามจริง ๆ เพื่อเตือนสติให้คู่เจรจาหรือคู่กรณีที่ไม่คิดว่าการเจรจาเป็นวิธีทางเลือกที่ดีที่สุด แต่มีทางอื่นที่ดีกว่า เมื่อถามแล้วก็ต้องให้ข้อคิดต่อว่า ทางเลือกที่เขาเองคิดว่าดีกว่าหรือดีที่สุดนั้นไม่ได้ดีจริงอย่างที่เขาคิดหรืออก เช่น ถ้าไปฟ้องร้องกันซึ่งเขาคิดว่าดีที่สุดนั้น ต้องเตือนเขาว่า การฟ้องร้องก็อาจทำได้ แต่คงใช้เวลานาน แล้วก็ไม่แน่ว่าจะชนะหรือแพ้ และคงจะเสียเงินเสียทองพอสมควรระหว่างฟ้องร้องกันก็จะเหนื่อยยากมาก ไม่เป็นอันทำมาหากินเสียเวลาอีกต่างหาก สู้มานั่งโต๊ะเจรจาดีกว่า เร็วกว่า เสียเงินน้อยกว่าและคู่เจรจานั้นเองที่เป็นผู้ตัดสินใจ แม้อาจจะไม่ดีเท่าที่เราต้องการที่สุด แต่ข้อสรุปที่ออกมาอาจจะดีบ้างหรือน่าจะดีกว่า ให้ผู้มีอำนาจ เช่น ศาล หรืออนุญาโตตุลาการตัดสินใจ ฉะนั้น คำว่า “BATNA” จึงมีประโยชน์สำหรับผู้เป็นคนกลาง เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย ต้องทำความเข้าใจ ความหมายและการนำไปใช้อย่างมั่นใจตลอดการเจรจาไกล่เกลี่ย

⁸ วันชัย วัฒนศัพท์. คู่มือการฝึกอบรมวิทยากรเรื่อง การแก้ปัญหาความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศิริกนก ออฟเซ็ท, 2548.

5. คนกลาง กับ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

5.1 บทบาทหน้าที่ของคนกลาง จะมีหน้าที่ช่วยคู่กรณีหรือคู่เจรจาหาทางออกร่วมกัน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย อันจะนำไปสู่ทางออกของความขัดแย้งระหว่างกัน โดยพยายามไม่ให้กระบวนการเปลี่ยนไปในทางที่จะเอาชนะกันจนกลายเป็นว่าฝ่ายหนึ่งแพ้ฝ่ายหนึ่งชนะ โดยสรุปคนกลางจึงมีบทบาท ดังนี้

- ทำหน้าที่สนับสนุนกระบวนการให้ดำเนินไปโดยส่งเสริมการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ของคู่เจรจา

- มีความรู้สึกร่วมกับคู่เจรจา
- ทำหน้าที่อย่างเป็นกลาง
- แสดงให้เห็นแง่มุมทั้งบวกและลบของแต่ละฝ่าย
- ช่วยคู่เจรจาเข้าใจธรรมชาติของข้อพิพาทและเหตุผลที่ซ่อนอยู่
- ส่งเสริมให้คู่เจรจาพิจารณาทางเลือก
- ทถามวิถีทางเลือกอื่นที่คู่กรณีคิดว่าดีที่สุดที่จะทำ หากไม่มาเจรจาหา

ข้อตกลงหรือ BATNA

- ช่วยคู่เจรจาหาทางออกที่ตอบสนองความต้องการทุกฝ่าย เช่น การเสนอทางเลือกให้คู่กรณีใช้ประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น

- ช่วยคู่เจรจาร่างข้อตกลงที่เป็นไปได้จากทางออกต่าง ๆ
- ปกป้องความน่าเชื่อถือของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

คนกลางจะเป็นคนเดียว สองคน หรือมากกว่าก็ได้แล้วแต่กรณี แต่คนกลางจะต้องเป็นที่ยอมรับของคู่กรณีหรือคู่เจรจา รู้จักและเข้าใจกระบวนการการดำเนินไปของความขัดแย้ง และสามารถกำกับกระบวนการให้ดำเนินไปกับทั้งต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ในเรื่องที่ขัดแย้งกัน

5.2 คุณลักษณะของคนกลาง

- ขำนาญการสื่อสาร ทั้งการพูด การฟังและการซักถาม
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกลาง เชื่อมั่น
- มีความยุติธรรม สามารถที่จะเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้โดยง่าย

- มีจิตสำนึกของการมีส่วนร่วมและจิตสำนึกในกระบวนการ

5.3 ประโยชน์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

- ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน
- ช่วยให้มีทางเลือกที่หลากหลาย
- ช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเนื่องจากได้ข้อยุติที่ทั้งสองฝ่ายพอใจ

6. การขอโทษ (Apology) หรือการให้อภัย (Forgiveness)

มีหลักการที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งเป็นเรื่องบ่งชี้ว่าผลของการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น ประสบผลสำเร็จได้หรือไม่ คือการฟื้นคืนดี (Reconciliation) หรือ “ความสมานฉันท์” (ดูเหมือนว่าเป็นคำที่ใช้กันบ่อยในสังคมไทย แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ไม่รู้ความหมายที่แท้จริง) ที่จะเกิดขึ้นภายหลังการเจรจา ได้แก่ การที่คู่เจรจาต่างรู้สึกว่าตนเองมีส่วนอยู่บ้างไม่มากก็น้อย ที่เป็นฝ่ายผิดและควรต้องรับผิดชอบกับต้นเหตุของความขัดแย้งที่ได้เกิดขึ้น และมีการขอโทษ หรือการให้อภัยกัน การขอโทษอย่างจริงจัง (True Apologies) ต้องประกอบด้วย

