



การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ย  
ข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร



คู่มือนี้พิมพ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชญวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม  
คณะอาชญวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2565



**THE USE OF THE RESTORATIVE JUSTICE PROCESS TO SETTLE  
DISPUTES PRIOR TO THE LAWSUIT IN BANGKOK**

**BY**

**ASSOCIATE PROFESSOR POLCE COLONEL SORAT GLUBWILA**

**A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR**

**THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY IN LEADERSHIP  
IN CRIMINOLOGY AND JUSTICE ADMINISTRATION  
FACULTY OF CRIMINOLOGY AND  
CRIMINAL JUSTICE ADMINISTRATION**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY**

**ACADEMIC YEAR 2022**

คุษฎีนิพนธ์เรื่อง

การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ย  
ข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดย

รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก โสรัตน์ กลั้ววิลา

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2565

รศ.ดร.ศรีสมบัติ โชคประจักษ์ชัด  
ประธานกรรมการสอบ

ผศ.พ.ต.อ.ดร.สฤษดิ์ สืบพงษ์ศิริ  
กรรมการ

ผศ.ร.ต.อ.ดร.จอมเดช ศรีเมฆ  
กรรมการ

ดร.อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์  
กรรมการ

รศ.ดร.ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม  
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณิ์ สุขสาตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

16 ธันวาคม 2565

Dissertation entitled

**THE USE OF THE RESTORATIVE JUSTICE PROCESS TO SETTLE  
DISPUTES PRIOR TO THE LAWSUIT IN BANGKOK**

by

ASSOCIATE PROFESSOR POLICE COLONEL SORUT GLUBWILA

was submitted in partial fulfillment of the requirements  
for the degree of Doctor of Philosophy in Criminology and Justice Administration

Rangsit University  
Academic Year 2022

-----  
Assoc. Prof. Srisombat Chokprajakchat,  
Ph.D.  
Examination Committee Chairperson

-----  
Asst.Prof.Pol.Col.Sarit Suebpongsiri, Ph.D.  
Member

-----  
Asst.Prof.Pol.Capt.Jomdet Trimek, Ph.D.  
Member

-----  
Aranee Vivatthanaporn, Ph.D.  
Member

-----  
Assoc.Prof.Thamavit Terdudomtham, Ph.D.  
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plt.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

December 16, 2022

## กิตติกรรมประกาศ

คุณฐิติพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เป็นอย่างดีเนื่องมาจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รศ.ดร.ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม คณบดี/อาจารย์ที่ปรึกษา และท่าน รศ.พ.ต.ท.ดร.กฤษณพงศ์ พุตระกูล ประธานหลักสูตร ที่ให้ความเอาใจใส่ช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาแนะนำเป็นอย่างดีมา โดยตลอด ท่านยังให้กำลังใจและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เป็นอย่างดี ตลอดจนคณาจารย์ผู้สอน และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในสาขาวิชาอาชีวศึกษาและอื่นๆ จนทำให้ข้าพเจ้าสำเร็จการศึกษา และจะขอเอาวิชาความรู้ทั้งหลายที่ได้รับจาก สถาบันการศึกษา แห่งนี้ไปถ่ายทอดและสานต่อเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมให้มากที่สุด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้มีโอกาสมาสนับสนุนกิจการของมหาวิทยาลัยรังสิตในอนาคตต่อไป ในโอกาสนี้ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยรังสิต คณะผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สนับสนุนทุนการศึกษาให้กับคณาจารย์จากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ได้เข้ามาศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก ซึ่งข้าพเจ้าจะได้นำเอาความรู้ไปสอนและถ่ายทอดต่อไปให้เกิดประโยชน์ กับ นักเรียนนายร้อยตำรวจ นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาและผู้บังคับใช้กฎหมายหลักสูตรต่างๆ ที่เข้ามาฝึกอบรมในโรงเรียนนายร้อยตำรวจต่อไป

รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอกโสรัตน์ กลั้ววิลา

ผู้วิจัย

- 5908057 : รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก โสรัตน์ กลั้ววิลดา  
 ชื่อคุณิณีพนธ์ : การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
 ก่อนฟ้องคดี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
 หลักสูตร : ปรัชญาคุณิณีบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม  
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ เพื่อวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยแบบ เชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง ที่เป็นกลุ่มผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และประชาชนที่เคยใช้บริการ จำนวน 21 คน และใช้การสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในด้านกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย จำนวน 15 คน

ผลการวิจัย พบว่า 1) การวิเคราะห์การดำเนินการตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่มีการสรุปผลการดำเนินการที่ผ่านมา และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละประเด็น 6 ประเด็น คือ ข้อมูลทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย การดำเนินการไกล่เกลี่ย การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท และ การติดตามผลปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท ในภาพรวมการดำเนินการเป็นไปตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด แต่พบปัญหาจากการขั้นตอนในการดำเนินการที่มาก และปัญหาด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นปัญหาหลักในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 2) การวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสม แบ่งการวิเคราะห์เป็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน เครือข่ายยุติธรรมชุมชน ด้านการควบคุม และ ด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ ข้อเสนอแนะ ผลการวิเคราะห์การดำเนินการและการบริหารจัดการตามกรอบอำนาจหน้าที่ แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ ประเด็นแรกข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ประกอบด้วยปัญหาจากข้อกฎหมาย โครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการ การกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย ประเด็นที่สองข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านงบประมาณ และ ประเด็นที่สามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และได้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาทั้งสามประเด็นด้วยพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ( i Mediations) มาสนับสนุนงานการจัดการไกล่เกลี่ย

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 320 หน้า)

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน, กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์, การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี

ลายมือชื่อนักศึกษา ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....



5908057 : Associate Professor Police Colonel Sorut Glubwila  
 Dissertation Title : The Use of the Restorative Justice Process to Settle Disputes Prior to the lawsuit in Bangkok.  
 Program : Doctor of Philosophy in Criminology and Justice Administration  
 Dissertation Advisor : Assoc.Prof. Thamavit Terdudomtham , Ph.D.

**Abstract**

The research aimed to analyze the procedures according to the authority framework of the mediation of disputes before prosecution by the restorative justice process in Bangkok and to analyze and propose appropriate management styles for the mediation of disputes before prosecution by the restorative justice process in Bangkok. Qualitative research was employed using in-depth interviews with 21 specific key informants: executives, operation officers responsible for the mediation of disputes, and people who used the services. The connoisseurship was also used with a group of 15 experts involved in the restorative justice process of law enforcement agencies.

The results revealed that 1) the analysis of the procedures based on the authority framework with the summarization of the results of previous procedures and occurring problems was divided into six issues, namely general information related to the public-sector dispute mediation center in Bangkok, bringing disputes into the mediation, designation process of mediators, the procedure of mediation, determining the pattern of conciliation, and monitoring the procedure of the conciliation agreement. Overall, the procedures were on track as prescribed by law. However, there were redundant implementation processes, and the main problem was a lack of knowledge, skills, and ability of mediators in the mediation process of the public-sector dispute mediation center. 2) Analysis and proposition of appropriate management styles were divided into five issues: planning, public relations, coordinating with community justice networks, controlling, and procurement of resources in management. The recommendations for analyzing procedures and management according to the authority framework are divided into three issues: the first issue is the problem in the mediation of disputes consisting of the problems from the law, the structures of government agencies that are inappropriate to the procedures, and the strategies for establishing a mediation center. The second point is the problem of management, human resource development, and budget problems. The last issue is the problem of confidence in public-sector dispute mediation. The recommendations are proposed to solve problems using an information technology platform called ‘i – Mediations’ to manage the public-sector dispute mediation in Bangkok.

(Total 320 pages)

Keywords: Public-Sector Dispute Mediation, Restorative Justice Process, Mediation of Disputes before Prosecution

Student’s Signature ..... Dissertation Advisor’s Signature .....

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูป	ซ
<b>บทที่ 1</b>	
<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	7
1.3 คำถามการวิจัย	7
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.5 กรอบแนวคิดและขั้นตอนการวิจัย	10
1.6 นิยามศัพท์	11
<b>บทที่ 2</b>	
<b>ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>14</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย กระบวนการสมานฉันท์	14
2.2 หลักการและแนวทางการปฏิบัติสากลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย กระบวนการสมานฉันท์	37
2.3 กฎหมาย นโยบาย และแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้วยกระบวนการสมานฉันท์ของประเทศไทย	46
2.4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์ในต่างประเทศ	59
2.5 กลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์ของประเทศไทย	68
2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	75



## สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
<b>บทที่ 3</b>	<b>ระเบียบวิธีการวิจัย</b>	<b>82</b>
	3.1 การกำหนดระเบียบวิธีวิจัย	82
	3.2 พื้นที่ในการศึกษาวิจัย	83
	3.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญและวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	83
	3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	84
	3.5 ขั้นตอนดำเนินการศึกษาวิจัย	87
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล	88
	3.7 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการวิจัย	89
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิจัย</b>	<b>91</b>
	4.1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)	91
	4.2 การสัมภาษณ์อิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)	169
<b>บทที่ 5</b>	<b>การอภิปรายผลการศึกษา</b>	<b>217</b>
	5.1 การอภิปรายผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ใน เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	217
	5.2 การอภิปรายผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่ เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรม เชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	245
<b>บทที่ 6</b>	<b>สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	<b>263</b>
	6.1 สรุปผลการวิจัย	263
	6.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	278
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>285</b>

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>ภาคผนวก</b>	<b>290</b>
<b>ภาคผนวก ก</b>	291
<b>ภาคผนวก ข</b>	302
<b>ภาคผนวก ค</b>	307
<b>ภาคผนวก ง</b>	309
	320
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>320</b>



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนผู้ต้องขังละสัดส่วนผู้ต้องขังของแต่ละประเทศสูงสุด 10 อันดับ	2
3.1 แสดงคะแนนเฉลี่ยค่าความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับวัตถุประสงค์	86
4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี	118
4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	151
4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่า และความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร	178
4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์	195
4.5 แสดงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์	209

## สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
4.1	แสดงลักษณะของกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	95
6.1	โมเดลรูปแบบการการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	283
6.2	โมเดลรูปแบบการการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร (ต่อ)	284

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การควบคุมทางสังคมให้มีความสงบสุขนั้นคนในสังคมต่างร่วมกันกำหนดบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) ไว้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปรับพฤติกรรมของบุคคลที่อยู่ในสังคม กฎหมายก็เป็นเครื่องมือหนึ่งในการจัดการทางสังคมเช่นกัน โดยกฎหมายไทยได้กำหนดโทษทางอาญาไว้ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 18 ไว้ 5 สถาน คือ (1) ประหารชีวิต (2) จำคุก (3) กักขัง (4) ปรับ (5) ริบทรัพย์สิน กฎหมายได้กำหนดไว้แล้วว่าความผิดในแต่ละฐาน ศาลสามารถพิจารณาและกำหนดโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดในฐานนั้นๆ โดยโทษจำคุกนั้น เป็นการลงโทษที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการจัดระเบียบสังคม การลงโทษทางอาญาสมัยก่อนที่เป็นการแก้แค้นทดแทนและข่มขู่ยับยั้ง (สัญญาพงศ์ ลีมีประเสริฐ, สุธีราภรณ์ แสงจันทร์ศรี และ อนิสมา มานะทน, 2562) แตกต่างจากการลงโทษในปัจจุบันที่มุ่งเน้นการตัดช่องโอกาสในการกระทำความผิดและแก้ไขฟื้นฟูไม่ให้เกิดการกระทำผิดซ้ำมากกว่า โดยโทษจำคุกเป็นมาตรการทางอาญาที่ตอบสนองต่อภารกิจของกฎหมายอาญาในการคุ้มครองสังคม (ธานี วรภัทร์, 2556) โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลทางสถิติผู้ต้องขังทั่วโลก โดย World Prison Brief (2021) ได้จัดลำดับจำนวนผู้ต้องขังของประเทศไทยไว้อยู่ที่ลำดับที่ 6 อยู่ที่จำนวน 319,082 คน คิดเป็น 459 คน จากประชากร 1 แสน คน ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงลำดับต้นของโลกเช่นเดียวกัน ที่ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อคำนวณความสามารถในการรับผู้ต้องขังของทัณฑสถานในควบคุมของกรมราชทัณฑ์ก็เกินความสามารถในการรับผู้ต้องขังเป็นร้อยละ 339.1 ตามรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนผู้ต้องขังและสัดส่วนผู้ต้องขังของแต่ละประเทศสูงสุด 10 อันดับ

ลำดับ	ประเทศ	จำนวนผู้ต้องขัง (คน)	สัดส่วนผู้ต้องขังต่อประชากร (คน)	ความสามารถในการรับผู้ต้องขัง (ร้อยละ)
1	สหรัฐอเมริกา	2,094,000	639	99.8
2	จีน	1,710,000	121	n/a
3	บราซิล	759,518	357	151.9
4	รัสเซีย	478,714	331	68.6
5	อินเดีย	478,600	35	118.5
6	ไทย	319,082	459	339.1
7	ตุรกี	281,094	335	125.6
8	อินโดนีเซีย	252,821	92	186.3
9	เม็กซิโก	215,232	166	98.2
10	ฟิลิปปินส์	215,000	200	463.6

หมายเหตุ สัดส่วนผู้ต้องขังต่อประชากร คือ สัดส่วนของจำนวนผู้ต้องขังกับจำนวนประชากรทั้งประเทศต่อประชากร 100,000 คน

ที่มา : World Prison Brief, 2021

จากข้อมูลทางสถิติตาม ตารางที่ 1.1 ได้สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาผู้ต้องขังล้นคุกของกระบวนการยุติธรรมไทยโดย (สรันยา สีมา, 2563) ได้อธิบายผลกระทบของปัญหาผู้ต้องขังล้นคุกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ผลกระทบในการจัดสวัสดิการ การดูแลชีวิตความเป็นอยู่ สวัสดิภาพของผู้ต้องขังในเรือนจำทัณฑสถานนั้นๆ อันเห็นได้จากความจุที่รับได้กับปริมาณผู้ต้องขังที่เกินประมาณทำให้ผู้ต้องขังต้องอยู่กันอย่างแออัด เกิดความเครียด การดูแลความเป็นกวดขันวินัยของผู้ต้องขังไม่ทั่วถึง ทำให้เกิดการกระทำผิดวินัยของผู้ต้องขัง ไม่ว่าจะเป็นการทะเลาะวิวาท ไปจนถึงการก่อการจลาจลในเรือนจำ ซึ่งเป็นปัญหาในการบริหารจัดการภายในเรือนจำและทัณฑสถาน ส่วนผลกระทบอีกด้านหนึ่งคือ การแก้ไขปัญหาค้นฟูนิสัยของผู้ต้องขังไม่สามารถทำได้อย่างไม่



ประสิทธิภาพ นำไปสู่ปัญหาการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังเมื่อพ้นโทษออกไปจากเรือนจำหรือทัณฑสถาน อีกทั้งการที่นำผู้ต้องขังมาอยู่ปะปนกันเป็นจำนวนมาก ผู้ต้องขังที่เป็นอาชญากรมืออาชีพ มาปะปนกับผู้กระทำผิดครั้งแรก หรือผู้ที่กระทำผิดด้วยความพลาดปลั้ง เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการกระทำผิดในระดับที่สูงขึ้น จนกลายเป็นการสร้างเครือข่ายผู้ต้องขัง เมื่อพ้นโทษออกไปก็มีโอกาสสูงที่จะทำความผิดซ้ำ

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น นำไปสู่การหาทางออกให้ปัญหาดังกล่าวและการใช้มาตรการทางเลือกแทนการจำคุก ก็เป็นอีกมาตรการหนึ่งที่ภาครัฐ โดยกระทรวงยุติธรรมให้ความสำคัญ หนึ่งในมาตรการนั้นคือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนก่อนฟ้องคดี โดยส่งเสริมสนับสนุนหรือกระตุ้นให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในการป้องกันแก้ไขและจัดการกับปัญหาข้อพิพาทและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความเสียหายให้กับผู้ได้รับผลกระทบและมีส่วนร่วมในการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในชุมชน โดยมีหลักพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่าชุมชนหรือหมู่บ้านคือ โครงสร้างทางการปกครองที่เล็กที่สุด และสำคัญที่สุดเนื่องจากหมู่บ้านหรือชุมชน คือจุดที่สำคัญของการแก้ปัญหาและการพัฒนาในทุกมิติดังนั้นควรจะต้องแก้ปัญหาที่หมู่บ้านหรือชุมชนก่อนซึ่งการแก้ปัญหาดังกล่าวควรไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทย่อมสามารถเข้าใจเรื่องราวการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและสามารถจัดการได้ดีกว่าบุคคลหรือหน่วยงานที่มาจากภายนอกซึ่งนั้นย่อมหมายถึงการเกิดขึ้นของสิ่งที่เรียกว่ายุติธรรมชุมชน โดยชุมชนโดยในปัจจุบันการขับเคลื่อนเรื่องยุติธรรมชุมชนกำลังเป็นประเด็นสำคัญทั้งในสังคมไทยและต่างประเทศทั้งนี้การเกิดขึ้นของยุติธรรมชุมชนมีพื้นฐานมาจากความคิดที่ว่า ชุมชนควรเป็นผู้จัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและสร้างความสมานฉันท์ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ยังได้กำหนดแนวทางในการส่งเสริมระบบยุติธรรมทางเลือก ระบบยุติธรรมชุมชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม โดยส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในรูปแบบต่าง ๆ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม การช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงความเป็นธรรม การพัฒนารูปแบบของการมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมให้มีความหลากหลาย การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน การพัฒนากลไกคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรมและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างภาครัฐเอกชน และชุมชน ภายใต้กรอบการสร้างกระบวนการยุติธรรมเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค ของยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความสมานฉันท์แห่งชาติ พ.ศ.2560 – 2563 โดยกำหนดกรอบ



ทิศทางและแนวทางในการดำเนินการในด้านการพัฒนาระบบกระบวนการยุติธรรมให้มีความโปร่งใสและเที่ยงธรรมบนพื้นฐานความไว้วางใจ รวมตลอดถึงการพัฒนางานยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และการฟ้องคดีแบบกลุ่ม และการสร้างโอกาส และบรรยากาศในการสานเสวนา การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการเจรจาต่อรอง การสร้างฉันทามติและการใช้วิธีที่สันติอื่นๆ ในชุมชนและสังคม ซึ่งล้วนแต่เป็นนโยบายที่ส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมาใช้ในการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแทนกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักที่ถูกมองว่าไม่สามารถที่แก้ไขปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างแท้จริงและสร้างปัญหาอื่นให้กับสังคม เช่น จำนวนคนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมมีมากเกินไปเป็นภาระของรัฐในการจัดการ เป็นต้น (อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และคณะ, 2558)

นอกจากนี้ กระทรวงยุติธรรมได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม 20 ปี ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจะต้องดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดให้มีการจัดทำแผนแม่บท ระยะต่าง ๆ เพื่อรองรับนโยบายการขับเคลื่อนประเทศโดยยุทธศาสตร์การพัฒนาชาติระยะยาว โดยในยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม 20 ปี นั้น ประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ 6 ข้อด้วยกัน โดยมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความสมานฉันท์และสันติวิธี คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาส ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางสังคม โดยได้จัดทำยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความสมานฉันท์และสันติวิธีแห่งชาติ (พ.ศ.2559-2563) เพื่อพัฒนาพัฒนาไกลในการยุติความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ในสังคม สืบเนื่องจากปัญหาความขัดแย้งในสังคมเป็นปัญหาสำคัญซึ่งปัจจุบันการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลายเรื่องได้กลายเป็นปัญหาระดับชาติ อย่างไรก็ดี มักจะพบว่าปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหลายเรื่องไม่อาจใช้การบริหารราชการหรือกระบวนการยุติธรรมตามปกติเข้ามาแก้ไขจัดการได้ ซึ่งในอนาคตข้างหน้าสถานการณ์ความขัดแย้งในสังคมจะมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นจากปัญหาความเหลื่อมล้ำ การแข่งขันทรัพยากร และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติในอีก 20 ปี ข้างหน้าจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างกลไกในการจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและสร้างความสมานฉันท์ ในสังคมที่มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาไกลและเครื่องมือในการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งคณะกรรมการอิสระเพื่อจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การตั้งกรรมการร่วมการใช้ยุติธรรมชุมชนแทนการนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสู่การพิจารณาคดี การใช้กระบวนการดำเนินคดีแบบกลุ่ม ให้เกิดขึ้นจริง รวมทั้งการพัฒนาและส่งเสริมยุติธรรมชุมชนเพื่อการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน โดยมีกิจกรรมในการขับเคลื่อนยุติธรรมชุมชน ดังนี้เช่น การสนับสนุนสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ในการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (สยช.) ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ตามจำนวน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และอาสาสมัครยูติธรรมชุมชน (อส.ยช.) การสนับสนุนการจัดทำโครงการร่วมกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) โดยการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมด้านยูติธรรมชุมชนภายใต้กรอบภารกิจ 5 ด้านของ ศยช.ประจำปีทุกปี การนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำปีทุกปี และการเสริมสร้างศักยภาพคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำปีทุกปี รวมทั้งยังมียุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ ซึ่งมีแนวทางที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย โดยการสนับสนุนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทและจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยใช้กลไกยูติธรรมชุมชนด้วยกระบวนการยูติธรรมเชิงสมานฉันท์

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) เป็นการดำเนินงานตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 ภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ศกช.(ราชกิจจานุเบกษา, 2562) เกิดจากการรวมตัวของประชาชนไม่น้อยกว่า 5 คน (ต้องมีผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยูติธรรมแห่งชาติรับรอง อย่างน้อย 1 คน) คัดเลือกกันเองเพื่อทำหน้าที่ ประธาน รองประธาน เลขานุการ และเหรัญญิก มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ภายใต้กำกับ ดูแลและรับผิดชอบการดำเนินงานโดยกองส่งเสริมระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม โดยมีนโยบายจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 180 ศูนย์ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 50 เขต และมีเป้าหมายตั้งให้ครบทุกอำเภอใน 77 จังหวัดทั่วประเทศภายในปี พ.ศ.2564 ตามพ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 รายละเอียดตามตาราง 1.2

ตาราง 1.2 จำนวนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในประเทศไทย

พื้นที่	จำนวนศูนย์ไกล่เกลี่ย	เป้าหมายที่ตั้งไว้
กรุงเทพมหานคร	96	180
ส่วนภูมิภาค	128	ทุกอำเภอ

ที่มา : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2564

เพื่อให้ประชาชนมาขอรับบริการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและมีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และ มหาวิทยาลัยเกริก เพื่อช่วยสนับสนุนการขับเคลื่อนงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยยังได้บัญญัติให้รัฐพึงจัดระบบการบริหารงาน ในด้านกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวกรวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินควร ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะสร้างความยุติธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม พ.ร.บ. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ถือเป็นกฎหมายให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม โดยสะดวกรวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่าย ทำให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลปกครองลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ลดงบประมาณแผ่นดิน และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข ปัจจุบันสามารถยุติข้อพิพาทให้แก่ประชาชนได้แล้วกว่า 60,000 เรื่อง ลดค่าใช้จ่ายของประชาชนกว่า 6,976 ล้านบาท ลดต้นทุนภาครัฐกว่า 767 ล้านบาท

ซึ่งในปัจจุบันแม้จะมีการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายใต้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม มีนโยบายจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ครอบคลุมทั่วประเทศที่กรุงเทพมหานคร แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงประสิทธิผลของการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างชัดเจน จึงมีความจำเป็นในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงการดำเนินงานตามสภาพจริงที่อาจยังมี ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานไปสู่ประสิทธิผลที่คาดหวัง เพื่อให้ได้แนวทางในการดำเนินงานและการบริหารจัดการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อันจะนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารจัดการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนก่อนฟ้องคดี ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์เสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## 1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในแต่ละกระบวนการเป็นอย่างไร ได้ผลเป็นอย่างไร และพบข้อจำกัดอะไรบ้าง

1.3.2 รูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครควรเป็นอย่างไร

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เน้นการศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ และรูปแบบแนวทางการบริหารจัดการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมได้แก่

1.4.1.1 การดำเนินงานเพื่อจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ โดยศึกษาตามกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

(1) การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่ง และข้อพิพาททางอาญา

(2) กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการ ประนีประนอมข้อพิพาท

(3) การดำเนินการไกล่เกลี่ย ครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่ การเตรียมการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง การแจ้งผลการไกล่เกลี่ย (กรณีข้อพิพาททางอาญา) การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท ไปจนถึงการรับรองข้อตกลงระงับข้อพิพาท

(4) การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท โดยพิจารณารูปแบบที่ ครอบคลุมทั้งรูปแบบในการเปิดพื้นที่ให้มีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น รูปแบบในการเปิด โอกาสให้ผู้กระทำความผิดได้ชดใช้ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิด และรูปแบบในการ กำหนดมาตรการเพื่อการปรับปรุงตัวของผู้กระทำความผิด ไม่ให้ไปกระทำความผิดขึ้นอีกในอนาคต

(5) การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท เพื่อ ตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท ทั้งกรณีการปฏิบัติตามข้อตกลง และไม่ ปฏิบัติตามข้อตกลง

1.4.1.2 การบริหารจัดการงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรม สมานฉันท์

(1) ด้านการวางแผน โดยศึกษาครอบคลุมทั้งการวางแผนของศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทและการวางแผนร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชนหรือหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง

(2) ด้านการประชาสัมพันธ์ ศึกษาแนวทางในการประชาสัมพันธ์เพื่อ กระตุ้น เจริญชวน และเผยแพร่ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกิจกรรมให้กลุ่มเป้าหมายและสื่อมวลชน ได้รับรู้เข้าใจ และสนใจสมัครเป็นเครือข่ายศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



(3) ด้านการประสานงานเครือข่ายศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(4) ด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน การกำกับติดตามการดำเนินงาน รวมถึงการสรุปผลการดำเนินงานและการเสนอแนะแนวทางปรับปรุง แก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานให้ก้าวหน้าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

(5) ด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ ทำการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

(5.1) การจัดหาบุคลากร และกลไกในการสร้างแรงจูงใจ

(5.2) การฝึกอบรมบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมถึงการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

(5.3) การจัดหางบประมาณสนับสนุน

(5.4) การจัดหาสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านวิธีวิทยา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับความคาดหวังผลลัพธ์การดำเนินการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และสภาพการดำเนินงานตามจริง เพื่อทำการวิเคราะห์การดำเนินงาน จากนั้นใช้เทคนิคการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสมในการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ในการศึกษาวิจัยในพื้นที่การดำเนินงานตามสภาพจริงในการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินการโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนซึ่งเปิดดำเนินงานแล้วจำนวน 9 ศูนย์และมีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 เรื่องในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครภายใต้การกำกับดูแลของ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposeful Sampling) แบ่งเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

##### 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่

1.1) ประชาชนผู้เคยมาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวม 9 คน

1.2) หัวหน้าศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจำนวน 9 ศูนย์ฯ รวม 9 คน

##### 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากส่วนกลาง ได้แก่

2.1) เลขธิการเสริมสร้างความสมานฉันท์แห่งชาติหรือผู้แทน กระทรวงยุติธรรมจำนวน 1 คน

2.2) ผู้เชี่ยวชาญจากกองส่งเสริมระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม จำนวน 2 คน

3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย จำนวน 15 คน

#### 1.5 กรอบแนวคิดและขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดและขั้นตอนการวิจัยโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับขอบเขตของเนื้อหาและแนวคิดการดำเนินงานและการบริหารจัดการของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ดังนี้





รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดและขั้นตอนการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

## 1.6 นิยามศัพท์

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หมายถึง การดำเนินการที่ให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนร่วมกับภาครัฐในการป้องกันแก้ไขและจัดการกับปัญหาข้อพิพาทและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ช่วยลดความเสียหายให้กับผู้ได้รับผลกระทบและมีส่วนร่วมในการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในชุมชน (Braithwaite, 1998; UNODC, 2005; Van Ness & Strong, 2002) ซึ่งงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Thailand Institute of Justice [TIJ], 2020)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา โดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) โดยเป็นการนำเอาบุคคลทั้งสองฝ่าย คือผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดมาพูดคุยเพื่อประนีประนอมข้อพิพาท และชดเชย เยียวยาผลของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้น โดยตั้งอยู่บนจุดหมายหลัก 3 ประการ คือ

1) มีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น อันทำให้ผู้เสียหายมีโอกาสพูดถึงความผิดของผู้กระทำผิด ผลกระทบจากการกระทำผิด และมีโอกาสรับฟังเหตุผลที่ผู้กระทำความผิดได้กระทำผิดลงไป (กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท, 2562)

2) เปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดทำความดีได้ชดเชยความผิดที่ได้กระทำไป โดยการแสดงความรับผิดชอบว่าจะแก้ไขหรือเยียวยาสิ่งที่ตนเองได้กระทำผิดไปแล้วอย่างไร ทำให้ได้ข้อตกลงเกี่ยวกับการชดเชยความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิด (กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท, 2562)

3) ได้มาตรฐานในการปรับปรุงตัวของผู้กระทำความผิด เพื่อไม่ให้ไปกระทำความผิดขึ้นอีกในอนาคต ซึ่งเป็นการตกลงที่เกี่ยวข้องกับการชดเชย และกระบวนการติดตามผล (กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท, 2562)

**ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน** หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ราชกิจจานุเบกษา, 2562)

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) ซึ่งคนกลางที่ช่วยเหลือในการเสนอแนะทางเลือกให้คู่พิพาทสามารถตกลงประนีประนอมยอมความกัน ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**เป้าหมายการดำเนินงาน** หมายถึง เป้าหมายผลลัพธ์การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ตามความเห็นของทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชนกับการดำเนินการตามสภาพจริงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละกระบวนการ อันจะนำไปสู่ข้อเสนอในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก่อนฟ้องคดีเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

**รูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** หมายถึง แนวทางในการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ที่วิเคราะห์ได้จากการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานไกล่เกลี่ย ข้อเสนอแนะของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและข้อคิดเห็นในการพัฒนาการไกล่เกลี่ย รวมถึงปัญหาด้านการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย โดยเป็นแนวทางในการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนและ 2) ด้านการบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์

**กรุงเทพมหานคร** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งทำหน้าที่บริหารเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร ตามกฎหมายปัจจุบันคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กรุงเทพมหานครมีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง แต่ปัจจุบันผู้บริหารกรุงเทพมหานครมาจากการแต่งตั้ง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562)

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีการศึกษาทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ นโยบาย ยุทธศาสตร์ กฎหมาย งานวิจัย และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์ โดยแบ่งหัวข้อในการศึกษาออกเป็น 6 หัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์

2.2 หลักการและแนวทางการปฏิบัติสากลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์

2.3 กฎหมาย นโยบาย และแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์ของประเทศไทย

2.4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์ในต่างประเทศ

2.5 กลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์ของประเทศไทย

2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์

#### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

“ความขัดแย้ง” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) หมายถึง การไม่ลงรอยกัน สำหรับในมุมมองของสากล ความขัดแย้ง หรือ “Conflict” ใน Webster’s Dictionary มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “CONFLIGERE” ซึ่งหมายถึง “การต่อสู้ การสงคราม ความ

พยายามที่จะเป็นเจ้าของ การเผชิญหน้าเพื่อมุ่งร้าย การกระทำที่เป็นไปในลักษณะตรงกันข้าม การไม่ถูกกันเมื่อความสนใจ ความคิดหรือการกระทำไม่เหมือนกัน” (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542) โดยลักษณะของความขัดแย้ง ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติของสังคมมนุษย์ และมีความเป็นพลวัต สาเหตุของความขัดแย้งสามารถเกิดจาก ความไม่ลงรอยกันของเป้าหมาย ความปรารถนา ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ หรือวิถีชีวิตของคนในสังคมทั้งในระดับปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และผลของความขัดแย้งซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น ซึ่งผลของความขัดแย้งดังกล่าวขึ้นอยู่กับรูปแบบ วิธีการและกระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และคณะ, 2558)

สำหรับประเภทของความขัดแย้งมีความแตกต่างกันตามมุมมองแต่ละด้านที่สำคัญประกอบด้วย เช่น จอร์น แมคคอนเนล และคริสโตเฟอร์ มัวร์ (Maconie & Moore, 2008 อ้างถึงในอาภาศิริ สุวรรณานนท์ และคณะ, 2558) อธิบายความขัดแย้งในระดับสังคม โดยแบ่งความขัดแย้งออกเป็น 5 ประเภท คือ 1) ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) ได้แก่ ข้อมูลขัดกัน ขาดข้อมูลเข้าใจผิด ขาดการสื่อสาร หรือสื่อสารไม่ถูกต้อง สับสนเรื่องหน้าที่ มุมมองต่างกันในเรื่องของข้อมูล 2) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) ได้แก่ ขัดแย้งเกี่ยวกับทรัพยากรทางด้านธรรมชาติ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ปรารถนาและต้องการ เช่น อำนาจ ตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น 3) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relation Conflict) ได้แก่ บุคลิกภาพและพฤติกรรมที่ต่างกัน พฤติกรรมทางลบที่เกิดขึ้นซ้ำซาก และวิธีการในการทำสิ่งต่าง ๆ ต่างกัน เช่น วิธีการทำงานต่างกันการตัดสินใจต่างกัน 4) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) ซึ่งหมายถึง การแก่งแย่งโดยเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎเกณฑ์เดิมด้วย ความขัดแย้งเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ขัดแย้งเนื่องจากขาดความยุติธรรม และ 5) ความขัดแย้งด้านคุณค่า หรือค่านิยม (Value Conflict) ได้แก่ ศาสนา โลกทัศน์หรือความเชื่อต่างกัน การให้ความสำคัญที่ต่างกัน เกณฑ์ประเมินต่างกัน ภูมิหลังทางวัฒนธรรมต่างกัน ภูมิหลังส่วนบุคคลต่างกัน พื้นฐานทางประวัติศาสตร์

โดยรูปแบบของความขัดแย้งในการวิจัยนี้จะมุ่งเน้นไปที่ความขัดแย้งที่นำไปสู่ข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญา ซึ่งเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นก็จะมีผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายแตกต่างกันไป ซึ่งหากไม่มีการบริหารจัดการความขัดแย้งที่ดี อาจนำมาซึ่งความขัดแย้งที่รุนแรงมากขึ้นในแง่นี้ ยุติธรรมชุมชนเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะนำมาใช้ในการไกล่เกลี่ย เพื่อลดความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นภายหลังจากเกิดความขัดแย้ง



### 2.1.2 ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict theory)

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง (Conflict perspective) เริ่มต้นขึ้นในช่วงศตวรรษที่ 1930-1940 จากการมองสังคมสมัยใหม่เป็นแบบพหุสังคมที่มีความแตกต่างหลากหลายโดยธรรมชาติซึ่งแตกต่างจากสังคมแบบดั้งเดิมที่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวในด้านของความเชื่อ ค่านิยมและวัฒนธรรม นักอาชญาวิทยาด้านความขัดแย้งเสนอว่า ความขัดแย้งทางสังคมเกิดจากความสนใจและความต้องการที่ไม่เหมือนกันและความขัดแย้งทางวัฒนธรรมเกิดจากการมีความเชื่อ ค่านิยม และการให้ความหมายความถูกผิดที่แตกต่างกัน ซึ่งความขัดแย้งเหล่านี้นำไปสู่การเกิดของอาชญากรรมขึ้นในสังคม โดยมีนักอาชญาวิทยาที่มีแนวคิดด้านความขัดแย้งหลายท่าน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ทอร์สเทน เซลลิน (Sellin, 1938) เสนอว่า อาชญากรรมนั้นเป็นผลมาจากความขัดแย้งทางวัฒนธรรม โดยในสังคมที่มีวัฒนธรรมเดียว ค่านิยมและบรรทัดฐานทางสังคมที่ประชาชนในสังคมยึดถือมักจะเป็นอย่างเดียวกัน แต่ในสังคมสมัยใหม่นั้นมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดวัฒนธรรมรองหลายกลุ่มขึ้นในสังคม ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีแนวทางการปฏิบัติที่แตกต่างกัน อันจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเหล่านี้โดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยกลุ่มที่มีอำนาจกว่าจะเป็นวัฒนธรรมหลัก ซึ่งมักจะเป็นวัฒนธรรมของคนกลุ่มมากหรือส่วนใหญ่ ส่วนกลุ่มอื่นๆ ก็จะกลายเป็นวัฒนธรรมรอง ซึ่งเมื่อมีความขัดแย้ง การกระทำของกลุ่มวัฒนธรรมรองจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ผิดหรืออาชญากรรมผ่านทางการบทบัญญัติทางกฎหมาย จากแนวคิดนี้ยังสังคมมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดอาชญากรรมมากขึ้นตามไปด้วย

จอร์จ โวลด์ (Vold, 1958) เป็นนักอาชญาวิทยาแนวขัดแย้งอีกท่านหนึ่งที่เสนอว่า อาชญากรรมเกิดจากความขัดแย้งด้านผลประโยชน์และความต้องการของกลุ่มต่างๆ ในสังคม โดยการรวมกันของคนเป็นกลุ่มนั้นเกิดจากความต้องการที่เหมือนกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มอาจจะมีความต้องการที่แตกต่างกันและเหมือนกันบ้าง ทำให้เกิดการแข่งขันกันขึ้น และหนึ่งในพื้นที่การแข่งขันคือการตรากฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และความต้องการของกลุ่ม โดยผู้ที่ชนะในการแข่งขันส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้มีอำนาจหรือคนรวย ส่วนคนกลุ่มน้อยซึ่งมักจะเป็นคนยากจนก็จะถูกจำกัดให้อยู่ภายใต้กรอบกฎหมายที่ถูกบัญญัติออกมา แต่เพื่อให้บรรลุความต้องการของกลุ่มตนเองจึงจำเป็นต้องละเมิดกฎหมายที่ถูกตราโดยกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า จึงเกิดเป็นอาชญากรรมขึ้นในสังคม

ออสติน เดิร์ก (Turk, 1969) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุของอาชญากรรมเกิดจากการต่อสู้เอาตัวรอดระหว่างกลุ่มต่างๆ โดยกลุ่มที่มีอำนาจทางกฎหมายจะออกกฎหมายต่างๆ ควบคุมพฤติกรรมของกลุ่มที่ถูกมองว่าเป็นภัยต่อกลุ่มของตน ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดและรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มตนเอง ซึ่งกลุ่มที่มีอำนาจทางกฎหมายมักจะเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มที่เป็นเจ้าของกำลังการผลิต/แรงงาน และกลุ่มทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งกลุ่มเหล่านี้มักจะถูกมองว่าจะมาแย่งชิงทรัพยากรการผลิตจากกลุ่มผู้มีอำนาจ ทำให้กลุ่มผู้มีอำนาจต้องกำหนดให้พฤติกรรมต่างๆ ของกลุ่มเหล่านี้ เป็นภัยต่อความอยู่รอดของกลุ่มผู้มีอำนาจจำเป็นต้องควบคุมโดยใช้วิธีการทางกฎหมาย

นิลส์ คริสตี้ (Christie, 1977) นักอาชญาวิทยาชาวนอร์เวย์อีกท่านหนึ่งที่สนใจแนวคิด ความขัดแย้ง โดยได้เขียนบทความเรื่อง “ความขัดแย้งเป็นทรัพย์สิน” (Conflicts as Property). ในวารสารอาชญาวิทยาอังกฤษ (British Journal of Criminology) โดยอธิบายว่าความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในชุมชนควรถูกมองว่าเป็น “สิ่งที่มีค่า เป็นสินค้าที่ไม่ต้องเสียเปล่า” และเห็นว่าความขัดแย้งทางอาญาได้กลายเป็นทรัพย์สินของผู้อื่น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นทรัพย์สินของนายความ หรือเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่นในการขจัดความขัดแย้งออกไป เหยื่อของอาชญากรรมคือผู้เสียหายโดยเฉพาะ อันเป็นผลมาจากการจัดการดังกล่าว พวกเขาไม่เพียงได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่ง แต่บ่อยครั้งที่การชดเชยการสูญเสียของพวกเขาแทบไม่มีหรือไม่มีเลย และที่สำคัญกว่านั้น พวกเขามีส่วนเพียงเล็กน้อยในการดำเนินการใดๆก็ตาม สิ่งสำคัญที่สุดคือเราทุกคนเป็นผู้แพ้ สูญเสียโอกาสในการชี้แจงบรรทัดฐานกระบวนการสาธารณะที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการอภิปรายเรื่องถูกและผิด เพื่อทำความเข้าใจความขัดแย้ง และตัดสินใจว่าควรทำอย่างไรกับการใช้ชีวิตร่วมกับความขัดแย้ง อาจแสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมสำคัญกว่าการแก้ปัญหา ซึ่งแนวคิดของ คริสตี้ มองว่าควรให้ชุมชน เหยื่อ และผู้กระทำผิดเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาของความขัดแย้งเพื่อให้ทุกได้รับประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ต้องการให้การดำเนินการที่ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในการป้องกันแก้ไข และจัดการกับปัญหาข้อพิพาทและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เยียวยาความเสียหายให้กับผู้ได้รับผลกระทบและมีส่วนร่วมในการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในชุมชน



ริชาร์ด ควินนีย์ (Quinney, 1980) เป็นนักอาชญาวิทยาอีกท่านหนึ่งที่สนใจแนวคิด ความขัดแย้ง โดยควินนีย์ได้เรียกทฤษฎีนี้ว่า ความจริงทางสังคมของอาชญากรรม (Social Reality of Crime) ซึ่งเกิดอยู่บนพื้นฐานของความขัดแย้งในสังคม ตามทฤษฎีนี้ควินนีย์ได้อธิบายถึง การเกิดอาชญากรรมในสังคมไว้ 6 ประการดังนี้

1) คำนิยามอาชญากรรมอย่างเป็นทางการของอาชญากรรม เป็นประเด็นแรกที่ควินนีย์ได้กล่าวถึงเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการอธิบายถึงอาชญากรรมในสังคม โดยเขาได้กล่าวว่าอาชญากรรมเป็นสิ่งที่กลุ่มผู้มีอำนาจในการปกครองเป็นผู้กำหนดขึ้นว่าพฤติกรรมใดเป็นความผิดบ้าง ดังนั้น อาชญากรรมจะยิ่งมากขึ้นเมื่อมีการออกกฎหมายมากขึ้น

2) การสร้างคำนิยามอาชญากรรมในประเด็นนี้อาชญากรรมเป็นพฤติกรรมที่มีความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของกลุ่มผู้ออกกฎหมายหรือนโยบาย ซึ่งกฎหมายหรือนโยบายนั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงอำนาจและผลประโยชน์ของกลุ่มผู้มีอำนาจในการออกกฎหมายหรือนโยบาย ซึ่งในประเด็นนี้เป็นส่วนที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งอย่างชัดเจนที่สุด โดยหากยังมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์มากยิ่งทำให้ผู้มีอำนาจมีโอกาสสูงที่จะออกกฎหมายควบคุมอีกฝ่ายหนึ่ง นอกจากนี้ควินนีย์ได้เสนอว่า กฎหมายและนโยบายต่างๆ สามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการปรับเปลี่ยนทางโครงสร้างของผลประโยชน์ เช่น การเปลี่ยนกลุ่มผู้มีอำนาจ นอกจากสาเหตุนี้แล้ว การปรับเปลี่ยนทางโครงสร้างของผลประโยชน์สามารถเกิดขึ้นได้จาก การเปลี่ยนแปลงสถานะทางสังคม การเกิดผลประโยชน์ใหม่ขึ้น ความต้องการในการปกป้องผลประโยชน์มากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงของผลประโยชน์สาธารณะดังนั้น ประวัติศาสตร์ของกฎหมายสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของผลประโยชน์

3) การใช้คำนิยามอาชญากรรม เมื่อมีการนิยามอาชญากรรมแล้ว การนำคำนิยามนั้นไปใช้บังคับในสังคมก็จะเป็นอีกส่วนหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์และอำนาจของกลุ่มในสังคมโดยกลุ่มผู้มีอำนาจมากกว่าจะเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายเพื่อปกป้องผลประโยชน์และอำนาจของกลุ่มตนไว้ แต่จะมากขึ้นอยู่กับระดับความขัดแย้ง โดยหากการบังคับใช้กฎหมายของตำรวจและศาลจะเพิ่มขึ้นเมื่อผลประโยชน์ของกลุ่มผู้มีอำนาจถูกคุกคาม ซึ่งโดยทั่วไปการบังคับใช้กฎหมายไม่ได้ทำโดยกลุ่มผู้มีอำนาจโดยตรง แต่จะมอบอำนาจให้ตัวแทนในท้องถิ่นต่างๆ เป็นผู้ดำเนินการ ทำให้ระดับการบังคับใช้กฎหมายแตกต่างกันตามการประเมินพฤติกรรมของบุคคลของตัวแทนที่ได้รับมอบอา

4) การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมจากค่านิยมอาชญากรรม ในประเด็นนี้จะอธิบายถึงการเกิดของพฤติกรรมอาชญากรรมของคนในสังคม ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลมีประสบการณ์เรียนรู้จากทั้งผู้ที่สร้างค่านิยมอาชญากรรมและผู้ที่ถูกนิยามว่าเป็นอาชญากร และสร้างรูปแบบพฤติกรรมของตนเองขึ้นมาเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม โดยรูปแบบพฤติกรรมที่ถูกสร้างขึ้นมีแนวโน้มที่จะถูกมองว่าเป็นอาชญากรรมขึ้นอยู่กับ 1) โอกาส 2) ประสบการณ์ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความเป็นตัวตน ซึ่งประชาชนโดยทั่วไปจะพัฒนารูปแบบพฤติกรรมที่เป็นอาชญากรรมจากการถูกจัดอยู่ในกลุ่มผู้ที่ถูกนิยามว่าเป็นอาชญากร และถูกมองเช่นเดียวกันจากกลุ่มผู้มีอำนาจ ทำให้มีการพัฒนาพฤติกรรมที่สอดคล้องกัน

5) การสร้างคตินิยมของอาชญากรรม คตินิยมของอาชญากรรมประกอบด้วย เช่น ภาพลักษณ์อาชญากรรม ลักษณะของอาชญากร การตอบสนองต่ออาชญากรรมและความเกี่ยวข้องของอาชญากรรมกับกฎหมายทางสังคม ถูกสร้างขึ้นและขยายตัวในสังคมโดยผ่านการสื่อสารทั้งในแบบส่วนบุคคลและสื่อต่างๆ นอกจากนี้ การแสดงภาพลักษณ์และบทบาทของอาชญากรรมสามารถทำได้โดยผ่านทางนโยบายการควบคุมอาชญากรรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นความขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์ในสังคม

6) การสร้างความจริงทางสังคมของอาชญากรรม ในส่วนนี้ความจริงทางสังคมของอาชญากรรมเกิดจากการให้ค่านิยมอาชญากรรมอย่างเป็นทางการ การสร้างค่านิยมอาชญากรรม การใช้ค่านิยมอาชญากรรม การพัฒนารูปแบบพฤติกรรมจากค่านิยมอาชญากรรม และการสร้างคตินิยมของอาชญากรรม นั่นคือ การรวมทุกขั้นตอนตั้งแต่ข้อ 1-5 เข้าด้วยกันเป็นเหมือนกับกระบวนการหรือวงจรของอาชญากรรม

คาร์ล มาร์ค (Karl Marx) เป็นผู้ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจ โดยสังคมมีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรมาสู่สังคมอุตสาหกรรม ซึ่งมีลักษณะเป็นสังคมแบบทุนนิยม ซึ่งมาร์คมองว่า ในสังคมทุนนิยมผู้ที่แข็งแรงที่สุดเป็นผู้ที่อยู่รอดและมีลักษณะของปลาใหญ่ กินปลาเล็ก กลุ่มคนจำนวนน้อยที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินและเครื่องมือการผลิต กลุ่มนั้นคือ กลุ่มนายทุน (Bourgeoisie) ส่วนประชาชนจำนวนมากก็จะกลายเป็นลูกจ้าง (Proletariat) มากขึ้นเรื่อยๆ และจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมทุนนิยมนี้ทำให้มีการใช้เครื่องจักรแทนแรงงานคนทำให้เกิดการว่างงานมากขึ้น ดังนั้นในระยะยาวคนในกลุ่มชนชั้นแรงงานจะประสบกับความยากจนขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างกลุ่มและชนชั้นที่ต่างฝ่ายต่างต้องการจะ

รักษาผลประโยชน์ของตนเองตามหลักการของระบบทุนนิยม ที่เน้นเรื่องการแข่งขันทำกำไรให้มากที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่การกดค่าแรงงานให้ต่ำที่สุดของกลุ่มนายทุน และในขณะที่กลุ่มแรงงานก็จะต่อต้านนายทุนและมีความต้องการที่จะล้มล้างระบบทุนนิยม เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งนี้ มาร์คได้เสนอว่าต้องเปลี่ยนสังคมเป็นแบบสังคมนิยม (Marx, 1848 อ้างถึงในพรชัย ขันดี, 2543)

แนวคิดของมาร์คไม่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมอาชญากรรมโดยตรง แต่ในมุมมองของมาร์ค อาชญากรรม ที่เกิดขึ้นจากคนที่อยู่ในชนชั้นกรรมาชีพ หรือที่เรียกว่า ขยะสังคม เกิดจากการโต้ตอบ เนื่องจากการตกเป็นเหยื่อของระบบทุนนิยม ที่กระตุ้นให้คนเกิดความโลภและความอยากได้อะไรก็ได้ แต่ถูกกีดกันจากสถานะภาพทางสังคมของตนเอง ดังนั้น ในแนวคิดนี้สาเหตุของอาชญากรรมคือ ระบบทุนนิยม และวิธีการที่จะขจัดปัญหาอาชญากรรมให้หมดสิ้นไปจากสังคมก็คือ การเปลี่ยนเป็นสังคมนิยม ที่ทุกคนในสังคมจะมีความเท่าเทียมกัน โดยมีรัฐเป็นผู้จัดการผลประโยชน์ให้ทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการแข่งขันแย่งชิงกัน ความเห็นแก่ตัวก็จะไม่เกิด ทำให้ไม่มีปัญหาเรื่องชนชั้นและไม่เกิดปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น ส่งผลให้ไม่มีอาชญากรรม

วิลเลียม บองเกอร์ (Willem Bongers) เป็นนักอาชญาวิทยาชาวเนเธอร์แลนด์คนแรกที่นำเอาแนวคิดของมาร์คมาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมอาชญากรรม ซึ่งปรากฏในผลงานชื่อ *Criminality and Economic Conditions* ในปี 1905 (Bongers, 1916) โดยบองเกอร์มองว่า องค์กรในสังคมนิยมเป็นสาเหตุ ของอาชญากรรม ซึ่งในสังคมนิยมนี้เอกชนจะเป็นเจ้าของกระบวนการผลิตและมีการมุ่งหวังต่อผลกำไร ทำให้คนเห็นแก่ตัวมากขึ้น ไม่มีความตระหนักรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม สังคมลักษณะแบบส่งเสริมให้คนมีแนวโน้มที่จะก่ออาชญากรรมได้ง่ายขึ้น

นอกจากนี้บองเกอร์ยังมองว่า กฎหมายถูกใช้เป็นเครื่องมือของชนชั้นนายทุนในการกำหนดว่าพฤติกรรมใดเป็นความผิดหรือเป็นอันตรายต่อสังคม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมของคนในชนชั้นกรรมาชีพ ส่งผลให้การกระทำของคนในชนชั้นกรรมาชีพหรือคนจนส่วนใหญ่เป็นอาชญากรรม และมีบทลงโทษที่หนักสำหรับพฤติกรรมอาชญากรรมเหล่านั้น ในขณะที่เดียวกันกลับละเลยพฤติกรรม อันก่อให้เกิดความเสียหาย ของกลุ่มพวกเดียวกัน โดยอาจจะไม่กำหนดให้เป็นความผิดหรือเป็นความผิดแต่มีบทลงโทษน้อย ทั้งที่การกระทำนั้นก่อให้เกิดความเสียหายมากกว่า พฤติกรรมการกระทำผิดของคนในชนชั้นกรรมาชีพและทางเดียว ที่จะแก้ไขปัญหาอาชญากรรมคือการเปลี่ยนเป็นสังคมนิยมตามแนวคิดของมาร์ค

ตามแนวคิดของบองเกอร์ อาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยชนชั้นกรรมาชีพภายใต้ระบบทุนนิยมสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1) อาชญากรรมเศรษฐกิจ (Economic Crimes) เกิดขึ้นจากความโลภที่ ต้องการที่จะมีความร่ำรวยมั่งคั่งของคนในชนชั้นกรรมาชีพที่ถูกกระตุ้นด้วยระบบทุนนิยม

2) อาชญากรรมเกี่ยวกับเพศ (Sexual Crimes) เกิดจากความเป็นอยู่ของคนในชนชั้นกรรมาชีพที่มีการปลูกฝังแนวความคิดเกี่ยวกับการมีเพศสัมพันธ์แบบสัตว์ชั้นต่ำมีความหมกมุ่นในกาม

3) อาชญากรรมการเมือง (Political Crimes) เกิดจากการที่ชนชั้นกรรมาชีพทำการต่อต้านหรือต้องการที่จะล้มล้างชนชั้นปกครองที่เป็นผู้มีอำนาจและเป็นกลุ่มนายทุน

4) อาชญากรรมแก้แค้น (Vengeful Crimes) เกิดจากสภาวะทางเศรษฐกิจที่กระตุ้นให้บุคคลต้องต่อสู้แข่งขันกันทางการค้า ทำให้คนภายใต้ระบบทุนนิยมไม่รู้จักรักการแพ้ มีแต่ความทะเยอทะยานต้องการเอาชนะ

แนวคิดของมาร์คถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในทฤษฎีสมาคมใหม่หลายทฤษฎีและโดยมากนักอาชญาวิทยาสมัยใหม่ในแถบยุโรปจะมีแนวคิดสอดคล้องกับมาร์คเกี่ยวกับความเป็นธรรมชาติของกระบวนการยุติธรรม และการลงโทษซึ่งไม่สามารถที่แก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมได้

### 2.1.3 แนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) เป็นการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลงอาจจะโดยให้ทุกฝ่ายตกลงกัน โดยวิธีการแก้ไขความขัดแย้งมี 3 วิธี ได้แก่ (อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และคณะ, 2558)

2.1.3.1 วิธีชนะ - แพ้ (Win-Lose Method) คือ มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้สิ่งที่ต้องการเป็นฝ่ายชนะไปส่วนอีกฝ่ายเป็นฝ่ายแพ้ เหตุของการแพ้อาจเกิดจากการใช้อำนาจหน้าที่หรือการใช้เสียงข้างมากในการดำเนินการ เสียงข้างน้อยจึงแพ้ซึ่งผู้แพ้ อาจเกิดความรู้สึกสูญเสียและภาวะ



คับข้องใจเกิดขึ้น วิธีแบบนี้ประกอบด้วยวิธีย่อย ๆ คือ 1) วิธีการบังคับ (Forcing) โดยอีกฝ่ายหนึ่งมีอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่ายและใช้อำนาจของตนเองบังคับให้อีกฝ่ายยินยอมและยุติข้อขัดแย้งซึ่งวิธีนี้อาจนำไปสู่ความคิดแก่แค้นเพราะการแก้ไขแบบนี้มิใช่การแก้ที่สาเหตุของปัญหา จึงทำให้ปัญหายังคงอยู่ 2) วิธีการทำให้สถานการณ์ของความขัดแย้งสงบลง (Smoothing) วิธีการแบบนี้มีลักษณะเป็นการเข้าไปทำให้สถานการณ์ของความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้นให้สงบลงมาเพื่อไม่ให้ความขัดแย้งขยายวงกว้างขวางมากขึ้น โดยการเข้าไปขอร้องให้ยุติความขัดแย้งพยายามชักจูงคู่กรณีให้เห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่มีความสำคัญเพียงพอที่จะต้องเสียเวลาไปกับมันทำให้สมาชิกของกลุ่มที่ขัดแย้งกันเห็นถึงความสำคัญของการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเห็นถึงผลเสียของการแตกแยกกันวิธีการนี้ไม่ใช่เป็นการเข้าไปแก้ไขปัญหที่สาเหตุของปัญหาหากแต่เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ดังนั้นปัญหายังจะดำรงอยู่ต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลหรือกลุ่มที่มีความรู้สึกว่าเป็นฝ่ายแพ้ เพราะการที่พวกเขาขอมุติความขัดแย้ง อาจจะมาจกสาเหตุของการขอร้องหรือเห็นแก่บุคคลอื่นก็ได้ในสภาพเช่นนี้ความขัดแย้งที่ยุติลงไปแล้วนั้นจึงเป็นความสงบชั่วคราวเท่านั้นและความขัดแย้งพร้อมที่จะปะทุขึ้นมาอีกเมื่อไรก็ได้ 3) วิธีการหลีกเลี่ยง (Avoiding) วิธีการแบบนี้มีลักษณะเป็นการที่ผู้บริหารไม่สนใจที่จะเข้าไปเผชิญกับสถานการณ์ของความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้นอาจจะทำเป็นไม่รู้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น เฉยเมยหรือไม่มีการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของผู้ได้บังคับบัญชาหรือพยายามยืดเวลาโดยไม่ยอมตัดสินใจแก้ปัญหานั้นเป็นต้นการใช้วิธีการแบบนี้ไม่สามารถก่อให้เกิดประสิทธิผลในการแก้ไขความขัดแย้งได้เลยเพราะการหลีกเลี่ยงแท้ที่จริงก็คือการไม่ยอมเข้าไปแก้ไขที่สาเหตุของปัญหานั้นเองและที่ร้ายไปกว่านั้นหากผู้บริหารใช้วิธีการแบบนี้กับการเรียกร้องของผู้ได้บังคับบัญชาแล้วจะทำให้เกิดความรู้สึกกลายเป็นผู้แพ้ขึ้นมาเพราะข้อเสนอของพวกเขาไม่ได้รับความสนใจเลยสภาพเช่นนี้จะทำให้ความขัดแย้งยิ่งบานปลายและรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ และแทนที่ความขัดแย้งควรจะถูกลดลงมาให้กลายเป็นสภาวะที่สร้างสรรค์กลับมีลักษณะเป็นการทำลายมากขึ้น และ 4) วิธีแพ้ทั้งคู่ (Lose-Lose Method) หมายถึงว่าเป็นวิธีที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายที่เป็นคู่กรณีของความขัดแย้งนี้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการได้ทั้งหมดแต่อาจจะได้มาเป็นบางส่วนเท่านั้น ดังนั้น จึงเรียกว่าทั้งสองฝ่ายเป็นผู้แพ้วิธีการแบบนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคิดที่ว่า การได้มาบางส่วนดีกว่าไม่ได้เลยซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านเห็นว่าเป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่คิดว่าวิธีการที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้แพ้

