

บทที่ 2

ประวัติความเป็นมา ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี

ที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค

2.1 ประวัติความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.1.1 ความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การไกล่เกลี่ย หมายความว่า การพุดจาให้ปรองดองกัน พุดจาให้ตกลงกัน ทำให้เรียบร้อย ทำให้เสมอกัน¹ ดังนั้น การไกล่เกลี่ยหรือการประนอมข้อพิพาท (Conciliation or Mediation) คือ การที่คู่พิพาทตกลงยินยอมให้บุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางที่มีความเป็นอิสระและความเป็นกลางแต่ไม่มีอำนาจชี้ขาดข้อพิพาท ทำการช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ทั้งสองฝ่ายยินยอมลดหย่อน ผ่อนปรนให้แก่กันจนกระทั่งสามารถตกลงกันได้โดยทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อระงับข้อพิพาทกันไป²

2.1.2 ประเภทข้อพิพาทที่สามารถไกล่เกลี่ยได้³

ข้อพิพาททางแพ่ง เช่น กู้ยืม ค้ำประกัน ชื้อขาย เช่าทรัพย์สิน ครอบครอง มรดก เป็นต้น เนื่องจากข้อพิพาทประเภทนี้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ทรงสิทธิและผู้มีหน้าที่ต่างโต้แย้งสิทธิและหน้าที่กันซึ่งมีลักษณะเป็นข้อพิพาทส่วนบุคคล ข้อพิพาทจึงสามารถระงับได้ด้วยการไกล่เกลี่ยในทุกกรณี ดังนั้น คดีผู้บริโภคอันมีลักษณะข้อพิพาททางแพ่งจึงสามารถระงับข้อพิพาทได้เช่นกัน

2.1.3 ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีผู้บริโภค⁴ ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฯ ในมาตรา 25 ได้กำหนดไว้ว่า

¹ ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์. หน้า 159.

² ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. (2550). *เทคนิค จิตวิทยาและการสื่อสารสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: ธนาพรส. หน้า 11.

³ ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. (2548). *รวมบทความการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม. หน้า 114.

⁴ ชาญณรงค์ ปราณีจิตต์. (2551). *คำอธิบายพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม. หน้า 93.

“ในวันนัดพิจารณาเมื่อ โจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้วให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาล กำหนดหรือที่คู่ความตกลงกันทำการไต่ถามให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความ กันก่อน ในการไต่ถาม ถ้าคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือผู้ไต่ถามเห็นสมควรผู้ไต่ถามจะ สั่งให้ดำเนินการเป็นการลับเฉพาะหน้าตัวความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก็ได้”

หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาในการไต่ถาม ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของประธาน ศาลฎีกา”

จากบทบัญญัติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคคลที่ทำหน้าที่ไต่ถามได้มีเพียง 3 คน คือ

1. เจ้าพนักงานคดี เมื่อเริ่มพิจารณาร่างพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน พ.ศ. ... นั้น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้จัดการประชุม ครั้งที่ 1/2550 ขึ้น ผลจากการประชุมปรากฏว่า ตัวแทนจากสำนักงานศาลยุติธรรมเห็นว่าควรแต่งตั้งตำแหน่งเจ้าพนักงานคดีแผนกคดีผู้บริโภค เพื่อให้เข้ามาช่วยเหลือศาลโดยเฉพาะให้เจ้าพนักงานคดีมีอำนาจหน้าที่ในการไต่ถาม รวบรวม พยานหลักฐานเบื้องต้น บันทึกคำพยาน ตลอดจนการบังคับตามคำพิพากษาโดยประชาชนสามารถ เข้าสู่กระบวนการนี้ได้โดยง่าย ทั้งนี้ได้วางให้เจ้าพนักงานคดีเป็นเพียงทางเลือกหนึ่งให้แก่คู่ความ เท่านั้นที่คู่ความจะเลือกเป็นคนกลาง หรือหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในการรวบรวมพยานหลักฐาน สอบปากคำในเบื้องต้นหรือไต่สวนเล็กน้อยที่ไม่ใช่เป็นการสืบพยานแล้วรวบรวมข้อมูลเสนอศาล พิจารณา โดยไม่ให้เจ้าหน้าที่ศาลหรือนิติกรประจำศาลซึ่งมีงานประจำ เช่น การจัดทำคำร้องปล่อย ชั่วคราวหรือเตรียมเอกสาร คอยช่วยเหลือและตอบข้อหารือของประชาชน เป็นต้น มาปฏิบัติงานใน ลักษณะของเจ้าพนักงานคดีด้วยเนื่องจากไม่มีความเหมาะสม แต่สำนักงานอัยการสูงสุดเห็นว่าควร กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของศาลเป็นผู้ใช้อำนาจของศาลในระบบไต่สวนซึ่งการดำเนินคดีในระบบไต่ สวอนั้นปัจจุบันศาลปกครองใช้ระบบนี้อยู่โดยมีการกำหนดวิธีพิจารณาในระบบไต่สวนไว้ โดยเฉพาะตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ซึ่ง แตกต่างจากหลักการที่กำหนดให้เจ้าพนักงานคดีมีอำนาจดำเนินการต่างๆแทนศาลตาม พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และยังเห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่จะต้อง กำหนดให้มีเจ้าพนักงานคดีขึ้นแต่อย่างใดเพราะปัจจุบันคดีผู้บริโภคมีจำนวนไม่มากจึงอาจ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่อื่นๆของศาลที่มีอยู่แล้วเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณ แต่อย่างใด และคณะกรรมการกฤษฎีกาก็ได้พิจารณาถึงข้อสังเกตของสำนักงานอัยการสูงสุด ดังกล่าวและสรุปผลการพิจารณาข้อสังเกตไว้ว่า ได้แก้ไขอำนาจหน้าที่และคุณสมบัติของเจ้า

⁵ กลุ่มงานพัฒนากฎหมาย สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2552). พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดี ผู้บริโภค พ.ศ. 2551 พร้อมทั้งสรุปสำคัญ ประวัติ ความเป็นมา พระบวนการ และขั้นตอน การตราพระราชบัญญัติดังกล่าวของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. หน้า 10.

พนักงานคดีเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อเท็จจริงและเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นแล้ว ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามบทนิยามคำว่า “คดีผู้บริโภค” แล้วเห็นได้ว่ามีคดีผู้บริโภคที่มีความหมายกว้างมาก ซึ่งเมื่อกฎหมายฉบับนี้มีผลบังคับใช้จะทำให้มีปริมาณคดีผู้บริโภคขึ้นสู่ศาลแผนกคดีผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก ประกอบกับวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคมีขั้นตอนพิเศษแตกต่างจากวิธีพิจารณาคดีแพ่งโดยทั่วไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีการมีพนักงานที่มีคุณสมบัติและมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคให้เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ⁶

2. บุคคลที่ศาลกำหนด เช่น ผู้บริหารของศาลอาจกำหนดไว้ล่วงหน้าให้ผู้ประนีประนอมประจำศาลทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยผู้บริโภคด้วย เป็นต้น

3. บุคคลที่คู่ความตกลงกัน ซึ่งตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ข้อ 14 วรรคสอง ระบุว่า คู่ความที่ประสงค์จะตั้งผู้ไกล่เกลี่ยร่วมกันต้องแจ้งชื่อบุคคลดังกล่าวพร้อมสถานที่ติดต่อและหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลนั้นให้เจ้าพนักงานคดีทราบตั้งแต่ก่อนหรือในวันนัดพิจารณาครั้งแรกแล้วเจ้าพนักงานคดีจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานให้ แต่หากไม่สามารถติดต่อได้หรือบุคคลนั้นไม่ยอมรับที่จะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องให้เจ้าพนักงานคดีหรือบุคคลที่ศาลกำหนดให้เป็นผู้ดำเนินการ

2.1.4 รูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท⁷

1. การเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นกรณีคู่พิพาทตกลงระงับข้อพิพาท กันเอง เช่น สมชายขับรถชนคนท้ายรถของสมศรี หลังเกิดเหตุคู่พิพาทตกลงเจรจากัน สมศรีเรียกร้อยค่าเสียหายเป็นเงินจำนวน 10,000 บาท แต่สมชายขอชดใช้ 6,000 บาท เมื่อคู่พิพาทตกลงกันก็จะเป็นการระงับข้อพิพาทไปโดยคู่พิพาทซึ่งไม่ต้องผ่านคนกลาง

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นกรณีคู่พิพาทตกลงให้คนกลางหรือบุคคลที่สามเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยในเรื่องที่พิพาทกัน แต่คนกลางหรือหรือบุคคลที่สามไม่มีอำนาจตัดสินหรือชี้ขาดข้อพิพาท อย่างไรก็ตามผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ในการค้นหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความสามารถในการสนองของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ประสานความคิด แสวงหาจุดร่วม เสนอทางเลือกวิธีต่างๆ เพื่อให้คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้

3. การประนอมข้อพิพาท (Conciliation) เป็นกรณีคล้ายกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยคนกลางหรือบุคคลที่สามประนอมข้อพิพาทด้วยความเป็นกลางสอดคล้องกับปัญหากฎหมายเพื่อมุ่งวัตถุประสงค์ของความยุติธรรมอย่างแท้จริง

⁶ เรื่องเดียวกัน. หน้า 10.