- แจ้งให้คู่กรณีรู้โดยทันทีว่า “ฉันเสียใจ”
- แจ้งให้คู่กรณีรู้ว่า “ที่ฉันได้ทำลงไปนั้น ไม่ใช่สิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริงของฉัน”
- ส่งความรู้สึกและแจ้งให้คู่กรณีทราบ ว่า “มันทำให้คุณเจ็บปวด”
- แสดงออกถึงพันธกิจและภารกิจให้คู่กรณีรู้ว่า “ฉันขอรับผิดชอบ”

7. ความเข้าใจผิดในการเจรจาไกล่เกลี่ย ที่พบได้บ่อย ๆ ได้แก่

7.1 ความเข้าใจผิดว่า การเจรจาไกล่เกลี่ย คือ การมาเกลี้ยกล่อมให้เชื่อหรือให้ยอมตาม แนวคิดดังกล่าวแม้ว่าจะมีส่วนถูกอยู่บ้างในหลักการที่ว่า การยอมมาสู่โต๊ะเจรจามีความหมายถึง ยินดีหรือเต็มใจที่จะร่วมกันพิจารณาหาข้อยุติโดยไม่ยึดจุดยืนอย่างเหนียวแน่น นั่นคือ อาจจะมีโอกาสที่คู่เจรจาทั้งสองฝ่ายจะถอยคนละก้าว อาจดูเหมือนการยอมตาม แต่การเจรจาไกล่เกลี่ยทั้งโดยคนกลางหรือไม่มีคนกลางไม่ได้หมายถึงการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือคนกลางพยายามใช้เล่ห์กลเพื่อหลอกล่อให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมตาม เพราะการอาศัยความเป็นผู้ที่เหนือกว่าทั้งตำแหน่งหน้าที่หรือวัยวุฒิ คุณวุฒิ หรือทำให้อีกฝ่ายยอมตาม

แม้อาจจะต้องยอม แต่การยอมยุติตั้งกล่าวนั้นก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ยอมลึกลับ ๆ อยู่ในใจ
ยังมีความรู้สึก “แพ้ – ชนะ” อยู่ตลอดได้

ผู้เขียนมีความเห็นว่า การเกลี้ยกล่อมน่าจะมีความหมายได้ 2 ทาง คือ

- เกลี้ยกล่อมโดยใช้เหตุใช้ผล ซึ่งให้เห็นผลได้ ผลเสีย ซึ่งเป็นข้อเท็จจริง
- เกลี้ยกล่อมโดยการบีบบังคับ ใช้อำนาจที่เหนือกว่าเข้าข่ม
- ซึ่งหากจำเป็นต้องใช้การเกลี้ยกล่อม เพื่อจัดการกับข้อพิพาทบางเรื่อง

เป็นกรณีพิเศษก็ควรหลีกเลี่ยงการเกลี้ยกล่อมในข้อข้างต้น

7.2 ความเข้าใจผิดว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถกำหนดเป้าหมายหรือ
ตั้งธงไว้ได้ ด้วยแนวคิดเดิม ๆ ในเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ย จะมีแนวคิดที่เชื่อว่าความสำเร็จ
ของการเจรจาก็คือความสามารถบรรลุสิ่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ เช่น ถ้าเป็นผู้พัฒนาหรือเจ้าของ
โครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าคิดว่าต้องเจรจา เพื่อให้สร้างโรงไฟฟ้าได้ จึงจะถือว่าเป็น
ความสำเร็จ ขณะที่ผู้คัดค้านก็มีแนวคิดและหลักการคล้ายกันแต่มองตรงข้าม คือ ความสำเร็จ
ของการเจรจาของเขาคือการทำให้อำนาจของโครงการเลิกทำโครงการ จึงเห็นว่าหากทั้งสอง
ฝ่ายตั้งเป้าไว้ตรงข้ามกันอย่างชัดเจน การเจรจาก็จะเป็นการเจรจาโดยยึดจุดยืน ทำให้
ทางออกของปัญหาตีบตัน ไม่มีทางเลือกได้เลย ความสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดย
หลักการจึงหมายถึง การเกิดความเข้าใจกันและหาทางออกที่ดีที่สุดให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

7.3 ความเข้าใจผิดว่า “คนกลาง” ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีบทบาทในการ
ตัดสินชี้ขาดซึ่งไม่ใช่ กรณี “คนกลาง” ที่ทำหน้าที่ตัดสินนั้น แต่จะเป็นอีกกระบวนการของ
การแก้ปัญหาข้อพิพาททางเลือก (ADR) ที่เรียกว่า “อนุญาโตตุลาการ” ส่วนคนกลางใน
กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยมีบทบาทที่สำคัญ คือ กำกับกระบวนการกลางอย่างเป็นทางการ
และยุติธรรม ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสิน

7.4 ความเข้าใจผิดว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ย” เป็นกระบวนการที่ไม่จำเป็นต้อง
ต้องเรียนรู้ก็ได้ ใครที่พูดได้พูดเป็น โดยเฉพาะคนที่มีอำนาจสามารถใช้อำนาจใน
การเจรจาไกล่เกลี่ยให้คนที่มีความเห็นต่างกันยอมตามได้ ฉะนั้นเราจึงมักเห็น
ผู้มีอำนาจมาทำหน้าที่เจรจา ทั้งที่บางครั้งเป็นคู่กรณีเองด้วยซ้ำไป เมื่อตกลงว่าจะเจรจาก็

สามารถเจรจากันทันที โดยไม่จำเป็นต้องเตรียมตัวซึ่งโดยแท้จริง กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่จะต้อง เรียนรู้และต้องมีการเตรียมตัว