2.1.3.2 การประนีประนอม (Compromising) หรือบางครั้งอาจจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการเจรจาต่อรอง (Bargaining) ซึ่งมีลักษณะเป็นการแก้ไขความขัดแย้งโดยการพบกันครึ่งทางซึ่งแต่ละฝ่ายจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการได้ทั้งหมดต้องมีการ

ลดเป้าหมายของตนเองลง ไปถึงวิธีการแบบนี้ ก็มีจุดอ่อนในการนำมาใช้แก้ไขความขัดแย้งเช่นกัน เพราะไม่สามารถนำไปสู่การแก้ไขสาเหตุของ ความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง อันเนื่องมาจากว่า เป้าหมายที่แท้จริงของกลุ่มยังไม่สามารถบรรลุได้ตามที่ต้องการนั่นเอง ดังนั้นความขัดแย้งอาจจะ ยุติลงเพียงชั่วคราวเท่านั้น และที่ร้ายไปกว่านั้นวิธีการประนีประนอมจะไม่สามารถนำไปสู่การ สร้างสรรค์ขึ้นมาได้เลย

2.1.3.3 วิธีการที่ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ชนะ (Win-Win Method) วิธีการนี้กลุ่มของความขัดแย้ง ประสบผลสำเร็จในการแก้ปัญหาาร่วมกันและทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่ทั้งสองฝ่ายต้องการดังนั้นทั้งสองฝ่ายจึงเป็นผู้ชนะ สำหรับวิธีการที่นิยมใช้กันคือการแก้ไข ปัญหาาร่วมกัน (Integrative Problem Solving) ซึ่งบางครั้งมีนักวิชาการเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการ เผชิญหน้ากัน (Confrontation) วิธีการแบบนี้จะไม่มีการเข้าไปกำจัดความขัดแย้ง หรือประนีประนอม กันใดๆ ทั้งสิ้นหากแต่เป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีของความขัดแย้งเข้ามาาร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวพวกเขาทั้งนี้เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจและยอมรับกันได้ในการใช้วิธีการ แบบนี้ผู้บริหารจะต้องทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือคู่กรณีของความขัดแย้งเกิดความรู้สึกขึ้นมาว่า สมาชิกภายในองค์กรทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันและต้อง สร้างบรรยากาศให้คู่กรณีของความขัดแย้งสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้อย่างเป็นอิสระ กล่าวคือ ใช้กลยุทธ์ดังนี้

1) กลยุทธ์การมีความเห็นสอดคล้อง โดยยึดหลักการหาวิธีการ แก้ปัญหาที่จะเป็นที่ยอมรับร่วมกันจากทุกฝ่ายที่มีปัญหามุ่งตอบสนองความต้องการของทั้ง 2 ฝ่าย ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยมี หลักสำคัญ คือ 1) ยอมรับแนวความคิดสมัยใหม่ที่ว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มิใช่ประโยชน์ที่นำมาซึ่งการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นและความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งที่มาคุกคามหรือทำ ให้เกิดการต่อต้าน 2) มุ่งมองที่ตัวปัญหามากกว่าตัวบุคคล โดยพยายามค้นหาสาเหตุของปัญหาให้ได้ และเน้นการแก้ปัญหา หรือเอาชนะปัญหา มากกว่าเน้นเรื่องความต้องการความปรารถนาส่วนบุคคล 3) มุ่งหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้มากที่สุดไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดหรือถูก 4) มีความจริงใจ เปิดเผยและใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ไม่ยึดมั่นในความคิดของตนฝ่ายเดียว 5) หลีกเลี่ยง การเน้นถึงความต้องการของตน โดยที่ความต้องการนั้น ไปขัดขวางความต้องการของผู้อื่น และ 6) อาจต้องอาศัยบุคคลที่สามเข้ามาดำเนินการช่วยเหลือและควรหลีกเลี่ยง การใช้เสียงข้างมากตัดสิน หรือใช้การแลกเปลี่ยนแบบ “หมูไปไก่มา” หรือ “ยื่นหมูยื่นแมว”

2) กลยุทธ์การตัดสินใจแบบผสมผสานวิธีการนี้เกี่ยวเนื่องจากผลสืบเนื่องของกระบวนการตัดสินใจซึ่งต้องอาศัยลำดับขั้นตอนมากขึ้นเพราะต่างฝ่ายที่ขัดแย้งกันยังยึดหลักของวิธีการแก้ปัญหาบางประการของตนไว้และแต่ละฝ่ายจะนำจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของตนมารวมกันและจึงจะนำไปสู่การหาวิธีการแก้ปัญหาโดยให้มีการยอมรับร่วมกันองค์ประกอบของการตัดสินใจและผสมผสานมีดังนี้ 1) การทบทวนและการปรับตัวโดยเน้นทางด้านความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ด้านการรับรู้และด้านทัศนคติ 2) ระบุปัญหาให้ชัดเจน 3) การแสวงหาแนวทางการแก้ไข และ 4) ตัดสินใจแบบให้มีความเห็นสอดคล้องกัน

วิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกันหรือแบบชนะทั้งคู่ (Win-Win Method) สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหามาของความขัดแย้งได้อย่างแท้จริงเพราะมันเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การค้นหาแหล่งที่มาของปัญหาและสามารถกำหนดวิธีการแก้ไขได้อย่างสมเหตุสมผล ซึ่งในท้ายที่สุดจะทำให้เกิดผลในทางสร้างสรรค์ต่อองค์กร

จางง์ อติวัฒน์สิทธิ์ นักวิชาการด้านสังคมวิทยาได้ชี้ให้เห็นว่า การแก้ไขปัญหามาของความขัดแย้งในยุคปัจจุบันนี้มีรูปแบบดังต่อไปนี้ กล่าวคือ แบบประนีประนอม แบบกลืนกลายแบบศรัทธาในอำนาจของผู้นำ แบบใช้กำลังบังคับอีกฝ่ายหนึ่งและแบบประชุมปรึกษาหารือ ในขณะที่การแก้ไขในเชิงของการผสมผสาน และบูรณาการแนวคิดที่สื่อด้วยการประนีประนอม การกลืนกลาย การศรัทธาในผู้มีอำนาจ และการประชุมเพื่อปรึกษาหารือกัน แต่ในขณะเดียวกันพระพุทธศาสนาไม่ถ้อย เห็นด้วยกับกรณีของการใช้กำลังด้วยสงคราม เพื่อให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสมยอมต่ออำนาจของตนเอง (จางง์ อติวัฒน์สิทธิ์, 2548)

โรบบินส์ (Robbins, 1978) ได้นำเสนอเทคนิคการสำหรับแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้เอาไว้อย่างน่าสนใจว่า ควรที่จะประกอบไปด้วยกลยุทธ์ที่สำคัญดังต่อไปนี้ 1) การแก้ไขปัญหามาแบบเผชิญหน้ากัน หรือร่วมมือร่วมใจกันแก้ไขปัญหามา จุดแข็งของวิธีนี้มีประสิทธิผลเมื่อความขัดแย้งเกิดจากอุปสรรคของการสื่อสาร เข้าใจไม่ตรงกัน วิธีการแก้ไขปัญหามาจะช่วยบรรเทาได้ 2) การพิจารณาวัตถุประสงค์ระดับสูง ใช้เมื่อกรณีในกลุ่ม 2 กลุ่ม หรือมากกว่ามีความขัดแย้งกัน เนื่องจากที่แต่ละกลุ่มมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน จุดเด่นของวิธีนี้คือ เน้นความร่วมมือที่ต้องพึ่งพากัน จุดอ่อน คือ ยากที่จะต้องตั้งวัตถุประสงค์สูงสุดได้ 3) การเพิ่มทรัพยากร จุดแข็งของวิธีนี้คือ ทำให้กลุ่มได้รับชัยชนะ จุดอ่อนคือ ถ้ามีทรัพยากรน้อยยากที่จะเพิ่มได้ 4) การหลีกเลี่ยงจุดเด่น ง่ายที่จะกระทำ อาจทำให้กลุ่มต่างๆ ใจเย็นลง จุดอ่อนของวิธีการนี้ไม่มีประสิทธิภาพเพราะความขัดแย้งไม่ได้ขจัดไปแต่เป็นการ



ระงับไว้ชั่วคราว 5) กลบให้เรียบ ลืมความแตกต่างกัน เน้นส่วนที่เหมือนกัน จุดอ่อนของวิธีการนี้ คือ ความต้องการไม่ได้เปิดเผย เป็นการระงับไว้ชั่วคราว 6) การประนีประนอม จุดแข็งคือไม่มีใครต้องแพ้ อย่างเด็ดขาดเป็นลักษณะของประชาธิปไตย เป็นวิธีการที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาเป็นการ แก้ไขปัญหาชั่วคราว 7) การใช้อำนาจบังคับเป็นการแก้ปัญหาแบบผู้บริหารใช้อำนาจในตำแหน่งบังคับ 8) การเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล โดยการให้การศึกษา การฝึกความมีเหตุผล มนุษยสัมพันธ์ จุดเด่น คือ บรรเทาสาเหตุของความขัดแย้ง จุดอ่อนยากที่จะทำได้สำเร็จ เสียเวลา และเงินมาก และ 9) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เปลี่ยนแปลงสมาชิกของกลุ่ม เพิ่มตำแหน่งประสานงาน พัฒนาระบบ จุดแข็ง คือ เป็นการแก้ปัญหาอย่างถาวร ผู้บริหารมีอำนาจทำได้เต็มที่จุดอ่อนคือ เสียค่าใช้จ่ายสูง

ในขณะที่ พอล วอลเลนสทีน (Wallensteen, 1988) ได้นำเสนอวิธีการในการเข้าไป ระวังความขัดแย้งที่เกิดขึ้นว่าควรที่จะประกอบด้วยยุทธวิธีดังต่อไปนี้ 1) พยายามหลีกเลี่ยงเป้าหมายที่ ไปด้วยกันไม่ได้ หากเป็นเรื่องทรัพยากรก็หาทางทำให้ความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ในเวลาพร้อมๆ กันนั้นต่างกันออกไป เพื่อลดภาวะความเป็นไปด้วยกันไม่ได้ 2) การเบี่ยงเบนประเด็น ความขัดแย้งจากเรื่องหนึ่งไปสู่อีกเรื่องหนึ่งที่สามารถประนีประนอมกันได้ก่อน โดยอาจจะหาประเด็นที่ สามารถหาประโยชน์ร่วมกันได้ก่อน 3) การควบคุมความขัดแย้งด้วยวิธีการต่างๆ ตั้งแต่การจำกัด ประเด็นไม่ให้ขยายตัวออกไป หรือขยายกลุ่มที่ขัดแย้งออกไป การทำข้อเท็จจริงให้กระจ่าง การเปลี่ยน การต่อสู้ให้เป็นการถกเถียงบนฐานของเหตุผล 4) การลดพฤติกรรมความขัดแย้งที่เป็นอันตราย หรือมี ความรุนแรงเช่น การปราบปราม การใช้อาวุธ การกำหนดเขตที่เป็นกลาง และ 5) การเผชิญหน้ากับความ ขัดแย้ง และจัดให้มีแนวทางดำเนินการเมื่อเกิดปัญหาขัดแย้งที่ตกลงกันไม่ได้ (Routinized Conflict)

กลุ่มนักแก้ไขความขัดแย้งในกลุ่มอเมริกาเหนือได้ร่วมกันนำเสนอแนวทางหรือ วิธีการในการไขความขัดแย้งเอาไว้ 7 แนวทางด้วยกัน กล่าวคือ

1) การแข่งขัน การบังคับ และการผลักดัน (Competing, Forcing and Compelling) ซึ่งวิธีการแข่งขันจะใช้เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้ความสำคัญกับจุดหมายมากกว่า ความสัมพันธ์บุคคลนั้นอาจใช้อำนาจในการช่วยให้บรรลุจุดหมาย รวมถึงการใช้อำนาจในการทำให้ผู้อื่นทำตามด้วย ยิ่งไปกว่านั้น เขาอาจจำเป็นต้อง “ลุกขึ้นสู้” เพื่อปกป้องหลักการและสิทธิที่ตน สมควร ได้วิธีการนี้ เน้นวิธีการแบ่งสันปันส่วน (Distributive Approach) เป็นแนวทางในการเจรจา โกล่เกลี่ยการใช้วิธีการนี้ อาจจะทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะ หรือแพ้ก็ได้ เพราะว่ามีมุ่งเน้นเรื่อง ผลประโยชน์ (Interest) มากกว่าเน้นเรื่องความสัมพันธ์ (Relationship)

2) การโอนอ่อนผ่อนตาม หรือการทำให้ราบรื่น (Accommodation or Smoothing) การโอนอ่อนตามผู้อื่นอาจนำมาใช้ในกรณีที่มีความหวังใจต่อความสัมพันธ์มากกว่า เป้าหมายในการแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่งเป้าหมายของข้อตกลงประเภทนี้ จะออกมาในรูปของการเอื้อประโยชน์ให้แก่ฝ่ายอื่นโดยที่เราต้องยอมเสียประโยชน์ พฤติกรรมในการโอนอ่อนผ่อนตาม รวมถึงการทำตามคำสั่ง หากเห็นคล้อยตามความคิดผู้อื่น หรือการยอมให้เป็นไปตามความปรารถนาของอีกฝ่ายลักษณะนิสัยดังกล่าว มักจะถูกมองว่าอ่อนแอ หรือต้องการความสงบในสังคมตะวันตก ลักษณะเหตุการณ์ประเภทนี้จะไม่ถูกมองในเชิงลบสังคมที่มีการให้คุณค่าความสัมพันธ์อันราบรื่น และให้ความนับถือผู้ที่มิตำแหน่งหน้าที่ ยอมรับต่อสถาบัน เพราะฉะนั้นวิธีการนี้ เน้นการใช้ความสัมพันธ์เป็นหลัก (Relation in Orientation) และอาจเป็นแนวทางอื่นตามผู้อื่นที่เขาคล้อยตาม เช่น วิธีการแบ่งสันปันส่วน (Distribution) หรือวิธีแบบบูรณาการ(Integrative) ตามแต่ผู้อื่นต้องการว่าจะใช้วิธีไหน การมุ่งเน้นวิธีการนี้อาจจะทำให้มองว่าเกิดความราบรื่นในการแก้ไขปัญหา แต่ถึงกระนั้น ก็ยังทำให้ฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งแพ้ หรือชนะ

3) การประนีประนอม (Compromising) การประนีประนอมจะเป็นการดำรงอยู่บนฐานของเป้าหมายและความสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นไปที่การแบ่งผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งเป็นการได้รับผลประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย วิธีการนี้อาจจะใช้ไม่ได้ผลเมื่อเกิดมีความขัดแย้ง ในประเด็นที่ว่าด้วยค่านิยม ความเชื่อทางศาสนา และวัฒนธรรม

4) การหลีกเลี่ยง หรือการถอนตัว (Avoiding or Withdrawing) วิธีการนี้เป็นการหลบฉาก หรือถอนตัวออกจากประเด็นที่กำลังมีความขัดแย้งกัน ในอเมริกาเหนือบริบทของการหลีกเลี่ยงเป็นวิธีไม่ก้าวร้าวแต่ไม่ร่วมมือ แต่ในสังคมหรือชุมชนจำนวนมากที่ยึดถือค่านิยม เช่น ชาวเอเชีย และชาวละตินอเมริกา เชื่อว่า วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหา และการโอนอ่อนผ่อนตามนั้น มีประโยชน์อย่างยิ่งในการรักษาความสัมพันธ์ที่มีต่อกันเอาไว้ ในบางกรณี การใช้วิธีหลีกเลี่ยงและการโอนอ่อนตามถือว่าการช่วยรักษาหน้าให้แก่ตัวเองและผู้อื่น แต่จุดอ่อนของวิธีการนี้ อาจจะทำให้ความสัมพันธ์และอาจไม่รับรู้ความเป็นไปได้ในการบูรณาการสถานการณ์ ซึ่งการแก้ปัญหา อาจจะทำให้ชนะด้วยกันทั้งคู่หรือแพ้ด้วยกันทั้งคู่ก็ได้

5) การร่วมมือ หรือการแก้ปัญหา (Collaborating, Integrating, or Problem Solving) การร่วมมือกันในบางครั้งอาจหมายถึงการบูรณาการหรือการแก้ไขปัญหาก็ได้ ซึ่งมักจะให้ความสำคัญและจุดมุ่งหมายเช่นกันเป็นทั้งการรุก และร่วมมือ คือเกิดการบูรณาการผลประโยชน์ร่วมกันของทุก ๆ ฝ่ายที่ได้รับผลกระทบ เป็นวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เน้นวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ย และไกล่เกลี่ยคนกลางเป็นการใช้ทั้งวิธีบูรณาการและแบ่งสันปันส่วนในการเจรจาไกล่เกลี่ย แม้แนวทางนี้จะให้ความสำคัญแก่ความสัมพันธ์ แต่เป้าหมายก็มุ่งเน้นไปที่การยุติความขัดแย้ง และผลการเจรจายุติความขัดแย้งที่ตามมาภายหลัง

6) การโน้มน้าว (Persuasion) วิธีนี้เป็นการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลพยายามที่จะเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้อื่น ตลอดจนวิธีคิด ความรู้สึก และความคิดเห็น โดยใช้วิธีการอุปมาอุปมัยหรืออุปทาน รวมถึงรูปแบบที่ใช้เหตุผลประกอบ บางครั้งวิธีการที่ใช้เพื่อโน้มน้าวผู้อื่นอาจรวมถึง การแข่งขันที่จะโน้มน้าวด้วยการ “ดื้อ” ซึ่งวิธีการนี้คู่กรณีจะใช้วิธีการในการชักชวนอย่างแน่วแน่ จนกระทั่งฝ่ายหนึ่งต้องยอมจำนนด้วยเหตุผลเพราะการดื้อ

7) การสนับสนุน (Supporting) คือ การให้โอกาสบุคคลที่อยู่ภายใต้ความกดดันสามารถระบายความรู้สึก ความคิดเห็น ความโกรธ หรือความไม่พอใจ และช่วยให้การตัดสินใจว่าจะทำอะไร ผู้สนับสนุนไม่จำเป็นต้องเจรจาไกล่เกลี่ยเสมอไป คืออาจใช้ความสนับสนุนเป็นช่องทางเพื่อหลีกเลี่ยง การเจรจาไกล่เกลี่ย หรือแทรกแซง

#### 2.1.4 ทฤษฎีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์

ทฤษฎีการสร้างสันติภาพ (Peace-making Theory) เป็นแนวคิดด้านการบริหารงาน ยุติธรรมสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นมาจากการที่กระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิมไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหอาชญากรรมในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ ฮารอล เป็ปพินสกี (Harold Pepinsky) และ ริชาร์ด ควินนีย์ (Richard Quinney) ผู้ที่เสนอแนวคิดทฤษฎีการสร้างสันติภาพ ได้ให้ทรรศนะว่า แม้ว่าเราจะตรากฎหมายลงโทษผู้กระทำความผิด หรือใช้วิธีการต่างๆ ในการตอบสนองต่อปัญหาอาชญากรรม แต่อาชญากรรมก็ไม่ลดลงแม้แต่น้อยในทางตรงกันข้ามปัญหาอาชญากรรมกลับทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ จากปัญหาดังกล่าว ทฤษฎีเชิงสมานฉันท์มองว่า สิ่งที่เป็นสาเหตุของปัญหาอาชญากรรมคือ ความทุกข์ (Suffering) ซึ่งประกอบด้วย ความยากจน การเหยียดผิว การกดขี่ข่มเหง การแบ่งแยก หรือ ความทุกข์ในรูปแบบอื่นๆ ดังนั้นการที่จะแก้ไขปัญหอาชญากรรมในสังคมให้มี

ประสิทธิภาพต้องจัดการกับความทุกข์เหล่านี้ให้หมดไปก่อน (Pepinsky & Quinney, 1991) นอกจากนี้ทฤษฎีเชิงสมานฉันท์ยังมองว่า รัฐ ก็เป็นอาชญากรได้ โดยการใช้นโยบายที่โหดร้ายทารุณต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย โดยการลงโทษประหารชีวิต การจำคุกเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเป็นการทำร้ายสังคมและประชาชน ดังนั้นทฤษฎีเชิงสมานฉันท์จึงเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาอาชญากรรม ด้วยการเปลี่ยนจากแนวทางที่เป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Criminal Justice) ไปสู่การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice)

ทฤษฎีความละอายเชิงบูรณาการ (Reintegrative Shaming Theory) แนวคิดนี้ถูกพัฒนาขึ้นโดย จอห์น เบรทเวท (John Braithwaite) นักอาชญาวิทยาชาวออสเตรเลียในปี 1989 โดยการรวมเอาทฤษฎีวัฒนธรรมรอง ทฤษฎีการควบคุมทางสังคม ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ทฤษฎีความกดดันทางสังคม และทฤษฎีการประทับตรา ซึ่งเป็นนอกนหลักของทฤษฎีนี้ เบรทเวทได้เสนอทฤษฎีนี้เพื่ออธิบายถึงสาเหตุที่บางสังคมมีจำนวนอาชญากรรมมากกว่าบางสังคม โดยในสังคมที่มีอาชญากรรมจำนวนมากเกิดจากความล้มเหลวของสังคมที่ไม่สามารถทำให้คนที่กระทำความผิดเกิดความรู้สึกละอายใจ ซึ่งมักจะมีสาเหตุมาจากการที่ ความผูกพันทางสังคมที่ลดน้อยลง โดยเฉพาะในสังคมเมือง อันเป็นผลให้ผู้ที่ถูกสังคมตีตราว่าเป็นอาชญากรยังคงกระทำความผิดต่อไป ซึ่งหากอาชญากรถูกทำให้รู้สึกละอายใจหรือรู้สึกผิดกับสิ่งที่ทำก็จะหยุดกระทำความผิด แต่อย่างไรก็ตามความละอายต้องเป็นในลักษณะของการนำผู้กระทำความผิดกลับเข้าสู่สังคม (Reintegrative Shaming) มากกว่าความละอายใจที่นำไปสู่การแบ่งแยก (Stigmatic Shaming) (Braithwaite, 1989) เบรทเวทได้ยกตัวอย่างโดยการเปรียบเทียบระหว่างสังคมอเมริกาที่มีสถิติอาชญากรรมสูงกับสังคมญี่ปุ่นที่มีสถิติอาชญากรรมต่ำ ซึ่งในสังคมญี่ปุ่นประชาชนในสังคมมีความผูกพันทางสังคม มีความเห็นอกเห็นใจและให้อภัยซึ่งกันและกันระหว่างคนในสังคม มากกว่าประชาชนในสังคมอเมริกา (Braithwaite, 1998)

ทฤษฎีนี้มองว่าธรรมชาติของมนุษย์มีแนวโน้มจะกระทำพฤติกรรมอาชญากรรมเพื่อประโยชน์และความสุขส่วนตัว โดยถ้าบุคคลใดขาดสิ่งยึดเหนี่ยวไว้ก็จะลงมือกระทำความผิดได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของทฤษฎีการควบคุมทางสังคม และลักษณะของสภาพแวดล้อมและตัวบุคคลเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงพฤติกรรมอาชญากรรม ลักษณะเหล่านี้ เช่น การว่างงาน ระดับการศึกษา ความยากจน ชนชั้นทางสังคม สถานภาพโสด และวัยรุ่นชาย ซึ่งลักษณะเหล่านี้ยังนำไปสู่การมีความผูกพันกับสังคมที่ต่ำด้วย ซึ่งในทางตรงกันข้ามคนที่ไม่มีลักษณะเสี่ยงต่อการกระทำความผิดมักจะเป็นบุคคลที่แต่งงานมีครอบครัวและมีงานทำและอยู่ในสังคมที่มีความผูกพันกันสูง ตัวอย่างเช่นในสังคมญี่ปุ่น เบรทเวทเชื่อว่าความละอายใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการป้องกันอาชญากรรมและการนำ



อาชญากรกลับมาใช้ชีวิตอย่างปกติ ในสังคม โดยแนวคิดของเบรทเวทนำไปสู่การสร้างกระบวนการ  
 เจริญสมานฉันท์ (Restorative Justice) ขึ้นมาใช้เป็นทางเลือกใหม่สำหรับการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม  
 ในสังคม ซึ่งแนวคิดนี้ถูกนำไปใช้ในหลายๆ สังคมรวมทั้งสังคมไทยด้วย โดยตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ  
 การใช้กระบวนการยุติธรรมเจริญสมานฉันท์โดยชาวเผ่าพื้นเมือง ในประเทศนิวซีแลนด์และแคนาดา

นอกจากนี้ ทฤษฎีที่ถูกนำมาสนับสนุนทฤษฎีของเบรทเวทและการใช้หลักการ  
 ยุติธรรมเจริญสมานฉันท์อีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีความยุติธรรมกระบวนการ (Procedural Justice  
 Theory) ซึ่งมีแนวคิดว่า หากผู้ต้องหาได้มีประสบการณ์ที่เป็นธรรมในกระบวนการพิจารณาคดีและ  
 ตัดสินคดีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาชญากรรมของเขา ผู้ต้องหาที่จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับความผิด  
 รับผิดชอบต่อการกระทำของตน เนื่องจากชอบธรรมของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน  
 กระบวนการพิจารณา อันจะส่งผลให้ผู้ต้องหาที่นั้นยอมกลับตัวไม่กลับไปกระทำผิดอีก (Tyler,  
 Sherman, Strang, Barnes, & Woods, 2007) ซึ่งกระบวนการยุติธรรมเจริญสมานฉันท์สามารถที่  
 ตอบสนองความต้องการของผู้ต้องหาในส่วนนี้ได้ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องหาได้มีโอกาสเข้า  
 ร่วมในกระบวนการตัดสินพิจารณาความผิดของเขาด้วยความสมัครใจและเปิดกว้างในการสื่อสาร  
 ระหว่างคู่กรณีในฐานะมนุษย์เหมือนกัน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมหลักที่มีข้อจำกัด  
 มากมายสำหรับผู้กระทำผิด

### 2.1.5 กระบวนการยุติธรรมเจริญสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมเจริญสมานฉันท์ (Restorative Justice) หมายถึง กระบวนการ  
 ยุติธรรมทางเลือกที่ใช้กระบวนการสมานฉันท์ (Restorative Process) อันมีผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด  
 และบุคคลอื่นที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมหรือสมาชิกชุมชน (ถ้ามี) มาเข้าร่วมในการหา  
 ทางออกหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรมที่เป็นผลลัพธ์แบบสมานฉันท์ (Restorative  
 Outcomes) ซึ่งข้อตกลงกันที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสมานฉันท์ อาจจะเป็นในรูปแบบการ  
 ตอบสนอง โครงการต่างๆ เช่น การซ่อมแซม การชดเชย การชดใช้ การบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์  
 ใให้กับสังคมตามความต้องการของบุคคลและสังคมและความรับผิดชอบของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง  
 รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายของการอยู่ร่วมกันของเหยื่อและผู้กระทำผิด และโดยทั่วไปจะได้รับความ  
 ช่วยเหลือจากผู้ประสานงาน/ผู้ไกล่เกลี่ย โดยกระบวนการยุติธรรมเจริญสมานฉันท์เป็นวิธีการที่แก้ไข  
 ปัญหาที่ต้นเหตุที่มีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งนำผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด เครือข่ายทางสังคม หน่วยงานใน  
 กระบวนการยุติธรรม และชุมชน เข้ามาเจอกัน โดยอยู่บนพื้นฐานของหลักการที่ว่า อาชญากรรม

ไม่ใช่แค่เป็นการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายแต่ยังมีการก่อให้เกิดความเสียหายหรือทำร้ายเหยื่อและชุมชนด้วย ดังนั้นจึงควรมีการพูดคุยถึงผลที่เกิดขึ้นตามมาด้วย โดยผู้กระทำผิดและผู้ได้รับความเสียหายได้มาคุยกัน และมีการให้ความช่วยเหลือหากกรณีร้องขอ กระบวนการสมานฉันท์เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เน้นไปที่การเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับเหยื่อ ให้ผู้ที่กระทำผิดได้แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้กระทำไป และนำชุมชนมาร่วมในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเป็นส่วนที่สำคัญของกระบวนการที่จะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ การเจรจาไกล่เกลี่ยการแสวงหาข้อตกลงเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการของทั้งผู้เสียหายและผู้กระทำผิด เป็นการทำให้ทุกฝ่ายมีความรู้สึกในการควบคุมกระบวนการบางส่วนได้ (Braithwaite, 1998; United Nations Office on Drugs and Crime [UNODC], 2005; Van Ness & Strong, 2002)

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในหลายประเทศมีที่มาจากความไม่พอใจกับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคมได้ จึงเกิดกระบวนการทางเลือกขึ้นมา โดยส่วนใหญ่มาตรการทางเลือกที่นำมาใช้จะให้โอกาสคู่กรณีและชุมชน ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและเยียวยาความเสียหายจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง/อาชญากรรม ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในสังคม ซึ่งวิธีการนี้เป็นการกระตุ้นให้แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งด้วยวิธีการสันติ เป็นการส่งเสริมความอดทนและความเป็นอันหนึ่งอันเดียว เป็นการสร้างความเคารพต่อความแตกต่าง และส่งเสริมให้มีการร่วมรับผิดชอบของชุมชน (UNODC, 2005) ในมุมมองด้านอาชญาวิทยากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) เกิดจากทฤษฎีเชิงการสร้างสันติภาพ (Peace-making Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดด้านการบริหารงานยุติธรรมสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นมาจากการที่กระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิมไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Pepinsky & Quinney, 1991) แนวคิดทฤษฎีนี้ได้เสนอว่า แม้จะมีการตรากฎหมายเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิด หรือใช้วิธีการต่าง ๆ ในการตอบสนองต่อปัญหาอาชญากรรม แต่อาชญากรรมก็ไม่ลดลงแม้แต่น้อยในทางตรงกันข้ามปัญหาอาชญากรรมทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ จากปัญหาดังกล่าว ทฤษฎีเชิงสมานฉันท์มองว่า สิ่งที่เป็นสาเหตุของปัญหาอาชญากรรมคือ ความทุกข์ (Suffering) ซึ่งประกอบด้วย ความยากจน การเหยียดผิว การกดขี่ข่มเหง การแบ่งแยก หรือ ความทุกข์ในรูปแบบอื่น ๆ ดังนั้นการที่จะแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมให้มีประสิทธิภาพต้องจัดการกับความทุกข์เหล่านี้ให้หมดไปก่อน นอกจากนี้ทฤษฎีเชิงสมานฉันท์ยังมองว่า รัฐ ก็เป็นอาชญากรเช่นกัน โดยการใช้นโยบายที่โหดร้ายทารุณต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย โดยการลงโทษประหารชีวิต การจำคุกเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเป็นการทำร้ายสังคมและประชาชน ดังนั้น



ทฤษฎีเชิงสมานฉันท์จึงเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาอาชญากรรม ด้วยการเปลี่ยนจากแนวทางที่เป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Criminal Justice) ไปสู่การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice)

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) เป็นแนวคิดที่เปลี่ยนหลักการบริหารงานยุติธรรมจากการลงโทษทางอาญาไปสู่การเยียวยา สร้างความสมัครสมานสามัคคีระหว่างเหยื่ออาชญากรรมผู้กระทำผิดและชุมชน โดยมุ่งให้ความสำคัญกับการมองอาชญากรรมในมิติที่ว่า อาชญากรรมเป็นเรื่องของความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นการมองในอีกมิติหนึ่งที่แตกต่างกันไปจากแนวคิดเดิมที่มองว่า อาชญากรรมเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบซึ่งรัฐกำหนดไว้ภายใต้อำนาจอันชอบธรรมเพียงมิติเดียว แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีเชิงสมานฉันท์เห็นว่า กระบวนการยุติธรรมทางอาญาเดิมยังคงต้องมีอยู่เพื่อใช้ในการควบคุมอาชญากรรมที่รุนแรง เช่น การฆาตกรรม การข่มขืน การชิงทรัพย์ และการทำร้ายร่างกาย ส่วนกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สามารถนำมาใช้กับอาชญากรรมที่มีความรุนแรงน้อยเช่น คดีเกี่ยวกับทรัพย์ยาเสพติด ความผิดของเด็ก และคดีเล็กน้อยอื่นๆ แนวคิดนี้สอดคล้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมโดยชุมชน (Community Justice) ที่ใช้อยู่ในระบบวัฒนธรรมต่างๆ เช่น นิวซีแลนด์ ที่มีการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแบบเมารี (Maori Justice) วิธีการดั้งเดิมเหล่านี้ทำให้เกิดการพัฒนาต่อมาเป็นการประชุมกลุ่มครอบครัว หรือ การประชุมกลุ่มชุมชน (พงษ์ธร รัชญญศิริ, 2552)

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) มีหลักการสำคัญด้วยกัน 3 ประการ ดังนี้ (Van Ness & Strong, 2002) 1) กระบวนการยุติธรรมควรสามารถที่จะเยียวยาทั้งผู้ที่เป็เหยื่ออาชญากรรม สังคม รวมทั้งผู้กระทำความผิดด้วย 2) ผู้ที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมควรมีโอกาสที่จะเข้าร่วมในการหาทางออกร่วมกัน และ 3) รัฐเป็นเพียงผู้สนับสนุนให้เกิดหรือรักษากระบวนการที่จะนำไปสู่ความยุติธรรมอย่างสมานฉันท์

เบรทเวท (Braithwaite, 1998) มองว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นกระบวนการบรรเทาความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรมให้กลับสู่สภาพดีดังเดิม ทำให้เหยื่ออาชญากรรมเป็นศูนย์กลางของกระบวนการยุติธรรม ขณะเดียวกันก็บูรณาการผู้กระทำผิดและสังคมเข้าด้วยกัน โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นประการแรก คือการบรรเทาความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรมอัน ได้แก่ การบรรเทาความเสียหายด้วยการเยียวยาอาการบาดเจ็บ การบรรเทาความเสียหายแก่ทรัพย์สินที่สูญเสียไป การบรรเทาความเสียหายแก่เกียรติยศศักดิ์ศรี การบรรเทาความเสียหายด้วยการทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรมที่แท้จริง เป็นต้น นอกจากนี้วิธีการที่ใช้

ในการจัดการกับอาชญากรรมนั้นเป็นวิธีการที่ทำให้เหยื่ออาชญากรรมมีความรู้สึกสูญเสีย ซึ่งครั้งแรกก็มีความรู้สึกสูญเสียกับการกระทำผู้กระทำผิด และต่อมาก็รู้สึกสูญเสียให้กับเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมโดยพวกเหยื่ออาชญากรรมต้องเก็บความรู้สึกเหล่านี้ไว้ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จึงเป็นการยังให้เกิดความยุติธรรมที่แท้จริง เป็นวิธีการที่ใช้ความสุ่มนวลจัดการกับผลที่เกิดตามมาจากอาชญากรรม และสามารถป้องกันตนเองจากอาชญากรรมที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ด้วย

### 2.1.6 รูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

รูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์รู้จักกันในหลายชื่อ (Term) เช่น Communitarian Justice, Making Amends, Positive Justice, Relational Justice, Reparative Justice, Community Justice และ Restorative Justice เป็นต้น (UNODC, 2005) และรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก็มีด้วยกันหลายรูปแบบ (UNODC, 2005) ดังนี้เช่น

2.1.6.1 การไกล่เกลี่ยเหยื่อ-ผู้กระทำผิด (Victim-Offender Mediation/Victim-Offender Reconciliation: VOM) เป็นรูปแบบแรกๆ ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ถูกนำมาใช้ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของเหยื่อและให้ผู้กระทำผิดต้องรับผิดชอบต่อการกระทำ สามารถดำเนินการ โดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรไม่หวังผลประโยชน์ และมักใช้กับคดีอาชญากรรมที่มีความร้ายแรงไม่มากนัก คดีสามารถส่งมาจากตำรวจ อัยการ ศาล และเจ้าหน้าที่คุมประพฤติ โปรแกรมเหล่านี้สามารถจัดขึ้นในช่วงก่อนตั้งข้อหา ช่วงหลังแจ้งข้อกล่าวหา และหลังฟ้องคดี โดยความสมัครใจของเหยื่อและผู้ต้องหา เมื่อมีการนำโปรแกรมมาใช้ก่อนมีการลงโทษ ผลลัพธ์จากการเจรจาไกล่เกลี่ยมักจะถูกนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการฟ้องคดีหรือการพิจารณาของศาล โปรแกรมสามารถนำมาใช้ในระหว่างการคุมขังผู้ต้องหาและสามารถเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการฟื้นฟูแม้ผู้ต้องหาจะต้องโทษจำคุกระยะยาว ที่ผ่านมาการไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จเมื่อมีการพบหน้ากัน ได้แสดงความรู้สึกของแต่ละฝ่ายและพัฒนาความเข้าใจใหม่ในสถานการณ์เมื่อมีการพูดคุยกัน โดยมีผู้ประสานงานเป็นคนช่วยให้บรรลุข้อตกลงระหว่างกัน ซึ่งมักจะไปพบแต่ละฝ่ายก่อนการมาพบคุยกัน เพื่อให้ความช่วยเหลือในการเตรียมตัวสำหรับการมาพบกัน เพื่อให้เหยื่อไม่เป็นเหยื่อซ้ำเมื่อเจอกัน ให้แน่ใจว่าผู้กระทำผิดรู้สึกรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและอยากเจอกับเหยื่อจริงๆ บางครั้งการเจรจาไกล่เกลี่ยอาจจะไม่ต้องมาพบกันโดยตรงแต่

จะให้ผู้ประสานงานพบแต่ละฝ่ายแยกกันเพื่อหาข้อตกลงที่พอใจทั้งสองฝ่าย เงื่อนไขในการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้เสียหายกับผู้กระทำผิดมี 3 ประการคือ ผู้กระทำผิดต้องยอมรับผิดขอโทษต่อ อาชญากรรมที่เกิดขึ้น ทั้งผู้เสียหายและผู้กระทำผิดต้องสมัครใจที่จะเข้าร่วม และ ทั้งผู้เสียหายและผู้กระทำผิดต้องพิจารณาความปลอดภัยในการเข้าร่วมกระบวนการ

ในกระบวนการเจรจามักจะให้ผู้เสียหายเป็นคนเริ่มพูดก่อนเพราะถือว่าเป็นฝ่ายที่ต้องการ ความช่วยเหลือ โดยอาจจะกล่าวถึงผลกระทบที่ได้รับจากอาชญากรรมและสิ่งที่ต้องการจากผู้กระทำผิดหรือบทลงโทษ โดยความช่วยเหลือของผู้เจรจาไกล่เกลี่ย กระบวนการนี้จะนำไปสู่การชดเชยค่าเสียหายให้กับผู้เสียหายในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่ทั้งสองฝ่ายเห็นด้วย

2.1.6.2 การประชุมกลุ่มชุมชนและกลุ่มครอบครัว (Community and Family Group Conferencing) รูปแบบนี้ถูกนำมาใช้ในนิวซีแลนด์สำหรับกระบวนการยุติธรรมของเด็กและเยาวชน เมื่อปี ค.ศ.1989 คดีส่วนใหญ่ถูกดำเนินการ โดยตำรวจ หลักการอยู่บนพื้นฐานของการลงโทษแบบดั้งเดิมของชนพื้นเมืองเผ่าเมารี รูปแบบนี้ถูกใช้แพร่หลายในหน่วยงานตำรวจในออสเตรเลียใต้ แอฟริกาใต้ ไอร์แลนด์ และในเมือง มินเนโซตา เพนซิลวาเนีย และมอนทานา สหรัฐอเมริกา โดยในการจัดประชุมกลุ่มจะมีผู้อำนวยความสะดวกให้ จุดมุ่งหมายของการประชุมกลุ่มจะกว้างกว่าการเจรจาไกล่เกลี่ย เนื่องจากจะมีการนำญาติและเพื่อนของผู้เสียหายและผู้กระทำผิด รวมทั้งสมาชิกบางคนในชุมชนมาร่วมในการประชุมกลุ่มเพื่อแสวงหาทางออกของปัญหาาร่วมกัน ผลกระทบที่เกิด และแนวทางในการป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เกิดขึ้นอีกครั้ง โดยในคดีที่ร้ายแรงอาจจะมีการพิจารณาวิธีการควบคุมพฤติกรรมหรือความเป็นในการกักขังด้วย เนื่องจากมีคนเกี่ยวข้องมากจึงเป็นข้อดีในการที่จะมีคนช่วยทำให้มั่นใจว่าผู้กระทำผิดจะทำตามข้อตกลงและช่วยสอดส่องพฤติกรรมของผู้ที่กระทำผิดด้วย

2.1.6.3 การพิจารณาโทษแบบล้อมวง (Circle Sentencing) รูปแบบนี้มักใช้ในชุมชนท้องถิ่นในแคนาดา โดยประกอบด้วยผู้พิพากษา อัยการ ทนายความ ตำรวจ เขื่อ ผู้ต้องหา และญาติทั้งสองฝ่าย และสมาชิกในชุมชน มานั่งเผชิญหน้าพูดคุยกัน ซึ่งจะใช้ในกรณีที่ผู้ต้องหายอมรับสารภาพเท่านั้น การพูดคุยกันเป็นการหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับคดี โดยคำนึงถึงการคุ้มครองชุมชน ความต้องการของเขื่อ และการเยียวยาฟื้นฟูผู้ต้องหา โดยรูปแบบนี้ทั่วไปจะเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมหลัก สำหรับหลักการในการดำเนินการคือ การลงโทษมีความสำคัญน้อยกว่า กระบวนการที่ใช้ในการได้มาซึ่งบทสรุปในการลงโทษ ดังนั้นรูปแบบนี้เป็นตัวอย่างการนำกระบวนการ

สมานฉันท์เข้ามาใช้ในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักที่มีการกระจายอำนาจหน้าที่ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์หลายประการ เช่น การนำบุคคลให้กลับมาสู่ครอบครัวและชุมชนและสามารถใช้ชีวิตร่วมกันได้ การสร้างความสัมพันธ์ของคนในสังคมใหม่ การเสริมสร้างความตระหนักและเคารพคุณค่าและชีวิตของผู้อื่น การได้ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย โดยเฉพาะเหยื่อ การมุ่งเน้นไปที่สาเหตุมากกว่าแค่ลักษณะของปัญหา การรู้จักใช้แหล่งทรัพยากรในการรักษาที่มีอยู่และสร้างแหล่งใหม่ การมีส่วนร่วมหน่วยงานของท้องถิ่นและหน่วยงานรัฐ และ การสร้างมาตรการป้องกันชุมชนขึ้นมาใหม่

#### 2.1.6.4 คณะกรรมการชุมชน (Community Justice Committee/Board/Panel)

รูปแบบกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชนที่เป็นคณะกรรมการชุมชน ที่ประกอบไปด้วยกลุ่มองค์กรในชุมชน กลุ่มที่มีผลประโยชน์ในชุมชน และหน่วยงานยุติธรรม จะทำหน้าที่ในการพิจารณาว่าคดีไหนเหมาะสมที่จะนำเข้ามาสู่วงล้อมพิจารณา เตรียมความพร้อมให้คู่กรณี แสวงหาข้อตกลงที่ทุกฝ่ายเห็นด้วย และคอยตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อตกลงของผู้กระทำผิด โดยผลของการพิจารณาโดยคณะกรรมการในวงล้อมนี้จะถูกส่งไปยังศาลยุติธรรม ซึ่งอาจจะนำไปใช้ในการพิจารณาลงโทษทั้งหมดหรือไม่ก็ได้แล้วแต่ดุลพินิจ

#### 2.1.6.5 กระบวนการยุติธรรมตามแบบพื้นเมืองและประเพณี (Indigenous and Customary Justice Forums)

เป็นรูปแบบกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่เป็นแบบไม่เป็นทางการ โดยยึดหลักขนบธรรมเนียมประเพณีประจำท้องถิ่นเป็นหลักในการพิจารณาและดำเนินการ มักจะพบในแถบชนบทของออสเตรเลียและแคนาดา ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมในการพิจารณาจะประกอบด้วยคนในชนเผ่า ผู้อาวุโส คนในครอบครัว และญาติพี่น้อง แต่อย่างไรก็ดีผลลัพธ์ที่ได้ไม่ใช่ได้มาจากความยินยอมของผู้ต้องหาเสมอไป

#### 2.1.6.6 กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในโรงเรียน มีหลากหลายรูปแบบ เช่น

Peer Mediation/ Conflict Resolution Circles เพื่อตอบสนองต่อปัญหาอาชญากรรมหรือความขัดแย้งในโรงเรียน เช่น การทะเลาะวิวาท การประจาน การลักเล็กขโมยน้อย การทำลายทรัพย์สินของโรงเรียน เป็นต้น



2.1.6.7 ยุติธรรมชุมชน เป็นยุทธศาสตร์และยุทธวิธีส่งเสริมสนับสนุนหรือกระตุ้นให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งกับภาครัฐในการป้องกันแก้ไขและจัดการกับปัญหาข้อพิพาทและความขัดแย้ง เยียวยาความเสียหายให้กับผู้ได้รับผลกระทบและมีส่วนร่วมในการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในชุมชน โดยมีหลักพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่า ชุมชนหรือหมู่บ้าน คือ โครงสร้างทางการปกครองที่เล็กที่สุด และสำคัญที่สุดเนื่องจาก หมู่บ้านหรือชุมชน คือ จุดที่สำคัญของการแก้ปัญหาและการพัฒนาในทุกมิติ ดังนั้นควรจะแก้ปัญหาที่หมู่บ้านหรือชุมชนก่อน ซึ่งการแก้ปัญหาดังกล่าวควรจะใช้ยุติธรรมชุมชนเข้าไป ทั้งนี้เป็นเพราะสมาชิกของชุมชนซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในบริบทของความขัดแย้ง ย่อมสามารถเข้าใจเรื่องราวความขัดแย้งและสามารถจัดการได้ดีกว่าบุคคลหรือหน่วยงานที่มาจากภายนอก ซึ่งนั่นย่อมหมายถึงการเกิดขึ้นของสิ่งที่เรียกว่ายุติธรรมชุมชนโดยชุมชน โดยในปัจจุบันการขับเคลื่อนเรื่องยุติธรรมชุมชนกำลังเป็นประเด็นสำคัญทั้งในสังคมไทยและต่างประเทศ ทั้งนี้การเกิดขึ้นของยุติธรรมชุมชน มีพื้นฐานมาจากความคิดที่ว่า ชุมชนควรเป็นผู้จัดการความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ได้ด้วยตนเอง (อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และคณะ, 2558)

## 2.1.7 กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) ได้มีหนังสือเรื่อง “Harmonious Justice: Thailand's Approach to Restorative Justice” (TII., 2020). ได้ให้ข้อเสนอแนะเปรียบเทียบเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในประเทศไทยกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวัตถุประสงค์ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการสนทนาระหว่างทุกคนฝ่ายที่เกี่ยวข้องและฟื้นฟูสังคม ความสามัคคีสร้างความสัมพันธ์ส่งเสริมความรับผิดชอบ ให้คุณค่านิยมของชุมชนและประณามพฤติกรรมกระทำผิดทางอาญา เน้นความรับผิดชอบของผู้กระทำความผิดและการฟื้นฟูความสูญเสียของผู้เสียหายและขับเคลื่อนด้วยการเจรจา ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเจรจาระหว่างผู้เสียหายและผู้กระทำผิดเพื่อระงับข้อพิพาทและบรรลุข้อตกลงทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาและโดยไม่จำเป็นที่จะตัดสินโดยศาลเช่นระบุไว้ในมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กระบวนการยุติธรรมในการฟื้นฟูสามารถดำเนินการในรูปแบบต่างๆตามคู่มือการบูรณาการ โครงการยุติธรรมของ UNODC 2) ด้านที่มาของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สามารถดำเนินการในรูปแบบต่างๆตามคู่มือการบูรณาการ โครงการยุติธรรมของ UNODC(คู่มือ) เขี่ย-ผู้กระทำความผิด อาจคล้าย

กับการไกล่เกลี่ย อย่างไรก็ตามมีข้อกำหนดพื้นฐานสี่ประการ:(1) ขอมรับการรับผิดชอบอันตรงที่กระทำโดยผู้กระทำความผิด (2) ข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่ตกลงกันโดยทั้งสองฝ่าย (3) ความเข้าใจและเต็มใจของกระบวนการโดยทั้งสองฝ่าย(4) ความปลอดภัยสำหรับทั้งสองฝ่าย ส่วนการไกล่เกลี่ยเป็นเพียงรูปแบบหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ต้องอาศัยทักษะในการไกล่เกลี่ย และ 3) ด้านความต้องการ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ต่างฝ่ายต่างต้องเต็มใจมีส่วนร่วม ได้แก่ ผู้กระทำความผิด และผู้เสียหาย ผู้กระทำผิดต้องยินดีที่จะรับผิดชอบ ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่างฝ่ายต่างต้องเต็มใจเข้าร่วมตามที่ระบุไว้ในมาตรา 21 (คดีแพ่ง) และมาตรา 44 (คดีอาญา) แห่งพระราชบัญญัติอีกทั้งมาตรา 44 กำหนดไว้ว่าอาชญากรรมต้องไม่ร้ายแรงส่งผลกระทบต่อประชาชน

สรุปได้ว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ต้องอาศัยความเต็มใจของทุกฝ่ายในการดำเนินการ ได้แก่ ผู้กระทำความผิด และผู้เสียหาย

### 2.1.8 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานแบบเครือข่ายความร่วมมือทางสังคม

หลักการของการทำงานแบบเครือข่ายความร่วมมือที่ต้องคำนึงถึง คือ ทุกฝ่ายมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีสิทธิ และมีโอกาสที่เท่าเทียมกันในการคิดและปฏิบัติ เป็นการทำงานในแนวราบ ไม่มีการสั่งการจากฝ่ายใด และเป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้โดยผ่านการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้การทำงานแบบเครือข่ายจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปรัชญาของความร่วมมือ ได้แก่ (จรรยาพร ธรณินทร์, 2550)

(1) ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดและข้อมูลข่าวสารให้มากที่สุด

(2) ลดเงื่อนไขและปัจจัยที่จะปิดกั้นการร่วมคิดของทุกคน

(3) ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปฏิบัติงานให้มากที่สุด

(4) ส่งเสริมจงใจให้ผู้ปฏิบัติงานคิดค้นสิ่งใหม่ๆ



(5) กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเป็นเจ้าของผลลัพธ์ของงานที่ดี แม้ไม่ใช่เป็นเจ้าของ  
ต้นความคิด

แนวทางในการจัดการแบบเครือข่ายที่สำคัญ คือ ต้องมีการแสวงหาจุดหมายร่วมกัน (Purpose) มีการกำหนดความเชื่อพื้นฐานร่วมกัน (Principle) มีการกำหนดความสามารถที่ต้องมีร่วมกัน (Capability) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่าย และความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน และความรับผิดชอบร่วมกัน (Concept) มีการกำหนดกฎ ระเบียบที่ยึดโยงความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน (Structure) และมีการกำหนดโครงการและกิจกรรมที่ควรทำร่วมกัน (Practice) โดยกระบวนการจัดการเครือข่ายความร่วมมือ

สำหรับการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในครั้งนี้ เป็นการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการของกรุงเทพมหานคร และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเช่น สำนักงานการประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานเขต และหน่วยงานราชการอื่นๆ ที่ทำการอยู่ในชุมชนของกรุงเทพมหานคร เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างจริงจัง และมีการทำงานในลักษณะเครือข่ายความร่วมมือ โดยสร้างเป้าหมายร่วมกันคือ การสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในชุมชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้วยการสนับสนุนกิจกรรม งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่ให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน

## 2.2 หลักการและแนวทางการปฏิบัติสากลในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสากลใน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกระบวนการสมานฉันท์ มุ่งเน้นศึกษาในประเด็นบทบาทของสหประชาชาติในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการสร้างความสมานฉันท์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สหประชาชาติ (United Nations Economic and Social Council) ได้รับหลักการพื้นฐานในการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในระบบงานยุติธรรมในเดือนสิงหาคม 2002 (Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programmes in Criminal Matters) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นจากการประชุมสหประชาชาติเมื่อปี ค.ศ. 1999 (Development and implementation of mediation and restorative justice measure in criminal justice) และการประชุม the Tenth United Nations Congress on the Prevention of Crime and Treatment of Offenders, the Vienna Declaration on Crime and Justice: Meeting the Challenges of the Twenty-first Century เมื่อปี ค.ศ. 2000 โดยหลักการพื้นฐานนี้มีหลักการที่สำคัญ (UNODC, 2002) ดังนี้

1) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นการตอบสนองต่ออาชญากรรมอยู่บนพื้นฐานของการเคารพต่อศักดิ์ศรีและความเท่าเทียมของบุคคล การสร้างความเข้าใจ และการส่งเสริมความสมานฉันท์ของสังคมด้วยการเยียวยาผู้เสียหาย ผู้กระทำผิดและชุมชน

2) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สามารถทำให้ผู้ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมได้แลกเปลี่ยนความรู้สึกและประสบการณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง

3) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นการเปิดโอกาสให้เหยื่อได้รับการชดเชย รู้สึกปลอดภัยขึ้นและอยู่ในสังคมได้ตามปกติ ให้ผู้กระทำผิดได้รู้สึกอย่างแท้จริงถึงผลกระทบของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นและให้แสดงความรับผิดชอบด้วยวิธีที่เหมาะสม ส่วนสังคมก็จะเข้าใจถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดอาชญากรรมขึ้น สร้างความสงบสุขในสังคม และป้องกันอาชญากรรมได้

4) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก่อให้เกิดมาตรการที่มีความยืดหยุ่นในการปรับใช้ในกระบวนการยุติธรรมภายใต้เงื่อนไขด้านกฎหมาย สังคมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ

5) กระบวนการยุติธรรมไม่มีผลกระทบต่ออำนาจหน้าที่ของรัฐในการฟ้องผู้ต้องหา

6) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อาจถูกนำไปใช้ในทุกระดับชั้นตอนในกระบวนการยุติธรรมขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเทศ

7) กระบวนการสมานฉันท์จะถูกนำไปใช้เฉพาะในกรณีที่มีพยานหลักฐานเพียงพอในการเอาผิดกับผู้ต้องหาโดยอยู่ภายใต้ความสมัครใจยินยอมของทั้งเหยื่อและผู้ต้องหา และทั้งสองฝ่ายสามารถที่จะล้มเลิกความสมัครใจได้ทุกเมื่อในระหว่างกระบวนการสมานฉันท์ ข้อตกลงควรจะมาด้วยความสมัครใจและภาระหน้าที่ผู้พพันที่มีเหตุผลและเหมาะสม

8) ในกระบวนการสมานฉันท์ทั้งเหยื่อและผู้ต้องหาควรเห็นตรงกันกับข้อเท็จจริงในคดี การมีส่วนร่วมในกระบวนการสมานฉันท์ของผู้ต้องหาไม่ควรถูกนำไปเป็นพยานหลักฐานในการยอมรับสารภาพหากมีการฟ้องร้องต่อไป

9) ในการที่จะนำคดีไปสู่กระบวนการสมานฉันท์ควรคำนึงความแตกต่างที่นำไปสู่ความไม่สมดุลทางอำนาจและความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคู่กรณี

10) ในการที่จะนำคดีไปสู่กระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ควรคำนึงความปลอดภัยของคู่กรณีทั้งหมด

11) เมื่อกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ไม่เหมาะสมหรือเป็นไปได้ ควรจะนำคดีกลับเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมหลักโดยไม่ชักช้า ในคดีเหล่านั้นเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมควรพยายามให้ผู้ต้องหาแสดงความรับผิดชอบต่อเหยื่อและสังคม รวมทั้งการสนับสนุนผู้ต้องหาและเหยื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้ตามปกติ

12) ประเทศสมาชิกควรพิจารณาจัดทำแนวทางและมาตรฐานสำหรับใช้ในการกำกับดูแลการดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยมีหลักการพื้นฐานดังนี้

(a) เงื่อนไขในการส่งคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

(b) การจัดการคดีในกระบวนการสมานฉันท์

(c) คุณสมบัติ การฝึกอบรม และการประเมินผู้ที่ทำหน้าที่  
 อำนาจการหรือคนกลาง

(d) การบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

(e) กฎเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการกำกับดูแลการดำเนินการ  
 กระบวนการยุติธรรม เชิงสมานฉันท์

