



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

เมื่อกล่าวถึงทิศทางการพัฒนาของโลกและการพัฒนาประเทศไทย

เพื่อรองรับการพัฒนาอย่างยั่งยืน การจัดการพื้นที่สีเขียวเป็นปัจจัยหลักหนึ่งซึ่งขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เนื่องจากจะส่งผลดี ต่อสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดแบบรู้คุณค่า ลดภาวะโลกร้อน ป้องกันการเกิดภาวะเรือนกระจก และเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิต

ความหมาย คำจำกัดความและการจำแนกประเภทของพื้นที่สีเขียว มีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและการกำหนดลักษณะเฉพาะของพื้นที่นั้นๆ

พื้นที่สีเขียวอาจหมายถึงพื้นที่ภายนอกที่มีต้นไม้ จำนวนมาก (Bonsignore, 2003) และพื้นที่ที่มีสภาพกึ่งธรรมชาติ (Jim and Chen, 2003) หรืออาจเป็นพื้นที่ว่างในเขตเมือง (Beatley, 2000) ทั้งนี้ พื้นที่สีเขียวอาจหมายถึง พื้นที่ที่มีการใช้ประโยชน์ของที่ดินตามธรรมชาติ หรือมนุษย์ได้มีการเพาะปลูกพืชในบริเวณอาคารหรือบริเวณพื้นที่ที่วางแผนไว้ (Wu, 1999) การจัดการพื้นที่ สีเขียวจึงควรครอบคลุมทั้งในเขตเมืองและชุมชนต่างๆ เขตที่อยู่อาศัย เขตสถานประกอบการ นิคมอุตสาหกรรมหรือเขตเศรษฐกิจ ดังนั้น กิจกรรมการจัดการพื้นที่จึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ความสำเร็จซึ่งเกิดขึ้นในทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ ระดับกลยุทธ์ และระดับนโยบาย จะเกิดจากความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อระดมความรู้ความคิดความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ได้แก่ กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มสมาคมวิชาชีพต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว เพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ที่ชัดเจนและครอบคลุม

จากการศึกษา พบว่าจำนวนบุคลากรแรงงานซึ่งทำงานอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาชีพ การจัดการพื้นที่สีเขียว มีปริมาณมากถึงกว่า 10 ล้านคน กระจายอยู่ทั่วประเทศ ทั้งนี้ จำนวนกว่าร้อยละ 50 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 60 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าถึงระดับมัธยมปลาย เห็นได้ว่า

กลุ่มบุคลากรแรงงานในกลุ่มสาขาวิชาชีพการจัดการพื้นที่สีเขียว เป็นกลุ่มบุคคลที่มีทักษะวิชาชีพซึ่งต้องการได้รับการรับรองมาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงาน หรือการกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานวิชาชีพให้กับบุคคลในวิชาชีพ ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดฐานสมรรถนะบุคคล การวัดและประเมิน การฝึกอบรม และการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

การจัดการพื้นที่สีเขียวความต้องการบริหารจัดการที่มีความเกี่ยวข้องกับพลังงานและเป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม ความเป็นมิตรต่อสภาพแวดล้อม ทั้งด้านการประหยัดพลังงาน การประหยัดน้ำ การเพิ่มพื้นที่สีเขียว การป้องกันน้ำฝนไหลหลาก เช่น การกำหนดให้พื้นที่ 50 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ที่เปิดโล่ง จะต้องเป็นพื้นที่สีเขียว ที่น้ำซึมไหลผ่านได้ กลไกที่เกิดขึ้นนี้จะต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดความรู้ความเข้าใจในธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

การดำเนินการบริหารจัดการธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากจะส่งผลดีต่อสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดแบบรู้คุณค่าแล้วยังช่วยลดภาวะโลกร้อน การป้องกันการเกิดภาวะเรือนกระจกได้ด้วยและยังส่งผลดีต่อสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อมของประเทศ ทั้งยังเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนในประเทศอีกด้วย

สำหรับประเทศไทยก็ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการพัฒนาพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง ดังจะเห็นได้จากการบรรจุแผนการพัฒนาพื้นที่สีเขียวไว้ในแผนพัฒนาประเทศและในระดับท้องถิ่นหลายครั้งด้วยกัน อาทิ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างโอกาส ทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) โดยการกำหนดแนวทางการพัฒนา

การสร้างความสำเร็จเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมการผลิต การลงทุน และการสร้างงาน สีเขียวเพื่อยกระดับประเทศสู่เศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พัฒนากลุ่มของธุรกิจและสถาบัน ที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมสีเขียว

ส่งเสริมผู้ประกอบการให้สามารถปรับระบบสู่ห่วงโซ่อุปทานหรือห่วงโซ่มูลค่า ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Supply Chain /Green Value Chain)

ส่งเสริมการทำการเกษตรกรรมยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมภาคบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เพื่อให้ประเทศไทยมีศักยภาพให้มีความก้าวหน้าขึ้นในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

ทั้งนี้ ความพยายามในอันที่จะเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตชุมชนของประเทศไทย ซึ่งได้ริเริ่มมาเป็นเวลา นานแล้ว

แต่ยังไม่ได้มีการหามาตรการที่เหมาะสมและสามารถที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากระบบการบริหารจัดการในเรื่องพื้นที่สีเขียวยังขาดการบูรณาการของหน่วยงานทั้งในระดับการวางแผนและระดับปฏิบัติ ทั้งภาครัฐและเอกชน

และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวยังไม่ตกผลึก เนื่องจากแนวความคิดเรื่องการจัดการพื้นที่สีเขียว

ยังเป็นองค์ความรู้ที่หลากหลายไม่เป็นเอกภาพ ประกอบกับหน่วยงานต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องนั้นยังมีความรู้และความเข้าใจในคุณค่าและความสำคัญของพื้นที่สีเขียวที่แตกต่างกันทำให้การกำหนดยุทธศาสตร์หรือแผนการบริหารจัดการไม่ได้คำนึงถึงการเพิ่ม

ลดดูแลรักษาพื้นที่สีเขียว นอกจากนั้นกระบวนการจัดทำแผนแม่บทในการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียว ยังไม่มีการนำไปประยุกต์ใช้กันอย่างจริงจัง การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ยังไม่มีความมั่นใจนโยบายและแนวคิดด้านการวางแผนพื้นที่สีเขียวที่บูรณาการอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งขาดการสร้างความรู้ สู่ภาคส่วนต่างๆ โดยเฉพาะประชาชนและชุมชน จึงขาดความเชื่อมโยงหรือความต่อเนื่องในการสร้างเครือข่าย และความร่วมมือในการทำงานด้านพื้นที่สีเขียว อีกทั้งการขยายตัวของชุมชนเมืองอย่างรวดเร็ว ทำให้ชุมชนเมืองหลายแห่งขาดแคลนพื้นที่สีเขียวที่เหมาะสมกับสัดส่วนของประชากร ประกอบกับการสนับสนุนงบประมาณและแหล่งเงินทุนที่ไม่เพียงพอ ทำให้พื้นที่สีเขียวบางแห่งขาดการดูแลอย่างทั่วถึงและมีความต่อเนื่อง จึงทำให้มีสภาพทรุดโทรมและรกร้าง สัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อประชากรอยู่ในเกณฑ์ต่ำ นอกจากนี้กลไกหรือเครื่องมือที่นำไปสู่การปฏิบัติยังไม่มีประสิทธิภาพ ขาดมาตรการจูงใจในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และมีข้อจำกัดของงบประมาณบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวของชุมชน รวมถึงข้อจำกัดของค่านิยามและข้อกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ที่ยังไม่ครอบคลุม ทำให้การบังคับใช้กฎหมายยังไม่สัมฤทธิ์ผล ดังนั้น การบูรณาการศาสตร์และองค์ความรู้ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อมาประยุกต์ใช้กับการจัดการพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจะช่วยให้เกิดความยั่งยืนในการจัดการพื้นที่สีเขียวได้ในอนาคต

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

1

6. ครั้งที่

วัน/เดือน/ปี

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

การกำหนดหลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

อาชีพเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านกฎหมายการจัดการพื้นที่สีเขียว ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
0113	จัดการนิติกรรมสัญญา
0114	เจรจาไกล่เกลี่ยในงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว
0115	เจรจาต่อรองในงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว อาชีพเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านกฎหมายการจัดการพื้นที่สีเขียว ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการนิติกรรมสัญญา โดยปฏิบัติงานร่างนิติกรรมสัญญาปรับแก้นิติกรรมสัญญาด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียวได้ สามารถประยุกต์ความรู้ด้านกฎหมายมาใช้ในการดำเนินงานนิติกรรมสัญญา
หาข้อสรุปและการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานได้มีความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ยงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียวได้ มีทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ย มีความเข้าใจและมีความรู้จำคู่เจรจาอีกสองฝ่ายหรือมากกว่าสองฝ่าย สามารถกำหนดข้อเสนอ แนวทางเลือก
และหาข้อสรุปและแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาโดยจัดการได้เป็นไปตามความประสงค์และประโยชน์ของทุกฝ่ายสามารถในการเจรจาต่อรองงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียวได้ มีทักษะในการเจรจาต่อรอง มีความเข้าใจและมีความรู้จำคู่เจรจาอีกสองฝ่ายหรือมากกว่าสองฝ่าย สามารถเจรจา เสนอทางเลือกเพื่อแก้ปัญหา
หาข้อสรุปและแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาโดยจัดการได้เป็นไปตามความประสงค์และประโยชน์ของทุกฝ่าย

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- ผู้ที่เข้าสู่คุณวุฒิวิชาชีพสาขาอาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว อาชีพเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านกฎหมายการจัดการพื้นที่สีเขียว ระดับ 4 ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
1. ต้องมีหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงาน โดยมีประสบการณ์การทำงานในด้านกฎหมายพื้นที่ สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อมหรือสาขาที่เกี่ยวข้องมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี กรณีไม่เป็นไปตามเกณฑ์ข้างต้น
 2. ต้องมีหนังสือรับรองการผ่านการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อมหรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. แสดงหลักฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง โดยให้เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาความสอดคล้องของหลักฐาน และ
2. พิจารณาถึงความคงอยู่ของสมรรถนะตามคุณวุฒิวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง หากจำเป็นอาจให้เข้ารับการประเมินสมรรถนะใหม่ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงสมรรถนะในปัจจุบัน

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

เจ้าหน้าที่จัดการงานกฎหมายพื้นที่สีเขียว

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 0113 จัดการนิติกรรมสัญญา
- 0114 เสร็จจากไกล่เกลี่ยในงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว
- 0115 เสร็จจากต่อรองในงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 01/10/2564

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาและยกระดับบุคลากรในวิชาชีพด้านธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียวให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับสากล	01	การวิเคราะห์ความคุ้มค่าและความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว	011	จัดการงานกฎหมายการจัดการพื้นที่สีเขียว

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 01/10/2564

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
011	จัดการงานกฎหมายการจัดการพื้นที่สีเขียว	0113	จัดการนิติกรรมสัญญา	01131	ร่างนิติกรรมสัญญาทางกฎหมายพื้นที่สีเขียว
		0114	เจรจาไกล่เกลี่ยในงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว	01132	บริหารสัญญาทางกฎหมายพื้นที่สีเขียว
				01141	วางแผนงานเจรจาไกล่เกลี่ย
				01142	เจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน
				01143	จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน
				01151	วางแผนงานเจรจาต่อรอง
				01152	เจรจาต่อรองกับคู่สัญญา
		0115	เจรจาต่อรองในงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว	01153	จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ0113
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการนิทรรศการสัญญา
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2564
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านกฎหมายการจัดการพื้นที่สีเขียว ระดับ 4
ISCO-08 รหัสอาชีพ 2619 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านกฎหมาย ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการนิทรรศการสัญญา โดยปฏิบัติงานร่างนิทรรศการสัญญาปรับแก้กิจกรรมสัญญาด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียวได้
สามารถประยุกต์ความรู้ด้านกฎหมายมาใช้ในการดำเนินงานนิทรรศการสัญญาหาข้อสรุปและการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
01131 ร่างนิทรรศการสัญญาทางกฎหมายพื้นที่สีเขียว	1.1 อธิบายความหมายของนิทรรศการสัญญา 1.2 ระบุองค์ประกอบของนิทรรศการ 1.3 อธิบายขั้นตอนการร่างสัญญา 1.4 จำแนกรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนการร่างสัญญา 1.5 ประยุกต์ใช้ความรู้ด้านนิทรรศการสัญญาในงานนิทรรศการสัญญาทางกฎหมายพื้นที่สีเขียว	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
01132 บริหารสัญญาทางกฎหมายพื้นที่สีเขียว	2.1 อธิบายความหมายของสัญญา 2.2 อธิบายความหมายของมัดจำเบี้ยปรับและสิทธิในการเลิกสัญญา 2.3 ประยุกต์ใช้ความรู้เรื่องสัญญามาใช้ในการบริหารสัญญาทางกฎหมายพื้นที่สีเขียว	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ความสามารถในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางกฎหมาย
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาทางกฎหมาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความหมายของนิติกรรมสัญญา
2. องค์ประกอบของนิติกรรม
3. ประเภทของนิติกรรม
4. ความหมายของสัญญา
5. ขั้นตอนการร่างสัญญา
6. ประเภทของสัญญา
7. ความหมายของมัดจำและเบี้ยปรับ
8. การเลิกสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงาน โดยมีประสบการณ์การทำงานในด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อมหรือสาขาที่เกี่ยวข้องมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี หรือ
2. หนังสือรับรองการผ่านการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อมหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

1. ผู้เข้ารับการประเมินมีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อม หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือ
2. ผู้เข้ารับการประเมินรู้วิธีการปฏิบัติงานในพื้นที่ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินผลความรู้โดยประเมินจากแบบประเมินความรู้
2. การประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขตของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ความหมายของนิติกรรมสัญญา

นิติกรรม คือ การกระทำของบุคคลโดยชอบด้วยกฎหมายและด้วยสมัครใจ มุ่งโดยตรงต่อการผูกนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลเพื่อการก่อสิทธิ เปลี่ยนแปลงสิทธิ โอนสิทธิ สงวนสิทธิ สงวนสิทธิ และระงับซึ่งสิทธิ ได้แก่ สัญญาซื้อขาย สัญญากู้เงิน สัญญาจ้างแรงงานหรือ สัญญาให้และพินัยกรรม

2. องค์ประกอบของนิติกรรม

- 1) ต้องมีการแสดงเจตนา
- 2) ต้องกระทำด้วยความสมัครใจ
- 3) ต้องเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย
- 4) ต้องการก่อให้เกิดผลผูกพันทางกฎหมาย
- 5) ต้องก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวของสิทธิ 5 ประการดังนี้

5.1) ก่อสิทธิ

5.2) เปลี่ยนแปลงสิทธิ

5.3) โอนสิทธิ

5.4) สงวนสิทธิ

5.5) ระงับสิทธิ

3. ประเภทของนิติกรรม

ประเภทของนิติกรรม จำแนกได้ 5 ประเภท คือ

- 1) นิติกรรมฝ่ายเดียว และนิติกรรมหลายฝ่าย

- 2) นิติกรรมที่ต้องทำตามแบบ และนิติกรรมที่ไม่ต้องทำตามแบบ
- 3) นิติกรรมมีค่าตอบแทนและนิติกรรมไม่มีค่าตอบแทน
- 4) นิติกรรมที่มีเงื่อนไขเวลาและนิติกรรมที่ไม่มีเงื่อนไขเวลา
- 5) นิติกรรมที่มีผลเมื่อผู้ทำยังมีชีวิตอยู่ และนิติกรรมที่มีผลเมื่อผู้ทำตายแล้ว

4. ความหมายของสัญญา

สัญญา คือ นิติกรรมชนิดหนึ่ง ซึ่งเป็นนิติกรรมที่เกิดจากการแสดงเจตนาของบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปหรือมากกว่านั้น

ด้วยความสมัครใจของคู่กรณีที่เกิดมาแต่กลไกโดยแสดงเจตนาแจ้งความประสงค์ของตนด้วยคำเสนอ และเมื่อมีคำสนองตอบกลับมาถูกต้องตรงกันทุกประการก็ก่อให้เกิดสัญญาขึ้น โดยสัญญาย่อมก่อให้เกิดหนี้

5. ขั้นตอนการร่างสัญญา (Contract drafting)

สัญญาเป็นเครื่องมือในการกำหนดสิทธิ (rights) และหน้าที่ (obligations) ของคู่สัญญาตามกฎหมาย

นิติสัมพันธ์ดังกล่าวยังคงดำรงอยู่เป็นระยะเวลานานหลังจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการเจรจาทำสัญญาและผู้ร่างสัญญาไม่มีสภาพบุคคลแล้ว ดังนั้น

สัญญาจึงต้องเขียนให้ชัดเจนเพื่อให้บุคคลที่สืบทอดมรดก เช่น ทายาท (heirs) หรือผู้สืบทอดและผู้รับโอนสิทธิ (successors and assigns)

และโดยเฉพาะอย่างยิ่งอนุญาโตตุลาการหรือศาล (ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทที่ต้องระงับ) ได้อ่านเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามเจตนาของคู่สัญญา

ในการร่างสัญญาจึงต้องใช้ทักษะ (skill) อย่างเดียวกับการร่างกฎหมาย กล่าวคือ ต้องวางโครงสร้างหรือจัดหมวดหมู่ให้สัมพันธ์กันและสามารถตรวจสอบได้

นอกจากนั้นจะต้องใช้ภาษากฎหมายที่ถูกต้องและชัดเจน สัญญากับกฎหมายคล้ายกันในเรื่องของการเป็นคู่มือให้คู่สัญญาหรือประชาชนปฏิบัติ (operating manual)

