

การใกล้เคียงเชิงรับและรุกในคดีผู้บริโภค ประเภทกู้ยืมเงินในประเทศไทย¹

Passive and Pre-active/Proactive Approach in Consumer Cases of Loan in Thailand

(Received: August 23, 2023 Revised: January 4, 2024 Accepted: January 20, 2024)

ไพเนตร ธนาปริบูรณ์²

Painate Thanaboriboon

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของดัชนีพนธ์หัวข้อเรื่องการพัฒนากระบวนการใกล้เคียงในคดีผู้บริโภคในไทย: ศึกษาคดีผู้บริโภคประเภทกู้ยืมเงิน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาข้อความคิดเชิงนิติศาสตร์เกี่ยวกับปัญหาการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยการใกล้เคียงในคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน (Unsecured Personal Loan) โดยทำการวิเคราะห์ปัญหากฎหมายและผลกระทบจากการปรับใช้กฎหมายและกฎเกณฑ์การใกล้เคียงในคดีผู้บริโภคประเภทนี้ในประเทศไทย เปรียบเทียบกับกฎหมายของสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และประเทศญี่ปุ่น โดยใช้รูปแบบการศึกษาเชิงคุณภาพผ่านการศึกษาจากเอกสาร ตลอดจนรวบรวมข้อเท็จจริงสถิติ ประสพการณ์และปัญหาจากการปฏิบัติงานของผู้เขียน เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาระบบการใกล้เคียงในคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินแบบไม่มีหลักประกันของประเทศไทย

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของดัชนีพนธ์เรื่อง “การพัฒนากระบวนการใกล้เคียงในคดีผู้บริโภคในไทย: ศึกษาคดีผู้บริโภคประเภทกู้ยืมเงิน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสำเร็จการศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
²ผู้พิพากษาศาลชั้นต้นประจำกองผู้ช่วยศาลอุทธรณ์ และนักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิตคณะนิติศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ E-mail: painate@yahoo.com

จากการศึกษา พบว่า ปัญหากฎหมายกับการปรับใช้กฎหมายและกฎเกณฑ์การไกล่เกลี่ยคดีประเภทนี้ และระบบการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยส่งผลกระทบต่ออัตราการลดปริมาณคดี เนื่องจากคดีประเภทนี้มีลักษณะที่แตกต่างจากคดีผู้บริโภคทั่วไปที่ลูกหนี้ผู้บริโภคเป็นฝ่ายผิดสัญญา ประกอบกับบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตี บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 10 (1) (1/11) และมาตรา 20 (1) และบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 69 (1) รองรับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยในลักษณะเชิงรับอย่างเป็นทางการ (Passive And Formal Approach) ที่คู่กรณีผู้ประสงค์จะไกล่เกลี่ยจะต้องยื่นคำร้องเพื่อการไกล่เกลี่ย ทำให้ลูกหนี้ผู้บริโภคที่ผิดสัญญาและหลบเลี่ยงการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ย่อมจะไม่ยื่นคำร้องแสดงความประสงค์เพื่อเริ่มการไกล่เกลี่ยหนี้กู้ยืมเงินตามที่เป็นอยู่ ส่งผลให้กลไกการไกล่เกลี่ยไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่

นอกจากนี้ กฎเกณฑ์และกฎระเบียบเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยตามที่ใช้อยู่และบทบัญญัติว่าด้วยคุณสมบัติคนกลางผู้ประนีประนอมยอมความและคุณสมบัติคนกลางผู้ไกล่เกลี่ยตามหน่วยงานต่าง ๆ กำหนดให้คนกลางมีเพียงประสบการณ์การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วไป ทำให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในคดีประเภทนี้ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของหนี้ดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อบริหารจัดการข้อพิพาทและการประเมินค่าเสียหายอย่าง มีประสิทธิภาพในคดีประเภทนี้

บทความนี้จึงเสนอให้มี 1) การปรับเปลี่ยนและการพัฒนากฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยจากเดิมที่มีลักษณะเป็นการไกล่เกลี่ยเชิงรับเป็นการไกล่เกลี่ยเชิงรุก (Pre-active/Proactive Approach) โดยยอมรับและเผยแพร่รณรงค์แนวคิดสิทธิมนุษยชน หลักการช่วยเหลือผ่อนปรน (Subsidiary/Debt Forgiveness) ผสมผสานกับแนวคิดการไกล่เกลี่ย

เฉลี่ยประโยชน์ (win-win) และแนวคิดพุทธปรัชญา พร้อมทั้งสร้างวิถีคิด วัตถุประสงค์ และแนวคิดการไกล่เกลี่ยใหม่ คือ “การไกล่เกลี่ยเพื่อประชาชน” เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาและลดหนี้สินเพื่อให้ลูกหนี้ผู้บริโภคหลุดพ้นจากหนี้ ตามแผนการชำระหนี้โดยเร็ว เพื่อให้พ้นกับดักความยากจนตามหลักการ การไกล่เกลี่ยด้วยแนวคิดดังกล่าวรวมทั้งการไกล่เกลี่ยยุติธรรมในตัวเอง โดยลดละเลิกความต้องการบางส่วนลงด้วยตนเอง ตามระบบรากฐาน โครงสร้างเดิมที่เป็นอยู่ตามวิถีพุทธ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป และ 2) เสนอปรับแก้คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนอมข้อพิพาทตามกฎหมาย โดยเพิ่มคุณสมบัติเกี่ยวกับความชำนาญเฉพาะด้านไว้อีกประการหนึ่ง

คำสำคัญ: การพัฒนากระบวนการ การระงับข้อพิพาททางเลือก การไกล่เกลี่ย คดีผู้บริโภคประเภทกู้ยืมเงิน

Abstract

This research paper is part of a dissertation on the development of mediation processes in consumer cases in Thailand: a study of consumer loan cases. The primary objective of this dissertation is to study jurisprudential thoughts regarding the problems of alternative dispute resolution through mediation in unsecured personal loan consumer cases in Thailand. It includes a legal analysis of the problems and the impact of the laws and mediation rules applied in these cases in Thailand compared with those in the United States, the United Kingdom, and Japan. The study is conducted through qualitative research using document analysis, alongside collecting facts, statistics, experiences, and issues from the author's practice to develop a guideline for improving the mediation system for unsecured personal loan cases in Thailand.

The study found that legal problems and the application of mediation laws and rules, as well as the mediation management system, affect the reduction of case volume. This is because these cases differ from typical consumer cases where the consumer debtor breaches the contract. Additionally, the provisions of the Civil Procedure Code, Section 20 tri, the Consumer Protection Act B.E. 2522, Sections 10 (1) (1/11) and 20 (1), and the Mediation Act 2019, Section 69 (1), provide for a passive and formal mediation approach. Parties wishing

to mediate must submit a request for mediation. Consequently, consumer debtors who breach the contract and avoid debt repayment will not submit a mediation request, rendering the mediation mechanism inefficient.

Furthermore, the existing rules and regulations on the qualifications of mediators and conciliators stipulate only general dispute resolution work experience. This lack of specific knowledge about unsecured personal loans impedes effective dispute management and damage assessment in these cases.

This paper proposes: 1) changing and developing mediation rules from a passive to a proactive approach (Pre-active/Proactive Approach), incorporating and promoting human rights, debt forgiveness, and win-win mediation concepts, alongside Buddhist philosophy, to create a new mediation framework called “Mediation for the People.” This aims to solve problems and reduce consumer debt, enabling debtors to escape debt traps and achieve sustainable development. 2) Revising the qualifications of mediators or conciliators by adding specific expertise requirements.

Keywords: Process Development, Alternative Dispute Resolution, Mediation, Consumer Loan Cases.