13) กระบวนการที่เป็นหลักคุ้มครองความยุติธรรมแก่ผู้ต้องหาและเหยื่อ  
 ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ประกอบด้วย

(a) ภายใต้กฎหมายของประเทศเหยื่อและผู้ต้องหาควรมีสสิทธิใน  
 การปรึกษาทนายในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการสมานฉันท์ ได้รับสิทธิการแปลความหมายหาก  
 จำเป็นต้องใช้ล่ามแปล สำหรับเด็กควรมีสสิทธิในการได้รับความช่วยเหลือจากบิดามารดาหรือ  
 ผู้ปกครอง

(b) ก่อนที่จะตกลงเข้าสู่กระบวนการสมานฉันท์ ผู้ที่เกี่ยวข้อง  
 ทั้งหมดควรจะทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ขั้นตอนทั้งหมด และผลที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจเข้าร่วม  
 กระบวนการสมานฉันท์

(c) ทั้งเหยื่อและผู้ต้องหาไม่ควรถูกบังคับหรือชักจูงด้วยวิธีการที่  
 ไม่เป็นธรรมให้เข้าร่วมในกระบวนการสมานฉันท์หรือผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสมานฉันท์

14) การพูดคุยในกระบวนการเชิงสมานฉันท์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นในที่สาธารณะ  
 ควรจะเก็บเป็นความลับและไม่ควรเปิดเผยเว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือถูกกำหนด  
 โดยกฎหมายของประเทศ

15) ผลของการทำข้อตกลงจากกระบวนการสมานฉันท์ควรถูกกำกับดูแลโดยศาลยุติธรรมหรือนำไปใช้ในกระบวนการพิจารณาพิพากษาของศาลยุติธรรมหากเห็นว่าเหมาะสม หากเป็นเช่นนั้นผลที่ได้ก็ถือว่าเป็นคำพิพากษาเช่นเดียวกับศาลยุติธรรมและควรจะไม่มีการฟ้องคดีด้วยข้อเท็จจริงอันเดิมอีก

16) หากไม่สามารถมีข้อตกลงระหว่างผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการสมานฉันท์คดีดังกล่าว ควรจะถูกนำกลับเข้าไปสู่กระบวนการยุติธรรมหลักโดยไม่ชักช้า และความล้มเหลวจากการทำข้อตกลงกันเพียงอย่างเดียวไม่ควรถูกใช้ในการดำเนินคดีในภายหลัง

17) การไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงในกระบวนการสมานฉันท์ที่ได้ควรนำคดีกลับสู่กระบวนการยุติธรรมหลักหากกฎหมายของรัฐกำหนดไว้เพื่อที่จะดำเนินการตามกฎหมายต่อไปโดยไม่ชักช้า การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ไม่เกี่ยวข้องกับการพิพากษาของศาลไม่ควรถูกใช้เป็นเหตุในการลงโทษผู้ต้องหาเพิ่มขึ้นในการดำเนินคดีภายหลัง

18) ผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในกระบวนการสมานฉันท์ต้องดำเนินการด้วยความเป็นกลางเคารพศักดิ์ศรีและให้เกียรติทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและควรควบคุมให้ทุกฝ่ายปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพต่อกัน รวมทั้งทำให้ทุกฝ่ายร่วมหาทางออกด้วยกัน

19) ผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในกระบวนการสมานฉันท์ต้องมีความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นและชุมชนเป็นอย่างดีและหากเป็นไปได้ควรได้รับการอบรมก่อนที่จะทำหน้าที่ดังกล่าว

20) ประเทศสมาชิกควรพิจารณาดำเนินการสร้างนโยบายหรือแผนระดับชาติในการพัฒนาโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และสร้างวัฒนธรรมที่จะสามารถนำกระบวนการสมานฉันท์มาใช้ในกลุ่มของผู้บังคับใช้กฎหมาย ผู้พิพากษาและนักสังคม รวมทั้งชุมชนในแต่ละพื้นที่



21) ควรมีการประชุมหารือกันอย่างเป็นทางการระหว่างเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมหลักและผู้ดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เพื่อพัฒนาความเข้าใจร่วมกันและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสมานฉันท์และผลลัพธ์ที่ได้เพื่อให้มีการใช้กระบวนการสมานฉันท์มากขึ้นเพื่อหาแนวทางในการนำกระบวนการสมานฉันท์มาใช้ในการยุติธรรม

22) ประเทศสมาชิกควรสนับสนุนให้มีการทำวิจัยและประเมินผลกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เพื่อที่จะทราบระดับผลสำเร็จของกระบวนการสมานฉันท์ที่มีการส่งเสริมหรือเป็นทางเลือกในกระบวนการยุติธรรมหลักและมีผลเชิงบวกสำหรับทุกฝ่ายหรือไม่ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน จึงต้องมีการประเมินผลโครงการเหล่านั้นและนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาโยบายและโครงการต่อไป

23) นิยามที่สำคัญในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ประกอบด้วย เช่น Restorative Justice Program หมายถึง โครงการต่างๆ ที่ใช้กระบวนการสมานฉันท์และแสวงหาผลลัพธ์แบบสมานฉันท์ Restorative Process หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่เหยื่อ ผู้กระทำผิด และบุคคลอื่นๆ ในสังคมที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรม เข้ามามีส่วนร่วมในการหาทางออกหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากอาชญากรรม ซึ่งโดยทั่วไปจะมีผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ โดยกระบวนการสมานฉันท์อาจจะประกอบด้วย การเจรจาไกล่เกลี่ย การประนีประนอม การประชุมร่วม และการลงโทษก็ได้ Restorative Outcome หมายถึง ข้อตกลงกันที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสมานฉันท์ อาจจะเป็นในรูปแบบการตอบสนอง โครงการต่าง ๆ เช่น การซ่อมแซม การชดเชย การชดใช้ การบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ให้กับสังคมตามความต้องการของบุคคลและสังคมและยอมรับผิดชอบของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายของการอยู่ร่วมกันของเหยื่อและผู้กระทำผิด Parties หมายถึง เหยื่อ ผู้กระทำผิด และบุคคลอื่นหรือสมาชิกในสังคมที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมที่อาจจะเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการสมานฉันท์ Facilitator หมายถึง คนที่จะทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกด้วยความเป็นกลางและยุติธรรมในการกระบวนการสมานฉันท์



นอกจากนี้องค์กรสหประชาชาติได้เผยแพร่คู่มือสำหรับการดำเนินการ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในปี ค.ศ. 2005 (Handbook on Restorative Programmes: Criminal Justice Handbook Series) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในระบบงานยุติธรรมที่เป็นทางการ การทำงานขององค์กรอิสระ และชุมชนเพื่อจัดการกับความขัดแย้งและอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการยุติธรรมหลัก นำคือนอกจากกระบวนการงานยุติธรรม และสร้างแนว ทางการลงโทษที่สร้างสรรค์ขึ้นในระบบงานยุติธรรม (UNODC, 2005) โดยมีหลักการที่สามารถ นำมาใช้ในการดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่สำคัญดังนี้

### 1) หลักการที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของคู่กรณี (ความต้องการและสิทธิ)

1.1) คู่กรณีทุกฝ่าย ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมด้วยความ สมัคและทำให้ความยินยอม 2) ไม่มีการเลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นคดีใดก็ตาม 3) การเข้าถึงความ ช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4) การคุ้มครองความปลอดภัยในระหว่างกระบวนการ 5) การ ยังคงสามารถเข้าถึงวิธีการแก้ไขปัญหาทั่วไป/กระบวนการยุติธรรมหลัก 6) สิทธิพิเศษควรจะใช้ สำหรับข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ในการพิจารณาในชั้นศาล 7) สิทธิพลเรือนและศักดิ์ศรีความเป็น มนุษย์ควรได้รับการเคารพ และ 8) ความปลอดภัยส่วนตัวควรได้รับการคุ้มครอง

1.2) ฝ่ายผู้ได้รับความเสียหาย ประกอบด้วย 1) ความต้องการและ ความรู้สึกที่ต้องการอย่างแท้จริง 2) ความเสียหาย/สูญเสียที่ควรรับรู้ 3) สิทธิในการเรียกร้องค่าความ เสียหายที่เกิดขึ้น

1.3) ฝ่ายผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหาย ประกอบด้วย 1) สิทธิ ในการเสนอการช่วยเหลือชดเชยก่อนที่จะมีการเรียกร้องอย่างเป็นทางการ 2) สิทธิในความยุติธรรม เช่นเดียวกับในการพิจารณาในชั้นศาล รวมถึงการสันนิษฐานว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ก่อนที่จะมีการพิจารณา ตัดสินคดี 3) การชดเชยความเสียหายควรมีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้กระทำผิดที่จะทำ ให้ได้และความเสียหายที่เกิดขึ้น 4) การชดเชยความเสียหายนั้นควรมีความสอดคล้องกับหลักการ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ที่กระทำผิด

## 2) หลักการสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชุมชนและสังคม

2.1) ควรส่งเสริมความปลอดภัยของชุมชนด้วยวิธีการที่เป็นการป้องกันอาชญากรรมลดอันตราย/ความเสียหาย และสร้างความสมานฉันท์ในสังคม

2.2) ความสามัคคีกลมเกลียวในสังคมควรได้รับการส่งเสริมโดยวิธีการให้ความเคารพต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม

2.3) ความสามัคคีกลมเกลียวในสังคมควรได้รับการส่งเสริมด้วยการยึดหลักศีลธรรมและความเคารพต่อกฎหมาย

## 3) หลักการสำหรับหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบงานยุติธรรม

3.1) ควรพิจารณาไม่ให้มีการฟ้องคดีในกรณีที่มีการดำเนินการสมานฉันท์ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีระดับความเสียหาย ความเสี่ยงที่จะมีความเสียหายตามมาเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ หรือความเห็นต่างกันในข้อเท็จจริงหรือผลลัพธ์ ที่ต้องให้ศาลพิจารณา

3.2) การใช้ดุลยพินิจทั้งในส่วนตัวบุคคลและระบบไม่ควรจะกระทบต่อสิทธิตามกฎหมายหรือนำไปสู่การเลือกปฏิบัติ

3.3) มาตรการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไม่ควรจะสำคัญน้อยกว่ามาตรการอื่นในกระบวนการยุติธรรม เช่น มาตรการการเบี่ยงเบน หรือมาตรการฟื้นฟู

## 4) หลักการสำหรับศาลยุติธรรม

4.1) เป้าหมายหลักของกระบวนการทางศาลควรเป็นการนำทุกฝ่ายกลับมาอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างปกติสุข

4.2) การซ่อมแซมความเสียหายควรเป็นวัตถุประสงค์หลักในการจำหน่ายคดี

4.3) ความต้องการสมานฉันท์ควรเหมาะสมกับลักษณะของคดี

4.4) เมื่อความต้องการสมานฉันท์สามารถดำเนินการได้และมีความเหมาะสม ให้ศาลมีคำสั่งให้คู่กรณีเข้าร่วมกระบวนการสมานฉันท์โดยไม่ต้องคำนึงถึงความต้องการของคู่กรณี หากผู้เสียหายปฏิเสธก็ให้มีตัวแทนผู้เสียหายเข้าร่วมแทน

4.5) ความตั้งใจที่แท้จริงของผู้กระทำผิดที่จะซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดขึ้นควรจะถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาจำคุกคดี

4.6) เนื้อหาของการไกล่เกลี่ย/เจรจาประนีประนอมที่จะได้รับการพิจารณาควรเกี่ยวข้องกับประโยชน์ของสาธารณชน

5) หลักการสำหรับหน่วยงานที่ดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

5.1) แนวทางการปฏิบัติที่อยู่บนพื้นฐานของสิทธิคือ การที่ต้องให้ทุกฝ่ายได้ทราบถึงสิทธิของตนและมีการแนะนำให้แสวงหาคำแนะนำหรือที่ปรึกษาก่อนที่จะตกลงใจเข้าร่วมกระบวนการสมานฉันท์

5.2) ผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่เอนเอียง

5.3) ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลาง

5.4) ควรเก็บข้อมูลของคู่กรณีทุกฝ่ายเป็นความลับ

5.5) ควรอำนวยความสะดวกการเข้าร่วมของฝ่ายที่อ่อนแอกว่าในการเจรจา

5.6) ยึดมั่นในหลักศีลธรรมอันดีในการปฏิบัติตนระหว่างกรดำเนินการขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย

5.7) ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ควรมีบทบาทอื่นในคดีเดียวกัน

5.8) ยึดมั่นในแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศในกระบวนการ  
ยุติธรรมสมานฉันท์

5.9) ได้รับการฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน

5.10) มีความยึดมั่นในหลักการที่สังคมยอมรับ

5.11) มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน โดยการเข้าร่วมในการทำงานวิจัย

5.12) มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานด้วยการทบทวนการ  
ปฏิบัติและการพัฒนาตนเองในส่วนของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย

## 2.3 กฎหมาย นโยบาย และแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการ สมานฉันท์ของประเทศไทย

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับกฎหมาย นโยบาย และแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการ  
สร้างความสมานฉันท์ของประเทศไทย มุ่งเน้นศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

### 2.3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

แม้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ไม่ได้มีการเขียนบทบัญญัติในหมวด  
ความขัดแย้งไว้โดยตรงเป็นการเฉพาะ แต่ในเนื้อหาได้สอดแทรกถึงหลักการต่าง ๆ ที่จะช่วยลดทอน  
หรือบรรเทาความขัดแย้งในสังคมในหมวดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการยอมรับเรื่องความเท่าเทียมไม่เลือก  
ปฏิบัติ หลักการมีส่วนร่วมของบุคคลและชุมชน หลักการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ เสรีภาพในการนับถือ  
ศาสนาและการสนับสนุน การทำนุบำรุงศาสนาอย่างเท่าเทียม ยอมรับค่านิยมและความคิดเห็นที่  
แตกต่าง รวมถึงการกำหนดหน้าที่ของรัฐ นโยบายภาครัฐ และแนวทางการปฏิรูปประเทศที่จะต้อง  
คำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นธรรม การขจัด การผูกขาด และการชดเชยเยียวยากรณีมีผู้ได้รับ  
เสียหายจากนโยบายภาครัฐ ซึ่งสามารถนำมาเป็นกรอบในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการ  
ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในภาพรวมได้

### 2.3.2 แผนการปฏิรูปประเทศ

สืบเนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 กำหนดให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเป็นเป้าหมายระยะยาวในการพัฒนาประเทศ ประกอบกับ มาตรา 257 มาตรา 258 และมาตรา 259 กำหนดให้ทำการปฏิรูปประเทศเพื่อวางรากฐานการพัฒนาไปสู่ประเทศที่มีความสามัคคีปรองดอง มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และมีความสมดุล ประชาชนในสังคมมีโอกาสทัดเทียมกัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมทั้งมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญกำหนดให้เริ่มดำเนินการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ จึงได้มีการจัดทำแผนปฏิรูปประเทศขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 และตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2560 ทำให้มีการจัดทำแผนปฏิรูปประเทศขึ้นจำนวน 11 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ด้านการเมือง 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน 3) ด้านกฎหมาย 4) ด้านกระบวนการยุติธรรม 5) ด้านเศรษฐกิจ 6) ด้านสิ่งแวดล้อม 7) ด้านสาธารณสุข 8) ด้านสื่อสาร 9) ด้านสังคม 10) ด้านพลังงาน และ 11) ด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตมิชอบ โดยมีประเด็นขับเคลื่อนการปฏิรูปที่สำคัญ 6 มิติ ดังนี้ 1) การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม 2) การพัฒนาเศรษฐกิจ 3) การสร้างสังคมและชุมชนที่เข้มแข็ง 4) การฟื้นฟูและการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) การสร้างประสิทธิภาพและความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของภาครัฐ และ 6) การพัฒนากฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความสมานฉันท์ในด้านการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย โดยมีการกำหนดให้มีการพัฒนากฎหมาย โดยการตรากฎหมายที่มีประโยชน์ต่อประชาชนและสังคม เน้นการสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ โดยเสนอให้มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่ เช่น กฎหมายรับรองสิทธิชุมชนเพื่อเป็นกลไกรองรับสิทธิชุมชนเพื่อส่งเสริมและแก้ไขความขัดแย้งในพื้นที่ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเสนอให้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรากฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การส่งเสริมระบบยุติธรรมชุมชน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น



### 2.3.3 นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ.2558 – 2564

วัตถุประสงค์ข้อหนึ่งในนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ.2558 – 2564 มีความต้องการที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความปลอดภัย ความเป็นธรรม และความสมานฉันท์ในชาติเพื่อลดการเผชิญหน้า และการใช้ความรุนแรงในทุกรูปแบบ โดยได้กำหนดแนวทางไว้ในนโยบายที่ 2 เกี่ยวกับการสร้างความเป็นธรรม ความปลอดภัย และความสมานฉันท์ในชาติ ดังนี้

1) ปฏิรูปกลไกการบริหารประเทศทุกระดับ ปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างเหมาะสม มุ่งสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ กระจายอำนาจและทรัพยากรและเปิดโอกาสให้ประชาชนอย่างเท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติอาทิ ดิน น้ำ ป่า แร่ธาตุโดยยึดผลประโยชน์ส่วนรวมและเป็นไปโดยสอดคล้องกับการบริหารจัดการในระดับชาติ รวมทั้งการได้รับสวัสดิการทางสังคม โอกาสทางการศึกษา และการบริการด้านสาธารณสุขจากภาครัฐอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

2) สร้างความเชื่อมั่นต่อกลไกและกระบวนการยุติธรรม ในการพัฒนา กลไกและมาตรฐานกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเป็นธรรม ยึดหลักสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน รวมถึงทบทวนและปรับปรุงกฎหมายที่เอื้อต่อการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม

3) แก้ไขปัญหาความไม่เป็นธรรมในการถือครองที่ดิน จำกัดการผูกขาดที่ดินขนาดใหญ่ของภาคเอกชน และกระจายโอกาสการถือครองที่ดินทำกินให้กับประชาชนที่ยากจน

4) ส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชาติ อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขมีความรักความภาคภูมิใจในความเป็นชาติไทยและเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง โดยมีแนวทางหรือการดำเนินการที่ส่งเสริมค่านิยมที่ดีของสังคมไทย การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์สิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคที่ เท่าเทียมกัน และการยอมรับความคิด ความเชื่อ อัตลักษณ์ วิถีชีวิต ภาษาและวัฒนธรรมประเพณีที่แตกต่างกัน

5) สนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของทุกภาคส่วนให้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการบริหารงานของภาครัฐ ทั้งในการให้ข้อคิดเห็นเชิงนโยบายและตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานตลอดจนการติดตามประเมินผลของภาครัฐ รวมถึงการเสริมสร้างบรรยากาศในการหารือเปิดรับฟังข้อเท็จจริง เหตุผล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากทุกฝ่าย เพื่อให้การบริหารของภาครัฐเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ป້องกันความขัดแย้งระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินนโยบายของภาครัฐ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

#### 2.3.4 ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)

ยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดวิสัยทัศน์ของประเทศไทยให้ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และทำให้ประเทศไทยพัฒนาไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์นั้น จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาในระยะยาวและกำหนดแนวทางการพัฒนาของทุกภาคส่วนให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาว เพื่อถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาสู่การปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลาอย่างต่อเนื่องและมีการ บูรณาการและสร้างความเข้าใจถึงอนาคตของประเทศไทยร่วมกัน และเกิดการรวมพลังของทุกภาคส่วนในสังคมทั้งประชาชน เอกชน ประชาสังคม ในการขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อการสร้างและรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติและบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว ได้กำหนดกรอบในการดำเนินการออกมาเป็น 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์ ด้านความมั่นคง 2) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน 4) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม 5) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ 6) ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

เมื่อพิจารณาถึงสาระสำคัญของยุทธศาสตร์ชาติทั้ง 6 ด้าน จะเห็นถึงหลักการสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาภายใต้ความสามัคคีปรองดองและสมานฉันท์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการลดความเหลื่อมล้ำ การสร้างค่านิยม การพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบต่อสังคม ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุทธศาสตร์ ด้านความมั่นคง มีประเด็นยุทธศาสตร์หลายส่วนที่ระบุเนื้อหาถึงการสร้างความสามัคคีปรองดอง สันติวิธี และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

### 2.3.5 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)

การจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ครั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้จัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ นอกจากนี้ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วนทั้งในระดับกลุ่มอาชีพ ระดับภาคและระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องเพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความเสมอภาค ดังนี้

ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย...

ข้อ 3.6 ปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากลหรือข้อตกลงระหว่างประเทศ เพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างเสมอภาค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความมั่นใจ ยอมรับ และปฏิบัติตามกติกา เอื้อต่อการกิจการรัฐ การลงทุนและดำเนินธุรกิจภาคเอกชน ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการวินิจฉัยคดีมีความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม ตามหลักนิติธรรมและลดปริมาณผู้กระทำความผิดในที่ควบคุม โดย

#### 3.6.1 ปฏิรูปกฎหมายให้ทันสมัย

1) เร่งรัดให้กระทรวง กรม หรือหน่วยงานเทียบเท่า ปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ที่ล้าสมัย ไม่เป็นธรรม หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์และความพร้อมของการนำไปปฏิบัติ เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิต ไม่เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการยกระดับสู่ประเทศที่มีรายได้สูงตามข้อกำหนดใน พระราชกฤษฎีกาการทบทวน ความเหมาะสมของกฎหมาย พ.ศ. 2558

2) ควบนำเครื่องมือการวิเคราะห์ผลกระทบของการออกกฎหมาย (Regulatory Impact Assessment: RIA) มาใช้ตรวจสอบความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงกฎหมายเดิม และการออกกฎหมายใหม่ทุกครั้งก่อนเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในลักษณะสหวิชาให้สามารถพัฒนาและใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลกระทบการออกกฎหมายตั้งแต่ก่อนออก ระหว่างบังคับใช้ และภายหลังการบังคับใช้ไประยะหนึ่ง

3) เพิ่มศักยภาพหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เสนอความเห็นทางกฎหมายให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนเพิ่มศักยภาพบุคลากรภาครัฐของหน่วยงานทางกฎหมายให้สามารถเข้ามามีส่วนให้ความรู้และเสริมศักยภาพทางกฎหมายมหาชน การดำเนินคดีทางปกครอง การยกร่างกฎหมาย และการตีความกฎหมาย

4) พัฒนาและตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ศึกษาวิจัยเชิงลึก เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงกฎเกณฑ์หรือประเภทของกฎหมายที่ต้องทำการประเมินผลกระทบก่อนประกาศใช้ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการประเมินผลกระทบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาคุณภาพรายงานผลกระทบของการออกกฎหมายของหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับ ร่างกฎหมายให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน และสนับสนุนการให้ข้อมูลแก่ประชาชนหรือผู้ที่อาจได้รับผลกระทบจากการร่างกฎหมาย

### 3.6.2 ปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ

1) ปฏิรูปองค์กรศาล องค์กรอัยการ องค์กรทนายความ และหน่วยงานตำรวจให้สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดย 1) องค์กรศาล ปฏิรูปโครงสร้างขององค์กรศาล พัฒนาระบบวิธีพิจารณาคดีและระบบองค์คณะในองค์กรศาล แก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญในแต่ละองค์กรศาล และสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรศาล 2) องค์กรอัยการ กำหนดองค์กรอัยการเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ปฏิบัติหน้าที่เป็นทนายแผ่นดิน มีอำนาจสอบสวนร่วมกับพนักงานสอบสวน ให้อัยการมีอำนาจพิจารณาคดีให้เป็นไปตามหลักกฎหมายได้โดยอิสระ ปราศจากการแทรกแซง รวมทั้งต้องพิจารณาความเหมาะสมในการเข้าร่วมเป็นกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือกิจการอย่างอื่นของรัฐ 3) องค์กรทนายความและพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ ขยายขอบเขตการทำหน้าที่ให้ครอบคลุมการให้บริการทางกฎหมายอื่นๆ อาทิ

การให้คำปรึกษากฎหมาย การควบคุมที่ปรึกษากฎหมายต่างประเทศ กำหนดให้การประกอบวิชาชีพ ทนายความมีมาตรฐานขั้นสูง ยกเลิกใบอนุญาตว่าความตลอดชีพ และให้ทนายความสามารถเป็น ทนายแก้ต่างให้กับหน่วยงานราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ และ 4) หน่วยงานตำรวจ สร้างความเป็นอิสระของหน่วยงาน ปราศจากการแทรกแซงทางการเมือง ถ่ายโอนภารกิจที่มีใช้ ภารกิจหลักของตำรวจกลับไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ สร้างกลไกการตรวจสอบ ถ่วงดุล การใช้อำนาจของตำรวจ รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในกิจการของตำรวจ และมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2) พัฒนาระบบการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรม ด้วยตัวชี้วัดคุณภาพกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบ และมีกระบวนการกำหนดตัวชี้วัดเป็นระบบเปิด ให้สามารถเป็นเครื่องมือให้รัฐบาลและประชาชนติดตามตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพของ กระบวนการยุติธรรมได้ทั้งในระยะกลางและระยะยาว

3) เร่งรัดดำเนินการคดีในกระบวนการยุติธรรม และพิจารณามาตรการลงโทษระยะปานกลางมาใช้

4) ส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกและการช่วยเหลือ ประชาชนให้เข้าถึงความเป็นธรรม โดยการสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมายและกระบวนการ ยุติธรรมให้กับประชาชนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม และพัฒนาไกล่ กุ่มครองสิทธิและเสรีภาพประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรมและความขัดแย้ง ระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชน

5) พัฒนากลไกการกำกับดูแลและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ทางด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชนของประเทศ

6) พัฒนาระบบการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เป็น ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสีย ค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร โดยพัฒนาการสืบสวน สอบสวนและดำเนินคดีต่อผู้กระทำผิด พัฒนาระบบ เทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญาเพื่อเป็นช่องทาง (Platform) รองรับ การเข้าถึงของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศกลางของ



กระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญา ข้อ 5.7 การพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชนและการให้ความช่วยเหลือประชาชน โดยกำหนดให้ 1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือก 2) สนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ 3) ส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเบื้องต้นแก่ประชาชน และ 4) ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึง

โดยประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ได้แก่การพัฒนาระบบการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร ซึ่งเป็นตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญาเพื่อเป็นช่องทาง (Platform) รองรับการเข้าถึงของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศกลางของกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญา

### 2.3.6 ยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม ระยะ 20 ปี

กระทรวงยุติธรรมได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม 20 ปี ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจะต้องดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดให้มีการจัดทำแผนแม่บท ระยะต่าง ๆ เพื่อรองรับนโยบายการขับเคลื่อนประเทศโดยยุทธศาสตร์การพัฒนาชาติระยะยาว โดยในยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม 20 ปีนั้น ประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ 6 ข้อด้วยกัน โดยมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความสมานฉันท์และสันติวิธี ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาส ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางสังคม โดยได้จัดทำยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความสมานฉันท์และสันติวิธีแห่งชาติ (พ.ศ.2559-2563) เพื่อพัฒนาพัฒนาไกลในการยุติความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ในสังคม สืบเนื่องจากปัญหาความขัดแย้งในสังคมเป็นปัญหาสำคัญซึ่งปัจจุบันความขัดแย้งหลายเรื่องได้กลายเป็นปัญหาระดับชาติ กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ ซึ่งมีแนวทางที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย 3 แผนงาน 8 แนวทาง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยและกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ได้แก่

### แผนงาน 3 สร้างภาวะที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันในสังคม

1) เร่งรัดผลักดันการอยู่ร่วมกันอย่างสันติวิธี ประกอบด้วย 1) ส่งเสริมและพัฒนากลไกของรัฐในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อจัดการความขัดแย้งในระดับชาติ 2) โครงการผลิตสื่อสร้างสรรค์เพื่อเสริมสร้างสันติวิธีและความสมานฉันท์ในสังคม 3) สร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านความปรองดองสมานฉันท์ในชุมชนและสถานศึกษาเพื่อปลูกฝังสันติวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง และ 4) ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทและจัดการความขัดแย้งโดยใช้กลไกยุติธรรมชุมชนด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

#### 2.3.7 ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ราชกิจจานุเบกษา, 2562)

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ แนวปฏิบัติ การจัดตั้งและขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ย และการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้มีความเหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกันให้กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาทมีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับ ดูแลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และรายงานผลให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละสองครั้งให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการส่งเสริมและกำกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน” ประกอบด้วย อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นประธานกรรมการ รองอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่กำกับดูแลกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาทเป็นรองประธานกรรมการ ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้แทนสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านส่งเสริมการระงับข้อพิพาทกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นกรรมการ โดยตำแหน่งและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่เกินสี่คนที่อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพแต่งตั้ง ซึ่งในจำนวนนี้ต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเป็นที่ประจักษ์อย่างน้อยด้านละหนึ่งคนเป็นกรรมการให้ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาทเป็นกรรมการและเลขานุการ และให้อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาทเป็นผู้ช่วยเลขานุการจำนวนไม่เกินสองคนให้คณะกรรมการ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้ 1) กำหนดนโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 2) กำกับดูแลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย

ว่าด้วยการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท 3) กำหนดมาตรฐานและประเมินมาตรฐานศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชน 4) พิจารณาการอุดหนุนค่าใช้จ่ายของศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชนตามระเบียบที่อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง 5) จัดให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชน 6) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่มอบหมาย และ 7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท

2.3.7.1 การจัดตั้งศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชน ให้ศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชนที่ขึ้นทะเบียนตามระเบียบนี้มีชื่อเรียกโดยย่อว่า “ศกช.” และใช้ตราสัญลักษณ์ของศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชนตามที่อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประกาศกำหนด ศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชน มีภารกิจ ดังนี้ 1) รับคำร้องขอไถ่เกี้ยซื้อพิพาท 2) ดำเนินงานเกี่ยวกับการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท 3) ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานไถ่เกี้ยซื้อพิพาท 4) ส่งเสริม และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท และ 5) ดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่นายทะเบียนกำหนด โดยมีประชาชนจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคนรวมตัวกันเป็นศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการไถ่เกี้ยซื้อพิพาท โดยยื่นคำขอขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ผู้ยื่นคำขอตามวรรคหนึ่ง ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม มีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย 2) เป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะ และ 3) มีภูมิลำเนา หรือถิ่นที่อยู่ในเขตที่จะขอขึ้นทะเบียนศูนย์ไถ่เกี้ยซื้อพิพาทภาคประชาชน อีกทั้งยังกำหนดให้มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้ 1) เป็นบุคคลล้มละลาย 2) เป็นบุคคลที่ศาลมีคำสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถหรือคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ 3) เป็นผู้เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

เมื่อประชาชนรวมตัวกันแล้ว ให้ดำเนินการคัดเลือกกันเอง เพื่อทำหน้าที่เป็น คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เภรัญญิก และเลขานุการ ทั้งนี้ ประธานควรมีคุณสมบัติเป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องที่หรือ ท้องถิ่นหรือเป็นผู้นำภาคประชาสังคมที่ดำเนินการอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยไม่แสวงหา ผลประโยชน์ โดยมีผู้ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการ บริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง อย่างน้อย 1 คน ทั้งนี้ คณะทำงานอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาคณะทำงานตามความเหมาะสม

2.3.7.2 จริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม ดังต่อไปนี้ 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 2) เข้าร่วมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ในกรณีที่ไม้อาจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ต้องแจ้งเหตุผลและ ความจำเป็นล่วงหน้าให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้นทราบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ รวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร 4) ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท 5) ปฏิบัติ หน้าที่ที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสุภาพ 6) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 7) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ลงลายมือ ชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท และ 8) กรณีอื่นตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมกำหนดใน กฎกระทรวง

2.3.7.3 การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้ 1) กรณีผู้ไกล่เกลี่ยหนึ่งคน ให้คู่กรณีร่วมกันแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย 2) กรณีผู้ไกล่เกลี่ยสองคน ให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ฝ่ายละหนึ่งคน หรือ 3) กรณีผู้ไกล่เกลี่ยสามคน ให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยฝ่ายละหนึ่งคน และให้คู่กรณีทุกฝ่ายร่วมกันแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนที่สาม คู่กรณีอาจขอให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องนั้น เสนอรายชื่อของผู้ที่เหมาะสมจะเป็นผู้ไกล่ เกลี่ยหรืออาจตกลงกันให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใน เรื่องนั้น เป็นผู้แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนหนึ่งหรือหลายคนก็ได้ ในการพิจารณาแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้คำนึงถึงคุณสมบัติ ทักษะ ความเหมาะสมแก่ลักษณะข้อ พิพาทและความพอใจของคู่กรณีทุกฝ่ายเท่าที่จะพึงกระทำได้ การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ที่จะได้รับการแต่งตั้ง



2.3.7.4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยผู้ไกล่เกลี่ยอาจตกลงกับคู่กรณีเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาและแผนการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อผู้ไกล่เกลี่ยสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อพิพาทความประสงค์ของคู่กรณีที่จะระงับข้อพิพาท และข้อเท็จจริงอื่นที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายให้คู่กรณีเข้าใจซึ่งกันและกันหรือผ่อนปรนเข้าหากันอันนำไปสู่การตกลงระงับข้อพิพาทกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่าย เว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบางสถานการณ์ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทลับหลังคู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดก็ได้ แต่ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งถึงการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นให้คู่กรณีฝ่ายที่มีได้เข้าร่วมทราบด้วย ทั้งนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยอาจอนุญาตให้ทนายความหรือที่ปรึกษาของคู่กรณี หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยก็ได้

ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีมีสิทธิเจรจา เพื่อหาทางออกร่วมกันได้โดยอิสระ ทั้งนี้ ข้อตกลงที่เกิดขึ้นต้องไม่เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย เป็นพันวิสัย หรือเป็นการขัดต่อความสงบ เรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชนเมื่อคู่กรณีได้มีข้อตกลงเป็นประการใดแล้ว ให้ผู้ไกล่เกลี่ยบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือจัดให้มีการบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยลงลายมือชื่อไว้

2.3.7.5 การบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท เมื่อคู่กรณีฝ่ายหนึ่งเรียกร้องให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทแล้ว แต่คู่กรณีฝ่ายที่ถูกเรียกร้องนั้น ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท คู่กรณีฝ่ายที่เรียกร้องอาจยื่นคำร้องขอต่อศาลเพื่อให้บังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ การร้องขอต้องกระทำภายในสามปีนับแต่วันที่อาจบังคับตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทได้ ถ้าไม่ได้รับร้องขอภายในกำหนดดังกล่าว ให้มูลหนี้ตามข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นเป็นอันระงับไป

การร้องขอตามวรรคหนึ่งให้ยื่นต่อศาลยุติธรรมที่มีการทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทในเขตศาลนั้น หรือศาลยุติธรรมที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล หรือศาลยุติธรรมที่มีเขตอำนาจ พิจารณาพิพากษาข้อพิพาทซึ่งได้มีการไกล่เกลี่ยนั้น และให้เสียค่าขึ้นศาลตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในอัตราเดียวกับคำร้องขอให้ศาลบังคับตามคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการในประเทศ



### 2.3.8 กฎหมายที่เกี่ยวกับการไถ่เกลียด

2.3.8.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 (ราชกิจจานุเบกษา, 2550)ให้อำนาจหน้าที่อำเภอในการไถ่เกลียดประนอมข้อพิพาททางอาญาในความผิดที่ยอมความกันได้และไม่ใช่คดีความผิดเกี่ยวกับเพศ ถ้าผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหายินยอม หรือแสดงความจำนงให้นายอำเภอ ของอำเภอนั้นหรือปลัดอำเภอ ที่นายอำเภอดังกล่าวมอบหมายเป็นผู้ไถ่เกลียดตามควรแก่กรณี และเมื่อผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหายินยอมเป็นหนังสือตามที่ไถ่เกลียดและปฏิบัติตามคำไถ่เกลียดดังกล่าวแล้ว ให้คดีอาญาเป็นอันเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในกรณีที่ผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหาไม่ยินยอมตามที่ไถ่เกลียด ให้จำหน่าย ข้อพิพาทนั้น แต่เพื่อประโยชน์ในการที่ผู้เสียหายจะไปดำเนินคดีต่อไป อายุความการร้องทุกข์ตามประมวลกฎหมายอาญาให้เริ่มนับแต่วันที่จำหน่ายข้อพิพาท โดยมี กฎกระทรวงว่าด้วยการไถ่เกลียดความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 เป็นกฎหมายลูกซึ่งได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนในการไถ่เกลียดไว้

2.3.8.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ได้กำหนดวิธีการในการไถ่เกลียดในคดีการกระทำความผิดรุนแรงในครอบครัวไว้โดยเฉพาะในมาตรา 16 เพื่อให้มีการยอมความกัน ตามมาตรา 12 โดยวิธีการไถ่เกลียดสามารถทำได้โดยพนักงานเจ้าหน้าที่หรือศาล แล้วแต่กรณี อาจมีการแต่งตั้งผู้ประนีประนอมประกอบด้วยบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งเป็นบิดามารดา ผู้ปกครอง ญาติของคู่ความหรือบุคคลที่พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือศาลเห็นสมควรเพื่อให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือในการไถ่เกลียดให้คู่ความได้ยอมความกัน หรืออาจมอบหมายให้นักสังคมสงเคราะห์ หน่วยงานสังคมสงเคราะห์ หรือบุคคลใดช่วยเหลือไถ่เกลียดให้คู่ความได้ยอมความกันก็ได้

2.3.8.3 พระราชบัญญัติการไถ่เกลียดข้อพิพาท พ.ศ.2562 (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) เป็นกฎหมายที่ให้อำนาจหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งตำรวจ ในการไถ่เกลียดคดีความบางประเภททั้งคดีทางแพ่งและทางอาญา เพื่อสร้างความสมานฉันท์ในสังคมและลดจำนวนคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ลดจำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำ และสร้างความยุติธรรมที่แท้จริงให้เกิดขึ้นในสังคม โดยให้ความสำคัญกับความยินยอมของคู่กรณี และคุณสมบัติผู้ที่ทำหน้าที่ในการไถ่เกลียด โดยความผิดทางอาญาที่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการไถ่เกลียดประกอบด้วย 1) คดีความผิดอันยอมความได้ 2) คดีความผิดลหุโทษตามมาตรา 390 มาตรา 391 มาตรา 392 มาตรา 393 มาตรา 394 มาตรา 395 และ มาตรา 397 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และความผิดลหุโทษอื่น ที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่

กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และ 3) ความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินสามปีตามบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ ได้แก่ ความผิดฐานเข้าร่วมในการชุมนุมต่อสู้และมีผู้ถึงแก่ความตายจากการชุมนุมต่อสู้ ความผิดฐานทำร้ายร่างกาย ความผิดฐานทำร้ายร่างกายโดยมีเหตุฉกรรจ์ ความผิดฐานเข้าร่วมในการชุมนุมต่อสู้และมีผู้ได้รับอันตรายสาหัสจากการชุมนุมต่อสู้ ความผิดฐานประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายสาหัส และ ความผิดฐานลักทรัพย์

## 2.4 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์ในต่างประเทศ

สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์ในต่างประเทศ โดยเฉพาะในประเทศตะวันตกมีหลายประเทศที่ได้นำหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไปใช้ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย เช่น สาธารณรัฐเช็ก นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย แคนาดา แอฟริกาใต้ และสหรัฐอเมริกา เป็นต้น ที่ประสบความสำเร็จในการนำหลักการสมานฉันท์ไปใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากปัญหาอาชญากรรม ดังนั้น การทบทวนเอกสารและงานวิจัยทั้งในภูมิภาคอาเซียนและต่างประเทศจะช่วยให้เข้าใจถึงรูปแบบและประโยชน์ที่ได้จากกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ศูนย์กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และการสร้างสันติภาพ (Center for Restorative Justice & Peacemaking, 2000) ได้รายงานจำนวนโปรแกรมเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างเหยื่อและผู้ต้องหาในประเทศต่าง ๆ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่มีการดำเนินการทั่วโลก โดยประเทศที่มีการนำรูปแบบนี้ไปใช้อย่างแพร่หลายที่สุดจะพบในประเทศนิวซีแลนด์ที่นำไปใช้ในทุกเขตพื้นที่ รองลงมาเป็นเยอรมนี จำนวน 348 โปรแกรม ตามมาด้วยสหรัฐอเมริกา จำนวน 289 โปรแกรม ฟินแลนด์ จำนวน 130 โปรแกรม ฝรั่งเศส จำนวน 73 โปรแกรม นอร์เวย์ จำนวน 44 โปรแกรม อังกฤษ จำนวน 43 โปรแกรม เบลเยียม จำนวน 31 โปรแกรม แคนาดา จำนวน 26 โปรแกรม ออสเตรีย จำนวน 17 โปรแกรม สวีเดน จำนวน 10 โปรแกรม เดนมาร์กและออสเตรเลีย จำนวน 5 โปรแกรม อิตาลี จำนวน 4 โปรแกรม สกอตแลนด์ จำนวน 2 โปรแกรม และแอฟริกาใต้ จำนวน 1 โปรแกรม

### 2.4.1 สหรัฐอเมริกา

จากการสำรวจโปรแกรมเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างเหยื่อและผู้ต้องหาในสหรัฐอเมริกา พบว่า ส่วนใหญ่จัดตั้งขึ้นภายใต้การสนับสนุนของชุมชน/ภาคเอกชน จำนวน 49 โปรแกรม รองลงมาเป็นการสนับสนุนของโบสถ์ จำนวน 26 โปรแกรม ตามมาด้วยการสนับสนุนของกรมคุมประพฤติ จำนวน 18 โปรแกรม การสนับสนุนจากหน่วยงานราชการ จำนวน 9 โปรแกรม การสนับสนุนจากสำนักงานอัยการ จำนวน 5 โปรแกรม การสนับสนุนจากองค์กรพิทักษ์เหยื่อ จำนวน 4 โปรแกรม การสนับสนุนจากหน่วยงานตำรวจและหน่วยงานที่พิทักษ์ จำนวน 2 โปรแกรม สำหรับจำนวนคดีที่มีการดำเนินการเป็นคดีเยาวชนประมาณ 136 คดีต่อปี และคดีผู้ต้องหาเป็นผู้ใหญ่เฉลี่ย 74 คดีต่อปี เป็นคดีร้ายแรงร้อยละ 33 และคดีเล็กน้อยร้อยละ 67 โดยเป็นคดีที่มาจากเจ้าหน้าที่คุมประพฤติ จำนวน 43 คดี ผู้พิพากษา จำนวน 34 คดี พนักงานอัยการ จำนวน 23 คดี กระบวนการทางเลือกเด็ก จำนวน 19 คดี เจ้าหน้าที่ตำรวจ 15 คดี ทนายความ จำนวน 10 คดี ชุมชน จำนวน 3 คดี และองค์กรเกี่ยวกับเหยื่อ จำนวน 1 คดี สำหรับความผิดที่มีการดำเนินส่วนใหญ่จะเป็นคดีความผิดเกี่ยวกับการทำร้ายร่างกาย จำนวน 72 คดี ประมาททำให้ถึงแก่ความตาย จำนวน 15 คดี การกระทำความรุนแรงในครอบครัว จำนวน 12 คดี การกระทำความผิดทางเพศ จำนวน 18 คดี ฆาตกรรม จำนวน 8 คดี พยายามฆ่า จำนวน 8 คดี และอื่นๆ จำนวน 11 คดี ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการเจรจาไกล่เกลี่ยก่อนที่จะมีการพิสูจน์ความผิดอย่างเป็นทางการ โดยจะใช้เป็นกระบวนการทางเลือก จำนวน 71 คดี รองลงมาเป็นช่วงหลังมีการตัดสินคดี (Center for Restorative Justice & Peacemaking, 2000)

### 2.4.2 แคนาดา

แคนาดาได้นำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้อย่างกว้างขวางอีกประเทศหนึ่ง โดยมีการนำการพิจารณาลงโทษแบบล้อมวง (Circle Sentencing) มาใช้ในช่วงปี ค.ศ.1980 เป็นการนำเอาผู้ต้องหาเหยื่อ ญาติของแต่ละฝ่าย และสมาชิกในชุมชนมาร่วมในการพูดคุยถึงสถานการณ์และสาเหตุของความขัดแย้ง (Strang, 2001) นอกจากนี้ในปี ค.ศ.1996 ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาเพื่อให้สามารถนำการลงโทษเชิงชุมชนและสร้างความสมานฉันท์ ส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตัวผู้เสียหายและชุมชนจากการกระทำของเขาเอง หลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีรากฐานมาจากความเชื่อทางศาสนาและประเพณีของประชาชนในท้องถิ่น ที่เชื่อว่าความยุติธรรมมีความเกี่ยวข้องกับการเยียวยา

รักษาและการทำทุกอย่างให้ถูกต้องระหว่างกัน การให้อภัยและการฟื้นฟูเป็นพื้นฐานในการตอบสนองต่อการกระทำความผิดของมนุษย์ ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สร้างมาจากความเชื่อ ที่ต้องการทำให้ทุกอย่างถูกต้องการฟื้นฟูความสมดุล และความสมานฉันท์ ซึ่งทำให้ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมากกว่ากระบวนการยุติธรรมหลักที่เน้นการลงโทษเพื่อการแก้แค้น

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในแคนาดามีการดำเนินการในพื้นที่ต่างๆ โดยพบมากที่สุดในเมือง British Columbia จำนวน 30 โปรแกรม รองลงมาเป็นเมืองออนตาริโอ จำนวน 15 โปรแกรม เมืองอัลเบอร์ตา จำนวน 8 โปรแกรม เมืองควิเบคและโนวาสโกเชีย จำนวน 4 โปรแกรม เมืองยูคอน จำนวน 3 โปรแกรม และโปรแกรมกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ระดับชาติ จำนวน 4 โปรแกรม สำหรับรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในแคนาดามีหลายรูปแบบ สามารถนำมาใช้ทั้งในช่วงก่อนการมีคำพิพากษาคัดสินและช่วงหลังที่มีการพิพากษาคัดสิน (Canadian Resource Centre for Victims of Crime, 2011) เช่น 1) Circles of Support and Accountability เป็นกลุ่มอาสาสมัครคอยให้คำปรึกษาช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ต้องหาที่กระทำผิดในคดีเกี่ยวกับเพศหลังจากพ้นโทษแล้ว 2) Peacemaking Circles เป็นกลุ่มที่มีรากฐานมาจากประเพณีของชนเผ่าพื้นเมืองที่มีความเชื่อว่า ความรับผิดชอบในการจัดการปัญหาอาชญากรรมเป็นหน้าที่ของชุมชน ไม่ใช่เพียงแค่ผู้เสียหายและครอบครัวเท่านั้น กลุ่มมีหน้าที่ในการหาวิธีการเยียวยาสร้างความสัมพันธ์อันดีในชุมชน และลงโทษผู้ที่กระทำผิด โดยมุ่งเน้นไปที่การหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอาชญากรรมและหาวิธีการป้องกันอาชญากรรมไม่ให้เกิดขึ้นอีก 3) Community-assisted Healing/Healing Circles เป็นคณะกรรมการคุมประพฤติที่ทำหน้าที่ในการรับฟังความเห็นจากกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้ต้องขังชนเผ่าพื้นเมืองที่จะถูกปล่อยตัว โดยผู้เข้าร่วมพูดคุยประกอบด้วยกรรมการ ผู้ต้องหา เจ้าหน้าที่คุมประพฤติ ผู้ที่ประกันผู้ต้องหาผู้อาวุโสชนเผ่าพื้นเมือง ผู้ช่วยในการพูดคุยและเหยื่อ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนพบได้ที่ British Columbia 4) Healing Circles เป็นพิธีการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขความขัดแย้งโดยการให้ผู้ร่วมพูดคุยได้แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของแต่ละฝ่าย และช่วยให้แต่ละฝ่ายได้รับการเยียวยารักษาอย่างแท้จริง 5) Sentencing Circles เป็นกระบวนการที่นำเหยื่อ ผู้ต้องหา ครอบครัว และสมาชิกในชุมชน เข้ามาประชุมกับผู้พิพากษา ทนายความ ตำรวจ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อพูดคุยเสนอแนะแนวทาง การลงโทษผู้ต้องหาต่อผู้พิพากษา เหยื่อและสมาชิกในชุมชนมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความต้องการของตนเองในการลงโทษผู้ต้องหา 6) Community Conferencing เป็นรูปแบบที่รับมาจากเผ่าเมริซของนิวซีแลนด์ มุ่งเน้นไปที่การให้ผู้ต้องหาและครอบครัวรับผิดชอบต่อการกระทำที่เกิดขึ้น และทำการซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรม รวมทั้งป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้นอีกใน



ชุมชน 7) Community Justice Forums เป็นรูปแบบการจัดการปัญหาอาชญากรรมที่ใช้ผู้ประสานงานในการช่วยผู้ที่กระทำผิดและครอบครัวมาพูดคุยกับเหยื่อ ผู้ติดตาม ตำรวจ และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพูดคุยหาทางออกของปัญหา ในแคนาดาได้มีการฝึกอบรมตำรวจและสมาชิกในชุมชนเพื่อให้สามารถนำรูปแบบนี้ไปใช้ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ในคดีที่เยาวชนกระทำผิด เป็นรูปแบบที่สอดคล้องกับประเพณีของชนเผ่าพื้นเมืองอะบอริจิน ที่สนับสนุนการใช้เครือข่ายในชุมชนในการช่วยเหลือผู้เสียหายและฟื้นฟูผู้ที่กระทำผิดให้มีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน 8) Victim-Offender Mediating Programs มีการเริ่มใช้ในแคนาดามานานกว่า 25 ปี ซึ่งประสบความสำเร็จในการนำมาใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งในชุมชนได้ดี และในปัจจุบันได้มีการนำมาใช้ในคดีที่มีความร้ายแรง โดยการเข้าร่วมของกลุ่มจะต้องเป็นด้วยความสมัครใจและมีผู้ประสานงานเป็นผู้ช่วยในการไกล่เกลี่ย ซึ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยอาจจะเกิดขึ้นในช่วงใดก็ได้ระหว่างการไต่สวนจนถึงในช่วงที่ผู้ต้องหาอยู่ในเรือนจำ ข้อตกลงจากการเจรจาไกล่เกลี่ยจะเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร อาจจะมีตารางนัดหมาย การจ่ายเงินชดเชยและการตรวจสอบผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของผู้กระทำผิด 9) Healing Lodges เป็นแนวทางใหม่ของราชทัณฑ์ในการจัดการกับผู้ต้องหาชนเผ่าพื้นเมืองที่อยู่ในเรือนจำรัฐบาลกลาง เป็นการสร้างพื้นที่จำลองชุมชนของชนเผ่าพื้นเมือง โดยมีการจัดการสอน พิธีกรรมพื้นเมือง และมีผู้อาวุโสจากชนเผ่าพื้นเมืองมาให้ความรู้และพูดคุย เพื่อเป็นการเตรียมกลับไปใช้ชีวิตอย่างปกติในสังคมก่อนมีการปล่อยตัว และ 10) Surrogate Victim/Offender Restorative Justice Dialogue เป็นการจัดการพบปะพูดคุยระหว่างผู้ต้องหาหรือเหยื่อที่มีความต้องการพบปะพูดคุยกับผู้ต้องหาหรือเหยื่อในคดีอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน เพื่อเป็นการเตรียมตัวก่อนเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย

#### 2.4.3 อังกฤษและเวลส์

อังกฤษและเวลส์มีการนำหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไปใช้สำหรับกระบวนการยุติธรรมเด็กในรูปแบบ Youth Offenders Panels ซึ่งจะใช้ในกรณีของเด็กและเยาวชนอายุระหว่าง 10-17 ปี กระทำความคิดไม่ร้ายแรงเป็นครั้งแรก โดยศาลจะเป็นผู้พิจารณาส่งคดีเหล่านี้ไปที่คณะพิจารณาดังกล่าว ซึ่งประกอบไปด้วย สมาชิกในชุมชนที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว 2 คน ในกระบวนการพิจารณาจะมีเด็กที่กระทำความผิดและผู้ปกครอง ผู้เสียหาย (ถ้ามี) และบุคคลที่เด็กเคารพนับถือ 1 คน คณะกรรมการนี้จะพิจารณาวิธีการที่จะให้เด็กที่กระทำผิดชดเชยเยียวยาและพูดคุยถึงปัญหาของเด็กที่กระทำผิด และจะมีการประชุม อีกครั้งในช่วงท้ายของคำสั่งเพื่อประเมินผลการปฏิบัติของเด็ก แต่อย่างไรก็ตามในกระบวนการนี้ระดับการมีส่วนร่วมของเหยื่อค่อนข้างมีน้อย (UNODC, 2005) นอกจากนี้ยังมีรูปแบบของ Youth Offending Team (YOT) ที่



มุ่งเน้นในการให้ความช่วยเหลือเหยื่อในการที่จะพูดคุยกับผู้ที่กระทำผิด หรือแสดงความต้องการให้ผู้ที่กระทำผิดทราบและชดเชย สำหรับผู้เสียหายที่ไม่ต้องการจะเข้าร่วมพูดคุยสามารถที่จะเลือกวิธีการที่จะให้ผู้กระทำผิดทำในชุมชนเพื่อเป็นการชดเชยได้ เจ้าหน้าที่ในทีมจะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับเด็กที่กระทำผิดเพื่อช่วยในการตรวจสอบควบคุมในระหว่างการถูกลงโทษ จุดเด่นของการทำงานของทีมนี้นี้คือ การมุ่งเน้นไปที่การชดเชยเหยื่อที่สาธารณชนทั่วไปสามารถรับรู้ได้ มีการประชาสัมพันธ์ในชุมชนให้รับรู้และร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการลงโทษเด็กที่กระทำผิด (Chavez, Cinco, & Drennan, 2015)

#### 2.4.4 ไออร์แลนด์

ไออร์แลนด์ได้เริ่มนำหลักการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้สำหรับเยาวชนในช่วงปี ค.ศ.2001 โดยได้นำหลักการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์แทรกไว้ในกฎหมาย Children Act of 2001 ซึ่งบัญญัติให้มีการนำ Restorative Conference มาใช้ในการพิจารณาคดีเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด เป็นที่รู้จักในชื่อ Garda Diversion Programme นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมที่นำหลักการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไปใช้โดยศาลผ่านทางหน่วยงานคุมประพฤติ โดยเหยื่อสามารถพูดคุยกับเด็กที่กระทำผิดถึงผลกระทบที่ได้รับจากอาชญากรรม บางกรณีมีการทำข้อตกลงในการชดเชยค่าเสียหายระหว่างคู่กรณี และบางกรณีมีการให้เด็กที่กระทำผิดทำงานบริการชุมชนโดยวิธีการหนึ่งในการขอโทษเหยื่อ (Chavez, Cinco, & Drennan, 2015)

#### 2.4.5 สาธารณรัฐเช็ก

สาธารณรัฐเช็กมีการนำหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไปใช้ใน รูปแบบของการเจรจา โกล่เกลี่ยในขั้นตอนก่อนการไต่สวนและในระหว่างการพิจารณาของศาล โดยจัดตั้งเป็นศูนย์ Probation Mediation Service Centre เพื่อช่วยหาทางออกให้กับความขัดแย้งที่เกิดจากอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสังคม การเจรจาโกล่เกลี่ยจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการยินยอมจากทั้งสองฝ่าย โดยมีผู้ประสานงานเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทั้งสองฝ่ายในการหาทางออกร่วมกัน โดยไม่มีการประเมินความขัดแย้งหรือตัดสินใจในรูปแบบของทางออก นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่คุมประพฤติที่จะเข้าร่วมในกระบวนการเริ่มต้นของกระบวนการโกล่เกลี่ย โดยการจัดทำรายงานเกี่ยวกับประวัติ สถานการณ์ แรงจูงใจของฝ่ายที่กระทำผิดในการเข้าร่วมกระบวนการโกล่เกลี่ย (Pre-Sentence Report) ให้กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์โกล่เกลี่ย รวมทั้งอัยการและผู้พิพากษา

ด้วย ซึ่งจะมีประโยชน์ในการกำหนดรูปแบบในการดำเนินการกับผู้กระทำผิดต่อไป ในการเจรจา กับฝ่ายผู้กระทำผิดเจ้าหน้าที่ศูนย์จะพูดคุยในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขผลกระทบ ที่เกิดจากการกระทำผิดเพื่อให้ผู้กระทำผิดเข้าใจและพร้อมที่จะยอมรับสิ่งที่จะต้องเจอ รวมทั้งการหา ทางแก้ไขฟื้นฟูพฤติกรรมของผู้กระทำผิดที่ต้นเหตุ (UNODC, 2005)