⁷ ปรัชญา อยู่ประเสริฐ. อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 3. หน้า 115-116.

4. อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นกรณีคู่พิพาทตกลงให้คนกลางหรือบุคคลที่สามซึ่งอาจมีคนเดียวหรือหลายคนร่วมกันวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทโดยอาจตกลงให้ใช้วิธีการอนุญาโตตุลาการในสัญญาหรือหลังจากที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นแล้วก็ได้ ทั้งนี้ อนุญาโตตุลาการจะเปิดโอกาสให้คู่พิพาทแสดงข้อเรียกร้องและข้อต่อสู้พร้อมนำพยานบุคคลหรือเอกสารมาสืบพินิจเพื่อทำคำวินิจฉัยชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป หากคู่พิพาทฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการแต่รับรองคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการนั้นถือเป็นที่สุด คู่พิพาทจะอุทธรณ์หรือฎีกาต่อไปไม่ได้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายยกเว้นเป็นกรณีพิเศษ

5. การฟ้องร้องคดีต่อศาล (Court) เป็นกรณีที่คู่พิพาทไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ฝ่ายที่ได้รับความเสียหายจึงต้องใช้สิทธิทางศาลเพื่อเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น

2.1.5 ข้อดีของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท⁸

1. สะดวก เนื่องจากไม่มีแบบพิธีมากจึงสามารถดำเนินการได้หลายแห่ง เช่น บ้าน โรงแรม หรือสถานที่ใดที่เห็นว่าเหมาะสมก็ได้

2. รวดเร็ว เมื่อเริ่มทำการไกล่เกลี่ยก็สามารถทราบได้แล้วว่าคู่พิพาทมีแนวโน้มจะสามารถตกลงกันได้หรือไม่ ถ้าไม่สามารถตกลงกันได้อีกจะสามารถดำเนินการพิจารณาพิพากษาคดีต่อไปได้เพื่อป้องกันไม่ให้คู่พิพาทใช้วิธีการไกล่เกลี่ยเพื่อเป็นการประวิงคดีให้ล่าช้า

3. ประหยัดค่าใช้จ่าย หากมีการดำเนินคดีก็จะมีค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมศาล ค่าป่วยการทนายความ เป็นต้น แต่หากมีการประนีประนอมยอมความหรือถอนฟ้อง คู่พิพาทก็มีสิทธิได้รับค่าธรรมเนียมศาลคืนหรือได้รับสิทธิประโยชน์ทางด้านภาษี เช่น การได้รับยกเว้นภาษีอากรหรือการลดค่าอากรแสตมป์ในการจดทะเบียนงานของอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

4. รักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาท การไกล่เกลี่ยสามารถลดข้อขัดแย้งระหว่างคู่พิพาทได้และคู่พิพาทสามารถอยู่ร่วมกันหรือทำธุรกิจร่วมกันต่อไปได้ซึ่งเป็นผลดีกับทุกฝ่าย

5. สร้างความพึงพอใจให้แก่คู่พิพาท การใช้เทคนิคในการเจรจาต่อรอง หลักจิตวิทยา รวมทั้งหลักฐานทางกฎหมายเพื่อโน้มน้าวให้คู่พิพาทผ่อนปรนให้แก่กัน โดยไม่มีการชี้ขาดคดีก็จะทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่รู้สึกเสียหน้าหรือเสียศักดิ์ศรีอันเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย

6. รักษาชื่อเสียงและความลับทางธุรกิจของคู่พิพาท เนื่องจากการเสนอพยานหลักฐานนั้นอาจเป็นความลับที่ไม่อาจนำไปเปิดเผยหรือใช้เป็นพยานหลักฐานในชั้นอนุญาโตตุลาการหรือชั้นศาลได้ เว้นแต่คู่พิพาทจะยินยอมทำให้คู่พิพาทสามารถรักษาความลับหรือชื่อเสียงทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้นไม่ให้แพร่หลายออกอันเป็นการก่อให้เกิดความเสียหายทางธุรกิจได้

⁸ ประชาอยู่ประเสริฐ. อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 3. หน้า 116.

7. สร้างความสงบสุขให้แก่ชุมชน การลดความตึงเครียดระหว่างคู่พิพาทหรือนุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องนั้น หากสามารถยุติข้อพิพาทได้อย่างสันติก็สามารถทำให้ร่วมกันพัฒนาสังคมต่อไปได้

8. ลดปริมาณคดีของศาล การที่ข้อพิพาทนั้นสามารถตกลงกันได้ก็จะทำให้มีคดีเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาล เป็นผลไม่ให้มีคดีค้างพิจารณา ทำให้ผู้พิพากษามีเวลาที่จะไปพิจารณาคดีที่มีปัญหาข้อกฎหมาย ยุ่งยากและซับซ้อนต่อไปได้

9. สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศชาติ เมื่อไม่มีคดีความพิพาทกันก็จะทำให้สังคมสงบสุขและสามารถร่วมมือกันพัฒนาสังคมและประเทศชาติต่อไป

2.1.6 ข้อจำกัดของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท⁹

1. ไม่มีสภาพบังคับต้องขึ้นกับความยินยอมของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากไม่มีกฎหมายบังคับให้ต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนจึงจะฟ้องศาลได้ ดังนั้นหากฝ่ายใดไม่ประสงค์ที่จะเข้าเจรจาไกล่เกลี่ยก็เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีต่อไป

2. คู่พิพาทใช้ช่องทางการไกล่เกลี่ยเพื่อประวิงคดีให้ล่าช้า ในกรณีคู่พิพาทที่ไม่อยากเจรจาหรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ก็จะใช้วิธีการไกล่เกลี่ยเพื่อประวิงคดีให้ล่าช้า ทั้งยังเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้แก่คู่พิพาทด้วย

3. สัญญาประนีประนอมมีสภาพบังคับได้เพียงแค่ว่าเป็นสัญญา หากคู่พิพาทอีกฝ่ายไม่ยอมปฏิบัติตามสัญญาจะต้องไปฟ้องขอให้ศาลพิพากษาให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอมยอมความต่อไปอันเป็นผลทำให้ต้องมีการสืบพยานที่เกี่ยวข้องกับสัญญาก่อนพิพากษาซึ่งไม่สามารถขอให้บังคับคดีได้เลยเช่นเดียวกับกรณีพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ

2.2 ความเป็นมาเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง พ.ศ. 2477 ศาลสามารถไกล่เกลี่ยระหว่างพิจารณาได้ และต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ศาลเน้นการไกล่เกลี่ยมากขึ้น โดยแยกผู้พิพากษาที่ไกล่เกลี่ยนั้นไม่ให้ตัดสินคดี มีการแยกสำนวนไกล่เกลี่ย แยกห้องไกล่เกลี่ย หลังจากนั้นได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่ให้ผู้พิพากษาสามารถตั้งผู้ประนีประนอมข้อพิพาทช่วยเหลือผู้พิพากษาในการไกล่เกลี่ยได้โดยได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้นในศาลและสำนักงานรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

⁹ ปรชญา อยู่ประเสริฐ. อ่างแล้ว เจริญรอดที่ 3. หน้า 116.