บทนำ

ในช่วงระยะเวลาหลังประเทศไทยประสบปัญหาโรคระบาดโควิด-19 และปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำปริมาณคดีฟ้องสูงขึ้นติดต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คดีสินเชื่อส่วนบุคคลการกู้ยืมเงินไม่มีหลักประกัน (Unsecured Personal Loan) ประเภทสินเชื่อผ่อนชำระคืนเงินเป็นรายงวด ซึ่งเป็นคดีผู้บริโภคประเภทหนึ่ง ที่มีลักษณะเฉพาะที่ลูกหนี้ผู้บริโภคมักจะเสียเปรียบด้านอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจ แต่มีความจำเป็นจะต้องกู้ยืมเงินเพื่อใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคภายในครัวเรือน เพื่อการดำรงชีพ ทั้งเป็นการกู้ยืมเงินจำนวนไม่มาก แต่มีอัตราดอกเบี้ยที่สูง เพื่อแลกกับการให้ลูกหนี้กู้ยืมเงินโดยไม่ต้องใช้หลักประกัน (The Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), 2018, Online) โดยลูกหนี้ผู้บริโภคต้องรับชำระหนี้ภายในกำหนดระยะเวลาอันสั้น จึงเปรียบเสมือน เป็นการเร่งรัดให้ชำระหนี้ไปในตัว ส่งผลให้เกิดข้อพิพาทหรือคดีระหว่างลูกหนี้ ผู้บริโภคและเจ้าหนี้ผู้ประกอบการการเงิน สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจ การเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน นิติบุคคลหรือผู้ให้บริการการเงินผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือบุคคลผู้ดำเนินธุรกิจให้กู้ยืมเงิน หรือการบริหารสินทรัพย์ ประเภทสิทธิเรียกร้องที่เป็นเงิน แต่ไม่รวมบริษัทบริหารสินทรัพย์ ตามพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ.2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

นอกจากเหตุข้อพิพาทและปริมาณคดีค้างพิจารณาในศาลเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้คดีล้นศาลซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในไทยและในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งสาเหตุเกิดจากลักษณะของกระบวนการยุติธรรมหลักที่ดำเนินการโดยศาล มีลักษณะที่เป็นทางการ มีขั้นตอน มีความยุ่งยากซับซ้อน และจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเป็นต้นทุนทั้งในด้านระยะเวลา และค่าใช้จ่ายนับแต่การเริ่มต้นดำเนินคดีจนกระทั่งขึ้นบังคับคดีตามคำพิพากษา จนคดีแล้วเสร็จ จึงส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในคดีมีสาระและคดีที่มีทุนทรัพย์เล็กน้อย เนื่องจากค่าเสียหาย หรือค่าชดเชยที่จะได้รับจากการต่อสู้คดีอาจไม่คุ้มค่ากับค่าฤชาธรรมเนียม

และค่าใช้จ่ายที่จะต้องชำระในการดำเนินคดี ดังนั้น การระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ยจึงถูกพัฒนาขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สำคัญในการลดปริมาณคดีที่เข้าสู่ศาล โดยศาลยุติธรรมใช้การไกล่เกลี่ยเป็นอุปกรณ์เสริมและกลไกในการลดปริมาณคดี

จากการศึกษา พบว่า การไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นกลไกอุปกรณ์เสริมกลับไม่อาจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยประเด็นปัญหาสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ **ประการแรก** ปัญหาความไม่สอดคล้องของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยกับลักษณะของคดีสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันที่ลูกหนี้ผู้บริโภคมิได้ถูกละเมิดสิทธิหากแต่เป็นฝ่ายผิดสัญญาเสียเอง และ **ประการที่สอง** รูปแบบการฟ้องคดีที่อาศัยฐานสิทธิตามสัญญา (Rule-Based Approach) ไม่เหมาะสมกับการแก้ปัญหาข้อพิพาททางการเงินในคดีสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันที่มีลักษณะเฉพาะยิ่งกว่าคดีผู้บริโภคทั่วไปที่ลูกหนี้ไม่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจ

ดังนั้น ผู้เขียนจึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคโดยเฉพาะคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน โดยมีความมุ่งหมายในการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทของสังคม และตอบสนองต่อความต้องการของคู่กรณีอันจะนำไปสู่การพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของประเทศไทย โดยผู้เขียนได้แบ่งเนื้อหาออกเป็นสามส่วน ได้แก่ หลักการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย ข้อพิจารณาทางกฎหมายของการไกล่เกลี่ยในคดีสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน และข้อเสนอแนะตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษารูปแบบลักษณะการระงับข้อพิพาททางเลือก โดยการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคโดยเฉพาะคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยการไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภค และการระงับข้อพิพาทผ่านระบบออิเล็กทรอนิกส์

2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ย ระบบการระงับข้อพิพาทเลือกโดยการไกล่เกลี่ยในคดีกู้ยืมเงินในฐานะคดีผู้บริโภคภายใต้ระบบกฎหมายไทย

3) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปและเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาและยกระดับกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยการไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้เขียนกำหนดวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Documentary Research) โดยการรวบรวมข้อมูลเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม คำสั่ง คำพิพากษา คำวินิจฉัย ข้อกำหนด กฎระเบียบ และกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงข้อมูลในเว็บไซต์เครือข่ายอินเทอร์เน็ต LexisNexis Westlaw HeinOnline และ Pro-Quest Dissertation & Thesis Global โดยนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายสารบัญญัติ วิธีบัญญัติ กระบวนการขั้นตอนการไกล่เกลี่ยหลักกฎหมาย แนวคิดในอดีตและปัจจุบันเพื่อบูรณาการร่วมกับนิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ในลักษณะสหวิทยาการ

ผลการวิจัย

ในส่วนนี้ผู้เขียนจะได้กล่าวถึงข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. หลักการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ย

1.1 แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วยการระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย จากการศึกษาพบว่าแนวคิดในการระงับข้อพิพาทที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับทั่วไป ได้แก่ ทฤษฎีการแก้ปัญหาและทฤษฎีเกม (Ostrom, 2005)

ทฤษฎีการแก้ปัญหา หมายถึง แบบในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving Model) ที่มุ่งแสดงให้เห็นว่านักเจรจาในฐานะผู้ฟ้องคดี หรือผู้วางแผนสามารถนำไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นความประสงค์ที่แท้จริงของคู่กรณี และพยายามอย่างสร้างสรรค์ให้เป็นที่พอใจตามความต้องการของทั้งสองฝ่ายมากกว่าการมุ่งไปเพียงวัตถุประสงค์ที่คาดหวังของประโยชน์สูงสุดเพียงฝ่ายเดียว (Menkel-Meadow, 2001, Online)

ทฤษฎีเกม เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมใช้อย่างกว้างขวาง โดยคนกลางจะทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งนักทฤษฎีเกมส์รุ่นใหม่อปรับเปลี่ยนพัฒนาทฤษฎีหลักสมดุลของแนช (Nash Equilibrium) ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีเกมส์ และได้นำไปใช้ทำนายผลของการปฏิสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ด้านสังคมศาสตร์ (Nash, 1950) ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม โดยหลักแห่งการประนีประนอมร่วมมือกันถือเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีเกมส์ เพื่อแบ่งปันผลประโยชน์ที่เป็นธรรมให้แก่ทุกฝ่าย (Brams, 2016, Online)

นักทฤษฎีเกมส์สมัยใหม่นำทฤษฎีนี้มาใช้และได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาแนวคิดใหม่ให้ทุกฝ่ายเป็นผู้ชนะ (Win-Win) ทำให้เกิดผลลัพธ์เป็นที่พอใจแก่ทุกฝ่าย โดยผู้เล่นหรือคู่กรณีจะได้รับผลที่ดีเท่าเทียมกันตามควรอย่างมีประสิทธิภาพ มิใช่ได้รับประโยชน์เพียงฝ่ายเดียว