#### 2.4.6 นอร์เวย์

นอร์เวย์เป็นอีกประเทศที่มีการนำหลักการสมานฉันท์มาใช้ในการจัดการปัญหา อาชญากรรม โดยรูปแบบที่นำมาใช้จะเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างเหยื่อและผู้ต้องหา (Victim-Offender Mediation) แม้ว่าจะมีหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ให้บริการจัดการไกล่เกลี่ย/ ประชุม แต่มีเพียงศูนย์ Norwegian Mediation Service เท่านั้นที่ได้รับการรับรองตามกฎหมายในการ จัดการไกล่เกลี่ย เนื่องจาก ถูกจัดตั้งขึ้นภายใต้กฎหมายการไกล่เกลี่ย (The National Mediation Service Act of 1991) และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงยุติธรรม โดยมีผู้ประสานงานและผู้ ไกล่เกลี่ยประมาณ 600 คน ศูนย์การไกล่เกลี่ยมีที่ทำการใน 22 เขตได้รับทุนสนับสนุนจากรัฐบาล ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยทั้งคดีอาญาและคดีแพ่ง (Chavez, Cinco, & Drennan, 2015) นอกจากนี้สภาทนาย นอร์เวย์ได้จัด Street Mediation สำหรับเยาวชนที่มีความเสี่ยง ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกเพื่อช่วยใน การลดปัญหาอาชญากรรม สำหรับการไกล่เกลี่ยในเรือนจำในนอร์เวย์ยังอยู่ในระหว่างการ ดำเนินการและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ในกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีผู้ประสานงานหรือ ผู้ไกล่ เกลี่ยที่เป็นประชาชนธรรมดาที่ทำงานเป็นอาสาสมัครในช่วงเวลาว่างในการมาทำหน้าที่ดังกล่าว โดยคุณสมบัติของผู้ประสานงานต้องมีอายุเกิน 18 ปี ไม่เคยต้องโทษอาญาในช่วง 5 ปี มีทักษะใน การเป็นผู้ฟังที่ดี มีความเป็นกลาง และมีความน่าเชื่อถือ ผู้ประสานงานจะได้รับการแต่งตั้งเป็นเวลา 4 ปีโดยคณะกรรมการของแต่ละเขต โดยทั่วไปในการเป็นผู้ประสานงานใหม่จะได้รับการฝึกอบรม 2 ครั้งๆ ละ 2 วัน รวมจำนวน 4 วัน แต่ละครั้งห่างกัน 8 สัปดาห์

#### 2.4.7 สวีเดน

สวีเดนมีการบัญญัติกฎหมายการไกล่เกลี่ยในปี ค.ศ.2002 (Mediation Act of 2002) ซึ่งได้สร้างกรอบในการนำหลักการยุติธรรมสมานฉันท์ในรูปแบบของการไกล่เกลี่ยระหว่างเหยื่อ และผู้ต้องหามาใช้ ส่วนใหญ่จะมุ่งเป้าหมายไปที่กลุ่มผู้กระทำผิดที่เป็นเยาวชน ในการจัดการเจรจา ไกล่เกลี่ยต้องเป็นความสมัครใจของคู่กรณี โดยผู้ต้องหาต้องยอมรับผิด เนื่องจากวัตถุประสงค์ หลักของการไกล่เกลี่ยคือ การให้ผู้ต้องหาได้เข้าใจถึงผลกระทบของอาชญากรรมที่เขาทำและให้

เหยื่อได้มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและได้รับการชดเชย โดยการจัดการไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่จะจัดโดยตำรวจและหน่วยงานบริการสังคม (Rytterbro, 2003) ในแต่ละปีมีจำนวนคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยประมาณ 400 คดี และมีศูนย์การไกล่เกลี่ยทั่วประเทศจำนวน 50 แห่งในปี ค.ศ.2000 คดีส่วนใหญ่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยในสวีเดนจะเป็นคดีที่เกี่ยวกับการลักเล็กขโมยน้อย (Shoplifting) และเป็นเยาวชนร้อยละ 85 ของผู้ที่เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งหมด

#### 2.4.8 ฟินแลนด์

ฟินแลนด์ได้นำการไกล่เกลี่ยระหว่างเหยื่อและผู้ต้องหามาใช้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1983 และได้มีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องออกมาในปี ค.ศ.2005 (Mediation in Criminal and /Civil Cases Act of 2005) ทำให้มีการนำวิธีการไกล่เกลี่ยไปใช้ในคดีอาญาและคดีแพ่งที่ไม่ค่อยร้ายแรง โดยการจัดการไกล่เกลี่ยจะอยู่ในการกำกับดูแลและรับผิดชอบของกระทรวงสังคมและสุขภาพ (Ministry of Social Affairs and Health) กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการได้โดยหลายหน่วยงานทั้งของรัฐและองค์กรอิสระ ในกรณีที่เป็นคดีเกี่ยวกับความรุนแรงภายในครอบครัวมีเพียงตำรวจและเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่สามารถนำคดีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้ โดยในปี ค.ศ.2009 มีจำนวนคดีความรุนแรงในครอบครัวถูกส่งเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยจำนวน 11,880 คดี ซึ่งหากคดีใดเคยผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยไปแล้วกระทำความผิดซ้ำอีกก็จะไม่ถูกนำมาเข้าสู่กระบวนการอีกครั้ง (Uotila & Sambou, 2010)

#### 2.4.9 นิวซีแลนด์

นิวซีแลนด์เป็นประเทศที่มีการนำหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้อย่างแพร่หลายและเป็นรูปธรรมมากที่สุด เนื่องจากมีการนำรูปแบบยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในทุกเขตพื้นที่ทั่วประเทศและเป็นเพียงประเทศเดียวที่มีการใช้รูปแบบยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในทุกเขตอำนาจ (Center for Restorative Justice & Peacemaking, 2000) โดยมีการตรากฎหมายออกมาโดยเฉพาะสำหรับกระบวนการยุติธรรมของเยาวชน Children, Young Persons and Their Families Act ซึ่งจะมีการนำวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของชนเผ่าเมารีซึ่งเป็นพื้นเมืองของนิวซีแลนด์ โดยรูปแบบดังกล่าวเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบ Family Group Conference (พงษ์ธรร ธีญญศิริ, 2552; Strang, 2001) ชนเผ่าเมารีมีวัฒนธรรมประเพณีในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบดังกล่าวข้างต้น โดยเริ่มต้นจากการพบกับสมาชิกในชุมชน (Hui) ซึ่งจะเป็นผู้ช่วย ในการแก้ไขความขัดแย้ง โดย

วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะใช้การสั่งสอนจากผู้ใหญ่ในชุมชน (Kaumatua) ที่เป็นผู้ที่มีทักษะในการพูดคุยและรับฟัง รวบรวมความคิดเห็นจากสมาชิกในชุมชนและตัดสินใจ โดยเรียกกระบวนการนี้ว่าการประชุม “Hui Whakatika” โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) พิธีการสวดมนต์และการทักทายเพื่อเป็นการยอมรับในพิธีกรรมและให้เกียรติซึ่งกันและกัน 2) การเขียนหรือพูดคุยเกี่ยวกับปัญหา แต่ไม่เกี่ยวกับเรื่องของบุคคล 3) บุคคลแต่ละฝ่ายได้รับโอกาสในการพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการจากสมาชิกชุมชน 4) บุคคลแต่ละฝ่ายกล่าวถึงปัญหาของแต่ละฝ่ายในหลายๆ ลักษณะ 5) บุคคลแต่ละฝ่ายพูดคุยกันถึงผลกระทบของปัญหาที่จะได้รับ 6) กลุ่มจะพิจารณาถึงระยะเวลาที่จะทำให้ปัญหาคคลี่คลายไป 7) กลุ่มจะอธิบายถึงภาพอนาคตที่จะเกิดขึ้น เมื่อปัญหานี้คลี่คลาย 8) กลุ่มจะพูดถึงแนวทางการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากปัญหา 9) กลุ่มจะระดมความคิดเห็นและระดมทรัพยากรที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหา 10) กลุ่มจะกำหนดแผนการที่จะพบปะพูดคุยกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา 11) กลุ่มจะกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการปัญหาและติดตามการดำเนินการ และ 12) พิธีการสวดมนต์และกล่าวความยินดีและขอบคุณผู้เข้าร่วมดำเนินการ

ลักษณะของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในนิวซีแลนด์มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (พงษ์ธร ชัยญศิริ, 2559) 1) จำแนกแยกแยะประเภทและความสัมพันธ์ของอาชญากรรมที่มีผลกระทบต่อบุคคล 2) จำแนกความต้องการและพันธผูกพันระหว่างกัน เพื่อสร้างความถูกต้องซึ่งกันและกัน 3) มีการสื่อสารระหว่างกันและสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 4) ให้บทบาทและยึดถือผู้เสียหายกับผู้กระทำผิดเป็นศูนย์กลาง และ 5) การตัดสินใจคำนึงถึงความรับผิดชอบร่วมกัน ความต้องการที่ถูกต้องตรงกัน และการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละฝ่าย รวมถึงความสัมพันธ์อันดีที่จะเกิดขึ้นต่อไป

#### 2.4.10 ออสเตรเลีย

ออสเตรเลียเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้อย่างแพร่หลายในช่วงหลังปี ค.ศ.2001 (Larsen, 2014) โดยรูปแบบที่นำมาใช้ส่วนใหญ่จะเป็น Victim-Offender Mediation, Conferencing, และ Circle Sentencing ในปี ค.ศ.2013 รูปแบบ conferencing สำหรับเยาวชนมีดำเนินการในทุกเขตพื้นที่ในออสเตรเลีย ในขณะที่ Conferencing สำหรับผู้ต้องหาที่เป็นผู้ใหญ่ มีการดำเนินการในเขตนิวเซาท์เวลส์ และออสเตรเลียใต้ ส่วน circle Sentencing มีการดำเนินการในเขต นิวเซาท์เวลส์ และออสเตรเลียตะวันตก และ Victim-Offender Mediation มีการนำมาใช้ในทุกเขต ยกเว้นเมืองวิกตอเรียและเขตเมืองหลวงออสเตรเลีย



#### 2.4.11 แอฟริกาใต้

แอฟริกาใต้ได้นำหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไปใช้ในรูปแบบของ คณะกรรมการ การสร้างสันติชุมชนมาใช้ในปี 1997 (UNODC, 2005) โดยนำมาใช้ในเมือง Zwelethema เพื่อนำเอาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการข้อขัดแย้งและสร้างความสามัคคีของชุมชน คณะกรรมการชุมชนนี้จะประกอบด้วยสมาชิกในชุมชนที่จะทำหน้าที่จัดการความขัดแย้งทั้งในคดีแพ่งและคดีอาญา (Peacemaking) และทำหน้าที่สร้างสันติภาพในชุมชน โดยการขจัดที่ต้นเหตุของปัญหา เช่น ความยากจน หรือการขาดการเข้าถึงบริการ (Peacebuilding) ในช่วงแรกคณะกรรมการไม่ได้รับคดีจากตำรวจหรือศาล แต่จะได้รับคดี/ข้อขัดแย้งจากชุมชนเป็นส่วนใหญ่ เมื่อมีการพัฒนามากขึ้นและได้รับคดีมากขึ้นจากหน่วยงานตำรวจในกระบวนการทำงาน จะไม่มีกฎระเบียบตายตัวแต่มีเพียงขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางเท่านั้น คณะกรรมการได้สร้างแบบแผนในการแก้ไขปัญหาขึ้นมาเอง แต่ก็อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย กระบวนการจัดการข้อขัดแย้งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี แต่จะมุ่งเน้นไปที่การค้นหาทางออกที่สามารถทำได้เพื่อลดหรือขจัดปัญหาให้หมดไป ผลลัพธ์ที่ได้จากการประชุมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Peacemaking) จะมีลักษณะเป็นรูปแบบสมานฉันท์อยู่แล้ว เช่น การขอโทษ การชดเชย และการชดเชย สำหรับกระบวนการสร้างสันติสุข (Peacebuilding) จะมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน ในมุมมองกว้างเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งเกิดขึ้นอีก

#### 2.4.12 บราซิล

บราซิลได้นำหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไปใช้ในรูปแบบของ กระบวนการยุติธรรมเด็กและเยาวชน โดยการจัดตั้งศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยสำหรับเด็กและเยาวชนทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมาย Children and Adolescent Act of 1990 ที่อนุญาตให้ผู้พิพากษาสามารถนำวิธีการลงโทษอื่นมาลงโทษได้ เช่น การบริการชุมชน และการชดเชยเยียวยา สำหรับเด็ก ที่กระทำความผิดในคดีที่มีโทษไม่ร้ายแรงเฉพาะผู้ที่กระทำความผิดครั้งแรก (UNODC, 2005)



## 2.5 กลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการสมานฉันท์ของประเทศไทย

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของประเทศไทย หมายถึง รวมถึง การเจรจา การไกล่เกลี่ย การประชุมกลุ่มเพื่อระงับข้อพิพาท ซึ่งกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในรูปแบบของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด จะเป็นการนำเอาบุคคลทั้งสองฝ่าย คือ ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดมาพูดคุยเพื่อประนอมข้อพิพาท โดยผู้ประนอมข้อพิพาทจะเป็นอาสาสมัครที่ได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี ซึ่งโดยทั่วไปผู้ประนอมข้อพิพาทจะทำหน้าที่โน้มน้าวให้ทั้งผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดพูดถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้น ความเดือนร้อน และความเสียหายจากการกระทำความผิดและจะมีการตั้งคำถาม (ที่อาจมี) ต่ออีกฝ่าย และจบด้วยการหาข้อสรุป เพื่อการชดใช้และเยียวยาผลของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้น นอกจากนี้กระบวนการดังกล่าวจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้เสียหายและ ผู้ที่กระทำความผิด และมีกระบวนการผลักดันให้คู่กรณีตกลงกันเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ กระบวนการประนอมข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ตั้งอยู่บนจุดหมายหลัก 3 ประการ (กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท, 2562) คือ 1) ความยุติธรรม จะเกิดจากการที่คู่กรณีหันหน้ามาพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น อันทำให้ ผู้เสียหายมีโอกาสที่จะพูดว่าผู้กระทำผิดได้ทำอะไร ผู้เสียหายได้รับผลกระทบจากการกระทำผิดอย่างไร ทั้งมีโอกาสรับฟังเหตุผลที่ผู้กระทำความผิดได้กระทำผิดลงไป 2) การทำความดีเพื่อแก้ตัว เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดทำความดีเพื่อชดใช้ความผิดที่ได้ กระทำไป โดยการแสดงความรับผิดชอบว่าจะแก้ไขหรือเยียวยาสิ่งที่ตนเองได้กระทำผิดไปแล้วอย่างไร ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นการแสดงให้เห็นภาพที่ชัดเจนของการกระทำความผิดและความเสียหายที่เกิดขึ้น และ ผู้กระทำความผิดจะทำความดีเพื่อแก้ตัวอย่างไรเมื่อก้าวถึงเรื่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และ 3) มาตรการในการปรับปรุงตัวเพื่อไม่ให้ผู้กระทำความผิดไปกระทำความผิดขึ้นอีกในอนาคต จะเป็นการ ตกลงที่เกี่ยวข้องกับการชดใช้ และกระบวนการติดตามผล คือ การกำหนดมาตรการในการปรับปรุงตัวเพื่อไม่ให้ ผู้กระทำความผิดไปกระทำความผิดขึ้นใหม่ในอนาคต นั่นคือ นอกจาก ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดจะได้ข้อตกลง เรื่องการชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดที่ได้กระทำลงไปแล้วในกระบวนการประนอมข้อพิพาทมักจะกล่าวถึงมาตรการที่จะทำให้ผู้กระทำความผิดทำตัวดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแก้ปัญหาการใช้ยาเสพติด ดินสุรา ความอดทนต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน แผนการบริหารเวลา และกิจกรรมที่คิดจะทำ เช่น การหางานทำ การทำงานอดิเรก และการมีส่วนร่วมในสังคม เป็นต้น

### 2.5.1 การไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการหมู่บ้าน

คณะกรรมการหมู่บ้านจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 มาตรา 28 ตรี โดยให้ผู้ใหญ่บ้านดำรงตำแหน่งเป็นประธาน มีกรรมการโดยตำแหน่งได้แก่ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาในหมู่บ้าน ผู้นำผู้แทนกลุ่มหรือองค์กรในหมู่บ้าน และมีกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ถึง 10 คน มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในหมู่บ้าน โดยนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง โดยมีกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน ได้แก่ ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประณีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.2530 (กรมการปกครอง, 2556) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1) การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่ข้อพิพาทเกิดขึ้นในหมู่บ้านหรือคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในหมู่บ้าน หากเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับความแ่งหรืออาญาในความผิด ต่อส่วนตัว คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถแสดงความประสงค์รับข้อพิพาทต่อผู้ใหญ่บ้านได้

2) การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายตกลงบันทึกยินยอมให้คณะกรรมการหมู่บ้านประณีประนอมข้อพิพาท คณะกรรมการจะมอบหมายให้กรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คนเป็นผู้ดำเนินการแทนรวมถึงอาจเชิญบุคคลอื่นที่เห็นสมควรมาร่วม ทั้งนี้ ข้อบังคับกำหนดว่าให้คณะกรรมการนัดหมายทำการประณีประนอมข้อพิพาทโดยไม่ชักช้า

3) คณะกรรมการหมู่บ้านสอบถามข้อเท็จจริงจากคู่พิพาทหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบเอกสาร วัตถุพยาน หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องตามความยินยอมของเจ้าของหรือผู้ครอบครอง แล้วทำการประณีประนอมต่อหน้าคู่พิพาททุกฝ่ายโดยอาศัยหลักกฎหมายหรือจารีตประเพณีท้องถิ่นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย โดยข้อบังคับกำหนดให้นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ตำรวจศนายร้อยตรีขึ้นไปในเขตอำเภอ และพนักงานอัยการให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนช่วยเหลือสนับสนุนในการฝึกอบรมให้ความรู้คณะกรรมการหมู่บ้านในเขตท้องที่ หากคู่พิพาทตกลงกันได้ให้จัดทำสัญญาประณีประนอม แต่หากไม่สำเร็จให้ยุติแล้วรายงานให้นายอำเภอท้องที่ทราบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

## 2.5.2 การไถ่เกลี่ยโดยอำเภอ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 กำหนดให้ อำเภอ มีหน้าที่ไถ่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทในเรื่องพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน มรดก ข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 200,000 ในกรณีที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ และคดีอาญาในความผิดต่อส่วนตัวที่ไม่ใช่เรื่องเพศที่เกิดขึ้นในเขตอำเภอ สำหรับขั้นตอนการดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งเป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยการไถ่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 และขั้นตอนการดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาเป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการไถ่เกลี่ยความผิด ที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 ดังนี้

1) การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไถ่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา กฎกระทรวงว่าด้วยการไถ่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 กำหนดว่าหากความผิดที่มีโทษทางอาญาเกิดขึ้นในเขตอำเภอใด ผู้เสียหายหรือผู้ถูกกล่าวหาสามารถแสดงความประสงค์ต่อ นายอำเภอหรือปลัดอำเภอในเขตนั้น หลังจากนั้นให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอแจ้งและสอบถาม คู่กรณีว่ายินยอมเข้าสู่กระบวนการไถ่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้เริ่มดำเนินการ

2) ในการไถ่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา กฎกระทรวงว่าด้วยการไถ่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 กำหนดให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอที่รับข้อพิพาทไว้ดำเนินการไถ่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน และขยายเวลาได้อีก 15 วันหากผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหายินยอมไถ่เกลี่ยแจ้งให้ผู้เสียหายหรือผู้กล่าวหาทุกฝ่ายทราบว่ามีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถบอกเลิกการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทเมื่อใดก็ได้ แต่หากทั้งสองฝ่ายได้จัดทำหนังสือตกลงยินยอม ในกรณีเช่นนี้สิทธิการนำคดีอาญามาฟ้องจะระงับไปอย่างไรก็ตาม หากภายหลังไม่สามารถปฏิบัติตามความตกลงยินยอมได้ให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอจำหน่ายข้อพิพาท ออกจากกระบวนการไถ่เกลี่ยคดีอาญา และห้ามรับดำเนินการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวอีก โดยหากดำเนินการไถ่เกลี่ยไม่สำเร็จให้เริ่มนับอายุความการร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่มีการจำหน่ายข้อพิพาท

3) การสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับข้อพิพาทให้ดำเนินการต่อหน้าทุกฝ่าย ยกเว้นฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่มาตามที่นัดหมายโดยไม่มีเหตุอันควร ส่วนการไกล่เกลี่ยให้กระทำพร้อม หรือแยกกันก็ได้ โดยแต่ละฝ่ายสามารถให้บุคคลที่ไว้วางใจไม่เกิน 2 คนเข้ารับฟัง ยกเว้นครั้งใดที่ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าการอนุญาตจะทำให้เกิดอุปสรรคทั้งนี้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเสนอข้อ ผ่อนผันต่อกัน เสนอทางเลือกและห้ามเปิดเผยข้อเท็จจริงที่ได้มาจากการดำเนินการยกเว้นเป็นการ เปิดเผยตามคำสั่งศาล

นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทย ยังกำกับดูแลศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งมีทั้งศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นการจัดตั้งตามประกาศ กสช.ที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและเป็น ศูนย์บริการร่วมตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2546 ทั้งนี้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถ ให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชน ได้รับความพึงพอใจ โดยต่อมาในวันที่ 25 ตุลาคม 2559 ได้มีมติคณะรัฐมนตรี ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด สามารถออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอและกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความ ร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการ ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจึงได้จัดตั้งขึ้นทุกอำเภอ 878 อำเภอ ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงความเป็นธรรมได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการของ คณะกรรมการอำนาจการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีหน้าที่ที่สำคัญดังนี้ 1) อำนวยการ กำหนด แนวทางการดำเนินงาน และสั่งการ เพื่อมอบหมายภารกิจให้ชุดปฏิบัติการตำบล (ชปต.) 2) ดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรอบอำนาจหน้าที่ เช่น การอำนวยความสะดวกทางแพ่ง อาญา และ ปกครอง/การรับเรื่องร้องทุกข์/เบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย/ให้คำปรึกษาแนะนำด้านต่างๆ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการแบบเบ็ดเสร็จ

กล่าวโดยสรุป บทบาทหน้าที่ของนายอำเภอในแต่ละพื้นที่ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุมของกระทรวงมหาดไทย มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสมานฉันท์และสันติวิธีเพื่อจัดการ กับปัญหาความขัดแย้งหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่รับผิดชอบ



### 2.5.3 การไต่ถามโดยศูนย์ยุติธรรมชุมชน

ศูนย์ยุติธรรมชุมชน อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยศูนย์ยุติธรรมชุมชนจัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรมที่ต้องการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีกฎหมายโดยเฉพาะ ออกมารองรับการดำเนินการ มีเพียงความพยายามในการร่างพระราชบัญญัติยุติธรรมชุมชนซึ่งต่อมาได้มีการระงับการออกกฎหมายฉบับนี้แล้ว โดยทั่วไปแล้วศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีกรอบภารกิจหลัก 5 ด้าน คือ 1) การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชุมชนด้วยการยับยั้งหรือชะลอสถานการณ์มิให้เกิดความขัดแย้ง ข้อพิพาท หรือการกระทำผิดทางอาญาโดยการเฝ้าระวังป้องกัน การให้ความรู้ความเข้าใจ แก่ประชาชน เช่น ระเบียบ กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ เป็นต้น 2) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้ด้อยโอกาส (เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ) แล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปและติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะ 3) การไต่ถามไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท ตามหลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือสันติวัฒนธรรม 4) การเยียวยาเสริมพลัง แก่เหยื่ออาชญากรรมและความรู้สึกของชุมชน ด้วยการให้ความเข้าใจกำลังใจช่วยเหลือสนับสนุนให้เหยื่ออาชญากรรมและชุมชนนั้นมีความรู้สึกที่ดีและใช้ชีวิตเป็นปกติต่อไปรวมทั้งการให้ความรู้หรือคำแนะนำในการยื่นขอรับความช่วยเหลือจากทางราชการที่เกี่ยวข้อง และ 5) การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชน เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนสังคมได้เป็นปกติและไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีกต่อไป

โครงสร้างการดำเนินการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ปรึกษา และส่วนคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน สำหรับส่วนที่ปรึกษา ประกอบด้วย 1) ปลัดอำเภอประจำตำบล 2) พัฒนาการประจำตำบล 3) กำนัน 4) นายกองค้ำกรับบริหารส่วนตำบล และ/หรือนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล 5) ผู้แทนยุติธรรมจังหวัด 1 คน และคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน ประกอบด้วย 1) ประธานกรรมการ (กรรมการเลือกกันเอง) 2) รองประธานกรรมการ (กรรมการเลือกกันเอง 2 คน ตามลำดับ) ซึ่ง กรรมการ ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการด้านอำนวยการในคณะกรรมการหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน ดำเนินการเลือกกันเอง 2 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาเทศบาลที่มีภูมิลำเนาในหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน เลือกกันเอง 2 คน ผู้แทนผู้นำองค์กร/กลุ่มอาชีพในตำบล เลือกกันเอง 1 คน ประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชน (เดิม) ที่มีอยู่ในตำบล 1 คน ตำรวจชุมชน 1 คน โดย กรรมการและเลขานุการ ซึ่งประกอบด้วย นิติกร/เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจาก นายกองค้ำกรับบริหารส่วนตำบล/นายกเทศมนตรีเทศบาลในพื้นที่ตำบล 1 คน



สำหรับกระบวนการการไกล่เกลี่ยของศูนย์ยุติธรรมชุมชนคู่กรณีสามารถนำข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชนมาไกล่เกลี่ยกันได้ด้วยความสมัครใจ โดยในข้อพิพาททางอาญาที่สามารถนำมาไกล่เกลี่ยกันได้จะเป็นเฉพาะความผิดต่อส่วนตัวหรือคดีที่ยอมความกันได้ โดยคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนจะรับเรื่องไว้และจัดประชุมเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยกันระหว่างคู่กรณี ซึ่งจะมีความโดดเด่นในพื้นที่ส่วนภูมิภาค สำหรับกรุงเทพมหานคร ไม่มีศูนย์ยุติธรรมชุมชน แต่ใช้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมาทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย ตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 แทน

#### 2.5.4 การไกล่เกลี่ยโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอยู่ภายใต้การดูแลของ กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) โดยการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในปัจจุบันอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ซึ่งได้กำหนดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย สำหรับโครงสร้างคณะกรรมการบริหารศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถดำเนินการเมื่อประชาชนรวมตัวกันแล้วไม่น้อยกว่า 5 คนจัดตั้งเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้ดำเนินการคัดเลือกตนเองเพื่อทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เหรัญญิก และเลขานุการ ทั้งนี้ ประธานควรมีคุณสมบัติเป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องที่หรือท้องถิ่นหรือเป็นผู้นำภาคประชาสังคมที่ดำเนินการอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ โดยมีผู้ผ่านการอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรับรอง อย่างน้อย 1 คน ทั้งนี้ คณะทำงานอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาคณะทำงานตามความเหมาะสม

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 กำหนดให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถกระทำได้ในกรณี 1) ข้อพิพาททางแพ่ง ประกอบด้วย ข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาทหรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ข้อพิพาททางแพ่งอื่นนอกจากที่กำหนดในวรรคหนึ่งตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และ 2) ข้อพิพาททางอาญาตามมาตรา 35 และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาให้กระทำได้ในกรณี ประกอบไปด้วย ความผิดอันยอมความได้ ความผิดลหุโทษตามมาตราต่างๆ แห่งประมวล

กฎหมายอาญา และความผิดลหุโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ประกอบด้วย มาตรา 390 ผู้ใดกระทำโดยประมาท และการกระทำนั้นเป็นเหตุให้ผู้อื่นรับอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ มาตรา 391 ผู้ใดใช้กำลังทำร้ายผู้อื่น โดยไม่ถึงกับเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ มาตรา 392 ผู้ใดทำให้ผู้อื่นเกิดความกลัว หรือความตกใจ โดยการขู่เข็ญ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ มาตรา 393 ผู้ใดขู่หมิ่นผู้อื่นซึ่งหน้าหรือด้วยการโฆษณา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ มาตรา 394 ผู้ใดไล่ ต้อน หรือทำให้สัตว์ใด ๆ เข้าในสวน ไร่ หรือนาของผู้อื่นที่ได้แต่งดินไว้เพาะพันธุ์ไว้ หรือมีพืชพันธุ์หรือผลผลิตอยู่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ มาตรา 395 ผู้ใดควบคุมสัตว์ใด ๆ ปล่อยปละละเลยให้สัตว์นั้นเข้าในสวน ไร่หรือนาของผู้อื่นที่ได้แต่งดินไว้เพาะพันธุ์ไว้ หรือมีพืชพันธุ์หรือผลผลิตอยู่ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท มาตรา 397 ผู้ใดกระทำด้วยประการใด ๆ ต่อผู้อื่น อันเป็นการรังแก ข่มเหง คุกคาม หรือกระทำให้ได้รับความอับอายหรือเดือดร้อนรำคาญ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท ถ้าการกระทำมีความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำในที่สาธารณะสถานหรือต่อหน้าธารกำนัลหรือเป็นการกระทำอันมีลักษณะส่อไปในทางที่จะล่วงเกินทางเพศ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าการกระทำมีความผิดตามวรรคสองเป็นการกระทำโดยอาศัยเหตุที่ผู้กระทำมีอำนาจเหนือผู้ถูกระทำอันเนื่องจากความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา นายจ้าง หรือผู้มีอำนาจเหนือประการอื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน และปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท สำหรับผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเมื่อคู่กรณีทำข้อตกลงระงับข้อพิพาททางอาญากันแล้วให้ถือว่าสิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับเฉพาะคู่กรณีซึ่งทำข้อตกลงดังกล่าว

กล่าวโดยสรุป การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในชุมชนเป็นกระบวนการหนึ่งที่ช่วยสร้างความเป็นธรรมทางสังคม เป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่เปิดโอกาสให้คู่กรณีหรือคู่ขัดแย้งสามารถเยียวยาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ตลอดจนการสร้างแนวทางหรือรูปแบบที่จะใช้ได้ ชดเชยความเสียหายที่สร้างความพึงพอใจร่วมกัน ซึ่งเป็นการไกล่เกลี่ยด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เป็นกระบวนการที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายกลับคืนสู่ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีโดยใช้กระบวนการไกล่เกลี่ย แทนการลงโทษจำคุกหรือลงโทษอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ที่มุ่งค้นหาแนวทางที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนด้วยกระบวนการ

สมานฉันท์ โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์ถึงการดำเนินงานตามสภาพจริงที่อาจยังมี ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานไปสู่ประสิทธิผลที่คาดหวัง เพื่อให้ได้แนวทางในการดำเนินงานและการบริหารจัดการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เท่านั้น อันจะนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารจัดการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนก่อนฟ้องคดี ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ต่อไป

## 2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสมานฉันท์ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

### 2.6.1 งานวิจัยของ กฤษณพงศ์ พุทธระกูล และคณะ

งานวิจัยของ กฤษณพงศ์ พุทธระกูล และคณะ (กฤษณพงศ์ พุทธระกูล และ เสกสัน เกรือคำ, 2562) ได้เสนอแนะแนวทางในการลดจำนวนผู้กระทำความผิดในกระบวนการยุติธรรมและผู้ต้องขังในเรือนจำ จำแนกขึ้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม โดยในขั้นตอนก่อนการฟ้องคดีซึ่งอยู่ในอำนาจของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย ประกอบด้วยแนวทางที่สำคัญดังนี้ 1) การส่งเสริมการใช้กระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ เป็นแนวทางในการยุติปัญหาข้อขัดแย้งก่อนที่จะเป็นคดีความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก โดยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สามารถนำมาใช้กับอาชญากรรมที่ความรุนแรงน้อย เช่น คดีเกี่ยวกับทรัพย์สินเสียหาย ความผิดของเด็ก และคดีเล็กน้อยอื่นๆ แนวคิดนี้สอดคล้องกับการอำนวยความยุติธรรมโดยชุมชน (Community Justice) ซึ่งทำได้ในหลายรูปแบบ โดยจะเน้นการนำทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามาพูดคุยเจรจาปัญหากัน หลายประเทศได้มีการนำกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์มาใช้และประสบความสำเร็จทำให้จำนวนคดีอาญามีจำนวนน้อย เช่น แคนาดา ลาว นิวซีแลนด์ และฟิลิปปินส์ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่อาศัยกลไกภายในชุมชนในการไกล่เกลี่ยคดี มีกฎหมายรองรับอย่างชัดเจน ดังนั้น สำหรับสังคมไทยควรมีการส่งเสริมให้แต่ละชุมชน/พื้นที่นำหลักการกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ไปใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนของตนเองอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ รัฐควรมีกฎหมายรองรับกระบวนการสมานฉันท์ในชุมชนอย่างชัดเจน 2) การเบี่ยงเบนคดีก่อนการฟ้อง เป็นการเบี่ยงเบนผู้กระทำความผิดออกจากกระบวนการยุติธรรมอาญาทั่วไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

หลัก โดยมีตัวอย่างที่สำคัญคือการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแทนการฟ้องดำเนินคดีอาญา โดยทำให้ลดจำนวนคนที่เข้าไปสู่เรือนจำได้อย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีผู้กระทำผิดจำนวนมากถูกส่งเข้าสู่เรือนจำ ทั้งที่ความผิดบางประเภทสามารถที่จะนำมาตราการอื่นมาใช้ในการลงโทษแทนการฟ้องคดีอาญา สำหรับมาตรการแทนการฟ้องคดีอาญาสามารถทำได้โดยให้อำนาจตำรวจช่วยไต่ถามเกี่ยคดี และให้อัยการมีอำนาจสั่งชะลอการฟ้องศาลได้โดยรูปแบบการเบี่ยงเบนคดีจากการฟ้องคดีต่อศาล ประกอบด้วยวิธีการดังนี้ การปล่อยตัวโดยมีเงื่อนไขหรือไม่มีเงื่อนไข การลงโทษด้วยวาจา การเจรจาโดยอนุญาโตตุลาการ การให้ชดใช้ความเสียหายแก่เหยื่อ การบริการทางสังคม การเจรจาไต่ถามเกี่ยระหว่างผู้เสียหายและผู้กระทำผิด การประชุมกลุ่มครอบครัว และการใช้กระบวนการสมานฉันท์อย่างอื่น

การเปลี่ยนแนวคิดในการลงโทษ ไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะการลงโทษด้วยการดำเนินคดี เพื่อนำตัวผู้กระทำผิดเข้าสู่เรือนจำเพียงอย่างเดียว หรือเป็นทางออกเดียวของการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคม ด้วยแนวคิดการแก้ไขปัญหาแบบเดิมนี้ทำให้เรือนจำมีผู้ต้องขังจำนวนมาก ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมจึงควรมีการใช้วิธีการลงโทษทางเลือกมากขึ้น

## 2.6.2 งานวิจัยของ โสรรัตน์ กลั้ววิลลาและคณะ

งานวิจัยของ โสรรัตน์ กลั้ววิลลาและคณะ (โสรรัตน์ กลั้ววิลลา, กิตติธันท์ เลอวงส์รัตน์ และ เสกสรรค์ เครือคำ, 2560). ได้ศึกษาวิจัยกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการเสริมสร้างความสมานฉันท์ในประเทศสมาชิกอาเซียนและพบการนำกระบวนการสมานฉันท์ไปใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาที่น่าสนใจในประเทศฟิลิปปินส์ โดยฟิลิปปินส์ได้นำกระบวนการยุติธรรมทางเลือกมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในกระบวนการดำเนินคดีอาญา โดยเฉพาะในส่วนของขั้นตอนก่อนแจ้งความต่อตำรวจจะมี Katarungang Pambarangay หรือ Barangay Justice System เป็นระบบยุติธรรมพื้นฐานในประเทศสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ตามกรอบของกฎหมาย Republic Act No. 7160 หรือ Local Government Code Of 1991 ซึ่งดำเนินการโดยหน่วยราชการท้องถิ่นที่เล็กที่สุดใน Barangay และกำกับดูแลโดยผู้นำที่ได้รับการคัดเลือกอย่างเป็นทางการจากผู้นักครองเมือง Barangay เป็นหนึ่งในคณะกรรมการที่ตัดสินใจเรื่องความขัดแย้งและประเด็นอื่น ๆ ที่เป็นระบบแบบดั้งเดิมของท้องถิ่นในการแก้ปัญหาข้อพิพาท ระบบนี้มีอยู่เพื่อช่วยลดภาระให้กับศาลและเป็นทางเลือกสำหรับชุมชนในการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับความขัดแย้งหรือเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับหมู่บ้าน เมื่อได้รับการร้องเรียน (วาจาหรือลายลักษณ์อักษร) ผู้นำจะแจ้งวันของการประชุม



ในวันรุ่งขึ้นเพื่อแจ้งให้สมาชิกเตรียมการประชุมล่วงหน้าก่อนการ ไกล่เกลี่ย ถ้าหลังจากผ่านไป 15 วันนับจากการประชุมครั้งแรกของการไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ จะต้องมีขั้นตอนที่เป็นทางการมากขึ้นเรียกว่า Pangkat Tagapagkasundo (ขั้นตอนในการพิจารณาคดีต่อเนื่อง) สำหรับการ ประนีประนอม หากการตกลงไม่เป็นผล โจทย์จะสามารถยื่นฟ้องคดีได้ในระบบการพิจารณาคดี ปกติของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์

### 2.6.3 งานวิจัยของ เฉลิมพงษ์ เดชคำภู

ซึ่ง เฉลิมพงษ์ เดชคำภู (อ้างถึงใน อรรถการ สัตยพานิชย์, 2559) ศึกษาเรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของเยาวชนในงานบุญ ประเพณี มีวัตถุประสงค์เพื่อ การจัดการปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของเยาวชนในงานบุญประเพณี โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของเยาวชนในงานบุญประเพณี ในพื้นที่ที่มีวิธีการจัดการ 5 วิธี คือ การเอาชนะ การยอมรับ การหลีกเลี่ยง การร่วมมือ และการประนีประนอม โดยวิธีที่ ดำเนินการมากที่สุดในพื้นที่ได้แก่ การเอาชนะ ด้วยการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ก่อให้เกิดความขัดแย้ง มีข้อเสนอแนะในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรมีการบูรณาการร่วมกันของทุกภาคส่วนในพื้นที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน และดำเนินการตามแนวทางที่บูรณาการร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการจัดระบบเพื่อควบคุมเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งในชุมชน ควรจัดให้มีแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม ที่เยาวชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน ควรสร้างจิตสำนึกให้ผู้นำหมู่บ้าน หรือ ชุมชน ผู้ปกครอง และเยาวชน ให้เคารพกฎ กติกา ที่ตั้งไว้ในหมู่บ้านหรือชุมชน และควรสร้างจิตสำนึกให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเยาวชน ผู้นำหมู่บ้านปลະผู้ปกครอง ให้ ความสำคัญและเอาใจใส่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของเยาวชน

### 2.6.4 งานวิจัยของ อาภาศิริ สุวรรณานนท์

โดย อาภาศิริ สุวรรณานนท์ (2558) ได้นำเสนอตัวอย่างของการดำเนินงาน เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนตาม “โครงการบูรณีย์สันติสุข ๑ ดี” ซึ่งเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) หรือคณะกรรมการชุมชนเมือง (กชช.) ในจังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาประเทศโดยภาพรวมที่ผ่านมา ยังคงเป็นเรื่องที่ขับเคลื่อน



ค่อนข้างยากลำบาก เพราะแนวทางและวิธีการยังเป็นการขับเคลื่อนจากข้างบนลงสู่ข้างล่าง กล่าวคือ เป็นการกำหนดนโยบายและกิจกรรมจากรัฐบาล กระทรวง ทบวงกรม ผ่านหน่วยงานราชการลงสู่ประชาชนในระดับพื้นที่ และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างจริงจัง และที่สำคัญ ประชาชนยังคงมองว่า ปัญหาความมั่นคง เป็นหน้าที่และภารกิจของหน่วยงานราชการต้องรับผิดชอบดำเนินการ เช่น ฝ่ายปกครอง ทหาร ตำรวจ ฯลฯ จึงให้ปัญหาต่างๆ ด้านความมั่นคงเหล่านี้ที่วิกรมรุนแรงขึ้นตามลำดับ ตัวอย่างเช่น ในบางหมู่บ้าน/ชุมชน พบมีการมั่วสุมค้ำหรือเสพยาเสพติด ซึ่งเป็นสิ่งผิดกฎหมายแต่ประชาชนกลับปล่อยปละละเลยคิดว่าไม่เกี่ยวข้องกับตน แต่เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองหรือตำรวจต้องมาจับกุมและปราบปราม ซึ่งประชาชนอาจไม่สนใจหรือให้ความร่วมมือเลย บางรายยังช่วยกันปกปิดข้อมูลไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ ทำให้การแก้ไขปัญหาและพัฒนาอย่างไม่สามารถดำเนินการให้สมบูรณ์และยั่งยืนได้เท่าที่ควร เพราะการดำเนินการต้องอาศัยปัจจัยและความร่วมมือจากหลายด้าน ที่สำคัญคือ การทำให้ประชาชนทั้งหมดเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ ในการดำเนินการทั้งหมดของจังหวัดบุรีรัมย์ จะมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกหมู่บ้าน/ชุมชน โดยมีคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) เป็นผู้รับผิดชอบหลัก ภายใต้การใช้ธรรมนูญหมู่บ้านสันติสุข 9 ดี เป็นเครื่องมือเชื่อมระหว่างภาครัฐกับประชาชน ใช้กฎหมายผสมกับจารีตประเพณี ในการบูรณาการทุกกิจกรรม เพื่อให้เกิดความมั่นคงในพื้นที่ เน้นสร้างการพึ่งพาตนเองของประชาชนสู่ความมั่งคั่ง และสร้างองค์ความรู้ มีการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับประโยชน์ พร้อมสร้างระบบทายาทสู่ความยั่งยืน ดังนั้นประชาชนในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์ไม่ใช่เพียงเป็นราษฎรหรือ People ที่หมายถึงผู้ที่อาศัยอยู่ในแผ่นดินไทยเท่านั้น แต่ให้เป็นพลเมืองที่เรียกว่า Citizen หมายถึงผู้ที่มีความรู้สึกเป็นเจ้าของแผ่นดิน รู้จักสิทธิและหน้าที่ของตนเองตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อรักษาและพัฒนาผลประโยชน์ของส่วนรวม ไม่ใช่ประชาชนผู้อาศัยและรอรับการช่วยเหลือจากภาครัฐแต่เพียงอย่างเดียว

### 2.6.5 งานวิจัยของ บูฟฟาร์ต คูเปอร์ และเบอร์กเซท

โดย บูฟฟาร์ต คูเปอร์ และเบอร์กเซท (Cooper, & Bergseth, 2016) ทำการศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์รูปแบบต่างๆ เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ยเผชิญหน้าโดยตรง การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยไม่มีการเผชิญหน้า การใช้คณะกรรมการชุมชน และคณะทำงานที่ไม่มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่สมานฉันท์ ที่นำมาใช้สำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำ ความผิดในสหรัฐอเมริกาจำนวน 551 คดีในการลดอัตราการทำผิดซ้ำ ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์พบว่า ผู้ที่กระทำผิดที่เข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ในรูปแบบของการ

เจรจาไกล่เกลี่ยเผชิญหน้าโดยตรง การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยไม่มีการเผชิญหน้า และคณะทำงานที่ไม่มี การติดต่อกับเจ้าหน้าที่สมานฉันท์ มีระยะเวลาในการกระทำผิดซ้ำเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ต้องหาเยาวชนที่ ถูกดำเนินคดีในศาลเยาวชน นั่นคือ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในรูปแบบต่างๆ มี ประสิทธิภาพในการลดอัตราการกระทำผิดซ้ำได้มากกว่าการดำเนินการในศาลเยาวชนตามปกติ แมกซ์เวลล์และมอริส (Maxwell & Morris, 2002) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ ยุติธรรมสมานฉันท์กับอัตราการถูกพิพากษาลงโทษซ้ำ ผลการวิจัยพบว่า การประชุมกลุ่มครอบครัว เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการลดอัตราการถูกพิพากษาลงโทษซ้ำและผู้ต้องหาที่เข้าร่วม กลุ่มคณะชุมชนมีประวัติการถูกพิพากษาลงโทษน้อยกว่ากลุ่มผู้ต้องหาที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ปกติ นอกจากนี้ความผิดที่มีการถูกลงโทษซ้ำก็มีความรุนแรงน้อยกว่าด้วย

#### 2.6.6 งานวิจัยของ อิปเปิล กรูเนวอลด์ และแมคการ์เรล

โดย อิปเปิล กรูเนวอลด์ และแมคการ์เรล (Gruenewald, & McGarrell, 2014) ได้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในรูปแบบการประชุมกลุ่ม ครอบครัว (Family Group Conference) กับการกระทำผิดซ้ำ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ต้องหาเด็กที่เข้าร่วม การประชุมกลุ่มครอบครัวมีอัตราการกระทำผิดซ้ำน้อยกว่ากลุ่มผู้ต้องหาเด็กที่ถูกดำเนินคดีในศาล เยาวชน และความเสียหายในการกระทำผิดมีผลทำให้อัตราการกระทำผิดซ้ำลดลง

#### 2.6.6 งานวิจัยของ แนนซี โรดริเกวส

โดย โรดริเกวส (Rodriguez, 2007) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ต่อการกระทำผิดซ้ำของเยาวชนในรัฐอริโซนา ผลการวิจัยพบว่า เยาวชนที่ เข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีอัตราการกระทำผิดซ้ำต่ำกว่ากลุ่มเยาวชนที่ถูก ดำเนินคดีในศาลเยาวชนตามปกติในช่วงหลังจากผ่านการเข้าโปรแกรมทางเลือกสองปี และเยาวชน ที่เข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีการกระทำผิดซ้ำในคดีที่มีความรุนแรงน้อยกว่ากลุ่ม เปรียบเทียบ แต่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพในการลดการกระทำ ผิดซ้ำของเยาวชนที่เป็นผู้กระทำผิดเป็นนิสัย (Chronic Offenders)

## 2.6.7 งานวิจัยของ มิลเลอร์และไอโอวานนี

โดย มิลเลอร์และไอโอวานนี (Miller & Iovanni, 2013) ได้ศึกษาความสำเร็จของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาใช้หลังจากมีการพิพาทคดีในคดีความผิดเกี่ยวกับการกระทำความรุนแรงทางเพศ ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่นำมาใช้หลักการตัดสินคดีเป็นเหมือนยาที่คอยรักษาความบอบช้ำของเหยื่อที่ถูกทำร้าย โดยมีเวลาเป็นปัจจัยที่สำคัญในกระบวนการเยียวยา

## 2.6.8 งานวิจัยของ สเตฟานี สโตบ

โดย สโตบ (Stobbe, 2016) ได้ศึกษาการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในประเทศลาว ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของประชาชนชาวลาวมี 2 ประเภท คือ 1) ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีหลายรูปแบบ 2) การใช้พิธีกรรมในการแก้ไขปัญหาและการสร้างความสมานฉันท์ในสังคม ได้แก่ พิธีสู่ขวัญ และพิธีสมา ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะทางวัฒนธรรมและส่วนหนึ่งของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำหรับกระบวนการไกล่เกลี่ยมีอยู่ด้วยกัน 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นตอนการรับทราบและแนวทางการแก้ปัญหา เป็นการหาทางแก้ไ้ปัญหาโดยคู่กรณี เรียกว่า อบรม โดยมีผู้นับถือในพื้นที่เป็นผู้ดำเนินการ 2) ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย จะเกิดขึ้นเมื่อคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ โดยจะมีลำดับในการดำเนินการ 5 ระดับ ดังนี้ การเชิญพ่อแม่ของคู่กรณีมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย หากพ่อแม่ไม่สามารถตกลงกันได้ ก็จะเชิญญาติของทั้งสองฝ่ายมาช่วยในการแก้ไขปัญหา หากญาติไม่สามารถตกลงกันได้ ก็จะให้ผู้อาวุโสในชุมชนมาช่วยในการไกล่เกลี่ย หากผู้อาวุโสตกลงแก้ปัญหาไม่ได้ ก็จะให้ผู้ใหญ่บ้าน/นายบ้านมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย และสุดท้ายหากนายบ้านไม่สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ ก็จะมีกรรมการไกล่เกลี่ยของหมู่บ้านเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหาให้ และ 3) ขั้นตอนการการส่งไปยังระบบศาล ซึ่งจะใช้ในกรณีที่คณะกรรมการหมู่บ้านไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้

โดยลักษณะของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของลาว จะนำวิธีการแบบไม่เป็นทางการมาใช้ก่อนวิธีการที่เป็นทางการ และความขัดแย้งส่วนใหญ่จะสามารถไกล่เกลี่ยและตกลงกันได้ในช่วงตอนที่สอง โดยไม่ต้องนำปัญหาความขัดแย้งเข้าสู่ขั้นตอนที่สามซึ่งเป็นทางการ

กล่าวโดยสรุป งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่ยกมากล่าวอ้างนี้ แสดงให้เห็นว่า กระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ใช้กระบวนการสมานฉันท์ในการอำนวยความสะดวก ช่วยให้ผู้สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับกระบวนการยุติธรรมทั่วไป อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบางขั้นตอน ซึ่งต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และการทำงานที่สอดคล้องประสานกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงอาศัยการดำเนินการที่หลากหลายรูปแบบตามบริบทของสังคมนั้น ๆ ดังนั้น เพื่อให้ผลการวิจัยนำไปสู่การค้นหาแนวทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ จึงต้องเริ่มจากการศึกษาปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการตามสภาพจริงที่เป็นอยู่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ทำให้ไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ หรืออาจไม่เป็นไปตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด อันจะนำไปสู่การค้นหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสำหรับงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในบริบทที่อาจมีความแตกต่างกัน



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานในการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเสนอแนะทางการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 การกำหนดระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเริ่มจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Related Documents) จากนั้นจึงศึกษาและวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่และการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนั้นดำเนินการร่างรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ไปใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อประเมินคุณค่าและตรวจสอบความเป็นไปได้เพื่อให้ได้รูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ขับเคลื่อนขยายผลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



### 3.2 พื้นที่ในการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ในการศึกษาวิจัยในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดพื้นที่วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีจำนวนคดีในการใกล้เคียงมากกว่า 5 คดีขึ้นไป โดยเลือกศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทจำนวน 8 ศูนย์จากจำนวนทั้งหมด 96 ศูนย์เพื่อตัวแทนของประชากรในการวิจัยครั้งนี้

### 3.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญและวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละส่วนไว้ดังนี้

#### 3.3.1 การวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่และการบริหารจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเจาะจงไปยังกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานใกล้เคียงข้อพิพาท จำนวนอย่างน้อยหน่วยละ 1 คน ในศูนย์ใกล้เคียงที่ถูกเลือกในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 9 คน รวมกับประชาชนผู้มาใช้บริการอีกศูนย์ละอย่างน้อย 1 คน รวม 9 คน และยังสัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้ให้ข้อมูลจากส่วนกลางอีก 3 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นประมาณ 21 คน โดยสามารถแจกแจงรายละเอียดจำแนกตามพื้นที่ได้ดังนี้

3.3.1.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ประชาชนผู้เคยมาใช้บริการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจำนวน 9 คน และ 2) หัวหน้าศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยคัดเลือกเฉพาะศูนย์ที่มีประสบการณ์ในการใกล้เคียงข้อพิพาทมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง จำนวน 9 คน จากศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ศูนย์ฯ ราชบูรณะ ดลิ่งชัน บางซื่อ ยานนาวา บ้านช่างหล่อ ดอนเมือง ลุมพินี ดินแดง บึงกุ่ม หนองจอก

3.3.1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากส่วนกลาง ได้แก่ 1) เลขธิการคณะกรรมการเสริมสร้างความสมานฉันท์แห่งชาติ กระทรวงยุติธรรม 1 คน และ 2) กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม 2 คน คัดเลือกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านการดำเนินงานและการบริหารงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวม 3 คน

### 3.3.2 การประเมินคุณค่าและตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ขับเคลื่อนขยายผลต่อไป และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) โดยกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายหรือที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ประกอบด้วย 1) ผู้แทนกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ 2) เลขธิการคณะกรรมการสมานฉันท์แห่งชาติ 3) ผู้แทนเจ้าพนักงานอัยการ 4) ผู้แทนศาล 5) ผู้แทนเจ้าพนักงานตำรวจ 6) นักวิชาการด้านอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม 7) นักกฎหมาย 8) ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 9) ประชาชนหรือนักวิชาการด้านการส่งเสริมและการมีส่วนร่วม 10) อาจารย์ที่ปรึกษาคณะนิติพันธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ รวม 15 คน

## 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

### 3.4.1 เครื่องมือในการศึกษาวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

3.4.1.1 แนวการสัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured Interview Guideline) ซึ่งมีประเด็นหลักสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง การดำเนินงานและการบริหารจัดการตามที่เป็นอยู่จริง ข้อจำกัดหรือปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ในประเด็นต่อไปนี้

1) การดำเนินงานการไถ่เกี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรม สมานฉันท์ ได้แก่ การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไถ่เกี่ย/การยื่นคำร้อง กระบวนการแต่งตั้งผู้ไถ่เกี่ย การดำเนินการไถ่เกี่ย การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท และ การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท

2) การบริหารจัดการศูนย์ไถ่เกี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรม สมานฉันท์ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงานเครือข่ายยุติธรรม ชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน และ ด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ ครอบคลุมทั้งการจัดหาบุคลากร และการฝึกอบรมบุคลากร การจัดหางบประมาณสนับสนุน และการจัดหาสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

3.4.1.2 ประเด็นการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) มีการกำหนดประเด็นคำถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) ให้ความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการการไถ่เกี่ยข้อพิพาท ก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่า และความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้กับศูนย์ไถ่เกี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่เกี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมถึงแนวทางในการขับเคลื่อนขยายผล

### 3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง คุณค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) และทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนการนำไปใช้จริง โดยคะแนนค่าเฉลี่ยความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ต้องไม่น้อยกว่า 0.70 โดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบด้วย

3.4.2.1 ศ.พล.ต.ท.ดร.วีรพล กุลบุตร รองผู้อำนวยการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

3.4.2.2 ผศ.พ.ต.อ.หญิง ดร.ศิพร โกวิท อาจารย์(สบ4) กลุ่มงานคณาจารย์ คณะนิติศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

3.4.2.3 รศ.พ.ต.อ.ดร.เสกสัน เครือคำ อาจารย์(สบ4) กลุ่มงานคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

คะแนนเฉลี่ยค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ของแบบสัมภาษณ์และประเด็นสนทนากลุ่มแยกเป็นรายกลุ่มดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงคะแนนเฉลี่ยค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ย(IOC)
ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	0.93
ผู้ให้ข้อมูลในส่วนกลาง	1.00
ประชาชนผู้เคยมาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	1.00
ประเด็นการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ	1.00

ที่มา: ผู้วิจัย

### 3.5 ขั้นตอนดำเนินการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.5.1 ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5.2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.5.3 สร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Guideline) และประเด็นการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อหาความตรงเชิงโครงสร้างเนื้อหา จากนั้นดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้จริง

3.5.4 ดำเนินการยื่นขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

3.5.5 ทำหนังสือขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลหน่วยงานต้นสังกัด และทำหนังสือชี้แจงการวิจัย (Information Sheet) และหนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย (Consent Form) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรับทราบและลงนามก่อนทำการเก็บข้อมูล ประสานงานและทำหนังสือเชิญผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด

3.5.6 ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่และการบริหารจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.5.7 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่ไปกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามกรอบแนวทางการวิเคราะห์ที่กำหนด และร่างรูปแบบการบริหารจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ สำหรับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร



3.5.8 จัดสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อวิพากษ์และให้ความเห็นเกี่ยวกับร่างรูปแบบการบริหารจัดการการไถ่เก็ลยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สำหรับศูนย์ไถ่เก็ลยข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการขับเคลื่อนขยายผล

3.5.9 วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และเขียนรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

#### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในส่วนแรก ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์จำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่และการบริหารจัดการการไถ่เก็ลยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยทำการวิเคราะห์ทั้งในระหว่างและภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (Saturation) จากนั้นจึงใช้การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytical Induction) และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยตีความสร้างข้อสรุปจากการวิเคราะห์ในส่วนแรก เพื่อให้ได้รูปแบบการบริหารจัดการการไถ่เก็ลยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สำหรับศูนย์ไถ่เก็ลยข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีการประเมินคุณค่าและตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารจัดการ ไปใช้ในการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้รูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่เก็ลยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ขับเคลื่อนขยายผลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

#### 3.6.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยโดยใช้การตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.6.2.1 การตรวจสอบด้านผู้วิจัย โดยให้ผู้เชี่ยวชาญหรืออาจารย์ที่ปรึกษาช่วยตรวจสอบการดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัย

3.6.2.2 การตรวจสอบด้านแหล่งข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่นมาวิเคราะห์เรื่องเดียวกัน เพื่อตรวจสอบผลสรุปของข้อมูลว่าตรงกันหรือไม่ ซึ่งในงานวิจัยนี้ ใช้แหล่งข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ในส่วนภูมิภาค และตรวจสอบจากผู้ให้ข้อมูลจากพื้นที่ในส่วนกลาง โดยมีผู้ให้ข้อมูลทั้งในด้านประชาชน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3.6.2.3 การตรวจสอบด้านแนวคิดทฤษฎี โดยตรวจสอบข้อมูลเดียวกันจากมุมมองหลายแนวคิดทฤษฎี เน้นเฉพาะแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย

3.6.2.4 การตรวจสอบด้านการเก็บข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลแบบต่าง ๆ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

### 3.7 จริยธรรมและจรรยาบรรณในการวิจัย

งานวิจัยนี้จะทำการยื่นขอพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของคณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ทั้งนี้ ผู้วิจัยคำนึงถึงการเคารพสิทธิ ความเป็นส่วนตัวของแหล่งข้อมูล การรักษาความลับของข้อมูล และความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ให้การยินยอมในการเข้าร่วมการศึกษาวิจัย และการรักษาความลับ ตลอดจนการป้องกันมิให้เกิดผลกระทบอันเนื่องมาจากการให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีวิธีการดังนี้