เพราะฉะนั้นหากมีความรู้ที่เคลือบคลุมซึ่งสามารถตีความไปได้หลายทางก็อาจก่อให้เกิดความวุ่นวายขึ้นได้

การร่างสัญญาควรปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) การทำความเข้าใจกับประเภทของสัญญา

การร่างสัญญาจะต้องวินิจฉัยให้ได้เสียก่อนว่านิติสัมพันธ์ที่ลูกคำประสงค์จะทำขึ้นกับอีกฝ่ายหนึ่งนั้นเป็นสัญญาประเภทใด

แม้ว่าลูกคำได้เล่าข้อเท็จจริงให้ทราบและบอกว่าต้องการอะไรเท่านั้น ซึ่งในบางกรณีความเข้าใจของลูกคำกับผู้ร่างสัญญาเกี่ยวกับธุรกรรมบางอย่างไม่ตรงกัน

จึงต้องทำความเข้าใจระหว่างกันให้ถูกต้องตั้งแต่ต้นเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่แก้ไขไม่ได้

2) แบบและเงื่อนไขของนิติกรรม

สิ่งแรกที่จะต้องคำนึงถึงในการลงมือร่างสัญญา ได้แก่ แบบของนิติกรรมเพราะถ้าการร่างสัญญาไม่ได้คำนึงถึงแบบสัญญาก็จะเป็นโมฆะ ตัวอย่างเช่น

การโอนหุ้นชนิดระบุชื่อลงในใบหุ้น ถ้าไม่ได้ทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของผู้อนกับผู้รับโอน มีพยานหนึ่งคนเป็นอย่างน้อย และระบุเลขหมายของหุ้นที่โอนกันนั้น

ก็จะเป็นโมฆะ หรือพิธีกรรมประเภทที่ไม่ได้เขียนด้วยลายมือตนเอง แต่ทำเป็นฉบับพิมพ์ขึ้นมา ต้องมีพยานอย่างน้อยสองคน ดังนั้น

หากร่างพิธีกรรมประเภทนี้แต่ลืมใส่พยานไปด้วยก็จะทำให้พิธีกรรมนั้นเป็นโมฆะ สัญญาบางชนิดกฎหมาย ควบคุมข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาไว้โดยเฉพาะ เช่น

สัญญาเช่าซื้อ สัญญาบัตรเครดิต สัญญากู้ยืมเงินบางชนิดและกรรมธรรม์ประกันภัย ฯลฯ ดังนั้น หากเราไปร่างข้อสัญญาที่ผิดแผกไปจากที่กฎหมายกำหนด

หรือขาดข้อความที่กฎหมายกำหนดให้มีกฎหมายก็ถือว่ามีความบกพร่องที่กำหนดยกเว้นในสัญญา ในทางตรงกลับกัน

ถ้ากฎหมายห้ามมิให้มีเงื่อนไขประการใดในสัญญาแต่เรายังใส่ลงไป กฎหมายก็ถือว่าเงื่อนไขดังกล่าวไม่มีอยู่ในสัญญา

ก่อนที่จะร่างสัญญาจึงจำเป็นต้องศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ ถ้วนถี่เสียก่อน

3) วัตถุประสงค์ของสัญญา

ปัจจุบันเสรีภาพในการทำสัญญาถูกจำกัดด้วยกฎหมายต่างๆ เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Laws) กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม (unfair contract terms) และกฎหมายพิเศษต่างๆ ที่มุ่งคุ้มครองสังคมโดยรวม หรือที่เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือปากท้องของประชาชน

การร่างสัญญาโดยไม่รู้หรือไม่คำนึงถึงกฎหมายต่างๆ เหล่านี้ อาจทำให้สัญญาเป็นโมฆะเพราะมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามโดยชัดแจ้งโดยกฎหมายได้ ตัวอย่างเช่น

พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มีบทบัญญัติห้ามมิให้สถาบันการเงิน (หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์)

ถือหรือมีหุ้นโดยตรงหรือทางอ้อมในบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นเกินอัตราที่กำหนดไว้ ดังนั้น

หากในการร่างสัญญาซื้อขายหุ้นผู้ร่างไม่คำนึงถึงกฎหมายดังกล่าวก็อาจทำให้สัญญาซื้อขายหุ้นนั้นเป็นโมฆะได้

ยังมีกฎหมายอื่นอีกจำนวนมากที่จำกัดเสรีภาพในการทำสัญญาที่ผู้ทำงานด้านปริกษาจะต้องทราบ เช่น กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายควบคุมธุรกิจต่างดาว และกฎหมายที่ดิน เป็นต้น

4) การจัดโครงสร้าง (structure) ของสัญญา คือ การจัดเนื้อหาของสัญญาให้เป็นหมวดหมู่ เรื่องเดียวกันก็ให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกันเพื่อให้มีความต่อเนื่อง และหาง่าย

ไม่ข้ามไปข้ามมาอย่างไม่มีระบบ การร่างสัญญาจึงต้องมีกระบวนการคิด (thought process) และการวางแผน (planning) ไม่ใช่วาดคิดอะไรก็ได้ที่ใส่ลงไปตามอำเภอใจ ตัวอย่างเช่น คำนิยามก็ควรจัดให้รวมกันอยู่ภายใต้บทนิยาม (Definitions) ไม่ปล่อยให้กระเจาย่อยในเนื้อหาอย่างไม่มีระเบียบ

โครงสร้างของสัญญาประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนด้วยกัน ประกอบด้วยประกอบด้วย

4.1) ข้อสัญญามาตรฐาน (Standard Clauses)

ข้อสัญญามาตรฐาน หมายถึง ข้อสัญญาที่ควรมีในสัญญาทั่วไปไม่ว่าจะเป็นสัญญาซื้อขายสัญญาเช่า สัญญาจ้างทำของหรือสัญญากู้ยืมเงิน ฯลฯ

หากขาดข้อสัญญาเหล่านี้ไปจะทำให้ต้องเสียเวลาตีความกันว่าคู่สัญญาพึงต้องปฏิบัติต่อกันอย่างไร ข้อสัญญามาตรฐานโดยทั่วไปจะประกอบไปด้วย

(1) ชื่อของคู่สัญญา (parties)

ชื่อของคู่สัญญาไม่ใช่เป็นเพียงข้อสัญญามาตรฐานเท่านั้นแต่เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เพราะถ้าขาดหายไปสัญญาก็จะไม่เป็นสัญญา

เราอาจจะนึกว่าเรื่องนี้ไม่น่าจะมีปัญหาเพราะการระบุชื่อคู่สัญญาเป็นสามัญสำนึกอยู่แล้ว แต่บางครั้งสามัญสำนึกก็ไม่ใช่ของสามัญ (common sense is not common) มีบ่อยครั้งที่มีการระบุชื่อคู่สัญญาผิดจนมีการฟ้องผิดตัวทำให้ศาลยกฟ้อง ที่เห็นได้ชัดคือ ในกรณีที่บริษัทเป็นคู่สัญญา แต่เขียนสัญญาไม่ถูกต้องทำให้กรรมการเป็นคู่สัญญาแทน กล่าวคือ แทนที่จะเขียนว่า “บริษัท ก. โดยนายแดง กรรมการผู้มีอำนาจ” กลับเขียนว่าสัญญาทำโดย “นายแดง กรรมการผู้มีอำนาจของบริษัท ก.” ในทำนองเดียวกัน หนังสือมอบอำนาจแทนที่จะเขียนว่า “บริษัท ก. โดยนายแดงกรรมการผู้มีอำนาจ” กลับเขียนว่า “นายแดง กรรมการผู้มีอำนาจของบริษัท ก.” ผลที่ตามมาคือ บริษัทไม่ต้องรับผิด เพราะไม่ได้เป็นคู่สัญญาและกรรมการก็อาจจะหลุดไปด้วยเพราะไม่ต้องรับผิดเป็นส่วนตัว

จะเห็นได้ว่าสิ่งเล็กน้อยเพียงเท่านั้นหากไม่ใช้ความรอบคอบแล้วก็จะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงได้

ในกรณีที่คู่สัญญาหลายฝ่ายก็ควรเขียนสัญญาให้ชัดว่า คู่สัญญาแต่ละฝ่ายนั้นมีความรับผิดชอบร่วมกันหรือแทนกัน (joint and several liability) อย่างไรหรือไม่ เมื่อระบุชื่อคู่สัญญาโดยถูกต้องแล้วก็ควรระบุตำบลที่อยู่ของคู่สัญญาด้วยเพื่อความสะดวกในการฟ้องร้องหรือส่งหมายหากจำเป็น

ในกรณีที่บุคคลธรรมดาควรระบุหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนไว้ด้วย

(2) วันที่ทำสัญญา (date of agreement)

สัญญาจะไม่ระบุวันที่ทำสัญญาได้หรือไม่ การไม่ระบุวันที่ทำสัญญาไม่ทำให้สัญญาเสียเปล่าแต่อย่างใด แต่ปัญหาที่จะตามมามีมาก เช่น

หากเป็นสัญญาที่มีกำหนดเวลาจะถือว่าสัญญาเริ่มต้นและสิ้นสุดลงเมื่อใด หรือในทำนองเดียวกันอาจมีประเด็นว่าอายุความเริ่มต้นและสิ้นสุดลงเมื่อใด

(3) สถานที่ทำสัญญา (place of making agreement)

การไม่ระบุสถานที่ทำสัญญาก็ไม่ทำให้สัญญาเสียไปเช่นกัน แต่ก็อาจมีปัญหามาในทำนองเดียวกันกับการไม่ระบุวันที่ทำสัญญา

สถานที่ทำสัญญาอาจเป็นตัวกำหนดว่าในกรณีที่ต้องมีการฟ้องร้องกันตามสัญญา นอกจากภูมิสำเนาของจำเลยแล้วจะฟ้องได้ที่ศาลใดอีก

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง บัญญัติว่า เว้นแต่จะมีบทบัญญัติเป็นอย่างอื่น คำฟ้อง ให้เสนอต่อศาลที่จำเลยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล

หรือต่อศาลที่มูลคดีเกิดขึ้นในเขตศาลไม่ว่าจำเลยจะมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรหรือไม่ “ศาลที่มูลคดีเกิดขึ้น” น่าจะเป็นศาลที่มีเขตอำนาจเหนือท้องที่ที่ทำสัญญา

ในกรณีที่สัญญาที่มีข้อเท็จจริงพัวพันกับต่างประเทศอาจมีประเด็นว่าจะพึงใช้กฎหมายของประเทศใดบังคับกับสัญญา หลักเกณฑ์ในการวินิจฉัยข้อหนึ่งได้แก่ถิ่นที่ทำสัญญา ดังนั้น การระบุสถานที่ทำสัญญาจะเป็นการช่วยได้มาก

(4) การโอนสิทธิ (Assignment)

สัญญาในสมัยนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัญญาทางธุรกิจ มักจะมีข้อสัญญาว่าด้วยการโอนสิทธิตามสัญญา กล่าวคือ คู่สัญญาสามารถโอนสิทธิตามสัญญาให้ผู้อื่นได้หรือไม่เพียงใด สัญญาบางชนิด เช่น สัญญาเช่า

มีบทบัญญัติห้ามมิให้ผู้เช่านำทรัพย์สินที่เข้าไปให้เช่าช่วงหรือโอนสิทธิของตนอันมีในทรัพย์สินที่เช่าไปทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่บุคคลภายนอก

เว้นแต่จะได้ตกลงกันเป็นอย่างอื่นในสัญญาเช่า ดังนั้น หากผู้ให้เช่าประสงค์ที่จะให้ผู้เช่าให้เช่าช่วงหรือโอนสิทธิของตนได้ก็ต้องเขียนไว้ให้แจ้งชัด

แต่แม้ข้อสัญญาข้อนี้จะใช้ชื่อว่า “การโอนสิทธิ” แต่ก็ได้หมายความว่า เป็นการโอนสิทธิเรียกร้องตาม ป.พ.พ. ม. 306 เสมอไป ในบางกรณีอาจเป็นการแปลงหนี้ใหม่ตาม ป.พ.พ. ม. 350 หากมีการโอนไปทั้งสิทธิและหน้าที่ตามสัญญา จึงควรให้เจ้าหนี้กับลูกหนี้คนใหม่ทำสัญญากันโดยความเห็นชอบของลูกหนี้เดิมเพื่อป้องกันปัญหาในภายหลัง

(5) การเลิกสัญญา (Termination)

ข้อสัญญานี้เป็นข้อสัญญาที่สำคัญที่จะลืมเสียไม่ได้ สัญญาอาจสิ้นสุดลง (expire) ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา หรืออาจถูกบอกเลิก (terminate)

การบอกเลิกอาจเป็นการบอกเลิกเพราะอีกฝ่ายหนึ่งผิดสัญญา (termination with cause) หรือสัญญาอาจให้สิทธิคู่สัญญาที่จะบอกเลิกสัญญาแม้ไม่มีเหตุให้เลิก (termination without cause) ก็ได้ แต่ต้องเขียนไว้ให้ชัดเจน

ในกรณีสัญญาที่ไม่มีกำหนดเวลาจะมีปัญหาว่า หากไม่มีข้อสัญญาให้เลิกสัญญาได้ จะเลิกได้หรือไม่หากคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้ผิดสัญญา ป.พ.พ. ม.386 บัญญัติว่า

“ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งมีสิทธิเลิกสัญญาโดยข้อสัญญาหรือโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย การเลิกสัญญาเช่นนั้นย่อมทำด้วยแสดงเจตนาแก่อีกฝ่ายหนึ่ง”

จะเห็นได้ว่าจะเลิกสัญญาได้ก็ด้วยเหตุสองประการเพียงเท่านั้น คือ มีข้อสัญญาให้เลิกได้ หรือเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

หากไม่มีข้อสัญญาให้เลิกก็ต้องไปดูว่าเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมายนั้นหมายถึงอะไร ป.พ.พ. ม. 387 บัญญัติว่า “ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งไม่ชำระหนี้

อีกฝ่ายหนึ่งจะกำหนดระยะเวลาพอสมควรแล้วบอกกล่าวให้ฝ่ายนั้นชำระหนี้ภายในระยะเวลาอันนั้นก็ไต่ ถ้าและฝ่ายนั้นไม่ชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไซ้

อีกฝ่ายหนึ่งจะเลิกสัญญาเสียก็ได้” เพราะฉะนั้น “เลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย” จึงหมายถึงเลิกโดยอีกฝ่ายหนึ่งผิดสัญญานั้นเอง

ถ้าอีกฝ่ายหนึ่งไม่ผิดสัญญาและไม่มีข้อสัญญาให้เลิกก็เลิกไม่ได้ ดังนั้น เพื่อป้องกันปัญหาในการตีความคู่สัญญาควรทำความเข้าใจว่าจะเลิกสัญญาได้ในกรณีใดบ้าง

เมื่อเลิกสัญญาหรือเมื่อสัญญาสิ้นสุดลงตามกำหนดเวลาแล้ว อาจมีกรณีที่คู่สัญญายังมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อกันอยู่ เช่น จะต้องปลดป้ายชื่อลง ขายสินค้าที่ยังค้างอยู่ในสต็อกคืน เลิกใช้เครื่องหมายการค้า หรือส่งคืนทรัพย์สินหรือคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง จึงควรเขียนไว้ให้ละเอียดภายใต้สัญญาข้อนี้

(6) การแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา (Amendment)

มีหลายกรณีด้วยกันที่คู่สัญญาถกเถียงกันว่า

สัญญาที่สร้างขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรนั้นต่อมาคู่สัญญาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยวาจาแล้วในการประชุมร่วมกันหรือตามที่ผู้พูดคุยกันทางโทรศัพท์ หรือในพฤติการณ์อื่นใด

ในกรณีที่สัญญาที่สร้างขึ้นนั้นเป็นสัญญาประเภทที่กฎหมายมิได้บังคับว่าต้องทำเป็นหนังสือ หรือต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือ

คู่สัญญาที่สามารถสืบทอดแก้ไขเพิ่มเติมสัญญานั้นได้ไม่ต้องห้ามตาม ป.วิ.พ. ม. 94 ดังนั้น

การมีข้อสัญญาว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญานี้จะเป็นการป้องกันมิให้เกิดการถกเถียงกันดังกล่าว ข้อสัญญาว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญามักจะเขียนว่า “การแก้ไขเพิ่มเติมสัญญานี้จะมีผลผูกพัน เว้นแต่จะได้ออกเป็นลายลักษณ์อักษรและลงลายมือชื่อของคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย”

(7) การแยกข้อสัญญาส่วนที่เป็นอิสระออกจากส่วนที่ไม่เป็นอิสระ (Severability)

ข้อสัญญาข้อนี้เป็นลักษณะการร่างสัญญาของนักกฎหมายคอมมอนลอว์ กล่าวคือ

เขียนสัญญาเพื่อเอาไว้ว่าหากมีสัญญาข้อหนึ่งข้อใดที่ขัดต่อกฎหมายและเป็นโมฆะหรือไม่ผลบังคับตามกฎหมายก็ให้ส่วนที่ไม่ได้นั้นออกไป

ส่วนที่ไว้ได้ก็ให้ผลบังคับต่อไป เมื่อพิจารณาโดยผิวเผินแล้วอาจเห็นว่าผู้ร่างไม่มีความเชื่อมั่นในตนเองในการร่างสัญญา

แต่แท้จริงแล้วสัญญาข้อนี้มีประโยชน์อย่างยิ่งเมื่อพิจารณาถึง ป.พ.พ. ม. 173 ที่บัญญัติว่า “ถ้าส่วนหนึ่งส่วนของนิติกรรมเป็นโมฆะ นิติกรรมนั้นย่อมตกเป็นโมฆะทั้งสิ้น

เว้นแต่จะพึงสันนิษฐานได้โดยพฤติการณ์แห่งกรณีว่า คู่กรณีเจตนาจะให้ส่วนที่เป็นโมฆะนั้นแยกออกจากส่วนที่เป็นโมฆะได้” ดังนั้น

การกำหนดข้อไว้ไว้ในสัญญาจึงทำให้ไม่ต้องมาสืบพฤติการณ์แห่งกรณีหรือเจตนาของคู่กรณีเมื่อเกิดข้อโต้แย้งขึ้น อนึ่ง ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

ปัจจุบันมีกฎหมายเป็นจำนวนมากที่จำกัดเสรีภาพในการแสดงเจตนาที่ผู้ร่างสัญญาอาจไม่ทราบ การมีข้อสัญญาข้อนี้จึงเป็นมาตรการป้องกันที่ดี

(8) กฎหมายที่ใช้บังคับแก่สัญญา (Governing Law)

ตามปกติ

หากคู่สัญญาทำสัญญาในประเทศไทยโดยจะต้องมีการปฏิบัติตามสัญญาในประเทศไทยก็จะไม่มีการกำหนดกฎหมายที่ใช้บังคับแก่สัญญาเพราะต้องใช้กฎหมายไทยอยู่แล้ว

แต่มีหลายกรณีที่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเป็นคนหรือบริษัทต่างประเทศก็มีการตกลงกันให้ใช้กฎหมายต่างประเทศบังคับแก่สัญญา จึงเป็นที่มาของสัญญาข้อนี้ ซึ่งพ.ร.บ.