(Vitasek, 2017, Online) โดยแนวคิดดังกล่าวถูกนำไปใช้กับการไกล่เกลี่ย ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 แนวคิดตามพุทธปรัชญากับการไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภคในประเทศไทย

การไกล่เกลี่ยตามแนวพุทธะ มุ่งเน้นในการปฏิบัติสมาธิ ตามหลักพุทธศาสนา โดยเน้นให้เห็นจิตตนตามลมหายใจ ความคิดความรู้สึก ภายในเป็นสำคัญแล้วปล่อยวางแล้ว เมื่อปฏิบัติเห็นตามจิตตนได้ อย่างละเอียดลึกซึ้งผสมผสานไปพร้อมกันจิตที่เป็นกลางไม่ตึงเครียดและไม่หย่อนจนเกินไปจึงวางจิตอย่างเป็นกลาง เข้าถึงสภาวะธรรมจะนำมาซึ่งความเข้าใจในตนเองค้นพบความต้องการภายในตนเองและเริ่มเข้าใจ พบปัญหาความขัดแย้งจากความต้องการ ความไม่ได้ตั้งใจตนเป็นลักษณะ ปฏิพัทธ์ปฏิภาณสัมพันธ์กับผู้อื่น ต่างฝ่ายต่างไม่มีอำนาจที่จะสามารถควบคุม ความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งและสิ่งที่เกิดขึ้นได้ เห็นความทุกข์จากสิ่งที่ควบคุมไม่ ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจก็จะพบปัญหาความขัดแย้ง และความต้องการของผู้อื่น เช่นเดียวกับที่ตนประสบพบเอง ก็ทำให้ช่วยเห็น ความขัดแย้งของผู้อื่นพร้อมกันไปในตัวด้วย

การปฏิบัติตามหลักและแนวทางพุทธะในการไกล่เกลี่ย เป็นการบริหารจัดการความขัดแย้งได้ด้วยตนเองเห็นเองและดับกิเลสตนได้ ความขัดแย้งในใจตนย่อมดับลงตามธรรมชาติ ความขัดแย้งเหตุที่มาจากแห่งปัญหาคลายตัวลงที่จิตตน การมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นคู่กรณีก็จะง่ายขึ้น ทั้งนี้ ปัญหาที่แท้จริง คือความขัดแย้งที่เกิดภายในจิตของคู่กรณีแต่ละฝ่าย (Kenneth, 2009, Online) เมื่อปัญหาความขัดแย้งภายในจิตไม่ยุติปัญหา ความขัดแย้งภายนอก ย่อมยากที่จะยุติและหยุดได้ อย่างไรก็ตาม หากคู่กรณีสามารถพิจารณาต้นเหตุหรือมูลเหตุความขัดแย้งที่มาแห่งปัญหาข้อพิพาท โดยเริ่มพิจารณาจากตนเองก่อน หลังพิจารณาตัวเองแล้ว ย่อมจะหาทางออกให้ตนเองได้ ทำให้เกิดความต้องการที่จะหาทางออกแก้ต้นเหตุแห่งปัญหานั้น

ด้วยความสมัครใจยินยอมพร้อมใจที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่จัดเตรียมไว้แล้วนั้นด้วย ตามหลัก “อิตตา หิ อิตตโน นาโถ” ในความหมายว่า “ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน” เพราะผู้ขัดแย้งยอมเข้าใจปัญหาของตนได้ดีกว่าผู้อื่น

โดยทั่วไปแล้ว เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น เจ้าของปัญหาหรือคู่กรณียอมจะเข้าใจปัญหาของตนได้ดีกว่าผู้อื่น ด้วยความพยายามในการแก้ปัญหาดังกล่าว การรับฟังข้อเท็จจริงทำให้เกิดปัญญตามหลักพุทธจะช่วยให้คู่กรณีสามารถวางจิตให้เป็นกลางได้แล้วก็จะสามารถมองปัญหาความขัดแย้งอย่างเป็นกลางได้อย่างแท้จริง เสมือนหนึ่งตนเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยปัญหานั้นเอง พร้อมทั้งใช้หลักอริยสัจสี่และมัชฌิมาปฏิปทาตามหลักพุทธะในการเข้าถึงปัญหาและดับทุกข์นั้นลงด้วยตนเอง สามารถพิจารณาความพึงพอใจในตนเองและประโยชน์ส่วนตนที่พึงจะได้รับอย่างเป็นกลางตามสมควรเหมาะสมตามสภาพสถานการณ์ในขณะนั้น ๆ หรือตามสภาพแวดล้อมในขณะเกิดเหตุขัดแย้งภายในตนเอง และกับสิ่งที่เกิดขึ้นภายนอกกับคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้ความขัดแย้งที่ปฏิสัมพันธ์กับคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งยอมระงับยุติดับลงได้ในที่สุด

อย่างไรก็ตาม ความเป็นความจริงในทางโลกนั้น ความเสียเปรียบเป็นปัญหาที่ไม่มีฝ่ายใดยอมที่จะเสียเปรียบสามารถยอมรับได้โดยเฉพาะเรื่องของสิทธิ แต่ในทางธรรมการเสียประโยชน์ส่วนตน เสียสิทธิยอมให้อีกฝ่ายเอาเปรียบได้รับสิทธิประโยชน์มากกว่า แต่เป็นการให้ทำทานตามหลักเมตตาธรรม ทำให้กิเลสความโลภความอยากได้ถูกขูดออกบางส่วน เมื่อความโลภและกิเลสหายไปได้หายไปบางส่วน จิตเป็นกุศลสะอาดเป็นบุญในบัดดล สมารถจิตคลายอุปทานความทะยานอยากใคร่ได้เป็นลดลง ความต้องการลดลงจิตสงบนิ่งไม่ขัดส่ายเป็นสมาธิ เกิดปัญญญาณสามารถระงับความอยากได้มากยิ่งขึ้น

ดังนี้ เมื่อความอยากได้ใคร่เป็นลดลงก็สามารถตระหนักรู้เข้าใจได้ว่า ความอยากได้เกินกว่าสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ นั้นไม่ชอบเป็นความทุกข์เดือดร้อนแบบหนึ่ง แล้วนำมาซึ่งความยินยอมใจถึงพร้อมที่จะสละให้ โดยต่างฝ่ายต่างใคร่ครวญพิจารณาตนเอง ยอมสละสิทธิประโยชน์ฝ่ายตนลงบางส่วน ตามหลักพุทธะเมตตากรุณา สามารถเข้าถึงพบทางออกยุติปัญหาด้วยตนเองได้ สามารถสัมผัสรู้ถึงความสุขสงบสันติภายในจิตตนได้ด้วยตัวเอง ทำให้ต้นเหตุแห่งปัญหาความอยากได้ทั้งส่วนตนและเกินส่วนตนลดลง ส่งผลให้คู่กรณีทุกฝ่ายหันหน้าเข้าหากัน มีการเจรจาพร้อมไกล่เกลี่ยปรองดอง และความอยากให้เสมอกัน สิทธิประโยชน์ทางโลกก็จะง่ายต่อการปรับให้ใกล้เคียงหรือเสมอกันชอบด้วยเหตุผลตามธรรมชาติ เข้าใจเหตุแห่งปัญหาคงลงกันง่ายขึ้น โดยทุกฝ่ายต้องมีความตระหนักรู้สัมผัสถึงความยุติธรรมนั้นได้ด้วยตนเอง เมื่อการไกล่เกลี่ยจิตสงบลดความอยากกิเลส และความขัดแย้งในใจตนลดลงได้ ข้อพิพาทย่อมระงับและยุติลงได้ทั้งของตนเองและผู้อื่นด้วยตนเองนั่นเอง เพื่อประโยชน์แห่งตนและเพื่อผู้อื่น จากคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งสู่ครอบครัวของคู่กรณี ทั้งสองฝ่ายและสังคมส่วนรวมได้อย่างแท้จริง (Thanaboriboon, 2022, p. 94)

