

นวัตกรรมทางสังคมในกระบวนการ ยุติธรรมทางเลือก : การจัดการคดี และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานกลาง SOCIAL INNOVATION IN ALTERNATIVE JUSTICE: CASE MANAGEMENT AND DISPUTE MEDIATION IN THE CENTRAL LABOR COURT

กษินาจ หลิมสวัสดิ์¹

วันรับ: 25 กรกฎาคม 2566 วันแก้ไข: 17 สิงหาคม 2566 ยอมรับ: 4 กันยายน 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มุ่ง นวัตกรรมสังคมในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก : การจัดการคดี และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานกลาง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนา กระบวนการยุติธรรมทางเลือก จัดการคดีไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 2) เพื่อเสนอแนวทางการ พัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือก การจัดการคดี ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยระบบ ออนไลน์ เป็นการทบทวนเชิงคุณภาพ จากเอกสารหนังสือ บทความ และการสัมภาษณ์ เชิงลึก (In-depth Interview) ประชากรกลุ่มตัวอย่างรวม 3 ศาล แบบเจาะจง 45 ท่าน ขอบเขตของศึกษาเฉพาะนวัตกรรมสังคมในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก : การจัดการ คดี และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ ในศาลแรงงานกลาง การวิเคราะห์ข้อมูลจาก เอกสารเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาและข้อมูลจาก การสัมภาษณ์ (Interview) แบบอุปนัย (Analytic Induction) สร้างข้อสรุปปรับปรุงแก้ไข ให้สมบูรณจัดทำรูปแบบเสนอผลงานวิจัย

¹หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง, วิทยาลัยผู้นำและนวัตกรรม สังคม, มหาวิทยาลัยรังสิต

ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternatives to justice) เกิดจากแนวคิดของการชดใช้ เยียวยา มุ่งเน้นพูดคุย การเจรจาสร้างความสมานฉันท์ และความปรองดอง หาข้อยุติที่แตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย (Mediation) ทำได้ 3 กรณี คือ การไกล่เกลี่ยในศาล ไกล่เกลี่ยนอกศาล และการไกล่เกลี่ยออนไลน์ เพื่อให้เข้าถึงความยุติธรรมที่ง่าย (Easy Access to Justice) ด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี ทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้นโยบายศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court) กระบวนการยุติธรรม Smart Court ให้เชื่อมโยงระบบภายในศาลและภายนอกทั่วประเทศ ผ่านระบบต่าง ๆ อาทิ ระบบ CIOS ระบบ e-Filing ในรูปแบบไบโเช่น Line Zoom Google Meet เพื่อให้คู่พิพาทมีทางเลือกเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง โดยมีคนกลาง คือ ผู้ไกล่เกลี่ย คอยให้ความช่วยเหลือในการหาทางออกด้วยความพึงพอใจในข้อตกลงทุกฝ่าย (Win-Win) ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม ตลอด 24 ชม. ด้วยบัตรประชาชนเพียงใบเดียว การไกล่เกลี่ย มีจุดมุ่งหมายสุดท้าย คือ คู่ความตกลงกันได้ ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ประโยชน์ที่ได้รับ การพัฒนากฎหมาย Model law ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) การออกพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้สอดคล้องกันทั้งระบบด้วยหลักนิติธรรม เป็นความลับ เป็นกลาง ลดการเผชิญหน้าไม่ต้องเดินทางมาศาล ได้ผลดีเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ ลดปัญหาปริมาณคดีล้นศาล

คำสำคัญ : นวัตกรรมสังคม, กระบวนการยุติธรรมทางเลือก, การไกล่เกลี่ยออนไลน์ ศาลแรงงานกลาง

Abstract

Study Social Innovation in Alternative Justice Processes: Case Management and Mediation Disputes in the Central Labor Court The objectives are 1) to study the development of alternative justice processes, case management and dispute conciliation 2) to propose guidelines for the development of alternative justice processes, case management and conciliation via online system It is a qualitative research based on documents, books, articles and in-depth

interviews. The population of the total population of 3 courts is 45 persons. The scope of the specific study. social innovation in Alternative Justice: Case Management and Online Dispute Mediation in the Central Labor Court data analysis from the content document Presenting data by means of descriptive and inductive interviewing. Create conclusions, improve, complete, prepare a book to present research results

The study found that the alternative justice process originated from the concept of reparation Focus on talking, negotiating, building reconciliation. and harmony seek solutions that are different from the mainstream justice system with the method of mediation (Mediation) can be done in 3 cases: mediation in court. Mediation outside the court and online mediation in order to access Easy fair with innovation, technology, electronic Under the Digital Court of Justice Policy Smart Court judicial process to link internal and external court systems across the country through various systems such as CIOS system, e-Filing system in any form such as Line, Zoom, Google Meet so that the parties have an option to enter the mediation process by themselves with a mediator. Mediation, helping to find a solution with satisfaction in the agreement of all parties (win-win) with convenience, speed, economy, fairness 24 hours a day with a single ID card. Mediation the ultimate goal is that the parties can reach an agreement. make a compromise agreement Benefits that have been developed Law model law Online Dispute Resolution: (ODR) The issuance of the Online Dispute Mediation Act B.E. 2019 Dispute Mediation Act 2019 to be consistent throughout the system with the rule of law, confidentiality, neutrality, reducing confrontation No need to travel to court, almost 100 percent effective, reducing the problem of overflowing cases

Key words: Social Innovation, Alternative Justice, Online Dispute Resolution, Central Labor Court

1. บทนำ

นวัตกรรมทางสังคมในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก : การจัดการคดี และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานกลาง SOCIAL INNOVATION IN ALTERNATIVE JUSTICE : CASE MANAGEMENT AND DISPUTE MEDIATION IN THE CENTRAL LABOR COURT เนื้อหาความสัมพันธ์ของกระบวนการยุติธรรม ดังนี้

นวัตกรรมทางสังคม คือ กระบวนการทางความคิด นโยบายและแนวทางในการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาความสามารถทางสังคมทั้งขององค์กร บัณฑิตบุคคล หรือแม้แต่ของรัฐบาลภายใต้กระบวนการพัฒนาที่ก่อให้เกิดความยั่งยืน ทั้งของ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กัน สรุปแล้วนวัตกรรมทางสังคม คือ รูปแบบการพัฒนาหรือการปฏิรูปทั้งองค์การและปัจเจกทางสังคมอันนำสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (กฤตเมธ บุญนุ่ม, 2560, น.250)

ยุติธรรม 4.0 Digital Justice คือ นโยบายการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals SDGs) ด้วยนวัตกรรม และเทคโนโลยีในการใช้ระบบ Internet การบริหารจัดการองค์การ โลกปัจจุบันเราปฏิเสธเทคโนโลยีไม่ได้ กระบวนการยุติธรรมก็เช่นกัน รัฐจึงต้องพัฒนากระบวนการยุติธรรมที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาสนับสนุนการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ยุติธรรม 4.0 Digital Justice มีลักษณะสำคัญ 9 ประการ 1. Innovation 2. Digital capital 3. Human capital 4. International standard 5. Problem solving 6. Evidence bases 7. Interdisciplinary 8. Law and Sustainable Development 9. Research & Development (ชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ, 2562)