ว่าด้วยการขัดกันแห่งกฎหมาย พ.ศ. 2481 เปิดโอกาสให้ใช้กฎหมายต่างประเทศบังคับแก่สัญญาได้ แต่การใช้กฎหมายต่างประเทศดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้ คือ

1) กฎหมายต่างประเทศนั้นต้องไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของไทย 2)

คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต่างประเทศจะต้องพิสูจน์กฎหมายต่างประเทศนั้นให้เป็นที่ยอมรับแก่ศาล มิฉะนั้น ศาลจะใช้กฎหมายไทยบังคับ อนึ่ง

การใช้กฎหมายต่างประเทศบังคับแก่สัญญานั้นต้องเป็นเรื่องหนี้บุพบุคคล (jus in personam) เท่านั้น หากเป็นเรื่องสิทธิที่เกี่ยวกับตัวทรัพย์สิน (jus in rem) เช่น จำนอง

จำนำ ต้องใช้กฎหมายที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ถ้าทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ในประเทศไทยก็ต้องใช้กฎหมายไทยบังคับจะไปใช้กฎหมายต่างประเทศไม่ได้

(9) คำบอกกล่าว (Notice)

ในการบอกกล่าวให้ชาระหนี้ก็ดี การบอกกล่าวเลิกสัญญาก็ดี หรือการบอกกล่าวอื่นๆ ตามที่สัญญากำหนดไว้ก็ดี

หากไม่กำหนดวิธีการบอกกล่าวไว้ให้แน่ชัดก็อาจเกิดการโต้แย้งกันขึ้นได้ การบอกกล่าวควรจะต้องทำเป็นหนังสือจำหน้าและส่งถึงบุคคลตามตำบลที่อยู่ที่กำหนดไว้ในสัญญา

วิธีการบอกกล่าวทำได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันมากที่สุดได้แก่ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับเพราะสามารถพิสูจน์ได้ง่ายหรืออาจส่งด้วยมือโดยมอบให้แก่ผู้รับโดยตรง

(personal delivery) หรือส่งโดยพนักงานส่งเอกสาร (by messenger) ทางโทรสาร (facsimile) หรือโดยทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

(10) ข้อตกลงที่สมบูรณ์ที่สุด (Entire and Final Agreement)

ข้อสัญญาข้อนี้มีที่มาจากนักกฎหมายคอมมอนลอว์เช่นกันและได้เข้ามาแพร่หลายในประเทศไทยนานแล้ว ซึ่งแม้แต่สัญญาของทางราชการก็มีข้อสัญญาข้อนี้ คำว่า “Entire Agreement” หมายความว่า ข้อความในสัญญานี้ทั้งหมดเป็นข้อตกลงที่สมบูรณ์ระหว่างคู่สัญญาและไม่มีข้อสัญญาอื่นใดอีกนอกเหนือจากนี้

ส่วนคำว่า “Final Agreement” นั้นหมายความว่า

ข้อความในสัญญานี้เป็นข้อตกลงสุดท้ายที่สุดที่คู่สัญญาทำขึ้นและเป็นการยกเลิกเพิกถอนข้อตกลงอื่นใดก่อนหน้านี้ในเรื่องเดียวกัน ไม่ว่าจะกระทำโดยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร

ข้อสัญญาข้อนี้เป็นการห้ามมิให้ คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดอ้างถึงข้อตกลงที่เคยทำกันมาก่อนในชั้นเจรจาทำสัญญา เช่น

ที่ปรากฏในบันทึกการเจรจาประชุมหรือหนังสือโต้ตอบระหว่างคู่กรณี เป็นต้น ข้อสัญญาข้อนี้ต่างกับข้อสัญญาว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา

ข้อตกลงที่สมบูรณ์ที่สุดนี้เป็นมาตรการป้องกันการแอบอ้างว่าก่อนทำสัญญาคู่กรณีเคยตกลงกันไว้อย่างหนึ่งซึ่งต้องถือว่ามีผลผูกพันด้วยแม้จะมีได้เขียนไว้ในสัญญา

แต่ข้อสัญญาว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญานั้นมุ่งที่จะป้องกันการแอบอ้างว่าคู่สัญญาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาหลังจากที่ได้ทำสัญญากันแล้ว

4.2) ข้อสัญญาส่วนที่เป็นเนื้อหา (Substantive Clauses) หมายถึงสาระสำคัญของสัญญาซึ่งได้แก่สิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญา ตัวอย่างเช่น

ในสัญญาซื้อขายผู้ซื้อมีหน้าที่ต้องชำระราคาสินค้า ส่วนผู้ขายมีหน้าที่ส่งมอบสินค้าตามที่ตกลงกันภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา รายละเอียดทั้งหมดที่เกี่ยวกับราคาสินค้า

การชำระเงิน การส่งมอบและตรวจรับ ตลอดจนค่าใช้จ่าย ภาษีอากร เบี้ยปรับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง บรรดาข้อตกลงทางธุรกิจ (commercial points) ทั้งปวง

จะนำมาบัญญัติไว้ในส่วนนี้ ในกรณีที่สัญญามีความซับซ้อนหรือมีข้อเทคนิคมากก็อาจจะต้องมีบทนิยาม (Definitions) ไว้ด้วยในทำนองเดียวกับการร่างกฎหมาย

บทนิยามนี้จะอยู่ในตอนต้นๆของสัญญา การมีบทนิยามจะทำให้สัญญามีความชัดเจนและการจัดเป็นหมวดหมู่เฉพาะจะทำให้สามารถตรวจสอบข้อความได้ง่าย

4.3) ข้อสัญญาว่าด้วยการระงับข้อพิพาท (Dispute Resolution Clauses) หมายถึง ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทขึ้นตามสัญญา คู่สัญญาจะใช้วิธีการใดระงับข้อพิพาท

หากไม่เขียนไว้เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นแล้วและตกลงกันไม่ได้ก็ต้องไปศาลสถานเดียว ดังที่เป็นที่ทราบกัน ปัจจุบันมีทางเลือกอื่นในการระงับ ข้อพิพาทแทนการไปศาลที่เรียกว่า

Alternative Dispute Resolution (ADR) วิธีที่เป็นที่รู้จักดีได้แก่การ ไกล่เกลี่ย (mediation) และอนุญาโตตุลาการ (arbitration) การไกล่เกลี่ย คือ

การที่คู่กรณีตกลงที่จะเจรจากันฉันท์มิตรโดยมีบุคคลที่เป็นกลาง (neutral) ทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยชักจูงให้แต่ละฝ่ายยอมลดละให้แก่กันและพบกันครึ่งทาง

นอกจากผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นผู้ที่คู่กรณีทุกฝ่ายยอมรับนับถือแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยยังจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมในศิลปะของการไกล่เกลี่ยอีกด้วย

การไกล่เกลี่ยที่จะบรรลุผลได้นั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีบทบาทในเชิงรุก (proactive) การวางเฉยและปล่อยให้คู่กรณีพูดกันเองโดยไม่ทิศทางนั้นไม่ใช่การ ไกล่เกลี่ย

หากไกล่เกลี่ยเป็นผลสำเร็จ ผู้ไกล่เกลี่ยก็จะให้คู่กรณีทำสัญญาประนีประนอมกันเพื่อให้มีผลผูกพันตามกฎหมายต่อไป

ส่วนกระบวนการอนุญาโตตุลาการนั้นเป็นกรณีที่คู่กรณีเจรจากันไม่สำเร็จแล้วจึงให้คนกลางเป็นผู้ตัดสิน ดังนั้นกระบวนการอนุญาโตตุลาการจึงเป็นกระบวนการวินิจฉัยข้อพิพาท (judicial process) เช่นเดียวกับการพิจารณาพิพากษาของศาล เพียงแต่คู่กรณีสามารถเลือกผู้ตัดสินเองได้เท่านั้น การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการนั้นทำได้สองรูปแบบ รูปแบบแรก คือ คู่กรณีทำกันเองโดยร่างข้อบังคับอนุญาโตตุลาการ (arbitration rules) ขึ้นเองและดำเนินกระบวนการอนุญาโตตุลาการ (arbitration proceedings) โดยไม่ต้องอาศัยสถาบันอนุญาโตตุลาการ (arbitration institution) แห่งหนึ่งแห่งใด รูปแบบที่สองซึ่งเป็นที่นิยมกว่ารูปแบบแรก คือ สัญญาหลัก (เช่น สัญญาซื้อขาย จำหน่ายของ ประกันภัย ฯลฯ) กำหนดให้ใช้ข้อบังคับอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการสถาบันใดสถาบันหนึ่ง ซึ่งจะเป็นผลให้สถาบันอนุญาโตตุลาการนั้นเข้ามาช่วยจัดการและอำนวยความสะดวก (แต่ไม่ใช่เข้ามาแทรกแซงในการพิจารณาพิพากษาของอนุญาโตตุลาการ) ให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยที่เป็นที่รู้จักกันดีได้แก่สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม (Thai Arbitration Institute, Office of the Judiciary) และสถาบันอนุญาโตตุลาการของสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย (Board of Trade of Thailand) ส่วนสถาบันอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศที่นิยมใช้กันได้แก่สถาบันอนุญาโตตุลาการของหอการค้านานาชาติ (International Chamber of Commerce) ในการให้บริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการมีข้อดีอย่างหนึ่ง คือ สถาบันดังกล่าวจะมีข้อสัญญาอนุญาโตตุลาการ (arbitration clause) มาตรฐานที่คู่สัญญาสามารถนำไปเขียนไว้ในสัญญาหลักได้เลย ตัวอย่างเช่น หากจะให้สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้จัดการกระบวนการอนุญาโตตุลาการก็มีข้อแนะนำให้ข้อความดังต่อไปนี้ “ข้อพิพาท ข้อขัดแย้ง หรือข้อเรียกร้องใดๆ ซึ่งเกิดขึ้นจากหรือเกี่ยวข้องกับสัญญานี้ รวมทั้งปัญหาการตีความสัญญา การเลิกสัญญา หรือความสมบูรณ์ของสัญญานี้ ให้ทำการวินิจฉัยข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการตามข้อบังคับอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรมซึ่งใช้บังคับอยู่ในขณะที่มีการเสนอข้อพิพาทเพื่ออนุญาโตตุลาการและให้อยู่ภายใต้การจัดการของสถาบันดังกล่าว” การที่จะกำหนดให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการระงับข้อพิพาทหรือไม่จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์อย่างถ่องแท้เพราะอาจมีผลเสียมากกว่าผลดีแก่คู่สัญญาฝ่ายที่เราร่างสัญญาให้ก็ได้ ตัวอย่าง เช่น หากจะต้องไปทำการอนุญาโตตุลาการในต่างประเทศซึ่งต้องจ้างทนายความต่างประเทศและใช้กฎหมายต่างประเทศ ก็ต้องให้แน่ใจเสียก่อนว่าลูกความของเรามีความพร้อมที่จะกระทำเช่นนั้นได้ กล่าวคือ ข้อสัญญาอนุญาโตตุลาการไม่ใช่ข้อสัญญามาตรฐานที่จะนำมาใส่ในสัญญาโดยไม่มีการศึกษาและไตร่ตรองให้ดีเสียก่อนคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการมีผลผูกพันคู่กรณี หากคู่กรณีฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตาม คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งมีสิทธิที่จะร้องขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดตาม พ.ร.บ. อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ได้

6. ประเภทของสัญญา

- 1) สัญญามีค่าตอบแทนและสัญญาไม่มีค่าตอบแทน
- 2) สัญญาต่างตอบแทนและสัญญาไม่ต่างตอบแทน
- 3) สัญญาประธานและสัญญาอุปกรณ์
- 4) สัญญาเพื่อประโยชน์บุคคลภายนอก
7. ความหมายของมัดจำและเบี้ยปรับ

ในการทำสัญญาคู่สัญญาสามารถมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการวางมัดจำหรือเบี้ยปรับไว้ในสัญญาได้เพื่อเป็นเครื่องมือบังคับให้คู่สัญญาปฏิบัติตามสัญญา หรือให้ชำระหนี้ตามสัญญา และเพื่อให้คู่สัญญามีความมั่นใจว่าจะมีการปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงกันและไม่ประสงค์จะให้ข้อพิพาทกันในชั้นศาล มัดจำหมายถึงเงินหรือสิ่งของที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งมอบให้ไว้กับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งขณะเข้าทำสัญญาเพื่อเป็นพยานหลักฐานว่าได้มีการทำสัญญาและเพื่อเป็นประกันว่าจะต้องปฏิบัติตามสัญญานั้น (ป.พ.พ. มาตรา 377)

เบี้ยปรับ หมายถึงค่าสินไหมทดแทนซึ่งอาจเป็นเงินหรือสิ่งของหรือการกระทำ

ก็ได้ซึ่ง คู่กรณีได้ตกลงกันไว้ล่วงหน้าในเวลาทำสัญญาว่าถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือปฏิบัติ ไม่ถูกต้องตามสัญญา ให้เบี้ยปรับนั้นตกแก่อีกฝ่ายหนึ่ง

8. การเลิกสัญญา

เมื่อคู่สัญญาได้ตกลงทำสัญญาแล้วคู่สัญญาย่อมผูกพันตนในอันที่จะต้องปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้แก่กันและเมื่อต่างฝ่ายต่างทำหน้าที่ตามสัญญาเสร็จสิ้นแล้วสัญญาย่อมเป็นอันสิ้นสุดลงหากไม่มีการทำสัญญาขึ้นใหม่นอกจากนี้สัญญาอาจสิ้นสุดลงได้ด้วยการบอกเลิกสัญญาโดยคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายระบุให้ทำได้ในกรณีนี้ฝ่ายที่บอกเลิกสัญญาจะต้องเป็นฝ่ายที่มีสิทธิตามกฎหมาย ในการที่จะบอกเลิกด้วย

สิทธิบอกเลิกสัญญามีได้ 2 กรณีคือ

1. สิทธิบอกเลิกสัญญาตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย
 - (1) สิทธิเลิกสัญญาจากการที่ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ (ม. 387)
 - (2) สิทธิเลิกสัญญาจากการชำระหนี้เป็นพันวิสัย (ม. 388)
2. สิทธิเลิกสัญญาตามข้อกำหนดในสัญญา เป็นกรณีที่สัญญาที่ได้ทำกันขึ้นนั้นได้ระบุเหตุแห่งการเลิกสัญญาเอาไว้โดยชัดแจ้ง เมื่อมีเหตุดังที่ระบุไว้ได้เกิดขึ้นจริง คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งย่อมมีสิทธิเลิกสัญญาด้วยการบอกกล่าวการเลิกสัญญาแก่อีกฝ่ายหนึ่งได้โดยทันที(ป.พ.พ ม.386 ว.1) แต่มีข้อพึงระวังว่าเมื่อบอกกล่าวการเลิกสัญญาออกไปแล้ว ย่อมไม่สามารถบอกถอนได้ในภายหลัง (ป.พ.พ ม.386 ว.2)

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. utschahrrmร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 การประเมินความรู้ ด้วยข้อสอบแบบอัตนัย

18.2 แฟ้มสะสมผลงาน

18.3 การสอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ0114
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะเจรจาไกล่เกลี่ยในงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2564
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านกฎหมายการจัดการพื้นที่สีเขียว ระดับ 4

ISCO-08 รหัสอาชีพ 2619 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านกฎหมาย ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น

ISCO 2619 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านกฎหมาย ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นบุคคลผู้ที่สามารถในการจัดการเจรจาไกล่เกลี่ยงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียวได้ มีทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ย มีความเข้าใจและมีความรู้จักคู่เจรจาอีกสองฝ่ายหรือมากกว่าสองฝ่าย สามารถกำหนดข้อเสนอ แนวทางเลือก และหาข้อสรุปและแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาโดยจัดการได้เป็นไปตามความประสงค์และประโยชน์ของทุกฝ่าย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
01141 วางแผนงานเจรจาไกล่เกลี่ย	1.1 อธิบายถึงคุณลักษณะของการเป็นคนกลางเพื่อเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ย 1.2 ระบุขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย 1.3 กำหนดแผนงานเจรจาไกล่เกลี่ย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
01142 เจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน	2.1 อธิบายแนวปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย 2.2 ระบุข้อควรปฏิบัติและข้อพึงระวังในการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ประสบความสำเร็จ 2.3 ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแก่คู่สัญญา	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
01143 จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน	3.1 ระบุเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญที่ต้องรายงานในรายงานผลการปฏิบัติงานการเจรจาไกล่เกลี่ย 3.2 ประยุกต์ใช้รายงานการปฏิบัติงานนำมาใช้จัดทำรายงานผลการเจรจาไกล่เกลี่ย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ความสามารถในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางกฎหมาย

2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาทางกฎหมาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. บทบาทหน้าที่คนกลาง

2. คุณลักษณะของการเป็นคนกลางเพื่อเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ย

3. ขั้นตอนของการเจรจาไกล่เกลี่ย

4. ความหมายของการไกล่เกลี่ย หมายถึง

กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาทในการพยายามเจรจาต่อรองเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน

5. แนวปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย

6. รูปแบบการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน และ องค์ประกอบของรูปแบบรายงานการปฏิบัติงาน

รูปแบบการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น

1) รายงานขนาดสั้น

2) รายงานขนาดยาวแบบเป็นทางการ

7. องค์ประกอบของรูปแบบรายงานการปฏิบัติงาน

1) องค์ประกอบของรูปแบบรายงานขนาดสั้นไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย

1.1) ตอนต้นหรือส่วนหน้า : กล่าวถึงวัตถุประสงค์หรือสาเหตุที่ต้องทำ

1.2) ส่วนเนื้อหา : กล่าวถึงงานที่ได้ทำโดยสรุปเป็นประเด็นให้ถูกต้อง

1.3) ตอนท้ายหรือตอนสรุป : กล่าวสรุปผลของการรายงาน อาจมีข้อเสนอแนะข้อคิด หรือแนวทางการแก้ปัญหา

2) องค์ประกอบของรูปแบบรายงานขนาดยาวแบบเป็นทางการ

2.1) หนังสือนำส่งรายงาน: แต่ละหน่วยงานจะกำหนดรูปแบบของหนังสือนำส่งรายงานเอง โดยมีเนื้อหาสรุปย่อรายงาน และหรือให้ข้อเสนอแนะ

2.2) ส่วนต้นของรายงาน: ประกอบด้วย

ปกนอกและปกใน จะแบ่งกระดาษออกเป็น 3 ส่วน จากบนลงล่าง ข้อความบนหน้าปกจะประกอบด้วยชื่อเรื่อง จัดไว้กึ่งกลางชื่อ - สกุล และตำแหน่งผู้รายงาน

ระบุว่าเป็นรายงานที่ใครนำเสนอหน่วยงาน และวัน เดือน ปี ที่รายงานค่านำ สารบัญ

2.3) ส่วนเนื้อหา: ประกอบด้วย

ส่วนนำ : เป็นการบอกให้ทราบถึงสาเหตุการทำรายงาน ตลอดจนความเป็นมา วัตถุประสงค์ รวมถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เนื้อเรื่อง : มีหลายบทตามประเด็นที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง บทวิเคราะห์ ภาพประกอบ ตาราง

บทสรุปและข้อเสนอแนะ: เป็นการสรุปประเด็นของรายงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและเสนอแนวทางแก้ไข้ปัญหา

2.4) ส่วนท้าย: ประกอบด้วยบรรณานุกรมหรือเอกสารอ้างอิง และภาคผนวก

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงาน โดยมีประสบการณ์การทำงานในด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อมหรือสาขาที่เกี่ยวข้องมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี หรือ

2. หนังสือรับรองการผ่านการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อมหรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

1. ผู้เข้ารับการประเมินมีความรู้และทักษะ และขอบเขตสาระสำคัญของกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อม หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือ

2. ผู้เข้ารับการประเมินรู้วิธีการปฏิบัติงานในพื้นที่ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินผลความรู้โดยประเมินจากแบบประเมินความรู้

2. การประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เจรจาต่อรอง เสร็จจากไกล่เกลี่ยควรมีทักษะด้านการเจรจา และมีความรู้เกี่ยวกับคู่เจรจา หรือ รู้จักคู่เจรจาอีกสองฝ่าย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. บทบาทหน้าที่คนกลาง

บทบาทหน้าที่คนกลาง คือ ผู้ที่มีหน้าที่ช่วยคู่กรณีหรือคู่เจรจากหาทางออกร่วมกันซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย

อันจะนำไปสู่ทางออกของความขัดแย้งระหว่างกัน โดยพยายามไม่ให้กระบวนการเปลี่ยนไปในทางที่จะเอาชนะกันจนกลายเป็นว่าฝ่ายหนึ่งแพ้ฝ่ายหนึ่งชนะ ทั้งนี้คนกลางจะเป็นคนเดียว สองคน หรือมากกว่าก็ได้แล้วแต่กรณี โดยสรุป คนกลางจึงมีบทบาท ดังนี้

- 1) ทำหน้าที่สนับสนุนกระบวนการให้ดำเนินไปโดยส่งเสริมการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ของคู่เจรจา
- 2) มีความรู้ลึกเกี่ยวกับคู่เจรจา
- 3) ทำหน้าที่อย่างเป็นกลาง
- 4) แสดงให้เห็นแง่มุมทั้งบวกและลบของแต่ละฝ่าย
- 5) ช่วยคู่เจรจาเข้าใจธรรมชาติของข้อพิพาทและเหตุผลที่ซ่อนอยู่
- 6) ส่งเสริมให้คู่เจรจาพิจารณาทางเลือก
- 7) ถามวิถีทางเลือกอื่นที่คู่กรณีคิดว่าดีที่สุดที่จะทำ หากไม่มาเจรจาข้อตกลง
- 8) ช่วยคู่เจรจาหาทางออกที่ตอบสนองความต้องการทุกฝ่าย เช่น การเสนอทางเลือกให้คู่กรณีใช้ประกอบการตัดสินใจ
- 9) ช่วยคู่เจรจาร่างข้อตกลงที่เป็นไปได้จากทางออกต่าง ๆ
- 10) ปกป้องความน่าเชื่อถือของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย

2. คุณลักษณะของการเป็นคนกลางเพื่อเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ย

- 1) เป็นที่ยอมรับของคู่กรณีหรือคู่เจรจา
- 2) รู้จักและเข้าใจกระบวนการการดำเนินไปของความขัดแย้ง
- 3) สามารถกำกับกระบวนการให้ดำเนินไปโดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ในเรื่องที่ขัดแย้งกัน
- 4) มีความชำนาญในทักษะการสื่อสาร ทั้งการพูด การฟัง และการซักถาม
- 5) มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- 6) มีความเป็นกลางและมีความยุติธรรม
- 7) มีความอดทน อดกลั้น

3. ขั้นตอนของการเจรจาไกล่เกลี่ย

- 1) เตรียมความพร้อม
- 2) เปิดการไกล่เกลี่ย
- 3) รวบรวมข้อมูลและค้นหาความต้องการที่แท้จริง
- 4) รวบรวมทางออก
- 5) หาข้อตกลงและปิดการไกล่เกลี่ย

4. ความหมายของการไกล่เกลี่ย หมายถึง

กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาทในการพยายามเจรจาต่อรองเพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกัน

5. แนวปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย

- 1) เตรียมความพร้อม
 - 1.1) เตรียมตนเอง
 - 1.2) เตรียมคดีประกอบด้วย (1) ศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่พิพาท (2) รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคู่พิพาท และ (3) หาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นที่พิพาท
- 2) เปิดการไกล่เกลี่ย
 - 2.1) แนะนำตัว
 - 2.2) สร้างบรรยากาศในการเจรจา สัมพันธภาพ และความไว้วางใจ
 - 2.3) ชี้แจงบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย
 - 2.4) อธิบายกระบวนการ ขั้นตอน กฎเกณฑ์ กติการายทางต่างๆ ในการเจรจาและข้อตกลงเบื้องต้นให้คู่พิพาททราบ
 - 2.5) นำเข้าสู่ประเด็นการเจรจา
 - 2.6) ไม่ขัดจังหวะระหว่างที่อีกฝ่ายพูด ทุกฝ่ายมีโอกาสนำเสนอความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน
 - 2.7) การตกลงหรือไม่เป็นสิทธิเด็ดขาดของแต่ละฝ่าย
 - 2.8) ผู้ไกล่เกลี่ยอาจถามคำถามหรือประชุมฝ่ายเดียวกับคู่พิพาท

3) รวบรวมข้อมูล

- 3.1) ให้ผู้พิพาทเล่าเรื่องที่เกิดขึ้น รับฟังและทำความเข้าใจ
- 3.2) ถามคำถามเพื่อความกระจ่าง
- 3.3) ประชุมฝ่ายเดียวเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้าจำเป็น)
- 3.4) รวบรวมและสรุปข้อเท็จจริง
- 3.5) จำแนกแยกแยะเรื่อง สาเหตุที่พิพาท และความต้องการที่แท้จริง

4) รวบรวมทางออก

- 4.1) ค้นหาและแสดงให้เห็นถึงความต้องการที่ตรงกัน
 - 4.2) แสดงให้เห็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และประสานให้เข้าใจความคิดอีกฝ่าย
 - 4.3) ลดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์และแยกปัญหาออกจากความรู้สึกและอารมณ์ได้
 - 4.4) ระดมสมอง รวบรวมทางเลือกทั้งหมด คัดแยกทางเลือกที่น่าสนใจ
- 5) หาข้อตกลงและปิดการไกล่เกลี่ย
- 5.1) วิเคราะห์ข้อเสนอและชี้ประเด็นให้ชัด
 - 5.2) แนะนำจุดที่ควรปรับปรุงในข้อเสนอ
 - 5.3) เสนอแนะทางเลือกอื่น
 - 5.4) สรุปข้อตกลงและทำบันทึกหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ
 - 5.5) ผ่ากแนวทางหรือข้อคิดไว้กรณีที่ยังไม่สามารถตกลงกันได้
6. รูปแบบการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน และ องค์ประกอบของรูปแบบรายงานการปฏิบัติงาน

รูปแบบการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น

1) รายงานขนาดสั้น

2) รายงานขนาดยาวแบบเป็นทางการ

7. องค์ประกอบของรูปแบบรายงานการปฏิบัติงาน

1) องค์ประกอบของรูปแบบรายงานขนาดสั้นไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย

- 1.1) ตอนต้นหรือส่วนหน้า : กล่าวถึงวัตถุประสงค์หรือสาเหตุที่ต้องทำ
- 1.2) ส่วนเนื้อหา : กล่าวถึงงานที่ได้ทำโดยสรุปเป็นประเด็นให้ถูกต้อง
- 1.3) ตอนท้ายหรือตอนสรุป : กล่าวสรุปผลของการรายงาน อาจมีข้อเสนอแนะข้อคิด หรือแนวทางการแก้ปัญหา

2) องค์ประกอบของรูปแบบรายงานขนาดยาวแบบเป็นทางการ

- 2.1) หนังสือนำส่งรายงาน: แต่ละหน่วยงานจะกำหนดรูปแบบของหนังสือนำส่งรายงานเอง โดยมีเนื้อหาสรุปย่อรายงานและหรือให้ข้อเสนอแนะ
- 2.2) ส่วนต้นของรายงาน: ประกอบด้วย

ปกนอกและปกใน จะแบ่งกระดาษออกเป็น 3 ส่วน จากบนลงล่าง ข้อความบนหน้าปกจะประกอบด้วยชื่อเรื่อง จัดไว้กึ่งกลางชื่อ- สกุล และตำแหน่งผู้รายงาน
ระบุว่าเป็นรายงานที่ใครนำเสนอหน่วยงาน และวัน เดือน ปี ที่รายงานคํานำ สารบัญ

2.3) ส่วนเนื้อหา: ประกอบด้วย

ส่วนนำ : เป็นการบอกให้ทราบถึงสาเหตุการทำรายงาน ตลอดจนความเป็นมา วัตถุประสงค์ รวมถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เนื้อเรื่อง : มีหลายบทตามประเด็นที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง บทวิเคราะห์ ภาพประกอบ ตาราง

บทสรุปและข้อเสนอแนะ: เป็นการสรุปประเด็นของรายงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา

2.4) ส่วนท้าย: ประกอบด้วย บรรณานุกรมหรือเอกสารอ้างอิง และภาคผนวก

1. ความเป็นมาของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเทศไทย

กระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งในและนอกศาลนั้น ปรากฏร่องรอยมาอย่างยาวนาน แต่สำหรับกระแสที่หันมาให้ความสำคัญและผลักดันกระบวนการดังกล่าวอย่างจริงจังนั้น กล่าวได้ว่าได้เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา

2. ประเภทของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

2.1 ความขัดแย้งด้านข้อมูล เป็นปัญหาพื้นฐานของความขัดแย้ง อาจเนื่องมาจากข้อมูลน้อยเกินไป การแปรผลผิดพลาด

การวิเคราะห์ออกมาด้วยความเห็นที่ต่างกันหรือแม้แต่วิธีที่ข้อมูลมากไปบางครั้งก็เป็นปัญหาความแตกต่างในการรับข้อมูลก็สามารถก่อปัญหาความขัดแย้งได้เช่นกัน

2.2 ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ เป็นเหตุผลของการแย่งชิงผลประโยชน์ ในสิ่งที่ดูเหมือนมีหรือมีไม่เพียงพอ เป็นเรื่องของตัวเนื้อหา กระบวนการ และจิตวิทยา

2.3 ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง เป็นเรื่องอำนาจ แย่งชิงอำนาจ การใช้อำนาจ การกระจายอำนาจ ปัญหาโครงสร้างไปถึง กฎ ระเบียบ บทบาท ภูมิศาสตร์ ระยะเวลาและระบบ

2.4 ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ เป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมต่างๆ ในอดีต อารมณ์ที่รุนแรง ความเข้าใจผิด การสื่อสารที่บกพร่อง

- 2.5 ความขัดแย้งด้านค่านิยม เป็นปัญหาเรื่องระบบของความเชื่อ ความแตกต่างในชนบประเพณี ประวัติ การเลี้ยงดูที่หล่อหลอมแต่ละบุคคลขึ้นมา ความขัดแย้งด้านข้อมูล ด้านผลประโยชน์ และด้านความสัมพันธ์ มีแนวโน้มที่จะสามารถเจรจาไกลเกลี่ยได้ง่ายกว่าความขัดแย้งด้านโครงสร้าง และความขัดแย้งด้านค่านิยม
3. ความเข้าใจผิดในการเจรจาไกลเกลี่ย
- ความเข้าใจผิดในการเจรจาไกลเกลี่ยที่พบบ่อยครั้ง ได้แก่
- 3.1 ความเข้าใจผิดว่า การเจรจาไกลเกลี่ยนั้น คือ การเกลี้ยกล่อมให้เชื่อหรือให้ยอมตาม แนวคิดดังกล่าวแม้จะมีส่วนที่ถูกต้องอยู่บ้างในหลักการที่ว่า การยอมมาสู่โต๊ะเจรจา หมายถึง การยินดีหรือเต็มใจที่จะร่วมกันพิจารณาหาข้อยุติโดยไม่ยึดจุดยืนอย่างเหนียวแน่น นั่นคือ อาจมีโอกาที่คู่เจรจาทั้งสองฝ่ายจะถอยคนละก้าว อาจดูเหมือนการยอมตาม แต่การเจรจาไกลเกลี่ยทั้งโดยคนกลางหรือไม่มีคนกลางไม่ได้หมายความว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือคนกลางพยายามใช้เล่ห์กลเพื่อหลอกล่อให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมตามเพราะการอาศัยความเป็นผู้ที่อยู่เหนือกว่าทั้งตำแหน่งหน้าที่หรือวัยวุฒิ คุณวุฒิ ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมตาม แม้อาจจะต้องยอมโดยการยอมยุติดังกล่าวนั้นก็ก่อให้เกิดความรู้สึกม่ายอมลึกลงอยู่ในใจยังมีความรู้สึกแพ้-ชนะอยู่ตลอดได้
- 3.2 ความเข้าใจผิดว่า การเจรจาไกลเกลี่ยนั้น สามารถกำหนดเป้าหมายหรือตั้งธงไว้ได้ ด้วยแนวคิดเดิมๆ ในเรื่องการเจรจาไกลเกลี่ย จะมีแนวคิดที่เชื่อว่าความสำเร็จของการเจรจาก็คือการสามารถบรรลุสิ่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ เช่น ถ้าเป็นผู้พัฒนาหรือเจ้าของโรงไฟฟ้าคิดว่าต้องเจรจาเพื่อสามารถทำให้สร้างโรงไฟฟ้าได้ จึงจะถือว่าเป็นความสำเร็จ ขณะที่ผู้คัดค้านก็มีแนวคิดและหลักการคล้ายกันแต่มองตรงกันข้าม คือ ความสำเร็จของการเจรจาของเขาคือการที่ทำให้เจ้าของโครงการการเลิกทำโครงการ จึงเห็นว่าหากทั้งสองฝ่ายตั้งเป้าไว้ตรงข้ามกันอย่างชัดเจน การเจรจาจะเป็นการเจรจาโดยยึดจุดยืน ทำให้ทางออกของปัญหาตีบตัน ไม่มีทางเลือกใดเลย ความสำเร็จของการเจรจาไกลเกลี่ยโดยหลักการจึงหมายถึง การเกิดการเข้าใจกันและหาทางออกที่ดีที่สุดให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 3.3 ความเข้าใจผิดว่า การเจรจาไกลเกลี่ย นั้น “คนกลาง” ที่ทำหน้าที่ในการไกลเกลี่ยมีบทบาทในการตัดสินชี้ขาดซึ่งเป็นความคิดที่ไม่ถูกต้อง ในกรณี “คนกลาง” ที่มีหน้าที่ตัดสินนั้น จะเป็นอีกกระบวนการของการแก้ปัญหาทางเลือก ที่เรียกว่า “อนุญาโตตุลาการ” ส่วนคนกลางในกระบวนการเจรจาไกลเกลี่ยมีบทบาทหน้าที่สำคัญคือ กำกับกระบวนการอย่างเป็นกลางและยุติธรรมเท่านั้น โดยไม่มีอำนาจในการตัดสิน
- 3.4 ความเข้าใจผิดว่า การเจรจาไกลเกลี่ย นั้น เป็นกระบวนการที่ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้ก็ได้ ใครที่สามารถพูดได้หรือพูดเป็น โดยเฉพาะคนที่มีความสามารถใช้อำนาจนั้นในการเจรจาไกลเกลี่ยให้คนที่มีความเห็นที่ต่างกันยอมตามได้ ฉะนั้นเราจึงมักจะเห็นผู้มีอำนาจหน้าที่เจรจา ทั้งที่บางครั้งเป็นคู่กรณีเองด้วยซ้ำ เมื่อตกลงกันว่าจะเจรจาก็สามารถเจรจาได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องเตรียมตัว ซึ่งโดยแท้จริงแล้วกระบวนการเจรจาไกลเกลี่ยเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่จะต้องเรียนรู้และต้องมีการเตรียมตัว
- 3.5 ความเข้าใจผิดว่าการเตรียมตัวเพื่อการเจรจาไกลเกลี่ย คือการเตรียมตัวเพื่อจะเอาชนะผู้อื่นได้สำเร็จ หรือเพื่อให้ได้มากที่สุดโดยไม่คำนึงถึงว่าคู่กรณีจะรู้สึกอย่างไร ซึ่งโดยหลักการของการเตรียมตัวเพื่อการเจรจาไกลเกลี่ยที่ควรจะเป็น คือการทำความเข้าใจกับเรื่องของความขัดแย้งและแนวทางในการแก้ปัญหาาร่วมกันเพื่อหาทางออกที่ทุกฝ่ายพอใจ เตรียมตัวเพื่อฟังอย่างเข้าใจกัน
4. การเข้าสู่กระบวนการไกลเกลี่ยข้อพิพาท
- คู่พิพาทตกลงให้มีคนกลางช่วยในการระงับข้อพิพาท โดยจะตกลงกันเองหรือมอบข้อพิพาทให้สำนักงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้ามาดำเนินการไกลเกลี่ยข้อพิพาทก็ได้ เช่น คู่พิพาทสามารถยื่นคำร้องขอการไกลเกลี่ยต่อศูนย์ไกลเกลี่ยข้อพิพาท สำนักงานข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรมให้ดำเนินการเป็นต้น
5. การเตรียมตัวก่อนจะเข้าสู่กระบวนการไกลเกลี่ย
- 5.1 การเตรียมข้อมูลก่อนไกลเกลี่ยของคู่พิพาท
- 5.1.1 รวบรวมข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาพิพาท ตลอดจนพยานหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 5.1.2 บุคคลที่จะเข้ามาเป็นคู่เจรจาไกลเกลี่ยข้อพิพาท ควรเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ในปัญหาพิพาทนั้นโดยตรง
- 5.1.3 ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานไกลเกลี่ยข้อพิพาท หรือตัวกลางในการเจรจาไกลเกลี่ยในการสอบถามข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นพิพาท
- 5.2 การเตรียมคดีหรือข้อมูลก่อนไกลเกลี่ยของตัวกลางในการเจรจา
- ผู้ไกลเกลี่ยจะต้องเตรียมตัวโดยจะต้องศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประเด็นพิพาทก่อน อาจจะดูจากพยานหลักฐานที่มี หรือสอบถามจากคู่พิพาท
6. องค์ประกอบของการเจรจาไกลเกลี่ย
- การไกลเกลี่ยข้อพิพาทจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้
- 6.1 มีข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งเกิดขึ้น
- 6.2 มีคู่พิพาทตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป
- 6.3 มีคนกลางในการช่วยเจรจา
- 6.4 คู่พิพาทสมัครใจให้มีคนกลางช่วยเหลือในการเจรจาไกลเกลี่ยข้อพิพาท
- 6.5 ผลการเจรจาไกลเกลี่ยเกิดจากการตัดสินใจของคู่พิพาทเอง
7. การระงับข้อพิพาททางเลือกนอกเหนือจากการฟ้องร้องคดีต่อศาล
- 7.1 การเจรจาต่อรอง หมายถึง การที่คู่พิพาทสมัครใจเจรจาต่อรองเพื่อค้นหาข้อตกลงกันเองโดยไม่บุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง
- 7.2 การเจรจาไกลเกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาท หมายถึง การที่คู่พิพาทสมัครใจให้มีบุคคลที่สามซึ่งเรียกว่า “ผู้ไกลเกลี่ย หรือ ผู้ประนอมข้อพิพาท” เข้ามาช่วยให้เกิดการประนีประนอมยอมความกัน แต่ไม่มีอำนาจที่จะบังคับให้คู่พิพาทตกลงกันหรือกำหนดผลลัพธ์ของกระบวนการ