จากการศึกษาทฤษฎีการแก้ปัญหา ทฤษฎีเกมส์ และแนวคิดพุทธปรัชญา พบว่าสามารถนำแนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้มาปรับใช้ร่วมกันได้ โดยอาจจะเสนอให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยทั้งก่อนหรือหลังฟ้องปรับใช้แนวทางพุทธ โดยเริ่มจากการพิจารณาจิตและความรู้สึกนึกคิดภายในแต่ละบุคคลก่อนเป็นลำดับแรก เช่นเดียวกับหลักการพื้นฐานขั้นตอนแรกของการระงับข้อพิพาททางเลือกและการไกล่เกลี่ยที่เริ่มจากจิตที่ยินยอมพร้อมใจด้วยความสมัครใจที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติทางเลือกก่อนหรือการไกล่เกลี่ยก่อน ที่จะเริ่มกระบวนการยุติธรรมทางเลือกหรือการไกล่เกลี่ยในขั้นตอนต่อไป (Thanaboriboon, 2022, pp. 89-91)

ภายหลังจากที่ผู้กรณีสมควรใจเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้ว จึงเสนอให้ผู้กรณีพิจารณาองข้ามประโยชน์ของการเอาชนะลดละทฐิ ฆานะตัวตนภายในตนเองลงต้องตามวิธีการไกล่เกลี่ยที่ว่าถอยคนละก้าว เพื่อให้ได้ประโยชน์ทุกฝ่ายตามหลักทฤษฎีเกมส์ที่ชนะทุกฝ่าย (Vitasek, 2017, Online) จากนั้นจึงค่อยเสนอให้เห็นถึงความขัดแย้งที่มาของข้อ พิพาทที่ทุกฝ่ายต่างมีส่วนก่อเกิดขึ้นเพื่อให้ผู้กรณีเห็นควรยุติความขัดแย้งและ หาทางออกแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยตนเองตามหลักทฤษฎี การแก้ปัญหา (Menkel-Meadow, 2001, Online)

อย่างไรก็ตาม การนำทฤษฎีทั้งสามและแนวคิดทางพุทธปรัชญา ข้างต้นไปใช้ในการไกล่เกลี่ย อาจขึ้นอยู่กับเทคนิควิธีการความชำนาญ ความรู้ และประสบการณ์เฉพาะของคนกลางผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ อาจนำเสนอความคิด แนวทางการไกล่เกลี่ยตามแนวทางพุทธก่อน จากนั้นตามด้วยทฤษฎีการแก้ปัญหา และทฤษฎีเกมส์ที่ทุกฝ่ายได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเป็นธรรมและสมเหตุผล ในขณะที่เดียวกันก็อาจเสนอให้เห็นถึงสิทธิประโยชน์ได้เสียอย่างเป็นเหตุ เป็นผลและการแพ้ชนะ ตลอดจนข้อจำกัด อุปสรรค ค่าใช้จ่ายในทุกขั้นตอน ของการพิจารณาคดีในกระบวนการยุติธรรมในระหว่างไกล่เกลี่ย ดังนั้น การผสมผสานแนวคิดทฤษฎีทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาท ทางเลือกและการไกล่เกลี่ยเข้าด้วยกัน จึงต้องพิจารณาตามสภาวะการณ์ทั้งหลาย ที่เกิดขึ้นรู้และปรับเปลี่ยนวิธีการระงับข้อพิพาทให้ทันความขัดแย้งที่เปลี่ยนไปด้วย ไม่ยึดแนวคิดทฤษฎีใดเพียงหนึ่งเดียว หากแต่จะต้องยืดหยุ่นตามความเป็นจริง ซึ่งจะช่วยให้ผู้กรณียอมได้รับประโยชน์สูงสุดและสามารถยอมยุติข้อพิพาท ได้เร็วขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดตามพุทธปรัชญาที่มุ่งเน้นให้ผู้ประสบปัญหา ตระหนักรู้เข้าใจต้นเหตุแห่งปัญหาแล้วแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยเริ่มจาก ภายในตนเองก่อนเป็นสำคัญซึ่งสอดคล้องต้องตามหลักการความหมาย และลักษณะรูปแบบการไกล่เกลี่ยที่เริ่มจากความสมัครใจและความประสงค์ ที่จะไกล่เกลี่ยก่อนเป็นสำคัญ (Thanaboriboon, 2022, p. 94)

2. ข้อพิจารณาทางกฎหมายของการใกล้เคียงในคดีสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน

ข้อพิจารณาที่จะกล่าวต่อไปนี้จะกล่าวถึงข้อกับข้อจำกัด การใกล้เคียงเชิงรับในคดีผู้บริโภคประเภทกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันและข้อจำกัดทางกฎหมาย จากนั้นจะได้กล่าวถึงแนวทางการปรับใช้ กลไกการใกล้เคียงเชิงรุกกับคดีกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน

2.1 ข้อจำกัดการใกล้เคียงเชิงรับตามวิธีคิดบนฐานสิทธิ ตามกฎหมาย (Rule-Based Mindset) ในคดีผู้บริโภคประเภทกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน

จากการศึกษาหลักเกณฑ์การใกล้เคียงดังที่ปรากฏ ในมาตรา 20 ทรีแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท และมาตรา 10(1) (1/1) และมาตรา 20 (1) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคพบว่ารูปแบบ การใกล้เคียงดังที่ปรากฏในกฎหมายสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบการใกล้เคียงเชิงรับ กล่าวคือ การใกล้เคียงจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อคู่กรณีฝ่ายที่ประสงค์จะใกล้เคียง ยื่นคำร้องขอใกล้เคียงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีการรับคำร้องหรือ เรื่องราวร้องทุกข์เท่านั้น ดังนั้น หากคู่กรณียังไม่ยื่นคำร้อง หรือยังไม่มี การรับคำร้อง หรือมีการปฏิเสธคำร้อง องค์กรที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงก็จะ ไม่สามารถเริ่มต้นกระบวนการใด ๆ ได้ ทั้งนี้ ตามข้อ 8 แห่งข้อกำหนด ประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการใกล้เคียงก่อนฟ้อง พ.ศ. 2563 และข้อ 42 แห่งระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการใกล้เคียงข้อพิพาท ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาลักษณะของคดีผู้บริโภค ประเภทกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน กระบวนการใกล้เคียง ก่อนฟ้องย่อมกลายเป็นกระบวนการที่เร่งรัดให้ลูกหนี้ผู้บริโภคที่ยังไม่พร้อม เข้าสู่กระบวนการจะต้องเข้าสู่กระบวนการและต้องชำระหนี้ เป็นการซ้ำเติม

ให้ผู้บริโภคถูกเร่งรัดให้ชำระหนี้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ในกรณีที่ลูกหนี้ผู้บริโภคไม่พร้อมจะชำระหนี้หรือข้อสัญญาประนีประนอมยอมความบนฐานสิทธิแห่งสัญญาและหลักกฎหมายเกณฑ์การไกล่เกลี่ยซึ่งไม่น่าจะสอดคล้องกับสภาพรายได้หรือความต้องการและความเป็นอยู่ที่แท้จริงของลูกหนี้ผู้บริโภค