7.5 ความเข้าใจผิดว่า “การเตรียมตัว” เพื่อ “การเจรจาไกล่เกลี่ย” คือการเตรียมตัวเพื่อจะได้เอาชนะผู้อื่นได้สำเร็จ หรือเพื่อให้ได้มากที่สุดโดยไม่คำนึงถึงว่าคุณจะรู้สึกอย่างไร ซึ่งโดยหลักของการเตรียมตัวเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยที่ควรจะเป็น คือ การทำความเข้าใจกับเรื่องของความขัดแย้งและแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมกัน เรียนรู้กระบวนการแลกเปลี่ยนแห่งการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อหาทางออกที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ เตรียมตัวเพื่อจะฟังอย่างเข้าใจกัน

กรณีศึกษา

กรณีศึกษาที่จะเสนอต่อไปนี้ ผู้เขียนได้แนบหนังสือโต้ตอบระหว่างผู้ร้องและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนไว้ท้ายบทความนี้ด้วย (ขอปกปิดชื่อผู้ร้องและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน) ทั้งนี้เพื่อให้การพรรณนาให้เห็นว่า กรณีศึกษานี้สามารถนำหลักการของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางไปประยุกต์ใช้ได้จริง และเพื่อให้มีความชัดเจนของเรื่องราวได้มากยิ่งขึ้น

1. ข้อเท็จจริง

ผู้ร้องเรียนเป็นคหบดีคนหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต มีที่ดินพิพาทอยู่ชายทะเลเนื้อที่ประมาณ 40 ไร่เศษ ผู้ร้องมีบุตรชายเป็น สจ. ภูเก็ต (แต่คนละเขตกับที่ดินพิพาท) ได้ยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่า อบต. ได้นำรถแบ็คโฮเข้าไปทำลายกำแพงและประตูปิดเปิดที่ดินของผู้ร้องเสียหาย และได้เข้าไปเกรดที่ดินเพื่อทำถนนคอนกรีต โดยไม่แจ้งให้ผู้ร้องทราบแต่อย่างใด ผู้ร้องได้แจ้งความร้องทุกข์ที่สถานีตำรวจพื้นที่ แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจและนายอำเภอได้เข้าไปไกล่เกลี่ย และร่างบันทึกข้อตกลงเพื่อให้ อบต. เคลื่อนย้ายแนวถนนออกไปจากที่ดินของผู้ร้อง แต่เมื่อถึงเวลานัดหมาย เพื่อลงนามกัน อบต. กลับไม่ยอมลงนามในร่างบันทึกข้อตกลงโดยแจ้งว่า อบต. ไม่มีอำนาจลงนาม และเห็นว่าถนนพิพาทเป็นทางสาธารณประโยชน์อยู่เดิม เนื่องจากมีประชาชนใช้สัญจรไปมานานแล้ว เมื่อถนนพิพาทชำรุดและ อบต. มีหน้าที่ต้องดูแลรักษา และบัดนี้ได้รับงบประมาณอุดหนุนจากกรมส่งเสริม

การปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องก่อสร้างถนนสายดังกล่าว และหากไม่รีบดำเนินการงบประมาณจำนวนแปดแสนบาทเศษ ต้องคืนกลับให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จังหวัดภูเก็ตได้รายงานข้อเท็จจริงตามที่ อบต. แจ้งว่า ทางถนนที่เป็นข้อพิพาท น่าจะเป็นทางสาธารณประโยชน์ เนื่องจากมีประชาชนใช้สัญจรไปมาเป็นเวลานานแล้ว จึงจะก่อสร้างถนนแทนถนนดินเดิมที่ชำรุดมาก ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเมื่อฝนตกหนัก ใช้สัญจรไปมาไม่ได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีกรณีร้องเรียนเกิดขึ้น จังหวัดจึงให้ อบต. ระวังการก่อสร้างถนนดังกล่าวไว้ก่อนผู้เขียนได้รับมอบหมายให้เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ เมื่อพบผู้ร้องพร้อมบุตรชายที่เป็น สจ. ภูเก็ต พบว่า การก่อสร้างถนนสายดังกล่าว ยังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากผู้ร้องได้นำเรื่องขึ้นฟ้องต่อศาลจังหวัดภูเก็ต โดยกล่าวหาว่า อบต. บุกรุกยามวิกาล ดังนั้นจึงต้องรอคำพิพากษาอย่างเดียว แต่ผู้เขียนก็พบว่า แท้ที่จริงแล้วผู้ร้องเป็นผู้ใจบุญคนหนึ่ง เพราะเคยอุทิศที่ดินให้เป็นทางสาธารณประโยชน์หลายแห่ง แต่กรณีพิพาทที่เกิดขึ้นครั้งนี้ เนื่องจากผู้ร้องมีความคับแค้นใจอย่างมาก เพราะที่ดินแปลงนี้มี น.ส 3 ถูกต้องนานแล้ว แต่ อบต. ไม่เคยให้เกียรติ โดยน่าจะมาหารือพูดคุยกันก่อนหากจะก่อสร้างถนนในที่ดินของตน ถนนดินนี้ตนได้ให้ประชาชนใช้ เนื่องจากสงสารเพราะหากใช้เส้นทางปรกติ ต้องเสียเวลาอ้อมมาก ตนจึงสร้างกำแพงและมีประตูกั้นถนนไว้นานแล้ว แต่ก็ให้ชาวบ้านที่อาศัยอยู่บริเวณดังกล่าวที่มีความจำเป็นใช้ถนนเส้นนี้ได้ตลอดมา แต่ยังไม่เคยอุทิศให้เป็นทางสาธารณประโยชน์ แต่อย่างใด การกระทำของอบต. ครั้งนี้ทำให้ชาวบ้านกลุ่มดังกล่าวต่างหันมาเกลียดชังตนว่าเป็นผู้บุกรุกทางสาธารณประโยชน์เสียเอง และเมื่อมีการนัดหมายให้ไปเจรจาทำข้อตกลงกัน โดยนายอำเภอเป็นผู้ไกลเกลี่ยก็ไม่ยอมลงนามในบันทึกข้อตกลงตามที่ได้นัดหมายไว้ ผู้ร้องเข้าใจว่า อบต. ไม่จริงใจในการแก้ไขข้อพิพาทนี้ เนื่องจาก อบต. มีอำนาจที่จะดำเนินการได้ นอกจากนั้น ผู้ร้องยังมีความรู้สึกว่า ขณะที่ อบต. ก็รู้ว่าบุตรชายของผู้ร้องเป็น สจ. อยู่ด้วย ยิ่งกล้าใช้อำนาจจริงแก่ได้ หากตนเองไม่ต่อสู้เรียกร้องหาความเป็นธรรมในครั้งนี้ อบต. ก็จะใช้อำนาจได้ตามอำเภอใจต่อชาวบ้านทั่วไปในกรณีอื่น ๆ ตลอดไปได้อีก