3.7.1 ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาวิจัย โดยแสดงในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย (Participant Information Sheet) และยินยอมในการเข้าร่วมวิจัย โดยแสดงในหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมวิจัย (Informed Consent Form)

3.7.2 ปกปิดชื่อและลักษณะส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล โดยหลีกเลี่ยงการใช้ชื่อและนามสกุลจริงของผู้ให้ข้อมูล นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่มีได้เป็นความลับหรือเป็นเรื่องที่จะทำให้ผู้อ่านทราบว่าผู้ให้ข้อมูลเป็นใคร

3.7.3 ป้องกันผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลอันเนื่องมาจากการศึกษาวิจัย ใช้วิธีการเข้าถึงแหล่งข้อมูลอย่างเหมาะสม หลีกเลี่ยงการรบกวนการทำงานตามปกติของผู้ให้ข้อมูล หรือรบกวนน้อยที่สุด และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดและการกระทำที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและความวิตกกังวล รวมถึงการเกิดอคติในการศึกษาวิจัย

3.7.4 เคารพผู้ให้ข้อมูลโดยไม่ใส่สิ่งที่ไม่ใช่คำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลในบทบันทึก และข้อมูลจากการถอดเทป



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษา “การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ 2) วิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็น การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่และการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นประธานหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และใช้การสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อประเมินคุณค่าและตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไปใช้ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

#### 4.2 การสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

### 4.1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เป็นการนำเสนอผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากจำนวน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 21 คน โดยใช้ลักษณะความเกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจำนวน 3 กลุ่มคือ 1) ประธานหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน 9 คน 2) ประชาชนผู้เคยมาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 9 คน และ 3) เจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง ได้แก่ เลขานุการคณะกรรมการเสริมสร้างความสมานฉันท์แห่งชาติ ผู้เชี่ยวชาญจากกอง

ส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม จำนวน 3 คน เพื่อการเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

#### 4.1.1 ประเด็นที่ 1 การวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนี้

4.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาการข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไป องค์ประกอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค พ.ศ. 2562 และ ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 ที่กำหนดให้มีประชาชนจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน ที่ประสงค์จะดำเนินการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แล้วดำเนินการเป็นคณะกรรมการประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งทั้ง 5 คนจะทำหน้าที่ ประธาน รองประธาน เกรียนุญิก และเลขานุการ โดยมีอย่างน้อยหนึ่งคนเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรคณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติรองรับ

2) การดำเนินการที่ผ่านมา เมื่อปี 2562 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้ขึ้นทะเบียนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพียง 7 ศูนย์เท่านั้น ในปีถัดมาเมื่อผู้บริหารระดับนโยบายของกระทรวงยุติธรรมได้สังเกตเห็นประโยชน์ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่จะสามารถปริมาณคดีความก่อนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมไทยได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหานักโทษล้นคุก คดีอาญาเพื่อ เป็นต้น จึงได้มีการขับเคลื่อนนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค



ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทุกเขตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 18 มิถุนายน 2565 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ขึ้นทะเบียนศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนแล้ว จำนวน 255 ศูนย์ (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม)

3) ประวัติการทำงาน ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลสำคัญของผู้เป็นประธาน คณะทำงานศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า เป็นไปตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไต่ถามข้อพิพาทของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 ที่กำหนดให้ประธานศูนย์ไต่ถามข้อพิพาท ควรมีคุณสมบัติเป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น หรือผู้นำภาคประชาสังคมที่ดำเนินการอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ โดยคณะทำงานศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานทางด้านจิตอาสา และมีภาระหน้าที่เป็นผู้นำชุมชน ปรากฏตาม

“... เป็นประธานชุมชนมาก่อนแล้ว แล้วได้รับการติดต่อจากกรมคุ้มครองสิทธิฯ ให้ไปอบรม 5 วันแล้วถึงได้เปิดศูนย์ไต่ถามฯ ที่มีคณะทำงาน 5 คน ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... ปัจจุบันยังคงดูแลรับเรื่องด้านยาเสพติดในบางครั้ง เป็นงานภาคประชาชนของ ปปส. ซึ่งการเปิดศูนย์ไต่ถามฯ นั้น พี่รับคำแนะนำจากเพื่อนเพื่อดูแลรับเรื่อง โดยมี อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัย เป็นผู้ไต่ถามประจำศูนย์ไต่ถามฯ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... เป็นอนุกรรมการ ปปช. และเป็นจิตอาสารับผิดชอบดูแลชุมชน 28 ชุมชนในเขตราชบุรีฯ ทั้งนี้ได้รับเชิญเข้าร่วมอบรมผู้ไต่ถามข้อพิพาท โดยกระทรวงยุติธรรม ภายหลังจากการอบรมจึงดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไต่ถามฯราชบุรีฯ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... ปัจจุบันเป็นประธานชุมชน ภายใตชุมชนมีประชากรประมาณ 383 หลังคาเรือน ทั้งยังเป็น อปพร. ประจำชุมชน และเป็นจิตอาสาจราจร ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

4) สถานที่ที่ใช้ในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะเป็นพื้นที่เอกชน ตัวอย่างเช่น บ้าน ที่พักอาศัย หรือสถานที่ทำงานของประชาชน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นต้น หรือจะเป็นสถานที่สาธารณะที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์อื่น แต่สามารถใช้ในการบริหารจัดการพื้นที่ได้ เช่น การใช้อาคารมัชฌมชน หรืออาคารในวัด เป็นต้น ปรากฏตาม

“... จะนัดหมายพบผู้ไกล่เกลี่ย ณ ศูนย์ไกล่เกลี่ย หรือวัด แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ยจึงจะเป็นการนัดหมายคู่พิพาทเข้าพูดคุยพร้อมกัน ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“... ศูนย์ตลิ่งชัน มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยการรับเรื่องจากการที่มีผู้ร้องยื่นคำร้องมายังศูนย์ ซึ่งศูนย์มีทีมเจ้าหน้าที่ทั้งสิ้น 5 คน และไปรับคำร้อง ณ สำนักงานเขต...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

5) ข้อเท็จจริงการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กับการขับเคลื่อนนโยบายด้านการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดข้อค้นพบเพิ่มเติมที่ว่า ลักษณะของกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้เกณฑ์ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบการขับเคลื่อนนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กับการความสามารถในการดำเนินการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค พ.ศ. 2562 ซึ่งมีลักษณะที่เห็นได้เด่นชัด 4 ลักษณะ ตามรูปที่ 4.1 แสดงลักษณะของกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ ใกล้ชิด (+)	ความสัมพันธ์ใกล้ชิด, ทำงาน ไม่ได้ (+, -)	ความสัมพันธ์ใกล้ชิด, ทำงาน ได้ (+, +)
ความสัมพันธ์ ไม่ใกล้ชิด (-)	ความสัมพันธ์ไม่ใกล้ชิด, ทำงานไม่ได้ (-, -)	ความสัมพันธ์ไม่ใกล้ชิด, ทำงานได้ (-, +)
	ทำงานไม่ได้ (-)	ทำงานได้ (+)

รูปที่ 4.1 แสดงลักษณะของกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ที่มา: ผู้วิจัย

จากรูปภาพที่ 4.1 สามารถอธิบายลักษณะของกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ออกมาเป็น 4 ลักษณะ คือ

5.1) กลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายแล้วสามารถดำเนินการขับเคลื่อนผลการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการ เป็นกลุ่มผู้ดำเนินการที่มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นอย่างมาก มีลักษณะการดำเนินการที่เป็นขั้นตอนไปตาม กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อีกทั้งยังมีผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมและมีผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นจำนวนมาก

5.2) กลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายแต่ไม่สามารถดำเนินการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการได้ เป็นกลุ่มผู้ดำเนินการที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว มีความสามารถเข้าถึงทรัพยากร องค์ความรู้ และเครือข่ายผู้ไกล่เกลี่ยได้มาก แต่ไม่มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดขึ้นและยังไม่มีผลการบังคับระงับข้อพิพาทภาคประชาชน

5.3) กลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มี ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายแล้วสามารถ ดำเนินการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการได้ เป็นกลุ่ม คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการขึ้นทะเบียนกับ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และได้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน ทั้งยังเป็นกลุ่มที่ไม่ได้เข้าถึงเครือข่ายของผู้ไกล่เกลี่ย

5.4) กลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มี ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายและไม่สามารถ ดำเนินการขับเคลื่อนผลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการได้ เป็นกลุ่ม คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนผ่านเกณฑ์ ข้อกำหนดในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชนโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แต่ไม่สามารถปฏิบัติงานตามความ คาดหวังของกรมฯ อันเนื่องมาจากความพร้อมในการดำเนินการต่าง ๆ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ ข้อมูลที่สอดคล้องกับการจัดกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

“...ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนเพื่อคุณแล้วเรื่อง โดยมี อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัย เป็นผู้ไกล่ เกลี่ยประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ แต่ก็ไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนอะไรมากนัก ...” (ผู้ให้ข้อมูล สำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... เวลามีปัญหาอะไร ก็สามารถโทรศัพท์ปรึกษา ท่าน ดร. เพื่อขอข้อมูลและสนับสนุนการ ดำเนินการต่าง ๆ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... ได้เป็นคณะทำงานของท่าน ดร. เช่นเดียวกัน เป็นทีมเดียวกัน เราช่วยกันผลักดันให้ศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเกิดขึ้นทั่วกรุงเทพมหานคร ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... ได้เป็นคณะทำงานของท่าน ดร. ที่เป็นที่ปรึกษาให้กับกระทรวงยุติธรรม การ ประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ ก็จะมีแผ่นพับที่แจก ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วน บุคคล, 17 เมษายน 2565)

4.1.1.2 การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญา จากการศึกษาการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญาของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) ผู้รับคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า การดำเนินการรับคำร้องของแต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีรูปแบบการดำเนินการนำเข้าสู่พิพาทที่แตกต่างกัน ซึ่งบางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีศักยภาพ คณะทำงานมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการที่ดี มีการกำหนดผู้รับคำร้องไว้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะ หรือมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินการ ในนัดเวลาเข้ารับคำปรึกษาหรือยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย ซึ่งในภาพรวมยัง บุคคลที่เป็นผู้รับคำร้องไกล่เกลี่ยจากผู้ร้องยังคงเป็นผู้ที่ผู้ร้องสามารถติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ หรือจากการแนะนำของผู้ที่รู้จักผู้ไกล่เกลี่ยได้เป็นหลัก โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ทางศูนย์ แบ่งเจ้าหน้าที่ 2 คน เป็นฝ่ายรับเรื่องจากส่วนราชการ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... พอได้ทำงานกับคุณอาที่เรารู้จักกับผู้ไกล่เกลี่ยในศูนย์แถวบ้าน เลยได้โทรปรึกษาก่อนว่าทำได้ไหม แล้วก็เข้าไปเขียนคำร้อง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

“...ทางศูนย์ได้จัดเวรให้มีการเปิดศูนย์ไว้ในสถานที่ของรัฐ แล้วก็ให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้ แต่ว่าถ้าเกิดมีปัญหาอะไร ทางเจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์มาพูดคุยกับทางประธานศูนย์ก่อน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 18 เมษายน 2565)

2) การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้วางระเบียบในการดำเนินการไว้ว่าจะละเอียดภายใต้ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ข้อ 40 กำหนดให้ผู้ใดที่ต้องการจะไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ยื่นคำร้องให้จัดทำเป็นหนังสือต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่เป็นภูมิลำเนาของกลุ่มพิพาท สถานที่เกิดเหตุ หรือตามที่ตกลงกัน หรือทางอีเมล หรือช่องทางอื่นที่นายทะเบียนกำหนดไว้แล้วให้



ออกใบรับคำร้องไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยก็ได้อ้างถึงในข้อนี้ เช่นเดียวกัน หลังจากนั้นก็ได้วางระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติไว้ในข้อ 41 ที่มีการกำหนดเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูล องค์ประกอบของคำร้อง และข้อ 42 ที่ได้กำหนดให้คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดำเนินการตรวจสอบคำร้องให้ถูกต้อง หากผิดพลาดให้แก้ไขภายใน 15 วัน โดยหากผู้ร้องไม่แก้ไขให้ถูกต้องให้ถือว่าไม่ประสงค์จะยื่นคำร้อง ในการปฏิบัติของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า คำเนิการในปัจจุบันมีการดำเนินการตามอำนาจที่พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ที่ได้บัญญัติไว้ให้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งตาม มาตรา 20 ในกรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่แต่ไม่ใช่ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก ข้อพิพาทอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน ห้าล้านบาทหรือไม่เกินจำนวนที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งจะไม่สามารถดำเนินการที่ เกี่ยวข้องกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิในครอบครัว หรือกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตาม มาตรา 35 ในกรณี ความผิดอันยอมความกันได้ความผิดลหุโทษตามมาตรา 390 – 395 และมาตรา 397 อีกทั้งยังมีการวาง ระเบียบไว้ให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีอำนาจดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามความ ใน ข้อ 40 วรรคสอง ของ ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับข้อพิพาททางแพ่งที่ไกล่เกลี่ยได้ ประกอบด้วย ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีใช้ ข้อพิพาท เกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก ข้อพิพาทอื่นตามที่กำหนดใน พระราชกฤษฎีกาและข้อพิพาทอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาทหรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดใน พระราชกฤษฎีกาเว้นแต่ ข้อพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวข้องกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิในครอบครัว หรือ กรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ ไม่สามารถกระทำได้ และข้อพิพาททางอาญาที่สามารถทำการไกล่เกลี่ย ได้ ประกอบด้วย ความผิดอันยอมความได้ความผิดลหุโทษตามมาตรา 390 มาตรา 391 มาตรา 392 มาตรา 393 มาตรา 394 มาตรา 395 และมาตรา 397 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และความผิดลหุโทษ อื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา โดยแนวทางการปฏิบัติของศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบขั้นตอนของกรมคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ที่ได้วางกรอบการดำเนินการ โดยส่วนใหญ่ประชาชนจะเป็นผู้เข้ามา ติดต่อขอรับคำปรึกษาแล้วเขียนคำร้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งคดีส่วนใหญ่จะเป็นคดีแพ่ง มากกว่าคดีอาญา โดยสามารถคิดได้เป็นร้อยละ 80 – 90 ของคำร้องที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท แต่มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการไกล่ เกลี่ยตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 คลาดเคลื่อน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ทางศูนย์ รับผิดชอบต่อพิพาทโดยการที่มีผู้ร้องส่งเรื่องมายังศูนย์ เช่น เรื่องบ้าน ที่ดิน ทรัพย์สิน การขอมความ ไม่ยอมความด้านกฎหมาย ซึ่งศูนย์จะให้คำแนะนำ และช่วยในการเจรจาไกล่เกลี่ย ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... กระบวนการปัจจุบัน เมื่อมีผู้เขียนคำร้องตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิฯ เพื่อแจ้งประเด็นการร้องให้ศูนย์ทราบ ทางศูนย์จะรับเรื่องโดยการลงบันทึกรับข้อร้องเรียน และดำเนินการประสานงานส่งต่อข้อมูลของผู้ร้องให้กับผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... ในปัจจุบัน ศูนย์ รับผิดชอบต่อคดีทางแพ่ง ในลักษณะที่ญาติผู้เอาประกันเขียนคำร้องเพื่อขอรับเงินชดเชยตามกรมธรรม์จากบริษัทประกันภัย สำหรับคดีทางอาญา ยังไม่เข้าสู่กระบวนการรับเรื่องเรื่องมาดูแล ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... เป็นการไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับหนี้ครัวเรือนเป็นหลัก เมื่อมีผู้ร้อง ยื่นคำร้อง โดย 80% ผู้ร้อง ยื่นคำร้องยังศูนย์ด้วยตนเอง 20% เป็นการรับเรื่องผ่านช่องทางไลน์ โทรศัพท์ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... การรับไกล่เกลี่ยคดีแพ่งอยู่ที่วงเงินไม่เกิน 200,000 บาท ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

3) แหล่งที่มาของคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า ประชาชนที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการจะเป็นผู้เข้ามาติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนด้วยตนเอง ผ่านความรู้จักส่วนตัวกับคณะทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งมีส่วนน้อยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่สามารถจะขยายผลการดำเนินการแล้วมีการประชาสัมพันธ์ไปยังประชาชนภายนอกพื้นที่ให้มาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ตนกำกับดูแลอยู่ เมื่อมีการขยายผลการผลเพิ่มขึ้นจากการบอกต่อแบบปากต่อปากของประชาชนที่ได้รับบริการแล้ว ได้รับผลลัพธ์ที่ดีในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ทางศูนย์ได้รับดูแลคดีทางแพ่ง โดยผู้ร้องส่งคำร้องมายังศูนย์ไกล่เกลี่ย โดยที่ ผอ.ศูนย์จะประสานส่งต่อไปยังผู้ไกล่เกลี่ยหรือที่ปรึกษาศูนย์เพื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย โดยคาดหวังให้ศูนย์จะสามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนบุคคลทั่วไปและชุมชนใกล้เคียงได้...”  
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“...ศูนย์เดือนเมือง จัดตั้งมาระยะเวลาประมาณ 2 ปี รับผิดชอบดูแลรับเรื่องคู่พิพาทประมาณปีละ 30 เรื่อง ทั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นคดีทางแพ่ง คดีทางอาญาประมาณ 10% ของเรื่องที่ได้รับดูแล...”  
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“... เดิมรับดูแลคู่พิพาทและมีการดำเนินการไกล่เกลี่ย ณ สถานีตำรวจ โดยประธานศูนย์เป็นผู้ไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง และมักได้รับดูแลในคดีทางแพ่ง โดยแต่ละคู่พิพาทที่เข้ามายังศูนย์มาจากการบอกต่อ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

4) กำหนดระยะเวลาในการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 มีการกำหนดระยะเวลาในตรวจสอบคำร้องคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหากการยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำเป็นต้องแก้ไขให้แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน โดยพบว่า การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้มีการดำเนินการนำข้อพิพาทได้ตามกรอบระยะเวลาที่ทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้ ซึ่งการวางกรอบระยะเวลาดังกล่าวไม่เป็นปัญหากับการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะ ว่าเขียนคำร้องที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำเป็นต้องใช้เอกสารที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้แล้ว ทำให้มีเจ้าหน้าที่กำกับดูแลคำร้อง โดยคำร้องดังกล่าวจะเกิดขึ้นหลังจากการพูดคุยประสานทางข้างกับประธานคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาก่อนแล้ว แล้วหลังจากนั้นได้มีการกำหนดให้สอบถามความสมัครใจของคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งภายใน 7 วัน เว้นแต่ว่าคู่กรณีทั้งสองฝ่ายร่วมกันยื่นร้องซึ่งกรณีนี้มีน้อยมากมายื่นคำร้องร่วมกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... เรื่องกรอบเวลา มีการกำหนดกรอบไว้ให้ดำเนินการ ส่วนมากจะมีการตรวจสอบให้เป็นอำนาจของศูนย์ไกล่เกลี่ยก่อน จึงไม่มีการแก้ไขเกิดขึ้น ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... กรอบการดำเนินการมีการกำหนดไว้อยู่แล้วเหมือนกัน แต่ศูนย์ตรวจสอบก่อนแล้ว เลยไม่ต้องแก้ไขตามระยะเวลาตามวงรอบที่กำหนด ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... ทางศูนย์ได้ดำเนินการพูดคุยกับผู้ร้องก่อน ว่าเรื่องที่น่าเข้ามาใกล้เกี่ยวกับศูนย์สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ดังนั้นการแก้ไขคำร้องจึงไม่มี แต่ก็ดีที่กรมฯ ได้กำหนดกรอบในการดำเนินการไว้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

5) การดำเนินการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย พบว่า ก่อนที่ผู้ร้องจะยื่นคำร้องก่อนดำเนินการ ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท ผู้รับคำร้องภายในศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะเป็นประธานหรือเลขาธิการงานศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นผู้รับคำร้อง และสามารถจำแนกการดำเนินการของศูนย์ใกล้เกลี่ยของพิพาทภาคประชาชนได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ศูนย์ที่มีนายความอยู่ในขณะทำงานจะไม่มีปัญหามากในการรับคำร้อง เพราะมีความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมายและข้อเขตการดำเนินการของศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และ 2) ศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายอยู่ในขณะทำงาน ทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานโดยจำเป็นต้องใช้การติดต่อประสานงาน และส่งต่อคำร้อง หรือไม่รับคำร้องในที่สุดเพราะกลัวจะผิดกฎหมายเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ ดังนั้นผู้ดำเนินการภายในศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกฎหมายเพิ่มเติมนอกเหนือจากพระราชบัญญัติการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายอาญา เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนทางด้านกฎหมาย หรือถ้าหากคำร้องนั้นเกินอำนาจหน้าที่ของศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจำเป็นต้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการขั้นต่อไปเพื่อให้ประชาชนที่มาขอใช้บริการเข้าถึงความยุติธรรม โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ปัจจุบัน รับดูแลคดีทางแพ่ง ในลักษณะที่ญาติผู้เอาประกันเขียนคำร้องเพื่อขอรับเงินชดเชยตามกรมธรรม์จากบริษัทประกันภัย สำหรับคดีทางอาญา ยังไม่เข้าสู่กระบวนการรับเรื่องเรื่องมาดูแล ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

“... ศูนย์ มีนายอาสาที่ให้คำแนะนำด้านกฎหมาย รวมถึงทีมเลขานุการในการดำเนินการด้านเอกสาร ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)



“...ศูนย์ฯ จัดตั้งมาแล้วเป็นระยะเวลา 2 ปี มักมีผู้เข้ามาปรึกษา และทำการ โกล่เกลี่ย ในกรณีที่ยังไม่ถึงขั้นนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการ โกล่เกลี่ย...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“...โดยส่วนมากได้รับดูแลข้อพิพาทในคดีทางแพ่ง ซึ่งผู้ร้องสามารถเข้ามายื่นคำร้องที่ศูนย์โดยตรงได้เลย ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

6) การนำเข้าข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการ โกล่เกลี่ยมีปริมาณน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนศูนย์ฯ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกและการรับของประชาชนที่มีต่อศูนย์ฯ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ได้จัดตั้งขึ้นยังอยู่ในระดับต่ำ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ศูนย์ฯ มักจะพบปัญหาเรื่องความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในการดูแล โกล่เกลี่ยประเด็นปัญหาของผู้ร้อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับ พรบ.การ โกล่เกลี่ย และการรับรู้การมีอยู่ของศูนย์ฯ ที่ใดบ้าง โดยคาดหวังให้ประชาชนเห็นประโยชน์การมีอยู่ของศูนย์ฯ และได้รับความสะดวก ความรู้ต่าง ๆ จากศูนย์ฯ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“...ศูนย์ฯ เองมีการ โกล่เกลี่ยที่ไม่สำเร็จในหลายกรณี เนื่องจากเอกสารของทางศูนย์ฯ เป็นการดำเนินการของภาคประชาชน ไม่มีตราสัญลักษณ์ของทางราชการ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

4.1.1.3 กระบวนการแต่งตั้งผู้ โกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการประนีประนอมข้อพิพาท จากการศึกษากระบวนการแต่งตั้งผู้ โกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการประนีประนอมข้อพิพาทของศูนย์ฯ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) การแต่งตั้งผู้ โกล่เกลี่ยเมื่อทั้ง 2 ฝ่ายยินยอมให้มีการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า ในกระบวนการแต่งตั้งผู้ โกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกศูนย์ฯ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีหลักคิดในการดำเนินการที่เหมือนกันคือ ความยินยอมพร้อมใจของทุกฝ่าย ทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และผู้ไกล่



เกลี่ยข้อพิพาท โดยรูปแบบการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรกเป็นกรณีที่ผู้ร้องเดินทางมายื่นคำร้องด้วยตัวเองที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้ร้องจะเป็นผู้เลือกผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นการเลือกผ่านแผนผังคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หรือถ้าไม่ไว้ใจผู้ไกล่เกลี่ยภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดังกล่าวก็สามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ยจากที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้เช่นกัน กรณีที่สอง กรณีผู้ร้องติดต่อประสานงานกับผู้ไกล่เกลี่ยโดยตรงผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นการใช้โทรศัพท์ หรือ แอปพลิเคชันไลน์ในการส่งข้อความ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการพูดคุยประสานงานกับประธานหรือเลขานุการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยตรงและได้ยินยอมที่จะให้ผู้ไกล่เกลี่ยผู้นั้นเป็นผู้ระงับข้อพิพาท โดยผู้ร้องสามารถระบุผู้ไกล่เกลี่ยได้เองตามรายชื่อที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครเสนอซึ่งครอบคลุมรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกจากนี้ผู้ร้องสามารถระบุผู้ไกล่เกลี่ยนอกเหนือจากรายชื่อที่ทางศูนย์เสนอได้ โดยแต่ละศูนย์มีผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ 3 – 4 ท่าน เมื่อมีผู้ร้องยื่นคำร้อง จะมีการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยโดย ผู้ยื่นคำร้องสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ยจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไปยื่นคำร้อง หรือจะเลือกผู้ไกล่เกลี่ยที่ขึ้นทะเบียนไว้กับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามคำร้องที่ยื่นไว้ โดยการเลือกสามารถเลือกได้จาก กระดานประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยแต่ละที่ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ต้องมีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเป็นลายลักษณ์อักษรทุกกรณี โดยได้รับความสมัครใจจากทั้งสองฝ่าย เพื่อเริ่มดำเนินการกระบวนการต่อไป...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“...การดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย โดยผู้ร้องสามารถระบุผู้ไกล่เกลี่ยได้เองตามรายชื่อที่ศูนย์เสนอซึ่งครอบคลุมรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกจากนี้ผู้ร้องสามารถระบุผู้ไกล่เกลี่ยนอกเหนือจากรายชื่อที่ทางศูนย์เสนอได้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“...เมื่อมีการรับคำร้อง ศูนย์จะเป็นผู้เสนอรายชื่อให้ผู้ร้องพิจารณา ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการตามกฎหมาย และจริยธรรมการไกล่เกลี่ย แสดงความเป็นกลางทุกกรณี และต้องได้รับความยินยอมให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยจากทั้งสองฝ่าย...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“...ที่ศูนย์มีผู้ไถ่ถอนประจำศูนย์ 3-4 ท่าน โดยเมื่อมีผู้ร้องยื่นคำร้อง จะมีการดำเนินการ แต่งตั้งผู้ไถ่ถอน โดยศูนย์เป็นผู้พิจารณาเลือกผู้ไถ่ถอนให้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 18 เมษายน 2565)

2) กระบวนการแต่งตั้งผู้ไถ่ถอน พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้วางแนวทางการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไถ่ถอนไว้อย่างละเอียดภายใต้ ระเบียบ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไถ่ถอนข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ข้อ 46 ที่ได้กำหนดให้การ เลือกผู้ไถ่ถอนสามารถดำเนินการได้ตามความสมัครใจของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ประกอบด้วย 3 กรณี คือ 1) กรณีผู้ไถ่ถอนคนเดียวให้ผู้ร้องและผู้ถูกร้องร่วมกันเลือก 2) กรณีผู้ไถ่ถอน 2 คน ให้ แต่ละฝ่ายทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องเลือกผู้ไถ่ถอนฝ่ายละ 1 คน และ 3) กรณีผู้ไถ่ถอน 3 คน ให้ผู้ร้อง และผู้ถูกร้องเลือกผู้ไถ่ถอนฝ่ายละ 1 คน และร่วมกันเลือกผู้ไถ่ถอนอีก 1 คน ในการดำเนินการ แต่งตั้งผู้ไถ่ถอนข้อพิพาท คู่กรณีสามารถที่จะให้ศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไปใช้ บริการดำเนินการเสนอชื่อผู้ไถ่ถอนที่เหมาะสม หรือสามารถร่วมกันยินยอมให้ศูนย์ไถ่ถอนข้อ พิพาทภาคประชาชนแต่งตั้งผู้ไถ่ถอนได้ทั้งหนึ่งคนและหลายคนก็ได้ โดยการดำเนินการทั้งหมด จะต้องได้รับความยินยอมจากทุกฝ่าย ซึ่งในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไถ่ถอนข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้วางกรอบการดำเนินการไว้ 4 ขั้นตอน คือ 1) ประชุมกำหนดจำนวนและเลือกผู้ไถ่ถอน 2) สอบถามความยินยอมของผู้ไถ่ถอน 3) การ พิจารณามีคำสั่ง และ 4) แจ้งผลและกำหนดวันและเวลานัดไถ่ถอน ส่งผลให้การดำเนินการของ ศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชนต้องดำเนินการตามกรอบดังกล่าวซึ่งมีขั้นตอนมากเกินความ จำเป็น ทำให้การทำงานของศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชนไม่เกิดความคล่องตัว โดยผู้ให้ ข้อมูลสำคัญได้ให้ความเห็นว่า หากสามารถลดขั้นตอนให้มีความกระชับรวดเร็วขึ้น เช่น การลด ขั้นตอนช่วงของการเลือกผู้ไถ่ถอนภาคประชาชน เนื่องจากคู่ความไม่มีความจำเป็นในการเลือกผู้ ไถ่ถอน ซึ่งผู้ไถ่ถอนที่ผ่านการอบรมย่อมมีความรู้ความสามารถในกระบวนการไถ่ถอนทั้งสิ้น รวมถึงลดขั้นตอนการหนังสือแต่งตั้งผู้ไถ่ถอน ย่อมเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อประชาชน โดยผู้ให้ ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... กระบวนการแต่งตั้งผู้ไถ่ถอนมันวกไปวนมา ย้อนไปย้อนมาด้วยเอกสาร เข้าใจว่าต้อง ทำให้มันเห็นถึงความยินยอมของทุกฝ่าย แต่บางทีมันก็ไม่ควรจะมีเอกสารเยอะขนาดนี้ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... เอกสารมันเยอะ ขึ้นตอนมันเยอะมาก แต่ที่ศูนย์ก็มีแต่ผู้สูงวัย เลยต้องใช้เวลาทำ ปกติเลขจะทำคอมพิวเตอร์เป็น แต่ก็ไม่ได้บ่อยเพราะต้องอยู่ดูลูกที่บ้าน แล้วตอนเย็นก็เตรียมของขายอีก ตอนนี่กำลังฝึกเขียน ฝึกทำตามที่อาจารย์ท่านทำไว้เป็นตัวอย่าง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... ขึ้นตอนจนกว่าจะจบมันเยอะมาก ๆ ถ้ามวกไปวนมา แล้วต้องใช้เวลาคำเนินการ แต่ดอกเบี้ยวที่ผู้ร้องเขาขอให้ช่วยมันเดินทุกวัน อันนี้ก็น่าเห็นใจประชาชนที่เขาเดือดร้อน ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

3) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการประนีประนอมข้อพิพาท พบว่า ไม่ได้กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการไว้ในระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 แต่มีการกำหนดให้มีการรอบการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และแผนพับที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ในกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยว่าควรจะดำเนินการในขั้นตอนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่ประกอบด้วย การดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ 1) ประชุมกำหนดจำนวนและเลือกผู้ไกล่เกลี่ย กำหนดระยะเวลา 5 วัน 2) สอบถามความยินยอมของผู้ไกล่เกลี่ย กำหนดเวลาดำเนินการ 5 วันนับตั้งแต่วันที่คู่อริตกลงเลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้ โดยจัดทำเป็นหนังสือสอบถามความยินยอมการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย 3) การพิจารณามีคำสั่ง ไม่มีระยะเวลากำหนด และ 4) แจ้งผลและกำหนดวันและเวลานัดผู้ไกล่เกลี่ย จัดทำเป็นหนังสือแจ้งผลการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยถึงผู้ไกล่เกลี่ยและคู่อริทุกฝ่ายภายใน 3 วันนับแต่วันมีหนังสือแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย โดยการปฏิบัติงานจริงของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า จะมีการปฏิบัติบางส่วนเพื่อเป็นการลดขั้นตอน ยกตัวอย่างเช่น การประชุมกำหนดจำนวนและเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเพราะการดำเนินการบางครั้งประธานคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นผู้ดำเนินการด้วยตัวเอง ทำให้ไม่จำเป็นต้องมีการประชุมเพื่อดำเนินการ เป็นต้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ระยะเวลาในการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่จะอาทิตย์ สองอาทิตย์ เพราะต้องใช้เอกสารเยอะ รอมหาเซ็นครบทุกฝ่ายกว่าจะได้เริ่มไกล่เกลี่ยก็ใช้เวลาพอสมควร ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... บางครั้งศูนย์ก็ดำเนินการตามที่ผู้ร้องเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเลย การประชุมไม่ค่อยมี แค่เป็นการโทรศัพท์บอกกันทางวาจาเพียงเท่านั้น เพราะมันทำไม่ทัน ทำไม่ครบทุกขั้นตอนมันเยอะมากไป...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... อะไรก็ได้ ผมก็ลัด ถ้าพิจารณาแล้วว่ามันไม่เป็นประโยชน์กับคู่กรณีทุกฝ่าย อีกอย่างผมก็เป็นคนดำเนินการขับเคลื่อนเองอยู่แล้วด้วยก็ไม่จำเป็นต้องจัดประชุมอะไร...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

4.1.1.4 การดำเนินการไกล่เกลี่ย (ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ การเตรียมการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง การแจ้งผลการไกล่เกลี่ย (กรณีข้อพิพาททางอาญา) การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท ไปจนถึงการรับรองข้อตกลงระงับข้อพิพาท) จากการศึกษาการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) จำนวนผู้ไกล่เกลี่ยในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยส่วนใหญ่จะมีผู้ไกล่เกลี่ยแค่เพียงหนึ่งท่าน ยกเว้นกรณีที่คู่พิพาทมีความต้องการให้มีผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่ง และเมื่อแต่ละศูนย์พิจารณาแล้วว่าควรมีผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่งท่านก็จะมีการดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการดำเนินการจากผู้ไกล่เกลี่ยเพียงคนเดียว อีกทั้งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีบุคคลที่ 3 ที่ผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องนำเข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยไม่ว่าจะเป็น ทนายความ หรือผู้ที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ใจให้เข้าไปร่วมเจรจา ทำให้การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทเป็นไปด้วยความล่าช้า เพราะการให้คำแนะนำกับผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องจะเสียประโยชน์ จึงทำให้การดำเนินการของผู้ไกล่เกลี่ยเกิดความล่าช้า โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“...ส่วนใหญ่คนที่เข้ามาก็จะเลือกผู้ไกล่เกลี่ยที่ศูนย์จัดการให้ หรือไม่ถ้าคิด...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... ปัญหาที่พบคือที่ปรึกษาหรือผู้เข้าร่วมรับฟังแต่ละฝ่ายมักจะทำให้การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ โดยคาดหวังให้มีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับศูนย์ไกล่เกลี่ยมากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)



2) ขั้นตอนในการดำเนินการ พบว่า การกำหนดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย 1) รวบรวมข้อมูลของกลุ่มทั้งสองฝ่าย 2) กำหนดตัวผู้เกี่ยวข้องในการร่วมประชุม เช่น คู่กรณี ตัวแทน 3) ประเมินสไตล์ บุคลิกภาพรวมถึงอำนาจที่มีของกลุ่มแต่ละฝ่าย 4) ตรวจสอบความเข้าใจของกลุ่มเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย 5) การจัดสถานที่ไกล่เกลี่ย กำหนดรูปแบบและแนวทางการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับข้อพิพาทและคู่กรณี 6) ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท ซึ่งรายละเอียดที่ได้เขียนไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานถือว่ามีความละเอียดสมบูรณ์มาก แต่การนำไปปฏิบัติยังมีข้อติดขัดตรงที่ความละเอียดและกรอบเวลาที่มีการกำหนด ซึ่งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้มีการประยุกต์การปฏิบัติจากคู่มือดังกล่าว โดยการรับคำร้องจากผู้ร้องที่มีการนำส่งที่ศูนย์โดยแจ้งเจตจำนงให้ศูนย์ดำเนินการไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะพิจารณาตามขอบเขตของข้อกำหนดในการรับพิจารณา รายเรื่อง หากคำร้องเกินอำนาจการดำเนินการของศูนย์จะแนะนำให้ผู้ต้องไปติดต่อในหน่วยงานที่รับ สามารถรับดูแลได้ หากคำร้องอยู่ในขอบเขตที่ศูนย์สามารถดูแลรับเรื่อง ได้ ความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยอยู่ที่ขั้นตอนที่ 2) กำหนดตัวผู้เกี่ยวข้องในการร่วมประชุม โดยส่วนใหญ่ผู้ร้องจะมาพร้อมกับทนายความหรือผู้มีความรู้ทางกฎหมาย จะมีการแนะนำข้อกำหนดประกอบการตัดสินใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งจะทำการไกล่เกลี่ยไม่สามารถหาข้อยุติได้ในครั้งเดียว อีกทั้งการดำเนินการไกล่เกลี่ยมีปัญหาความล่าช้าทางด้านเอกสาร จากความรู้ความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้นำชุมชนที่ได้รับตำแหน่งให้เป็นตัวแทนชุมชนมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำตามธรรมชาติเป็นที่ยอมรับในชุมชนที่มีอายุมากและมีวุฒิทางการศึกษาไม่สูงมาก ทำให้การดำเนินการด้านเอกสาร หรือการใช้สำนวนในการเขียนภาษากฎหมายที่มีลักษณะเฉพาะในคำร้องต่างๆ เป็นปัญหาทำให้เกิดความล่าช้า โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... บางครั้งผู้ไกล่เกลี่ยเป็นทนายความก็จะดำเนินการไกล่เกลี่ยได้อย่างราบรื่น อยากรจะไม่น่ารวดเร็วมากเพราะเอกสารมันเยอะ แต่ก็ดำเนินการตามระเบียบขั้นตอนวิธีการที่กรมฯ ได้วางไว้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... การดำเนินการนอกจากจะมีขั้นตอนเยอะมากแล้ว คนนอกที่เขามาร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยนี่แหละปัญหา หลายครั้งที่เรื่องจะจบแล้ว แต่ก็ได้รับคำแนะนำจากคนที่มาด้วย เรื่องเลยไม่จบ จนต้องเชิญออก เหลือแต่คู่กรณีและผู้ไกล่เกลี่ยเท่านั้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)



“... มันมีกำหนดระยะเวลาการดำเนินการอยู่ ต้องทำให้เสร็จภายใน 60 วันนับแต่ยินยอมให้มีการไกล่เกลี่ย แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเสร็จ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

3) สถานที่ในการจัดให้มีการมีดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะดำเนินการไกล่เกลี่ยในที่สาธารณะเป็นส่วนใหญ่ จะใช้พื้นที่ของส่วนราชการ ไม่ว่าจะเป็นสถานีตำรวจหรือสำนักงานเขต หรือไม่ก็จะเป็นพื้นที่สาธารณะ เนื่องจากบางกรณีมีความสัมพันธ์ที่จะเกิดเหตุทะเลาะวิวาทจึงจำเป็นต้องใช้สถานที่อื่นที่ไม่ใช่ที่รโหฐานหรือบ้านพักส่วนตัวของคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันเหตุทะเลาะวิวาทที่จะเกิดขึ้นจากความขัดแย้งของกลุ่มกรณี เช่น สถานีตำรวจ สำนักงานเขต หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ต่อเนื่องขึ้นมาออกจากที่พักอาศัย เป็นต้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... รับเรื่องจากการที่มีผู้ร้องยื่นคำร้องมายังศูนย์ โดยส่วนมากอำนวยความสะดวกแก่คู่พิพาทด้วยการเดินทางไปไกล่เกลี่ย ณ สถานที่ที่คู่พิพาทสะดวก ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“...การระงับข้อพิพาทโดยอาศัยวาทะศิลป์ของผู้ไกล่เกลี่ยและอ้างอิงข้อกฎหมายในการทำข้อตกลงที่คู่พิพาทยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่จะเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... ศูนย์ มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยได้รับเรื่องจากสถานีตำรวจส่วนใหญ่ ซึ่งศูนย์ใช้วิธีการพูดคุยเพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันระหว่างคู่พิพาท ซึ่งหากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องการหลักฐานการระงับข้อพิพาทเป็นลายลักษณ์อักษร ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

4) กรอบระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน พบว่า การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ไม่มีการกำหนดกรอบด้านระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยใน ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แต่มีการกำหนดให้มีกรอบการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และแผ่นพับที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ที่

กำหนดให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขั้นตอนการดำเนินการไว้ 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) รวบรวมข้อมูลของกลุ่มทั้งสองฝ่าย 2) กำหนดตัวผู้เกี่ยวข้องในการร่วมประชุม เช่น กลุ่ม ตัวแทน 3) ประเมินสไตล์ บุคลิกภาพรวมถึงอำนาจที่มีของกลุ่มแต่ละฝ่าย 4) ตรวจสอบความเข้าใจของกลุ่มเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย 5) การจัดสถานที่ไกล่เกลี่ย กำหนดรูปแบบและแนวทางการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับข้อพิพาทและกลุ่ม 6) ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก และเสนอแนะกลุ่มในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท โดยกำหนดให้มีระยะเวลาดำเนินการอยู่ที่ 30 วัน หากไม่แล้วเสร็จจะขยายเพิ่มได้อีก 30 วัน รวมเป็น 60 วัน อีกทั้งยังมีการกำหนดจำนวนการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ไม่เกิน 3 ครั้ง ซึ่งพบว่า คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้รับรู้และดำเนินการตามกฎหมายที่วางไว้ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... เมื่อศูนย์ได้รับเรื่อง จะทำการพิจารณาประเด็นการร้อง โดยจะติดต่อไปยังผู้ร้องเพื่อรับทราบข้อมูลประเด็นปัญหา และจะติดต่อไปยังผู้ถูกร้องภายหลัง ทั้งนี้ก็มีกรณีที่ไม่สามารถเจรจาให้เสร็จสิ้นในหนึ่งครั้ง ซึ่งหากศูนย์เห็นว่าการเจรจายืดเยื้อ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... การดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ยมักมีอุปสรรคบางประการ คือ ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์มีหลายหน่วยงาน ไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นจิตอาสา ประกอบด้วยผู้สูงอายุ ผู้เกษียณอายุงาน และผู้มีงานประจำ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... บางคดีก็ไม่สำเร็จ เพราะด้วยว่าการดำเนินการสามารถทำได้แค่ 3 ครั้ง แล้วถ้าไม่จบก็ต้องทำบันทึกรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

5) จริยธรรมและการดำรงตนเพื่อความเป็นกลางสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยพบว่า มาตรา 12 ของ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรมที่ประกอบด้วย 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 2) เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกครั้ง ในกรณีที่ไม้อาจเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ต้องแจ้งเหตุผลและความจำเป็นล่วงหน้าให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำ

ให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร 4) ชื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท 5) ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสุภาพ 6) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 7) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท และมาตรา 13 ได้บัญญัติไว้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณีไม่ว่าฝ่ายใดในเรื่อง ความสัมพันธ์แต่ละประเภท เช่น คู่หมั้น คู่สมรส บุพการี หรือผู้สืบสันดาน ญาติพี่น้องที่เกี่ยวข้องพันทางแต่งงาน รวมทั้งการเป็นเจ้าหนี้ลูกหนี้ อีกทั้งยังได้มีบทกำหนดโทษในมาตรา 71 ในกรณีผู้ไกล่เกลี่ยเรียกรับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด สำหรับตนเองหรือผู้อื่น โดยมีชอบ เพื่อการดำเนินการหรือไม่ดำเนินการอย่างใดในหน้าที่ ไม่ว่าจะการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ และมาตรา 72 ในกรณีคู่กรณีที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยให้ ขอให้ หรือ รับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อจงใจให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยหน้าที่ โดยทั้ง 2 มาตรามีระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หลังจากนั้นกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้วางระเบียบที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นการสื่อความมาจากพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น แต่ได้มีการเพิ่มเติม โดยในการปฏิบัติของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีการรับรู้เกี่ยวกับจริยธรรมและการดำรงตนให้เป็นกลางระดับสูง เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จและให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ศูนย์จะการดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความ สะดวก เป็นธรรม โปร่งใส ประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับประชาชน โดยเชิญคู่พิพาทเข้าหารือในช่วงเวลาเดียวกัน พร้อมแจ้งสิทธิ์ให้คู่พิพาททราบตาม พรบ.ไกล่เกลี่ย ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“...เมื่อมีการรับคำร้อง ศูนย์จะเป็นผู้เสนอรายชื่อให้ผู้ร้องพิจารณา ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการตามกฎหมาย และจริยธรรมการไกล่เกลี่ย แสดงความเป็นกลางทุกกรณี และต้องได้รับความยินยอมให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยจากทั้งสองฝ่าย...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นกลาง ต้องชี้แจงว่ามีความสัมพันธ์อะไรกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายหรือไม่ เพราะมีโทษทางอาญา ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

4.1.1.5 การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท (ครอบคลุมทั้งรูปแบบในการเปิดพื้นที่ให้มีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น รูปแบบในการเปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดได้ชดใช้ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิด และรูปแบบในการกำหนดมาตรการเพื่อการปรับปรุงตัวของผู้กระทำความผิด ไม่ให้ไปกระทำความผิดขึ้นอีกในอนาคต) จากการศึกษาการกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) การประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 เป็น การดำเนินการประนอมข้อพิพาทที่ไม่ต้องใช้ขั้นตอนหรือเอกสารในการดำเนินการเพื่อยุติข้อพิพาท แต่จะเป็นการดำเนินการที่ใช้คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย โดยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจะเป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะทางกายภาพของที่กระทบการอยู่อาศัย เช่น ต้นไม้ล้มเขตบ้าน ชุมชน มลภาวะในชุมชน ไม่ว่าจะ เป็น ปัญหาสัตว์เลี้ยงภายใน เสียงดังสร้างความรำคาญ กลิ่นต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นการดำเนินการหลักของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลาย ๆ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ศูนย์ มีการดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยใน ลักษณะข้อพิพาทในชุมชนเป็นหลัก เช่น ต้นไม้ล้มเขตแนวรั้ว ปัญหาไม่เข้าใจกันภายในชุมชน การทะเลาะวิวาทเรื่องสิ่งแวดล้อม ศูนย์จะพูดคุยไกล่เกลี่ยเบื้องต้น โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... ศูนย์จะดำเนินการ จะใช้การพูดคุยหารือ เพื่อหาข้อตกลงระหว่างคู่พิพาทโดยการประนีประนอมทั้งสองฝ่าย เช่น กรณีใบไม้จากต้นมะม่วงข้างบ้านผู้ร้อง ร่วงหล่นในเข้ามาในเขตบ้านผู้ร้อง ก่อนให้เกิดความไม่สบายใจต่อผู้ร้อง ศูนย์มีการเจรจาทำข้อตกลงที่คู่พิพาท คือเมื่อมะม่วงออกผล ผู้ถูกร้องจะแบ่งปันผลมะม่วงให้กัน โดยผู้ร้องยินยอมเก็บกวาดใบมะม่วงที่ร่วงหล่นและช่วยดูแลกิ่งมะม่วงที่ยื่นผ่านกำแพงมายังบ้านผู้ร้อง ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... ศูนย์หนองจอกยังมีการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบที่ไม่ต้องมีการดำเนินการด้านเอกสารด้วย เช่น เหตุวิวาทในชุมชน ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)



“...หากเป็นคู่พิพาทภายในชุมชน ศูนย์จะใช้วาทะศิลป์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกันของผู้อาศัยในชุมชน โดยถือคติความเป็นพี่เป็นน้องต่อกันในชุมชน...”  
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

2) การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท พบว่า ไม่มีการกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาทไว้ในทั้ง พระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 แต่ได้มีการกำหนดกำหนดรูปแบบไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (สทช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีการกำหนดหัวข้อการค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริง ซึ่งเป็นการกำหนดบทความและหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยในการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์คือการระงับข้อพิพาทไว้ด้วยการเปิดการเจรจาโดยใช้หัวข้อการสนทนา และได้สรุปเนื้อหาและแนวทางในการพูดคุยระหว่างเจรจาไกล่เกลี่ยไว้ประกอบด้วย 1) ให้คู่กรณีเสนอเรื่องราวและสิ่งที่ต้องการโดยย่อ 2) กระตุ้นให้คู่กรณีทุกฝ่ายพูดและเสนอเรื่องราวและสิ่งที่ต้องการมากที่สุด 3) เป็นผู้รวบรวมรับฟังข้อเท็จจริง และเป็นนักฟังจับประเด็นที่ดี และ 4) จำแนกจุดยืนและความต้องการของแต่ละฝ่ายว่ามีความต้องการอะไรบ้าง หลังจากนั้นจะมีการสรุปประเด็นความต้องการของคู่กรณี แล้วเสนอทางเลือก ซึ่งการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า มีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันกับคู่มือที่ได้มีการเขียนไว้ แต่แตกต่างกันที่บริบทของเรื่อง อีกทั้งประสบการณ์ และความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ยยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ และยังพบว่ากรณีที่มีผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเป็นผู้แทนจากนิติบุคคลดำเนินการด้วยการมอบอำนาจเพื่อเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากหนังสือมอบอำนาจไม่ได้มอบอำนาจให้ดำเนินการตัดสินใจแล้วเสร็จการ ก็จะต้องมีการนัดไกล่เกลี่ยรอบสอง แต่หากนิติบุคคลได้มอบอำนาจให้ผู้แทนดำเนินการจนแล้วเสร็จการก็จะทำให้ผู้แทนมีอำนาจตัดสินใจและระงับข้อพิพาทได้โดยเร็ว ซึ่งผู้แทนและนิติบุคคลได้มีการพูดคุยหาจุดที่ยอมรับได้ก่อนเข้ามาพูดคุยเจรจา ตัวอย่างเช่น นายความในคดีหนีบัตรเครดิต หากนิติบุคคลมอบอำนาจครบถ้วนให้นายความผู้รับดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นผู้ดำเนินการจนกว่าจะแล้วเสร็จ ก็จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องนัดเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นครั้งต่อไป เป็นต้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้



“... รูปแบบก็ไม่มีอะไรมาก ดูไปตามสถานการณ์ว่าคู่กรณีพบกันได้หรือไม่เสียส่วนใหญ่ เพราะกลัวเกิดการทะเลาะวิวาทกัน ไม่อยากให้มีความรุนแรง ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... ศูนย์จะพยายามทำให้การไกล่เกลี่ยจบได้น้อยครั้งที่สุด เพราะถ้าไม่จบในครั้งแรกแล้ว พอมันยืดยาวโอกาสจะไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จมันมีสูง ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... หากบริษัทไม่ได้มอบอำนาจมาให้ดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จ ก็จะต้องทำการนัดหลายรอบ แต่หากทนายได้รับอำนาจให้ดำเนินการจนแล้วเสร็จการ โดยทนายและบริษัทได้คุยกันมาก่อนจะมาเข้าเจรจาไกล่เกลี่ยก่อนแล้ว ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

3) รูปแบบเทคนิคและวิธีการในการดำเนินการ พบว่า แต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะดำเนินการไกล่เกลี่ยที่ไม่เหมือนกัน แต่จะมีหลักคิดในการดำเนินการที่เป็นในทิศทางเดียวกัน คือ การฟังเชิงรุก (Active Listening) วาทศิลป์ของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีการอ้างอิงข้อกฎหมายในการทำข้อตกลงที่คู่พิพาทยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย มีการดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยใช้หลักจิตวิทยา รัฐศาสตร์ และหลักวิชาการ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยคู่พิพาท เพื่อให้คู่กรณียอมรับความ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเห็นว่า การดำเนินการต่าง ๆ ที่ต้องใช้วิจรรณญาณหรือดุลพินิจในการวิเคราะห์ทั้งบุคคลและเนื้อหาของคำร้องจำเป็นต้องใช้ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย โดยการอบรมของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยังดำเนินการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ผู้ไกล่เกลี่ยจะใช้ทั้งความรู้ความสามารถ ทักษะ การฟัง การจับประเด็น การพูดคุย เพื่อหาข้อสรุปที่ชัดเจนจากทั้งสองฝ่าย...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... ศูนย์จะใช้วาทศิลป์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกันของคู่อาศัยในชุมชน ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“... ดำเนินการตามสถานการณ์ในแต่ละคู่พิพาท โดยที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการจนได้ข้อสรุป ซึ่งหากไม่ได้ข้อสรุปในกระบวนการไกล่เกลี่ยศูนย์เองจะมี หนายความที่สามารถส่งเรื่องต่อไปยังศาล ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะมีการอธิบายให้คู่พิพาทเข้าใจ ความได้เปรียบ เสียเปรียบต่าง ๆ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

4) จำนวนผู้ไกล่เกลี่ย พบว่า โดยส่วนใหญ่การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็น ไปตามพระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จะมีผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพียง 1 คน โดยเป็นผู้ที่ได้รับความยินยอมจากทุกฝ่าย ถึงแม้ว่า ระเบียบจะวางให้สามารถดำเนินการได้มากกว่า 1 คน แต่เพื่อความสะดวกรวดเร็ว คู่กรณีก็จะใช้ ผู้ไกล่เกลี่ยเพียงคนเดียว โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ศูนย์ตั้งชั้น มีการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ละฝ่าย ศูนย์จะไม่เชิญเข้าเจรจาพร้อมกันครั้งแรก และเมื่อผู้ไกล่เกลี่ยพิจารณาสถานการณ์ให้สามารถเข้าเจรจาพร้อมกันได้จะเชิญทั้งสองฝ่าย พุดคุยเพื่อหาข้อสรุป ทั้งยังมีการใช้จิตวิทยาในการสื่อสารในการเจรจาไกล่เกลี่ย ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... รูปแบบการดำเนินการของศูนย์นั้น จะไม่เชิญคู่พิพาทพูดคุยรับทราบข้อมูลพร้อมกันในครั้งแรก จะทำการนัดหมายเพื่อให้แต่ละฝ่ายพูดคุยเรื่องข้อมูลที่ละรอบเพื่อลดความเสี่ยงการวิวาทระหว่างการพูดคุย...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... โดยปกติการไกล่เกลี่ย จะมีผู้ไกล่เกลี่ยแค่เพียงหนึ่งท่าน ยกเว้นกรณีที่คู่พิพาทมีความ ต้องการให้มีผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่งท่านหรือทางศูนย์พิจารณาแล้วว่าควรมีผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่งท่าน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

5) ลำดับการเจรจาไกล่เกลี่ย พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจะพิจารณาลำดับการพูดคุยเจรจาแล้วแต่กรณี โดยหลักจากการพูดคุยหาความต้องการร่วมของทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว จะวิเคราะห์ สถานการณ์ก่อนหากสุ่มเสี่ยงจะเกิดเหตุทะเลาะวิวาทก็จะแยกกันไม่ให้เผชิญหน้ากัน แต่หาก สามารถพูดคุยกันได้ โดยส่วนมากจะเป็นคดีแพ่ง เช่น คดีหนี้บัตรเครดิต เป็นต้น ก็จะให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพูดคุยเจรจาหาจุดร่วม โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“...นั่น หากสู้มเสี่ยงต่อการวิวาทระหว่างการไกล่เกลี่ยจะดำเนินการแยกห้องเพื่อเจรจา แต่หากศูนย์พิจารณาแล้วว่าเป็นเรื่องที่สามารถพูดคุยร่วมกันทั้งสองฝ่ายได้จะเชิญเจรจาพร้อมกันทั้งสองฝ่าย โดยใช้พื้นที่ภายในสถานีตำรวจในการไกล่เกลี่ย ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นคดีลหุโทษ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

4.1.1.6 การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท เพื่อตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท (ทั้งกรณีการปฏิบัติตามข้อตกลง และไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง) จากการศึกษาการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท เพื่อตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท พบว่าเมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจนได้รับข้อยุติ แบ่งการข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท เป็น 2 รูปแบบ คือ แบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ

1.1) แบบเป็นทางการ จะเป็นติดตามข้อพิพาทอย่างเป็นทางการ เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้วนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำการบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยที่ผ่านการอบรมจำเป็นต้องมีประสบการณ์ มีความละเอียดถี่ถ้วน ชัดเจน หรือควรมีทักษะการเขียนสำนวนด้วย โดยทางศูนย์เห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยที่เข้ารับการอบรมควรได้รับการฝึกปฏิบัติทักษะการลงมือทำจริงด้วย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“...เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้วนั้น ศูนย์มีการดำเนินการติดตามในกรณีที่คู่พิพาทไม่ดำเนินการตามข้อสรุปการไกล่เกลี่ย โดยจะดำเนินการติดตามไปยังผู้ถูกร้อง แต่หากเรื่องร้องถึงกระบวนการในชั้นศาล ศูนย์ฯ จะเข้าไปให้ข้อมูลในฐานะพยานเท่านั้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“...ผู้ไกล่เกลี่ยจะจัดทำบันทึกข้อตกลง โดยละเอียด เช่น กรณีที่ต้องชดใช้ค่าเสียหาย ผู้ร้องยินยอมชำระค่าใช้จ่าย จะต้องระบุรายละเอียดการชำระ เป็นระยะเวลาเท่าไร สิ้นสุดวันที่เท่าไร การชำระรูปแบบเช็ค โอนเข้าบัญชี เป็นต้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“...มีการทำบันทึกการระงับข้อพิพาทเพื่อใช้ยืนยันทั้งสองฝ่าย เมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามบันทึก สามารถนำบันทึกนั้นไปยื่นต่อศาลได้ ทำให้ลดขั้นตอนการทำงานของกระบวนการยุติธรรมได้ด้วย รวมถึงการติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์เพื่อติดตามผลการปฏิบัติ ซึ่งหากคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการติดต่อโดยไม่แจ้งให้ศูนย์ทราบ จะทำให้การติดตามผล เป็นไปได้ยาก ซึ่งศูนย์จะกำชับให้มีการแจ้งคู่กรณีและแจ้งศูนย์เพื่อให้ทราบข้อมูลการติดต่อ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