นอกจากนี้ ในคดีผู้บริโภคประเภทกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันเป็นคดีที่มีลักษณะพิเศษต่างจากคดีผู้บริโภคทั่วไปที่ผู้บริโภคเป็นฝ่ายผิดสัญญาและมีพฤติกรรมหลบเลี่ยงการติดตามชำระหนี้ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ลูกหนี้ผู้บริโภคจะเป็นฝ่ายยื่นคำร้องขอเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ย และทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่อาจเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ต้น การไกล่เกลี่ยเชิงรับเช่นนี้จึงน่าจะจะไม่เหมาะสมต่อคดีกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันดังกล่าว อีกทั้งยังไม่น่าจะเป็นทางออกในการแก้ปัญหาการผิมนัดชำระหนี้ในท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อปริมาณคดีย้อนกลับเข้าสู่การพิจารณาคดีของศาลในเวลาต่อมาด้วยดังเช่นกรณีที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่นที่ได้ผลดีในระยะแรก (Colombo & Shimizu, 2016) ส่งผลกระทบจนไม่สามารถแก้ปัญหาและบรรลุมวลวัตถุประสงค์รัฐเป้าหมายส่วนกลางได้อย่างแท้จริง

2.2 ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ส่งผลต่อการไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคประเภทกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน

นอกจากความไม่สอดคล้องของระบบการไกล่เกลี่ยเชิงรับกับลักษณะของลูกหนี้ผู้บริโภคในคดีกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน พบว่ายังมีข้อจำกัดทางกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อ การไกล่เกลี่ยคดีลักษณะดังกล่าวอีกสองประการดังนี้

2.2.1 ข้อจำกัดเรื่องเขตอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

คดีผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันเป็นคดีผู้บริโภคประเภทหนึ่งตามนิยามในมาตรา 3(1) ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มุ่งให้ความคุ้มครอง

แก่ผู้บริโภคผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้สินค้าและบริการ รวมถึง การที่ผู้ประกอบการไม่ส่งมอบสินค้าตามกำหนดเวลา (Vayuparb, 2016, pp. 44-45) อย่างไรก็ตาม คดีสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันมิได้ มีลักษณะเป็นคดีที่พิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง การไกล่เกลี่ย ก่อนฟ้องจึงไม่อยู่ภายใต้ขอบอำนาจสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจึงไม่มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องทุกข์ตามมาตรา 20 (1) และไม่อยู่ภายใต้ขอบอำนาจหน้าที่ที่คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคจะไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาทดังกล่าวได้ตามมาตรา 10 (1) (1/1)

2.2.2 ข้อจำกัดด้านคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย

คดีผู้บริโภคประเภทกู้ยืมเงิน ได้แก่ สินเชื่อ ส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคหรือหนี้ครัวเรือน (Household Debt) หรือสินเชื่อเงินสดล่วงหน้า (Payday Loans) มีลักษณะเป็นการให้กู้ยืมเงินระยะสั้น มีอัตราดอกเบี้ยและเบี้ยปรับ ค่อนข้างสูง การคำนวณดอกเบี้ยค่อนข้างซับซ้อนเป็นการเฉพาะสำหรับ สินเชื่อประเภทนี้ตามระเบียบวิธีปฏิบัติและระบบธุรกิจธนาคารและสถาบัน การเงินต่างจากการคิดดอกเบี้ยการกู้ยืมเงินทั่วไป การไกล่เกลี่ยคดีผู้บริโภค ประเภทนี้ จึงต้องอาศัยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงินที่มีประสบการณ์ และเข้าใจวิธีปฏิบัติทางการเงิน การธนาคาร รวมถึงกฎหมายและระเบียบ เฉพาะด้านการเงิน การธนาคาร และสินเชื่อ เพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยให้มี ประสิทธิภาพให้ได้มาซึ่งทางออกที่สามารถแก้ปัญหาข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสม และระงับความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม กลไกองค์กรบริหารจัดการการไกล่เกลี่ย ก่อนฟ้องในคดีกู้ยืมเงินประเภทนี้เป็นอยู่ในประเทศไทยยังคงต้องอาศัยผู้ไกล่ เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน หรือผู้ประนีประนอมในศาลยุติธรรม ที่มีคุณสมบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการไกล่เกลี่ยคดีแพ่ง

หรือพาณิชย์ทั่วไปที่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่เป็นการอำนวยความสะดวกในการใกล้เคียงเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ คุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ในลักษณะดังกล่าวจึงไม่เหมาะสมสำหรับคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินที่มีลักษณะเฉพาะยิ่งกว่าคดีผู้บริโภคทั่วไป

2.3 การใกล้เคียงเชิงรุกกับคดีกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคล ไม่มีหลักประกัน

การใกล้เคียงเชิงรุก (Proactive Approach/Pre-active Approach) เป็นการใกล้เคียงรูปแบบหนึ่ง โดยในที่นี้หมายถึงการใกล้เคียงที่มีเจตนาแต่แรกหรือตั้งใจให้ได้ผลดีมิใช่เปลี่ยนแปลงหรือทำการปรับเปลี่ยนเมื่อเกิดปัญหาขึ้น โดยการหลีกเลี่ยงก่อนเพื่อมิให้เกิดข้อพิพาทหรือเป็นปัญหาหรือคดีมากกว่าที่จะรอให้ปัญหาเกิดขึ้นเป็นลักษณะ Proactive หรือโดยการควบคุมให้ได้ผลดีก่อนเข้าสู่การใกล้เคียงในลักษณะ Pre-active Approach ซึ่งหมายถึงการลงมือทำเพื่อเปลี่ยนแปลงตัวเอง หรือก่อนที่จะเกิดข้อพิพาท หรือก่อนเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น แทนการสนองตอบหรือตอบรับปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นดังเช่นกรณีของประเทศญี่ปุ่น ที่มีการระงับข้อพิพาททางเลือกทางการเงินที่มีลักษณะพิเศษแบบใหม่ หรือที่เรียกว่า KinYū ADR (ICHIBA, 2022, Online) ที่มีกระบวนการที่รวดเร็วและยืดหยุ่น โดยมุ่งแก้ปัญหาทางการเงินโดยการรุกเข้าหาประชาชน โดยการให้การศึกษากับประชาชน และบริหารจัดการการระงับข้อพิพาทเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในลักษณะเชิงรุก เช่นเดียวกับกรณีบริษัทจัดการบริหารวางแผนหนี้ (National Debt Relief (NDR) องค์กรเอกชนที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการใกล้เคียงเพื่อยุติการชำระหนี้ (Nicastro, 2020, Online)

ในกรณีของบริษัท NDR ในประเทศสหรัฐอเมริกา มุ่งแก้ปัญหาคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินในลักษณะเชิงรุกเช่นเดียวกัน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการติดตามทวงถามเข้าหาลูกหนี้เพื่อการชำระหนี้ในลักษณะเชิงรุก (Pro-active Approach) โดยบริษัท NDR จะติดตามทวงหนี้

หรือตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจการเงิน พร้อมทั้งให้การศึกษา สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้บริโภครู้และรับผิดชอบต่อการชำระหนี้ พร้อมทั้งไกล่เกลี่ยให้ลูกหนี้ร่วมกันวางแผนและเข้าสู่แผนการชำระหนี้ที่วางไว้ร่วมกัน โดยเน้นให้ลูกหนี้ผู้บริโภคลงมือทำการเปลี่ยนแปลงตัวเองก่อนที่จะเกิดข้อพิพาทหรือก่อนเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นซึ่งมีลักษณะเป็นการเร่งรุกชิงลงมือก่อน (Pre-active Approach) ด้วยการควบคุมค่าใช้จ่ายเพื่อตอบสนองการชำระหนี้ตามแผนที่วางไว้ ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้แก่ปัญหานี้เสียด้วยตนเอง (Johnson, 2023, Online) ในขณะเดียวกันก็สร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหนี้เพื่อช่วยเหลือและให้อภัยลูกหนี้ผู้บริโภคแล้วยินยอมที่จะรับชำระหนี้ไม่เต็มตามจำนวนหนี้ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหนี้มากกว่าการปล่อยให้ลูกหนี้ผู้บริโภคลบหนี้ไม่ชำระหนี้ตามหลักการผ่อนปรนช่วยเหลือผู้บริโภค (Debt Forgiveness) ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวมีลักษณะใกล้เคียงกับการแก้ปัญหาหนี้สินเชื่อเพื่อการศึกษา (Federal Student AID) โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน ที่มองว่ามนุษย์ทุกคนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า การไกล่เกลี่ยเชิงรุกส่งผลกระทบต่อลูกหนี้ผู้บริโภคและเจ้าหนี้ดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบต่อลูกหนี้ผู้บริโภค