สถานการณ์แรงงานไทยปัจจุบัน สำหรับจำนวนผู้มีงานทำ 38.86 ล้านคน ประกอบด้วย ผู้มีงานทำในภาคเกษตรกรรม 11.95 ล้านคน และนอกภาคเกษตรกรรม 26.91 ล้านคน เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกุมภาพันธ์พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้มีงานทำเพิ่มขึ้น 0.13 ล้านคน จาก 38.73 ล้านคน เป็น 38.86 ล้านคน สังคมแรงงานประกอบด้วยนายจ้าง กับลูกจ้าง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) ความสัมพันธ์นายจ้างกับลูกจ้าง (Labor Relation) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความสัมพันธ์ในทางผลประโยชน์ร่วมกัน (Common Interest) นายจ้าง คือ แหล่งรายได้ที่มั่นคงของลูกจ้าง ลูกจ้าง คือ หนึ่งในปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจของนายจ้าง จึงต้องรักษาความสัมพันธ์ในมิตินี้ไว้

2) ความสัมพันธ์ในทางขัดแย้งกันในผลประโยชน์ (Conflict Interest) ลูกจ้างต้องการรายได้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์จากการทำงานเพิ่มให้มากที่สุดอย่างไม่มีข้อจำกัด นายจ้าง ต้องการกำไรให้มาก เพื่อตอบสนองการลงทุนและขยายกิจการ ทำให้เกิดความขัดแย้งในผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

ข้อพิพาทแรงงาน เป็นข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างรวมทั้งองค์กรในทางแรงงาน จากการจ้างงานเกี่ยวกับเรื่องเงื่อนไขการจ้างทำงาน วันทำงาน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนการทำงาน สวัสดิการสิทธิประโยชน์อื่นๆ จากการจ้างทำงาน ที่มีมาจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การระงับข้อพิพาทแรงงาน (Labor Dispute Resolution) 1.การเจรจา 2.การไกล่เกลี่ย 3.การชี้ขาด

ศาลแรงงาน (Labour) เปิดทำการศาลแรงงานกลาง เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2523 ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เป็นศาลชั้นอุทธรณ์พิเศษพิจารณาคดีพิพาทภาคีแรงงานด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม สาระสำคัญ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522 นั้นคดีแรงงานจะบังคับตาม มาตรา 38 “เมื่อโจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้วให้ศาลแรงงานไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกัน หรือ ประนีประนอมยอมความกันโดยให้ถือว่าคดีแรงงานมีลักษณะพิเศษอันควรระงับลงได้ด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะได้มีความสัมพันธ์กันต่อไป” ด้วยความประหยัด Economical สะดวก Easy รวดเร็ว Express และเป็นธรรม Equitable ตามกฎหมาย ประเภทคดีแรงงาน 1) คดีแรงงานทั่วไป (ม.8) 2) คดีตามคำวินิจฉัยของประธานศาลอุทธรณ์ (ม.9) 3) คดีเลิกจ้างไม่เป็นธรรม (ม.49) (พงษ์รัตน์ เครือกลิ่น, 2557 คำอธิบายกฎหมายแรงงานเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์)

กฎหมายแรงงาน (Labour Law) หมายถึง กฎหมายที่บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ของนายจ้าง ลูกจ้าง องค์กรนายจ้าง องค์กรลูกจ้าง รวมทั้งมาตรการที่กำหนดให้นายจ้าง ลูกจ้าง ต้องปฏิบัติต่อกัน และรัฐ (พงษ์รัตน์ เครือกลิ่น, 2557 คำอธิบายกฎหมายแรงงานเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์)

กระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternatives to justice) หมายถึง กระบวนการยุติธรรมของรัฐสมัยใหม่ ยึดหลักนิติธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน สำหรับแสวงหาความยุติธรรมที่มีรูปแบบปฏิบัตินอกเหนือจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ให้มีประสิทธิภาพที่เกิดจากแนวคิดของการชดเชย เยียวยา มุ่งเน้นการพูดคุย สร้างความ

สมานฉันท์ และความปรองดอง ให้เกิดในสังคมเป็นหลักสอดคล้องกับความต้องการของสังคมปัจจุบัน ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย (Mediation)

ประเภทการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 1) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องร้องคดีต่อศาลในประเทศไทยยังไม่ค่อยมีการไกล่เกลี่ยประเภทนี้ 2) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หากคู่ความตกลงกันได้ก็จะมีการถอนฟ้อง หรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความ และศาลจะมีคำพิพากษาตามยอมที่ตกลงกัน

การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องและหลังฟ้อง จะปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี ซึ่งจะมีบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาแก่คู่พิพาท เช่น ผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อที่จะรวมไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม โดยสันติวิธี สามารถลดขั้นตอน ภาระค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการดำเนินคดีได้ เพราะไม่จำเป็นต้องสืบพยานหรือจัดเตรียมเอกสารในการสืบพยาน ในขณะที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลังฟ้องจะเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากโจทก์มีการยื่นฟ้องแล้ว โดยอาจเรียกว่าเป็นการไกล่เกลี่ยระหว่างพิจารณาก็ได้ ซึ่งกระบวนการนี้จะช่วยให้คู่ความต่างฝ่ายต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน

ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) คือ วิธีการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สาม ซึ่งมีคนกลางในการทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทาง และหาทางออกที่คู่พิพาทน่าจะยอมรับและพึงพอใจ หากตกลงเห็นชอบด้วยกับข้อเสนอ ก็จะนำไปสู่การตกลงประนีประนอมยอมความกัน “ผู้ไกล่เกลี่ย” ประนีประนอม คือ คนกลางที่ช่วยเหลือในการเสนอแนะหาทางเลือกให้คู่พิพาทสามารถตกลงประนีประนอมยอมความกัน โดยอาจจะเป็นบุคคลภายนอก หรือเจ้าหน้าที่ศาล หรือผู้พิพากษาก็ได้ (ฐิติ สุเสาร์จักร, ม.ป.ป)

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบการยุติธรรมทางเลือกและการบริหารจัดการคดีเพื่อการระงับข้อพิพาทแรงงานในศาลแรงงาน
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาระบบการยุติธรรมการบริหารจัดการคดีและการไกล่เกลี่ยออนไลน์ในศาลแรงงานกลางกรุงเทพมหานคร

3. ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา นวัตกรรมสังคมในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก : การจัดการคดี และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานกลาง (SOCIAL INNOVATION IN ALTERNATIVE JUSTICE : CASE MANAGEMENT AND DISPUTE MEDIATION IN THE CENTRAL LABOR COURT) เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการบริหารจัดการคดีที่เหมาะสม ทันสมัย ทันโลก โดยต้องก้าวออกจากกรอบความคิดและวิธีการทำงานแบบเดิม พร้อมท้าทายสิ่งใหม่ แก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผล เป็นเลิศ (Creative) เพื่อยกระดับองค์การให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม (Justice) ยกระดับมาตรฐานศาลแรงงานกลางสู่ระดับสากล ภายใต้ชื่อ D-Court หรือศาลดิจิทัล และ Smart Court การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลบริหารงานในศาลแรงงานกลางด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยออนไลน์และการมีส่วนร่วมของประชาชนบูรณาการการไกล่เกลี่ยทุกมิติ