ส่วนการไต่ถามข้อพิพาทนอกศาล ก็มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค และยังมีหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคเฉพาะเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น เช่น สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมดูแลเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพและมาตรฐานสินค้า หรือกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ดูแลเกี่ยวกับเรื่องราคาสินค้าอุปโภคบริโภค หรือสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาดูแลเรื่องอาหารและยา หรือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการคมนาคมแห่งชาติดูแลเรื่องโทรคมนาคม เป็นต้น

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยการไต่ถาม

1. แนวคิดทางสังคมวิทยา จากการวิจัยของนาย Chambliss นาย Seidman¹⁰ และนาย David M. Engel¹¹ พบว่าความแตกต่างของชนชั้นในสังคมชนบทนั้นมีความแตกต่างทางเศรษฐกิจน้อยจึงมักต้องพึ่งพาอาศัยกันมากกว่าชนชั้นในสังคมเมือง ทำให้คนในสังคมชนบทนิยมการไต่ถามประนีประนอมกันมากกว่าคนในสังคมเมืองที่นิยมการบังคับตามกฎหมาย นอกจากนี้นาย Fred Riggs¹² ยังเห็นว่าการพัฒนาและการบังคับใช้กฎหมายของประเทศกำลังพัฒนานั้นไม่มีประสิทธิภาพและไม่สอดคล้องกับสภาพของสังคม รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้การบังคับใช้กฎหมายจึงขาดลักษณะทั่วไป จนทำให้บางครั้งการไต่ถามข้อพิพาทโดยผู้นำท้องถิ่นถูกละเลยออกไป

2. แนวคิดระบบการไต่ถามข้อพิพาทในศาล

1) แนวคิดระบบการไต่ถามที่สำคัญ¹³ มีดังนี้

(1) การไต่ถามจะต้องอาศัยความสมัครใจที่แท้จริงของคู่กรณีพิพาทซึ่งคู่พิพาทอาจยกเลิกการเจรจาเมื่อใดก็ได้

¹⁰ William Chambliss and Robert Seidman. (1982). *Law Order and Power* . United States: Addison Wesley Pub. Co. pp. 29-30.

¹¹ David M Engel and Frank Reynolds. (1978). *Code and Custom in Thai Provincial court*. United States: University of Arizona Press. pp. 55-96.

¹² Riggs, W. Fred. (1964). *Administration in Developing Countries: The Theory of Prismatic Society*. Boston: Houghton Mifflin. pp. 50-220.

¹³ กาญจนา ปาณะสิทธิ์. (2551). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมการระงับข้อพิพาทโดยการไต่ถาม*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. หน้า 14.

(2) การไกล่เกลี่ยเป็นการระงับข้อพิพาทที่คู่กรณีมีอำนาจในการตัดสินใจบนพื้นฐานความต้องการของตนเองโดยแท้

(3) การไกล่เกลี่ยจะไม่มี การพิจารณาหรือหาข้อยุติว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายผิด

(4) การไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการยุติข้อพิพาทโดยคู่พิพาทผ่อนปรนให้แก่กัน โดยผูกพันตามข้อตกลงใหม่ในสัญญาประนีประนอมยอมความ

2) วิธีการระงับข้อพิพาทที่เป็นอุดมคติและเป็นเป้าหมายสูงสุดของทุกฝ่าย มีดังนี้¹⁴

(1) เป็นธรรม (Fair) คือ มีความเป็นกลางและทำให้เกิดความปรองดองกัน

(2) รวดเร็ว (speedy) คือ การไม่ปล่อยให้เวลาล่วงเลยเป็นอันเป็นเหตุให้พยานหลักฐานสูญหายไปเป็นปัญหาในการสืบพยานหลักฐาน

(3) ประหยัด (Economical) คือ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการระงับข้อพิพาทซึ่งไม่ทำให้ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น หรือเสียเวลา หรือค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

(4) มีกลไกการบังคับที่มีประสิทธิภาพ (Effective Enforcement Mechanism) คือ ต้องมีสภาพบังคับได้ และทุกฝ่ายยอมรับ

(5) การรักษาความลับหรือมาตรการป้องกันความอื้อฉาวที่เกิดจากข้อพิพาท (Measure Against Bad Public) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความลับในทางธุรกิจการค้าซึ่งหากมีการเปิดเผยจะทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียเปรียบในทางธุรกิจได้

(6) การรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่ความ (Preservation of Relationship) คือ การไกล่เกลี่ยโดยบรรยากาศที่เรียบง่ายเป็นกันเอง เป็นการสร้างโอกาสให้เกิดการตกลงกันอย่างอิสระ

2.2.2 กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย มี 2 ประเภท ดังนี้¹⁵

1. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล (Court Annexed Conciliation) คือ คู่พิพาทฝ่ายหนึ่งฟ้องคดีต่อศาลแล้ว ต่อมาถ้าข้อพิพาทในคดีสามารถที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้คู่พิพาทจึงได้ตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความที่ไม่ขัดต่อกฎหมายกันขึ้นและศาลได้พิพากษาให้ตามสัญญาประนีประนอมกันนั้นเอง ซึ่งข้อพิพาทสามารถนำเข้าระบบการไกล่เกลี่ยในศาลได้ 2 ช่วง คือ

1) ช่วงก่อนพิจารณาคดี เจ้าหน้าที่แผนกรับฟ้องจะสอบถามความสมัครใจของคู่ความว่าประสงค์จะตกลงกันหรือไม่และในขณะเดียวกันก็จะส่งหมายเรียกจำเลยพร้อมสำเนาคำฟ้องพร้อม

¹⁴ เรื่องเดียวกัน. หน้า 15-16.

¹⁵ สุมณ เทสเวส. (2553). กระบวนการยุติธรรมทางเลือก ศึกษากรณีอาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนของศาลยุติธรรมก่อนคดีมาสู่ศาล. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. หน้า 28-30.

กับประทับตราขางให้จำเลยยื่นคำให้การภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด หากจำเลยประสงค์จะให้ศาลไกล่เกลี่ยให้ติดต่อกันยื่นคำให้การภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด หากจำเลยประสงค์จะให้ศาลไกล่เกลี่ยให้ติดต่อกันยื่นคำให้การภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด หากจำเลยประสงค์จะให้ศาลไกล่เกลี่ยให้ติดต่อกันยื่นคำให้การภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด

2) ช่วงระหว่างพิจารณา ในกรณีที่ศาลเห็นว่าสำนวนใดควรใช้ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศาลก็จะสั่งให้นาคดีนั้นเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือกรณีที่คู่ความยื่นคำแถลงหรือแถลงด้วยวาจาขอใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนส่งสำนวนเข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท¹⁶

ทั้งนี้ ผู้พิพากษามีอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 19 มาตรา 20 และมาตรา 20 ทวิ วางหลักเกณฑ์ไว้ว่า

มาตรา 19 เป็นบทบัญญัติที่เสริมโอกาสและความสัมพันธ์ให้เกิดการประนีประนอมยอมความกัน ศาลมีอำนาจที่จะสั่งให้คู่ความมาศาลด้วยตนเอง หากเห็นว่ากรณีที่คู่ความมาศาลด้วยตนเองอาจทำให้เกิดการการประนีประนอมยอมความกันได้ และถ้าสามารถตกลงกันได้ศาลก็จะจดยุติคดีและมีคำพิพากษาตามข้อตกลงประนีประนอมนั้นตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 138 ที่บัญญัติว่า “คดีที่คู่ความตกลงกันได้หรือประนีประนอมยอมความกันในประเด็นแห่งคดีโดยไม่ได้มีการถอนฟ้อง และข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความกันนั้น ไม่เป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ให้ศาลจดยุติคดีแสดงข้อความแห่งข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความเหล่านั้นไว้ และพิพากษาดำเนินไว้”

“ไม่ว่าการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินไปแล้วเพียงใด ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันในข้อที่พิพาท”

ส่วนมาตรา 20 บัญญัติว่า “ไม่ว่าการพิจารณาคดีจะได้ดำเนินไปแล้วเพียงใด ให้ศาลมีอำนาจที่จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือประนีประนอมยอมความกันในข้อที่พิพาท”

และมาตรา 20 ทวิ บัญญัติว่า “เพื่อประโยชน์ในการประนีประนอมข้อพิพาท เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลจะสั่งให้ดำเนินการลับเฉพาะต่อหน้าตัวความทุกฝ่าย

เมื่อศาลเห็นสมควรหรือเมื่อคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ศาลอาจตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลเป็นผู้ประนีประนอมเพื่อช่วยเหลือศาลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่ความได้ประนีประนอมกัน

หลักเกณฑ์และวิธีการประนีประนอมข้อพิพาทของศาล การแต่งตั้งผู้ประนีประนอม รวมถึงอำนาจหน้าที่ของผู้ประนีประนอมให้เป็นไปตามกฎกระทรวง”

¹⁶ สุธาสิณี สุภา. (2545). ความรับผิดชอบและความคุ้มกันของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในข้อพิพาททางพาณิชย์ระหว่างประเทศ. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 150.

จากบทบัญญัติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยสนับสนุนการระงับข้อพิพาทแม้ว่าจะอยู่ในชั้นพิจารณาก็ตาม โดยสามารถทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความได้ครบเท่าที่ไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งกฎหมายและเป็นไปตามความตกลงของคู่พิพาท

ทั้งนี้ประเทศไทยได้มีการนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประเทศสหรัฐอเมริกามาใช้ ซึ่งมีแนวคิดอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) คู่ความทุกฝ่ายต้องสมัครใจเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศาลจึงจะดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้คู่ความเกิดความพึงพอใจและตกลงระงับข้อพิพาท
- 3) การสร้างบรรยากาศในการเจรจาที่สามารถจะมีแนวโน้มที่จะสามารถประนีประนอมกันได้มากขึ้น

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลนี้ ศาลได้จัดบริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายและดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยผู้พิพากษาหรือผู้ประนีประนอมที่ได้รับการแต่งตั้ง มาดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นธรรมเพื่อหาทางออกที่เหมาะสมให้แก่คู่พิพาท

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล (Out-of-Court Conciliation or Mediation) สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้นับแต่เกิดข้อพิพาท โดยการระงับข้อพิพาทนี้คู่พิพาทยินยอมให้บุคคลภายนอกหรือองค์กรภายนอกทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ความยินยอมให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคู่กรณีพิพาทโดยมีบุคคลที่สามเข้ามาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2) ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มาดำเนินการไกล่เกลี่ยจะเป็นบุคคลที่สามที่คู่พิพาททั้งสองตกลงยินยอมให้เข้ามาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 3) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล จะเกิดจากความสมัครใจของคู่พิพาท
- 4) คู่พิพาทมีส่วนร่วมโดยตรงในการเจรจาไกล่เกลี่ย มีขั้นตอนที่สำคัญมีดังต่อไปนี้¹⁷

- (1) การจัดให้คู่พิพาทได้มาพบเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครั้งแรก
- (2) ขั้นตอนการค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท
- (3) ขั้นตอนการตรวจสอบประเด็นข้อพิพาทหรือค้นหาความร้องการที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง

¹⁷ บุญตา ส. ผาวมัชฌิม. (2547). กระบวนการว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท: ศึกษาเปรียบเทียบตามกฎหมายไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 51.

(4) ขั้นตอนการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในประเด็นที่พิพาท

(5) ขั้นตอนการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลนั้นสามารถระงับข้อพิพาทได้ทุกประเภท ในปัจจุบันการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลของประเทศไทยยังไม่มีวิธีการตามบทบัญญัติกฎหมายเฉพาะในรูปของพระราชบัญญัติเหมือนกับต่างประเทศ โดยมีสถาบัน เช่น การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสถาบันอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรม ดำเนินการระงับข้อพิพาทให้บริการแก่ประชาชนที่ประสงค์จะรับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย

2.2.3 รูปแบบขั้นตอนการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมทางเลือก¹⁸

1. ขั้นตอนกระบวนการก่อนการพิจารณาคดี มี 2 รูปแบบ ได้แก่

1) การเสริมสร้างและพัฒนาให้ชุมชนเข้ามามีส่วนในการแก้ไขระงับข้อพิพาทในชุมชน

2) การดำเนินงานกระบวนการยุติธรรมทางเลือกตามภารกิจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละหน่วยงาน ได้แก่

(1) กรมการปกครอง ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการระงับข้อพิพาทตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการหมู่บ้านมีหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 นายอำเภอก็มีอำนาจในการไกล่เกลี่ยภายในเขตอำเภอของตนได้ แบ่งเป็น

ก. คดีอาญา ที่เป็นความผิดอันยอมความกันได้ซึ่งไม่ใช่ความผิดเกี่ยวกับเพศ ถ้าผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหายินยอม คดีอาญาก็เป็นอันเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แต่ถ้าตกลงกันไม่ได้นายอำเภอของอำเภอนั้นหรือปลัดอำเภอนายอำเภอมอบหมายเป็นผู้ไกล่เกลี่ยนั้น จำหน่ายข้อพิพาทนั้น อาศัยความการร้องทุกข์ตามประมวลกฎหมายอาญาให้เริ่มนับแต่วันที่จำหน่ายข้อพิพาท

ข. คดีแพ่ง จัดให้มีคณะบุคคลทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของประชาชนที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ ในเรื่องพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดินมรดก และข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาทหรือมากกว่านั้นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

¹⁸ สำนักกิจการกระทรวงยุติธรรม. (2551-2554). *แผนประสานความร่วมมือด้านการสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมทางเลือก*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม. หน้า 7-17.

(2) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขระงับข้อพิพาทโดยชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ทั่วประเทศเพื่อสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างประชาชนกับตำรวจเพื่อให้เกิดการรวมตัวของประชาชนในการป้องกันปัญหา

(3) สถานายความ ได้จัดบริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีความรู้ความเข้าใจในเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยมาให้บริการ พิจารณาข้อเท็จจริงของข้อพิพาทที่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยและตกลงกันได้ให้ผู้ร้องทราบเพื่อแจ้งความประสงค์ในการประนีประนอมยอมความ จัดทนายความผู้ไกล่เกลี่ยตามความชำนาญเฉพาะเรื่อง

(4) สำนักงานศาลยุติธรรม ตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557-2560 พันธกิจในการระงับข้อพิพาททางเลือกลงด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม โดยส่งเสริมและพัฒนาระบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. ขั้นตอนกระบวนการระหว่างการพิจารณาคดี เป็นการดำเนินงานของศาลยุติธรรมในการนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล ได้แก่ สำนักงานระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม โดยสำนักงานศาลยุติธรรมได้ออกระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 และระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 เพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระบบศาล มีผู้ประนีประนอมเป็นคนกลางในการเจรจาเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน หากไกล่เกลี่ยได้สำเร็จก็จะทำสัญญาประนีประนอมยอมความแต่ถ้าไม่สำเร็จก็จะเข้าสู่การพิจารณาคดีของศาลต่อไป

3. ขั้นตอนกระบวนการหลังการพิพากษาคดี อันมีลักษณะยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้กระทำผิดและผู้เสียหาย ซึ่งมีหน่วยงานที่ดำเนินงาน ได้แก่ กรมคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ กรมบังคับคดี เป็นต้น

2.3 ขั้นตอนการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภค

นายอมรรัตน์ กรियाผล¹⁹ ได้สรุปขั้นตอนการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคไว้ ดังนี้

2.3.1 ชั้นยื่นฟ้องคดี

¹⁹ อมรรัตน์ กรियाผล. (2557). *เข้าพนักงานคดีกับการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานในคดีผู้บริโภคของศาลแพ่งกรุงเทพใต้*. หลักสูตร “ผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.)” วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม. หน้า 33-45.

ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน พ.ศ. 2551 มาตรา 20 โจทก์ยื่นฟ้องคดีได้ 2 แบบ กล่าวคือ

1. กรณียื่นฟ้องเป็นหนังสือ หากคำฟ้องนั้น ไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญในเรื่องใด เจ้าพนักงานคดีอาจให้คำแนะนำโจทก์เพื่อจัดทำคำฟ้องให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดประธานฯ ข้อ 6 วรรคหนึ่ง และยังสามารถตรวจสอบสถานะการเป็นนิติบุคคลหรือภูมิฐานะของกลุ่มความเพื่อประโยชน์ในการจัดทำคำฟ้องตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 7 เพื่อจะได้ไม่ฟ้องผิดพลาดเพราะในคดีที่ผู้ประกอบการจะฟ้องผู้บริโภคนได้ต้องฟ้องที่ภูมิฐานะของผู้บริโภคนเท่านั้นตามมาตรา 17 รวมถึงการให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภคนว่าได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งหมดหรือบางส่วน เป็นต้น แต่ในทางปฏิบัตินั้น โจทก์หรือทนายโจทก์มักจะมีหนังสือมอบฉันทะให้เสมือนทนายหรือผู้อื่นมา ยื่นฟ้องแทนทำให้เจ้าพนักงานคดีไม่มีโอกาสสอบถามข้อเท็จจริงเพื่อตรวจสอบว่าฟ้องถูกต้องหรือไม่และศาลไม่มีฐานข้อมูลที่จะตรวจสอบสถานะการเป็นนิติบุคคลหรือภูมิฐานะของกลุ่มความ

2. กรณีโจทก์จะฟ้องด้วยวาจา เจ้าพนักงานคดีมีอำนาจในการบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องและให้โจทก์ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

2.3.2 ชั้นวันนัดไกล่เกลี่ยและนัดพิจารณา

ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคน พ.ศ. 2551 มาตรา 24 กำหนดให้เมื่อศาลมีคำสั่งรับฟ้องแล้ว ศาลจะกำหนดวันนัดพิจารณาโดยเร็ว โดยไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ศาลมีคำสั่งรับฟ้อง และออกหมายเรียกจำเลยให้มาศาลตามกำหนดนัด เพื่อการไกล่เกลี่ย ให้การและสืบพยานในวันเดียวกัน ซึ่งเรียกกันว่าเป็นวันนัดพิจารณาโดยไม่มี การชี้สองสถานเหมือนดังคดีแพ่ง และจำเลยจะยื่นคำให้การเป็นหนังสือก่อนวันนัดพิจารณาก็ได้ ดังนั้น ภายในวันพิจารณาจะมีกระบวนการ 3 อย่าง คือ

1. การไกล่เกลี่ย ในวันนัดพิจารณาเมื่อกลุ่มความมาพร้อมกันเจ้าพนักงานคดีมีหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้กลุ่มความได้เจรจาตกลงกัน เว้นแต่ศาลเห็นสมควรแต่งตั้งผู้ประนีประนอมประจำศาลทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยแทน หากตกลงกันได้เจ้าพนักงานคดีซึ่งทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยก็อาจช่วยเหลือกลุ่มความในการทำคำร้อง คำแถลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความที่จำเป็น หรือทำรายงานเสนอต่อศาลเพื่อพิจารณา แต่ในทางปฏิบัตินั้นศาลมักจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเองหรือส่งเรื่องไปที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยต่อไปโดยเจ้าพนักงานคดีไม่มีโอกาสเข้ามาในคดี

2. การจัดทำคำให้การ เจ้าพนักงานคดีที่ได้รับมอบหมายก็สามารถช่วยเหลือกลุ่มความโดยจัดทำคำให้การ หรือบัญชีระบัพพยานแล้วทำรายงานเสนอต่อศาล โดยทำการตรวจสอบเอกสารของฝ่ายจำเลย แต่ในทางปฏิบัติ เนื่องจากเจ้าพนักงานคดีซึ่งไม่อาจว่าความอย่างทนายความได้ จำเลยจึงมักจะได้ปรึกษาคดีกับทนายความมาแล้ว นอกจากนี้ หากจำเลยยังไม่มีทนายความศาลมักจะให้

โอกาสจำเลยไปหาทนายความเพื่อจัดทำคำให้การเป็นหนังสือมายื่นต่อศาลภายหลังมากกว่าที่จะให้เจ้าพนักงานคดีช่วยจัดทำคำให้การและบัญชีระบุนยานให้แก่จำเลย

2.3.3 การทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาทของเจ้าพนักงานคดี หากคู่ความไม่สามารถตกลงกันได้แล้วต้องมีการสืบพยานกันต่อไป ศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีที่ไม่ใช่ผู้ไกล่เกลี่ยสอบถามข้อเท็จจริงในเบื้องต้นแล้วจัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาทสรุปต่อศาลโดยเร็วตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 18 โดยตรวจสอบข้อเท็จจริงจากคำฟ้อง เอกสารท้ายคำฟ้องและคำให้การ รวมถึงสอบถามข้อเท็จจริงจากคู่ความและรวบรวมเอกสารเท่าที่จำเป็นต่อคดีซึ่งเป็นประโยชน์ต่อศาลในการนำมาเป็นแนวทางเพื่อกำหนดประเด็นข้อพิพาท ภาระการพิสูจน์และลำดับก่อนหลังในการสืบพยานที่ศาลจะต้องแจ้งให้คู่ความทราบต่อไปตามข้อกำหนดประธานฯ ข้อ 19 ทั้งนี้การกำหนดประเด็นข้อพิพาทเป็นเรื่องที่สำคัญที่ต้องใช้ความรู้ทางด้านกฎหมายและประสบการณ์ทางคดี ในทางปฏิบัติศาลจะกำหนดประเด็นพิพาทเองและถ้าเป็นคดีที่ไม่ยุ่งยากศาลก็อาจการชี้สองสถาน ดังนั้น ศาลจึงไม่เคยมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีจัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาทเลย

2.3.4 ชั้นสืบพยาน ในกรณีที่ศาลเห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อให้ได้ความชัดเจนในข้อเท็จจริงแห่งคดีนั้น ศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินการเพื่อให้มีการตรวจสอบพยานหลักฐานอันเป็นประเด็นแห่งคดีซึ่งศาลสามารถได้ข้อเท็จจริงที่ไม่ได้ถูกจำกัดว่าจะหาข้อเท็จจริงได้จากคู่ความเท่านั้น การตรวจสอบกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ การตรวจพิสูจน์สินค้าหรือความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ หรือตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินหนีสิน ทุนจดทะเบียนหรือรายได้ รายชื่อหุ้นส่วนผู้ถือหุ้น หรือกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ หรือเรียกให้หน่วยงานหรือบุคคลใดมาให้ข้อมูลหรือจัดส่งพยานหลักฐาน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอื่นใดเพื่อประโยชน์แก่การพิจารณาพิพากษาคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 33 วรรคหนึ่งและข้อกำหนดประธานฯ ข้อ 20 โดยเจ้าพนักงานคดีอาจประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้ตรวจพิสูจน์หรือขอข้อมูลที่จำเป็น หรือมีหนังสือเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาให้ข้อมูลหรือจัดส่งเอกสารมาเพื่อประกอบการดำเนินการแล้วจัดทำรายงานเสนอต่อศาล โดยอาจระบุถึงพยานหลักฐานที่ศาลสมควรเรียกมาสืบเพิ่มเติมตามมาตรา 33 หรือผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญที่ศาลสมควรรับฟังความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาพิพากษาคดีตามมาตรา 36 ทั้งนี้การมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อให้ได้ความชัดเจนในข้อเท็จจริงแห่งคดีตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฯ มาตรา 33 ทั้งนี้ศาลอาจใช้ข้อมูลที่ได้จากรายงานเจ้าพนักงานคดีเป็นแนวทางในการซักถามพยานก็ได้ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฯ ข้อ 22

ในกรณีบันทึกคำเบิกความโดยใช้วิธีการบันทึกลงในวัสดุซึ่งสามารถถ่ายถอดได้เป็นภาพหรือเสียงหรือโดยใช้วิธีการอื่นใด ซึ่งคู่ความและพยานสามารถตรวจสอบถึงความถูกต้องของบันทึกการเบิกความนั้นได้ ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 121 วรรคสอง ศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อความที่บันทึกตลอดจนการจัดทำสำเนาข้อความดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสิ่งบันทึกอย่างอื่น

แต่อย่างไรก็ตามการที่เจ้าพนักงานคดีจะสามารถทำการตรวจสอบและทำการรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นเพื่อทำรายงานให้ศาลทราบนั้น เจ้าพนักงานคดีจะต้องมีทักษะในการค้นหา สอบปากคำ การบันทึกถ้อยคำ และมีการเข้าใจทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายของคดี ซึ่งอัตรากำลังของเจ้าพนักงานคดีในแต่ละศาลมีเพียง 1 ถึง 2 คน และไม่ปรากฏว่าเจ้าพนักงานคดีดังกล่าวได้รับการฝึกฝน จึงอาจทำให้ผู้พิพากษาไม่มีความมั่นใจที่จะมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีทำการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานดังกล่าว เพราะต้องนำข้อเท็จจริงที่ได้มาวินิจฉัยประเด็นข้อพิพาทซึ่งมีผลต่อการพิพากษาคดี