7.3 การอนุญาตตุลาการ หมายถึง การที่คู่พิพาทยอมให้อนุญาตตุลาการซึ่งหมายถึงบุคคลหรือคณะบุคคลที่เป็นกลางที่มาจากการเลือกร่วมกันระหว่างคู่พิพาท โดยผลคำชี้ขาดดังกล่าวจะผูกพันคู่พิพาท หากมีผลการละเมิดคำชี้ขาดขึ้นภายหลัง ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถฟ้องร้องต่อศาลได้

8. จรรยาบรรณของผู้เจรจาไกล่เกลี่ย

8.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต

8.2 วางตัวเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใด

8.3 ไม่เรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่พิพาท

8.4 ประพฤติตนในศีลธรรม ทำตนเป็นที่เคารพ

8.5 วาจาสุภาพ สำนวน

8.6 รักษาความลับของคู่พิพาท

8.7 ไม่บังคับคู่พิพาทต้องรับข้อเสนอใดๆ

8.8 เอาใจใส่ในการทำหน้าที่

8.9 รักษาความสามัคคีระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง

8.10 มีคุณธรรม จริยธรรม และเคารพกฎหมาย

9. ทักษะการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งคือ การเป็นสื่อกลาง ในสถานการณ์ที่เกิดความวุ่นวายระหว่างคู่ขัดแย้งจนถึงขั้นที่ไม่อาจพูดคุยแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์

เพราะต่างฝ่ายต่างมีความโกรธ มีอคติต่อกัน จนเมื่อใดที่ทั้งสองฝ่ายสามารถหันหน้ากลับมาพูดคุยแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง เมื่อนั้นการไกล่เกลี่ยก็หมดความจำเป็นลง นอกเสียจากว่าคู่ขัดแย้งขอให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีส่วนช่วยเหลือต่อการแก้ไขข้อขัดแย้งที่จะมีขึ้น

หรือไม่การไกล่เกลี่ยก็อาจจบลงด้วยการไม่สามารถไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างสำเร็จ ดังนั้น ตัวกลางในการเจรจาจึงต้องมีทักษะ ดังนี้

9.1. มีทักษะในการฟัง เป็นแบบ active listening คือฟังอย่างตั้งใจ หรืออย่างมีปฏิสัมพันธ์ด้วยภาษาท่าทาง เช่น พยักหน้า, สบตา, ส่งเสียง เพื่อให้ผู้พูดเข้าใจว่าฟังอยู่ ทวนคำพูดในสิ่งที่ผู้พูดได้พูดออกไป

9.2. มีทักษะในการค้นหา ต้องค้นหาให้ได้ว่าทำไมคู่กรณีไม่ต้องการการไกล่เกลี่ย

9.3. ทักษะในการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ คนกลางควรเป็นคนอื่น ที่ไม่ได้อยู่ในความขัดแย้งเข้ามามีส่วนร่วม พยายามทำให้คู่กรณีลดพฤติกรรมต่อต้านลง หันมาร่วมมือกันมากขึ้น เพราะฉะนั้น ควรเป็นคนที่มีความสัมพันธ์อันดีกับทั้งสองฝ่ายมาก่อนตั้งแต่ในอดีต

9.4. คนกลางต้องแสดงความมุ่งมั่น ให้เห็นว่าการไกล่เกลี่ยช่วยลดความขัดแย้งได้ และทำให้คู่กรณีเห็นประโยชน์ที่จะได้ร่วมกันจากการไกล่เกลี่ย

9.5. คนกลางใช้ทักษะการดำเนินการเป็นขั้นตอน นักไกล่เกลี่ยต้องมีความรู้ ทักษะ วางแผน วิเคราะห์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบ

ซึ่งได้จากการฝึกอบรม/ประสบการณ์/หรือเป็นพรสวรรค์ ความสามารถตามธรรมชาติ ทำให้ควบคุมกระบวนการพูดคุยได้ เช่น เริ่มจาก การระบุประเด็นปัญหา การค้นหาความต้องการ การสร้างทางเลือกร่วมกัน

9.6. คนกลาง ยึดค่านิยมที่สนองความต้องการของแต่ละฝ่าย เอื้ออำนวยช่วยเหลือคู่กรณีในการแสวงหาผลลัพธ์ที่สนองต่อความต้องการของแต่ละฝ่ายได้อย่างเหมาะสม

9.7. คุณธรรมจริยธรรมของคนกลาง ผู้ทำหน้าที่คนกลางจะค่อนข้างเป็นคนที่มีความดี คือมีคุณธรรม ศีลธรรม มีความซื่อสัตย์เป็นแบบอย่างที่ดี

เมื่อให้คำแนะนำอะไรก็มักเป็นที่ยอมรับ

10. การแนะนำผู้ไกล่เกลี่ยและวิธีการไกล่เกลี่ย

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขัดแย้งแต่ละคนกับผู้ไกล่เกลี่ยนั้น เป็นเสมือนฐานที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อย่างใหม่ในระหว่างคู่ขัดแย้ง การแนะนำว่าเราเป็นใครและเราจะทำอะไร เป็นขั้นตอนแรกๆ ในการสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าว และสิ่งสำคัญที่จะถูกมองหาคือผู้ไกล่เกลี่ย คือ ความปรารถนาดี ความเป็นกลาง และความเข้าใจ

วิธีที่ดีที่สุดในการแนะนำตัวคือ เริ่มจากการมีสติและจริงใจ และแสดงให้เห็นชัดว่าเราคือใคร และทำไมเราจึงเข้ามาไกล่เกลี่ย จากนั้นบอกถึงบทบาทของเราว่าคืออะไร และไม่ใช่อะไร การแนะนำตัวเองนี้ควรเปิดโอกาสให้มีการซักถามหรือแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเรา

11. บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ย

11.1. เป็นตัวกลางในการสื่อสารให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนร่วมกัน

11.2. ช่วยให้คู่ขัดแย้งเกิดการตระหนัก คิดพิจารณาและหาทางออกที่เป็นความต้องการหรือข้อตกลงร่วมกัน

11.3. จะต้องรู้เท่าทันสถานการณ์ความขัดแย้งและรู้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดจากทั้ง 2 ฝ่าย

11.4. ต้องรู้ว่าแต่ละฝ่ายมีความเข้าใจต่อความขัดแย้งอย่างไรและมีอารมณ์เป็นอย่างไร

11.5. ต้องเข้าใจถึงจุดยืนหรือท่าทีในการแก้ไขความขัดแย้งและข้อเรียกร้องของทั้งสองฝ่าย

11.6. ต้องให้ความสนิทสนมกับแต่ละฝ่ายเท่าๆกันโดยมีการพบปะและสร้างความสัมพันธ์กับทั้งสองฝ่าย เรื่องนี้จะต้องแจ้งให้ผู้ขัดแย้งทราบ เข้าใจ และยอมรับ

11.7. ช่วยลดแรงปะทะ คลี่คลายอารมณ์ ให้เกิดความสงบและเห็นใจกัน

11.8. ช่วยประสานให้เกิดการจัดเวทีในการเจรจาร่วมกัน

12. คุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ไกล่เกลี่ย

12.1. มีความอดทนสูง

- 12.2 ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลางและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย
- 12.3 มีความจริงใจในการช่วยแก้ปัญหา
- 12.4 มีอารมณ์ขัน เข้าได้กับทุกคน
- 12.5 มีทักษะภาพ นุ่มนวล ใจเย็นและควบคุมอารมณ์ตนเองได้
- 12.6 เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยและมีทักษะในการสื่อสารที่ดีเช่นการรับฟัง การตั้งคำถาม
- 12.7 ทั้งผู้ไกล่เกลี่ยและคู่ขัดแย้งจะต้องเป็นคนตัดสินใจว่า สมควรมีการไกล่เกลี่ยหรือไม่ และผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่สมควรกับกรณีที่เกิดขึ้นหรือไม่
- 12.8 ต้องเป็นนักฟังและนักสรุปปัญหาที่ดี พยายามจับประเด็นให้ได้เพราะจะสามารถทำให้วิเคราะห์สถานการณ์ได้ ศึกษาคู่พิพาทว่าเขาเป็นอย่างไร สิ่งใดคือความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท
- 12.9 เป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากปัญหาในห้องไกล่เกลี่ยมีมากมายและจะต้องแก้ไขสถานการณ์ตลอดเวลา

13. ขั้นตอนในการไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนในการไกล่เกลี่ย มีดังต่อไปนี้

- 13.1 สถานะอารมณ์
 - 13.1.1 การมีสติ
 - 13.1.2 ความเป็นมิตร
 - 13.1.3 ความร่วมมือ
- 13.2 ทำความเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้ง
 - 13.2.1 อารมณ์ความรู้สึก
 - 13.2.2 มุมมองของแต่ละฝ่าย
- 13.3 วิเคราะห์ความขัดแย้ง
 - 13.3.1 จุดยืนของแต่ละฝ่าย
 - 13.3.2 อะไรความต้องการหรือความเข้าใจที่แท้จริง
 - 13.3.3 สิ่งที่อุปสรรคและข้อจำกัด
- 13.4 หาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน
 - 13.4.2 จินตนาการ
 - 13.4.2 การประเมิน
 - 13.4.3 การตัดสินใจ
- สถานะอารมณ์

สถานะอารมณ์จากความรู้สึกโกรธแค้น (โทสะ) มาสู่ความต้องการหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

การมีสติ เราย่อมเห็นได้ว่า ความขัดแย้งมักทำให้เรามีสติลดลง ปฏิบัติตอบโต้จะเกิดอย่างรวดเร็ว อารมณ์ความรู้สึกที่รุนแรงจนสติขาดหายไป

การไกล่เกลี่ยช่วยให้เกิดความรู้ตัวระดับหนึ่ง การกระทำ ความคิด และความรู้สึกจะเปิดกว้างยอมรับผู้ไกล่เกลี่ย

หากผู้ไกล่เกลี่ยมีสติตระหนักก็จะช่วยให้คู่ขัดแย้งมีสติมากขึ้นด้วย

ความเป็นมิตร ความขัดแย้งก่อให้เกิดบรรยากาศที่คุกรุ่นด้วยโทสะ ดังนั้นเมื่อมองคู่อริอีกฝ่ายหนึ่งจึงเห็นผิดจากความเป็นจริง โทสะและความเครียดจึงขยายตัวขึ้น

การไกล่เกลี่ยช่วยให้คู่ขัดแย้งไปพบปะกับผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นมิตรที่ดีของทั้งสองฝ่าย อะไรก็ตามที่ไม่สะดวกจะพูดหรือทำเพราะมีความโกรธและระแวงกัน

ล้วนสามารถทำได้ทั้งนั้นหากมีมิตรภาพต่อกัน

ความร่วมมือ ทันทิที่คู่ขัดแย้งยอมรับข้อเสนอให้มีการไกล่เกลี่ย แม้ว่าภายนอกเขาจะยังคงทะเลาะหรือปะทะกันต่อ เขาก็เริ่มต้นที่จะให้ความร่วมมือ

เขายอมรับที่จะติดต่อกันโดยอ้อม (ผ่านผู้ไกล่เกลี่ย) ยิ่งทั้งสองฝ่ายเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดและแผนการของตนให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับรู้มากเท่าไร

ความร่วมมือระหว่างคนทั้งสองก็ยิ่งเพิ่มพูนมากขึ้น

• ทำความเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้ง

อารมณ์ความรู้สึก เมื่อความขัดแย้งปรากฏตัวขึ้น มักส่งผลให้เกิดแรงกดดันในตัวเองและเก็บกดอารมณ์เอาไว้ ครั้นเมื่อแสดงอารมณ์ออกมา

ก็มักจะมาพร้อมกับความโกรธและความขุ่นเคืองซึ่งอารมณ์ที่ถูกเก็บกดนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของคู่ขัดแย้งและบ่อยครั้งเมื่อความขัดแย้งถูกพัฒนาไปสู่อารมณ์

ความโกรธเกลียด เริ่มมีการกระทบกระทั่งโต้ตอบกันและปฏิเสธฝ่ายตรงข้าม สิ่งที่มาตามคือการป้องกันตนเองและความขุ่นเคืองของทั้งสองฝ่าย

ช่วงระยะนี้ประเด็นซึ่งเป็นสาเหตุแรกเริ่มของความขัดแย้งจะถูกหลงลืมไป สิ่งที่ถูกกลายเป็นปัญหาเข้ามาแทนที่คือพฤติกรรมที่คู่อริกระทำต่อกันหลังจากนั้น

ดังนั้นผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องรู้สิ่งนี้ด้วย

- แต่ละฝ่ายมีความรู้สึกอย่างไรกับตนเองในความขัดแย้ง ?
- แต่ละฝ่ายมีความรู้สึกอย่างไรกับอีกฝ่ายในความขัดแย้ง ?
- แต่ละฝ่ายคิดว่าอีกฝ่ายเข้าใจความรู้สึกของตนเองมากน้อยแค่ไหน ?

ประเด็นที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงใส่ใจ

เมื่อฟังจากทุกฝ่ายแล้ว เราเห็นว่ามีความรู้สึกเจ็บปวดอันใดบ้างที่จำเป็นต้องให้คู่กรณีรับรู้ และจะคลี่คลายอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ?