วิธีศึกษาวิจัย เรื่อง นวัตกรรมสังคมในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก : การจัดการคดี และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลแรงงานกลาง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้านสังคมศาสตร์ ที่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการกลุ่มและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยศึกษาจากเอกสาร หนังสือ บทความ (Documentary Research) ของไทยและต่างประเทศ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แบบเจาะจง ได้แก่ 1) ศาลแรงงานกลาง คือ อธิบดี ผู้พิพากษา 5 ท่าน ผู้บริหารงานและเจ้าหน้าที่ 10 ท่าน รวม 15 ท่าน 2) ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ คือ อธิบดี ผู้พิพากษา 5 ท่าน ผู้บริหารงานและเจ้าหน้าที่ 10 ท่าน รวม 15 ท่าน 3) เยาวชนและครอบครัวจังหวัดนนทบุรี คือ อธิบดี ผู้พิพากษา 5 ท่าน ผู้บริหารงานและเจ้าหน้าที่ 10 ท่าน รวม 15 ท่าน รวม 3 ศาล จำนวนรวม 45 ท่าน ในเนื้อหาที่มีส่วนสัมพันธ์กับประเด็นปัญหา อุปสรรคในศาลแรงงานกลาง

ขอบเขตของศึกษา : ศึกษาเฉพาะ นวัตกรรมสังคมในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก : การจัดการคดี และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ ในศาลแรงงานกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูล จากเอกสารเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา และข้อมูลจากสัมภาษณ์ (Interview) ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงเชิงพรรณนาและจำแนก

อย่างเป็นระบบจากนั้นนำมาตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่างๆ เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สร้างบทสรุปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมแล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเพื่อจัดทำรูปเล่มเสนอผลงานวิจัย

คำถามวิจัย Model law เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) สามารถข้อยุติข้อพิพาทได้อย่างเท่าเทียม เป็นธรรม โดยสันติวิธี การไกล่เกลี่ยออนไลน์ มีความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว ตามนโยบายของกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสากล

4. ผลการศึกษา

จากการสำรวจสถานการณ์แรงงานไทยปัจจุบัน มีจำนวนผู้มีงานทำ 38.86 ล้านคน ซึ่งหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือข้อพิพาทไม่ได้ และส่วนใหญ่จะเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับเงื่อนไขการทำงาน วันทำงาน ค่าจ้างค่าตอบแทนการทำงาน สวัสดิการสิทธิประโยชน์อื่นๆ จากการจ้างทำงาน สังคมแรงงานประกอบด้วยนายจ้างกับลูกจ้างที่มีความสัมพันธ์ในทางรับผลประโยชน์ร่วมกัน และมีความสัมพันธ์ในทางขัดแย้งกัน ในผลประโยชน์ เมื่อเกิดข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทแรงงานขึ้นต้องหาข้อยุติโดยเร็วเพื่อไม่ให้ลุกลามเป็นปัญหาระดับชาติ รัฐจึงได้บัญญัติกฎหมายแรงงาน กำหนดถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง องค์กรนายจ้าง องค์กรลูกจ้าง เพื่อเป็นเครื่องมือในการยุติข้อพิพาทของศาลแรงงาน

ศาลแรงงาน (Labour) เปิดทำการเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2523 ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522 มี สาระสำคัญของพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522 มาตรา 38 “เมื่อโจทก์และจำเลยมาพร้อมกันแล้วให้ไกล่เกลี่ยให้คู่ความได้ตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกันโดยให้ถือว่าคดีแรงงานมีลักษณะพิเศษอันควรระงับลงได้ด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะได้มีความสัมพันธ์กันต่อไป” ข้อกำหนดนี้ทุกคดีที่มีการยื่นฟ้องต่อศาลแรงงานต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนเสมอ หากไกล่เกลี่ยมีผลยุติข้อพิพาทได้ด้วยการถอนฟ้องหรือทำสัญญาประนีประนอม

ยอมความคดีสิ้นสุด แต่หากคดีไม่สามารถตกลงกันได้ ยังสามารถดำเนินคดีตามกระบวนการพิจารณาพิพากษาได้ตามกฎหมายปกติ การระงับข้อพิพาทแรงงาน (Labor Dispute Resolution) ในศาลแรงงานใช้วิธีการไกล่เกลี่ย (Mediation) ซึ่งเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ที่คู่พิพาทเลือกตกลงร่วมกันเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย โดยศาลจะดำเนินการตามขั้นตอนการไกล่เกลี่ยปกติ โดยมีคนกลาง คือ ผู้ไกล่เกลี่ยคอยให้ความช่วยเหลือในการเจรจา หาทางออกร่วมกันตามความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท เพื่อให้เกิดข้อยุติด้วยความพึงพอใจของทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมโดยสันติวิธี (Win-Win)

สถิติคดีไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในศาลแรงงานกลางไกล่เกลี่ยเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาทแรงงานอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถลดปริมาณคดีในศาลได้เกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ และยังเป็นอีกช่องทางในการแบ่งเบาภาระศาล ลดค่าใช้จ่ายและงบประมาณที่สำคัญสามารถระงับข้อพิพาทประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว ตามนโยบายของกฎหมาย จากสถิติคดีปริมาณคดีแรงงานเข้ารับการไกล่เกลี่ยในศาลแรงงานกลาง ย้อนหลังตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2553 - 2559 จำนวนรวม 4,992 คดี จำหน่ายคดีออกจากระบบ 487 คดี ผลการไกล่เกลี่ยสำเร็จ 1,977 คดี ประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ (รูปที่ 1 สถิติคดีเข้าสู่การไกล่เกลี่ยในศาลแรงงานกลาง พ.ศ. 2523-2559)

ปี ไกล่เกลี่ย	คดีทั้งหมด ที่เข้าสู่ศาล	คดีที่เข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ย			จำหน่าย คดี	ผลการไกล่เกลี่ย		คงไป
		ยอม ตาม	รับใหม่	รวม		สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	
2553	5,825	-	1,721	2,432	70	910	426	1,026
2554	4,344	-	1,971	4,375	118	1,020	468	2,768
2555	5,797	-	3,335	6,598	331	1,901	1,491	2,875
2556	5,876	-	3,749	3,812	346	1,582	1,512	3,336
2557	5,747	-	4,921	5,293	387	2,190	1,449	1,868
2558	6,852	-	5,330	6,597	697	2,872	1,948	741
2559	6,624	-	4,251	4,992	487	2,107	1,977	421

รูปที่ 1 สถิติคดีเข้าสู่การไกล่เกลี่ยในศาลแรงงานกลาง พ.ศ. 2523-2559

ปัญหาและอุปสรรค การบริหารจัดการคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ที่สำคัญ ประการแรก คือ ความเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง การพัฒนามาตรฐาน การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมในระดับสากล ทั้งระดับภูมิภาคตะวันออก เอเชียใต้ และระดับโลก ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ในยุคยุติธรรม 4.0 (Digital Justice) คือ การนำนวัตกรรม เทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงาน เป็นการส่งเสริมและพัฒนาระบบให้สามารถสนับสนุนงานได้อย่างครอบคลุมในทุกภารกิจ หลักของหน่วยงานภายใต้กรอบสากล เพื่อความเป็นเลิศภายใต้ตัวชี้วัดสากล หรือดัชนีนิติธรรม (Rule of Law index) จัดทำโดย World Justice Project ทำให้ศาลยุติธรรมต้องเสริมสร้างการพัฒนาองค์กรในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและปฏิบัติภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นที่ยอมรับในความเป็นนิติรัฐ ยุติธรรม อย่างยั่งยืน ทัดเทียมในระดับสากล ประการที่สอง คือ การแพร่ระบาดอย่างรุนแรงของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (Coronavirus Disease: COVID-19) จำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทุกภูมิภาคของประเทศไทย เพื่อเป็นการลดโอกาสการแพร่ระบาดติดเชื้อไปสู่คู่ความและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในคดี ศาลยุติธรรมจำเป็นต้องกำหนดแนวทางที่เหมาะสม ในการบริหารจัดการคดีและการไกล่เกลี่ยซึ่งแตกต่างไปจากวิธีเดิม ๆ แบบใหม่ (New Normal) เพื่อความปลอดภัยควบคู่ไปกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรม การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพด้วยหลักนิติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งใหม่เหล่านี้จะกลายเป็นสังคมปกติวิถีใหม่ (New Normal) ในคดี ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม และองค์กร ดังนั้นศาลยุติธรรมจึงได้ออก Model Law เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) เป็นทิศทางในการพัฒนาศาลยุติธรรมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมในการระงับข้อพิพาท ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและปฏิบัติภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเที่ยงธรรมให้เป็นที่ประจักษ์ในความบริสุทธิ์ ยุติธรรม อย่างยั่งยืน