ก่อนการประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้อง ณ ที่ทำการ อบต. ที่ถูกร้องเรียน ผู้เขียนได้ขอร้องให้ผู้ร้องอยู่นอกห้องประชุมก่อน โดยแจ้งผู้ร้องว่า ผู้เขียนอยากได้ข้อเท็จจริงจากฝ่ายรัฐทั้งหมดก่อน ซึ่งคำพูดบางคำจากเจ้าหน้าที่ของรัฐบางหน่วยงานอาจจะสร้างความไม่สบายใจแก่ผู้ร้องได้ ผู้ร้องยินดีให้ดำเนินการดังกล่าว ผู้เขียนได้ทราบข้อเท็จจริงจาก อบต. ว่าเรื่องร้องเรียนนี้ อบต. มั่นใจว่าเป็นทางสาธารณประโยชน์ และจะต่อสู้คดีที่ผู้ร้องได้ฟ้อง อบต. ที่ศาลจังหวัดและรอกำพิพากษาต่อไป ผู้เขียนได้แจ้งที่ประชุมว่าคดีที่ฟ้องร้องกันอยู่ ผู้ร้องสามารถถอนฟ้องได้ หาก อบต. ได้เจรจาพูดคุยกับผู้ร้องและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน อบต. ก็แจ้งว่ายินดีให้หารือร่วมกันอีกครั้งต่อหน้าผู้แทนผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เมื่อผู้ร้องเข้ามาในห้องประชุม ผู้เขียนได้ขอร้องให้ทั้ง อบต. และผู้ร้อง หารือกันด้วยคำพูดที่สุภาพ พยายามหลีกเลี่ยงคำพูดที่เห็นว่าผู้ฟังได้รับฟังแล้วไม่สบายใจ เมื่อนายก อบต. ได้ฟังผู้ร้องกล่าวถึงความคับแค้นใจที่เกิดขึ้นและจริง ๆ แล้วไม่ปรารถนาเป็นความกับ อบต. แต่อย่างไร นายก อบต. ได้ยกมือไหว้และกล่าวขอโทษผู้ร้อง พร้อมกันนั้นนายอำเภอในฐานะผู้แทนผู้ว่าราชการจังหวัด ได้กล่าวขอโทษผู้ร้องที่เกิดกรณีพิพาทนี้ ผู้ร้องจึงแจ้งว่าตนเองเห็นผู้บริหาร อบต. แห่งนี้เป็นลูกหลานมาโดยตลอด จะไปถอนฟ้องที่ศาลจังหวัดให้ และ อบต. จะเอาที่ดินของตนไปทำถนนเท่าใด และแนวเขตถนนที่จะทำเข้าไปในที่ดินของผู้ร้องอย่างไร ขอให้ไปชี้แนวถนนกันเดี๋ยวนี้เลย ผู้ร้องยินดีอุทิศให้กับทางราชการ หลังจากนั้นทุกฝ่ายที่เข้าร่วมประชุมเดินทางไปในที่ดินพิพาท ผู้ร้องได้เดินคู่ไปกับนายก อบต. และร่วมกันชี้จุดให้เจ้าหน้าที่ปักเขตแนวถนนที่จะก่อสร้าง ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในเขตที่ดินของผู้ร้อง เจ้าพนักงานที่ดินที่ร่วมเดินทางไปด้วย แจ้งว่าเมื่อผู้ร้องอุทิศให้ก็ไม่มีปัญหาเรื่องแนวเขตที่ดินที่ด้านหนึ่งติดทะเล รวมทั้งขอให้ผู้ร้องรีบไปยื่นคำร้องเปลี่ยนเอกสารสิทธิ์จาก น.ส. 3 เป็นโฉนดต่อไป ภายหลังผู้เขียนทราบว่า อบต. ได้สร้างถนนคอนกรีตดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว และผู้ร้องได้ถอนฟ้อง อบต. แล้ว

2. ข้อวิเคราะห์

ประเภทของความขัดแย้ง ข้อพิพาทข้างต้นเป็นความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (ผู้เขียนเห็นว่าเรื่องร้องเรียนเกือบทุกเรื่องที่ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นความขัดแย้งด้านโครงสร้าง) เนื่องจากสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากการใช้อำนาจ ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ตามกรณีศึกษา อบต. เห็นว่า ประชาชนได้ใช้เส้นทางนี้สัญจรไปมาเป็นเวลานานแล้ว จึงมีอำนาจที่จะก่อสร้างถนน เข้าไปในที่ดินของผู้ร้องโต้ทันที แทนที่จะตรวจสอบแนวเขตให้ชัดเจนก่อน เนื่องจากมี กำแพงและประตูปิดกั้นเส้นทางดังกล่าวอยู่