การไกล่เกลี่ยตามหมายบังคับคดีของเจ้าพนักงานบังคับมีลักษณะเชิงรุกเชิงรับผสมผสานกันไปตามขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยหลังมีคำพิพากษา ซึ่งส่งผลกระทบเชิงบวกต่อลูกหนี้ผู้บริโภคซึ่งเป็นข้อดีหลายประการ ได้แก่ (1) ทำให้ลูกหนี้ผู้บริโภคราบลงหน้าว่า จะไม่มีที่อยู่ถูกขับไล่หรือถูกจับเพราะไม่ออกจากบ้านที่ถูกยึด หรือเงินเดือนประจำทุกเดือนจะถูกอายัดรวมเงินโบนัสในแต่ละปีด้วยตามหมายบังคับคดี (2) ส่งผลให้ลูกหนี้ผู้บริโภคสมัครใจร่วมกับกรมบังคับคดีแก้ปัญหาด้วยการไกล่เกลี่ยตามกลไกบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยที่กรมบังคับคดี

จัดเตรียมไว้ (3) ลูกหนี้ผู้บริโภคมีโอกาสที่จะเตรียมการและวางแผน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากถูกบังคับให้ชำระหนี้ได้ล่วงหน้า (4) แม้จำต้อง ดิ้นรนขวนขวายหาทางออก ด้วยการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยตามที่กรมบังคับคดี เสนอจัดเตรียมไว้ให้ตามระเบียบกรมบังคับคดี ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยฯ ก็ตาม และ (5) แต่ก็ส่งผลให้การไกล่เกลี่ยเชิงรับหลังรับหมายบังคับคดีจะได้รับ การตอบสนองเป็นอย่างดีจากลูกหนี้ผู้บริโภคไปในตัวด้วย

2. ผลกระทบต่อเจ้าหนี้ผู้บริโภค

การที่ลูกหนี้ผู้บริโภคเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ตามหมายบังคับคดีในลักษณะเชิงรุกตามความหมายดังกล่าว ส่งผลเชิงบวก ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหนี้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ กล่าวคือ (1) ช่วยป้องกัน ปัญหาการยักยอกถ่ายเททรัพย์สินของลูกหนี้ผู้บริโภค (2) การไกล่เกลี่ย เชิงรุกเช่นนี้จะเริ่มจากและเกิดจากความสมัครใจฝ่ายลูกหนี้ผู้บริโภคเจ้าของ ปัญหาเอง และ (3) ลดค่าใช้จ่ายในการสืบทรัพย์สินของลูกหนี้ผู้บริโภคของเจ้าหนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจการ โดยการไกล่เกลี่ยเชิงรุกลักษณะนี้ได้รับการตอบสนอง อย่างดีจากผู้ประกอบการธุรกิจการเงิน

ทั้งนี้ หากพิจารณาผลลัพธ์ของกระบวนการไกล่เกลี่ย ของกรมบังคับคดีของประเทศไทยที่ใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเชิงรุก พบว่า กลไกดังกล่าวทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังจะเห็น ได้จากสถิติปริมาณผลสำเร็จที่รวมทุนทรัพย์และปริมาณจำนวนคดีผู้บริโภค ประเภทการกู้ยืมเงินในการไกล่เกลี่ยเชิงรับโดยศาลยุติธรรมเปรียบ กับการไกล่เกลี่ยเชิงรุกตามหมายบังคับคดีนั้น ผลลัพธ์ที่ได้รับสวนทาง กับการจำนวนปริมาณคดีที่ลดลง โดยทุนทรัพย์การไกล่เกลี่ยสำเร็จ ของกรมบังคับคดีได้รับมากกว่าแม้จำนวนปริมาณน้อยกว่าซึ่งไม่สอดคล้อง กับการแก้ไขปัญหาหนี้เสียและหนี้ครัวเรือนในไทยดังสถิติหนี้ครัวเรือน ในปี 2565-2566 (Bank of Thailand, 2023, Online) ตามสถิติการไกล่เกลี่ย เชิงรับและเชิงรุกดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สถิติการไถ่เกลียในปีงบประมาณ 2564 – 2565 (ต.ค. 64 - ม.ค. 65)

ปีงบประมาณ	องค์กร	เข้าสู่ การ ไถ่เกลีย	ไถ่เกลียสำเร็จ		ร้อยละ ไถ่เกลีย สำเร็จ
		เรื่อง	เรื่อง	ทุนทรัพย์	
2564	ศาลยุติธรรม กรมบังคับคดี	58,507 16,333	51,910 15,093	23,974,982.41 9,398,317,410.35	88.72 92.41
2565	กรมบังคับคดี (ต.ค. 64 - ม.ค. 65)	6,440	6,186	2,315,069,935.26	96.06

จากข้อมูลที่ยูเขียนได้นำเสนอข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการไถ่เกลียเชิงรุกน่าจะเป็นกระบวนการที่เหมาะสมต่อการระงับข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินซึ่งสามารถแก้ปัญหานี้เสีย และสามารถแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกหนี้ผู้บริโภคในประเทศไทยได้ในระดับหนึ่ง

บทสรุป

บทความนี้เสนอเพื่อให้ทุกฝ่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการไถ่เกลียทั้งภาครัฐและเอกชนผู้ประกอบการธุรกิจและสถาบันการเงินในไทยทุกฝ่ายพึงให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนสร้างจิตสำนึกแก่ลูกหนี้ผู้บริโภคมุ่งเน้นให้ลูกหนี้ผู้บริโภคตระหนักรู้เกิดจิตสำนึกให้ความสำคัญรับผิดชอบในการชำระหนี้และวินัยทางการเงินเพื่อประโยชน์แก่ตนเองและสังคมโดยรวมในขณะเดียวกันก็ผ่อนปรนช่วยเหลือรับชำระหนี้อย่างเอื้อเพื่อบนฐานความคิดเพื่อสิทธิในความเป็นมนุษย์ที่จะดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันบนโลกนี้อย่างสุขสงบร่มเย็น โดยหาทางออกร่วมกันด้วยการไถ่เกลียเกลียประโยชน์แก่ทุกฝ่ายด้วย

“กระบวนการใกล้เคียงเพื่อประชาชน” มุ่งให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์เกื้อกูลกัน เกื้อกูลประโยชน์ตนพึงพอใจในประโยชน์ที่สมควรได้รับตามสภาพความเป็นจริง ในขณะนั้นตามแนวการใกล้เคียงยุติธรรมในตนเองลดละเลิกความต้องการ อยากได้ใครเป็นกิเลสส่วนตนลง เพื่อแก้ปัญหาหนี้เสียแก่ลูกหนี้ผู้บริโภค ประเภทการกู้ยืมเงินโดยเฉพาะหนี้สินเชื่อบุคคลการกู้ยืมไม่มีหลักประกัน และเสริมสร้างโครงสร้าง กระบวนการและระบบใกล้เคียงอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า กระบวนการใกล้เคียงที่เป็นอยู่ของประเทศไทย ไม่เหมาะสมกับการแก้ปัญหาข้อพิพาททางการเงินในคดีสินเชื่อส่วนบุคคล ไม่มีหลักประกัน โดยผู้เขียนมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบการใกล้เคียง ของประเทศไทยดังต่อไปนี้