แนวคิดทฤษฎี

1. การพัฒนากระบวนการยุติธรรมระบบออนไลน์ในศาลต่างประเทศ

1.1 สหรัฐอเมริกา ผู้พิพากษา Julie A. Robinson ในระบบศาลสหรัฐอเมริกาที่มีศาลแขวง (District Court) ซึ่งอยู่ภายใต้ศาลรัฐบาลกลาง (Federal Court) ทั้งหมด 94 แห่ง มีการใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Court) รวมไปถึงศาลล้มละลาย

ศาลอุทธรณ์ เว้นแต่ศาลฎีกาเท่านั้น แต่ศาลล้มละลายจะแยกเก็บข้อมูล สิ่งหนึ่งที่ผลักดันให้ศาลล้มละลายเข้าสู่ระบบใหม่ คือกฎหมาย E-Government Act ในปี 2002 ซึ่งกฎหมายดังกล่าวบังคับให้ศาลรัฐบาลกลางทั่วประเทศต้องมีเว็บไซต์ของศาลนั้น ๆ รวมถึงลงข้อมูลซึ่งได้แก่ ที่อยู่ วิธีติดต่อ ตำแหน่งห้องของเจ้าหน้าที่ และผู้พิพากษาทุกคน กฎระเบียบต่างๆ ที่ทางศาลและผู้พิพากษาออกมารายงานของสำนวนคดี (Docket) ที่ถูกยื่นเข้ามาในแต่ละคดี และความเห็นของผู้พิพากษาในคำตัดสินของแต่ละคดี ซึ่งต้องอยู่ในรูปแบบที่สามารถใช้ระบบค้นหาได้ นอกจากนี้กฎหมายดังกล่าวยังบังคับให้เว็บไซต์ดังกล่าวมีระบบในการค้นหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกยื่นให้แก่ศาล และต้องมีกฎระเบียบในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล และข้อควรระวังในการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อกฎหมายดังกล่าวมีผลทำให้เอกสารต่างๆ ต้องอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประชาชนจึงไม่จำเป็นต้องมาที่ศาลเพื่อขอดูเอกสารที่ต้องการอีกต่อไป โดยในระบบ E-filing, PACER (Public Access to Court Electronic Records) ซึ่งอนุญาตให้บุคคลทั่วไปเข้าไปอ่านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกยื่นให้แก่ศาลได้ แต่ในศาลก็ยังมีเครื่องมือให้บริการอัตโนมัติ คือ ออस्क (Kiosk) สำหรับผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้านหรือไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็ยังสามารถเข้าไปอ่านเอกสารที่ศาลได้เช่นกัน อีกทั้งยังสามารถส่งได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสะดวกกว่าแบบเก่ามาก ในส่วนของระบบ PACER (Public Access to Court Electronic Records) ผู้ที่จะเข้าได้ต้องใช้บัตรเครดิตเพื่อทำการลงทะเบียนก่อนซึ่งมีค่าธรรมเนียมในการอ่าน ครั้งละ 10 เซ็นต์ต่อหน้า

1.2 ระบบศาลประเทศสิงคโปร์ เรื่อง E-Court มีกฎหมายจรรยาบรรณต่อระบบการทำงาน เช่น การเสียค่าปรับ ซึ่งทำให้ประเทศสิงคโปร์ มีระบบ Night Court หรือศาลภาคกลางคืนที่ให้ศาลมีอำนาจพิพากษาคดีในเรื่องจรรยาบรรณคดีเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในประเทศสิงคโปร์ได้เกิดข้อพิพาทเป็นคดีกันและก็สามารถใช้บริการศาลภาคกลางคืนได้ ในประเทศสิงคโปร์ใช้ภาคเอกชนเป็น Outsource (บุคลากรภายนอกศาล) ในการทำงานระบบ E-Court โดยให้เข้ามาดูแลอย่างเต็มที่ระบบ E-Court ของศาลประเทศสิงคโปร์ เป็นเพียงระบบทางเลือกไม่ใช่ระบบบังคับ ทนายความคนใดยังต้องการใช้ระบบเดิมอยู่ก็ทำได้ หากทนายความอยากใช้ระบบ E-Court ก็จะให้ภาคเอกชนที่ดูแลเข้ามาเก็บเงิน ทนายความก็ยินดีเพราะสะดวกมากกว่า

2. การพัฒนากระบวนการยุติธรรมระบบออนไลน์ในศาลประเทศไทย

2.1 การพัฒนามาตรฐานสากลในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมในระดับสากล แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ 1.1) ระดับภูมิภาค อาเซียน (ASEAN) หรือประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ในปี พ.ศ. 2558 มีการเชื่อมโยงระหว่างกันทั้งด้านกายภาพ กฎระเบียบและระหว่างประชาชน 1.2) ระดับโลก กรอบสากลเพื่อความเป็นเลิศทางการศาล (The International Framework for Court Excellence: IFCE) ของศาลทั่วโลก เพื่อประเมินและวางแผนการปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการยุติธรรมและการบริหารงานของศาลยุติธรรม ภาควิชาในสนธิสัญญาระหว่างประเทศดัชนีนิติธรรม (Rule of Law Index) จัดทำโดย World Justice Project ซึ่งส่งผลให้ศาลยุติธรรมต้องเร่งพัฒนามาตรฐานการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ให้ทัดเทียมในระดับสากล แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568

2.2 ประกาศนโยบายสำนักงานศาลยุติธรรม สู่ D-Court การงานทำแบบ Smart Court ซึ่งเป็นประกาศแนวทางการบริหารงานยุติธรรมเพื่อการจัดการคดี การไกล่เกลี่ย ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยหลักนิติรัฐ นิติธรรม อำนาจความยุติธรรมให้แก่ประชาชนด้วยความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว เทียบธรรม อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการทำงานได้อย่างครอบคลุมในทุกภารกิจหลักของหน่วยงานศาลยุติธรรม (สำนักงานส่งเสริมงานตุลาการศาลยุติธรรม, 2565)

3. อนาคตศาลยุติธรรมไทย การพัฒนาศาลยุติธรรมสู่ Smart Court เพื่อความยุติธรรมที่เข้าถึงง่าย (Easy Access to Justice) คือ กระบวนการพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้นโยบาย D-Court หรือศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court) เป็นการเชื่อมโยงระบบของศาลทั่วประเทศ รวมถึงหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมผ่านระบบต่าง ๆ อาทิ ระบบ CIOS ระบบ e-Filing ในรูปแบบใด เช่น Line Zoom Google Meet เป็นต้น