1.2) แบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดตามข้อตกลงระงับพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน แล้วคนในชุมชนมาใช้บริการ ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้นำชุมชนจะติดตามถามแบบไม่เป็นทางการกับผู้ร้อง โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“...ศูนย์มีการดำเนินการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลง โดยการได้รับข้อมูลจากการพูดคุย การบอกเล่าจากคู่พิพาทถึงการปฏิบัติตามผลการไกล่เกลี่ย และในบางกรณีที่ไม่สามารถติดตามผลได้ เช่น คู่พิพาทย้ายถิ่นที่อยู่...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“...ปัจจุบันศูนย์ได้รับดูแลคู่พิพาทในกรณีที่ไม่ถึงขั้นคดีความ ดังนั้นการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลง โดยการพูดคุย การโทรศัพท์ ตามการวางแผนการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลง ภายหลังได้ข้อสรุปการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“...ศูนย์ใช้การติดตามภายหลังเสร็จสิ้นการไกล่เกลี่ย 1 เดือน โดยการเข้าไปสอบถามเยี่ยมเยียนคู่พิพาท...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

4.1.1.7 ความเห็นเพิ่มเติมของการดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจากประชาชนที่เคยใช้บริการในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 13-21 ต่างให้ข้อมูลที่มีลักษณะสอดคล้องใกล้เคียงกัน และสามารถสรุปรายละเอียดในภาพรวมได้ดังนี้

1) ประเด็นการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เลือกเข้ามาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากคดีความที่เกิดขึ้นนั้น เป็นคดีสหุโทษหรือคดีแพ่งที่มีมูลค่าไม่เกิน ห้าแสนบาท แต่บางคดีก็เป็นเรื่องที่ยอมความได้ แต่คู่กรณีไม่ยอมความกันเอง ทำให้ประชาชนตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ เพราะว่าได้รับคำแนะนำจากผู้ที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่สัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ รวมไปถึงผู้ที่ได้รับข่าวสารจากในชุมชนว่าศูนย์ฯ ดังกล่าวสามารถแก้ไขปัญหาคดีความให้ได้ และยังไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอีกด้วย ในประเด็นดังกล่าวสะท้อนถึงประเด็นในการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครอีกด้วย

2) ประเด็นกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคดีความ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

3) ประเด็นความคาดหวังตัวผู้ไกล่เกลี่ย และผลลัพธ์ที่เคยได้รับบริการพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ไม่ได้คาดหวังว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นอย่างไร แต่ประชาชนทั้งหมดกล่าวถึงความ เป็นธรรมที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีให้ และไม่มีข้อคิดขัดใจ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็น จริยธรรม ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามที่ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้กำหนดไว้ ส่วนผลที่ได้รับจากการที่เคยมารับบริการพบว่าเป็นที่พอใจ แต่อาจต้องใช้เวลาอันนานเนื่องจากมีขั้นตอนมากเกินไป

4) ประเด็นการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เคยได้รับบริการเป็น พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่ามีขั้นตอนในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่มากเกินไปและใช้เวลานาน

5) ประเด็นความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างไรบ้าง ที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่สามารถให้ผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นสามารถใช้บังคับได้ แต่ระยะเวลาที่ต้องรอในการดำเนินการเป็น ไปอย่างล่าช้าและใช้เวลานาน



6) ประเด็นข้อเสนอแนะอะไรเพิ่มเติม เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการไถ่เก็ลยของพิพาทของศูนย์ไถ่เก็ลยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ แต่ได้ขอขอบคุณการดำเนินการของศูนย์ไถ่เก็ลยข้อพิพาทที่ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และช่วยให้จบคดีความลงไปได้

สรุปการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไถ่เก็ลยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไถ่เก็ลยข้อพิพาท ก่อนฟ้องคดี

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
4.1.1.1 ข้อมูลทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ ไถ่เก็ลยข้อพิพาท ภาคประชาชนใน พื้นที่ กรุงเทพมหานคร	1) ข้อมูลทั่วไป องค์ประกอบของศูนย์ ไถ่เก็ลยข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	การจัดตั้งศูนย์ไถ่เก็ลยข้อ พิพาทภาคประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานครเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการไถ่เก็ลย ข้อพิพาทภาค พ.ศ. 2562 และ ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพ ว่าด้วยการ ไถ่เก็ลย ข้อพิพาทของศูนย์ไถ่เก็ลยข้อ พิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562	-
	2) การดำเนินการที่ผ่านมา	เพียง 7 ศูนย์เท่านั้น ในปีถัดมา เมื่อผู้บริหารระดับนโยบายของ กระทรวงยุติธรรมเล็งเห็น ความสำคัญจึงได้เร่งการเปิด ศูนย์ไถ่เก็ลยข้อพิพาทภาค ประชาชน จนถึงปัจจุบันมี ศูนย์ไถ่เก็ลยข้อพิพาทภาค ประชาชน จำนวน 255 ศูนย์	-

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การใกล้เคียงข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	3) ประวัติการทำงาน ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล สำคัญของผู้เป็น ประธานคณะทำงาน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน	คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชนใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงาน ทางด้านจิตอาสา และเป็น ผู้ดำเนินการ	-
	4) สถานที่ที่ใช้ในการ จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชนใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร	เป็นพื้นที่เอกชน หรือจะ เป็นสถานที่สาธารณะที่ จัดตั้งขึ้นมาเพื่อ วัตถุประสงค์อื่น แต่ สามารถใช้การบริหาร จัดการพื้นที่ได้	-

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	<p>5) ข้อเท็จจริงการ ดำเนินการของศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร</p>	<p>ลักษณะของกลุ่มคณะทำงาน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน ออกมาเป็น 4 ลักษณะโดยใช้เกณฑ์ ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับ ผู้บริหารระดับสูงที่ รับผิดชอบการขับเคลื่อน นโยบายในการจัดตั้งศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร กับ ความสามารถในการ ดำเนินการไกล่เกลี่ยตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาค พ.ศ. 2562</p>	<p>การดำเนินการ ของกลุ่ม คณะทำงานศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาค ประชาชนที่มี ความสัมพันธ์ ใกล้ชิดกับ ผู้บริหารระดับสูง ที่รับผิดชอบการ ขับเคลื่อน นโยบายจัดตั้ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาค ประชาชนมาก จะ มีโอกาสได้รับ ทรัพยากรในการ บริหารจัดการได้ ง่ายกว่า กลุ่ม คณะทำงานที่ไม่ ใกล้ชิดและมี โอกาสที่จะ ดำเนินการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทได้ ประสบผลสำเร็จ มากกว่า</p>

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
<p>4.1.1.2 การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญา</p>	<p>1) ผู้รับคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน</p>	<p>มีรูปแบบการดำเนินการนำเข้าสู่ข้อพิพาทที่แตกต่างกัน ซึ่งบางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีศักยภาพ คณะทำงานมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการที่ดี มีการกำหนดผู้รับคำร้องไว้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะ หรือมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินการในนัดเวลาเข้ารับคำปรึกษาหรือยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย</p>	<p>-</p>

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	2) การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้วางระเบียบในการดำเนินการไว้อย่างละเอียดภายใต้ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ข้อ 40 แนวทางการปฏิบัติของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบขั้นตอนของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ที่ได้วางกรอบการดำเนินการ โดยส่วนใหญ่ประชาชนจะเป็นผู้เข้ามาติดต่อขอรับคำปรึกษาแล้วเขียนคำร้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งคดีส่วนใหญ่จะเป็นคดีแพ่งมากกว่าคดีอาญา โดยสามารถคิดได้เป็นร้อยละ 80 – 90 ของคำร้องที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 คลาดเคลื่อนอยู่พอสมควร



ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	3) แหล่งที่มาของคำร้อง ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ประชาชนที่ยื่นคำร้องขอ ใช้บริการจะเป็นผู้เข้ามา ติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชนด้วย ตนเอง ผ่านความรู้จัก ส่วนตัวกับคณะทำงานของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน	-
	4) กำหนดระยะเวลาใน การนำข้อพิพาทเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ย	ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 มี การกำหนดระยะเวลาใน ตรวจสอบคำร้องคำร้องขอ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหากการ ยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำเป็นต้องแก้ไขให้แก้ไขให้ แล้วเสร็จภายใน 30 วัน โดยพบว่า การดำเนินการของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน ได้มีการ ดำเนินการนำเข้าสู่ข้อพิพาทได้ ตามกรอบระยะเวลาที่ทาง กรมคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพได้กำหนดไว้	การวางกรอบ ระยะเวลาดังกล่าว ไม่เป็นปัญหากับ การนำเข้าสู่ ข้อพิพาทเข้าสู่ กระบวนการไกล่ เกลี่ย เพราะ ว่า เขียนคำร้องที่ศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทจำเป็นต้อง ใช้เอกสารที่กรม คุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพได้ กำหนดไว้แล้ว ทำ ให้มีเจ้าหน้าที่ กำกับดูแลคำร้อง

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	5) การดำเนินการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย	<p>ก่อนที่ผู้ร้องจะยื่นคำร้องก่อนดำเนินการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้รับคำร้องภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะเป็นประธานหรือเลขาคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นผู้รับคำร้อง และสามารถจำแนกการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยของพิพาทภาคประชาชนได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ศูนย์ที่มีทนายความอยู่ในคณะทำงานจะไม่มีปัญหามากในการรับคำร้อง 2) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายอยู่ในคณะทำงาน</p>	<p>ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายอยู่ในคณะทำงาน ทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานโดยจำเป็นต้องใช้การติดต่อประสานงานและส่งต่อคำร้อง หรือไม่รับคำร้องในที่สุดเพราะกลัวจะผิดกฎหมายเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ</p>

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	6) การนำเข้าสู่ข้อพิพาท เข้ากระบวนการไกล่ เกลี่ยมีปริมาณน้อย	การนำเข้าสู่ข้อพิพาทเข้า กระบวนการไกล่เกลี่ยมี ปริมาณน้อย เมื่อเทียบกับ จำนวนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชน	ประชาชนไม่ม ีความเชื่อมั่นใน กระบวนการ ยุติธรรม ทางเลือกและ การรับของ ประชาชนที่มี ต่อศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน ที่ได้จัดตั้งขึ้นยัง อยู่ในระดับต่ำ
4.1.1.3 กระบวนการ แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่าย ยินยอมให้มีการ ประนีประนอมข้อ พิพาท	1) การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อทั้ง 2 ฝ่ายยินยอมให้ มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ในกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาททุกศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนมีหลักคิดในการ ดำเนินการที่เหมือนกันคือ ความยินยอมพร้อมใจของ ทุกฝ่าย ทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	-

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	2) กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ได้วางแนวทางการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไว้อย่างละเอียดภายใต้ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ข้อ 46 ที่ได้กำหนดให้การเลือกผู้ไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการได้ตามความสมัครใจของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง	การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ต้องดำเนินการตามกรอบดังกล่าวซึ่งมีขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นทำให้การทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่เกิดความคล่องตัว

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	3) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย	ไม่ได้กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการไว้ในระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 แต่มีการกำหนดให้มีกรอบการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) แต่การปฏิบัติงานจริงของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพบว่า จะมีการปฏิบัติบางส่วนเพื่อเป็นการลดขั้นตอน ยกตัวอย่างเช่น การประชุมกำหนดจำนวนและเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเพราะการดำเนินการบางครั้งประธานคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นผู้ดำเนินการด้วยตัวเอง ทำให้ไม่จำเป็นต้องมีการประชุมเพื่อดำเนินการ เป็นต้น	-



ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
4.1.1.4 การ ดำเนินการไกล่เกลี่ย	1) จำนวนผู้ไกล่เกลี่ยใน การดำเนินการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท	การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทโดยส่วนใหญ่จะมีผู้ ไกล่เกลี่ยแค่เพียงหนึ่งท่าน ยกเว้นกรณีกลุ่มพิพาทมี ความต้องการให้มีผู้ไกล่ เกลี่ยมากกว่าหนึ่ง และเมื่อ แต่ละศูนย์พิจารณาแล้วว่า ควรมีผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่า หนึ่งท่านก็จะมีการ ดำเนินการตามระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	การไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทที่มีบุคคล ที่ 3 ที่ผู้ร้องหรือ ผู้ถูกร้องนำเข้า มาสู่ กระบวนการ ไกล่เกลี่ยด้วยไม่ ว่าจะเป็น ทนายความ หรือ ผู้ที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทไว้ใจให้ เข้าไปร่วมเจรจา ทำให้การทำ ข้อตกลงระงับ ข้อพิพาทเป็นไป ด้วยความล่าช้า เพราะการให้ คำแนะนำกับผู้ ร้องหรือผู้ถูก ร้องจะเสีย ประโยชน์ จึงทำ ให้การ ดำเนินการของผู้ ไกล่เกลี่ยเกิด ความล่าช้า

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	2) ขั้นตอนในการ ดำเนินการ	มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อีกทั้งความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยอยู่ที่ขั้นตอนการกำหนดตัวผู้เกี่ยวข้องในการร่วมประชุม โดยส่วนใหญ่ผู้ร้องจะมาพร้อมกับทนายความหรือผู้มีความรู้ทางกฎหมาย จะมีการแนะนำข้อกฎหมายประกอบการตัดสินใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งจะทำให้การไกล่เกลี่ยไม่สามารถหาข้อยุติได้ในครั้งเดียว	การดำเนินการไกล่เกลี่ยมีปัญหาความล่าช้าทางด้านเอกสาร จากความรู้ความสามารถข้อผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้นำชุมชนที่ได้รับตำแหน่งให้เป็นตัวแทนชุมชนมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำตามธรรมชาติเป็นที่ยอมรับในชุมชนที่มีอายุมากและมีวุฒิทางการศึกษาไม่สูงมาก ทำให้การดำเนินการด้านเอกสาร หรือการใช้สำนวนในการเขียนภาษากฎหมายที่มีลักษณะเฉพาะในคำร้องต่าง ๆ เป็นปัญหาทำให้เกิดความล่าช้า

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	3) สถานที่ในการจัดให้ การมีดำเนินการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท	การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชนจะ ดำเนินการไกล่เกลี่ยในที่สา ธารณเป็นส่วนใหญ่ จะใช้ พื้นที่ของส่วนราชการ ไม่ ว่าจะเป็นสถานีตำรวจหรือ สำนักเขต หรือไม่ก็จะเป็น พื้นที่สาธารณะ เพื่อป้องกัน เหตุทะเลาะวิวาทที่จะ เกิดขึ้นจากความขัดแย้งของ คู่กรณี	-

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	4) กรอบระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน	<p>ไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยในระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 แต่มีการกำหนดให้มีกรอบการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (สทช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยกำหนดให้มีระยะเวลาดำเนินการอยู่ที่ 30 วัน หากไม่แล้วเสร็จจะขยายเพิ่มได้อีก 30 วัน รวมเป็น 60 วัน อีกทั้งยังมีการกำหนดจำนวนการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ไม่เกิน 3 ครั้ง ซึ่งพบว่า คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้รับรู้และดำเนินการตามกฎหมายที่วางไว้</p>	-

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	5) จริยธรรมและการ ดำรงตนเพื่อความเป็น กลางสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย	มาตรา 12 ของ พระราชบัญญัติการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทต้องถือปฏิบัติตาม จริยธรรม และมาตรา 13 ได้ บัญญัติไว้ว่า ผู้ไกล่เกลี่ย ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจ เป็นเหตุอันควรสงสัยถึง ความเป็นกลางและความ เป็นอิสระของตนในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ให้คู่กรณีทราบ ในการ ปฏิบัติของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชน มีการ รับรู้เกี่ยวกับจริยธรรมและ การดำรงตนให้เป็นกลาง ระดับสูง เพื่อให้การไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทประสบ ความสำเร็จและให้เกิด ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย	-



ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
<p><b>4.1.1.5 การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท</b></p>	<p>1) การประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562</p>	<p>เป็น การดำเนินการประนอมข้อพิพาทที่ไม่ต้องใช้ขั้นตอนหรือเอกสารในการดำเนินการเพื่อยุติข้อพิพาท แต่จะเป็นการดำเนินการที่ใช้คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย โดยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจะเป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะทางกายภาพของที่กระทบการอยู่อาศัย ซึ่งเป็นการดำเนินการหลักของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลายๆ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน</p>	<p>-</p>

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	2) การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท	<p>ไม่มีการกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาทไว้ในทั้ง พระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 แต่ได้มีการกำหนดกำหนดรูปแบบไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (สทช.) ซึ่งเป็นการกำหนดบทความและหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยในการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์คือการระงับข้อพิพาทไว้ด้วยการเปิดการเจรจาโดยใช้หัวข้อการสนทนาและได้สรุปเนื้อหาและแนวทางในการพูดคุยระหว่างเจรจาไกล่เกลี่ยไว้</p> <p>การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค</p>	<p>กรณีที่มีผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเป็นผู้แทนจากนิติบุคคล</p> <p>ดำเนินการด้วยการมอบอำนาจเพื่อเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากหนังสือมอบอำนาจไม่ได้มอบอำนาจให้ดำเนินการตัดสินใจจนแล้วเสร็จการ ก็จะต้องมีการนัดไกล่เกลี่ยรอบสอง แต่หากนิติบุคคลได้มอบอำนาจให้ผู้แทนดำเนินการจนแล้วเสร็จการก็จะทำให้ผู้แทน</p>

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
		<p>ประชาชน พบว่า มีการ ดำเนินการไปในทิศทาง เดียวกันกับคู่มือที่ได้มีการ เขียนไว้ แต่แตกต่างตรงที่ บริบทของเรื่อง อีกทั้ง ประสบการณ์ และ ความสามารถเฉพาะตัวของ ผู้ไกล่เกลี่ยยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ย ประสบความสำเร็จ</p>	<p>มีอำนาจ ตัดสินใจและ ระงับข้อพิพาท ได้โดยเร็ว ซึ่ง ผู้แทนและนิติ บุคคลได้มีการ พูดคุยหาจุดที่ ยอมรับได้ก่อน เข้ามาพูดคุย เจรจา</p>

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	3) รูปแบบเทคนิคและวิธีการในการดำเนินการ	แต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะดำเนินการไกล่เกลี่ยที่ไม่เหมือนกัน แต่จะมีหลักคิดในการดำเนินการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การฟังเชิงรุก (Active Listening) วาทะศิลป์ของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีการอ้างอิงข้อกฎหมายในการทำข้อตกลงที่คู่พิพาทยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย มีการดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยใช้หลักจิตวิทยา รัฐศาสตร์ และหลักวิชาการ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยคู่พิพาท เพื่อให้คู่กรณียอมรับความ	การดำเนินการต่าง ๆ ที่ต้องใช้พิจารณาหรือดุลพินิจในการวิเคราะห์ทั้งบุคคลและเนื้อหาของคำร้องจำเป็นต้องใช้ ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความสามารถ เฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย โดยการอบรมของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยังดำเนินการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
	4) จำนวนผู้ไกล่เกลี่ย	โดยส่วนใหญ่การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จะมีผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพียง 1 คน โดยเป็นผู้ที่ได้รับการยินยอมจากทุกฝ่าย ถึงแม้ว่า ระเบียบจะวางให้สามารถดำเนินการได้มากกว่า 1 คน แต่เพื่อความสะดวกรวดเร็ว คู่กรณีก็จะใช้ ผู้ไกล่เกลี่ยเพียงคนเดียว	-
4.1.1.6 การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาทเพื่อตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท	1) การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาทเมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจนได้รับข้อยุติแบ่งการข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาทเป็น 2 รูปแบบ	(1) แบบเป็นทางการ เป็นติดตามข้อพิพาทอย่างเป็นทางการ เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้วนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำการบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยที่ผ่านการอบรมจำเป็นต้องมีประสบการณ์ มีความละเอียดถี่ถ้วน ชัดเจน หรือควรมีทักษะการเขียนสำนวนด้วย	-



ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การใกล้เคียงข้อพิพาท  
ก่อนฟ้องคดี (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหา ข้อขัดข้อง
		(2) แบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดตามข้อตกลง ระงับพิพาทที่เกิดขึ้นใน ชุมชน แล้วคนในชุมชนมา ใช้บริการ ผู้ใกล้เคียงที่เป็น ผู้นำชุมชนจะติดตามถาม แบบไม่เป็นทางการกับผู้ ร้อง	-

4.1.2 ประเด็นที่ 2 การวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการในการใกล้เคียงข้อ  
พิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิง  
สมานฉันท์ในเขตกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการดำเนินการ ใกล้เคียงข้อพิพาทในประเด็นต่าง ๆ ที่  
เกิดขึ้น ดังนี้

4.1.2.1 ด้านการวางแผน (ครอบคลุมทั้งการวางแผนของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท  
และการวางแผนร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชนหรือหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง) จากการศึกษาการ  
และวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการวางแผน ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนใน  
พื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) การวางแผนระดับนโยบาย พบว่า มีการวางแผนการดำเนินการให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ครบทุกเขต ทุกแขวง อีกทั้งยังมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งคู่มือปฏิบัติงานที่รวบรวมการดำเนินการทุกขั้นตอนในของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้ดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีนโยบายใช้คนในพื้นที่รวมตัวกันเพื่อเป็นผู้ประสานงานหาสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้ง และทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 เมษายน 2565)

2) การวางแผนระดับปฏิบัติการ พบว่า โดยส่วนใหญ่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่ได้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการ รวมไปถึงแผนการจัดทำแผนงานเพื่อของบประมาณ แต่ได้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้บุคลากรภายในศูนย์ทราบ เช่น ขั้นตอนการดำเนินการ การจัดตารางเวร หรือการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยบางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนก็มีระบบการวางแผนการจัดการเฉพาะตัว เช่น การจัดประชุมบริหารศูนย์ทุกเดือน การวางระบบนัดออนไลน์ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เป็นต้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ศูนย์มีการวางแผนร่วมกับหน่วยราชการ อาทิ สำนักงานเขตราชบุรณะ สถานีตำรวจ รวมถึงภาคชุมชน คือ วัด ซึ่งเป็นศูนย์ย่อยดูแลโดยเจ้าอาวาส ทางศูนย์จะขอความร่วมมือไปยังวัดช่วยดูแลเมื่อหาข้อตกลง ณ ศูนย์ไม่สำเร็จ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“... ศูนย์มีการประชุมวางแผน ทุก 15 วัน เพื่อวางแผนทางการดำเนินงาน ทั้งยังมีการจัดส่งบุคลากรภายในศูนย์เข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่จัดโดยกระทรวงยุติธรรม รวมถึงวางแผนกำหนดวัน เวลา การให้บริการประชาชน อย่างมีระบบ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“... ศูนย์คอนเมืองมีการวางแผนการดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนของการรับเรื่อง การใช้ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาช่วยให้การรับเรื่อง การจัดเก็บข้อมูล ที่มีระบบระเบียบ เช่น Google form ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... ศูนย์หนองจอกมีการเชิญคณะกรรมการศูนย์ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อวางแผนการดำเนินการในด้านต่าง ๆ รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้กับ คณะกรรมการศูนย์ทราบ ทั้งนี้เดิมมีการแจ้งขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่การรับเรื่อง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

3) ประเด็นปัญหาด้านการวางแผน พบว่า การขาดการวางแผนการดำเนินงาน ของ ทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยสามารถจำแนกประเด็นได้ดังนี้

3.1) ปัญหาการไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินการของแต่ละศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน รวมไปถึง แผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ประกอบไปด้วย การสรรหา คัดเลือก ทบสวนและพัฒนาศักยภาพของผู้ใกล้เคียง ทำให้เกิดปัญหา ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์มีหลายหน่วยงาน ไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นจิตอาสา ประกอบด้วยผู้สูงอายุ ผู้เกษียณอายุงาน และผู้มีงานประจำ และไม่มีทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะทางด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งการขับเคลื่อนในปัจจุบันใช้ศักยภาพและความสามารถเฉพาะตัวของผู้ใกล้เคียงที่สามารถระงับข้อพิพาทได้

3.2) ปัญหาในกระบวนการดำเนินการจากการวางแผนของระดับนโยบายที่มีรายละเอียดขั้นตอนวิธีการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น รวมถึงขั้นตอนทางธุรการเอกสารที่เป็นภาระอย่างมาก โดยการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท ต้องดำเนินการตามเอกสารทุกฉบับดำเนินการตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการใกล้เคียง รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่องนั้นเกิดขึ้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น โดยที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกกระบวนการ อีกทั้งความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสิทธิภาพในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และไม่ได้รับการฝึกอบรมที่ทำให้สามารถใช้งานด้านเอกสารได้อย่างเหมาะสมเท่าที่ควร

4.1.2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ (เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจ และสนใจสมัครเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชน) จากการศึกษาการและวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ระดับนโยบาย พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ ไว้เรียบร้อยแล้ว แต่ยังขาดการสื่อสารเชิงรุกไปยังประชาชน และช่องทางในการสื่อสารกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้จัดทำสื่อต่าง ๆ ทั้งแผ่นพับ และวีดิทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อีกทั้งยังมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และ Facebook Fan page อีกทั้งยังใช้การดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนผ่านการประชุมประจำเดือนของแต่ละพื้นที่ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 เมษายน 2565)

2) การประชาสัมพันธ์ระดับปฏิบัติการ พบว่า การประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรับ มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการจัดตั้งศูนย์เพื่อสร้างการรับรู้ว่าการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้น ผ่านทางกลุ่มไลน์ ที่มีลักษณะเป็นกลุ่มปิด รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ในการประชุมผู้นำชุมชนที่จัดขึ้นโดยสำนักงานเขต หรือการชี้แจงเกี่ยวกับศูนย์ในการประชุมของชุมชน อีกทั้งแต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีความต้องการแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์การดำเนินการของศูนย์ฯ ที่จัดทำโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แต่ยังไม่ได้รับการจัดสรร โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ศูนย์ ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ แต่จะใช้วิธีการบอกต่อ และ การประชาสัมพันธ์ผ่านการที่ตัวแทนศูนย์เข้าประชุมหรืออบรมกับหน่วยงานต่าง ๆ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... ด้วยปัจจุบันประธานศูนย์ไกล่เกลี่ย ดำรงตำแหน่งประธานกองทุนแม่ จึงสามารถนำเสนอข้อมูลศูนย์ไกล่เกลี่ย ในการเชื่อมโยงกับประชาชนให้รับทราบข้อมูลได้มากขึ้น ซึ่งประธานศูนย์สามารถลงพื้นที่ชุมชน เพื่อพูดคุย ให้ข้อมูล กับประชาชนได้ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... มีการดำเนินการประชามสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน 28 ชุมชน ในเขตเพื่อให้ทราบ ทั้งยังประชาสัมพันธ์ไปยัง สน.ในพื้นที่ ได้ ทั้งยังมีผู้แทนศูนย์เข้าร่วมประชุมผู้นำเขตประจำเดือน รวมถึงการทำสื่อประชาสัมพันธ์ ประเภท แผ่นพับ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... ศูนย์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงชุมชนด้วยการเดินแจ้งในแต่ละพื้นที่ด้วยตนเอง และรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางกลุ่มไลน์ชุมชน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงชุมชนด้วยบุคลากรภายในศูนย์เอง เช่น การบอกต่อ การแจกแผ่นพับใบปลิว การทำหนังสือประชาสัมพันธ์ไปยังสำนักงานเขต สถานีตำรวจ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“... ดำเนินการตามรูปแบบของกรมคุ้มครองสิทธิคือ การเข้าถึงชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลการดูแลประชาชนให้ชุมชนทราบ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“... ดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยให้ผู้ไกล่เกลี่ยไปแนะนำตัวเองที่สถานีตำรวจ การเข้าร่วมกิจกรรมเขต การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนเข้ารับฟัง มีการประชาสัมพันธ์ไปยังไลน์กลุ่มผู้นำชุมชนต่าง ๆ มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ช่วยในการประชาสัมพันธ์คือ ปักหมุดสถานที่ใน Google Map ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)



“...ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ช่องทาง Facebook fan page ซึ่งการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่สม่ำเสมอเท่าที่ควรเนื่องจากผู้ดูแลเพจ เป็นจิตอาสา มีภาระหน้าที่อื่น ประกอบกับบุคลากรที่ศูนย์จ่ายค่าตอบแทนในการทำงานลาออก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

“... มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line รวมถึงการ ประชาสัมพันธ์ทางกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการบอกต่อจากคู่พิพาทที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้นไปแล้ว ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 11, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 เมษายน 2565)

3) ประเด็นปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมยังขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ของทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยสามารถจำแนกประเด็นได้ดังนี้

3.1) การประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรับ จึงส่งผลให้ประชาชนโดยทั่วไปและผู้ที่ต้องการไกล่เกลี่ยขาดการรับรู้และก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย อาทิ มีการยื่นคำร้องเกินอำนาจการดำเนินการของศูนย์ และโดยแต่ละคู่พิพาทที่เข้ามายังศูนย์มาจากการบอกต่อ

3.2) ด้านกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือจัดทำข้อมูลประวัติ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจ

3.3) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการและความสำเร็จในการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาท ซึ่งนำมาสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชน เพื่อให้เป็นทางเลือกของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในชุมชน

4.1.2.3 ด้านการประสานงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาการและวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการประสานงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) การประสานงานระดับนโยบาย พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เป็นผู้กำกับดูแลควบคุมศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ยังไม่พบเวทีในการรวมกลุ่มของคณะทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมได้ดำเนินการจัดทำเช่น ปปส. ได้ดำเนินการจัดประชุมผู้นำชุมชนที่รับผิดชอบกองทุนแม่ เป็นต้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... การดำเนินการของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ไม่ได้เปิดเวทีให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้พบปะพูดคุยกันในพื้นที่เขตเดียวกันหรือโซนเดียวกัน เหมือนจะเป็นการดำเนินการแบบตัวใครตัวมันเสียมากกว่า...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

2) การประสานงานระดับปฏิบัติการ พบว่า การดำเนินการประสานเครือข่ายของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จะดำเนินการ 2 ส่วน คือ การประสานงานเครือข่ายผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีที่ต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และการประสานงานหน่วยงานรัฐ ในกรณีที่ต้องดำเนินการประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ซึ่งจะอาศัยทักษะ ความสามารถในการเข้าถึงประสานเฉพาะตัว เช่น การประสานสำนักงานเขตเพื่อประนอมข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ด้วยกรมคุ้มครองสิทธิไม่สามารถสนับสนุนเรื่องต่าง ๆ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยได้ จึงทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยไม่มีความแข็งแรงทั้งทางด้านการเจรจา ด้านการต่อรอง การประสานงานกับภาครัฐ หน่วยงานต่าง ๆ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... มีการติดต่อประสานงานกับชุมชน กรมคุ้มครองสิทธิ กระทรวงยุติธรรม เป็นรายกรณีไป ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... ศูนย์มีการติดต่อประสานงาน ไปยังสำนักงานเขต กรมคุ้มครองสิทธิฯ คปก. เป็นรายกรณีไป...”  
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... ศูนย์ มีการติดต่อประสานงาน ไปยังสำนักงานเขต กรมคุ้มครองสิทธิฯ สถานีตำรวจเป็นรายกรณีไป ทั้งนี้ได้รับการความร่วมมือจากผู้กำกับ สน.ราชบุรณะ เป็นที่ปรึกษาศูนย์ใกล้เคียงร่วมกับผู้ใหญ่ในพื้นที่ชุมชน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... ศูนย์ มีการติดต่อประสานงาน ไปยังสำนักงานเขต กรมคุ้มครองสิทธิฯ สถานีตำรวจเป็นรายกรณีไป นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากภาคเอกชนสำหรับสถานที่จอดรถเมื่อมีการจัดกิจกรรมชุมชน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

“... มีการติดต่อประสานงาน ไปยังสำนักงานเขต กรมคุ้มครองสิทธิฯ สถานีตำรวจเป็นรายกรณีไป...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“... มีการติดต่อประสานงาน ไปยังกระทรวงยุติธรรม สำนักงานเขต กรมคุมประพฤติ กรมคุ้มครองสิทธิฯ สถานีตำรวจ กรมพินิจ กรมราชทัณฑ์ การไฟฟ้า เป็นรายกรณีไป...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

“... การติดต่อประสานงาน ไปยังสำนักงานเขต กรมคุมประพฤติ กรมคุ้มครองสิทธิฯ ปปช. สถานีตำรวจเป็นรายกรณีไป...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

“... มีการติดต่อประสานงาน ไปยังศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทอื่น ๆ เพื่อเป็นการสร้างความร่วมมือระหว่างศูนย์ และมีการติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ กรมคุ้มครองสิทธิฯ สถานีตำรวจ กรมบังคับคดี สำนักงานเขต เป็นรายกรณีไป ทั้งนี้ศูนย์ไม่ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานเขตเท่าที่ควร...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 18 เมษายน 2565)

3) ประเด็นปัญหาด้านประสานงาน พบว่า การขาดการประสานงานของระดับนโยบายเพื่อให้การดำเนินการของระดับปฏิบัติการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการประสานงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนต้องอาศัยทักษะ ความสามารถในการเข้าถึงประสานเฉพาะตัว ส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยสามารถจำแนกประเด็นได้ดังนี้

3.1) การดำเนินการประนอมข้อพิพาท เป็นการดำเนินการที่อาศัยกลไกความสัมพันธ์ของเครือข่ายภายในชุมชน ซึ่งเป็นที่เคารพและให้ความเชื่อถือมาใช้ในการช่วยประนอมข้อพิพาท เช่น อาศัยกลไกทางศาสนาและผู้นำทางศาสนาในชุมชน หรืออาศัยกลไกของส่วนราชการซึ่งมีอำนาจในการปกครองหรือจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น เป็นต้น เป็นตัวกลางในการจัดการความขัดแย้งของประชาชนในชุมชน

3.2) การส่งต่อกรณีข้อพิพาทที่เกินขอบอำนาจของศูนย์ฯ ไปยังเครือข่ายต่างๆที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ ศาล เป็นต้น เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปอย่างต่อเนื่อง

3.3) มีกลุ่มคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบาย และไม่สามารถดำเนินการขับเคลื่อนผลศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการได้ จึงไม่สามารถดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการได้

4.1.2.4 ด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน ไปจนถึงการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จากการศึกษาการและวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน ไปจนถึงการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) การควบคุมระดับนโยบาย พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้กำหนดมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่ด้วยนโยบายที่ต้องการเพิ่มศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกรุงเทพมหานครให้ครบทุกเขต ทุกแขวง ซึ่งเป็นนโยบายด้านปริมาณ ทำให้การควบคุมคุณภาพเป็นไปได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อีกทั้งกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพยังได้กำหนดโครงสร้างมาตรฐานในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยไว้อีกด้วย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... กรมคุ้มครองสิทธิ มีรูปแบบการประเมินศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามโครงสร้างมาตรฐาน 4 ด้าน 1) โครงสร้าง 2) กายภาพ 3) งานบริการ และ 4) บุคลากร ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 เมษายน 2565)

2) การควบคุมระดับปฏิบัติการ พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ด้านมาตรฐานในการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในระดับที่ต่ำ โดยข้อมูลที่ได้ไม่พบตัวชี้วัดของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แต่คณะทำงานแต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเข้าใจความไม่เป็นมาตรฐานของการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนซึ่งเกิดจากการดำเนินการของบุคลากรภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเอง โดยการควบคุมมาตรฐานการดำเนินการคณะทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะดำเนินการจัดประชุมเพื่อติดตามการดำเนินการเพียงเท่านั้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ศูนย์มีการดำเนินการแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการกรณีดูแลต่างๆ รวมถึงการรายงานความคืบหน้าไปยังกรมคุ้มครองสิทธิเป็นรายกรณี ตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิ ซึ่งเป็นรูปแบบการควบคุมเชิงปริมาณ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... กรมคุ้มครองสิทธิมีการประเมินผลงานรายเดือน โดยศูนย์จะต้องส่งผลงานเพื่อรับการประเมินทุกเดือน โดยในอนาคตจะมีการดำเนินการกระบวนการทบทวนการทำงานที่ก การทำสำนวนการไกล่เกลี่ยผ่านระบบการประชุมออนไลน์ ซึ่งปัจจุบันเริ่มการดำเนินการแล้วบางส่วน ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)



“... ด้านการควบคุม กำกับติดตามของศูนย์ จะมีการรับการประเมินตัวชี้วัด(KPI) ในทุกปี ตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยเองจะได้รับการประเมินเพื่อต่ออายุภายหลังจากการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว 3 ปี ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2565)

3) ประเด็นปัญหาด้านการควบคุม พบว่า เมื่อการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนส่วนใหญ่ใช้ความสามารถของคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทำให้การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่มีมาตรฐานในการดำเนินการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยสามารถจำแนกประเด็นได้ดังนี้

3.1) การดำเนินการของบุคลากรภายในศูนย์ไม่มีความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสิทธิภาพในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดยคาดหวังให้มีจิตอาสาเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ หรือผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพในการดำเนินการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและความรวดเร็วในการดำเนินการ เช่น กรณีการยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (e-Mediation)

3.2) การยื่นคำขอขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ควรใช้หลักเกณฑ์ด้านประสิทธิภาพด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐหรือภาคประชาชน ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง มาพิจารณาในการอนุมัติขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยด้วยหรือไม่

3.3) ศูนย์มีการเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ด้านการดำเนินงานที่จัดโดยกระทรวงยุติธรรมแต่ยังไม่มีการทบทวนการเขียนสำนวนให้ถูกต้องตามแบบ ทำให้เกิดปัญหาด้านการมาตรฐานในการรับข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย รวมไปถึงความล่าช้าจากการดำเนินการ

4.1.2.5 ด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ ในประเด็นต่าง ๆ จากการศึกษาการและวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ ในประเด็นต่าง ๆ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1) การจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการระดับนโยบาย พบว่า ในด้านงบประมาณ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้ดำเนินการจัดทำ ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยเงินอุดหนุนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. .... เพื่อการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งขณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยจะไม่ทราบถึงการดำเนินการในส่วนนี้ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... ตอนนี้ทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้จัดทำระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยเงินอุดหนุนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.... แต่ติดตรงที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการมอบอำนาจของผู้มีอำนาจในการเบิกจ่าย และจะมีผลย้อนหลังไปถึงการดำเนินการของศูนย์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 เมษายน 2565)

2) การจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการระดับปฏิบัติการ พบว่า การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีลักษณะของการดำเนินการด้วยจิตสาธารณะ ทำให้บางศูนย์ฯ มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ หรือไม่พร้อมแล้วแต่ทุนทรัพย์ของคณะทำงานภายในศูนย์แต่ในภาพรวมจะมีการตรวจสอบความพร้อมก่อนการจัดตั้งให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้ ในด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะมีอายุมากไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยี รวมไปถึงความเป็นผู้นำโดยธรรมชาติของผู้นำชุมชนทำให้บางคณะทำงานไม่มีผู้มีความรู้ ความสามารถด้านกฎหมาย ผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการด้านเอกสาร และการฝึกอบรมที่ไม่ได้รับการสะท้อนจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า ต้องการการส่งเสริมด้านทักษะเทคนิค และวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มากกว่าที่ได้รับการฝึกอบรมเพียง 5 วัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องไว้ดังนี้

“... งบประมาณภายในศูนย์ มีการจัดหาประมาณในการดำเนินการเอง ทั้งวัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน ครุภัณฑ์สำนักงาน ค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายการดำเนินการด้าน ต่าง ๆ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 เมษายน 2565)

“... งบประมาณภายในศูนย์ มีการจัดหาประมาณในการดำเนินการเอง ทั้งวัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน ครุภัณฑ์สำนักงาน ค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายการดำเนินการด้านต่าง ๆ ค่าตอบแทนของบุคลากรด้านธุรการเอกสาร ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

“... ส่วนมากเป็นจิตอาสาและเป็นผู้สูงอายุ หากมีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานในกระบวนการใกล้เคียง ผู้ปฏิบัติเองต้องมีความต้องการที่จะเรียนรู้เทคโนโลยี รวมถึงควรเป็นรูปแบบการใช้งานอย่างง่าย ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 เมษายน 2565)

“... การจัดหาบุคลากร ของศูนย์ ส่วนมากเป็นจิตอาสาและเป็นผู้สูงอายุ ทั้งนี้การฝึกอบรมบุคลากร รวมไปถึง การจัดหาสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้จัดหา และดำเนินการดำเนินงานประมาณเองโดยไม่ได้รับการสนับสนุนจากส่วนราชการ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... บุคลากรภายในศูนย์เป็นผู้นำชุมชนในเขตราชบุรีนะ ซึ่งอาสาเข้าร่วมทำงานภายในศูนย์ โดยผู้ใกล้เคียงเป็นผู้อาวุโสช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป และยังมีเครือข่ายเยาวชน To be Number 1 ภายในชุมชนเป็นจิตอาสาในการประสานงาน ดำเนินการด้านเอกสาร ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 เมษายน 2565)

“... งบประมาณภายในศูนย์ยังคงต้องจัดหางบประมาณในการดำเนินการเอง ทั้งวัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน ครุภัณฑ์สำนักงาน ค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายการดำเนินการด้านต่าง ๆ ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 เมษายน 2565)

3) ประเด็นปัญหาด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ พบว่า การดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นการดำเนินภาคจิตอาสา และการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตาม พระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 มีระยะเวลาการดำเนินการไม่นาน ส่งผลกระทบต่อการจัดหาทรัพยากรด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยสามารถจำแนกประเด็นได้ดังนี้

3.1) ด้านทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ประชานคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน เสมือนเป็นกลไกเดียวที่ทำให้ศูนย์ขับเคลื่อนการดำเนินงานไปต่อ โดยบุคลากรภายในศูนย์มีศักยภาพการบริหารจัดการค่อนข้างจำกัด บุคลากรส่วนมากเป็นจิตอาสา สามารถปฏิบัติหน้าที่ภายในศูนย์ได้ในระยะสั้น แต่มีความคาดหวังการมีผู้ที่พร้อมเป็นจิตอาสาเต็มตัว อีกทั้งไม่มีความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสบการณ์ในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดยคาดหวังให้มีจิตอาสาเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ หรือผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการด้านเอกสาร

3.2) ด้านงบประมาณ พบว่า ขาดแนวทางการจัดหางบประมาณให้กับ ศูนย์ไถ่เกี้ยวข้อพิพาทภาคประชาชนได้ โดยเอกสารทุกฉบับดำเนินการตามแบบฟอร์มของ กรมคุ้มครองสิทธิ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการไถ่เกี้ยว รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่อง นั้นเกิดต้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น โดยที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกกระบวนการ อีกทั้งการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ที่จำเป็นต้องใช้แผนพบในการนำเสนอการดำเนินการและขีดความสามารถของศูนย์อีกด้วย

3.3) ด้านการกระบวนการทำงาน พบว่า ด้านงานธุรการที่มี เอกสารจำนวนมากและขั้นตอนมากเกินความจำเป็น เป็นปัญหาหลักในกระบวนการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่ เกี้ยวข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปรากฏตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่ เกี้ยวข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
4.1.2.1 ด้าน การวางแผน	1) การวางแผน ระดับนโยบาย	การวางแผนการดำเนินการให้มีการ จัดตั้งศูนย์ไถ่เกี้ยวข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ครบทุกเขต ทุกแขวง อีกทั้งยังมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้ง กลุ่มปฏิบัติงานที่รวบรวมการ ดำเนินการทุกขั้นตอนในของศูนย์ ไถ่เกี้ยวข้อพิพาทภาคประชาชน ให้ดำเนินการเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการไถ่เกี้ยวข้อ พิพาท พ.ศ. 2562	

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้  
 เกี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
	2) การวางแผนระดับปฏิบัติการ	<p>ส่วนใหญ่ศูนย์ใกล้เกี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่ได้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการ รวมไปถึงแผนการจัดทำแผนงานเพื่อของบประมาณ แต่ได้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการของศูนย์ใกล้เกี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้บุคลากรภายในศูนย์ทราบ เช่น ขั้นตอนการดำเนินการ จัดตารางเวร หรือการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องของศูนย์ใกล้เกี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยบางศูนย์ใกล้เกี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนก็มีระบบการวางแผนการจัดการเฉพาะตัว</p>	



ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
	3) ประเด็น ปัญหาด้านการ วางแผน	(1) ปัญหาการไม่มีการกำหนด แผนการดำเนินการของแต่ละศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน	ปัญหาการไม่มีการ กำหนดแผนการ ดำเนินการของแต่ละ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชน รวมถึง แผนด้าน การบริหารทรัพยากร บุคคล ที่ประกอบไป ด้วยการสรรหา คัดเลือก ทบสวนและ พัฒนาศักยภาพของผู้ ไกล่เกลี่ย ทำให้เกิด ปัญหา ผู้ปฏิบัติงาน ภายในศูนย์มีหลาย หน่วยงาน ไม่มี เจ้าหน้าที่เฉพาะหรือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในการดำเนินการด้าน เอกสาร ซึ่ง ผู้ปฏิบัติงานภายใน ศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นจิต อาสา ประกอบด้วย ผู้สูงอายุ ผู้เกษียณอายุ งาน และผู้มีงานประจำ และไม่มีทักษะความรู้

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่  
 เกื้อยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
			<p>ความสามารถเฉพาะ            ทางด้านการไถ่เกื้อย            ข้อพิพาท ตาม            พระราชบัญญัติการ            ไถ่เกื้อยข้อพิพาท            พ.ศ. 2562 ซึ่งการ            ขับเคลื่อนในปัจจุบัน            ใช้ศักยภาพและ            ความสามารถ            เฉพาะตัวของผู้ไถ่            เกื้อยที่สามารถระงับ            ข้อพิพาทได้</p>
		<p>(2) ปัญหาในกระบวนการ            ดำเนินการจากการวางแผนของ            ระดับนโยบายที่มีรายละเอียด            ขั้นตอนวิธีการมากเกินไปจน            กระทบความจำเป็น</p>	<p>ปัญหาในกระบวนการ            ดำเนินการจากการ            วางแผนของระดับ            นโยบายที่มีรายละเอียด            ขั้นตอนวิธีการมากเกินไปจน            กระทบความจำเป็น รวมถึง            ขั้นตอนทางธุรการ            เอกสารที่เป็นภาระอย่าง            มาก โดยการดำเนินการ            ไถ่เกื้อยข้อพิพาท ต้อง            ดำเนินการตามเอกสาร            ทุกฉบับดำเนินการตาม            แบบฟอร์มของกรม</p>

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
			<p>คุ้มครองสิทธิ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการไกล่เกลี่ย รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่องนั้นเกิดต้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น โดยที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกกระบวนการ อีกทั้งความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสิทธิภาพในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และไม่ได้รับการฝึกอบรมที่ทำให้สามารถใช้งานด้านเอกสารได้อย่างเหมาะสมเท่าที่ควร</p>

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่  
 เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
4.1.2.2 ด้าน การ ประชาสัมพันธ์	1) การ ประชาสัมพันธ์ ระดับนโยบาย	กรมคุ้มครองสิทธิได้จัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ ไว้ เรียบร้อยแล้ว แต่ยังขาดการสื่อสาร เชิงรุก ไปยังประชาชน และช่องทาง ในการสื่อสารกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	
	2) การ ประชาสัมพันธ์ ระดับ ปฏิบัติการ	การประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นส่วน ใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรับ มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการจัดตั้งศูนย์ เพื่อสร้างการรับรู้ว่าการจัดตั้งศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ขึ้น ผ่านทางกลุ่มไลน์ ที่มีลักษณะ เป็นกลุ่มปิด รวมไปถึงการ ประชาสัมพันธ์ในการประชุมผู้นำ ชุมชนที่จัดขึ้นโดยสำนักงานเขต หรือการชี้แจงเกี่ยวกับศูนย์ในการ ประชุมของชุมชน อีกทั้งแต่ละศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมี ความต้องการแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์การดำเนินการของ ศูนย์ฯ ที่จัดทำโดยกรมคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพ แต่ยังไม่ได้รับ การจัดสรร	

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
	3) ประเด็น ปัญหาด้านการ ประชาสัมพันธ์	(1) การประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์ เชิงรับ	การประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรับ จึงส่งผลให้ประชาชนโดยทั่วไปและผู้ที่ต้องการไกล่เกลี่ยขาดการรับรู้และก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย อาทิ มีการยื่นคำร้องเกินอำนาจการดำเนินการของศูนย์ และโดยแต่ละคู่พิพาทที่เข้ามายังศูนย์มาจากการบอกต่อ
		(2) ด้านกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย	ยังไม่มีกรประชาสัมพันธ์หรือจัดทำข้อมูลประวัติความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจ



ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่  
 เกื้อยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
		(3) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการและความสำเร็จในการใช้กระบวนการไถ่เกื้อยและการประนอมข้อพิพาท	ไ ม่ มี ก า ร ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการและความสำเร็จในการใช้กระบวนการไถ่เกื้อยและการประนอมข้อพิพาท ซึ่งนำมาสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชน เพื่อให้เป็นทางเลือกของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในชุมชน
4.1.2.3 ด้านการประสานงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1) การประสานงานระดับนโยบาย	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เป็นผู้กำกับดูแลควบคุมศูนย์ไถ่เกื้อยข้อพิพาท แต่ยังไม่พบเวทีในการรวมกลุ่มของคณะทำงานของศูนย์ไถ่เกื้อยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมได้ดำเนินการจัดทำ	

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
	2) การประสานงานระดับปฏิบัติการ	การดำเนินการประสานเครือข่ายของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จะดำเนินการ 2 ส่วน คือ การประสานงานเครือข่ายผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีที่ต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และ การประสานงานหน่วยงานรัฐ ในกรณีที่ต้องดำเนินการประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ซึ่งจะอาศัยทักษะ ความสามารถในการเข้าถึงประสานเฉพาะตัว	
	3) ประเด็นปัญหาด้านประสานงาน	(1) การดำเนินการประนอมข้อพิพาท	เป็นการดำเนินการที่อาศัยกลไกความสัมพันธ์ของเครือข่ายภายในชุมชน ซึ่งเป็นที่เคารพและให้ความเชื่อถือมาใช้ในการช่วยประนอมข้อพิพาทเช่น อาศัยกลไกทางศาสนา และผู้นำทางศาสนาในชุมชน หรืออาศัยกลไกของส่วนราชการซึ่งมีอำนาจในการปกครอง

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่  
 เกื้อยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
			หรือจัดบริการสาธารณะ ในท้องที่เป็นต้น เป็น ตัวกลางในการจัดการ ความขัดแย้งของ ประชาชนในชุมชน
		(2) การส่งต่อกรณีข้อไถ่เกื้อยที่ เกินขอบอำนาจของศูนย์ฯ	การส่งต่อกรณีข้อ ไถ่เกื้อยที่เกินขอบ อำนาจของศูนย์ฯ ไป ยังเครือข่ายต่างๆที่มี อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่ ตำรวจ ศาล เป็นต้น เพื่อดำเนินการในส่วน ที่เกี่ยวข้องต่อไปอย่าง ต่อเนื่อง
		(3) มีกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไถ่เกื้อย ข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มี ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหาร ระดับสูงฝั่งการเมือง	มีกลุ่มคณะทำงานศูนย์ ไถ่เกื้อยข้อพิพาทภาค ประชาชนที่ไม่มี ความสัมพันธ์ใกล้ชิด กับผู้บริหารระดับสูง ฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ ขับเคลื่อนนโยบาย และไม่สามารถ

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้  
 เกี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
			ดำเนินการขับเคลื่อน ผลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชน ให้สามารถดำเนินการ ได้ จึงไม่สามารถ ดำเนินการขับเคลื่อน การดำเนินการได้
4.1.2.4 ด้าน การควบคุม กำกับติดตาม และ ประเมินผล การดำเนินงาน	1) การควบคุม ระดับนโยบาย	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้ กำหนดมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชนไว้เป็นที่ เรียบร้อยแล้ว แต่ด้วยนโยบายที่ ต้องการเพิ่มศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกรุงเทพมหานครให้ครบทุกเขต ทุกแขวง ซึ่งเป็นนโยบายด้าน ปริมาณ ทำให้การควบคุมคุณภาพ เป็นไปได้ไม่มีประสิทธิภาพ เท่าที่ควร อีกทั้งกรมคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพยังได้กำหนด โครงสร้างมาตรฐานในการจัดตั้ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยไว้อีกด้วย	

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไล่  
 ไล่ยื้อข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
	2) การควบคุม ระดับ ปฏิบัติการ	ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ด้าน มาตรฐานในการของศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชนในระดับที่ ต่ำโดยข้อมูลที่ได้ไม่พบตัวชี้วัดของ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แต่ คณะทำงานแต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาคประชาชนเข้าใจความไม่ เป็นมาตรฐานของการดำเนินการ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนซึ่งเกิดจากการดำเนินการ ของบุคลากรภายในศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชนเอง โดย การควบคุมมาตรฐานการ ดำเนินการคณะทำงานของศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะ ดำเนินการจัดประชุมเพื่อติดตาม การดำเนินการเพียงเท่านั้น	



ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่  
เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
	3) ประเด็น ปัญหาด้านการ ควบคุม	(1) การดำเนินการของบุคลากร ภายในศูนย์ไม่มีความคล่องตัวด้าน เอกสาร	การดำเนินการของ บุคลากรภายในศูนย์ไม่ มีความคล่องตัวด้าน เอกสาร รวมถึงไม่มี ประสิทธิภาพในการ เขียนสำนวน เนื่องจาก ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดยคาดหวังให้มีจิต อาสาเป็นเยาวชนรุ่น ใหม่ หรือผู้มีความรู้ ความสามารถในการ ดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพใน การดำเนินการนำข้อ พิพาทเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ย และความรวดเร็วใน การดำเนินการ เช่น กรณีการยื่นคำร้อง ออนไลน์ผ่านระบบ เว็บไซต์ของกรมคุม ครองสิทธิและเสรีภาพ (e-Mediation)

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่  
 เกื้อยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
		(2) การยื่นคำขอขึ้นทะเบียนผู้ไถ่ เกื้อยภาคประชาชน	การยื่นคำขอขึ้น ทะเบียนผู้ไถ่เกื้อย ภาคประชาชน กรม กลุ่มครองสิทธิและ เสรีภาพ ควรใช้ หลักเกณฑ์ด้าน ประสิทธิภาพด้านการ ไถ่เกื้อยข้อพิพาท ภาครัฐหรือภาค ประชาชน ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง มาพิจารณาใน การอนุมัติขึ้นทะเบียน ผู้ไถ่เกื้อยด้วยหรือไม่
		(3) ศูนย์มีการเข้ารับการอบรมเพื่อ เพิ่มองค์ความรู้ด้านการดำเนินงาน	ศูนย์มีการเข้ารับการ อบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ ด้านการดำเนินงาน ที่จัด โดยกระทรวงยุติธรรมแต่ ยังไม่มีการทบทวนการ เขียนสำนวนให้ถูกต้อง ตามแบบทำให้เกิดปัญหา ด้านการมาตรฐานในการ รับ ข้อ พิ พ า ท เข้า ผู้ กระบวนการ ไถ่เกื้อย ร่วมไปถึงความล่าช้าจาก การดำเนินการ

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
4.1.2.5 ด้าน การจัดการ ทรัพยากรใน การบริหาร จัดการใน ประเด็นต่าง ๆ	1) การจัดหา ทรัพยากรใน การบริหาร จัดการระดับ นโยบาย	การจัดการทรัพยากรในการบริหารจัดการระดับนโยบาย พบว่า ในด้านงบประมาณ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้ดำเนินการจัดทำระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยเงินอุดหนุนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. .... เพื่อการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งขณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยจะไม่ทราบถึงการดำเนินการในส่วนนี้	
	2) การจัดหา ทรัพยากรใน การบริหาร จัดการระดับ ปฏิบัติการ	การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีลักษณะของการดำเนินการด้วยจิตสาธารณะ ทำให้บางศูนย์ฯ มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ หรือไม่พร้อมแล้วแต่ทุนทรัพย์ของคณะทำงานภายในศูนย์ แต่ในภาพรวมจะมีการตรวจสอบความพร้อมก่อนการจัดตั้งให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้ ในด้านบุคลากรพบว่าส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะมี	

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้  
 เกี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
		<p>อายุมากไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยี รวมไปถึงความเป็นผู้นำโดยธรรมชาติของผู้นำชุมชนทำให้บางคณะทำงานไม่มีผู้มีความรู้ ความสามารถด้านกฎหมาย ผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการด้านเอกสาร และการฝึกอบรมที่ไม่ได้รับการสะท้อนจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า ต้องการการส่งเสริมด้านทักษะ เทคนิค และวิธีการในการใกล้เกี่ยข้อพิพาทที่เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการใกล้เกี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มากกว่าที่ได้รับการฝึกอบรมเพียง 5 วัน</p>	