2.3.5 ชั้นพิพากษา

ศาลมีอำนาจที่จะพิพากษาหรือมีคำสั่งที่แตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไปตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภคฯ ได้แก่

1. การพิพากษาเกินกว่าที่ปรากฏในคำขอบังคับตามมาตรา 39
2. การสงวนไว้ซึ่งสิทธิที่จะแก้ไขคำพิพากษาหรือคำสั่งตามมาตรา 40
3. การพิพากษาให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ตามมาตรา 41
4. การสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามมาตรา 42
5. การสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจรับสินค้าหรือเรียกสินค้าคืนตามมาตรา 43

3.การพิพากษาให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลตามมาตรา 44

ในทางปฏิบัติโจทก์จะบรรยายฟ้องและมีคำขอบังคับไว้ชัดเจนในท้ายคำฟ้องว่าต้องการให้ศาลมีคำพิพากษาอย่างไร จึงไม่เคยปรากฏว่าศาลมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและทำความเข้าใจเพื่อประกอบการทำคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล ดังนั้นการทำคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลก็จะพิจารณาคำขอท้ายฟ้องของโจทก์เป็นหลัก

2.3.6 ชั้นบังคับคดี

หากปรากฏว่ามีข้อขัดข้องในการบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง ศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงรวมทั้งแนวทางแก้ไขหรือความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีการใดเพื่อบังคับให้เป็นไปตามคำพิพากษามาตามข้อกำหนดของ

ประธานศาลฎีกาฯ ข้อ 42 ทั้งนี้ ศาลมีอำนาจที่จะฟังคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งหรือคู่ความอื่น ๆ ก่อนที่จะออกคำสั่งในเรื่องนั้นก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติการบังคับคดีในคดีผู้บริโภคมักยังมีลักษณะเหมือนคดีแพ่งทั่วไป

2.3.7 วิธีการชั่วคราวก่อนยื่นฟ้อง

วิธีการชั่วคราวก่อนยื่นฟ้องถือเป็นสิ่งใหม่ในการดำเนินคดีของกฎหมายไทย กล่าวคือ พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคฯ มาตรา 56 วรรคหนึ่งบัญญัติว่า ก่อนยื่นฟ้องคดีผู้บริโภค หากมีเหตุเช่นเดียวกับกรณีที่จะทำให้โจทก์มีสิทธิยื่นคำขอให้ศาลมีคำสั่งให้มีวิธีคุ้มครองชั่วคราวก่อนพิพากษาตามมาตรา 254 (2) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หรือมีความจำเป็นต้องขอให้ศาลมีคำสั่งห้ามชั่วคราวมิให้จำเลยกระทำการหรือควั่นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม ผู้ที่จะเป็นโจทก์อาจยื่นคำขอฝ่ายเดียวโดยทำเป็นคำร้องเพื่อขอให้วิธีการชั่วคราวดังกล่าวก่อนฟ้องได้ ซึ่งศาลต้องให้ความตามมาตรา 57 ก่อนว่า ในการพิจารณาคำขอตามมาตรา 56 ให้ศาลมีคำสั่งอนุญาตตามคำขอ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า

1) คำขอที่ยื่นและในโอกาสที่ยื่นคำขอนั้นมีเหตุสมควร และมีเหตุเพียงพอที่ศาลจะมีคำสั่งอนุญาตตามคำขอนั้นได้ และ

2) สภาพแห่งความเสียหายของผู้ขอไม่สามารถที่จะได้รับชดใช้เป็นเงินหรือทดแทนด้วยสิ่งอื่นใดได้ หรือผู้ที่จะถูกฟ้องเป็นจำเลยไม่อยู่ในฐานะที่จะชดใช้หรือทดแทนความเสียหายแก่ผู้ขอหรือกรณีเป็นการยากที่จะบังคับคดีเอาแก่ผู้จะถูกฟ้องเป็นจำเลยนั้นได้ภายหลัง หรือจะเกิดความเสียหายต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมอันยากต่อการแก้ไขเยียวยาในภายหลัง ทั้งนี้ โดยให้คำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่ากันเพียงใดเป็นสำคัญ

ถ้าศาลมีคำสั่งให้ยกคำขอนั้น คำสั่งเช่นนี้ให้เป็นที่สุดก่อนที่ศาลจะมีคำสั่งเกี่ยวกับวิธีการชั่วคราวก่อนยื่นฟ้อง ศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์แก่การวินิจฉัยตามมาตรา 57 และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการชั่วคราวที่เหมาะสม รวมทั้งเงื่อนไขและระยะเวลาของการใช้วิธีการดังกล่าว ตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 25 วรรคหนึ่ง

2.3.8 วิธีการชั่วคราวระหว่างพิจารณาคดี

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภคฯ มาตรา 63 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า ในระหว่างการพิจารณา ถ้ามีความจำเป็นต้องกำหนดมาตรการหรือวิธีการใด ๆ เพื่อบรรเทาความเสียหายหรือป้องกันเหตุที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่ความหรือผู้บริโภคเป็นส่วนรวมเป็นการชั่วคราวก่อนการพิพากษาคดี เมื่อศาลเห็นสมควรหรือคู่ความมีคำขอหรือปรากฏจากรายงานของเจ้าพนักงานคดี ให้ศาลมีอำนาจกำหนดมาตรการหรือวิธีการนั้นได้เท่าที่จำเป็นและ

พอสมควรแก่กรณีเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด โดยข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา กล่าวได้ว่า การที่ศาลจะมีคำสั่งกำหนดวิธีการชั่วคราวระหว่างการพิจารณาคดีนั้น อาจเกิดจากศาลเห็นสมควรเองหรือคู่ความมีคำขอหรืออาจเกิดจากรายงานของเจ้าพนักงานคดี ซึ่งพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภครวมได้ให้อำนาจศาลที่จะมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีทำการตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานพร้อมทำความเข้าใจความเห็นเสนอศาลในหลายกรณี

2.4 เจ้าพนักงานคดี

เจ้าพนักงานคดี ตามมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 หมายความว่า “บุคคลที่เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้” เนื่องจากการดำเนินกระบวนการพิจารณาในคดีผู้บริโภคนั้นกฎหมายได้มีบทบัญญัติในหลายมาตราที่ให้ดำเนินกระบวนการพิจารณาไปในลักษณะระบบไต่สวน ดังนั้น เจ้าพนักงานคดีในฐานะเป็นผู้ช่วยของศาลสามารถดำเนินการต่างๆตามที่รับมอบหมายจากศาลได้ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 และข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ซึ่งถือเป็นเรื่องใหม่ของศาลยุติธรรม อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของศาล

2.4.1. อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดี อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีมีอยู่ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 4 บัญญัติว่า²⁰

“ให้มิเจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดีผู้บริโภคตามที่ศาลมอบหมายดังต่อไปนี้

- (1) ไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค
- (2) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน
- (3) บันทึกคำพยาน
- (4) ดำเนินการให้มีการคุ้มครองสิทธิของคู่ความทั้งก่อนและระหว่างการพิจารณา
- (5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามพระราชบัญญัตินี้หรือตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาในการ

ทำหน้าที่ช่วยเหลือนั้น

²⁰ ไพโรจน์ วายุภาพ. (2552). *คำอธิบายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ร้านสวัสดิการหนังสือกฎหมายปณราช. หน้า 9-10.