5. อภิปรายผล

ผลการศึกษาตอบวัตถุประสงค์ ในภาพรวมนวัตกรรมในการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือก : จัดการคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงานในศาลแรงงานกลาง พบว่า การไกล่เกลี่ยทำได้ 3 กรณี คือ การไกล่เกลี่ยในศาล และไกล่เกลี่ย

เป็นนอกศาล การไกล่เกลี่ยออนไลน์ เป็นเป็นการพัฒนา เพิ่มแนวทาง การระงับข้อพิพาท ที่น่าเชื่อถือสามารถสร้างความมั่นใจให้กับคู่พิพาท ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากได้รับการเยียวยาอย่างทันที ประหยัด ค่าใช้จ่าย ในการขึ้นศาลไม่ต้องเสียค่าฤทธานุ ธรรมเนียมใดๆ ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาล มีความสะดวก การฟ้องคดีสามารถทำได้ด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ โดยศาลแรงงานมีนิติกรเป็นที่ปรึกษาช่วยเหลือในการร่างคำฟ้อง และมีผู้ไกล่เกลี่ย เป็นคนกลาง ช่วยเหลือในการเจรจาแนวทางให้สามารถยุติข้อพิพาทได้ด้วย ความพึงพอใจจากการตัดสินใจตามความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทเอง ด้วยการถอนฟ้อง ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ คดีสิ้นสุดด้วยสัมพันธที่ดี การไกล่เกลี่ยเป็น ความลับจะไม่สร้างความเสียหายหรือความอับอายในสังคมอย่างเป็นรูปธรรม สังคมเรียบร้อยสงบสุข ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเป็นที่ยอมรับในสังคม การจัดการคดี การไกล่เกลี่ยเป็นสากล

จากการการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือก การจัดการคดี การไกล่เกลี่ย ในศาลแรงงาน กลาง ได้กำหนดทิศทางการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือกแนวใหม่ (New Justice) ด้วยวิธีการออนไลน์ ตามภารกิจศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court) การพัฒนา เชิงวิชาการที่ชาญฉลาด (Academic Smart) เพื่อให้การทำงานของศาลแรงงานกลาง มีประสิทธิภาพอำนวยความยุติธรรม แก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัด หลังจากเกิดโรคระบาดโควิด-19 (COVID-19) ทำให้กระบวนการยุติธรรมต้องนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาปรับใช้ในการยุติข้อพิพาท ด้วยการไกล่เกลี่ยออนไลน์ นั้นสามารถดำเนินการผ่านทางระบบการประชุมทางจอภาพ (VDO/Web Conference) แอปพลิเคชัน Line, Chat Room, E-mail, VDO Call หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ตาม ที่คู่พิพาทสะดวก และหากคู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก็จะนัด วันเวลาที่คู่พิพาทสะดวก เพื่อมาทำบันทึกข้อตกลงที่ศาล

ปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือก ประเด็นการ พัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals SDGs) การพัฒนากระบวนการ ยุติธรรม สู่ “ยุติธรรม 4.0” (Digital Justice) มุ่งเน้นการนำนวัตกรรม และเทคโนโลยี ดิจิทัล มาสนับสนุนให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการคดีในสถานการณ์โรคระบาด ไวรัสโคโรนา-19 หรือ COVID-19 คือ การพิจารณาคดีออนไลน์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์

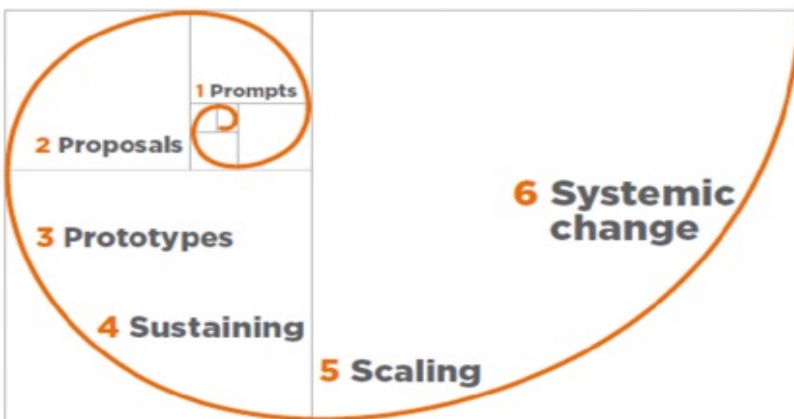
ในหลักการที่ว่า “ข้อสัจธรรม สุจริต อุทิศเวลาให้งานบริการประชาชน วางตนให้เหมาะสม” อย่างเต็มรูปแบบ ศาลสามารถดำเนินงานไปได้โดยไม่ติดขัด ลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล เป็นการปรับตัวการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและคู่พิพาทด้วยวิธีการ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ ขั้นตอนการใช้งานนวัตกรรม เทคโนโลยี ผ่าน QR Code หรือ ยื่นความประสงค์ผ่านระบบ CLOS e -Filing ในรูปแบบใด เช่น Line Zoom Google Meet เป็นต้น จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการเชิญคู่กรณีเข้าสู่ระบบที่เลือกไว้ พร้อมเชิญผู้ไกล่เกลี่ยเข้าสู่ระบบ เพื่อทำการไกล่เกลี่ย คู่กรณีไม่ต้องเดินทางไปศาล ไม่ต้องเดินทางมาศาล ลดการเผชิญหน้า ยุติข้อพิพาทได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด มีผลสำเร็จเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์

ผลสำเร็จด้านวิธีปฏิบัติ (Practice) วิธีการไกล่เกลี่ยออนไลน์ สามารถปฏิบัติได้จริง ยุติข้อพิพาทลงได้ จากความสมัครใจของคู่พิพาท ผลเป็นที่พึงพอใจจากการตัดสินใจของตนเอง ถือว่าชนะทั้งสองฝ่าย (Win-Win) โดยไม่ต้องดำเนินคดีฟ้องร้องต่อศาล หากไม่สามารถตกลงกันได้ยังคงสิทธิดำเนินการฟ้องร้องได้ตามกฎหมายปกติ เป็นการยกระดับกระบวนการยุติธรรมสู่สากลได้อย่างเท่าเทียม เป็นวิธีปฏิบัติที่ดี (Good Practice) การทำงานที่มีประสิทธิผลเข้าถึงได้หลายช่องทาง เป็นการริเริ่มสร้างสรรค์ การพัฒนา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เช่น ประกาศพระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ 2562 ระเบียบ ข้อบังคับฯ หนังสือสำนักงานศาลยุติธรรมที่ ศย 025/ว 24 (ป) ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 หนังสือสำนักงานศาลยุติธรรมที่ ศย 025/ว 95 (ป) ลงวันที่ 22 เมษายน 2563 (เพิ่มเติม) คุ่มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้วยหลักนิติธรรม ขับเคลื่อนนวัตกรรมศาลยุติธรรมยุคดิจิทัล D-Court หรือการทำงานแบบ Smart Court เป็นขั้นตอนการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