1. เสริมสร้างและเพิ่มช่องทางพิเศษการใกล้เคียงสำหรับผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกัน ในลักษณะเชิงรุก

ส่งเสริมสนับสนุนการใกล้เคียงที่มีและเป็นอยู่เดิมระหว่าง ศาลยุติธรรมและกรมบังคับคดีร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยและ ธนาคารพาณิชย์ให้ต่อเนื่องแข็งแกร่งมั่นคงขึ้น (Bank of Thailand, 2021, Online) ในลักษณะของการเพิ่มช่องทางพิเศษเป็นการเฉพาะหนี้ กู้ยืมเงินสินเชื่อสำหรับผู้บริโภคทั้งก่อนและหลังฟ้อง ตลอดจนถึงหลังมีคำพิพากษา โดยถือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจแห่งชาติโดยอาจร่วมกัน หน่วยงานบริหารจัดการการใกล้เคียง โดยเริ่มจากธนาคารของรัฐหรือสถาบันการเงิน เฉพาะกิจ อาทิ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และหน่วยงานรัฐ

ที่เกี่ยวข้อง อาทิ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค ดังต่อไปนี้

1.1 สร้างแรงจูงใจให้ลูกหนี้ผู้บริโภคเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย
หาทางออกแก้หนี้เสีย

โดยการกำหนดมาตรการและแรงจูงใจเพื่อเพิ่มแรงจูงใจ
ให้ลูกหนี้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ปัญหาหนี้เสียก่อนฟ้องและ
หลังฟ้อง ตลอดจนหลังศาลมีคำพิพากษาแล้ว โดยให้สิทธิประโยชน์ 3 ประการ
สำหรับลูกหนี้ที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย กล่าวคือ (1) การขยายระยะเวลา
การชำระหนี้ (2) การลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นเบี้ยปรับ หรือไม่ต้องชำระ
ดอกเบี้ยและเบี้ยปรับในกรณีที่ชำระหนี้เสียทั้งหมดได้ในคราวเดียวหรือ
สองคราวแล้วแต่ตกลง และ (3) ทรัพย์สินจะไม่ถูกยึดอายัด และขายทอดตลาด
โดยมาตรการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นการเพิ่มช่องทางพิเศษสำหรับการไกล่เกลี่ย
คดีผู้บริโภคประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลและหนี้ครัวเรือนอันมีลักษณะ
ใกล้เคียงกับการระงับข้อพิพาททางเลือกทางการเงินที่มีลักษณะพิเศษ
แบบใหม่ในประเทศญี่ปุ่น

1.2 เสริมสร้างการไกล่เกลี่ยเชิงรุกควบคู่กับการไกล่เกลี่ย
เชิงรับส่งเสริมและเสริมสร้างการไกล่เกลี่ยเชิงรุกตลอดทั่วทั้งกระบวนการควบคู่กับ
การไกล่เกลี่ยเชิงรับที่เป็นอยู่มี กล่าวคือ

1.2.1 คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจจะใช้ช่องทางพิเศษ
ซึ่งเป็นการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องหรือหลังฟ้องในคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงิน
โดยแรงจูงใจให้เห็นสิทธิประโยชน์ทั้ง 3 ประการข้างต้น ในการเข้าสู่กระบวนการ
ดังกล่าวขึ้นอยู่ด้วยความพร้อมและสมัครใจ หรือ

1.2.2 อาจเป็นกรณีที่ลูกหนี้ผู้บริโภคร้องแสดง
ความประสงค์ด้วยการลงทะเบียนตามกลไกบริหารจัดการเชิงรับเช่นเดียวกับการ
ยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องในคดีแพ่งและคดีผู้บริโภคทั่วไป หรือ

1.2.3 การไกล่เกลี่ยในทุกชั้นชั้นตอนหรือชั้นตอนสุดท้าย หลังมีคำพิพากษาในระหว่างการบังคับคดีตามระเบียบกรมบังคับว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ที่บังคับใช้อยู่ โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และสำนักงานบังคับคดีทั่วประเทศ 117 แห่งดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง ไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือ

1.2.4 กรณีที่ลูกหนี้ผู้บริโภคมิได้เข้าสู่อการไกล่เกลี่ยตามช่องทางพิเศษ แต่ลูกหนี้ผู้บริโภคได้รับหนังสือติดตามทวงถามให้ชำระหนี้แล้ว ลูกหนี้ผู้บริโภคมิกับตัวแทนเจ้าหนี้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถแก้หนี้เสียกันเองได้ในลักษณะเชิงรุกที่ถูกรุกไล่ด้วยหนังสือติดตามทวงถามหรือการทวงถามด้วยท่าทีที่เป็นมิตร แก้ปัญหามิใช่อการข่มขู่คุกคาม (มาตรา 11 พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558) โดยตัวแทนเจ้าหนี้บริหารจัดการและวางแผนการชำระหนี้สร้างความรับผิดชอบให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามแผนบริหารจัดการหนี้เน้นให้ความช่วยเหลือผ่อนปรน (Debt Forgiveness/ Subsidiary) บนฐานความคิดสิทธิมนุษยชนเพื่อชีวิตที่ดีขึ้น (Human Right Based Mindset) ในลักษณะเช่นเดียวกับที่ NDR ในสหรัฐอเมริกาดำเนินการให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้จริง ทั้งยังไม่เป็นการผลักภาระดอกเบี้ยและเบี้ยปรับให้เป็นภาระลูกหนี้ผู้บริโภค

1.3 ส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้ผู้บริโภคให้หลุดพ้นจากความจนบนฐานสิทธิมนุษยชน

ส่งเสริมและรณรงค์ให้บรรลู่เป้าหมายการไกล่เกลี่ยเพื่อลูกหนี้ผู้บริโภคหลุดพ้นจากกับดักความยากจนตามหลักสิทธิมนุษยชนเพื่อชีวิตและการดำรงชีวิตที่ดีในสังคมที่สงบร่มเย็น ตลอดจนส่งเสริมสิทธิประโยชน์ 3 ประการที่ลูกหนี้ผู้บริโภคได้รับ ทั้งนี้ การส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิดังกล่าว ยังคงไว้ซึ่งหลักสิทธิตามสัญญา และแผนการชำระหนี้สร้างความรับผิดชอบให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามแผนบริหารจัดการหนี้เน้นให้ความช่วยเหลือผ่อนปรนบนฐานความคิดสิทธิมนุษยชนเพื่อชีวิตที่ดีขึ้น ควบคู่กับการขยายระยะเวลา

การชำระหนี้ โดยที่ลูกหนี้ผู้บริโภคมักได้ประโยชน์ควบคู่ไปกับการที่เจ้าหนี้ผู้ประกอบการก็ยังคงได้ประโยชน์จากการคำนวณดอกเบี้ยตามระยะเวลาที่ขยายออกไป เพียงแต่ปรับตามวิธีคิดแบบเดิมเป็นอัตราดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ยเพื่อการดำรงชีพเพื่อการหลุดพ้นกับดักความยากจนและการดำรงชีวิตความกินดีอยู่ดีตามหลักสิทธิมนุษยชนทางสังคม