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เจ้าพนักงานคดีเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาและให้มีอำนาจมีหนังสือเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาให้ข้อมูล หรือให้จัดส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามอำนาจหน้าที่

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา”

จากบทบัญญัติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ที่เกิดจากการมอบหมายของศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 4(1) ถึง (4) และอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีที่ไม่ได้เกิดจากการมอบหมายของศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 4(5)

ก. อำนาจหน้าที่ที่เกิดจากการมอบหมาย อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีที่เกิดจากการมอบหมายเป็นอำนาจหน้าที่ที่เกิดจากการมอบหมายของศาลให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินการ อันเป็นการช่วยเหลือศาลในการดำเนินคดี ถ้าศาลไม่ได้มอบหมาย ศาลต้องดำเนินการด้วยตนเอง เจ้าพนักงานคดีไม่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการนั้น

อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีที่เกิดจากการมอบหมายของศาลมีดังต่อไปนี้

(1) ประสานงานกับบุคคลที่คู่ความตกลงกันเพื่อให้มาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย หากไม่สามารถดำเนินการได้หรือบุคคลนั้นไม่ยอมรับเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรือกระทำการเช่นนั้น จะทำให้คดีเนิ่นช้าเสียหาย เจ้าพนักงานคดีหรือผู้ประนีประนอมประจำศาลดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไปได้ตามมาตรา 25 ข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 14 วรรคสองและข้อ 15 ซึ่งออกตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ทวิ วรรคสี่ โดยให้ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยนำวิธีการไกล่เกลี่ยของระบบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 มาใช้บังคับโดยอนุโลม หากคู่ความตกลงกันได้ ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำคำร้องคำแถลง หรือสัญญาประนีประนอมยอมความแล้วเสนอต่อศาลเพื่อมีคำสั่งหรือคำพิพากษาโดยเร็ว²¹

(2) ช่วยเหลือคู่ความในการจัดทำคำให้การหรือบัญชีระบุพยานตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 17 ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารศาลควรมอบหมายเป็นการล่วงหน้าให้เจ้าพนักงานคดีมีหน้าที่ตรวจสอบและช่วยเหลือแนะนำคู่ความในการจัดทำคำให้การหรือบัญชีระบุพยานยื่นต่อศาลทันทีที่เห็นว่าคดีตกลงกันไม่ได้

(3) สอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นจากคู่ความแล้วจัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นข้อพิพาทเสนอศาลตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 18 เมื่อศาลได้รับรายงาน

²¹ ชาญณรงค์ ปรานีจิตต์. อ่างแล้ว เจริญธรรมที่ 4. หน้า 94.

จากเจ้าพนักงานคดีขอให้ออกนั่งพิจารณาสืบพยาน ศาลอาจมีคำสั่งให้คู่ความยื่นบัญชีระบุพยาน ในวันนั้นหรือภายในเวลาที่เห็นสมควร แต่ถ้าได้มีการยื่นบัญชีระบุพยานไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ศาลก็อาจดำเนินการประชุมคดีหรือสืบพยานไปทันทีโดยไม่ต้องสอบถามถึงพยานหลักฐานตามมาตรา 31 อีก เพื่อให้ศาลใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดประเด็นข้อพิพาท²²

(4) ดำเนินการตรวจสอบพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงอื่นใดเพื่อประโยชน์แก่การพิจารณาดีตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 20 เมื่อศาลเห็นว่าจำเป็นเพื่อให้ได้ความแจ่มชัดแห่งคดี โดยมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีดำเนินการตรวจสอบพยานหลักฐานอันเป็นประเด็นแห่งคดี การตรวจสอบสอบสวนกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ การตรวจพิสูจน์สินค้าหรือความเสียหาย อันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ หรือตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สิน หนี้สิน จดทะเบียน รายได้ รายชื่อหุ้นส่วน ผู้ถือหุ้นส่วน หรือกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ หรือเรียกให้หน่วยงานหรือบุคคลใดมาให้ข้อมูลหรือจัดส่งพยานหลักฐาน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอื่นใดเพื่อประโยชน์แก่การพิจารณาพิพากษาคดี ซึ่งเจ้าพนักงานคดีอาจประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้ตรวจพิสูจน์หรือขอข้อมูลที่เป็น หรือมีหนังสือเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาให้ข้อมูลหรือจัดส่งเอกสารเพื่อประกอบการดำเนินการ แล้วจัดทำรายงานเสนอต่อศาล โดยอาจระบุถึงพยานหลักฐานที่ศาลเห็นสมควรเรียกมาสืบเพิ่มเติมตามมาตรา 33 หรือผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญที่ศาลสมควรรับฟังความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาพิพากษาตามมาตรา 36

(5) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อความที่บันทึกตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 121 วรรคสอง ในกรณีที่มีการบันทึกคำพยาน โดยวิธีการบันทึกลงในวัสดุซึ่งสามารถถ่ายทอดเป็นภาพหรือเสียงหรือโดยใช้วิธีการอื่นใดซึ่งคู่ความและพยานสามารถตรวจสอบถึงความถูกต้องของบันทึกการเบิกความนั้นได้ ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 121 วรรคสอง ศาลอาจมอบหมายให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อความที่บันทึกตลอดจนการจัดทำสำเนาข้อความดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสิ่งบันทึกอย่างอื่นตามข้อกำหนดประธานฯ ข้อ 23 และใช้เป็นแนวทางในการซักถามพยานตามข้อกำหนดประธานฯ ข้อ 22

(6) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์แก่การวินิจฉัยตามมาตรา 57 และทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการชั่วคราวที่เหมาะสมตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 25

(7) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและทำความเข้าใจเพื่อประกอบการทำคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดตัดสินคดีตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 28

²² ชาญณรงค์ ปราณีจิตต์. (2551). อ่างแล้ว เจริญรอดที่ 4. หน้า 115.

(8) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือส่งเอกสารเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่งศาล หากปรากฏว่าผู้ประกอบการไม่ดำเนินการหรือดำเนินการไม่ถูกต้องตามคำสั่งศาล ศาลอาจมีคำสั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดดำเนินการแทนและค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการนั้น ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบ ซึ่งศาลต้องให้โอกาสผู้ประกอบการได้แย้งคัดค้านได้ตามมาตรา 43 และข้อกำหนดข้อ 29²³

(9) ตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวข้องข้อขัดข้องในการบังคับตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 42

ข. อำนาจหน้าที่ที่มีได้เกิดจากการมอบหมาย เป็นอำนาจหน้าที่ที่เจ้าพนักงานคดีมีอยู่ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 4(5) ซึ่งเป็นกรณีที่มีพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 หรือข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการดำเนินกระบวนการพิจารณาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีในคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 กำหนดให้เจ้าพนักงานคดีทำหน้าที่ช่วยเหลือศาล ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความช่วยเหลือแก่โจทก์ในการให้คำแนะนำหากจัดทำคำฟ้องเป็นหนังสือไม่ถูกต้องหรือขาดสาระสำคัญในเรื่องใด รวมถึงการฟ้องด้วยวาจาบันทึกรายละเอียดแห่งคำฟ้องลงในแบบพิมพ์คำฟ้องด้วยตามมาตรา 20 และข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 6 วรรคสอง ซึ่งมีหลักการคล้ายกับประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 191²⁴

(2) ทำการไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้เจรจาตกลงกันในวันนัดพิจารณาตามมาตรา 25 และข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 14

(3) รายงานให้ศาลกำหนดมาตรการหรือวิธีการใดๆ เพื่อบรรเทาความเสียหายหรือป้องกันเหตุที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่ความหรือผู้บริโภคเป็นวิธีการชั่วคราวในระหว่างพิพากษาคดี ซึ่งวิธีการคุ้มครองนั้นสามารถนำไปใช้ได้เท่าที่จำเป็นและสมควร ตามมาตรา 63 นอกจากมาตรการดังกล่าวหรือวิธีการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งแล้ว ศาลอาจมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการกระทำการหรือห้ามกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามข้อกำหนดของประธานฯ ข้อ 26 เช่น ให้ประกาศหรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ โดยถูกต้องครบถ้วน ห้ามกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดที่อาจทำให้ผู้บริโภคหลงผิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ให้จำหน่ายสินค้าหรือบริการภายใต้เงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ศาลเห็นสมควร ห้ามหรือให้กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดทำนองเดียวกันกับ (1) (2) หรือ (3) เป็นต้น ทั้งนี้การกำหนดมาตรการหรือวิธีการตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลพิจารณาสั่งเท่าที่จำเป็นและ

²³ ชาญณรงค์ ปรานิจิตต์. (2551). อ่างแล้ว เจริญรอดที่ 4. หน้า 138-139.

²⁴ ชาญณรงค์ ปรานิจิตต์. (2551). อ่างแล้ว เจริญรอดที่ 4. หน้า 82.