ผลการศึกษา 1) ทำให้ศาลมีวิธีทางเลือกให้แก่คู่พิพาทและมีเครื่องมือในการยุติความขัดแย้งมากขึ้น 2) ทำให้คดีความในศาลพิจารณาคดีได้เร็วขึ้นและมีคดีตกค้างลดลง 3) เป็นการลดภาระศาล 4) ทำให้การบริหารจัดการภายในมีความรวดเร็วขึ้นเพราะคดีในศาลมีประมาณลดลงเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ 5) เป็นการนำเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต เป็นต้น มาใช้เป็นทางเลือกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ แทนการไกล่เกลี่ยในห้องพิจารณาของศาลโดยการสร้างห้องสนทนาในรูปแบบ Line Zoom เป็นต้น เพื่อให้คู่กรณีและเจ้าหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยใช้เป็นช่องทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เกิดการบริหารงานแบบออนไลน์ ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการ

ยุทธธรรมได้มากขึ้นตลอด 24 ชั่วโมง โดยการยืนยันตัวตนด้วยบัตรประจำตัวประชาชน 6) สามารถดูรายละเอียดได้ตามลิงก์นี้ หรือ QR code ของศาลอีกหลายช่องทาง สามารถนำมาวิเคราะห์เป็นการพัฒนาการทางสังคมได้ ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นนวัตกรรมทางสังคมได้อีกแบบหนึ่ง กล่าวคือ การปรับตัวในด้านวิธีคิดและวิธีทำงานของศาลในการลดปริมาณงานและคดีไม่ล้นศาล ที่ส่งผลมหาศาลทั้งต่อผู้พิพากษา ผู้ประนีประนอม คู่พิพาทหรือเจ้าหน้าที่ศาล ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรมโดยแท้จริง ส่งผลต่อสุขภาพจิตใจของทุกคนที่เกี่ยวข้อง

หากนำทฤษฎีนวัตกรรมสังคมมาอธิบาย โดยเป็นการพยายามอธิบายทางด้านสังคม อาจจะค่อนข้างอธิบายได้ยาก เพราะขั้นการพิจารณาดีของศาลแรงงาน เป็นการใกล้เคียงประนีประนอม ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ล้วนเป็นเรื่องของภาษากฎหมาย การตีความตามกฎหมาย ซึ่งหากนำมาอธิบายทางด้านสังคม ผู้วิจัยเห็นว่าทุกองค์ประกอบเชื่อมโยงกันล้วนเกี่ยวข้องกับจิตใจ การทำให้คู่พิพาทสามารถพูดคุยกันได้ ด้วยกระบวนการยุทธธรรมเชิงสมานฉันท์ ก่อให้เกิดนวัตกรรมทางสังคม สามารถอธิบายได้ในรูปแบบของโมเดลก้นหอย (Spiral Model) ส่วนใหญ่แล้วแต่ละขั้นตอนจะมีการระบุถึงวิธีการหรือกระบวนการบางอย่างในการก้าวข้ามไปสู่ขั้นที่สูงกว่า แต่ขั้นตอนเหล่านี้ อาจไม่ได้มีความต่อเนื่องตามลำดับเสมอไป บางครั้งมีการกระโดดข้ามขั้น หรือย้อนกลับไปจุดเดิมหรือจุดเริ่มต้นตามแต่สถานการณ์หนึ่ง ซึ่งรูปแบบที่นิยมใช้มากที่สุดคือ 6 ขั้นตอนของ Open Book of Social Innovation โดย The Young Foundation สหราชอาณาจักร ดังนี้



รูปที่ 2 โมเดลก้นหอย (Spiral Model) นวัตกรรมสังคม

การวิเคราะห์ทางนวัตกรรมสังคม ของงานบริหารงานยุติธรรมในการพิจารณาคดี
แรงงานของศาลแรงงานกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 Prompt รับรู้ถึงปัญหา วิเคราะห์ปัญหา จากผลการศึกษา คู่ความ
สามารถตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ถือว่า เป็นนวัตกรรม
สังคมขั้นที่ 1 นั่นคือ การระบุปัญหาได้และมีไอเดียในการแก้ไขปัญหาของศาลแรงงานคือ
ปริมาณคดีที่ล้นศาล การปรับตัวของศาล การนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนการ
ยุติธรรมทางเลือก มาใช้ควบคู่กับการพิจารณาพิพากษาคดีระบบปกติ ถือว่าได้ผล
เป็นที่ยอมรับของคู่ความและมีความสำเร็จในการยุติคดีให้เสร็จได้โดยเร็วการไกล่เกลี่ย
มีจุดมุ่งหมายสุดท้าย คือ คดียุติได้

ขั้นที่ 2 Proposal มีแผนการทำงานและวิธีการทำงาน จากผลการศึกษาปรากฏ
มีการปรับตัวด้วยการออกแบบวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์
โรคระบาดโควิด-19 ทำให้การจัดการคดี การพิจารณาคดี ไม่หยุดชะงัก ในเรื่อง ขั้นตอน
กระบวนการ วิธีการทำงาน การระงับข้อพิพาท วิธีการไกล่เกลี่ย มีระเบียบ ข้อกำหนด
และพ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยออนไลน์ กฎหมายที่ออกมาเพื่อรองรับการนำนวัตกรรม
เทคโนโลยีระบบออนไลน์ คือ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผ่าน QR Code หรือยื่นความ
ประสงค์ผ่านระบบ CIOs e -Filing ในรูปแบบใดๆ เช่น Line Zoom Google Meet
เป็นต้น คลอบคลุมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ล้วนเป็นนวัตกรรมสังคมในขั้นที่ 2

ขั้นที่ 3 Prototype การไกล่เกลี่ยมีจุดมุ่งหมายสุดท้าย คือ “คู่ความตกลงกันได้”
และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ถือเป็น Prototype นวัตกรรมสังคมขั้นที่ 3
คือ การนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ควบคู่กับ
การพิจารณาพิพากษาคดีระบบปกติ ผลของการดำเนินงาน 1) ทำให้ศาลมีวิธีทางเลือก
ให้แก่คู่พิพาทและมีเครื่องมือในการยุติความขัดแย้งมากขึ้น 2) ทำให้คดีความในศาล
พิจารณาคดีได้เร็วขึ้นและมีคดีตกค้างลดลง 3) เป็นการลดภาระศาล 4) ทำให้การบริหาร
จัดการภายในมีความรวดเร็วขึ้นเพราะคดีไม่ล้นศาล 5) เกิดการบริหารงานแบบออนไลน์
และศาลสามารถพัฒนาเป็นต้นแบบ Smart-court 6) คู่ความทั้งสองฝ่ายไม่มีฝ่ายใดแพ้
หรือฝ่ายใดชนะ แต่ถือว่าคู่ความทั้งสองฝ่ายชนะด้วยกันทั้งคู่ (Win – Win)

ขั้นที่ 4 Sustaining มีแหล่งทรัพยากรหลากหลายช่องทางที่สามารถทำงานได้
อย่างต่อเนื่องเข้าถึงข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง การไกล่เกลี่ยถือเป็นความยั่งยืน
ของการบริหารงานยุติธรรม 4.0 ของศาลแรงงานกลางที่สามารถดำเนินงานได้ด้วยตนเอง

โดยไม่ต้องรอนโยบายจากรัฐบาลหรือรองบประมาณจากหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้น ถือเป็นนวัตกรรมสังคมในขั้นที่ 4 Sustaining คือ การพัฒนากระบวนการยุติธรรมที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals SDGs) มุ่งเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการพัฒนา Digital Justice ผ่าน QR Code หรือ ยื่นความประสงค์ผ่านระบบ CIOS, E-Filing ผ่านระบบการไกล่เกลี่ยในรูปแบบใด เช่น Line, ZOOM Google Meet เป็นต้น ถือว่าได้ผลเป็นที่ยอมรับของคู่ความและมีความสำเร็จในการยุติคดีให้เสร็จได้โดยเร็ว