นอกจากนี้ ยังเสริมสร้างการบรรลุเป้าหมายโดยส่งเสริมกลไกการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยเชิงรุกและเชิงรับควบคู่กันกับการสร้างจิตสำนึกในการชำระตามแผนการชำระหนี้อย่างเป็นระบบดังเช่นที่ NDR ดำเนินการในสหรัฐอเมริกาและมุ่งเน้นให้ลูกหนี้ผู้บริโภคหลบหนี้อยลงเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยและการชำระหนี้ตามระบบการเงินมากขึ้นดังเช่นที่ NDR ดำเนินการในสหรัฐอเมริกา

1.4 ปรับเปลี่ยนคุณสมบัติและกลไกที่เกี่ยวกับคนกลางผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมยอมความในคดีผู้บริโภค

เสนอให้มีการปรับแก้ไขคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยและผู้ประนีประนอมยอมความ จากเดิมที่กำหนดคุณสมบัติที่เป็นเพียงผู้มีความรู้และประสบการณ์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นสำคัญ³ โดยแก้ไขให้มีการกำหนดให้เป็นผู้มีความชำนาญหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องหรือเฉพาะด้านในสาขาต่าง ๆ หรือเป็นผู้มีความรู้ประสบการณ์เฉพาะด้านหรือเฉพาะเรื่อง ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมกับคดีผู้บริโภคเฉพาะเรื่องซึ่งจะช่วยให้สามารถหาทางออกและยุติความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับกรณีข้อพิพาทที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินสิน สิ้นเชื่อส่วนบุคคล

³ ข้อ 51 (2) และ (4) ของข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2554, ข้อ 5 ก. (4) ของระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2558, ข้อ 23 ก. (3) ของระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 และ มาตรา 10 ก. (2) แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

ไม่มีหลักประกันที่มีลักษณะเฉพาะและต้องการผู้ใกล้เคียงที่มีความรู้เฉพาะด้านการเงิน

นอกจากการปรับเปลี่ยนคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียงแล้ว การปรับแก้กลไกการใกล้เคียงโดยคนกลางลำพังเพียงคนเดียวให้เป็นรูปแบบของคณะกรรมการการใกล้เคียง โดยเฉพาะกรณีการใกล้เคียงในคดีผู้บริโภค ประเภทการกู้ยืมเงินสินเชื่อบุคคลไม่มีหลักประกัน ควรจะประกอบด้วยตัวแทนที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านการเกี่ยวกับการบริโภคประเภทการกู้ยืมเงินสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค หรือผู้มีความรู้ความชำนาญในคดีผู้บริโภค และจากกลุ่มตัวแทนผู้บริโภคหรือคู่กรณีลูกหนี้ผู้บริโภค จากธนาคารหรือสถาบันการเงินคู่กรณี จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและนักกฎหมาย หรือศาลยุติธรรมประกอบกันไม่น้อยกว่าสามฝ่ายเป็นคณะกรรมการผู้ใกล้เคียงในคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคหรือสินเชื่อบุคคลไม่มีหลักประกัน

2. ปรับแก้ไขเพิ่มเติมกฎกติกาการใกล้เคียงที่เกี่ยวข้อง

นอกจากการส่งเสริมและเพิ่มช่องทางพิเศษของการใกล้เคียง ผู้เขียนเห็นว่าจำเป็นต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎกติกาการใกล้เคียงดังต่อไปนี้

2.1 แก้ไขเพิ่มเติมข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการใกล้เคียงก่อนพ.ศ. 2563 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงก่อนในคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินหรือสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคหรือสินเชื่อบุคคลไม่มีหลักประกันก่อนยื่นฟ้องศาล โดยแก้ไขคุณสมบัติของคนกลางผู้ประนีประนอมตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการใกล้เคียงพ.ศ. 2554 ให้เป็นผู้มีประสบการณ์การใกล้เคียงในคดีผู้บริโภคและผู้ชำนาญการด้านสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคหรือสินเชื่อบุคคลไม่มีหลักประกันหรือคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินและคณะกรรมการใกล้เคียงไม่น้อยกว่าสามฝ่าย

2.2 ปรับแก้เพิ่มเติมระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 หรือออกระเบียบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคเฉพาะเรื่องและผู้ชำนาญการด้านสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคหรือสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันหรือคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินและคณะกรรมการการไกล่เกลี่ยไม่น้อยกว่าสามฝ่าย

2.3 ปรับแก้เพิ่มเติมระเบียบกรมบังคับคดีว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. 2558 หรือออกระเบียบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ยในคดีผู้บริโภคเฉพาะเรื่องและผู้ชำนาญการด้านสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคหรือสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันหรือคดีผู้บริโภคประเภทการกู้ยืมเงินและคณะกรรมการการไกล่เกลี่ยไม่น้อยกว่าสามฝ่าย

References

- Bank of Thailand. (2023). *Supervision of specialized financial institutions*. Retrieved June 30, 2023. <https://www.bot.or.th/th/our-roles/financial-institutions/sfi-supervisions.html> [In Thai]
- . (2021). *Credit card and personal loan debt reconciliation fair*. Retrieved November 20, 2020. <https://www.bot.or.th/th/news-and-media/news/news-20210213.html> [In Thai]
- Brams, S. (2016). *Game Theory Political Scientist Steven Brams on cooperative games, the Prisoner's Dilemma, and win-win solutions in our daily life*. Retrieved February 23, 2020. <https://serious-science.org/game-theory-7846>
- Colombo, G. F., & Shimizu, H. (2016). Litigation or Litigiousness? Explaining Japan's "Litigation Bubble" (2006-2010). In *Oxford University Comparative Law Forum*, 4, 1-25.
- ICHIBA, K. (2022). *KIN-YŪ ADR--A New ADR System in the Japanese Financial Industry*. Retrieved February 25, 2022. https://www.nishimura.com/sites/default/files/tractate_pdf/ja/jcaa_newsletter_ichiba.pdf
- Johnson, H. (2023). *National Debt Relief can help you settle your debts for less than you owe. National Debt Relief Review*. Retrieved August 16, 2023. <https://www.nerdwallet.com/article/finance/national-debt-relief-debt-settlement>

- Kenneth, C. (2009). *Mediation and Meditation: The Deeper Middle Way*. Retrieved January 20, 2017. <https://www.mediate.com/mediation-and-meditation-the-deeper-middle-way/>
- Menkel-Meadow, C. (2001). Aha? Is Creativity Possible in Legal Problem Solving and Teachable in Legal Education?. *Harvard Negotiation Law Review*, 6, 97-98, Retrieved December 5, 2017. <http://scholarship.law.georgetown.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=facpub>
- Nash, J. F. (1950). Equilibrium points in n-person games. *Proceedings of the national academy of sciences*, 36(1), 48-49.
- Nicastro, S. (2020). *National Debt Relief Review: Does Debt Settlement Work?*. Retrieved February 12, 2022. <https://www.nerdwallet.com/article/finance/national-debt-relief-debt-settlement>
- Ostrom, E. (2005). *Understanding Institutional Diversity*. Princeton University Press.
- Thanaboriboon, P. (2022). Mediation Concepts and Mediation Process for Consumer Cases of Loan in Thailand. *Dunlaphaha*, 69(1), 89-90 [In Thai]
- The Organization for Economic Cooperation and Development (OECD). (2018). *Household Debt*. Retrieved February 25, 2022. <https://www.oecd-ilibrary.org/content/data/f03b6469-en>

- Vayuparb, P. (2016). *Consumer Protection Procedure*. (3rd ed.).
Krung Siam Publishing Company Limited. [In Thai]
- Vitasek, K. (2017). *Using Game Theory to Create Win-Win
Supplier Agreements*. Retrieved February 23, 2020.
[https://www.linkedin.com/pulse/using-game-theory
-create-win-win-supplier-agreements-kate-vitasek](https://www.linkedin.com/pulse/using-game-theory-create-win-win-supplier-agreements-kate-vitasek)