การจัดการกับอารมณ์ที่กำลังลุกลามขยายตัว

- มีสติรู้เท่าทัน
- พิจารณาถึงผลที่ตามมา
- ใช้การบำเพ็ญเมตตา
- ช่วยให้แต่ละฝ่ายมีความเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งอย่างรอบด้าน
- ช่วยเป็นสื่อกลางในการฝากคำขอโทษ หรือคำพูดที่แสดงความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหา

มุมมองของแต่ละฝ่าย

ในฐานะของผู้ไกล่เกลี่ยเราต้องมีความสามารถที่จะมองปัญหาจากมุมมองของแต่ละฝ่าย ทั้งนี้เพื่อที่จะเข้าใจแต่ละฝ่ายได้อย่างแท้จริง

เราอาจสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นขณะที่คุยกับผู้ขัดแย้งโดยใช้คำถามเหล่านี้

การเข้าใจทัศนคติของผู้ขัดแย้ง

- แต่ละฝ่ายเข้าใจถึงประเด็นของความขัดแย้งอย่างไร และมีความคิดเห็นหรือเหตุผลอย่างไร
- แต่ละฝ่ายเห็นว่าอีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจถึงประเด็นที่ขัดแย้งอย่างไร และเห็นอีกฝ่ายมีความคิดเห็นหรือเหตุผลอย่างไร

ประเด็นที่ผู้ไกล่เกลี่ยพึงใส่ใจ

- ความรู้ความเข้าใจในสถานการณ์ ส่วนใดบ้างที่ยังขาดหายไป
- เรื่องไหนบ้างที่ผู้ขัดแย้งเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งผิดไป ซึ่งจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
- ประเด็นใดบ้างที่ยังเข้าใจสับสน และต้องทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน
- หลังจากที่ได้รับมุมมองของแต่ละฝ่ายแล้ว เราเห็นว่ามีความเข้าใจผิดตรงจุดไหนบ้างที่ต้องแก้ไข

ดูประวัติศาสตร์การแก้ไขปัญห

- เคยมีการแก้ไขปัญหามาอย่างไรบ้าง และส่งผลอย่างไร
- วิเคราะห์ความขัดแย้ง

จุดยืนของแต่ละฝ่าย จุดยืนเป็นแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งที่กำลังดำเนินอยู่ซึ่งโดยมากแล้วเป็นจุดที่ทำให้ความขัดแย้งยังไม่อาจคลี่คลายได้ หรือยังไม่อาจเข้าสู่การหาข้อตกลงร่วมกัน

อะไรความต้องการหรือความเข้าใจที่แท้จริง การที่ความขัดแย้งยังคงดำรงอยู่สิ่งสำคัญส่วนหนึ่งมาจากการที่ทั้งสองฝ่ายไม่เข้าใจความต้องการหรือไม่เข้าใจความเข้าใจที่แท้จริง เช่น ปัญหาความขัดแย้งด้านผลประโยชน์หากทำให้เข้าใจความต้องการที่แท้จริง ก็อาจจัดสรรผลประโยชน์ได้ลงตัว เช่น พ่อมีส้มอยู่ 1 ใบและลูกสองคนเกิดแย่งส้มกัน

เมื่อถามความต้องการที่แท้จริงก็รู้ว่าคนหนึ่งต้องการเปลือก ส่วนอีกคนต้องการเนื้อ ทางออกก็คือ เอาส่วนที่แต่ละคนต้องการจริงๆ ไปเรื่องก็ยุติ

ส่วนปัญหาความขัดแย้งด้านข้อมูลหรือความเข้าใจ หากสามารถหาได้ว่าความเข้าใจที่แท้จริงคืออะไร ก็จะทำให้เรื่องยุติได้โดยง่าย

นอกจากนี้ปัญหาความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ซึ่งทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกัน บางทีเมื่อผู้ขัดแย้งมีความเข้าใจเจตนาของอีกฝ่ายหนึ่งชัดเจนขึ้น

ซึ่งหากไม่ได้มีเจตนาในทางร้ายหรือทำเพราะไม่ได้คิดว่าจะมีผลกระทบกับใคร การหาทางออกที่เป็นข้อตกลงหรือเกิดการยอมรับร่วมกันก็จะเกิดขึ้น เช่น

กันกับความขัดแย้งด้านคุณค่า ซึ่งจุดสำคัญอยู่ที่การให้ความสำคัญที่แตกต่างกัน หากทำให้เกิดความเข้าใจตรงจุดนี้ได้ก็น่าจะเกิดทางออกที่ดีขึ้น เช่น ยอมรับกันมากขึ้น

สุดท้ายความขัดแย้งด้านโครงสร้าง จะเป็นเรื่องที่จัดการยากที่สุดเพราะสิ่งที่เรียกร้องต้องการ มักเป็นสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งพยายามปกป้องรักษาไว้ไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลง

อย่างไรแล้วแต่เรื่องที่ยากก็อาจมีทางออกได้ด้วยการศึกษาปัจจัยอื่นๆ หลายอย่างเพื่อทำให้เกิดการยินยอมกันได้

สิ่งที่เป็อุปสรรคและข้อจำกัด

อุปสรรคหรือข้อจำกัดอาจมีได้หลายปัจจัย ซึ่งอาจมาจากทางฝ่ายผู้ขัดแย้ง ตัวผู้ไกล่เกลี่ย สถานการณ์แวดล้อม ฯลฯ สิ่งสำคัญอยู่ที่ว่าเรารู้ถึงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้หรือไม่ เพื่อที่เราจะได้เตรียมหาแนวทางข้ามพ้นหรือจำกัดอุปสรรคและข้อจำกัดที่มี

- หาทางออกหรือข้อตกลงร่วมกัน

วิธีหนึ่งที่เอื้อให้เกิดทางออกใหม่ๆ คือ การแยกการกระทำสามอย่างออกจากกัน คือจินตนาการ การประเมินผล และการตัดสินใจ

จินตนาการ เราสามารถจินตนาการให้พ้นจากกรอบความเคยชินเดิมๆ ได้ด้วยการรวบรวมทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ก่อนที่จะประเมินข้อดีข้อเสียอย่างจริงจัง

การประเมิน เราสามารถประเมินข้อแนะนำแต่ละข้อได้โดยการพิจารณาว่ามีข้อบวกข้อลบอย่างไรบ้าง วิธีนี้จะช่วยป้องกันไม่ให้อ้วนตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง

ก่อนที่จะมีการคิดให้รอบคอบ

การตัดสินใจ เมื่อใครครวญถึงผลต่างๆ ที่จะติดตามมาจากข้อเสนอแต่ละข้อแล้ว ควรให้ผู้ขัดแย้งเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง

นอกจากนี้เราพึงระแวงระวังเวลาที่มีข้อเสนอ ข้อขัดแย้งอาจถือว่าข้อเสนอแนะนั้นเป็นคำชี้แนะ ซึ่งจะช่วยให้ความรับผิดชอบในการตัดสินใจเริ่มจะตกมาอยู่กับผู้ไกล่เกลี่ยก็ได้

ถ้าจะให้การตัดสินใจมาอยู่ในมือของผู้ขัดแย้ง เราควรเสนออย่างกว้างๆ ให้เป็นแค่คิดหรือเป็นการกระตุ้นให้ผู้ขัดแย้งใครครวญด้วยวิจารณญาณของตน

อีกวิธีหนึ่งเราสามารถแนะทางออกแบบสมมติซึ่งเป็นข้อเสนอที่ไม่ตายตัว ยกตัวอย่างอาจถามว่า ถ้าที่ในเรื่องนี้ของอีกฝ่ายจะช่วยให้มีการประนีประนอมในเรื่องอื่นๆ ได้ไหม

“หากนถุผลตกลงที่จะ...คุณพร้อมที่จะประนีประนอมในเรื่อง...ไหม?” ทั้งนี้การช่วยเสนอแนะทางออกหรือข้อตกลง เราต้องระมัดระวังในเรื่องการรักษาความลับของคู่ขัดแย้งไม่ให้ถูกเปิดเผย แต่หากเราพิจารณาแล้วว่ามีความจำเป็นต้องเปิดเผยได้แล้ว เราควรขอความเห็นชอบจากคู่ขัดแย้งที่เกี่ยวข้องก่อน

บ่อยครั้งที่คู่ขัดแย้งจะขอให้เราเสนอแนะทางออกให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่ต้องเปิดเผยว่าใครเป็นผู้เสนอ ผู้ไกล่เกลี่ยก็ทำได้โดยเพียงแต่แนะนำว่าเป็นข้อเสนอที่น่าพิจารณา บ้างก็ทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปได้ยาก

เช่น ความไม่สมดุลทางอำนาจ, ภูมิหลังด้านอคติบางครั้งความขัดแย้งตั้งอยู่บนภูมิหลังทางด้านอคติที่แฝงอยู่ เช่น อคติทางด้านเชื้อชาติ ชนชั้น ศาสนา ข้อพึงระวังในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

เมื่อประสบกับความขัดแย้งที่สลับซับซ้อนและวุ่นวาย เราจะไม่พยายามเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่างเร็วเกินไป แต่จะค่อยๆ ให้เกิดความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง สิ่งทีพึงปฏิบัติในขณะเจรจาไกล่เกลี่ย

- การให้คู่พิพาทเล่าเรื่องที่เกิดขึ้น รับฟังและทำความเข้าใจ
- การถามคำถามเพื่อความกระจ่าง
- การไม่ขัดจังหวะระหว่างที่อีกฝ่ายพูด เปิดโอกาสอีกฝ่ายนำเสนอความคิดเห็น
- การใช้สิทธิเด็ดขาดของแต่ละฝ่ายในการจะทำข้อตกลง

การใช้คำถาม

ควรระวังไม่ให้คำถามทำลายความสัมพันธ์ของเรากับคู่ขัดแย้ง และระหว่างคู่ขัดแย้งกันเอง นอกจากนี้การระวังที่จะไม่ด่วนตีความและต้องการรู้เรื่องราวต่างๆ อย่างเข้าใจควรใช้ลักษณะคำถามเปิด เพื่อให้เกิดการอธิบายและการตัดสินใจจากฝ่ายคู่ขัดแย้ง การตั้งคำถามเปิดส่วนใหญ่จะใช้คำถามว่า อะไร, อย่างไร, ทำไม, ยังไง, ต้องระมัดระวังเป็นพิเศษที่จะไม่ให้คู่ขัดแย้งเกิดความรู้สึกที่เรากำลัง “เข้าข้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง

14. ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

14.1 ไม่ว่าคู่พิพาทจะตกลงกันได้หรือไม่ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทย่อมสิ้นสุดลง ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใดๆ

ที่เกิดขึ้นในชั้นเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงในศาลได้ เว้นแต่คู่พิพาทจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

41.2 การดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยจะต้องถือเป็นความลับทั้งคู่พิพาทและผู้เป็นตัวกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยต้องเก็บรักษาความลับ

ไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกได้รู้ถึงข้อมูลหรือเงื่อนไขในการเจรจาระหว่างกัน เว้นแต่คู่พิพาทจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

15. ประโยชน์ของการเจรจาไกล่เกลี่ย

15.1 ลดปริมาณคดีความที่จะเข้าสู่ระบบการพิจารณาของศาล เป็นกระบวนการที่ช่วยแบ่งเบาภาระคดีจากศาล ส่งผลให้ศาลสามารถทำงานที่เหลืออยู่ได้รวดเร็วและมีคุณภาพ

15.2 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และเป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการไม่สูงมาก

ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ในราคาที่ถูกลง

15.3 ทำให้ข้อพิพาทยุติ ลดปัญหาการอุทธรณ์

15.4 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นความลับ ทำให้สามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่พิพาทไว้ได้

15.5.1 ข้อตกลงของคู่พิพาทสามารถบังคับใช้ได้

15.5.2 เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมการบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกันระหว่างคู่พิพาท มีแนวทางการดำเนินการที่เอื้อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย และเปิดให้สามารถหาทางออกร่วมกัน

16. บ้างก็ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ

16.1 คู่เจรจายึดจุดยืนสุดโต่ง อาจจะเพราะความรู้สึกเสียหน้าที่ถอยหรือขยับจากจุดยืน

16.2 ขาดทรัพยากร อาจจะทำให้การเจรจาดำเนินไปไม่ตลอด

16.3 ขาดแรงจูงใจ ถ้าไม่เจรจาได้รับประโยชน์มากกว่า

16.4 ผู้เจรจาขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้เมื่อคู่เจรจายินข้อเสนอมใหม่มาให ก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือรับข้อเสนองได้

16.5 ผู้เจรจาไม่ได้เตรียมตัว ขาดการวางแผน จึงไม่เข้าใจจุดอ่อนจุดแข็งของคู่กรณี จึงไม่สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี

16.6 ขาดข้อมูลสำคัญ

16.7 การสื่อสารที่ไม่ดี ก็ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ หรือยังสร้างความขัดแย้งเพิ่มขึ้นไปอีก

จึงต้องใช้ความระมัดระวังกระบวนการสื่อสารทั้งโดยตรงและโดยอ้อมระหว่างคู่เจรจาให้ดี รวมทั้งการให้ข่าวผ่านสื่อมวลชนด้วย

16.8 ไม่ได้ตระหนักถึงทางออกที่เป็นไปได้ ที่จะนำคู่เจรจามาเห็นพ้องต้องกันอย่างน้อยในบางประเด็น

16.9 คู่กรณีที่มาเจรจาไม่มีอำนาจตัดสินใจ หลายครั้งผู้มีอำนาจตัดสินใจไม่ได้ร่วมเจรจา อาจจะส่งทนายความหรือผู้แทนมาร่วมพูดคุย

16.10 บุคคลแวดล้อมผู้เจรจา ไม่ว่าจะเป็นเครือญาติ ทนายความ เพื่อนฝูงที่มีมักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์เฉพาะพวกพ้องของตน

16.11 ความไม่สมดุลทางอำนาจและอคติแฝงของคู่พิพาท

17. สภาพแวดล้อมในการเจรจา

17.1 สถานที่เจรจา ต้องไม่มีการกดดัน ที่เหมาะสมคือ การเจรจาโต๊ะกลม

- 17.2 มีกฎกติกาในการพูดคุย คือ ผลัดกันพูด ต้องฟังขณะที่คนอื่นพูด ไม่ด่วนตัดสิน
- 18. ข้อดีของการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - 18.1 การเจรจาง่ายขึ้น
 - 18.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทไม่เสียไป
 - 18.3 รวดเร็ว ประหยัด
 - 18.4 เป็นความลับทำให้ความลับทางธุรกิจของคู่พิพาทไม่เสียหาย
- 19. ข้อเสียของการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - 19.1 การเกลี่ยจะมีบุคคลที่สามเข้ามาดำเนินการ
 - 19.2 ผลของข้อตกลงอาจจะไม่มีการปฏิบัติตาม
 - 19.3 ความสำเร็จขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย
- 20. ข้อที่พึงระวังในการเจรจาไกล่เกลี่ย
 - 20.1 ตัวกลางในการเจรจาจะต้องวางตัวเป็นกลาง ไม่แสดงท่าทีที่ทำให้คู่พิพาทรู้สึกว่ากำลังเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
 - 20.2 ในการเจรจาไกล่เกลี่ยตัวกลางในการเจรจาไม่ควรมีการกำหนดผลลัพธ์ของการเจรจาไว้ล่วงหน้า อย่ากำหนดหรือพันธไว้ก่อนว่าคู่พิพาทต้องการอย่างนั้นอย่างนี้ ต้องรับฟังข้อเท็จจริงจากสองฝ่ายเสียก่อน
- 21. ลักษณะของการที่จะทำให้การเจรจาประสบความสำเร็จ

ลักษณะของการที่จะทำให้การเจรจาประสบความสำเร็จ คู่กรณี ควรมีลักษณะอย่างไรที่จะทำให้การเจรจาประสบความสำเร็จ

 - 21.1 มีความต้องการที่จะให้ไกล่เกลี่ย เห็นแก่การทำงานร่วมกัน มากกว่าต้องการแพ้ชนะ
 - 21.2 มีความรับผิดชอบส่วนตัว กรณีที่ยอมรับว่าตนเองได้ กระทำผิดไปต่อคู่กรณีไม่ปฏิเสธถึงสิ่งที่ได้ ทำไป
 - 21.3 ความตั้งใจที่จะตกลงด้วยการไกล่เกลี่ย
- 22. การให้ข้อเสนอแนะแก่คู่พิพาท
 - 22.1 ตัวกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถให้ข้อเสนอแนะอย่างกว้างๆ ให้เป็นแนวคิดหรือเป็นการกระตุ้นให้คู่ขัดแย้งใคร่ครวญด้วยวิสัยทัศน์ของตน
 - 22.2 ตัวกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถแนะทางออกแบบสมมติซึ่งเป็นข้อเสนอที่ไม่ตายตัว ยกตัวอย่างอาจถามว่า ท่าทีในเรื่องนี้ของอีกฝ่ายจะช่วยให้การประนีประนอมในเรื่องอื่นๆ ได้ไหม
 - 22.3 ในการเสนอแนะทางออก บ่อยครั้งที่คู่พิพาทจะขอเสนอแนะทางออกให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่ต้องการเปิดเผยว่าใครเป็นผู้เสนอ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถทำได้เพียงแต่แนะนำว่าเป็นข้อเสนอที่น่าพิจารณาเท่านั้น
 - 22.4 ในการเสนอแนะหรือเปิดเผยข้อมูลบางประการที่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควรให้คู่พิพาทได้ทราบ ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องถามความเห็นของคู่พิพาทก่อนเสมอ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 18.1 การประเมินความรู้ ด้วยข้อสอบแบบอัตนัย
- 18.2 แฟ้มสะสมผลงาน
- 18.3 การสอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ0115
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะเจรจาต่อรองในงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2564
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านกฎหมายการจัดการพื้นที่สีเขียว ระดับ 4
ISCO-08 รหัสอาชีพ 2619 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านกฎหมาย ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นบุคคลผู้ที่สามารถในการจัดการเจรจาต่อรองงานด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียวได้ มีทักษะในการเจรจาต่อรอง มีความเข้าใจและมีความรู้จักคู่เจรจาสองฝ่ายหรือมากกว่าสองฝ่าย สามารถจูงใจคู่เจรจา เสนอทางเลือกเพื่อแก้ปัญหา หาข้อสรุปและแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาโดยจัดการได้เป็นไปตามความประสงค์และประโยชน์ของทุกฝ่าย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
01151 วางแผนงานเจรจาต่อรอง	1.1 อธิบายคุณลักษณะของผู้เจรจาต่อรอง 1.2 ระบุขั้นตอนการเจรจาต่อรอง 1.3 ประยุกต์ใช้ขั้นตอนของกระบวนการเจรจาต่อรอง นำมาวางแผนงานเจรจาต่อรอง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
01152 เจรจาต่อรองกับคู่สัญญา	2.1 ระบุแนวปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนการเจรจาต่อรอง 2.2 ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะแก่คู่สัญญา 2.3 เสนอแนะข้อแนะนำแก่คู่สัญญา	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
01153 จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน	3.1 จำแนกเนื้อหาสาระที่จำเป็นต้องรายงานในรายงานผลการปฏิบัติงานเจรจาต่อรองได้ 3.2 ประยุกต์ใช้รายงานการปฏิบัติงานนำมาจัดทำรายงานผลการเจรจาต่อรอง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ความสามารถในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางกฎหมาย
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาทางกฎหมาย
3. ความสามารถด้านทักษะการสื่อสาร และการเจรจาต่อรอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. คุณลักษณะของการเป็นคนกลางเพื่อเป็นผู้เจรจาต่อรอง
2. ขั้นตอนของกระบวนการเจรจาต่อรอง
3. ความหมายของการเจรจาต่อรอง
4. การปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการเจรจาต่อรอง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงาน โดยมีประสบการณ์การทำงานในด้านกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อมหรือสาขาที่เกี่ยวข้องมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี หรือ
2. หนังสือรับรองการผ่านการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อม หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