2.1 จุดยืนและจุดสนใจ ในที่นี้ อบต. มีจุดยืนที่จะต้องสร้างถนนเส้นนี้ให้ได้ แต่ผู้ร้องมีจุดยืนว่าที่ดินของตนมี น.ส. 3 ดังนั้น อบต. จึงไม่น่าไปรบกวนสิทธิของตน โดยผลการ ดังนั้น หากจะเจรจาไกล่เกลี่ยให้เรื่องนี้มีทางออกที่ดีที่สุดต้องพยายาม เปลี่ยนจุดยืนของทั้งสองฝ่ายให้มีจุดสนใจร่วมกัน ในที่นี้ได้แก่ การมุ่งให้ชาวบ้านได้มีถนน ใช้โดยที่ผู้ร้องยังได้รับการยอมรับนับถือเหมือนเดิม

2.2 BATNA ของผู้ร้องและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

BATNA ของผู้ร้อง คือ ผู้ร้องเห็นว่า ตนได้นำเรื่องนี้ขึ้นฟ้องร้อง อบต. ต่อ ศาลแล้ว การที่จะให้ อบต. สร้างถนนหรือไม่อย่างไร ขึ้นอยู่กับคำสั่งหรือคำพิพากษาของศาล

BATNA ของ อบต. ต้องการที่จะสร้างถนนให้ได้ เพราะเกี่ยวข้องกับความ มั่งคั่งในการใช้อำนาจ และคะแนนเสียงปนกับความน่าเชื่อถือของฐานคะแนน แต่เมื่อ ได้เป็นความกับผู้ร้องก็ต้องรอคำสั่งศาล

หากดู BATNA ของทั้งสองฝ่ายแล้วจะพบว่า ข้อพิพาทนี้ตีบตันจนหา ทางออกไม่ได้ ชาวบ้านก็ไม่มีถนนใช้เช่นเดิม และน่าจะต้องใช้เวลาอีกนานกว่าศาล จะมีคำพิพากษา ในขั้นตอนนี้ผู้เขียนมีทางเลือกอยู่ในใจสองทาง คือ ทางหนึ่งในฐานะ ผู้แทนผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งตามกฎหมายหากทราบ ว่า เรื่องที่ร้องเรียนเป็น คดีอยู่ที่ศาลแล้ว ต้องยุติเรื่องโดยทันที แต่อีกทางหนึ่งก็คิดว่าก่อนเดินทางมาตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในพื้นที่ ผู้ร้องไม่ได้แจ้งว่าได้ฟ้องศาลแล้ว อาจจะช่วยได้ว่า ผู้ร้องไม่รู้ว่า หากฟ้องศาลแล้วผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะไม่รับเรื่องไว้พิจารณา ประกอบกับ

ผู้ร้องยินดีที่จะถอนฟ้องต่อศาล หากการหารือกันได้ข้อยุติ ซึ่งเมื่อผู้เขียนเลือกการดำเนินการตามประการหลัง และผลการเจรจาแก้ไขข้อพิพาทออกมาตามกรณีศึกษาว่า ชาวบ้านได้มีถนนใช้ ผู้ร้องได้ถอนฟ้อง หมด. ทั้งสองฝ่ายมีการฟื้นคืนดีบังเกิดความสมานฉันท์ในชุมชนนั้น ก็น่าจะดีกว่าปล่อยให้ทั้งสองฝ่ายเป็นความกันต่อไป ในประเด็นนี้ ผู้เขียนมีข้อพิจารณาเพิ่มเติมว่า หากเกิดกรณีนี้ในเรื่องร้องเรียนอื่น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายควรมีแนวปฏิบัติว่า แม้จะอยู่นอกเหนือบทบาท หน้าที่ แต่ถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์แก่คู่กรณี หรือแก่สังคมไทยโดยรวม ก็น่าจะกระทำได้ (ในระดับหนึ่ง) เพราะผลที่ได้มีแต่จะเป็น บวก ต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

บทส่งท้าย

ผู้เขียนเห็นว่าคำกล่าวที่ว่า กระบวนการของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นกระบวนการรับความขัดแย้งโดยสันติวิธีนั้นเป็นสิ่งทำหาย ในประเด็นว่าการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนหาข้อเท็จจริงและให้ข้อเสนอแนะตามอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภานั้น ควรต้องเน้นไปที่เรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ดังที่กล่าวข้างต้น กับในทุกเรื่องที่ร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่สลบับซับซ้อนซึ่งผู้ร้องได้ร้องเรียนทางโทรศัพท์และเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เจรจาไกล่เกลี่ยทางโทรศัพท์ กับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้อง หรือจะเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากสลบับซับซ้อนที่จำเป็นต้องประสานงานกับหลายหน่วยงานที่จะแก้ปัญหาและความขัดแย้งนั้นให้ได้) เพราะหากไม่เน้นให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ได้มีความรู้และเชี่ยวชาญในเรื่องนี้อย่างเพียงพอจนทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลางอย่างแท้จริงในบริบทของ Mediation ได้แล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาก็คงไม่มีข้อเด่นอะไรที่ต่างไปจากศาลปกครอง กล่าวคือเมื่อมีกรณีเรื่องร้องเรียนหรือเป็นคดีจากประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงและพิจารณาวินิจฉัยหรือมีคำพิพากษาว่า หน่วยงานนั้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือไม่อย่างไร

