

## แนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

นายยุทธพงศ์ ปิ่นอนงค์  
นิติกรชำนาญการพิเศษ  
กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เริ่มต้นจากจุดเล็ก ๆ บางปัญหาอาจจะลุกลามกลายเป็นปัญหาที่ใหญ่ขึ้นเพราะคู่กรณีต่างพยายามเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่งจนต้องอาศัยกระบวนการในทางศาล ซึ่งต้องใช้ระยะเวลายาวนานและต้องมีค่าใช้จ่ายมากขึ้น ควรต้องมีทางออกอย่างไรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่คู่กรณี โดยการให้คู่กรณีเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาโดยกระทรวงยุติธรรม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ยังมีวิธีการหนึ่งที่ช่วยบรรเทาความขัดแย้งระหว่างคู่กรณีได้ก็คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในที่นี้จะมุ่งเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในส่วนของเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดบทบาทการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไว้อย่างชัดเจนในหมวด 5 เห็นว่าการนำบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวมาใช้จริงจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากขึ้น

ทั้งนี้ กระทรวงยุติธรรมมีนโยบายในด้านกระบวนการยุติธรรมที่สำคัญหลาย ๆ อย่าง เช่น การสร้างสังคมแห่งความเป็นธรรมบนรากฐานของความเท่าเทียมให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งสร้างสังคมแห่งความปลอดภัย เป็นต้น ตลอดจนการสนับสนุนและการพัฒนาแนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องก็เป็นหนึ่งในนโยบาย ซึ่งปัจจุบันได้มีคู่มือการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นแนวทางปฏิบัติ และให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งต่าง ๆ ของคู่กรณี

จะเห็นได้ว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นหน่วยงานสำคัญในการสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้น โดยอาศัยพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เป็นเครื่องมือในการทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และในการดำเนินงานได้ตระหนักถึงนโยบายในการสนับสนุนและพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีของศาล ซึ่งเนื้อหาที่จะกล่าวต่อไปนี้ ต้องการนำไปสู่การพัฒนาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้นนั้น ก็เพื่อจะได้มีการระงับข้อพิพาทอีกทางเลือกหนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้ปริมาณคดีในศาลที่มีอยู่จำนวนมากมีปัญหาคดีล้นศาลลดลง

### แนวนโยบายแห่งรัฐและกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

ตลอดระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในส่วนของมาตรา 75 ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ส่วนที่ 4 สิทธิในกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของมาตรา 40 จนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ ในส่วนของมาตรา 68 นั้นได้บัญญัติถึงความสำคัญของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกสอดคล้องกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ภาครัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร

จะเห็นได้ว่ารัฐบาลหลาย ๆ ชุดที่ผ่านมา ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับบาดเจ็บเดือดร้อนในกระบวนการยุติธรรม เพราะบทบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญ ซึ่งภาครัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญจึงได้มีการกำหนดไว้ในนโยบายว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมอย่างชัดเจน โดยหน่วยงานยุติธรรมต้องมีการจัดเตรียมหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก เน้นการให้บริการต่อประชาชนอย่างทั่วถึง และถือว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ภาครัฐต้องให้บริการต่อประชาชน เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการช่วยยุติข้อขัดแย้งในคดีแพ่งและคดีอาญา ย่อมส่งผลทำให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งประชาชนที่ได้รับความยากลำบากในทางคดีสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือกได้ในระยะเวลาที่น้อยลงและลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นด้วย โดยภาครัฐต้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

### ความหมายของผู้ไกล่เกลี่ย<sup>1</sup>

“ผู้ไกล่เกลี่ย”<sup>2</sup> หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนคำที่ใกล้เคียงกัน อีกคำหนึ่ง คือ “ผู้ประนีประนอม” คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลภายนอกที่ศาลแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ศาล หรือผู้พิพากษาก็ได้

### ประเภทของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท<sup>3</sup>

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องร้องคดีต่อศาล หรือแม้จะฟ้องร้องคดีต่อศาลแล้ว แต่คู่ความดำเนินการให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันเอง โดยไม่ดำเนินการในศาลก็ได้

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล โดยศาลเป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งหากคู่ความตกลงกันได้ ก็จะมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ และศาลจะมีคำพิพากษาไปตามที่คู่ความตกลงกัน โดยมีข้อยกเว้นเพียงบางประการเท่านั้น หรือหากตกลงกันได้เพียงบางส่วน ศาลก็จะสืบพยานและมีคำพิพากษาในเฉพาะประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้เท่านั้น

<sup>1</sup> สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, “คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน,” สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565, จาก <https://oja.coj.go.th/th/file/get/file/201809250b5239fc1b92834ee52f73355f00e533202655.pdf>

<sup>2</sup> สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562,” สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2565 จาก <https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=834090&ext=pdf>

<sup>3</sup> เห่งอ้วง

### กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้น<sup>4</sup> เป็นวิธีการจัดการคดีเพื่อเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี ต้องเป็นไปตามความสมัครใจของคู่กรณีโดยการให้คู่กรณียื่นคำร้องต่อศาล หรือกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งแยกเป็นประเภทคดี ดังนี้