ไม่เกินสมควรแก่กรณี โดยคำนึงถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจและประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค โดยรวมประกอบกัน²⁵

2.4.2. คุณสมบัติของเจ้าพนักงานคดี²⁶ เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 5 ซึ่งบัญญัติว่า

“ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานคดีต้องมีคุณสมบัติอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(1) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางกฎหมายหรือปริญญาเอกทางกฎหมาย

(2) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมาย เป็นสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภา และได้ประกอบวิชาชีพทางกฎหมายตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปี

(3) สำเร็จการศึกษาวิชาอื่นที่ ก.ศ. กำหนดซึ่งไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และได้ประกอบวิชาชีพตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสี่ปี

ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติตามวรรคหนึ่งเป็นเจ้าพนักงานคดี ทั้งนี้ ตามระเบียบที่ ก.ศ. กำหนด”

ตามบทบัญญัติดังกล่าวแบ่งผู้ที่มีคุณสมบัติที่จะได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานคดีออกเป็น 3 ประเภท

2.4.2.1 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางกฎหมายหรือปริญญาเอกทางกฎหมาย ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานคดีในประเภทนี้เป็นผู้ที่มีความรู้สูงจึงไม่ต้องเป็นสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภาและไม่ต้องประกอบวิชาชีพทางกฎหมายมาก่อน

2.4.2.2 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมาย เป็นสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภา และได้ประกอบวิชาชีพทางกฎหมายตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานคดีในประเภทนี้ต้องเป็นสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภาและได้ประกอบวิชาชีพทางกฎหมายตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี ด้วย

วิชาชีพทางกฎหมายที่ได้ประกอบเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี ดังกล่าวตามระเบียบข้าราชการศาลยุติธรรมว่าด้วยการแต่งตั้งเจ้าพนักงานคดี พ.ศ. 2551 ข้อ 4 ได้กำหนดไว้ว่าเป็นเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เจ้าพนักงานคดี พนักงานอัยการ นายทหารเหล่าพระธรรมนูญ ทนายความ หรือเป็นผู้ประกอบวิชาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวกับกฎหมาย อันได้แก่

(1) เป็นข้าราชการศาลยุติธรรมตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม (วุฒิทางกฎหมาย) ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริงในหน้าที่ดังกล่าวตามมาตรฐานในสายงานนิติการที่ ก.ศ. กำหนด

²⁵ ชาญณรงค์ ปราณิจิตต์. (2551). อ่างแล้ว เจริงอรรถที่ 4. หน้า 184.

²⁶ ไพโรจน์ วายุภาพ. (2552). อ่างแล้ว เจริงอรรถที่ 20. หน้า 10-14.

(2) เป็นข้าราชการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (วุฒิทางกฎหมาย) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริง

(3) เป็นอาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ หรือภาควิชานิติศาสตร์ หรือสาขาวิชานิติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่กระทรวงศึกษาธิการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาของหลักสูตรนิติศาสตร์ ซึ่งคณบดีหรือตำแหน่งที่เทียบเท่ารับรองว่าได้สอนวิชากฎหมายตามหลักสูตรในคณะนิติศาสตร์หรือภาควิชานิติศาสตร์หรือสาขาวิชานิติศาสตร์

(4) เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ซึ่งทำหน้าที่พนักงานสอบสวนและผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานสอบสวน

(5) เป็นนายทหารซึ่งทำหน้าที่นายทหารสืบสวนสอบสวน หรือนายทหารสารวัตรสืบสวนสอบสวน กระทรวงกลาโหม ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานสอบสวนคดีอาญาซึ่งอยู่ในอำนาจของศาลทหาร

(6) เป็นข้าราชการตำแหน่งเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานสอบสวนคดียาเสพติด

(7) เป็นข้าราชการตำแหน่งเจ้าพนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริง

(8) เป็นข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน (วุฒิทางกฎหมาย) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือนักวิชาการที่ดิน (วุฒิทางกฎหมาย) กรมที่ดินซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริงในหน้าที่ดังกล่าวตามมาตรฐานในสายงานนิติการที่ ก.พ. กำหนด

(9) เป็นเจ้าพนักงานการเลือกตั้ง (งานนิติการ) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริงในหน้าที่ดังกล่าวตามมาตรฐานในสายงานนิติการที่ ก.พ. กำหนด หรือเจ้าพนักงานการเลือกตั้ง (งานวินิจฉัยหรืองานสืบสวนสอบสวน) หรือพนักงานสืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานพิจารณาวินิจฉัยหรือสอบสวน

(10) เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างในกระทรวงยุติธรรม ทำหน้าที่พนักงานคุมประพฤติซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ดังกล่าว ตามมาตรฐานในสายงานคุมประพฤติที่ ก.พ. กำหนด

(11) เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานในหน้าที่นิติกรตามมาตรฐานในสายงานนิติการที่ ก.พ. หรือองค์กรกลางบริหารงานบุคคลอื่นกำหนด แล้วแต่กรณี

(12) เป็นพนักงานของสถาบันการเงินที่ ก.ศ. รับรอง ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานในหน้าที่นิติกร

(13) เป็นเจ้าหน้าที่ศาลรัฐธรรมนูญ (วุฒิทางกฎหมาย) สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริงในหน้าที่ดังกล่าว ตามมาตรฐานที่สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญกำหนด

(14) เป็นนักวิจัยหรือผู้ช่วยนักวิจัย (วุฒิทางกฎหมาย) ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริง

(15) เป็นตำรวจซึ่งทำหน้าที่นิติกร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานในหน้าที่นิติกร ตามมาตรฐานในสายงานนิติการที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

(16) เป็นพนักงานคดีปกครอง (วุฒิทางกฎหมาย) สำนักงานศาลปกครองซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริงในหน้าที่ดังกล่าว ตามมาตรฐานที่สำนักงานศาลปกครองกำหนด

(17) เป็นพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ หรือเจ้าหน้าที่คดีพิเศษ (วุฒิทางกฎหมาย) กรมสอบสวนคดีพิเศษ ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริงในหน้าที่ดังกล่าว ตามมาตรฐานที่กรมสอบสวนคดีพิเศษกำหนด

(18) เป็นเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (วุฒิทางกฎหมาย) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งผู้บังคับบัญชารับรองว่าได้ปฏิบัติงานสอบสวนคดีเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

(19) เป็นผู้ประกอบวิชาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ได้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายในลักษณะทำนองเดียวกันหรือเทียบได้กับวิชาชีพตาม (1)-(18) ซึ่ง ก.ศ. รับรองเป็นรายกรณี

2.4.2.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมายและปริญญาโทในสาขาวิชาอื่นที่ ก.ศ. กำหนดซึ่งไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และได้ประกอบวิชาชีพอื่นตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสี่ปี ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานคดีในประเภทนี้ไม่ต้องเป็นสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภาแต่จะต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทางกฎหมายหรือปริญญาในสาขาอื่นที่ ก.ศ. กำหนดซึ่งไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและต้องวิชาชีพตามที่ ก.ศ. กำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 4 ปี

โดยปริญญาตรีในสาขาวิชาชีพดังกล่าวมีระเบียบคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมว่าด้วยการ แต่งตั้งเจ้าพนักงานคดี พ.ศ. 2551 ข้อ 5 กำหนดไว้ได้แก่ ปริญญาในวิชาแพทยศาสตร์ ทันตแพทย ศาสตร์ เภสัชศาสตร์ สัตวแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ หรือการบัญชี

ส่วนการประกอบวิชาชีพกำหนดไว้ในระเบียบดังกล่าวข้อ 6 ว่า ได้แก่ วิชาชีพ เวชกรรม ทันตกรรม เภสัชกรรม ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ การพยาบาล วิศวกรรม สถาปัตยกรรมหรือเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต แล้วแต่กรณี ในหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยจะต้องมีหนังสือรับรองของผู้บังคับบัญชามาแสดงว่าได้ประกอบวิชาชีพดังกล่าวอย่างแท้จริง ในกรณีที่มีได้ประกอบวิชาชีพดังกล่าวในหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน จะต้องมีหนังสือรับรอง ตนเองมาแสดงว่าได้ประกอบวิชาชีพดังกล่าวอย่างแท้จริง และมีหลักฐานแสดงผลงาน ในการทำงานด้วย

ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าพนักงานคดี ถือว่าเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมาย อาญาและมีอำนาจที่จะมีหนังสือเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาให้ข้อมูลหรือให้จัดส่งเอกสาร เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานคดีตามพระราชบัญญัติ วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 มาตรา 4 วรรคสอง