1. ผู้เข้ารับการประเมินมีความรู้และทักษะ และขอบเขตสาระสำคัญของกฎหมายพื้นที่สีเขียว กฎหมายสิ่งแวดล้อม หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือ
2. ผู้เข้ารับการประเมินรู้วิธีการปฏิบัติงานในพื้นที่ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินผลความรู้โดยประเมินจากแบบประเมินความรู้
2. การประเมินจากแฟ้มสะสมผลงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เจรจาต่อรอง เจรจาไกล่เกลี่ยควรมีทักษะด้านการเจรจา และมีความรู้เกี่ยวกับคู่เจรจา หรือรู้จักคู่เจรจาอีกสองฝ่าย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. คุณลักษณะของการเป็นคนกลางเพื่อเป็นผู้เจรจาต่อรอง
- 1) เป็นที่ยอมรับของคู่กรณีหรือคู่เจรจา
- 2) รู้จักและเข้าใจกระบวนการการดำเนินไปของความขัดแย้ง
- 3) สามารถกำกับกระบวนการให้ดำเนินไปโดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ในเรื่องที่ขัดแย้งกัน
- 4) มีความชำนาญในทักษะการสื่อสาร ทั้งการพูด การฟัง และการซักถาม
- 5) มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง
- 6) มีความเป็นกลางและมีความยุติธรรม
- 7) มีความอดทน อดกลั้น
2. ขั้นตอนของกระบวนการเจรจาต่อรอง
- 1) ขั้นตอนเตรียมการและวางแผน
- 2) ขั้นตอนกำหนดกฎกติกาพื้นฐาน
- 3) ขั้นตอนทำความเข้าใจและหาเหตุผลสนับสนุน
- 4) ขั้นตอนการต่อรองและแก้ปัญหา
- 5) ขั้นตอนจบการเจรจาและนำสู่การปฏิบัติ

(Robbins, 2001)

3. ความหมายของการเจรจาต่อรอง หมายถึง กระบวนการที่บุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปดำเนินการแลกเปลี่ยนข้อเสนอนในเรื่องที่ต่างฝ่ายต่างมีประโยชน์ได้เสีย แล้วต่างฝ่ายต่างพยายามลดหย่อนผ่อนปรนเงื่อนไขข้อเรียกร้องระหว่างกัน เพื่อแสวงหาข้อยุติ ที่ทุกฝ่ายตกลงยอมรับกันได้โดยใช้การโน้มน้าว ประนีประนอม ในลักษณะต่างตอบแทนกัน เป็นวิถีทางไปสู่ความตกลง โดยไม่ใช้พลังกำลังรุนแรงเข้าบังคับกัน (สันติ ศะศิวิณช, 2551)
4. การปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการเจรจาต่อรอง

1) ขั้นเตรียมการและวางแผน

- 1.1) ศึกษาถึงลักษณะของข้อขัดแย้งที่จะเข้าเจรจา ที่มา ผู้เกี่ยวข้อง การรับรู้ ข้อขัดแย้งนี้ของผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร
- 1.2) ศึกษาว่าใครเป็นผู้ต้องการผลการเจรจาในครั้งนี้ และต้องการอะไร
- 1.3) ศึกษาถึงเป้าหมายของการเจรจา โดยต้องระบุเป้าหมายผลลัพธ์ไว้ เริ่มตั้งแต่ระดับสูงสุดที่ต้องการ และระดับต่ำสุดที่สามารถรับได้
- 1.4) กำหนดกลยุทธ์ในการเจรจาที่สอดคล้องกับเป้าหมายการเจรจา โดยคำนึงถึง ทางเลือกที่ดีที่สุดที่เป็นข้อตกลงของการเจรจาต่อรอง

2) ขั้นกำหนดกติกาพื้นฐาน

หารือกับคู่เจรจาทั้งสองฝ่าย เพื่อร่วมกันกำหนดกติกาพื้นฐานและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเจรจา ได้แก่ ใครเป็นผู้เจรจา เจรจากี่ไหน ข้อจำกัดเรื่องเวลา และข้อจำกัดอื่นที่เกี่ยวข้อง

3) ขั้นทำความเข้าใจและหาเหตุผลสนับสนุน

- 3.1) ให้ทั้งสองฝ่ายแลกเปลี่ยนข้อเสนอมือเบื้องต้น
- 3.2) เปิดโอกาสให้แต่ละฝ่าย อธิบาย ขยายความ หาเหตุผลสนับสนุนข้อเสนอมือของตน เพื่อหาความชัดเจนให้ได้มากที่สุด ในขั้นตอนนี้ อาจไม่จำเป็นต้องให้คู่เจรจาทั้งสองฝ่ายเผชิญหน้ากัน
- 3.3) นำข้อเสนอมือที่มีความชัดเจน ส่งให้แต่ละฝ่ายพิจารณาซึ่งกันและกัน

4)

ขั้นการต่อรองและแก้ปัญหาขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดที่ผู้เจรจาต่อรองควรโน้มน้าวให้คู่เจรจากำหนดถึงการให้และการรับของทั้งสองฝ่ายและโอนอ่อนผ่อนปรนซึ่งกันและกัน

5) ขั้นจบการเจรจาและนำสู่การปฏิบัติซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของการเจรจาต่อรอง และได้ข้อตกลงอย่างเป็นทางการ นำไปสู่การจัดทำรายละเอียดตามข้อตกลงนั้น

5. รูปแบบการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบของรูปแบบรายงานการปฏิบัติงาน

รูปแบบการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น

1) รายงานขนาดสั้น

2) รายงานขนาดยาวแบบเป็นทางการ

6. องค์ประกอบของรูปแบบรายงานการปฏิบัติงาน

1) องค์ประกอบของรูปแบบรายงานขนาดสั้นไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย

- 1.1) ตอนต้นหรือส่วนหน้า : กล่าวถึงวัตถุประสงค์หรือสาเหตุที่ต้องทำ
- 1.2) ส่วนเนื้อหา : กล่าวถึงงานที่ได้ทำโดยสรุปเป็นประเด็นให้ถูกต้อง
- 1.3) ตอนท้ายหรือตอนสรุป : กล่าวสรุปผลของการรายงาน อาจมีข้อเสนอแนะข้อคิด หรือแนวทางการแก้ปัญหา

2) องค์ประกอบของรูปแบบรายงานขนาดยาวแบบเป็นทางการ

- 2.1) หนังสือนำส่งรายงาน: แต่ละหน่วยงานจะกำหนดรูปแบบของหนังสือนำส่งรายงานเอง โดยมีเนื้อหาสรุปย่อรายงาน และหรือให้ข้อเสนอแนะ
- 2.2) ส่วนต้นของรายงาน: ประกอบด้วย

ปกนอกและปกใน จะแบ่งกระดาษออกเป็น 3 ส่วน จากบนลงล่าง ข้อความบนหน้าปกจะประกอบด้วยชื่อเรื่อง จัดไว้กึ่งกลางชื่อ - สกุล และตำแหน่งผู้รายงาน ระบุว่าเป็นรายงานที่ใครนำเสนอหน่วยงาน และวัน เดือน ปี ที่รายงานคํานำ สารบัญ

2.3) ส่วนเนื้อหา: ประกอบด้วย

ส่วนนำ : เป็นการบอกให้ทราบถึงสาเหตุการทำการงาน ตลอดจนความเป็นมา วัตถุประสงค์ รวมถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เนื้อเรื่อง : มีหลายบทตามประเด็นที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง บทวิเคราะห์ ภาพประกอบ ตาราง

บทสรุปและข้อเสนอแนะ: เป็นการสรุปประเด็นของรายงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา

2.4) ส่วนท้าย: ประกอบด้วยบรรณานุกรมหรือเอกสารอ้างอิง และภาคผนวก

การเจรจาต่อรอง (Negotiation) หมายถึง กระบวนการของบุคคลที่ต้องการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธีเพื่อให้เกิดการประนีประนอม

พยายามหาข้อตกลงที่ยอมรับได้ของคู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่าย โดยมีการเสนอข้อแลกเปลี่ยน ซึ่งนำผลประโยชน์มาให้ทั้ง 2 ฝ่าย (win-win) และรู้สึกดีเห็นพ้องกันทั้ง 2 ฝ่าย

คุณลักษณะของผู้ประนีประนอมเชิงพุทธบูรณาการ

แนวคิดคุณลักษณะของผู้ประนีประนอมในทางพระพุทธศาสนา ประกอบด้วย

- 1) เป็นผู้ฟังที่ดี 2) มีศิลปะในการพูด 3) ไม่ศึกษาพัฒนาตนเอง 4) จิตจำแนกง่าย 5) ทำความเห็นได้ถูกต้อง 6) อธิบายชัดเจน 7) ฉลาดในสถานการณ์ และ 8) ประสานสัมพันธ์สามัคคี คุณลักษณะเด่นเหล่านี้ประกอบด้วยหลักธรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมแนวคิดคุณลักษณะของนักสันติวิธีต่างๆ รวมทั้งในแง่ของกฎหมายด้วย

ขั้นตอนก่อนการเจรจา การเจรจาเป็นกิจกรรมทางความคิด และเป็นการแข่งขัน ความสามารถทางปัญญา จุดมุ่งหมายสำคัญของการเจรจาคือการ

เกลี้ยกล่อมให้ฝ่ายตรงข้ามเกิดความเข้าใจ อนุญาต และยอมรับ ความคิดเห็นของตน และปกป้องผลประโยชน์ของฝ่ายตนไว้ การที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีเงื่อนไข

ดังนี้ ต้องใช้ข้อมูลมาก ชัดเจน และถูกต้องเพียงพอ ใน อุตสาหกรรมระดับโลก และระดับประเทศ เป็นการสร้างอำนาจในการเจรจาต่อรอง

แสดงถึงความใส่ใจในการเจรจา และ การเข้าใจข้อมูล การสรุปข้อมูล เพื่อนำไปประกอบการนำเสนอ เพื่อการเจรจาต่อรองต่อไป ต้องศึกษาคู่เจรจา คู่แข่งของคู่เจรจา

คู่แข่งของคุณ และต้องวิเคราะห์ว่าเราจะพบกับใคร สื่อสารกับใคร เจรจากับใคร ประเมินคู่แข่งว่าเป็นคนอย่างไร และพยายามคาดเดาข้อเสนอ ขั้นตอนการเจรจา แบ่งได้ 3 ช่วง คือ 1 ช่วงก่อนการเจรจา คือ ศึกษาข้อมูลและรวบรวมข้อมูลให้มาก ซึ่งต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีหลักฐานเอกสารข้อมูลประกอบ อ้างอิงความถูกต้อง เพื่อทำความเข้าใจทั้งตัวผู้เจรจาและผู้เจรจา ศึกษาผู้เจรจาและเลือกผู้เจรจาที่เหมาะสม การกำหนดหน้าที่ และบทบาทของทีมเจรจาเพื่อให้เกิดความเหมาะสม การทำความเข้าใจวัฒนธรรมของผู้เจรจา 2 ช่วงระหว่างเจรจา คือ พูดให้ถูกกาลเทศะ และสร้างบรรยากาศให้เหมาะสมแก่การเจรจา ถ้าเป็นครั้งแรกที่เจรจา ควรสร้างความประทับใจ ตรงต่อเวลา เพราะสื่อถึงเจตนาและความน่าเชื่อถือของการเจรจาได้เป็นอย่างดี ในขั้นตอนการเสนอข้อมูลต้องชัดเจน แม่นยำ และตรงประเด็น และควรสื่อสารกันไปในทิศทางเดียวกัน ไม่เอนเอียงเข้าข้างตนเองเพียงฝ่ายเดียว และในขั้นตอนของการเจรจาผู้เจรจาควรมีทักษะในการโน้มน้าว หรือจูงใจ มีเทคนิคในการตอบคำถาม ควรคิดหรือตอบก่อนตอบคำถามทุกครั้ง และวิธีที่ดีที่สุดคือ พยายามคาดเดา สถานการณ์ล่วงหน้าและหาวิธีรับมือไว้ก่อน เพื่อช่วยในการตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและตั้งคำถามเกิดจากการมีเทคนิคในการฟัง เป็นผู้ฟังที่ดี จุดมุ่งหมายของการถามคือ เป็นคำถามที่เป็นการคาดโน้มน้าวการเคลื่อนไหวของผู้เจรจา ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกับผู้เจรจา 3 ช่วงการปิดการเจรจา เป็นช่วงของการสรุปข้อตกลง กำหนดแนวทางการปฏิบัติตามข้อตกลงกัน เพื่อปฏิบัติตามข้อตกลงอันเป็นการรักษาคำพูดหรือข้อตกลงกัน และสร้างความน่าเชื่อถือได้ในการเจรจาเป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ทั้ง 2 ฝ่าย มีการติดตามผลประเมินผลหรือแก้ไขข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ทั้ง 2 ฝ่ายตกลงกัน

ข้อพิจารณาเบื้องต้นในการเข้าทำสัญญาทางธุรกิจ 1.จัดเตรียมคณะเจรจาและร่างสัญญา 2.ตรวจสอบสถานภาพของคู่สัญญา 3.ความสามารถในการเข้าทำสัญญา

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 21-34 ส่วนที่ 2 ความสามารถ

มาตรา 21 ผู้เยาว์จะทำนิติกรรมใดๆ ต้องได้รับความยินยอมของผู้แทนโดยชอบธรรมก่อนการใดๆ ที่ผู้เยาว์ได้ทำลงปราศจาก ความยินยอมเช่นนั้นเป็นโมฆียะ เว้นแต่จะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

มาตรา 22 ผู้เยาว์อาจทำการใดๆ ได้ทั้งสิ้น หากเป็นเพียงเพื่อจะได้ไปซึ่งสิทธิอันใดอันหนึ่ง หรือเป็นการเพื่อให้หลุดพ้นจากหน้าที่ อันใดอันหนึ่ง

มาตรา 23 ผู้เยาว์อาจทำการใดๆ ได้ทั้งสิ้น ซึ่งเป็นการต้องทำเองเฉพาะตัว

มาตรา 24 ผู้เยาว์อาจทำการใดๆ ได้ทั้งสิ้น ซึ่งเป็นการสมแก่ ฐานานุรูปแห่งตน และเป็นการอันจำเป็นในการดำรงชีพตามสมควร

มาตรา 25 ผู้เยาว์อาจทำพินัยกรรมได้เมื่ออายุสิบห้าปีบริบูรณ์

มาตรา 26 ถ้าผู้แทนโดยชอบธรรมอนุญาตให้ผู้เยาว์จำหน่าย ทรัพย์สินเพื่อการอันใดอันหนึ่งอันใดระบุไว้ ผู้เยาว์จะจำหน่ายทรัพย์สิน นั้นเป็นประการใดภายในขอบของการที่ระบุไว้นั้นก็ทำได้ตามใจสมัคร อนึ่งถ้าได้รับอนุญาตให้จำหน่ายทรัพย์สินโดยมิได้ระบุไว้เพื่อการอันใด ผู้เยาว์ก็จำหน่ายได้ตามใจสมัคร

มาตรา 27 ผู้แทนโดยชอบธรรมอาจให้ความยินยอมแก่ผู้เยาว์ ในการประกอบธุรกิจทางการค้าหรือธุรกิจอื่น หรือในการทำสัญญา เป็นลูกจ้างในสัญญาจ้างแรงงานได้ ในกรณีที่ผู้แทนโดยชอบธรรม ไม่ให้ความยินยอมโดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้เยาว์อาจร้องขอต่อศาล ให้สั่งอนุญาตได้

ในกรณีเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ หรือการจ้างแรงงานตาม วรคหนึ่งให้ผู้เยาว์มีฐานะเสมือนดังบุคคลซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้ว

ถ้าการประกอบธุรกิจ หรือการทำงานที่ได้รับความยินยอมหรือ ที่ได้รับอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ก่อให้เกิดความเสียหายถึงขนาดหรือ เสื่อมเสียแก่ผู้เยาว์ ผู้แทนโดยชอบธรรมอาจบอกเลิกความยินยอม ที่ได้ให้แก่ผู้เยาว์เสียได้หรือในกรณีที่ศาลอนุญาต ผู้แทนโดยชอบธรรม อาจร้องขอต่อศาลให้เพิกถอนการอนุญาตที่ได้ให้แก่ผู้เยาว์นั้นเสียได้