1. ข้อพิพาททางแพ่งในกรณีต่อไปนี้ ที่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้
  - (1) ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์
  - (2) ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก
  - (3) ข้อพิพาทอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
  - (4) ข้อพิพาทอื่นนอกจาก (1) (2) และ (3) ที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าล้านบาท หรือไม่เกินจำนวน

ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ส่วนข้อพิพาททางแพ่งที่ไม่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้ ดังนี้

- (1) ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล
  - (2) ข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิในครอบครัว
  - (3) ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์
2. ข้อพิพาททางอาญาที่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้

(1) ความผิดอันยอมความได้

(2) ความผิดลหุโทษตามมาตรา 390 มาตรา 391 มาตรา 392 มาตรา 393 มาตรา 394 มาตรา 395 และมาตรา 397 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และความผิดลหุโทษอื่น ที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนนั้น นอกจากคดีความผิดตามข้อ 2 (1) และ (2) แล้ว ยังสามารถไกล่เกลี่ยในคดีความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน 3 ปี ตามบัญชีท้ายพระราชบัญญัตินี้ด้วย

### การทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท

การทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเห็นว่าเมื่อคู่กรณีได้ตกลงเห็นชอบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้วในส่วนทางแพ่งซึ่งมีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท ทางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้ให้ทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทเพื่อให้มีการบังคับกันได้ ส่วนในคดีอาญานั้น ความผิดอันยอมความได้หรือความผิดลหุโทษ ทำให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไปตามพระราชบัญญัตินี้

<sup>4</sup> สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, “คู่มือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562,” สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565, จาก <https://oja.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/92/iid/162937>

## กระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน

ปัจจุบันกระทรวงยุติธรรม<sup>5</sup> โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแล้วกว่า 50 เขตครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และทุกจังหวัดทั่วประเทศกว่า 406 แห่ง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ใช้ในการยุติปัญหาข้อพิพาทหรือระงับข้อพิพาท พร้อมทั้งส่งเสริมผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนขึ้น รวมทั้งการขึ้นทะเบียนผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย

จะเห็นได้ว่าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทำหน้าที่ทั้งช่วยเหลือและเยียวยา เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่ายขึ้น มีความสะดวก รวดเร็ว และช่วยลดคดีต่าง ๆ รวมทั้งช่วยลดความขัดแย้งในชุมชน ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม ที่กล่าวว่า “ยุติธรรมเชิงรุก สร้างสุขให้ประชาชน”

## วิเคราะห์จากรายงานประจำปีของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประจำปี 2564

จากรายงานประจำปีของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประจำปี 2564<sup>6</sup> จะเห็นได้ว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพนั้นได้ดำเนินการตามแนวพันธกิจ (Mission) ว่าด้วยการพัฒนาและจัดระบบการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท แสดงให้เห็นว่ากรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ดำเนินการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ได้ตั้งไว้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) โดยมีเป้าหมายดังต่อไปนี้

1. ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพิ่มมากขึ้น
2. ปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแบบปกติลดลง

เมื่อเปรียบเทียบสถิติผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตั้งแต่ พ.ศ. 2562-2564 โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ โดยคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถยุติได้ร้อยละ 88.6 และตัวชี้วัดร้อยละของประชาชนที่ยื่นคำร้องขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2563) ถึงร้อยละ 175.69

## ตารางที่ 1 สถิติผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่าง พ.ศ. 2562-2564

| ปี<br>พ.ศ. | จำนวนเรื่องรับ<br>ทั้งหมด | ข้อพิพาททางแพ่ง    |                |                   | ข้อพิพาททางอาญา    |                |                   |
|------------|---------------------------|--------------------|----------------|-------------------|--------------------|----------------|-------------------|
|            |                           | จำนวน<br>เรื่องรับ | ตกลงกัน<br>ได้ | ตกลงกัน<br>ไม่ได้ | จำนวนเรื่อง<br>รับ | ตกลงกัน<br>ได้ | ตกลงกัน<br>ไม่ได้ |
| 2562       | 647                       | 545                | 417            | 57                | 102                | 88             | 14                |
| 2563       | 808                       | 721                | 556            | 65                | 87                 | 67             | 18                |
| 2564       | 1,483                     | 1,447              | 650            | 26                | 36                 | 17             | 3                 |
| <b>รวม</b> | <b>2,938</b>              | <b>2,713</b>       | <b>1,623</b>   | <b>148</b>        | <b>225</b>         | <b>172</b>     | <b>35</b>         |

<sup>5</sup> รัฐบาลไทย, “ด้านกฎหมาย,” สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565, จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/50177>

<sup>6</sup> กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, “รายงานประจำปี 2564 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565, จาก <https://www2-api.rlpd.go.th/File/Documentcontent/e0447456-5087-4e73-cfc5-08d9e461ebe4/20220131093227.pdf>