และผู้เขียนเห็นว่า กระบวนการทำงานด้านสอบสวนหาข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีโอกาสที่จะนำหลักการของ Mediation มาใช้ได้เป็นอย่างดี นับตั้งแต่การที่ผู้ร้องได้ยื่นเรื่องร้องเรียนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแก้ไขความขัดแย้งด้วยสันติวิธี ย่อมมีความไว้วางใจในความเป็นกลางของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสำนวน ในส่วนของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ยินดีให้ข้อเท็จจริงกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพราะในช่วงที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทุกคนปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน ฯ มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน ไม่สำแดงอำนาจบาตรใหญ่ต่อเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนมากต่างให้ความร่วมมือที่จะชี้แจงข้อเท็จจริงและมีความสบายใจ เมื่อทำงานร่วมกัน ไม่มุ่งสอบสวนเพื่อจับผิดเจ้าหน้าที่ แต่มุ่งร่วมกันแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้มีข้อยุติอย่างสันติวิธี

วันนั้น ภาพที่ผู้เขียนได้เห็นผู้ร้องเรียนและนายท. อบต. เดินคู่กันไปที่ริมชายหาด จังหวัดภูเก็ตในที่ดินแปลงพิพาทที่ทั้งสองคนต่างได้พูดคุยกันด้วยสันติไมตรี นายท. ยกมือไหว้ผู้ร้องทุกครั้ง เมื่อได้ชี้แนวเขตที่จะสร้างถนน ซึ่งเข้าไปในเขตที่ดินของผู้ร้องหลายวา แต่ผู้ร้องก็ยินดีอุทิศให้ ผู้เขียนรำพึงในใจว่าแทบไม่น่าเชื่อเลยว่าเมื่อ 4 - 5 เดือนก่อนนี้ ทั้งสองฝ่ายมีข้อพิพาทกันถึงขนาดฟ้องร้องกัน แต่ในวันนี้ทั้งสองฝ่ายต่างคืนดีกันเพียงเพราะได้นั่งโต๊ะเจรจาร่วมกันซึ่งโมงเศษเท่านั้น

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
เลขที่รับเรื่อง MM96 / ๒๓
วันที่ ๒๐ / ๙ / ๒๕๔๙
ผู้รับผิดชอบ ส.ป.ค.

ที่ กค 7140/ 1241

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล [redacted]
ถนนศรีสุนทร ภค 83110

1 สิงหาคม 2549

เรื่อง ถนนบริเวณหาด [redacted]

เรียน [redacted]

อ้างถึง การประชุมร่วมแก้ไขปัญหา เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2549 ณ ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบล [redacted]

ตามที่ผู้แทนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล [redacted] และคณะของท่าน ได้ประชุมร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหา การทำถนนบริเวณ [redacted] ในขณะนี้องค์การบริหารส่วนตำบล [redacted] ได้ดำเนินการปรับปรุงถนนลูกรัง เป็นถนนแอสฟัลท์ติกเรียบร้อยแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบล [redacted] ขอขอบคุณในการสนับสนุนของท่าน ต่อการดำเนินการครั้งนี้ และขอภัยที่ไม่ได้หาเรือมาเค้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

[redacted signature block]
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล [redacted]

สำนักปลัด
โทร. (๐76) [redacted]

สำเนาถูกต้อง

[redacted signature block]

ปลัด

[redacted signature block]
[redacted signature block]
[redacted signature block]
[redacted signature block]
[redacted signature block]

TUE, 22-AUG-06 15:21

SHRAPHANEE CO., LTD

0676 210257

P. 02

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

เรื่องร้องเรียนที่... ๓๓๐.๕๕ / ๕๕๕

วันที่... ๒๒ / ๘ / ๕๕

ผู้รับผิดชอบ... คุณ กวีล

.....

.....

.....

เรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบล..... ผู้ว่าที่ตึนบวช.....

วันที่ 8 สิงหาคม 2549

เรียน ผู้ตรวจการแผ่นดิน

กรม นาย..... อายุ ๕๙ ปี บัตรประชาชนเลขที่..... ที่อยู่..... บางกอก
ตำบลตลาดเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ได้ร้องเรียนไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินว่า องค์การบริหารส่วนตำบล.....
..... ผู้ปกครอง ของที่ดิน น.ส.๓ เลขที่ ๔๗๕ เล่ม 12 หน้า 144 ตำบล..... จังหวัดภูเก็ต บริเวณหน้า
หาด.....

เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบล..... ได้ตั้งงบประมาณก่อน แอศที่ติดก ที่จะก่อสร้างคัน
ที่ดินของข้าพเจ้า และข้าพเจ้าได้แจ้งไปที่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล..... ว่าที่ดินของข้าพเจ้า มีเอกสาร
สิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายและดำเนินการตรวจสอบ หรือ ต้องการดูหลักฐาน ก็ให้ติดต่อมายังข้าพเจ้า ข้าพเจ้ายินดี
ที่จะนำเอกสารสิทธิ์ไปให้ดู หลังจากนั้น วันที่ 2 พฤศจิกายน 2548 ทาง องค์การบริหารส่วนตำบล..... โดย
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเรียง..... ได้นำเครื่องจักรไปดำเนินการรื้อถอน
กำแพง ประตูรั้ว และหลังคาปูน ซึ่งข้าพเจ้าได้ให้ตัวแทนเข้าไปบอกกล่าวว่า ก่อนที่จะดำเนินการอะไร ให้มาพูดคุย
กันก่อน ซึ่ง นาย..... ไม่ต้องการเพราะทางหัวหน้าส่วนที่ดินลงบอกไว้สั้น คนในสภาฯระบะ ซึ่ง
ทางระบะไม่ได้บอกทาง..... ละหัวหน้าที่ดิน..... ถ้า จะเป็นอนนสภาฯระบะ ได้ยังใจ
เพราะที่ดินของข้าพเจ้าเป็นที่ดินแปลงสุดท้าย ที่มีหลังคาปูน ทิศตะวันตกจรดชายทะเลลึก 40 เมตร จึงทำให้เกิดมี
ปากเสียงกันขึ้น และข้าพเจ้าจึงได้เข้าไปแจ้งความดำเนินคดีที่ สถานีตำรวจตำบล..... ละทางตำรวจไม่
ยอมรับแจ้งความ และบอกว่า นายอำเภอตลิ่งชันขอให้คุยกันก่อน ในวันรุ่งขึ้นได้นั่งคุย โดยมีนายอำเภอ.....
หัวหน้าส่วนที่ดิน..... กับ สก.ค..... ละลูกชายของข้าพเจ้า นาย..... และ ได้ตกลงกันว่า
จะให้ทาง องค์การบริหารส่วนตำบล..... การเซ็นบันทึกข้อตกลงว่าจะเมืองถนน ไปยังบริเวณด้านหน้าที่ดิน
ซึ่งเป็นที่ดินสาธารณะ เป็นข้อตกลงและเข้าใจกันทุกๆ ฝ่ายแล้ว ข้าพเจ้าได้รื้อตั้งแต่เช้าจนประมาณ 11.00 น.
เจ้าหน้าที่นิติกรขององค์การบริหารส่วนตำบล..... ได้เข้ามาและบอกว่า ไม่น่าจะรื้อที่จะเซ็นแทน องค์การ
บริหารส่วนตำบล..... ได้ หลังจากนั้นทางข้าพเจ้าได้โทรศัพท์สอบถามไปยัง รองนายก องค์การบริหารส่วน
ตำบล..... ว่าตกลงจะเอาอย่างไร เพราะถ้าไม่มีใครเข้ามาเซ็นทางเราก็ได้ดำเนินการที่ร้องผู้ช่วยบริหาร
ยุติธรรม และร้องเรียนไปยัง ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา และ ศาล และทางรองนายก องค์การบริหารส่วนตำบล
..... ก็ตอบปัดเบี่ยงก่อนเหตุผลอันมากมาย และไม่ยอมเข้ามาเซ็น บันทึกข้อตกลงที่ สก.ค..... ที่
นายอำเภอ ได้คุยตกลงกันไว้ว่าจะไม่แจ้งความดำเนินคดี กับ เครื่องจักรที่ได้เข้ามาบุกรุกที่ดินของข้าพเจ้า และ
ได้ทำลายทรัพย์สินของข้าพเจ้า และข้าพเจ้าได้แจ้งฉบับที่ทุกประจำวันไว้ที่หน้า ในวันที่ ๖ พฤศจิกายน 2548 ทาง
องค์การบริหารส่วนตำบล..... ได้มีเครื่องจักรเข้ามาบุกรุกอีกครั้ง ข้าพเจ้าจึงได้เข้าไปแจ้งความและขอให้
ทาง สก.ค..... เน้นคดี กับ องค์การบริหารส่วนตำบล..... แต่ทางตำรวจได้ขอร้องกับข้าพเจ้าว่าให้ลง
บันทึกประจำวันไว้ และให้ข้าพเจ้าไปตั้งบันทึกที่ร้องเรียนเอง เพราะเกรงกลัวทาง องค์การบริหารส่วนตำบล