ในกรณีที่ผู้แทนโดยชอบธรรมบอกเลิกความยินยอมโดยไม่มีเหตุ อันสมควรผู้เยาว์อาจร้องขอต่อศาล ให้เพิกถอนการบอกเลิกความ ยินยอมของผู้แทนโดยชอบธรรมได้

การบอกเลิกความยินยอมโดยผู้แทนโดยชอบธรรม หรือการเพิกถอนการอนุญาตโดยศาล ย่อมทำให้ฐานะเสมือนดังบุคคลซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้วของผู้เยาว์สิ้นสุดลง แต่ไม่กระทบกระเทือนการใดๆ ที่ผู้เยาว์ได้กระทำไปแล้วก่อนมีการบอกเลิกความยินยอมหรือเพิกถอนการอนุญาต

มาตรา 28 บุคคลวิกลจริตผู้ใด ถ้าคู่สมรสก็ดี ผู้บุพการี กล่าวคือ บิดามารดา ปู่ย่า ตายาย ทวดก็ดี ผู้สืบสันดาน กล่าวคือ ลูก หลาน เหลน ลื้อก็ดีผู้ปกครองหรือผู้พิทักษ์ก็ดี ผู้ซึ่งปกครองดูแลบุคคลนั้น อยู่ก็ดี หรือพนักงานอัยการก็ดี ร้องขอต่อศาลให้สั่งให้บุคคลวิกลจริต ผู้นั้นเป็นคนไร้ความสามารถศาลจะสั่งให้บุคคลวิกลจริตผู้นั้นเป็นคน ไร้ความสามารถก็ได้

บุคคลซึ่งศาลได้สั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดให้อยู่ในความอนุบาล การแต่งตั้งผู้อนุบาล

อำนาจหน้าที่ของผู้อนุบาลและการสิ้นสุดของความเป็นผู้อนุบาลให้เป็นไปตามบทบัญญัติบรรพ 5 แห่งประมวลกฎหมายนี้

คำสั่งของศาลตาม มาตรานี้ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 29 การใดๆ อันบุคคลซึ่งศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถได้กระทำลงไป การนั้นเป็นโมฆียะ

มาตรา 30 การใดๆ อันบุคคลวิกลจริตซึ่งศาลยังมิได้สั่งให้เป็น คนไร้ความสามารถได้กระทำลงไปการนั้นจะเป็นโมฆียะต่อเมื่อได้ กระทำในขณะที่บุคคลนั้นจจริตวิกลอยู่ และคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งได้รู้แล้ว ด้วยว่าผู้กระทำเป็นคนวิกลจริต

มาตรา 31 ถ้าเหตุที่ทำให้เป็นคนไร้ความสามารถได้สิ้นสุดไปแล้ว และเมื่อบุคคลผู้นั้นเองหรือบุคคล ใดๆ ดังกล่าวมาใน มาตรา 28 ร้องขอต่อศาลก็ให้ศาลสั่งเพิกถอนคำสั่งที่ให้เป็นคนไร้ความสามารถนั้น

คำสั่งของศาลตาม มาตรานี้ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 32 บุคคลใดมีกายพิการหรือมีจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือประพฤติดุร้ายสุรุยสุร่าเสเพลเป็นอาชญา หรือมี เหตุอื่นใดทำนองเดียวกันนั้น จนไม่สามารถจะจัดทำกรงานโดย ตนเองได้หรือจัดกิจการไปในทางที่อาจจะเสื่อมเสียแก่ทรัพย์สินของ ตนเองหรือครอบครัว เมื่อบุคคลตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 28 ร้องขอต่อศาล ศาลจะสั่งให้บุคคลนั้นเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถก็ได้

บุคคลซึ่งศาลได้สั่งให้เป็นคนเสมือนไร้ความสามารถตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดให้อยู่ในความพิทักษ์ การแต่งตั้งผู้พิทักษ์ ให้เป็นไปตามบทบัญญัติบรรพ 5 แห่งประมวลกฎหมายนี้ ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการสิ้นสุดของความเป็นผู้ปกครองใน บรรพ 5 แห่งประมวลกฎหมายนี้ มาใช้บังคับแก่การสิ้นสุดของการ เป็นผู้พิทักษ์โดยอนุโลม

คำสั่งของศาลตาม มาตรา นี้ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 33 ในคดีที่มีการร้องขอให้ศาลสั่งให้บุคคลใดเป็นคนไร้ ความสามารถเพราะวิกลจริต ถ้าทางพิจารณาได้ความว่าบุคคลนั้น ไม่วิกลจริต แต่มีจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ เมื่อศาลเห็นสมควรหรือ เมื่อมีคำขอของคู่ความหรือของบุคคลตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 28 ศาลอาจสั่งให้บุคคลนั้นเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถก็ได้ หรือในคดีที่มีการร้องขอให้ศาลสั่งให้บุคคลใดเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถเพราะ มีจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ ถ้าทางพิจารณาได้ความว่าบุคคลนั้น วิกลจริต

เมื่อมีคำขอของคู่ความหรือของบุคคลตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 28 ศาลอาจสั่งให้บุคคลนั้นเป็นคนไร้ความสามารถก็ได้

มาตรา 34 คนเสมือนไร้ความสามารถนั้น ต้องได้รับความยินยอม ของผู้พิทักษ์ก่อนแล้วจึงจะทำการอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ได้

- (1) นำทรัพย์สินไปลงทุน
- (2) รับคืนทรัพย์สินที่ไปลงทุน ต้นเงินหรือทุนอย่างอื่น
- (3) กู้ยืมหรือให้กู้ยืมเงิน ยืมหรือให้ยืมสังหาริมทรัพย์อันมีค่า
- (4) รับประกันโดยประการใด ๆ อันมีผลให้ตนต้องถูกบังคับ ชำระหนี้
- (5) เช่าหรือให้เช่าสังหาริมทรัพย์มีกำหนดระยะเวลาเกินกว่า หกเดือนหรือสังหาริมทรัพย์มีกำหนดระยะเวลาเกินกว่าสามปี
- (6) ให้โดยเสน่หา เว้นแต่การให้ที่พอควรแก่ฐานะานุรูป เพื่อ การกุศลการสังคม หรือตามหน้าที่ธรรมจรรยา
- (7) รับการให้โดยเสน่หาที่มีเงื่อนไขหรือค่าภาระติดพัน หรือ ไม่รับการให้โดยเสน่หา
- (8) ทำการอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อจะได้มาหรือปล่อยไปซึ่งสิทธิ ในอสังหาริมทรัพย์หรือในสังหาริมทรัพย์อันมีค่า
- (9) ก่อสร้างหรือตัดแปลงโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น หรือ ซ่อมแซมอย่างใหญ่
- (10) เสนอคดีต่อศาลหรือดำเนินกระบวนการใด ๆ เว้นแต่ การร้องขอตาม มาตรา 35 หรือการร้องขอถอนผู้พิทักษ์
- (11) ประนีประนอมยอมความ หรือมอบข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการวินิจฉัย

ถ้ามีกรณีอื่นใดนอกจากนี้ที่กล่าวในวรรคหนึ่งซึ่งคนเสมือนไร้ความสามารถอาจจัดการไปในทางเสื่อมเสียแก่ทรัพย์สินของตนเองหรือ

ครอบครัวในการสั่งให้บุคคลใดเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถ หรือ เมื่อผู้พิทักษ์ร้องขอในภายหลังศาลมีอำนาจสั่งให้คนเสมือนไร้ความ สามารถนั้น

ต้องได้รับความยินยอมของผู้พิทักษ์ก่อนจึงจะทำการนั้นได้

ในกรณีที่คนเสมือนไร้ความสามารถไม่สามารถจะทำการอย่างหนึ่ง อย่างใดที่กล่าวมาในวรรค 1 หรือวรรค 2 ได้ด้วยตนเอง เพราะเหตุ

มีกายพิการหรือมีจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ ศาลจะสั่งให้ผู้พิทักษ์เป็นผู้มีอำนาจจะทำการนั้นแทนคนเสมือนไร้ความสามารถก็ได้ ในกรณีเช่นนี้

ให้นำบทบัญญัติที่เกี่ยวกับผู้อนุบาลมาใช้บังคับแก่ผู้พิทักษ์โดยอนุโลม

คำสั่งของศาลตาม มาตรา นี้ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

การใดกระทำลงโดยฝ่าฝืนบทบัญญัติ มาตรา นี้ การนั้นเป็นโมฆะ

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้บัญญัติหลักทั่วไปในการทำนิติกรรมไว้ว่านิติกรรมใดที่มีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามโดยชัดแจ้งตามกฎหมาย

เป็นการพนันวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน มีผลเป็นโมฆะ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150

"การใดมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย เป็นการพนันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็นโมฆะ" มาตรา

151 "การใดเป็นการแตกต่างกับบทบัญญัติของกฎหมาย ถ้ามีใช้กฎหมายอันเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นไม่เป็นโมฆะ"

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 155 วรรค 1 บัญญัติไว้ว่า การแสดงเจตนาหลง โดยสมรู้กับคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งเป็นโมฆะ แต่จะยกขึ้นเป็นข้อต่อสู้บุคคลภายนอก

ผู้กระทำโดยสุจริตและต้องเสียหายจากการแสดงเจตนาหลงนั้นมิได้ มาตรา 159 การแสดงเจตนาเพราะถูกกลฉ้อฉลเป็นโมฆะ การถูกกลฉ้อฉลที่เป็นโมฆะ ตามวรรค หนึ่ง

จะต้องถึงขนาดซึ่งถ้ามิได้มีกลฉ้อฉลดังกล่าวการอันเป็นโมฆะ นั้นคงจะมีได้ กระทำขึ้น

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ให้อำนาจคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ๆ

เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและให้ผู้ประกอบธุรกิจทำสัญญาตามแบบดังกล่าว ธุรกิจบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา มีผลบังคับใช้ 1 มกราคม 2543

ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา มีผลบังคับใช้ 1 กันยายน 2543 ธุรกิจขายทอดตลาดเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา มีผลบังคับใช้ 15 กันยายน

2543

ลักษณะสำคัญของการเจรจา 1. เป็นวิธีระงับข้อพิพาทที่ดีที่สุด 2. เป็นความสมัครใจของผู้พิพาท 3. คู่พิพาทเป็นผู้กำหนดวิธีระงับข้อพิพาท 4. เป็นการต่อรองผลประโยชน์

สาเหตุที่ทำให้การเจรจาต่อรองจึงไม่ประสบผลสำเร็จ 1. ไม่มีการศึกษาเจรจาต่อรองทำให้เกิดข้อขัดแย้งได้ง่าย 2. ข้อตกลงระหว่างสองฝ่ายไม่เป็นที่น่าพอใจ 3.

ผลประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มค่าต่อการลงทุนของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้ง สองฝ่าย

การจัดการเพื่อให้เกิดความร่วมมือจัดการกับอารมณ์ของตนอุปสรรคที่สำคัญที่สุดของ การเจรจานั้น อยู่ที่อารมณ์ของผู้เจรจาเอง ดังนั้น ผู้เจรจาจึงควร

จัดการกับอารมณ์ของตนเองให้เรียบร้อย คือทำให้สงบทั้งก่อนการเจรจาและระหว่างการเจรจาต่อรอง จัดการกับอารมณ์ของคู่เจรจา อุปสรรคหลักอีก ประการคือ

อารมณ์ของคู่กรณีซึ่งอาจกำลัโง้งโมโห หรือมีกำแพง ความรู้สึก ขวางกัน เช่น มีความระแวง ไม่ไว้วางใจ กลัว หรืออคติ ทั้งนี้ผู้เจรจาจำเป็นต้องใช้ความเป็นมิตร

เพื่อทำลายกำแพงความ รู้สึกอคติ จัดการกับการถกเถียง ยืนกราน หรือเผชิญหน้ามา เป็นการร่วมมือ เมื่อความรู้สึกทั้งของเราและของคู่เจรจาสงบลง ก็

มีโอกาที่จะเปิดรับกันหรือโน้มเข้าหากันได้มากขึ้นซึ่งเป็นโอกาส ที่ทำให้เราสามารถเปลี่ยนบรรยากาศในการเจรจาให้มาเป็นการร่วมมือ

และแสวงหาทางออกที่ทุกฝ่ายพึงพอใจโดยใช้วิธีการต่างๆ ทักษะการเจรจามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในใจเรา ถึงจะมีทักษะดีพูดจาคล่องแคล่ว โน้มน้าวใจคนเก่ง แต่ถ้ามีทัศนคติที่เอาตัวเป็นใหญ่ หรือคิดจะเอาชนะย่อมยากที่จะทำให้การเจรจาประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยอาจจะชักจูงคนให้อยินยอมได้เป็นครั้งคราว แต่ก็ไม่สามารถทำได้ตลอดไป ทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการเจรจาต่อรอง ประกอบด้วย การโน้มน้าวใจ หรือการจูงใจ การฟัง อวัจนภาษา เทคนิคการตอบ เทคนิคการถาม อวัจนภาษา เนื่องจากการพูดมีอิทธิพลกับผู้ฟังเพียง 7% เท่านั้น ทว่าการสื่อสารด้วยอวัจนภาษากลับมีผลต่อการพูดถึง 93% โดยเฉพาะการแสดงออกทางสีหน้าที่มีผลมากกว่า 55% ที่เหลือเป็นอากัปกิริยา ท่าทาง น้ำเสียง ท่วงท่าท่อนองในการพูด จากการที่นักจิตศาสตร์ได้ยอมรับในความสำคัญของภาษาในการสื่อสารแล้ว ต่อมาเมื่อการสื่อสารพัฒนามากขึ้น จึงมี ผู้วิเคราะห์หรือตัวภาษาวาจะแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำ เรียกว่า วจนภาษา (Verbal Language) หมายถึงภาษาพูด ภาษาเขียน คำพูด หรือตัวอักษรที่กำหนดตกลงใช้ร่วมกันในสังคม ซึ่งหมายรวมทั้งเสียงและลายลักษณ์อักษร ภาษาถ้อยคำจึงเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมี ระบบมีหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ซึ่งคนในสังคมนั้นต้อง เรียนรู้ที่จะเข้าใจและใช้ภาษาในการสื่อสาร ภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำเรียกว่า อวัจนภาษา (Nonverbal Language) หมายถึงการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด การอ่าน การ เขียน แต่ใช้สิ่งอื่นในการสื่อสารแทน เช่น สัญลักษณ์รหัสแต่เป็นที่เข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เป็นการแสดงออกทาง สีหน้าหรือท่าทางน้ำเสียงบุคลิกภาพการแต่งตัว สัญลักษณ์หรือรหัสที่มีตัวอักษรหรือคำพูด แต่เป็นที่เข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่ง สารและผู้รับสารที่เรียกว่า ภาษาเจิบ ภาษาท่าทาง หรือกายภาษา เป็นต้น เทคนิคการตอบคำถามที่ดีต้องคิดอย่างรอบคอบก่อน หากไม่เข้าใจคำถามอย่างถ่องแท้ไม่ควรตอบตามใจชอบโดยเด็ดขาด มี วิธีหลีกเลี่ยงการตอบคำถามที่ไม่อยากตอบ คือ “ตอบในสิ่งที่ไม่ ได้ถาม” บางครั้งอาจใช้ข้ออ้างว่า “จำไม่ได้” หรือ “มีข้อมูลไม่ เพียงพอ” เพื่อถ่วงเวลาในการตอบ อย่าปล่อยให้คู่แข่งหาคำตอบที่ต้องการเอง วิธีที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ปัญหาหนี้คือ พยายามคาดเดา สถานการณ์ต่างๆ ล่วงหน้าและหาวิธีรับมือไว้ก่อนนอกจากนี้เพื่อช่วยให้เราสามารถตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กล้าปฏิเสธ และเรียกร้องบ้าง ถ้าคุณไม่กล้าปฏิเสธ คุณจะเป็ฝ่ายเสียเปรียบทันที ดังนั้นคุณต้องกล้าปฏิเสธ กล้าบอกว่าขอคิดดูก่อน และกล้าเรียกร้องในสิ่งที่ต้องการด้วย เมื่อคุณยังไม่พึงพอใจในการเจรจาก็ยังไม่จำเป็นต้องรีบตกลง หากเจรจาไม่สำเร็จ ต้องกล้าที่จะถอย หากรู้แน่ชัดว่า เขาไม่ตกลงกับคุณแน่แล้ว ต้องกล้าพอที่จะยกเลิก การเจรจานั้นทันที ให้โอกาสอีกฝ่ายได้พักหายใจสักระยะแล้วค่อยติดต่อเข้าไปใหม่ โดยไม่กระชั้นเกินไป และไม่ท่างายนานเกินไปจนอีกฝ่ายจำข้อมูลที่คุณกันไม่ได้

รูปแบบการเจรจาต่อรอง แบบหารสอง แบบเสริมประโยชน์ และแบบผสมผสาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ สำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยในประเทศไทยได้ ไม่ว่าจะเป็นการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องคดี เช่น การไกล่เกลี่ยในชุมชนหรืออำเภอ และการเจรจาไกล่เกลี่ยเมื่อฟ้องคดีในศาลแล้ว ก็ตาม โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิด กระบวนการ ข้อดีและ ข้อเสียของแต่ละรูปแบบอย่างถ่องแท้ เพื่อนำไปปรับใช้ให้ถูกต้องและเหมาะสมตามสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาทรกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 18.1 การประเมินความรู้ ด้วยข้อสอบแบบอัตนัย
- 18.2 แฟ้มสะสมผลงาน
- 18.3 การสอบสัมภาษณ์