ขั้นที่ 5 Scaling ขยายการทำงานโดยสามารถถ่ายทอด สร้างให้เกิดแรงบันดาลใจ มีเครือข่ายที่เข้มแข็งในการขยายการทำงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศาลยุติธรรมสู่ Smart Court เพื่อให้สังคมสงบสันติมีความเป็นธรรมและความเสมอภาค โดยยึดหลักนิติธรรมเป้าหมายสำคัญในการยุติข้อพิพาทให้เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ตามคำกล่าว ที่ว่า ความยุติธรรมที่เข้าถึงง่าย (Easy Access to Justice) เป็นการเชื่อมโยงระบบของศาลทั่วประเทศ ในอนาคตศาลยุติธรรมมีแนวทางที่จะพัฒนาศาลดิจิทัล (Digital Court) สู่การเป็นศาลอัจฉริยะ Smart Court

ขั้นที่ 6 System Change เปลี่ยนความคิด ทศนคติ ค่านิยม การขับเคลื่อนทางสังคม นโยบาย กฎ ระเบียบ สร้างระบบการทำงานประเด็นใหม่ขั้นตอนการถ่ายทอดและขยายการทำงานนี้ ในการอธิบายทางนวัตกรรมสังคม มีข้อจำกัด คือกระบวนการไกล่เกลี่ยต้องกระทำด้วยความลับ น่าจะยังไม่ถึง เพราะการขยายงานน่าจะยังทำได้เพียงการถ่ายทอดความรู้แก่หน่วยงานอื่นๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือนำไปใช้ได้บางหน่วยงานเท่านั้น และผู้รับผลประโยชน์ยังเป็นวงจำกัดเฉพาะผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับศาลแรงงานและคู่พิพาทเท่านั้น ยังไม่ถึงส่งผลต่อสังคมเป็นวงกว้าง ซึ่งการเป็นนวัตกรรมสังคมในขั้น System Change นั้นต้องเป็นการขยายผลทุกด้านที่มีผลกระทบในวงกว้างต่อสังคมโดยรวม ดังนั้นในขั้นนี้ จึงไม่ขอกล่าวถึง

ผลการศึกษา เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการคดีการไกล่เกลี่ยด้วยระบบออนไลน์ต่อศาลแรงงานกลาง พบว่า แนวทางในการเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่าย (Easy Access to Justice) แนวทางการบริหารจัดการคดีที่เหมาะสม ทันสมัย ทันโลก โดยต้องก้าวออกจากกรอบความคิดและวิธีการทำงานแบบเดิม พร้อมท้าทายสิ่งใหม่ แก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผล เป็นเลิศ (Creative) จากปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สังคม การเมือง และ โรคระบาดโควิด-19 ศาลแรงงานประสบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่าง

หลีกเลี่ยงไม่ได้ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) เป็นทิศทางในการพัฒนาศาลยุติธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งความสะดวก คือ คู่พิพาทอาจอยู่ห่างกันโดยระยะทาง หรือ ไม่สะดวกที่จะมาพบกัน ณ สถานที่ไกล่เกลี่ย มีวันว่างไม่ตรงกัน หรือคู่พิพาทไม่อยากจะเผชิญหน้ากัน (Offline Mediation) โดยเฉพาะคดีแรงงาน รวดเร็ว ได้รับการเยียวยาทันที ประหยัด ไม่ต้องเสียค่าทนายและค่าฤทธีธรรมเนียม ศาลยุติธรรมประกาศแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568 เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) เพื่อยกระดับองค์การให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม (Court Justice) ยกกระดับมาตรฐานสู่ระดับสากล ภายใต้ชื่อ ศาลดิจิทัล (D-Court) หรือ Smart Court เป็นการเชื่อมโยงการทำงานในศาลและศาลทั่วประเทศ ผ่าน Internet อาทิ ระบบ CIOS ระบบ e-Filing สามารถเข้าถึงได้ 24 ชม. ด้วยการยืนยันตัวตนโดยบัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียว ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม ให้เป็นที่ประจักษ์ในความบริสุทธิ์ ยุติธรรม อย่างยั่งยืน ดังภาพต่อไปนี้



รูปที่ 3 แนวทางการเข้าสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์

6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

ในภาพรวมศาลแรงงานกลางได้กำหนดทิศทางการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือกแนวใหม่ (New Justice) ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) เพื่อยกระดับองค์การให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม (Court Justice) สู่มาตรฐานสู่ระดับสากล ภายใต้ชื่อศาลดิจิทัล (D-Court) หรือ Smart Court เป็นการเชื่อมโยงการทำงานภายในศาลและภายนอกศาลทั่วประเทศผ่าน Internet สามารถเลือกเข้าถึงการไกล่เกลี่ยออนไลน์ผ่าน QR Code หรือยื่นความประสงค์ผ่านระบบ CIOSe-Filing ในรูปแบบใด เช่น Line Zoom Google Meet เป็นต้น เข้าถึงบริการได้ 24 ชม. ด้วยการยืนยันตัวตนโดยบัตรประจำตัวประชาชนเพียงใบเดียว และต่อมาเมื่อประกาศ พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยออนไลน์ ออกมาใช้เป็นกฎหมายควบคู่กับ พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ย พ.ศ.2562 ปกติ เป็นการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือก และกฎหมายเป็นระบบที่น่าเชื่อถือ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับคู่พิพาท เป็นที่ประจักษ์ ยุติธรรม ในความบริสุทธิ์ อย่างยั่งยืน ประสพผล 100 เปอร์เซ็นต์

นวัตกรรมทางสังคมในกระบวนการทางเลือกในการจัดการคดีด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย สะดวก ขั้นตอนไม่ยุ่งยากฟ้องคดีด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือได้ รวดเร็ว ได้รับการเยียวยาอย่างทันที ประหยัด ไม่ต้องเสียค่าฤทธธรรมเนียมใดๆ การฟ้องคดีไม่ยุ่งยากสามารถทำได้ด้วยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้โดยศาลแรงงานมีนิติกรเป็นที่ปรึกษา คอยช่วยเหลือในการร่างคำฟ้อง มีคนกลาง คือ ผู้ไกล่เกลี่ย คอยช่วยเหลือให้การเจรจาทางออก แนวทางในการหาข้อยุติระงับข้อพิพาทได้ด้วยคามพึงพอใจ ด้วยความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทเอง ทำให้เกิดสัมพันธอันดี จากการถอนฟ้อง ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน คำตอบสุดท้ายคือ คดียุติ การไกล่เกลี่ยเป็นความลับ จะไม่สร้างความเสียหายหรือความอับอายในสังคมอย่างเป็นรูปธรรม สังคมเรียบร้อยสงบสุข ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินคดี เป็นที่ยอมรับในสังคมที่เป็นสากล เป็นรูปแบบการพัฒนาการทำงาน การปฏิรูปองค์และปัจเจกทางสังคมอันนำสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ที่พบเป็นรูปธรรม

การพัฒนาการไกล่เกลี่ยออนไลน์เกิดจากข้อพิพาทที่ยุติลงได้ด้วยกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยวิธีการไกล่เกลี่ยออนไลน์ สามารถสร้างความสงบเรียบร้อยใน