22-AUG-06 15:22

CHAIMANEE CO.,LTD

6676 210357

P. 83

██████████ จะขอขายบ้านก่อนมือ เพราะว่าจะไม่ทำอะไร ถ้าทางตำรวจเข้าไปจับกุม ทาง องค์การบริหารส่วนตำบล ██████████ จะมีการเกณฑ์ชาวบ้านมาประท้วงที่หน้า สท.ค.ค. ██████████ คุกครั้ง โดยไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายอันใด และชาวบ้านจึงได้เห็นบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐานเท่านั้น และจึงได้ร้องเรียนไปยัง ผู้ตรวจการรัฐสภาเพื่อขอความเป็นธรรม คดีที่ได้ตั้งไปใน วันที่ 14 พฤศจิกายน 2548 ตัว นายตงจัด ผู้แทนผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา และคณะ ได้ลงมาและ ได้มีการพูดคุยและ ไปยังบริเวณที่เกิดเหตุกับข้าพเจ้า และได้รับทราบว่าเป็นบ้านที่ไม่ได้บุกรุกที่ดินสาธารณะ และข้าพเจ้าได้ บริเวณที่ดินสร้างเป็นถนนสาธารณะให้ไว้ใช้ประโยชน์ก่อนหน้านี้จึงขาดเสียเพื่อให้ชาวบ้านได้ใช้สัญจร สะดวกขึ้น แต่เนื่องจากตลอดไม่ให้ถนนบนหลักฐานเลขที่ 476 ในอดีต เพราะว่าชาวบ้านไม่ได้สัญจร เพราะที่ดินของข้าพเจ้าเป็นที่ดินแปลงสุดท้าย และเป็นทางตัน ซึ่งทางผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ได้ทราบขอมูลนี้จึงได้มีการดำเนินการสร้างถนนในที่ดินของข้าพเจ้า แต่เมื่อประมาณ ปี 2547 ทางอุทยานได้เข้าไปยึดที่ดินที่ติดป่าสงวนบริเวณด้านขวาที่ติดเขตที่ดินของข้าพเจ้า และทาง องค์การบริหารส่วนตำบล ██████████ ได้ตั้งงบประมาณ ปี 2548 ก่อสร้างถนน ค.ส.ต ไปยังบริเวณอุทยานจึงทำให้ชาวบ้านได้ใช้เส้นทางซึ่งมีเส้นทางที่ใช้ภายในของข้าพเจ้าชั่วคราว เพราะทางด้านอุทยาน ได้ทำการก่อสร้าง จึงสัญจร ไม่ได้ และหลังจากการก่อสร้างถนนทางด้านอุทยานแล้วเสร็จ ชาวบ้านจึงได้มาใช้ถนนในที่ดินของข้าพเจ้ามากขึ้น เพราะถ้าได้เส้นทางเดิมจะต้องจับยึดเป็นระยะทางหลายกิโล แต่ไม่ได้ทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบล ██████████ สิทธิที่จะเข้ามาบุกรุกและทำลายทรัพย์สินของข้าพเจ้า แต่ในเมื่อทางผู้ตรวจการแผ่นดินได้ลงมาไกล่เกลี่ย และประกออบกับจะทำให้ชาวบ้านได้สัญจรสะดวกขึ้น ข้าพเจ้าจึงยอมยกที่ดินส่วนด้านหน้าของข้าพเจ้าให้กับทางราชการ โดยไม่ต้องวางผลตอบแทนใดๆ ทั้งนี้ แต่ ข้าพเจ้าขอให้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดเป็นเหตุการณ์ที่ทางหน่วยงานของรัฐต้องนำมาทบทวนและศึกษา และตั้งการ ไม่ให้ไปบุกรุกที่ดินของเอกชนก่อนที่ขณะนั้นใจว่าหลักฐานของข้าพเจ้าเป็นอย่างไร เพราะว่าข้าพเจ้าเชื่อว่าในโลกนี้มีคนที่จิตใจดีและยินยอมมอบทรัพย์สินมูลค่ามหาศาลให้ฟรีๆมิใช่ไม่มีค่า และในเหตุการณ์นี้ ถ้าไม่ใช้เพราะผู้ตรวจการแผ่นดินลงมาไกล่เกลี่ย คงจะไม่มีการยินยอมกันง่าย ๆ อย่างนี้ และข้าพเจ้าขอสรุปว่า ว่าหัวหน้าส่วนราชการท้องถิ่น ไม่มีความจริงใจที่จะมาแก้ปัญหาอย่างแท้จริง

ข้าพเจ้าขอเชิญผู้ตรวจการแผ่นดินและคณะที่ได้ให้ความยุติธรรมและความเป็นธรรม และความกระจ่าง และ ขอเป็นกำลังใจให้ และเป็นที่ยังของประชาชนทั้งประเทศ

ด้วยความเคารพ

██████████

(นาย ██████████)

(๗)
คำฟ้อง

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

คดีหมายเลขคดีที่ ๕๐๐๔ /๒๕๔๙
คดีหมายเลขแดงที่ /๒๕



ศาลฎีกา
๒๕๔๙
๒๕๔๙

ศาล จังหวัดภูเก็ต
วันที่ ๕ เดือน สิงหาคม พุทธศักราช ๒๕ ๔๙
ความ อาญา

๒ ๕ ๒๕๔๙ [Redacted] โจทก์

ระหว่าง { [Redacted]
ขอให้การวินิจฉัยคดีนี้ [Redacted] ให้มีผลย้อนหลังไปโดย

ข้างเจ้า [Redacted] ทนายโจทก์

ชื่อชาติ ไทย สัญชาติ ไทย อาชีพ ทนายความ

เกิดวันที่ ๖ เดือน พ.ศ. ๒๕๒๕ ปี ๒๕ ปี [Redacted] หมู่ [Redacted]

ถนน เขาราวด ตำบล/แขวง [Redacted]

โทรศัพท์ [Redacted] ตำบล/แขวง [Redacted]

อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด ภูเก็ต โทรศัพท์ [Redacted]

ขอขึ้นคำร้องมีข้อความตามที่กล่าวต่อไป

ข้อ ๑. [Redacted] ศาลฎีกา

[Redacted] ศาลฎีกา

[Redacted] ศาลฎีกา

[Redacted] ศาลฎีกา

[Redacted] ศาลฎีกา

(๑๒)
รายงาน
กระบวนการ
พิจารณา



สำนักงานศาลใช้

คดีหมายเลขดำที่ [redacted] ๒๕๔๙
คดีหมายเลขแดงที่ [redacted] ๒๕๔๙

ศาล จังหวัดภูเก็ต
วันที่ ๕ เดือน มิถุนายน พุทธศักราช ๒๕๔๙
ความ เพ็ง

ระหว่าง { [redacted] โจทก์
องค์การบริหารส่วนตำบล [redacted] กับพวกรวม ๕ คน จำเลย

ผู้พิพากษาออกนั่งพิจารณาคดีนี้ในเวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา สืบพิเคราะห์คดีขึ้น

คดีได้ครบมูลฟ้องวันนี้ ทนายโจทก์ มาศาล

ทนายโจทก์ยื่นคำร้องขอถอนฟ้อง ยืนยันโจทก์และจำเลยสามารถพูดคุยและไกล่เกลี่ย

กันได้ โจทก์จึงไม่ประสงค์ที่จะดำเนินคดีกับจำเลยทั้งสี่อีกต่อไป ขอถอนฟ้อง รายละเอียดปรากฏตามคำ

ร้องฉบับลงวันวันนี้

อนุญาตให้โจทก์ถอนฟ้อง จำหน่ายคดีออกจากสารบบความ มาตรา ๓๖

[redacted] บันทึกอ่าน
[redacted] ทนายโจทก์
[redacted] เจ้าพนักงานเส