ที่มา: รายงานประจำปี 2564 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (น. 87), โดย กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2564. สืบค้นจาก <https://ww2-api.rlpd.go.th/File/Documentcontent/e0447456-5087-4e73-cfc5-08d9e461ebe4/20220131093227.pdf>

ตารางที่ 2 สถิติการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่าง พ.ศ. 2562-2564

| พ.ศ. 2562    | ข้อพิพาทรวม 647 เรื่อง   |                 | สามารถลดปริมาณข้อพิพาทขั้นสู่ศาลได้ | ลดค่าใช้จ่ายประชาชนได้ | ลดต้นทุนภาครัฐได้ |
|--------------|--------------------------|-----------------|-------------------------------------|------------------------|-------------------|
|              | ข้อพิพาททางแพ่ง          | ข้อพิพาททางอาญา | 505 เรื่อง                          | 52,899,786 บาท         | 6,475,216 บาท     |
| 545 เรื่อง   | 102 เรื่อง               |                 |                                     |                        |                   |
| พ.ศ. 2563    | ข้อพิพาทรวม 808 เรื่อง   |                 | สามารถลดปริมาณข้อพิพาทขั้นสู่ศาลได้ | ลดค่าใช้จ่ายประชาชนได้ | ลดต้นทุนภาครัฐได้ |
|              | ข้อพิพาททางแพ่ง          | ข้อพิพาททางอาญา | 623 เรื่อง                          | 70,533,048 บาท         | 4,929,994 บาท     |
| 721 เรื่อง   | 87 เรื่อง                |                 |                                     |                        |                   |
| พ.ศ. 2564    | ข้อพิพาทรวม 1,483 เรื่อง |                 | สามารถลดปริมาณข้อพิพาทขั้นสู่ศาลได้ | ลดค่าใช้จ่ายประชาชนได้ | ลดต้นทุนภาครัฐได้ |
|              | ข้อพิพาททางแพ่ง          | ข้อพิพาททางอาญา | 667 เรื่อง                          | 82,457,700 บาท         | 1,250,894 บาท     |
| 1,447 เรื่อง | 36 เรื่อง                |                 |                                     |                        |                   |

ที่มา: รายงานประจำปี 2564 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (น. 87), โดย กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2564. สืบค้นจาก <https://ww2-api.rlpd.go.th/File/Documentcontent/e0447456-5087-4e73-cfc5-08d9e461ebe4/20220131093227.pdf>

จากตารางที่ 1 และที่ 2 จะเห็นได้ว่า ข้อมูลสถิติการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่าง พ.ศ. 2562-2564 จะพบว่า จำนวนข้อพิพาทในทางแพ่งมีจำนวนที่สูงขึ้นทุก ๆ ปี แสดงให้เห็นว่าในคดีแพ่งโดยภาพรวมสามารถที่จะไกล่เกลี่ยจนประสบผลสำเร็จ จนได้รับความนิยมนอกจากประชาชนเข้ามาใช้บริการด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีแพ่งจำนวนมาก ส่วนข้อพิพาทในทางอาญานั้นการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีจำนวนไม่มากนัก น่าจะมีผลมาจากความยุ่งยากในทางคดีอาญา ซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนให้ความสนใจในการไกล่เกลี่ยในจำนวนที่ไม่สูงมากนัก

โดยภาพรวมเห็นได้ว่า การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดี ส่งผลดีในแง่ช่วยทำให้ลดปริมาณข้อพิพาทที่ขึ้นสู่ศาลได้เป็นจำนวนมากทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา อีกทั้งช่วยลดจำนวนค่าใช้จ่ายของประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ทำให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานตลอดเวลา เพื่อให้

สอดคล้องกับการช่วยลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลและช่วยทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ  
อย่างเป็นธรรม

### **บทสรุป**

การนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมาใช้ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการ  
ด้านยุติธรรมได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ถือเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งให้กับประชาชน เป็นการช่วยลดค่าใช้จ่าย  
ทั้งภาครัฐและประชาชนทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้น  
ในสังคม และช่วยเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข สอดคล้องกับหลักการทำงานของภาครัฐ  
ที่ต้องการให้บริการด้านยุติธรรมภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้เป็นอย่างดี  
อย่างไรก็ตาม เมื่อเหตุการณ์บ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต จำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องม  
ีการปรับปรุงทั้งตัวบทกฎหมายและทบทวนกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ  
และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมโดยรวม

## บรรณานุกรม

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2564). รายงานประจำปี 2564 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565 จาก <https://ww2-api.rlpd.go.th/File/Documentcontent/e0447456-5087-4e73-cfc5-08d9e461ebe4/20220131093227.pdf>
- “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” (22 พฤษภาคม 2562). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก, น. 1-21.
- รัฐบาลไทย. (2565). ด้านกฎหมาย. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565 จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/50177>
- สำนักส่งเสริมงานตุลาการ. (2560). คู่มือการระงับข้อพิพาททางเลือกสำหรับประชาชน. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565 จาก <https://oja.coj.go.th/th/file/get/file/201809250b5239fc1b92834ee52f73355f00e533202655.pdf>
- \_\_\_\_\_. (2562). คู่มือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565 จาก <https://oja.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/92/iid/162937>