สังคม ประเทศชาติ จากขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด เป็นธรรม ดังนี้ 1) สะดวก คู่พิพาทสามารถทำการไกล่เกลี่ยที่บ้านหรือที่ใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทสะดวก ทำให้คู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยในเวลาใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทต้องการ ตราบเท่าที่คู่พิพาทมีคอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ตโฟน (Smart Phone) และคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟนนั้นสามารถเชื่อมต่อกับสัญญาณ อินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่ต้องคำนึงว่าคู่พิพาทมีวันว่างที่จะไกล่เกลี่ยตรงกันหรือไม่ 2) ประหยัด การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ทำให้คู่พิพาทไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาศาลรวมทั้งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาไกล่เกลี่ยที่ศาล โดยเฉพาะในกรณีที่คู่พิพาทมีภูมิลำเนาอยู่ห่างกัน 3) รวดเร็ว การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องกำหนดวันนัดไกล่เกลี่ยเหมือนกับการไกล่เกลี่ยแบบเห็นหน้ากัน ทำให้สามารถยุติปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ประโยชน์ที่ได้รับ เช่น การพัฒนากฎหมาย Model Law ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ (Online Dispute Resolution : ODR) การออกพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ให้สอดคล้องกันทั้งระบบด้วยหลักนิติธรรม เป็นความลับ เป็นกลาง เป็นความลับ ลดการเผชิญหน้า ไม่ต้องเดินทางมาศาล คู่พิพาทพึงพอใจ “ยุติข้อพิพาทได้” มีผลดีเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ ลดปัญหาปริมาณคดีชั้นศาลได้

6.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อสังเกตในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ หลักการสำคัญของการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ คือ สั้น กระชับ ค่าใช้จ่ายน้อย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยที่สื่อสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ห้องสนทนา (Chat Room) หรือการประชุมผ่านทางจอภาพ (Video Conferencing) คู่พิพาทไม่ต้องมาศาล สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลาที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและมีอุปกรณ์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

1) การไกล่เกลี่ยต้องกระทำโดยความลับโดยถือว่าเป็นหลักประการสำคัญอย่างหนึ่งของการไกล่เกลี่ย แต่การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือห้องสนทนา อาจไม่เป็นความลับ เพราะอาจมีการคัดลอกไฟล์ ถอดบทสนทนา หรือจับภาพหน้าจอ

2) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต หลักการสำคัญของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ คือ คู่ความต้องมีความรู้และอุปกรณ์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

3) หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ที่ยกกว้างขึ้นจะไม่กระทบหรือยกเว้นกฎหมายภายในแต่ละประเทศ ข้อตกลงระหว่างคู่พิพาทจะผูกพันก็ต่อเมื่อไม่ขัดกับกฎหมายภายในเกี่ยวกับการทำข้อตกลง แต่จะเป็นหลักเกณฑ์ที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการระงับข้อพิพาท และการยกกว้างหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ต้องคำนึงถึงความเป็นกลาง และสอดคล้องกับกฎหมายในของแต่ละประเทศ และการระงับข้อพิพาททางออนไลน์ไม่ตัดสิทธิในการนำคดีขึ้นสู่ศาลในกรณีที่ ไม่สามารถตกลงกันได้

4) การจับความรู้สึกจากภาษากาย (Non Verbal) ทำได้ยากเพราะขาดความรู้สึก เนื่องจากการไกล่เกลี่ยแบบเห็นหน้ากันคู่พิพาทอยู่ต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสร้างความไว้วางใจในตัวผู้ไกล่เกลี่ย แต่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์จะไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น ทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ง่าย (Misunderstanding) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์เป็นการสื่อสารผ่านอิเล็กทรอนิกส์ หรือห้องสนทนา แต่หลาย ๆ ครั้งคู่พิพาทฝ่ายใด ต้องการจะสื่อความหมายอย่างหนึ่ง แต่คู่พิพาทฝ่ายที่รับสารอาจเข้าใจความหมายอีกอย่างก็ได้ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างกันอันเป็นมูลเหตุที่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ไม่ประสบความสำเร็จ

5) ความสัมพันธ์ (Relationship) คดีแรงงาน ความสัมพันธ์จะเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ต้องแยกคนกับปัญหาออกจากกันเพื่อพิจารณาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์คู่พิพาทไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาดังนั้น ข้อเสนอของคู่พิพาทจึงเป็นข้อเสนอที่ผ่านกระบวนการทางความคิดของคู่พิพาทมาเป็นอย่างดีแล้ว ข้อผูกพัน (Commitment) ได้แก่ สัญญาประนีประนอมซึ่งต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย สามารถใช้บังคับได้

6) หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า กรณีที่คู่พิพาทมีอำนาจต่อรองไม่เท่ากัน เช่น ข้อพิพาทแรงงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง คู่พิพาทอาจอยู่ห่างกันโดยระยะทางหรือไม่สะดวกที่จะมาพบกัน ณ สถานที่ไกล่เกลี่ย หรือมีวันว่างไม่ตรงกัน หรือคู่พิพาทไม่อยากจะเผชิญหน้ากัน (Offline Mediation)

6.3 ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์

- 1) ความสะดวก คู่พิพาทสามารถทำการไกล่เกลี่ยที่บ้านหรือที่ใดก็ได้ ตามที่คู่พิพาทสะดวก ทำให้คู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยในเวลาใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทต้องการ ตราบเท่าที่คู่พิพาทมีคอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟนนั้นสามารถเชื่อมต่อกับสัญญาณ อินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่ต้องคำนึงว่าคู่พิพาทมีวันว่างที่จะไกล่เกลี่ยตรงกันหรือไม่
- 2) ประหยัด การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ทำให้คู่พิพาทประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย คู่พิพาทไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง รวมทั้งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะในกรณีที่คู่พิพาทมีภูมิลำเนาอยู่ห่างกัน
- 3) รวดเร็ว การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้อง กำหนดวันนัดไกล่เกลี่ยเหมือนกับการไกล่เกลี่ยแบบเห็นหน้ากัน ทำให้สามารถยุติปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- 4) โดยปกติแล้วการไกล่เกลี่ยแบบเห็นหน้ากัน คู่พิพาทต้องตัดสินใจในทันทีหลาย ๆ ครั้ง จึงไม่มีโอกาสใคร่ครวญไตร่ตรองข้อเสนอย่างถี่ถ้วนก่อน ตัดสินใจ ทำให้ข้อเสนอนั้นอาจจะไม่ใช่ข้อเสนอดีที่สุดสำหรับคู่พิพาทก็ได้

เอกสารอ้างอิง

- กฤตเมธ บุญน้อม. (2560). นวัตกรรมทางสังคม:ความรู้สู่สังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*, 10(ฉบับพิเศษ), 245-262.
- ชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ. (2562). ยุติธรรม 4.0 Digital Justice. *Journal of Thai Justice System*, 10(2), 139-144.
- จิตติ สุเสารัจการ. (ม.ป.ป.). *ไกล่เกลี่ยออนไลน์ (Online Mediation)*. สืบค้นจาก <http://www.appealsc.coj>.
- สำนักงานส่งเสริมงานตุลาการศาลยุติธรรม. (2565). *แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568*. สืบค้นจาก <https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/12363/iid/264689>
- พงษ์รัตน์ เครือกลิ่น. (2557). *คำอธิบายกฎหมายแรงงานเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *สถานการณ์แรงงานไทย*. สืบค้นจาก https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/upload_file/2023/20231214120252_84926.pdf