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้  
 เกี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
	3) ประเด็น ปัญหาด้านการ จัดหา ทรัพยากรใน การบริหาร จัดการ	(1) ด้านทรัพยากรมนุษย์	ประธานคณะทำงานศูนย์ ศูนย์ใกล้เกี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน เลื่อนเป็น กลไกเดียวที่ทำให้ศูนย์ ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ไปต่อ โดยบุคลากรภายใน ศูนย์มีศักยภาพการบริหาร จัดการค่อนข้างจำกัด บุคลากรส่วนมากเป็นจิต อาสาสามารถปฏิบัติ หน้าที่ภายในศูนย์ได้ใน ระยะสั้นแต่มีความ คาดหวังมีผู้ที่พร้อม เป็นจิตอาสาเต็มตัวอีกทั้ง ไม่มีความคล่องตัวด้าน เอกสาร รวมถึงไม่มี ประสบการณ์ในการเขียน สำนวน เนื่องจากส่วน ใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดย คาดหวังให้มีจิตอาสาเป็น เยาวชนรุ่นใหม่ หรือผู้มี ความรู้ความสามารถในการ ดำเนินการด้านเอกสาร



ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
		(2) ด้านงบประมาณ	ขาดแนวทางการจัดหางบประมาณให้กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนได้ โดยเอกสารทุกฉบับดำเนินการตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการใกล้เคียง รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่องนั้นเกิดต้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น โดยที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรมผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกกระบวนการ อีกทั้งการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นต้องใช้แผ่นพับในการนำเสนอการดำเนินการและขีดความสามารถของศูนย์อีกด้วย

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่  
 เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่  
 กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
		(3) ด้านการกระบวนการทำงาน	ด้านงานธุรการที่มีเอกสารจำนวนมากและขั้นตอนมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น เป็นปัญหาหลักในกระบวนการทำงาน

#### 4.2 การสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

เป็นการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) จากจำนวน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 15 คน โดยใช้ลักษณะความเกี่ยวข้องกับศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจำนวน 5 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้บริหารระดับนโยบาย ผู้แทนกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เลขาธิการคณะกรรมการสมานฉันท์แห่งชาติ 2) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ประกอบด้วย ผู้แทนเจ้าพนักงานอัยการ ผู้แทนศาล ผู้แทนเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3) กลุ่มนักวิชาการด้านอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม 4) กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ผู้แทนศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้แทนภาคประชาชนด้านการส่งเสริมและการมีส่วนร่วม และ 5) กลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาคุณวินิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้นำเสนอความเห็นในประเด็นต่าง ๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

**4.2.1 การบริหารจัดการการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่า และความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้กับศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร**

ในการสัมมนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้นำเสนอความเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ไว้ดังนี้

#### 4.2.1.1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเหตุผลและความจำเป็นของการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“... พระราชบัญญัติฉบับนี้ ในหมายเหตุท้ายพระราชบัญญัติได้บัญญัติมีความต้องการที่จะลดปริมาณคดีในศาลให้น้อยลงที่ประสบจากให้กระบวนการเกิดขึ้นแล้วก็ได้ผลที่แท้จริง ลดปริมาณคดีที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของพนักงานสอบสวน อัยการ ศาล โดยเจตนารมณ์ที่กฎหมายต้องการผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทเดิมมีอยู่ในกฎหมายหลายฉบับ หากเปิดประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 บัญญัติไว้ชัดเจน ว่า ศาลพยายามไกล่เกลี่ยกระบวนการหากเกิดข้อพิพาทเกิดขึ้น ในประมวลกฎหมายอาญาได้เขียนถึงเรื่องการยอมความซึ่งส่งผลให้สิทธินำคดีอาญาฟ้องระงับ ซึ่งในกฎหมายต่าง ๆ มีการบรรจุสิ่งเหล่านี้ไว้แล้ว พระราชบัญญัติฉบับนี้จึงมีเจตจำนงเพื่อต้องการให้กระบวนการสมานฉันท์เกิดขึ้นโดยลดขั้นตอนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาลง ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

โดยสรุปความได้ว่าการดำเนินการใด ๆ ของคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้น เกิดจากการกำหนดของกฎหมาย ถึงแม้ว่ากฎหมายอื่นจะกำหนดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่แล้วก็ตาม แต่พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ก็ได้กำหนดไว้เพื่อต้องการจะให้เกิดกระบวนการสมานฉันท์ ลดขั้นตอนในการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรมซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผู้เชี่ยวชาญอีกท่านที่ให้ความเห็นว่า

“...ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่จัดตั้งขึ้นจึงเป็นประโยชน์ในเชิงป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดคดีความเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ดังนั้นการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนั้นต้องเป็นการดำเนินการตามภายใต้ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เพื่อให้เกิดความสมานฉันท์ ลดขั้นตอนในกระบวนการยุติธรรม และลดปริมาณงานในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก

4.2.1.2 ประเด็นปัญหาในการดำเนินการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้หลายประเด็น ซึ่งในการดำเนินการนั้นมีประเด็นปัญหาทั้งกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ ปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้เชี่ยวชาญได้มีความเห็นแต่ละประเด็นไว้ ดังนี้

1) ปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“...เรื่องของคนตามมาตรา 3 ได้มุ่งเน้นไปที่ผู้โกล่เกลี่ย สะท้อนให้เห็นว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ คาดหวังและฝากฝังทุกอย่างไว้ให้กับผู้โกล่เกลี่ยแทบจะบริหารจัดการให้ทุกอย่าง ถ้าศึกษากระบวนการ ในขณะเดียวกันตัวของศักยภาพของผู้โกล่เกลี่ยก็มีข้อจำกัด ทั้งด้านองค์ความรู้ ข้อจำกัดทั้งในเรื่องของงบประมาณ ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ อาจตอบสนองหรือการขับเคลื่อนงานโกล่เกลี่ยไม่สามารถที่จะเป็นรูปธรรมหรือเป็นไปได้ อย่างซ้ำๆ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... ประเด็นปัญหาด้านกฎหมาย โคนต้องมาพิจารณาว่ากฎหมายลูกที่รองรับการโกล่เกลี่ยมันช่วยไปหรือไม่ มีขั้นตอนการดำเนินการมากเกินไปไหม ตั้งแต่กระบวนการตั้งผู้โกล่เกลี่ย...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... ประเด็นที่พบจากการจัดทำเอกสาร พบว่า คณะทำงานศูนย์ที่ไม่มีความรู้ หรือไม่จบทางกฎหมายมาทำให้มีศักยภาพในการจัดทำสำนวน หรือการเขียนบันทึกข้อตกลงอาจจะดูไม่ได้เป็นมืออาชีพทางกฎหมายนั้น เป็นลักษณะธรรมชาติของการโกล่เกลี่ยข้อพิพาทในภาคประชาชน ซึ่งไม่ได้พูดถึงการโกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมืออาชีพด้านกฎหมาย ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... เวลาที่ผู้ร้องมาร้องต่อศูนย์ในกระบวนการนี้ของ พรบ.โกล่เกลี่ย รายละเอียดมันมีมากมาย ตั้งแต่รับเรื่อง ตั้งแต่ส่งไปถามผู้ถูกร้องว่าเห็นพ้องเข้าสู่กระบวนการไหม ตั้งแต่กระบวนการไปแต่งตั้งผู้โกล่เกลี่ยในหลายๆอย่างวนไปวนมาระบบที่มันซ้ำซ้อน ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

โดยสาเหตุของปัญหา พบว่า พระราชบัญญัติ การไถ่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้วางแนวทางในการดำเนินการที่มีขั้นตอนซ้ำซ้อน และละเอียดมากเกินความจำเป็น จนเกิดเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทั้งกระบวนการ

2) ปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“...ศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในกรุงเทพมหานครต่างกับศูนย์ที่ตั้งอยู่ที่ภูมิภาคต่างจังหวัด โดยจะมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล อบต. มีศูนย์ยุติธรรมชุมชน ได้ยกระดับขึ้นมาเป็นศูนย์ไถ่เกลี่ยตามกฎหมาย มีพี่เลี้ยง เช่น ปลัด นายกเทศบาล นายก อบต. ช่วยดูแล แต่ศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่ที่ชุมชน บ้านประชาชนคณะทำงานศูนย์ ตั้งอยู่บ้านเลขาคณะทำงานศูนย์ กลุ่มนี้จะไม่มิงงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์เลย ก็เป็นข้อแตกต่าง ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

สาเหตุของปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการปกครองแบบพิเศษ ไม่เหมือนการปกครองส่วนภูมิภาค ทำให้การดำเนินการของศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแตกต่างจากการดำเนินการของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือกรุงเทพมหานครเข้ามาเป็นเจ้าภาพในการสนับสนุนงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ให้กับศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้

3) ปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“...ในเชิงความคิดเห็นของส่วนตัว กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ โดยเน้นที่เชิงปริมาณที่แต่ละแขวงจะต้องมีอย่างน้อย 1 ศูนย์ ในช่วงหลังจะเพิ่มประมาณ แขวงละ 1-3 ศูนย์ เป้าหมายอยู่ที่ศูนย์ บังเอิญว่าไม่ได้เน้นที่จำนวนเรื่องที่ดำเนินการไถ่เกลี่ย มองว่าเป็นจุดอ่อนเช่นกัน คือ ไม่ได้เน้นที่เป้าหมายของเรื่องที่สามารถดำเนินการไถ่เกลี่ยได้ ทำให้การผลักดันหรือการสนับสนุนในเรื่องทรัพยากรหรือเป้าหมายเรื่องต่าง ๆ อ่อนลง พอปริมาณเยอะทำให้ยังไม่มีประสิทธิภาพ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)



โดยสอดคล้องกับความเห็นผู้เชี่ยวชาญอีกท่านว่า

“...ศูนย์ประสบปัญหาอย่างมากตอนนี้ คือ เปิดมาแล้วเปิดมาเยอะแยะเกือบ 300 ศูนย์ แต่ทำงานจริงได้ไม่กี่ศูนย์...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

เมื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะพบว่า หน่วยงานรัฐได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยเน้นการดำเนินการเชิงปริมาณให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกเขตทุกแขวง

#### 4.2.1.3 ประเด็นปัญหาด้านการบริหารจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินการบริหารจัดการไว้หลายประเด็น ซึ่งสามารถสังเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับ 1) ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 2) ปัจจัยด้านงบประมาณ โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นในประเด็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ในหลายแง่มุม ทั้งในด้านการดำเนินการและการพัฒนาศักยภาพด้วยการฝึกอบรม โดยได้ให้ความเห็นประเด็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

“... ศูนย์ใกล้เคียงเป็นชื่อหนึ่งในการจดทะเบียนแต่คนขับเคลื่อนงานจริงๆก็คือคณะกรรมการบริหารศูนย์ คือคณะทำงาน ไม่ว่าจะ เป็น ท่านประธาน ท่านเลขา ท่านรองประธาน เหนียวญิก 4 ตำแหน่งที่สำคัญที่อยู่ในค่านิยมของระเบียบกรม ซึ่งสิ่งที่เราได้มีการพัฒนาที่ผ่านมาก็คือพัฒนาหลักสูตรการจัดกระบวนการทักษะของเลขานุการศูนย์กับประธานศูนย์ เราได้อบรม 3 วัน ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... เรื่องในการฝึกอบรม การจัดอบรมให้ความรู้จะประกอบไปด้วย 2 ส่วนด้วยกันส่วนที่ 1 เขาเรียกว่าคณะทำงาน คือผู้บริหารศูนย์ คนที่สองก็คือผู้ใกล้เคียง ทำหน้าที่ใกล้เคียง ในการจัดอบรมแต่ละครั้ง กรมเน้นวิชาการเป็นส่วนใหญ่ workshop ให้ความรู้มีน้อยมาก

เพราะฉะนั้นไปอบรมแล้วจบหลักสูตรมาตามที่ท่านระบุส่วนใหญ่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้จริงทำไม่ได้ เนื่องจากไม่ Workshop ให้ความรู้กับเขาเลย เมื่อผู้บริหารศูนย์ยังไม่เข้าใจในวิธีการรับเรื่องและวิธีการฟังความเดือดร้อนของผู้ร้อง ว่าสิ่งที่เขาร้องสามารถทำงานได้ไหม สามารถใกล้เคียงได้ไหม ในเมื่อตัวเองยังไม่แน่ใจเลยว่าเรื่องนี้รับได้ไหม ฉะนั้นส่วนใหญ่จะปฏิเสธการนำคดีเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... นอกจากนี้จะเห็นว่าผู้ใกล้เคียงส่วนมากเป็นเหมือนลูกหมาที่ถูกจับโยนลงน้ำ ที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพบอกว่าจะอบรมให้แล้ว มีการพัฒนาศักยภาพแล้ว แต่ถามว่าเมื่อไปดูคุณสมบัติผู้ใกล้เคียงจริง ๆ การอบรมแค่นั้นพอหรือไม่ กับการที่จะเป็นผู้ใกล้เคียง ซึ่งยังมีอีกหลายอย่าง กลายเป็นว่าทุกวันนี้การใกล้เคียงสำเร็จถามว่าตัวแทนผู้ใกล้เคียงใช้ความรู้จากการอบรมที่กรมฯ ให้มาก็เปอร์เซ็นต์ หรือสุดท้ายเป็นการใช้ประสบการณ์และความน่าเชื่อถือหรือเครดิตตัวเองที่มีอยู่ในชุมชนทำให้คนเขายอมคนเข้าถึงตกลงได้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... การที่ไปอบรมมา 5 วันส่วนใหญ่จะเป็นเน้นวิชาการเหมือนกับอบรม 3 วันของคณะทำงานศูนย์เน้นวิชาการแต่ไม่เน้นปฏิบัติ (Workshop) เมื่อจบคอร์สออกมาแล้วทำงานไม่ได้ ถ้าสมมุติเรื่องขึ้นมาให้เขาได้ฝึกได้ฝนไม่ทำงานเกิดความชำนาญแล้วก็ต้องมีพี่เลี้ยงเขาดูแลเขาเวลาที่เปิดศูนย์แล้วไม่เคยมีมาดูแลเลย มาประเมินก็การประเมินประเมินปีละครั้งแค่นั้น ศูนย์ทำงานอยู่ไหม ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... การจัดอบรมผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท ถ้าเราเน้นวิชาการมากเกินไปแต่ไม่ทำ workshop ให้เขาปฏิบัติ พอเขาอบรมกลับไปเขาไม่สามารถทำงานได้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

สามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการดำเนินการ เป็นผลมาจากการฝึกอบรมที่พัฒนาโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในระดับของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท จำนวน 5 วัน และระดับคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท จำนวน 3 วัน ไม่เพียงพอการพัฒนาศักยภาพด้วยการฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทในการนำเข้าสู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง อันเป็นผล

โดยตรงจากการอบรมที่ไม่ได้ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความเข้าใจ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2) ปัจจัยด้านงบประมาณ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้าน งบประมาณไว้ ดังนี้

“... งบประมาณเป็นเรื่องที่เราสนับสนุนส่งเสริมอยู่เพราะ พระราชบัญญัติ การไกล่ เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาตรา 70 ได้บัญญัติว่าให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สนับสนุน ค่าใช้จ่ายให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตอนนี้ 2-3 ปีที่ผ่านมาเรายังไม่ได้ตั้ง งบประมาณสนับสนุน ทางกรมฯ จึงมีแต่งตั้งสนับสนุนผู้ไกล่เกลี่ยค่าตอบแทน แต่คาดว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 งบประมาณเรื่องสนับสนุนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะ มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ คาดหวังกับกลุ่มคนเหล่านี้เป็นอย่างมาก แต่ในทาง กลับกัน กรมฯ ได้ฝากต้นทุนต่าง ๆ ไว้กับคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนั้น คณะทำงานฯ จึงจำเป็นต้องไปขอรับจัดสรรจากบุคคล หรือสถานที่ต่าง ๆ กันไปโดยใช้ ศักยภาพของแต่ละท่านในการที่จะบริหารจัดการหรือไปเครือข่ายความสัมพันธ์ (Connection) กับภาคส่วนต่างๆ ทั้งชุมชน เอกชน และนักการเมืองทั้งท้องถิ่นหรือระดับประเทศ เข้ามา สนับสนุนงานในกระบวนการไกล่เกลี่ย ถ้าคณะทำงานฯ ท่านใดมีเครือข่ายความสัมพันธ์อันดี งานไกล่เกลี่ยก็ขับเคลื่อนได้ดี แต่ก็เกิดปัญหาคือบางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อาจจะเป็นข้อจำกัดซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยอาจจะไม่มีเครือข่ายความสัมพันธ์อันดีก็จะได้รับการ สนับสนุนกิจการได้น้อย จนถึงขั้นเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... โดยธรรมชาติของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะแตกต่างจากหน่วยงาน ภาครัฐในเรื่องของงบประมาณ จะไม่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน แต่เน้นให้ภาคประชาชนจะ ช่วยเหลือโดยภาคประชาชนกันเอง ต้องใช้ในการบูรณาการความสามารถของชุมชนกันเอง ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... เรื่องของงบประมาณที่ว่าตอนนี้ยังจัดสรรมาไม่ได้เต็มที่ทำให้ประธานศูนย์บางศูนย์จะต้องมีการค่าใช้จ่ายส่วนตัวที่ประคองศูนย์ให้ได้อันนี้ก็ป็นระดับนโยบายซึ่งทางกรมฯ ได้ชี้แจงไปบ้างแล้ว ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

โดยสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านงบประมาณ อันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 2 ส่วน คือ 1) การจัดทำค่าของงบประมาณของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่เพิ่งจะเริ่มดำเนินการจัดทำค่าของบเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2) ปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ทำให้ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้รับการสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพียงทางเดียว แทนที่จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐอื่น หรือจากกรุงเทพมหานคร และเมื่องบประมาณยังไม่มาสนับสนุนก็ทำให้ไม่เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการในที่สุด

4.2.1.4 ปัญหาความเชื่อมั่นของการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาไว้ดังนี้

“... ปัจจุบันพบว่าเรื่องที่ใกล้เคียงข้อพิพาทโดยศูนย์จำนวนยังน้อย อาจจะเนื่องจากประชาชนยังไม่มี ความเชื่อมั่นว่าสามารถทำได้ดีกว่ากระบวนการยุติธรรมกระแสหลักหรือไม่ กับประเด็นที่สอง คือ เรื่องของการประชาสัมพันธ์อาจจะยังไม่ทั่วถึง โดยธรรมชาติของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจะแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐในเรื่องของงบประมาณ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

สอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญอีกท่านหนึ่งที่ให้ความเห็นไว้ว่า

“...จะมีปัญหาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นเชื่อถือ เมื่อเทียบกับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก การประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งเนื่องจากข้อจำกัดเรื่องของทรัพยากรที่ นำเข้าไปดั่งนั้นในการประชาสัมพันธ์มันก็เป็นลักษณะเชิงตั้งรับหรือเป็นแบบตามมีตามเกิด เมื่อตรงนั้นอ่อนมันก็เลยส่งผลต่อความน่าเชื่อถือหรือความมั่นใจ ยกตัวอย่าง แบบฟอร์มที่บนหัวมันไม่มีโลโก้ซึ่งถ้าคนที่มีความเข้าใจจะไม่ได้โลโก้ แบบไหนก็ใช้ได้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

และได้มีผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหาความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยไว้ว่า

“... เปิดศูนย์แล้วทำงานไม่ได้ คณะทำงานศูนย์ต่าง ๆ ก็เกิดการท้อเกิดการเบื่อ ในส่วนของคณะทำงานควรจะเพิ่มทักษะให้ความรู้ ในวิธีการ ในการลงรายละเอียด การเขียนสำนวน และส่วนต่างๆ หรือการรับเรื่องต่างๆ อันดับแรกพนักงานต้องวิเคราะห์ได้ต้องเข้าใจได้ว่าสามารถไกล่เกลี่ยได้หรือไม่ ต่อไปก็คือผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องมีทักษะอย่างมากเพราะการที่ไปอบรมมา 5 วันส่วนใหญ่จะเป็นเน้นวิชาการเหมือนกับอบรม 3 วันของคณะทำงานศูนย์ เน้นวิชาการแต่ไม่เน้นปฏิบัติ (Workshop) เมื่อจบคอร์สออกมาแล้วทำงานไม่ได้...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบสาเหตุของปัญหามีด้วยกัน 2 ส่วนคือ 1) เกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ยังทำได้ดีพอ ประชาชนทั่วไปยังขาดการรับรู้ถึงการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ขอบเขตความสามารถในการดำเนินงาน ที่สำคัญที่สุดคือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และ 2) คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ยังมีความรู้ ทักษะ และความสามารถไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการอบรมและการสร้างประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งทั้ง 2 สาเหตุของปัญหาความเชื่อมั่นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นปัญหาในส่วนของการบริหารจัดการซึ่งเป็นปัญหาที่แก้ไขและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการสูงสุดได้

สรุปการบริหารจัดการที่เหมาะสมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏตามตารางที่ 4.3



ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้ กับศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
4.2.1.1 ประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับเหตุผล และความจำเป็น ของการ โกล่เกลี่ยข้อ พิพาท		<p>การดำเนินการใดๆ ของคณะทำงาน ศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนนั้นเกิดจากการกำหนด ของกฎหมายถึงแม้ว่ากฎหมายอื่น จะกำหนดให้มีการ โกล่เกลี่ยข้อ พิพาทอยู่แล้วก็ตามแต่ พระราชบัญญัติการ โกล่เกลี่ยข้อ พิพาทพ.ศ.2562 ก็ได้กำหนดไว้ เพื่อต้องการจะให้เกิดกระบวนการ สมานฉันท์ สดชื่นตอนในการ ดำเนินการของกระบวนการ ยุติธรรมและการดำเนินการของ ศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนนั้นต้องเป็นการ ดำเนินการตามภายใต้ พระราชบัญญัติการ โกล่เกลี่ยข้อ พิพาทพ.ศ.2562 เพื่อให้เกิดความ สมานฉันท์ สดชื่นตอนใน กระบวนการยุติธรรมและลด ประมวลงานในกระบวนการ ยุติธรรมกระแสหลัก</p>	

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้ กับศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
4.2.1.2 ประเด็น ปัญหาในการ ดำเนินการโกล่เกลี่ย ข้อพิพาท	1) ปัญหาของกฎหมายที่ ใช้บังคับในการ ดำเนินการ		สาเหตุของ ปัญหา พบว่า พระราชบัญญัติ การโกล่เกลี่ยข้อ พิพาท พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง ได้วาง แนวทางในการ ดำเนินการที่มี ขั้นตอนซ้ำซ้อน และละเอียดมาก เกินความจำเป็น จนเกิดเป็น อุปสรรคในการ ปฏิบัติงานของ คณะทำงานศูนย์ โกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาค ประชาชนทั้ง กระบวนการ

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้ กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
	2) ปัญหาโครงสร้างของ หน่วยงานรัฐที่ไม่ สนับสนุนการ ดำเนินการศูนย์ใกล้ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร		สาเหตุของปัญหา โครงสร้างของ หน่วยงานรัฐที่ไม่ สนับสนุนการ ดำเนินการศูนย์ใกล้ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เนื่องจาก กรุงเทพมหานครมี รูปแบบการ ปกครองแบบพิเศษ ไม่เหมือนการ ปกครองส่วน ภูมิภาค ทำให้การ ดำเนินการของศูนย์ ใกล้ใกล้เคียงข้อพิพาท ภาคประชาชน แตกต่างจากการ ดำเนินการของศูนย์ ยุติธรรมชุมชน อื่น ทั้งยังไม่มี หน่วยงานของกรม คุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพ หรือ กรุงเทพมหานคร เข้ามาเป็นเจ้าภาพ ในการสนับสนุน งบประมาณด้าน

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้ กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
			วัสดุอุปกรณ์ให้กับ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ได้
	3) ปัญหาการกำหนด ยุทธศาสตร์ในการ ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร		เมื่อวิเคราะห์สาเหตุ ของ ปัญหาการ กำหนดยุทธศาสตร์ ในการดำเนินการ จัดตั้ง ศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จะพบว่า หน่วยงาน ภาครัฐได้กำหนดให้มีการ จัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชน โดยเน้น การดำเนินการเชิง ป ริ ม า ณ ใ ห้ ประชาชนเข้าถึงได้ ทุกเขตทุกแขวง

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้ กับศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
4.2.1.3 ประเด็น ปัญหาด้านการ บริหารจัดการศูนย์ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน	1) ปัจจัยด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์		สรุปสาเหตุของ ปัญหาด้านการ พัฒนาทรัพยากร มนุษย์ในด้านการ ดำเนินการ เป็น ผลมาจากการ ฝึกอบรมที่พัฒนา โดยกรมคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพ ในระดับของผู้ โกล่เกลี่ยข้อ พิพาท จำนวน 5 วัน และระดับ คณะทำงานศูนย์ โกล่เกลี่ยข้อ พิพาท จำนวน 3 วัน ไม่เพียงพอ ต่อการพัฒนา ศักยภาพด้วยการ ฝึกอบรม โดย ผู้เชี่ยวชาญหลาย ท่านได้ให้ ความเห็นเกี่ยวกับ ความสามารถของ ผู้โกล่เกลี่ยข้อ พิพาทในการ นำเข้าสู่ข้อพิพาท



ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการไถ่เกี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้กับศูนย์ไถ่เกี่ยข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
			เข้าสู่กระบวนการไถ่เกี่ย อันเป็นผลโดยตรงจากการอบรมที่ไม่ได้ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความเข้าใจ ทักษะความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไถ่เกี่ยข้อพิพาท
	2) ปัจจัยด้านงบประมาณ		สามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านงบประมาณอันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 2 ส่วน คือ 1) การจัดทำค่าของงบประมาณของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่เพิ่งจะเริ่มดำเนินการจัดทำค่าของบเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ไถ่เกี่ยข้อพิพาทภาค

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้ กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
			<p>ประชาชนใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2) ปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ทำให้ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ใ้ได้รับการสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพียงทางเดียว แทนที่จะใ้ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐอื่น หรือจาก กรุงเทพมหานคร และ มี งบประมาณยังไม่มาสนับสนุนก็ทำให้ไม่เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการในที่สุด</p>

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้ กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
4.2.1.4 ปัญหาความ เชื่อมั่นของการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน			ประเด็นปัญหา ความเชื่อมั่นของ การไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาค ประชาชน พบ สาเหตุของ ปัญหามีด้วยกัน 2 ส่วนคือ 1) เกิด จากการ ประชาสัมพันธุ์ที่ ยังทำได้มีดีพอ ประชาชนทั่วไป ยังขาดการรับรู้ ถึงการจัดตั้ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาค ประชาชน ขอบเขต ความสามารถใน การดำเนินงาน ที่ สำคัญที่สุดคือ ประโยชน์ของ การไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาค ประชาชน และ

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้ กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
			2) คณะทำงาน ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ที่ยังมีความรู้ ทักษะ และ ความสามารถไม่ เพียงพอที่จะ ปฏิบัติงานได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ ขาดการอบรม และการสร้าง ประสบการณ์ที่ เหมาะสมกับการ ทำงาน ซึ่งทั้ง 2 สาเหตุของ ปัญหาความ เชื่อมั่นในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาค ประชาชน เป็น ปัญหาในส่วน

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการบริหารจัดการการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่าและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้ กับศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ปัญหาข้อขัดข้อง
			ของการบริหารจัดการซึ่งเป็นที่ปัญหาที่แก้ไขและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการสูงสุดได้

#### 4.2.2 ข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการโกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ในการสัมมนาอิง ผู้เชี่ยวชาญได้นำเสนอความเห็นที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่ได้ให้ความเห็นไว้ทั้งสิ้น 3 ประเด็น คือ

4.2.2.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาในการดำเนินการโกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้เชี่ยวชาญได้มีความเห็นแต่ละประเด็นไว้ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ โดยสาเหตุของปัญหามาจาก พระราชบัญญัติ การโกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้วางแนวทางในการดำเนินการที่มีขั้นตอนซ้ำซ้อน และละเอียดมากเกินไปจนเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งกระบวนการ ในการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาไว้ ดังนี้



“...กระบวนการใกล้เคียงเป็นเพียงหน่วยหนึ่งที่ทำให้เกิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในระดับชุมชนภายใต้ปัญหาปัจจุบันจะทำอะไรให้กระบวนการซึ่งเป็นสภาพปัญหาในด้านกระบวนการดำเนินการ ทำให้กระบวนการเหล่านั้นประสบความสำเร็จ คือ ต้องลดขั้นตอน ลดวิธีการ เปิดโอกาสคู่กรณีที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์การใกล้เคียงที่รวมตัวผู้ใกล้เคียงด้วย โดยทั้ง คน รูปแบบกระบวนการเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน ก็เชื่อว่าจะทำให้กระบวนการในการใกล้เคียงเกิดผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้นจริง ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... กระบวนการตั้งผู้ใกล้เคียง ในกฎหมายลูกบอกว่าให้คู่กรณีเลือกผู้ใกล้เคียง แต่ในบทสัมภาษณ์จากการเก็บข้อมูลจากประธานคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนหลายศูนย์ฯ ที่ให้ข้อสังเกตมาว่า จริง ๆ แล้วไม่ต้องให้คู่กรณีเลือกก็ได้มันเป็นการเพิ่มขึ้นตอน น่าจะให้ศูนย์แต่งตั้งไปเลยใหม่ ซึ่งในกฎหมายในระเบียบเขียนไว้ชัดเจนว่าให้คู่กรณีตกลงกันเลือกก่อน ถ้าตกลงไม่ได้ค่อยให้หน่วยงานแต่งตั้งให้ อันนี้คือกฎหมายเขียนไว้ในรูปแบบ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“...เราจะเห็นว่ากระบวนการดำเนินการใกล้เคียงเยอะมากซึ่งยอมรับว่าเป็นกระบวนการตามกฎหมาย แต่ก็ต้องย้อนกลับไปถามว่ากฎหมายนั้นใครเขียน ก็กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นผู้เขียน เข้าใจว่ามันละเอียดเป็นการถามกลับไปถามกลับมา ก็เลยเกิดสิ่งที่เรียกว่าเวลาตามมา ยกตัวอย่างเช่น แบบ ค5 ค6 ศูนย์ต้องส่งแบบ ค5 ผู้ร้อง ผู้ถูกร้องต้องส่งแบบ ค6 แบบ ค7 ต้องตอบแบบ ค8 แบบ ค9 ต้องตอบแบบ ค10 นี่ก็ใช้เวลากว่าจะถึงกว่าจะตอบกันไปตอบกันมา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(Platform) คิดว่าน่าจะสามารถช่วยลดเวลาตรงนี้ได้ โดยการพัฒนาแพลตฟอร์ม (Platform) ก็มีหลายอย่างที่คิดทางข้อกฎหมายเนื่องจากกฎหมายเขียนไว้ ซึ่งก็ต้องยอมรับว่ากระบวนการทางกฎหมายหรือบุคคลทางกฎหมายอนุรักษ์นิยม (Conservative) มาก อย่างน้อยก็ถามหลายเช่น ถามหากระดาษ ถามหาอะไรที่เป็นจารึก ด้วยกระบวนการมันเยอะ อาจจะต้องย้อนกลับไปลดขั้นตอนการดำเนินการ ย่อ (Lean) ระบบให้กระชับขึ้น แล้วแพลตฟอร์มมันก็จะกระชับตามมาได้ โดยง่าย แล้วก็เรื่องของงานธุรการที่ลดเวลางานธุรการในระบบได้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ ที่ทำให้กระบวนการดำเนินการมีระเบียบขั้นตอนมากขึ้น กลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นออกเป็น 2 ประเด็น คือ แนวทางที่หนึ่ง การดำเนินการลดระเบียบขั้นตอนในการดำเนินการซึ่งการลดขั้นตอนในกฎหมายทั้งระดับ พระราชบัญญัติ และระเบียบกรม เป็นการดำเนินการที่ต้องใช้เวลานานไม่ทันต่อการปฏิบัติ แต่หากใช้แนวทางที่สอง ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการ โดยขั้นตอนการดำเนินการอาจจะไม่ลดลงมากแต่ระยะเวลาในการดำเนินการจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด

2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหา โครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยสาเหตุของปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการปกครองแบบพิเศษ ไม่เหมือนการปกครองส่วนภูมิภาค ทำให้การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแตกต่างจากการดำเนินการของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือกรุงเทพมหานครเข้ามาเป็นเจ้าภาพในการสนับสนุนงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ ให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้ ในการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาไว้ว่า

“...การที่จะไปเปิดทางหรือการที่จะสร้างความเข้าใจกับส่วนราชการในพื้นที่โดยรอบ สำนักงานเขตฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จะมีส่วนช่วยให้เกิดการขับเคลื่อนได้อย่างมากในเรื่องของการพัฒนาชุมชนซึ่งมีอยู่ทุกสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต ซึ่งมีรายชื่อชุมชนทุกชุมชนอยู่แล้ว ฝ่ายพัฒนาฯ ก็มีทรัพยากรเบื้องต้นแต่บางท่านก็เข้าถึงได้บางท่านก็เข้าถึงไม่ได้ ดังนั้นหากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สามารถที่จะไปเปิดทางให้ นำร่องให้ สร้างความเข้าใจกับส่วนราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทำยังไงให้มันเป็นเรื่องของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจริงๆ มันเป็นภารกิจหนึ่งของกรุงเทพมหานครอยู่แล้ว ดังนั้นอาจจะมีลักษณะของการการทำ MOU เจริญนโยบายก่อนหรือเปล่าระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กับ กรุงเทพมหานคร เพื่ออย่างน้อย MOU มันจะเป็นหลักอิงให้กับผู้ไกล่เกลี่ยหรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทั้ง 200 กว่าศูนย์ ในการที่จะเข้าไปประสานความร่วมมือหรือขอรับการสนับสนุนทรัพยากรหรือปัจจัยต่าง ๆ ได้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหา โครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้เชี่ยวชาญได้ให้นำเสนอให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้ควบคุมกำกับดูแลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกับกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานรัฐสามารถ

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะพบว่า หน่วยงานรัฐได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยเน้นการดำเนินการเชิงปริมาณให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกเขตทุกแขวง ในการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาไว้ว่า

“... สำนักงานกิจการยุติธรรม พยายามจะผลักดันให้มีคณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมระดับจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ กทม. ซึ่งจะเป็นกลไกทำให้เป็นจุดเชื่อมต่อ ประชาสัมพันธ์ ทำให้แต่ละหน่วยงานเข้ามาทำงานร่วมกันได้และได้เห็นความสำคัญ โดยอาจจะใช้ ผอ.เขต เป็นประธาน เพื่อเชื่อมต่อ และประเมินผล ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... หากแพลตฟอร์มสามารถนำออกมาใช้งานได้จริง การดำเนินยุทธศาสตร์ที่ให้ประชาชนในชุมชนเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอาจจะเปลี่ยนไปด้วย เพราะจากที่รัฐต้องตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกเขต ทุกแขวงเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย แต่เปลี่ยนมาเป็นเว็บไซต์แพลตฟอร์มให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ ทุกเวลา จะเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อีกทั้งยังประหยัดงบประมาณ และสามารถควบคุมมาตรฐานในการดำเนินการได้อีกทางหนึ่งด้วย ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า หากคณะผู้บริหารงานระดับนโยบายยังคงต้องการสร้างการรับรู้และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ปริมาณมาก การปรับเปลี่ยนการเข้าถึงผ่านการใช้ระบบสารสนเทศจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจฝืดเคือง และงบประมาณแผ่นดินในปัจจุบัน

4.2.2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยผู้เชี่ยวชาญได้ความเห็นให้เกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินการบริหารจัดการไว้หลายประเด็น ซึ่งสามารถสังเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับ 1) ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 2) ปัจจัยด้านงบประมาณ โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นในประเด็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการดำเนินการ เป็นผลมาจากการฝึกอบรมที่พัฒนาโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในระดับของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 5 วัน และระดับคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 3 วัน ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพด้วยการฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการนำเข้าสู่ข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย อันเป็นผลโดยตรงจากการอบรมที่ไม่ได้ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความเข้าใจ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาไว้ ดังนี้

“... อีกข้อสังเกตหนึ่งที่เป็นผู้รับผิดชอบอบรมหลักสูตรสามวัน จะนำข้อสังเกตไปประยุกต์และนำเรียนผู้บริหารเรื่องนโยบายการปรับหลักสูตรให้คณะทำงานศูนย์ได้มีทักษะการปฏิบัติงานเรื่องการจัดทำสำนวนคดี การกลั่นกรองเรื่องได้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“...ระเบียบได้บัญญัติไว้เรื่องของคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย โดยการดำเนินการที่ผ่านมายังไม่ได้ใช้การสรรหาและคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยในภาครัฐอย่างน้อย 5 เรื่อง เป็นเกณฑ์คุณสมบัติก่อนแล้วจึงสามารถขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ โดยหากใช้เกณฑ์นี้ก็จะสามารถคัดเลือกคนที่มีความรู้เข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยในกระบวนการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน โดยฝ่ายการเรียนรู้โดยช่องทางแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)



“... การพัฒนาศักยภาพอาจจะต้องมองที่ในลักษณะของการ Coaching ในชุมชนด้วย การเรียนรู้จาก Best Practice การเรียนรู้จาก Case Study ในแต่ละแห่งน่าจะเป็นประโยชน์มากกว่าการที่นำเข้า เฉพาะข้อกฎหมายให้กับกลุ่มผู้ใกล้ชิดเพราะระหว่างมานั่งอบรมวิชาการกับให้ลองปฏิบัติจริง เชื่อว่าผู้ใกล้ชิดทำเลยเรียนรู้เจ็บจริงเล่นจริงแล้วเขากลับไปเขามีทักษะ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... เท่าที่ดูจะมีเรื่องคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) แต่ว่ามีวิธีการใกล้เคียงอาจจะแล้วแต่ รูปแบบของแต่ละพื้นที่ แล้วแต่ผู้ใกล้ชิด กับบางอันอาจจะ มีรูปแบบง่ายๆ เช่น เรื่องรुक้าที่ดิน อาจจะมีการใกล้เคียงให้เกิดความพึงพอใจกันทั้งสองฝ่าย ไม่ต้องเป็นคดีขึ้นสู่ระบบด้านกระทรวง ยุติธรรม โดยผู้ใกล้ชิดบางท่านก็มีความเชี่ยวชาญสูง บางคนก็อาจจะมีความเชี่ยวชาญขั้นต้น ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยสรุป แบ่งเป็น 4 แนวทาง คือ แนวทางแรกปรับปรุงเนื้อหา ซึ่งทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จำเป็นต้องเป็นเจ้าภาพในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรอบรมผ่านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง แนวทางที่ 2 ปรับปรุงวิธีการ วิธีการฝึกอบรมอย่างเดียวน่าจะไม่เพียงพอต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะให้กับคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน เน้นการปฏิบัติจริงและสร้างการเรียนรู้จากการลงมือทำ โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการนำแพลตฟอร์มออนไลน์มาช่วยดำเนินการ แนวทางที่ 3 พิจารณาในการคัดเลือก เมื่อระเบียบได้บัญญัติให้สามารถดำเนินการคัดเลือกขึ้นทะเบียนผู้ใกล้ชิดที่มีประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 5 เรื่อง มาประกอบการพิจารณา ก็อาจจะใช้จุดแข็งข้อนี้ในการดำเนินการร่วมกับแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อเปิดช่องทางให้ผู้สนใจเข้าสมัครเป็นผู้ใกล้ชิดสามารถเรียนรู้ รูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และแนวทางที่ 4 สร้างมาตรฐานผู้ใกล้ชิดให้สามารถปฏิบัติงานได้ผ่านการทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เข้าใจง่ายกว่าเล่มเดิม



2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านงบประมาณ โดยสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านงบประมาณ อันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 2 ส่วน คือ 1) การจัดทำค่าของงบประมาณของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่เพิ่งจะเริ่มดำเนินการจัดทำค่าของบเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2) ปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้รับการสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพียงทางเดียว แทนที่จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐอื่น หรือจากกรุงเทพมหานคร และเมื่องบประมาณยังไม่มาสนับสนุนก็ทำให้ไม่เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการในที่สุดในการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาไว้ ดังนี้

“... ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ยังคงไม่สามารถดำเนินการร่วมจัดทำค่าของงบประมาณเพื่อใช้ประกอบค่าของงบประมาณในส่วนของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ดังนั้นการแก้ปัญหานี้จำเป็นต้องมีการอบรม พัฒนา และสร้างรูปแบบการดำเนินการให้คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถดำเนินการได้ง่าย ผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งเอกสารแบบออนไลน์ และแบบออฟไลน์ เพื่อการเข้าถึงทุกรูปแบบ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... การดำเนินการสนับสนุนงบประมาณของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรี ได้ดำเนินการจัดทำระเบียบ เพื่อให้การสนับสนุนงบประมาณเป็นที่เรียบร้อย อีกทั้งได้จัดทำค่าของงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เป็นที่เรียบร้อยแล้วเช่นกัน แต่ในการดำเนินการจะใช้เวลาาน...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... การขอรับการสนับสนุนผ่านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่ทำกับกรุงเทพมหานคร อาจจะช่วยให้การดำเนินการที่ขาดของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนบรรเทาลงได้ เช่นเดียวกัน ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านงบประมาณ โดยสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านงบประมาณ สามารถสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณ รวมไปถึงการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานปกครอง ซึ่งกรุงเทพมหานครมีทรัพยากรมากพอที่จะจัดสรรให้คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้าไปใช้ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

4.2.2.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความเชื่อมั่นของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาความเชื่อมั่นของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบสาเหตุของปัญหามีด้วยกัน 2 ส่วนคือ 1) เกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ยังทำได้มีดีพอ ประชาชนทั่วไปยังขาดการรับรู้ถึงการจัดตั้งศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ขอบเขตความสามารถในการดำเนินงาน ที่สำคัญที่สุดคือประโยชน์ของการไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และ 2) คณะทำงานศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ยังมีความรู้ ทักษะ และความสามารถไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการอบรมและการสร้างประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงาน โดยในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้มีการเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาไว้ ดังนี้

“... เมื่อศูนย์ไถ่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี มีประสิทธิภาพ ประชาชนเห็นเป็นที่ประจักษ์แล้วว่าเมื่อมาที่ศูนย์ฯ แล้วเรื่องราวทุกข้อร้องเรียนหมดไป ก็จะมีการบอกต่อแบบปากต่อปาก แต่กว่าจะดำเนินการให้มีประสิทธิภาพได้ ต้องแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้สัมมนากันในวันนี้แล้วเสร็จก่อน หรือไม่ก็ทำให้ดีขึ้นบ้างบางส่วนก่อน อีกทั้งยังจำเป็นต้องมีการติดตามตรวจสอบดูแลการดำเนินการให้ดี มีประสิทธิภาพไปตลอด แล้วค่อยไปดำเนินการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม ไม่อย่างนั้นจะเป็นการดำเนินน้ำพริกละลายแม่น้ำ แทน ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... ในการไถ่เกลี่ย คือการระงับข้อพิพาท หรือการยุติการระงับข้อพิพาทด้วยความมีข้อตกลงยินยอมโดยผู้ไถ่เกลี่ยให้การช่วยเหลือ แนะนำเสนอแนะ หาทางออกข้อยุติ และระงับข้อพิพาทให้แก่คู่ความเท่านั้น ไม่มีอำนาจทางกฎหมายเข้าไปชี้แนะ แนะนำอะไรเลย ส่วนตัวอยู่ในระบบของศาล โดยส่วนตัวมองระบบภาคประชาชนไปที่ผู้ไถ่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลาง การแต่งกายต้องให้เกียรติคู่ความทั้งสองฝ่าย สร้างความน่าเชื่อถือให้กับคู่ความ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความเชื่อมั่นของการ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน สามารถสรุปได้ 2 แนวทางคือ การสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ผ่านการแก้ปัญหาในการดำเนินการและการบริหารจัดการที่ได้กล่าวมาทั้งหมดในการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ใกล้เคียง ซึ่งการดำเนินการสร้างความ โดยทั้งสองแนวทางจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การดำเนินการและความสามารถของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง

สรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ปรากฏตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
4.2.2.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาในการดำเนินการ ใกล้เคียงข้อพิพาท	1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ	สาเหตุของปัญหามาจากพระราชบัญญัติ การ ใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้วางแนวทางในการดำเนินการที่มีขั้นตอนซ้ำซ้อน และละเอียดมากเกินไปจนเกิดเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนทั้งกระบวนการ	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ ที่ทำให้กระบวนการดำเนินการมีระเบียบขั้นตอนมากนัก กลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นออกเป็น 2 ประเด็นคือ แนวทางที่หนึ่งการดำเนินการลดระเบียบขั้นตอนในการดำเนินการซึ่ง

ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
			<p>การลดขั้นตอนในกฎหมายทั้งระดับพระราชบัญญัติและระเบียบกรมเป็นการดำเนินการที่ต้องใช้เวลานานไม่ทันต่อการปฏิบัติ แต่หากใช้แนวทางที่สอง ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการ โดยขั้นตอนการดำเนินการอาจจะไม่ลดลงมากแต่ระยะเวลาในการดำเนินการจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด</p>

ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
	<p>2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร</p>	<p>สาเหตุของปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการปกครองแบบพิเศษ ไม่เหมือนการปกครองส่วนภูมิภาค ทำให้การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแตกต่างจากการดำเนินการของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือกรุงเทพมหานครเข้ามาเป็นเจ้าภาพในการสนับสนุนงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้</p>	<p>ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้เชี่ยวชาญได้ให้นำเสนอให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้ควบคุมกำกับดูแลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกับกรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานรัฐสามารถ</p>



ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
	<p>3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร</p>	<p>สาเหตุของปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะพบว่าหน่วยงานรัฐได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยเน้นการดำเนินการเชิงปริมาณให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกเขตทุกแขวง</p>	<p>หากคณะผู้บริหารงานระดับนโยบายยังคงต้องการสร้างการรับรู้และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ปริมาณมาก การปรับเปลี่ยนการเข้าถึงผ่านการใช้ระบบสารสนเทศจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจฝืดเคือง และงบประมาณแผ่นดินในปัจจุบัน</p>

ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
4.2.2.2 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประเด็น ปัญหาด้านการ บริหารจัดการศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน	1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ประเด็นปัญหาด้าน ปัจจัยด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	สาเหตุของปัญหาด้านการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน ด้านการดำเนินการ เป็นผล มาจากการฝึกอบรมที่ พัฒนาโดยกรมคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพในระดับ ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 วัน และระดับ คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท จำนวน 3 วัน ไม่ เพียงพอต่อการพัฒนา ศักยภาพด้วยการฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับ ความสามารถของผู้ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทในการนำเข้า ข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการ ไกล่เกลี่ย อันเป็นผล โดยตรงจากการอบรมที่ ไม่ได้ทำให้ผู้ผ่านการ ฝึกอบรม มีความเข้าใจ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท	ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประเด็น ปัญหาด้านปัจจัย ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ โดยสรุป แบ่งเป็น 4 แนวทาง คือ แนวทางแรก ปรับปรุงเนื้อหา ซึ่งทางกรม คุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพจำเป็นต้อง เป็นเจ้าภาพในการ ปรับปรุงเนื้อหา หลักสูตรอบรม ผ่านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกภาค ส่วนที่เกี่ยวข้อง แนวทางที่ 2 ปรับปรุงวิธีการ วิธีการฝึกอบรม อย่างเดียวยังจะ ไม่เพียงพอต่อการ สร้างความรู้ ความเข้าใจ และ ทักษะให้กับ

ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
			<p>คณะทำงานศูนย์ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท ภาคประชาชน เน้นการปฏิบัติจริง และสร้างการ เรียนรู้จากการลง มือทำ โดย ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ ความเห็นเกี่ยวกับ การนำ แพลตฟอร์ม ออนไลน์มาช่วย ดำเนินการ แนวทางที่ 3 พิถีพิถันในการ คัดเลือก เมื่อ ระเบียบได้บัญญัติ ให้สามารถ ดำเนินการคัดเลือก ขึ้นทะเบียนผู้โกล่ เกลี่ยที่มี ประสบการณ์ใน การโกล่เกลี่ยข้อ พิพาท จำนวน 5 เรื่อง มา ประกอบการ</p>

ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
			<p>พิจารณา ที่อาจจะใช้จุดแข็งข้อนี้ในการดำเนินการร่วมกับแพลตฟอร์มสารสนเทศ เพื่อเปิดช่องทางให้ผู้สนใจเข้าสมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเรียนรู้รูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และแนวทางที่ 4 สร้างมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถปฏิบัติงานได้ผ่านการทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เข้าใจง่ายกว่าเล่มเดิม</p>

ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
	<p>2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านงบประมาณ</p>	<p>สาเหตุของปัญหาด้านงบประมาณ อันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 2 ส่วน คือ 1) การจัดทำค่าของงบประมาณของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่เพิ่งจะเริ่มดำเนินการจัดทำค่าของบเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2) ปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้รับการสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพียงทางเดียว แทนที่จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐอื่น หรือจากกรุงเทพมหานคร และเมื่องบประมาณยังไม่มาสนับสนุนก็ทำให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการในที่สุด</p>	<p>แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวรวมถึงการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานปกครอง ซึ่งกรุงเทพมหานครมีทรัพยากรมากพอที่จะจัดสรรให้คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้าไปใช้ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน</p>



ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
4.2.2.3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาความ เชื่อมั่นของการไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน		สาเหตุของปัญหามีด้วยกัน 2 ส่วนคือ 1) เกิดจากการ ประชาสัมพันธ์ที่ยังทำไม่ได้มี ดีพอ ประชาชนทั่วไปยังขาด การรับรู้ถึงการจัดตั้งศูนย์ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน ขอบเขต ความสามารถในการ ดำเนินงาน ที่สำคัญที่สุดคือ ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชน และ 2) คณะทำงานศูนย์ไกล เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ที่ยังมี ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถไม่เพียง พอที่จะปฏิบัติงาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ขาดการอบรม และการสร้างประสบการณ์ ที่เหมาะสมกับการทำงาน	ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหา ความเชื่อมั่นของ การไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาค ประชาชน สามารถสรุปได้ 2 แนวทางคือ การ สร้างความ น่าเชื่อถือและ ความเชื่อมั่นใน การปฏิบัติการของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทภาค ประชาชน ผ่าน การแก้ปัญหาใน การดำเนินการและ การบริหารจัดการ ที่ได้กล่าวมา ทั้งหมดในการ สัมมนาอิงกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญ และ การสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งการดำเนินการ

ตารางที่ 4.4 แสดงผลสรุปข้อเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ปัญหาข้อขัดข้อง	ข้อเสนอแนะ
			สร้างความ โดยทั้งสองแนวทาง จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การดำเนินการและความสามารถของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง

4.2.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ในการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้ทำการนำเสนอร่างแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ให้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.2.3.1 ข้อเสนอแนะทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ควรพิจารณาให้รอบด้านและครอบคลุมทุกมิติโดยไม่ขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมายที่ให้อำนาจไว้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นไว้ว่า

“... มาตรา 3 ระบุไว้ชัดเจนว่ามีการกำหนดรูปแบบวิธีการภายใต้ พ.ร.บ. ฉบับนี้อย่างไร โดย นิยาม คือ การดำเนินการเพื่อให้ผู้กรณีได้มีโอกาสตกลงกันในทางแพ่งและทางอาญา สาธารณะสำคัญคือโดยสันติวิธี และปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้อง ดำเนินการให้ตรงกับกรไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สาธารณะสำคัญคือต้องดำเนินการ โดยสันติวิธีและ ปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท อาจจะต้องกลับคูเรื่องคน นอกจากคุณสมบัตินอกจาก หน้าทีใน มาตรา 10 11 ใน พ.ร.บ. ต้องดูด้วยว่ารูปแบบวิธีการนั้นเป็นไปตามแนวทางนั้น ใหม่ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“...ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการให้ตรงกับกรไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สาธารณะสำคัญคือต้อง ดำเนินการโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท อาจจะต้องกลับคูเรื่องคน และ หากนาระบบมาใช้ต้องพิจารณาบทบัญญัติของกฎหมายประกอบ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

หากพิจารณาการดำเนินการด้านกฎหมายแล้วผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นว่าที่การ ดำเนินการที่จะนำกรไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้นิยาม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามมาตรา 3 แห่ง พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไว้ว่า การดำเนินการเพื่อให้ผู้กรณีมีโอกาสเจรจา ตกลงกัน ระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี ดังนั้นการ ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านแพลตฟอร์มสารสนเทศจึงไม่ขัดต่อกฎหมาย และสามารถ ดำเนินการได้

4.2.3.2 ข้อเสนอแนะทางด้านเทคนิคและการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ แพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง จำเป็นจะต้องออกแบบ มาให้ใช้งานได้ง่าย มีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน ทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง ผู้ไกล่เกลี่ย คณะทำงานศูนย์ไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ดูแลระบบของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยให้มีการ คำอธิบายให้ง่ายต่อการใช้งานทั้งบนหน้าเว็บไซต์และคู่มือที่เอาไว้อ่านเพื่อทำความเข้าใจเป็นรูปเล่ม เพื่อสะดวกต่อการอ่านทำความเข้าใจของผู้ใช้งานจากทุกฝ่าย ผู้เชี่ยวชาญได้ร่วมกันลงความเห็น เกี่ยวกับหัวข้อของการใช้งานที่ควรจะมีในแพลตฟอร์มสารสนเทศไว้หลายประเด็น ดังต่อไปนี้

1) ประเด็นด้านความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

“... เรื่องของความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (User Friendly) เรื่องระบบแพลตฟอร์ม...”  
(ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... Platform จะต้อง ออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงและง่ายต่อการใช้งาน (Easy to Asset) สำหรับผู้ทำหน้าที่ในการใกล้เคียงจำนวนมาก ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 15, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานของแพลตฟอร์มสารสนเทศที่จำเป็นจะต้องออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่ายทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง ผู้ใกล้เคียง คณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ดูแลระบบของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับการใช้งานที่ง่าย รวมไปถึงการมีคำอธิบายไว้ว่า

“... การพัฒนาระบบ platform สารสนเทศสามารถเชื่อมโยงกับระบบในการยื่นคำขอแบบออนไลน์ได้ แต่หากมีกล่องคำแนะนำ คำอธิบาย (Pop up) ทุกครั้งที่เอามาสนี้ไปวาง ช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจมากขึ้น และการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ หากเป็นไปได้อาจจะต้องแจกให้ทุกศูนย์ ซึ่งมองว่าเป็นช่องทางการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่จะมาขอใช้บริการกับศูนย์ รวมถึงการเปิดระบบสารสนเทศ แสดงข่าวประชาสัมพันธ์ ผลงานของศูนย์ให้เห็นความเป็นรูปธรรม ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

โดยแนะนำให้มีการคำอธิบายให้ง่ายต่อการใช้งานทั้งบนหน้าเว็บไซต์และคู่มือที่เอาไว้อ่านเพื่อทำความเข้าใจเป็นรูปเล่มเพื่อสะดวกต่อการอ่านทำความเข้าใจของผู้ใช้งานจากทุกฝ่าย

2) ประเด็นการจัดให้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวไว้ ดังนี้

“... เมื่อทำบน Platform แล้ว เห็นด้วยกับ Pop up อธิบายรายละเอียดว่า พுகถึงเรื่องอะไร กฎหมายถึงเรื่องอะไร และถ้ามันสามารถไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ก็ให้สามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Signature) บนสมาร์ตโฟนได้เลย หรือผู้สูงอายุไม่ต้องใช้ e-Signature ก็ได้ ให้ใช้ลายมือชื่อด้วยการแสกนนิ้วมือลงบนสมาร์ตโฟนได้เลย ซึ่งลดค่าใช้จ่ายได้รวมถึงสามารถปริ้นแบบฟอร์มเป็น PDF ได้เลย คือ ซึ่งเมื่อบันทึกข้อตกลงกันแล้ว ทั้งฝ่ายร้องและผู้ถูกร้องยอมก็สามารถปริ้นเอกสารได้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... ทั้งนี้ปัญหาที่ที่พบเจอ ขนาดนั่งเห็นหน้าคุยกัน นั่งเจอหน้า ประจันหน้ากัน บางครั้งยังขบยาก ยิ่งเป็นระบบออนไลน์ปัญญาก็เกิดมากขึ้น สิ่งที่เราไม่เห็นก็คือผู้อยู่เบื้องหลังของกลุ่มความ หากถามว่าการไกล่เกลี่ยออนไลน์มีความสำเร็จ 100% หรือไม่...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ประเด็นการจัดให้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ในประเด็นการจัดให้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์ผู้เชี่ยวชาญได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นการทำ e-Signature หรือการดำเนินการอื่น ที่ใช้แทนการลงลายมือชื่อออนไลน์และต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้เกิดความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และย่นระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ย อีกทั้งยังสามารถดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มตามกฎหมายที่ออกไว้ได้อีกด้วย แต่ก็ยังมีประเด็นที่ยังต้องพิจารณาอีกด้านคือสภาพแวดล้อมของการไกล่เกลี่ยอาจจะมีการแนะนำจากบุคคลที่สามที่จะเป็นปัญหาทำให้การไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ

“... หากสามารถไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ก็ให้สามารถลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Signature) บนสมาร์ตโฟนได้เลย หรือผู้สูงอายุไม่ต้องใช้ e-Signature ก็ได้ ให้ใช้ลายมือชื่อด้วยการแสกนนิ้วมือลงบนสมาร์ตโฟนได้เลย ซึ่งลดค่าใช้จ่ายได้รวมถึงสามารถปริ้นแบบฟอร์มเป็น PDF ได้เลย คือ ซึ่งเมื่อบันทึกข้อตกลงกันแล้ว ทั้งฝ่ายร้องและผู้ถูกร้องยอมก็สามารถปริ้นเอกสารได้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)



3) ประเด็นการใช้ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรม ในขณะที่ปฏิบัติงาน (On The Job Training) ผ่านการสังเกตการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้ใกล้เคียงที่ได้ประกาศการจัดการใกล้เคียงไว้ในระบบแพลตฟอร์ม หรือการซ่อมใกล้เคียงจากผู้ใกล้เคียงที่ทำการสวมบทบาทสมมติ เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมเกิดประสบการณ์เพื่อนำไปต่อยอดจนเกิดทักษะในการดำเนินการใกล้เคียง ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวไว้ ดังนี้

“... แพลตฟอร์มนี้อาจจะสามารถช่วยให้ผู้ที่เข้ามาเป็นผู้ใกล้เคียงรุ่นถัดไปเรียนรู้จากแพลตฟอร์มออนไลน์ได้ สมมุติว่าเมื่อมีการใกล้เคียงเกิดขึ้นจะมีห้องของผู้ใกล้เคียงที่เป็นผู้อัปโหลดเนื้อหาหรือบริบทที่เกิดขึ้นในการใกล้เคียงหรือหากทำได้ไปถึงการใกล้เคียงออนไลน์แบบ 100 เปอร์เซ็นต์ก็ให้ผู้สนใจเข้าไปสังเกตการณ์ใกล้เคียง ซึ่งถ้าทำได้ก็จะเป็นประโยชน์กับกรมที่สร้างประสบการณ์จากการเรียนรู้จริงจากการปฏิบัติงานจริงเลยในแพลตฟอร์มนี้ ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

“... Platform ส่วนตัวมองสองส่วนในด้านการจัดส่งเอกสาร การไปเลือกผู้ใกล้เคียง รวมถึงกระบวนการที่สามารถพัฒนาไปถึงการใกล้เคียงออนไลน์ได้ ถ้า Platform สามารถให้ผู้เกี่ยวข้องไปหาข้อมูลหรือทดลองเป็นผู้ใกล้เคียงหรือซ่อมในระบบได้จะเป็นการดี ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นประเด็นการใช้ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน (On The Job Training) ผ่านการสังเกตการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทของผู้ใกล้เคียงที่ได้ประกาศการจัดการใกล้เคียงไว้ในระบบแพลตฟอร์ม หรือการซ่อมใกล้เคียงจากผู้ใกล้เคียงที่ทำการสวมบทบาทสมมติ เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมเกิดประสบการณ์เพื่อนำไปต่อยอดจนเกิดทักษะในการดำเนินการใกล้เคียง

4) ประเด็นการดำเนินการอื่นเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลสำคัญที่ผู้ใกล้เคียงจำเป็นต้องรู้เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย อีกทั้งยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในกรณีที่ต้องมีการส่งต่อคดีที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนหรือการประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อีกด้วย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวไว้ว่า

“... แล้วก็เรื่อง Data Pool มองว่ามันจะมีเรื่องการประสานงานในการใกล้เคียงข้อพิพาท บางเรื่อง บางศูนย์ก็จะรู้จักคณะกรรมการ คปอ. เรื่องประกัน บางศูนย์รู้จักน้ำ - ไฟ บางศูนย์ไม่รู้จัก ถ้าแพลตฟอร์มนี้สามารถมี Data Pool ของการประสานงานกับหน่วยงานรัฐ หรือว่าภาคเอกชน เช่น บัตรเครดิต ธนาคารบัตรเครดิตนี้ต้องคุยกับใคร รวมไปถึงทั้งรายชื่อ และความสามารถเฉพาะด้านสำหรับการแนะนำผู้ใกล้เคียง ...” (ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤษภาคม 2565)

ประเด็นการดำเนินการอื่นเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลสำคัญที่ผู้ใกล้เคียงจำเป็นต้องรู้เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นและง่ายดาย อีกทั้งยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในกรณีที่ต้องมีการส่งต่อคดีที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนหรือการระดมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อีกด้วย

สรุปข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ปรากฏตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
4.2.3.1 ข้อเสนอแนะทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง		ความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานของแพลตฟอร์มสารสนเทศที่จำเป็นจะต้องออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่ายทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง ผู้ใกล้เคียง คณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ดูแลระบบของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญได้	

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ  
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
<p>4.2.3.1 ข้อเสนอแนะทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง</p>		<p>ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานที่ง่าย และการดำเนินการด้านกฎหมายแล้วผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นว่าที่การดำเนินการที่จะนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้นิยามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไว้ว่า การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกัน ระบุข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธี และปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี ดังนั้นการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านแพลตฟอร์มสารสนเทศจึงไม่ขัดต่อกฎหมาย และสามารถดำเนินการได้</p>	

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ  
ใกล้เกี่ยวข้องพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
4.2.3.2 ข้อเสนอแนะทางด้านเทคนิคและการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใกล้เกี่ยวข้องพิพาทก่อนฟ้อง	1) ประเด็นด้านความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน	ความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานของแพลตฟอร์มสารสนเทศที่จำเป็นจะต้องออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่ายทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง ผู้ไกล่เกลี่ย คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ดูแลระบบของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานที่ง่าย	แนะนำให้มีการคำอธิบายให้ง่ายต่อการใช้งานทั้งบนหน้าเว็บไซต์และคู่มือที่เอาไว้อ่านเพื่อทำความเข้าใจเป็นรูปเล่มเพื่อสะดวกต่อการอ่านทำความเข้าใจของผู้ใช้งานจากทุกฝ่าย

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ  
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
	2) ประเด็นการทำให้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์		<p>ในประเด็นการทำให้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้เชี่ยวชาญได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นการทำ e-Signature หรือการดำเนินการอื่นที่ใช้แทนการลงลายมือชื่อออนไลน์และต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้เกิดความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และย่นระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ย อีกทั้งยังสามารถดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มตาม</p>



ตารางที่ 4.5 แสดงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ  
ไถ่เกี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
			<p>กฎหมายที่ออกไว้ได้อีกด้วย แต่ก็ยังมีประเด็นที่ยังต้องพิจารณาอีกด้านคือ สภาพแวดล้อมของการไถ่เกี่ยอาจจะมี การแนะนำจากบุคคลที่สามที่ จะเป็นปัญหา ทำให้การไถ่เกี่ยไม่สำเร็จ</p>

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ  
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
	3) ประเด็นการใช้ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training)		<p>ประเด็นการใช้ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training) ผ่านการสังเกตการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้ประกาศการจัดการไกล่เกลี่ยไว้ในระบบแพลตฟอร์ม หรือการซ่อมไกล่เกลี่ยจากผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำการสวมบทบาทสมมติ เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมเกิดประสบการณ์เพื่อนำไปต่อยอดจนเกิดทักษะในการดำเนินการไกล่เกลี่ย</p>

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ  
 ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
	4) ประเด็นการ ดำเนินการอื่น		<p>ประเด็นการดำเนินการอื่นเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลสำคัญที่ผู้ใกล้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องรู้เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นและง่ายดาย อีกทั้งยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในกรณีที่ต้องมีการส่งต่อคดีที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ใกล้เกี่ยวข้องข้อพิพาทภาคประชาชนหรือการ</p>

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ  
ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (ต่อ)

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
			ประณอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อีกด้วย



## บทที่ 5

### การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษา “การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” สามารถดำเนินการการอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ตามขอบเขตของวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ โดยประกอบด้วย

5.1 เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

5.2 เพื่อวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นประธานหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และใช้การสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อประเมินคุณค่าและตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ไปใช้ประโยชน์ ทำให้สามารถนำมาสู่การอภิปรายผลการศึกษาตามขอบเขตวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

**5.1 การอภิปรายผลการศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

ผลการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยสามารถอภิปรายผลจำแนกได้ตามประเด็นต่างๆ ดังนี้



### 5.1.1 การอภิปรายผลข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาการข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค พ.ศ. 2562 และ ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 โดยจากการศึกษาพบว่าประโยชน์ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จะสามารถปริมาณคดีความก่อนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมไทยได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหานักโทษล้นคุก คดีอาญาเพื่อ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีการสร้างสันติภาพ (Peace-making Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดด้านการบริหารงานยุติธรรมสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นมาจากการที่กระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิมไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ ฮารอล เป็ปพินสกี (Harold Pepinsky) และ ริชาร์ด ควินนีย์ (Richard Quinney) ผู้ที่เสนอแนวคิดทฤษฎีการสร้างสันติภาพ ได้ให้ทรรศนะว่าแม้ว่าเราจะตรากฎหมายลงโทษผู้กระทำความผิด หรือใช้วิธีการต่างๆ ในการตอบสนองต่อปัญหาอาชญากรรม แต่อาชญากรรมก็ไม่ลดลงแม้แต่น้อยในทางตรงกันข้ามปัญหาอาชญากรรมกลับทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ จากปัญหาดังกล่าว ทฤษฎีเชิงสมานฉันท์มองว่า สิ่งที่เป็นสาเหตุของปัญหาอาชญากรรมคือ ความทุกข์ (Suffering) ซึ่งประกอบด้วย ความยากจน การเหยียดผิว การกดขี่ข่มเหง การแบ่งแยก หรือ ความทุกข์ในรูปแบบอื่นๆ ดังนั้นการที่จะแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมให้มีประสิทธิภาพต้องจัดการกับความทุกข์เหล่านี้ให้หมดไปก่อน (Pepinsky & Quinney, 1991) นอกจากนี้ทฤษฎีเชิงสมานฉันท์ยังมองว่า รัฐ ก็เป็นอาชญากรได้ โดยการใช้นโยบายที่โหดร้ายทารุณต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย โดยการลงโทษประหารชีวิต การจำคุกเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเป็นการทำร้ายสังคมและประชาชน ดังนั้นทฤษฎีเชิงสมานฉันท์จึงเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาอาชญากรรม ด้วยการเปลี่ยนจากแนวทางที่เป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Criminal Justice) ไปสู่การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice)

ทั้งนี้ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) หมายถึง กระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ใช้กระบวนการสมานฉันท์ (Restorative Process) อันมีผู้เสียหาย ผู้กระทำความผิด และบุคคลอื่นที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมหรือสมาชิกชุมชน (ถ้ามี) มาเข้าร่วมในการหาทางออกหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรมที่เป็นผลลัพธ์แบบสมานฉันท์

(Restorative Outcomes) ซึ่งข้อตกลงกันที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสมานฉันท์ อาจจะเป็นในรูปแบบ การตอบสนอง โครงการต่างๆ เช่น การซ่อมแซม การชดเชย การชดใช้ การบำเพ็ญสาธารณ ณะ ประโยชน์ให้กับสังคมตามความต้องการของบุคคลและสังคมและความรับผิดชอบของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้อง รวมทั้งการบรรลุเป้าหมายของการอยู่ร่วมกันของเหยื่อและผู้กระทำผิด และ โดยทั่วไปจะ ได้รับความช่วยเหลือจากผู้ประสานงาน/ผู้ไกล่เกลี่ย โดยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็น วิธีการที่แก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุที่มีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งนำผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด เครือข่ายทางสังคม หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และชุมชน เข้ามาเจอกัน โดยอยู่บนพื้นฐานของหลักการที่ว่า อาชญากรรม ไม่ใช่แค่เป็นการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายแต่ยังมีการก่อให้เกิดความเสียหายหรือทำร้าย เหยื่อและชุมชนด้วย ดังนั้นจึงควรมีการพูดคุยถึงผลที่เกิดขึ้นตามมาด้วย โดยผู้กระทำผิดและผู้ได้รับ ความเสียหายได้มาคุยกัน และมีการให้ความช่วยเหลือหากคู่กรณีร้องขอ กระบวนการสมานฉันท์ เป็นวิธีการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เน้น ไปที่การเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับเหยื่อ ให้ผู้ที่ กระทำผิดได้แสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้กระทำไป และนำชุมชนมาร่วมในการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้ง ซึ่งการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเป็นส่วนที่สำคัญของกระบวนการที่จะนำไปสู่การสร้าง ความสัมพันธ์ การเจรจาไกล่เกลี่ยการแสวงหาข้อตกลงเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการของทั้ง ผู้เสียหายและผู้กระทำผิด เป็นการทำให้ทุกฝ่ายมีความรู้สึกในการควบคุมกระบวนการบางส่วนได้ (Christie, 1977; Braithwaite, 1998; UNODC, 2005; Van Ness & Strong, 2002) และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กฤษณพงศ์ พุทธระกูล และคณะ เห็นว่าการเปลี่ยนแนวคิดในการลงโทษ ไม่ควรมุ่งเน้น เฉพาะการลงโทษด้วยการดำเนินคดีเพื่อนำตัวผู้กระทำผิดเข้าสู่เรือนจำเพียงอย่างเดียว หรือเป็น ทางออกเดียวของการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคม ด้วยแนวคิดการแก้ไขปัญหาแบบเดิมนี้นำ ให้เรือนจำมีผู้ต้องขังจำนวนมาก ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมจึงควรมีการใช้วิธีการลงโทษทางเลือกมาก ขึ้น (กฤษณพงศ์ พุทธระกูล, 2562)

นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่าประวัติการทำงาน ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ของผู้เป็นประธานคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นไปตามระเบียบกรม กู้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 ที่กำหนดให้ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ควรมีคุณสมบัติเป็นผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น หรือท้องถิ่นหรือผู้นำภาคประชาสังคมที่ดำเนินการอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยไม่แสวงหา ผลประโยชน์ โดยคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วน ใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานทางด้านจิตอาสา และมีภาระหน้าที่เป็นผู้นำชุมชน อีกทั้งสถานที่ที่ใช้ในการ จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะเป็นพื้นที่เอกชน

ตัวอย่างเช่น บ้าน ที่พักอาศัย หรือสถานที่ทำงานของประชาชนสูญเสียข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นต้น หรือจะเป็นสถานที่สาธารณะที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์อื่น แต่สามารถใช้การบริหารจัดการพื้นที่ได้ เช่น การใช้นามยชุมชน หรืออาคารในวัด เป็นต้น ซึ่งข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิดรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งรู้จักกันในหลายชื่อ (term) เช่น Communitarian Justice, Making Amends, Positive Justice, Relational Justice, Reparative Justice, Community Justice และ Restorative Justice เป็นต้น (UNODC, 2005) และรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในลักษณะการประชุมกลุ่มชุมชนและกลุ่มครอบครัว (Community and Family Group Conferencing) ซึ่งรูปแบบนี้ถูกนำมาใช้ในนิวซีแลนด์สำหรับกระบวนการยุติธรรมของเด็กและเยาวชนเมื่อปี ค.ศ.1989 คดีส่วนใหญ่ถูกดำเนินการโดยตำรวจ หลักการอยู่บนพื้นฐานของการลงโทษแบบดั้งเดิมของชนพื้นเมืองเผ่าเมารี รูปแบบนี้ถูกใช้แพร่หลายในหน่วยงานตำรวจในออสเตรเลียใต้ แอฟริกาใต้ ไอร์แลนด์ และในเมือง มินเนสโซตา เพนซิลวาเนีย และมอนทานา สหรัฐอเมริกา โดยในการจัดประชุมกลุ่มจะมีผู้อำนวยการความสะดวกให้ จุดมุ่งหมายของการประชุมกลุ่มจะกว้างกว่าการเจรจาไกล่เกลี่ย เนื่องจากจะมีการนำญาติและเพื่อนของผู้เสียหายและผู้กระทำผิด รวมทั้งสมาชิกบางคนในชุมชนมาร่วมในการประชุมกลุ่มเพื่อแสวงหาทางออกของปัญหาร่วมกัน ผลกระทบที่เกิด และแนวทางในการป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เกิดขึ้นอีกครั้ง โดยในคดีที่ร้ายแรงอาจจะมีการพิจารณาวิธีการควบคุมพฤติกรรมหรือความเป็นในการกักขังด้วย เนื่องจากมีคนที่เกี่ยวข้องมากจึงเป็นข้อดีในการที่จะมีคนช่วยทำให้มั่นใจว่าผู้กระทำผิดจะทำตามข้อตกลงและช่วยสอดส่องพฤติกรรมของผู้ที่กระทำผิดด้วย

ทั้งนี้ จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจะพบว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในหลายประเทศมีที่มาจากความไม่พอใจกับกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคมได้ จึงเกิดกระบวนการทางเลือกขึ้นมา โดยส่วนใหญ่มาตรการทางเลือกที่นำมาใช้จะให้โอกาสคู่กรณีและชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและเยียวยาความเสียหายจากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง/อาชญากรรม ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการสร้างความสมานฉันท์และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในสังคม ซึ่งวิธีการนี้เป็นการกระตุ้นให้แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งด้วยวิธีการสันติ เป็นการส่งเสริมความอดทนและความเป็นอันหนึ่งอันเดียว เป็นการสร้างความเคารพต่อความแตกต่าง และส่งเสริมให้มีการร่วมรับผิดชอบของชุมชน (UNODC, 2005) ซึ่งในมุมมองด้านอาชญาวิทยากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) เกิดจากทฤษฎีเชิงการสร้างสันติภาพ (Peace-making Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดด้านการบริหารงานยุติธรรมสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นมาจากการที่กระบวนการ

ยุติธรรมแบบดั้งเดิมไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Pepinsky & Quinney, 1991) แนวคิดทฤษฎีนี้ได้เสนอว่า แม้จะมีการตรากฎหมายเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิด หรือใช้วิธีการต่าง ๆ ในการตอบสนองต่อปัญหาอาชญากรรม แต่อาชญากรรมก็ไม่ลดลงแม้แต่น้อยในทางตรงกันข้ามปัญหาอาชญากรรมที่ความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ จากปัญหาดังกล่าว ทฤษฎีเชิงสมานฉันท์มองว่า สิ่งที่เป็นสาเหตุของปัญหาอาชญากรรมคือ ความทุกข์ (Suffering) ซึ่งประกอบด้วย ความยากจน การเหยียดผิว การกดขี่ข่มเหง การแบ่งแยก หรือ ความทุกข์ในรูปแบบอื่น ๆ ดังนั้นการที่จะแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมให้มีประสิทธิภาพต้องจัดการกับความทุกข์เหล่านี้ให้หมดไปก่อน นอกจากนี้ทฤษฎีเชิงสมานฉันท์ยังมองว่า รัฐ ก็เป็นอาชญากรเช่นกัน โดยการใช้นโยบายที่โหดร้ายทารุณต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย โดยการลงโทษประหารชีวิต การจำคุกเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเป็นการทำร้ายสังคมและประชาชน ดังนั้นทฤษฎีเชิงสมานฉันท์จึงเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาอาชญากรรม ด้วยการเปลี่ยนจากแนวทางที่เป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Criminal Justice) ไปสู่การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice)

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) จึงเป็นแนวคิดที่เปลี่ยนหลักการบริหารงานยุติธรรมจากการลงโทษทางอาญาไปสู่การเยียวยา สร้างความสมัครสมานสามัคคีระหว่างเหยื่ออาชญากรรมผู้กระทำผิดและชุมชน โดยมุ่งให้ความสำคัญกับการมองอาชญากรรมในมิติที่ว่า อาชญากรรมเป็นเรื่องของความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นการมองในอีกมิติหนึ่งที่แตกต่างไปจากแนวคิดเดิมที่มองว่า อาชญากรรมเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบซึ่งรัฐกำหนดไว้ภายใต้อำนาจอันชอบธรรมเพียงมิติเดียวแต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีเชิงสมานฉันท์เห็นว่ากระบวนการยุติธรรมทางอาญาเดิมยังคงต้องมีอยู่เพื่อใช้ในการควบคุมอาชญากรรมที่รุนแรง เช่น การฆาตกรรม การข่มขืน การชิงทรัพย์ และการทำร้ายร่างกายส่วนกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สามารถนำมาใช้กับอาชญากรรมที่ความรุนแรงน้อยเช่น คดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน ยาเสพติด ความผิดของเด็ก และคดีเล็กน้อยอื่นๆ แนวคิดนี้สอดคล้องกับการอำนวยความยุติธรรมโดยชุมชน (Community Justice) ที่ใช้อยู่ในระบบวัฒนธรรมต่างๆ เช่น นิวซีแลนด์ ที่มีการอำนวยความยุติธรรมแบบเมารี (Maori Justice) วิธีการดั้งเดิมเหล่านี้ทำให้เกิดการพัฒนาต่อมาเป็นการประชุมกลุ่มครอบครัว หรือ การประชุมกลุ่มชุมชน (พงษ์ธร ธีญญศิริ, 2559; Stobe, 2016)



นอกจากนี้ ข้อเท็จจริงการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กับการขับเคลื่อนนโยบายด้านการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดข้อค้นพบเพิ่มเติมที่ว่า ลักษณะของกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้เกณฑ์ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบการขับเคลื่อนนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กับการความสามารถในการดำเนินการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค พ.ศ. 2562 ซึ่งมีลักษณะที่เห็นได้เด่นชัด 4 ลักษณะ ได้แก่

1) กลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายแล้วสามารถดำเนินการขับเคลื่อนผลการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการ เป็นกลุ่มผู้ดำเนินการที่มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นอย่างมาก มีลักษณะการดำเนินการที่เป็นขั้นตอนไปตาม กฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ อีกทั้งยังมีผลการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมและมีผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นจำนวนมาก

2) กลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายแต่ไม่สามารถดำเนินการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการได้ เป็นกลุ่มผู้ดำเนินการที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว มีความสามารถเข้าถึงทรัพยากรองค์ความรู้ และเครือข่ายผู้ไกล่เกลี่ยได้มาก แต่ไม่มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดขึ้นและยังไม่มีผลการบังคับระงับข้อพิพาทภาคประชาชน

3) กลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายแล้วสามารถดำเนินการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการได้ เป็นกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม และได้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งยังเป็นกลุ่มที่ไม่ได้เข้าถึงเครือข่ายของผู้ไกล่เกลี่ย



4) กลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มี ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายและไม่สามารถ ดำเนินการขับเคลื่อนผลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการได้ เป็นกลุ่ม คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนผ่านเกณฑ์ ข้อกำหนดในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชนโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แต่ไม่สามารถปฏิบัติงานตามความ คาดหวังของกรมฯ อันเนื่องมาจากความพร้อมในการดำเนินการต่าง ๆ

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว เป็นผลการศึกษาใหม่ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีความ สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ซึ่งความแตกต่างของ เกณฑ์ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบการขับเคลื่อนนโยบายในการจัดตั้ง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กับความสามารถในการดำเนินการ ไกล่เกลี่ยตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค พ.ศ. 2562 ทั้ง 4 ลักษณะ มีปัจจัยจาก สาเหตุของปัญหาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการดำเนินการ เป็นผลมาจากการฝึกอบรม ที่พัฒนาโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในระดับของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 วัน และ ระดับคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 3 วัน ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพด้วยการ ฝึกอบรม และจะส่งผลต่อความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการนำเข้าข้อพิพาทเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ย อันเป็นผลโดยตรงจากการอบรมที่ไม่ได้ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความ เข้าใจ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เพียงพอในการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลต่อประเด็นปัญหาความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาค ประชาชน ซึ่งพบสาเหตุของปัญหามีด้วยกัน 2 ส่วนคือ 1) เกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ยังทำได้มีดี พอ ประชาชนทั่วไปยังขาดการรับรู้ถึงการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ขอบเขต ความสามารถในการดำเนินงาน ที่สำคัญที่สุดคือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และ 2) คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ยังมีความรู้ ทักษะ และความสามารถไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการอบรมและการ สร้างประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งทั้ง 2 สาเหตุของปัญหาความเชื่อมั่นในการ ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นปัญหาในส่วนของงานบริหารจัดการซึ่งเป็นปัญหาที่แก้ไขและทำให้ เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการสูงสุดได้

### 5.1.2 การอธิบายผลการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่ง และข้อพิพาททางอาญา

จากการศึกษาการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญาของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินการรับคำร้องของแต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ของผู้รับคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีรูปแบบการดำเนินการนำเข้าสู่พิพาทที่แตกต่างกัน ซึ่งบางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีศักยภาพ คณะทำงานมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการที่ดี มีการกำหนดผู้รับคำร้องไว้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะ หรือมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินการในนัดเวลาเข้ารับคำปรึกษาหรือยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย ซึ่งในภาพรวมบุคคลที่เป็นผู้รับคำร้อง ไกล่เกลี่ยจากผู้ร้องยังคงเป็นผู้ที่ผู้ร้องสามารถติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ หรือจากการแนะนำของผู้ที่รู้จักผู้ไกล่เกลี่ยได้เป็นหลัก ทั้งนี้วิธีการดังกล่าว ยังมีความสอดคล้องกับแนวทางของแอฟริกาใต้ที่ได้นำหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไปใช้ในรูปแบบของคณะกรรมการการสร้างสันติชุมชนมาใช้ในปี 1997 (UNODC, 2005) โดยนำมาใช้ในเมือง Zwelithemba เพื่อนำเอาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการข้อขัดแย้งและสร้างความสามัคคีของชุมชน คณะกรรมการชุมชนนี้จะประกอบด้วยสมาชิกในชุมชนที่จะทำหน้าที่จัดการความขัดแย้งทั้งในคดีแพ่งและคดีอาญา (Peacemaking) และทำหน้าที่สร้างสันติภาพในชุมชน โดยการขจัดที่ต้นเหตุของปัญหา เช่น ความยากจน หรือการขาดการเข้าถึงบริการ (Peacebuilding) ในช่วงแรกคณะกรรมการไม่ได้รับคดีจากตำรวจหรือศาล แต่จะได้รับคดี/ข้อขัดแย้งจากชุมชนเป็นส่วนใหญ่ เมื่อมีการพัฒนามากขึ้นและได้รับคดีมากขึ้นจากหน่วยงานตำรวจในกระบวนการทำงาน จะไม่มีกฎระเบียบตายตัวแต่มีเพียงขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางเท่านั้น คณะกรรมการได้สร้างแบบแผนในการแก้ไขปัญหาขึ้นมาเอง แต่ก็อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย กระบวนการจัดการข้อขัดแย้งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี แต่จะมุ่งเน้นไปที่การค้นหาทางออกที่สามารถทำได้เพื่อลดหรือขจัดปัญหาให้หมดไป ผลลัพธ์ที่ได้จากการประชุมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Peacemaking) จะมีลักษณะเป็นรูปแบบสมานฉันท์อยู่แล้ว เช่น การขอโทษ การชดเชย และการชดเชย สำหรับกระบวนการสร้างสันติสุข (Peacebuilding) จะมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนในมุมกว้างเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งเกิดขึ้นอีก

ดังนั้นจากข้อเท็จจริงที่ค้นพบ จึงสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการให้ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับประเด็นการเสริมสร้างความสมานฉันท์ในด้านการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย ซึ่งมีการพัฒนากฎหมายและกระบวนการทางกฎหมายที่มีประโยชน์ต่อประชาชนและสังคม เน้นการสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ อันเกิดจากบทบัญญัติของกฎหมายที่มีกฎหมายรับรองสิทธิชุมชนเพื่อเป็นกลไกรองรับสิทธิชุมชนเพื่อส่งเสริมและแก้ไขความขัดแย้งในพื้นที่ที่มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การส่งเสริมระบบยุติธรรมชุมชน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อต้องเข้าสู่การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้วางระเบียบในการดำเนินการไว้อย่างละเอียดภายใต้ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ข้อ 40 กำหนดให้ผู้ใดที่ต้องการจะไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ยื่นคำร้องให้จัดทำเป็นหนังสือต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่เป็นภูมิลำเนาของคู่พิพาท สถานที่เกิดเหตุ หรือตามที่ตกลงกัน หรือทางอีเมล หรือช่องทางอื่นที่นายทะเบียนกำหนดไว้แล้วให้ออกใบรับคำร้องไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งเขตอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยก็ได้อ้างถึงในข้อนี้เช่นเดียวกัน หลังจากนั้นก็ได้วางระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติไว้ในข้อ 41 ที่มีการกำหนดเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูล องค์ประกอบของคำร้อง และข้อ 42 ที่ได้กำหนดให้คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินการตรวจสอบคำร้องให้ถูกต้อง หากผิดพลาดให้แก้ไขภายใน 15 วัน โดยหากผู้ร้องไม่แก้ไขให้ถูกต้องให้ถือว่าไม่ประสงค์จะยื่นคำร้อง

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า การดำเนินการในปัจจุบันมีการดำเนินการตามอำนาจที่พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ที่ได้บัญญัติไว้ให้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งตาม มาตรา 20 ในกรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่แต่ไม่ใช่ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์มรดก ข้อพิพาทอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน ห้าแสนบาทหรือไม่เกินจำนวนที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งจะไม่สามารถดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิในครอบครัวหรือกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ และการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาตาม มาตรา 35 ในกรณีความผิดอันยอมความกันได้ความผิดลหุโทษตามมาตรา 390 – 395 และมาตรา 397 อีกทั้งยังมีการวางระเบียบไว้ให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีอำนาจดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามความใน ข้อ 40 วรรคสอง ของ ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อ

พิพาท พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับข้อพิพาททางแพ่งที่ไกล่เกลี่ยได้ ประกอบด้วย ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดินที่มีมิใช่ ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก ข้อพิพาทอื่นตามที่กำหนดใน พระราชกฤษฎีกาและข้อพิพาทอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาทหรือไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา เว้นแต่ ข้อพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวข้องด้วยสิทธิแห่งสภาพบุคคล สิทธิในครอบครัว หรือกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ ไม่สามารถกระทำได้ และข้อพิพาททางอาญาที่สามารถทำการไกล่เกลี่ยได้ ประกอบด้วย ความผิดอันยอมความได้ความผิดลหุโทษตามมาตรา 390 มาตรา 391 มาตรา 392 มาตรา 393 มาตรา 394 มาตรา 395 และมาตรา 397 แห่งประมวลกฎหมายอาญา และความผิดลหุโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวมตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา โดยแนวทางการปฏิบัติของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบขั้นตอนของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ที่ได้วางกรอบการดำเนินการ โดยส่วนใหญ่ประชาชนจะเป็นผู้เข้ามาติดต่อขอรับคำปรึกษาแล้วเขียนคำร้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งคดีส่วนใหญ่จะเป็นคดีแพ่ง มากกว่าคดีอาญา โดยสามารถคิดได้เป็นร้อยละ 80 – 90 ของคำร้องที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 คลาดเคลื่อน

ดังนั้น ในกระบวนการต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริงที่ค้นพบได้ จึงสามารถอภิปรายได้ว่า บทบัญญัติของกฎหมายและวิธีการปฏิบัติมีความสอดคล้องการใช้หลักการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ อีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice Theory) ซึ่งมีแนวคิดว่า หากผู้ต้องหาได้มีประสบการณ์ที่เป็นธรรมในกระบวนการพิจารณาคดีและตัดสินคดีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาชญากรรมของเขา ผู้ต้องหาที่จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับความผิด รับผิดขอต่อการกระทำของตน เนื่องความชอบธรรมของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณา อันจะส่งผลให้ผู้ต้องหาเหล่านั้นยอมกลับตัวไม่กลับไปกระทำผิดอีก (Tyler, Sherman, Strang, Barnes, & Woods, 2007) ซึ่งกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สามารถที่ตอบสนองความต้องการของผู้ต้องหาในขณะนี้ได้ โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องหาได้มีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินพิจารณาคดีของเขาด้วยความสมัครใจและเปิดกว้างในการสื่อสารระหว่างคู่กรณีในฐานะมนุษย์เหมือนกัน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมหลักที่มีข้อจำกัดมากมายสำหรับผู้กระทำผิด



นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ตามรูปแบบที่สำนักงานว่าด้วยยาเสพติดและอาชญากรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Office on Drugs and Crime : UNODC) ได้ทำการศึกษาในรูปแบบของการไกล่เกลี่ยเหยื่อ-ผู้กระทำผิด (Victim-Offender Mediation/Victim-Offender Reconciliation: VOM) เป็นรูปแบบแรกๆ ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ถูกนำมาใช้ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของเหยื่อและให้ผู้กระทำผิดต้องรับผิดชอบต่อการกระทำ สามารถดำเนินการ โดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรไม่หวังผลประโยชน์ และมักใช้กับคดีอาชญากรรมที่มีความร้ายแรงไม่มากนัก คดีสามารถส่งมาจากตำรวจ อัยการ ศาล และเจ้าหน้าที่คุมประพฤติ โปรแกรมเหล่านี้สามารถจัดขึ้นในช่วงก่อนตั้งข้อหา ช่วงหลังแจ้งข้อกล่าวหา และหลังฟ้องคดี โดยความสมัครใจของเหยื่อและผู้ต้องหา เมื่อมีการนำโปรแกรมมาใช้ก่อนมีการลงโทษ ผลลัพธ์จากการเจรจาไกล่เกลี่ยมักจะถูกนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการฟ้องคดีหรือการพิจารณาของศาล โปรแกรมสามารถนำมาใช้ในระหว่างการคุมขังผู้ต้องหาและสามารถเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการฟื้นฟู แม้ผู้ต้องหาจะต้องโทษจำคุกระยะยาว ที่ผ่านมาการไกล่เกลี่ยส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จเมื่อมีการพบหน้ากัน ได้แสดงความรู้สึกของแต่ละฝ่ายและพัฒนาความเข้าใจใหม่ในสถานการณ์เมื่อมีการพูดคุยกัน โดยมีผู้ประสานงานเป็นคนช่วยให้บรรลुข้อตกลงระหว่างกัน ซึ่งมักจะไปพบแต่ละฝ่ายก่อนการมาพบคุยกัน เพื่อให้ความช่วยเหลือในการเตรียมตัวสำหรับการมาพบกัน เพื่อให้เหยื่อไม่เป็นเหยื่อซ้ำเมื่อเจอกัน ให้แน่ใจว่าผู้กระทำผิดรู้สึกรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและอยากเจอกับเหยื่อจริงๆ บางครั้งการเจรจาไกล่เกลี่ยอาจจะไม่ต้องมาพบกัน โดยตรง แต่จะให้ผู้ประสานงานพบแต่ละฝ่ายแยกกันเพื่อหาข้อตกลงที่พอใจทั้งสองฝ่าย (UNODC, 2005)

ทั้งนี้ จากผลการศึกษาที่พบว่าแหล่งที่มาของคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มาจากการที่ประชาชนที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการจะเป็นผู้เข้ามาติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนด้วยตนเอง ผ่านความรู้จักส่วนตัวกับคณะทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งมีส่วนน้อยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่สามารถจะขยายผลการดำเนินการแล้วมีการประชาสัมพันธ์ไปยังประชาชนภายนอกพื้นที่ให้มาใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ตนกำกับดูแลอยู่ เมื่อมีการขยายการผลเพิ่มขึ้นจากการบอกต่อแบบปากต่อปากของประชาชนที่ได้รับบริการแล้วได้รับผลลัพธ์ที่ดีในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สะท้อนให้เห็นถึงว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการเลือกเข้ารับการศึกษาหรือใช้บริการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นที่มีต่อตัวบุคคลซึ่งปฏิบัติหน้าที่คณะทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งจากประเด็นดังกล่าวอาจนำมาสู่ความรู้สึกไม่เป็นที่



กลางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยของคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ และส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อตัวระบบการไกล่เกลี่ยได้ในอนาคต โดยปรากฏในผลการศึกษาที่พบว่าการนำเข้าสู่พิพาทเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยมีปริมาณน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกและการยอมรับของประชาชนที่มีต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ได้จัดตั้งขึ้นยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสภาพปัญหาความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบสาเหตุของปัญหามีด้วยกัน 2 ส่วนคือ 1) เกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ยังทำไม่ได้มีดีพอ ประชาชนทั่วไปยังขาดการรับรู้ถึงการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ขอบเขตความสามารถในการดำเนินงาน ที่สำคัญที่สุดคือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และ 2) คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ยังมีความรู้ ทักษะ และความสามารถไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการอบรมและการสร้างประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงาน ดังนั้นจากข้อเท็จจริงและความสอดคล้องของสภาพปัญหาดังกล่าวจึงอาจนำมาสู่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน สามารถสรุปได้ 2 แนวทางคือ การสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผ่านการแก้ปัญหาในการดำเนินการและการบริหารจัดการที่ และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งการดำเนินการทั้งสองแนวทางจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การดำเนินการและความสามารถของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง

ในส่วนของการกำหนดระยะเวลาในการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 มีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหากการยื่นคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำเป็นต้องแก้ไขให้แก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน โดยพบว่า การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้มีการดำเนินการนำเข้าสู่พิพาทได้ตามกรอบระยะเวลาที่ทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้ ซึ่งการวางกรอบระยะเวลาดังกล่าวไม่เป็นปัญหากับการนำเข้าสู่พิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพราะ ว่าเขียนคำร้องที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำเป็นต้องใช้เอกสารที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้แล้ว ทำให้มีเจ้าหน้าที่กำกับดูแลคำร้อง โดยคำร้องดังกล่าวจะเกิดขึ้นหลังจากการพูดคุยประสานทางช้างกับประธานคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาก่อนแล้ว แล้วหลังจากนั้นได้มีการกำหนดให้สอบถามความ

สมัครใจของกลุ่มอีกฝ่ายหนึ่งภายใน 7 วัน เว้นแต่ว่ากลุ่มทั้งสองฝ่ายร่วมกันยื่นร้องซึ่งกรณีนี้มีน้อยมากมายื่นคำร้องร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย พบว่า ก่อนที่ผู้ร้องจะยื่นคำร้องก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้รับคำร้องภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะเป็นประธานหรือเลขาคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นผู้รับคำร้อง และสามารถจำแนกการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ศูนย์ที่มีทนายความอยู่ในคณะทำงานจะไม่มีปัญหามากในการรับคำร้อง เพราะมีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายและข้อเขตการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และ 2) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายอยู่ในคณะทำงาน ทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงาน โดยจำเป็นต้องใช้การติดต่อประสานงาน และส่งต่อคำร้อง หรือไม่รับคำร้องในที่สุดเพราะกลัวจะผิดกฎหมายเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ ดังนั้นผู้ดำเนินการภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกฎหมายเพิ่มเติม นอกเหนือจาก พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไม่ว่าจะเป็นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และประมวลกฎหมายอาญา เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนทางด้านกฎหมาย หรือถ้าหากคำร้องนั้นเกินอำนาจหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจำเป็นต้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการขั้นต่อไปเพื่อให้ประชาชนที่มาขอใช้บริการเข้าถึงความยุติธรรม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องและอยู่ในกรอบจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิสระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร ปฏิบัติหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความสุภาพ ตลอดจนรักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้กลุ่มฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท

นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดความยุติธรรมและรวดเร็วแก่ทุกฝ่าย สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ.2558 – 2564 มีความต้องการที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความปลอดภัย ความเป็นธรรม และความสมานฉันท์ในชาติเพื่อลดการเผชิญหน้าและการใช้ความรุนแรงในทุกรูปแบบ โดยสร้างความเชื่อมั่นต่อกลไกและกระบวนการยุติธรรม ในการพัฒนาไกล่เกลี่ยและมาตรฐานกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเป็นธรรม ยึดหลักสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน รวมถึงทบทวนและปรับปรุงกฎหมายที่เอื้อต่อการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวทางตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ในส่วนของ ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทยที่กำหนดแนวทางในการปฏิรูปกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรมให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากลหรือข้อตกลงระหว่างประเทศ เพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างเสมอภาค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความมั่นใจ ยอมรับ และปฏิบัติตามกติกา เอื้อต่อภารกิจภาครัฐ การลงทุนและดำเนินธุรกิจ ภาคเอกชน ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการวินิจฉัยคดีมีความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม ตามหลักนิติธรรมและลดปริมาณผู้กระทำความผิดในที่ควบคุม รวมถึงแนวทางในการปฏิรูปกฎหมายให้ทันสมัย โดยเพิ่มศักยภาพหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เสนอความเห็นทางกฎหมายให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนเพิ่มศักยภาพบุคลากรภาครัฐของหน่วยงานทางกฎหมายให้สามารถเข้ามามีส่วนให้ความรู้และเสริมศักยภาพทางกฎหมายมหาชน การดำเนินคดีทางปกครอง การยกร่างกฎหมายและการตีความกฎหมาย ตลอดจนแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาระบบการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร โดยพัฒนาการสืบสวน สอบสวนและดำเนินคดีต่อผู้กระทำความผิด พัฒนาระบบเทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญาเพื่อเป็นช่องทาง (Platform) รองรับการเข้าถึงของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศกลางของกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญา

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งมีทั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นการจัดตั้งตามประกาศ คสช.ที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนและเป็นศูนย์บริการร่วมตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2546 ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

### 5.1.3 การอภิปรายผลกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการประนีประนอมข้อพิพาท

จากการศึกษากระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย สามารถอภิปรายผลจากการศึกษาในส่วนนี้ได้ว่า ในกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีหลักคิดในการดำเนินการที่เหมือนกันคือ ความยินยอมพร้อมใจของทุกฝ่าย ทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยพิจารณาจาก เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการประนีประนอมข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อทั้ง 2 ฝ่ายยินยอมให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า ในกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีหลักคิดในการดำเนินการที่เหมือนกันคือ ความยินยอมพร้อมใจของทุกฝ่าย ทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยรูปแบบการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรกเป็นกรณีที่ผู้ร้องเดินทางมายื่นคนร้องด้วยตัวเองที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้ร้องจะเป็นผู้เลือกผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นการเลือกผ่านแผนผังคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หรือถ้าไม่ไว้ใจผู้ไกล่เกลี่ยภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดังกล่าวก็สามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ยจากที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้เช่นกัน กรณีที่สอง กรณีผู้ร้องติดต่อประสานงานกับผู้ไกล่เกลี่ยโดยตรงผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นการใช้โทรศัพท์ หรือ แอปพลิเคชันไลน์ในการส่งข้อความ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการพูดคุยประสานงานกับประธานหรือเลขานุการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยตรงและได้ยินยอมที่จะให้ผู้ไกล่เกลี่ยผู้นั้นเป็นผู้ระงับข้อพิพาท โดยผู้ร้องสามารถระบุผู้ไกล่เกลี่ยได้เองตามรายชื่อที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครเสนอซึ่งครอบคลุมรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกจากนี้ผู้ร้องสามารถระบุผู้ไกล่เกลี่ยออกเหนือจากรายชื่อที่ทางศูนย์เสนอได้ โดยแต่ละศูนย์มีผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ 3 – 4 ท่าน เมื่อมีผู้ร้องยื่นคำร้อง จะมีการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยโดย ผู้ยื่นคำร้องสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ยจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไปยื่นคำร้อง หรือจะเลือกผู้ไกล่เกลี่ยที่ขึ้นทะเบียนไว้กับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามคำร้องที่ยื่นไว้ โดยการเลือกสามารถเลือกได้จาก กระดานประชาสัมพันธ์ที่ติดไว้ภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยแต่ละที่



ในส่วนของ กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมได้วางแนวทางการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไว้อย่างละเอียดภายใต้ ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ข้อ 46 ที่ได้กำหนดให้การเลือกผู้ไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการได้ตามความสมัครใจของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ประกอบด้วย 3 กรณี คือ 1) กรณีผู้ไกล่เกลี่ยคนเดียวให้ผู้ร้องและผู้ถูกร้องร่วมกันเลือก 2) กรณีผู้ไกล่เกลี่ย 2 คน ให้แต่ละฝ่ายทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องเลือกผู้ไกล่เกลี่ยฝ่ายละ 1 คน และ 3) กรณีผู้ไกล่เกลี่ย 3 คน ให้ผู้ร้องและผู้ถูกร้องเลือกผู้ไกล่เกลี่ยฝ่ายละ 1 คน และร่วมกันเลือกผู้ไกล่เกลี่ยอีก 1 คน ในการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คู่กรณีสามารถที่จะให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไปใช้บริการดำเนินการเสนอชื่อผู้ไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม หรือสามารถร่วมกันยินยอมให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยได้ทั้งหนึ่งคนและหลายคนก็ได้ โดยการดำเนินการทั้งหมดจะต้องได้รับความยินยอมจากทุกฝ่าย ซึ่งในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ได้วางกรอบการดำเนินการไว้ 4 ขั้นตอน คือ 1) ประชุมกำหนดจำนวนและเลือกผู้ไกล่เกลี่ย 2) สอบถามความยินยอมของผู้ไกล่เกลี่ย 3) การพิจารณามีคำสั่ง และ 4) แจ้งผลและกำหนดวันและเวลานัดไกล่เกลี่ย ส่งผลให้การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องดำเนินการตามกรอบดังกล่าวซึ่งมีขั้นตอนมากเกินความจำเป็น ทำให้การทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่เกิดความคล่องตัว โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความเห็นว่า หากสามารถลดขั้นตอนให้มีความกระชับรวดเร็วขึ้น เช่น การลดขั้นตอนช่วงของการเลือกผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน เนื่องจากคู่ความไม่มีความจำเป็นในการเลือกผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยที่ผ่านการอบรมย่อมมีความรู้ความสามารถในกระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งสิ้น รวมถึงลดขั้นตอนการหนังสือแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยยอมเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อประชาชน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมได้วางแนวทางการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยไว้อย่างละเอียดภายใต้ ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ข้อ 46 ที่ได้กำหนดให้การเลือกผู้ไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการได้ตามความสมัครใจของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง แต่อย่างไรก็ตามคู่กรณีอาจขอให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องนั้น เสนอรายชื่อของผู้ที่เหมาะสมจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยหรืออาจตกลงกันให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเรื่องนั้น เป็นผู้แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนหนึ่งหรือหลายคนก็ได้ ในการพิจารณาแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้คำนึงถึงคุณสมบัติ ทักษะ ความเหมาะสมแก่ลักษณะข้อพิพาทและความพอใจของคู่กรณีทุกฝ่ายเท่าที่จะพึงกระทำได้ ทั้งนี้การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ที่จะได้รับการแต่งตั้ง แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องดำเนินการตามกรอบดังกล่าวซึ่งมีขั้นตอนมากเกินความจำเป็น ทำให้การทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่เกิดความคล่องตัว



และในส่วนการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการประนีประนอมข้อพิพาท สามารถอภิปรายได้ว่าไม่ได้กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการไว้ในระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 แต่มีการกำหนดให้มีการประกอบการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) แต่การปฏิบัติงานจริงของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า จะมีการปฏิบัติบางส่วนเพื่อเป็นการลดขั้นตอน โดยพิจารณาจากข้อค้นพบที่พบว่าไม่ได้กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการไว้ในระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 แต่มีการกำหนดให้มีการประกอบการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และแผนผังที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ในกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยว่าควรจะดำเนินการ ในขั้นตอนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่ประกอบด้วยการดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ 1) ประชุมกำหนดจำนวนและเลือกผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดระยะเวลา 5 วัน 2) สอบถามความยินยอมของผู้ไกล่เกลี่ย กำหนดเวลาดำเนินการ 5 วันนับตั้งแต่วันที่คู่กรณีตกลงเลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้ โดยจัดทำเป็นหนังสือสอบถามความยินยอมการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย 3) การพิจารณามีคำสั่ง ไม่มีระยะเวลากำหนด และ 4) แจ้งผลและกำหนดวันและเวลานัดไกล่เกลี่ย จัดทำเป็นหนังสือแจ้งผลการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยถึงผู้ไกล่เกลี่ยและคู่กรณีทุกฝ่ายภายใน 3 วันนับแต่วันมีหนังสือแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย โดยการปฏิบัติงานจริงของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า จะมีการปฏิบัติบางส่วนเพื่อเป็นการลดขั้นตอน ยกตัวอย่างเช่น การประชุมกำหนดจำนวนและเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเพราะการดำเนินการบางครั้งประธานคณะกรรมการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นผู้ดำเนินการด้วยตัวเอง ทำให้ไม่จำเป็นต้องมีการประชุมเพื่อดำเนินการ เป็นต้น

ทั้งนี้ในส่วนของกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการประนีประนอมข้อพิพาท มีความสอดคล้องกับภาพรวมของกลไกการดำเนินงานด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการหมู่บ้าน ซึ่ง คณะกรรมการหมู่บ้านจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 มาตรา 28 ตรี โดยให้ผู้ใหญ่บ้านดำรงตำแหน่งเป็นประธาน มีกรรมการโดยตำแหน่งได้แก่ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาในหมู่บ้าน ผู้นำผู้แทนกลุ่มหรือองค์กรในหมู่บ้าน และมีกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ถึง 10 คน มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในหมู่บ้าน โดยนายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้ง โดยมีกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน ได้แก่ ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.2530 ซึ่งกำหนดให้การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายตกลงบันทึกยินยอมให้คณะกรรมการหมู่บ้านประนีประนอมข้อพิพาท คณะกรรมการจะมอบหมายให้กรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คนเป็นผู้ดำเนินการแทนรวมถึงอาจเชิญบุคคลอื่นที่เห็นสมควรมาร่วม ทั้งนี้ ข้อบังคับกำหนดว่าให้คณะกรรมการนัดหมายทำการประนีประนอมข้อพิพาทโดยไม่ชักช้า

#### 5.1.4 การอภิปรายผลการดำเนินการไกล่เกลี่ย (ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ การเตรียมการไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง การแจ้งผลการไกล่เกลี่ย (กรณีข้อพิพาททางอาญา) การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท ไปจนถึงการรับรองข้อตกลงระงับข้อพิพาท)

จากการศึกษาการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยส่วนใหญ่จะมีผู้ไกล่เกลี่ยแค่เพียงหนึ่งท่าน ยกเว้นกรณีที่คู่พิพาทมีความต้องการให้มีผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่ง และเมื่อแต่ละศูนย์พิจารณาแล้วว่าควรมีผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่งท่าน ก็จะมีการดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการดำเนินการจากผู้ไกล่เกลี่ยเพียงคนเดียว อีกทั้งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีบุคคลที่ 3 ที่ผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องนำเข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยไม่ว่าจะเป็น ทนายความ หรือผู้ที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ใจให้เข้าไปร่วมเจรจา ทำให้การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทเป็นไปด้วยความล่าช้า เพราะการให้คำแนะนำกับผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องจะเสียประโยชน์ จึงทำให้การดำเนินการของผู้ไกล่เกลี่ยเกิดความล่าช้า แต่อย่างไรก็ตามก็เป็นสิ่งที่ผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องสามารถกระทำได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในแคนาดา ในรูปแบบ Sentencing Circles เป็นกระบวนการที่นำเหยื่อ ผู้ต้องหา ครอบครัว และสมาชิกในชุมชน เข้ามาประชุมกับผู้พิพากษา ทนายความ ตำรวจ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อพูดคุยเสนอแนะแนวทาง การลงโทษผู้ต้องหาต่อผู้พิพากษาเหยื่อและสมาชิกในชุมชนมีโอกาสดในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความต้องการของตนเองในการลงโทษผู้ต้องหา

นอกจากนี้ ขั้นตอนในการดำเนินการ พบว่า การกำหนดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย 1) รวบรวมข้อมูลของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย 2) กำหนดตัวผู้เกี่ยวข้องในการร่วมประชุม เช่น คู่กรณี ตัวแทน 3) ประเมินสไตล์ บุคลิกภาพรวมถึงอำนาจที่มีของคู่กรณีแต่ละฝ่าย 4) ตรวจสอบความเข้าใจของคู่กรณีเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย 5) การจัดสถานที่ไกล่เกลี่ย กำหนดรูปแบบและแนวทางการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับข้อพิพาทและคู่กรณี 6) ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก และเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท ซึ่งรายละเอียดที่ได้เขียนไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานถือว่ามีความละเอียดสมบูรณ์มาก แต่การนำไปปฏิบัติยังมีข้อติดขัดตรงที่ความละเอียดและกรอบเวลาที่มีการกำหนด ซึ่งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้มีการประยุกต์การปฏิบัติจากคู่มือดังกล่าว โดยการรับคำร้องจากผู้ร้องที่มีการนำส่งที่ศูนย์โดยแจ้งเจตจำนงให้ศูนย์

ดำเนินการไต่ถามไต่สวน ทั้งนี้ศูนย์ไต่ถามไต่สวนข้อพิพาทภาคประชาชนจะพิจารณาตามขอบเขตของข้อกฎหมายในการรับพิจารณารายเรื่อง หากคำร้องเกินอำนาจการดำเนินการของศูนย์จะแนะนำให้ผู้ต้องไปติดต่อในหน่วยงานที่รับสามารถรับดูแลได้ หากคำร้องอยู่ในขอบเขตที่ศูนย์สามารถดูแลรับเรื่องได้ ความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ความสำเร็จของการไต่ถามไต่สวนอยู่ที่ขั้นตอนที่ 2) กำหนดตัวผู้เกี่ยวข้องในการร่วมประชุม โดยส่วนใหญ่ผู้ร้องจะมาพร้อมกับทนายความหรือผู้มีความรู้ทางกฎหมาย จะมีการแนะนำข้อกฎหมายประกอบการตัดสินใจในการไต่ถามไต่สวนข้อพิพาท ซึ่งจะทำให้การไต่ถามไต่สวนไม่สามารถหาข้อยุติได้ในครั้งเดียว อีกทั้งการดำเนินการไต่ถามไต่สวนมีปัญหาความล่าช้าทางด้านเอกสาร จากความรู้ความสามารถของผู้ไต่ถามไต่สวนที่เป็นผู้นำชุมชนที่ได้รับตำแหน่งให้เป็นตัวแทนชุมชนมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำตามธรรมชาติเป็นที่ยอมรับในชุมชนที่มีอายุมาก และมีวุฒิทางการศึกษาไม่สูงมาก ทำให้การดำเนินการด้านเอกสาร หรือการใช้สำนวนในการเขียนภาษากฎหมายที่มีลักษณะเฉพาะในคำร้องต่าง ๆ เป็นปัญหาทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งข้อเท็จจริงดังกล่าวสอดคล้องกับปัญหาการไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินการของแต่ละศูนย์ไต่ถามไต่สวนข้อพิพาทภาคประชาชน รวมไปถึง แผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ประกอบไปด้วยการสรรหาคัดเลือก ทบทวนและพัฒนาศักยภาพของผู้ไต่ถามไต่สวน ทำให้เกิดปัญหา ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์มีหลายหน่วยงาน ไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นจิตอาสา ประกอบด้วยผู้สูงอายุ ผู้เกษียณอายุงาน และผู้มีงานประจำ และไม่มีทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะทางด้าน การไต่ถามไต่สวนข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไต่ถามไต่สวนข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งการขับเคลื่อนในปัจจุบันใช้ศักยภาพและความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไต่ถามไต่สวนที่สามารถระงับข้อพิพาทได้

สถานที่ในการจัดให้มีการมีดำเนินการไต่ถามไต่สวนข้อพิพาท พบว่า การดำเนินการไต่ถามไต่สวนข้อพิพาทของศูนย์ไต่ถามไต่สวนข้อพิพาทภาคประชาชนจะดำเนินการไต่ถามไต่สวนในที่สาธารณะเป็นส่วนใหญ่ จะใช้พื้นที่ของส่วนราชการ ไม่ว่าจะเป็นสถานีตำรวจหรือสำนักเขต หรือ ไม่ก็จะเป็นพื้นที่สาธารณะ เนื่องจากบางกรณีมีความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุทะเลาะวิวาท จึงจำเป็นต้องใช้สถานที่อื่นที่ไม่ใช่ที่รโหฐานหรือบ้านพักส่วนตัวของคณะทำงานศูนย์ไต่ถามไต่สวน เพื่อป้องกันเหตุทะเลาะวิวาทที่จะเกิดขึ้นจากความขัดแย้งของกลุ่ม เช่น สถานีตำรวจ สำนักงานเขต หรือศูนย์ไต่ถามไต่สวนข้อพิพาทที่ต่อเติมขึ้นมาออกจากที่พักอาศัย เป็นต้น ซึ่งข้อเท็จจริงพบดังกล่าวยังมีความสอดคล้องและสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาด้านงบประมาณ อันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 2 ส่วน คือ 1) การจัดทำค่าของงบประมาณของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่เพิ่งจะเริ่มดำเนินการจัดทำค่าของบเพื่อสนับสนุนการดำเนินการงานของศูนย์ไต่ถามไต่สวนข้อพิพาทภาคประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2) ปัญหา

โครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้รับการสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพียงทางเดียว แทนที่จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐอื่น หรือจากกรุงเทพมหานคร และเมืองประมาณยังไม่มาสนับสนุนก็ทำให้ไม่เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการในที่สุด

กรอบระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน พบว่า การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ไม่มีการกำหนดกรอบด้านระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยใน ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 แต่มีการกำหนดให้มีกรอบการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และแผนพับที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ที่กำหนดให้การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขั้นตอนการดำเนินการไว้ 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) รวบรวมข้อมูลของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย 2) กำหนดตัวผู้เกี่ยวข้องในการร่วมประชุม เช่น คู่กรณี ตัวแทน 3) ประเมินสไตล์ บุคลิกภาพรวมถึงอำนาจที่มีของคู่กรณีแต่ละฝ่าย 4) ตรวจสอบความเข้าใจของคู่กรณีเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ย 5) การจัดสถานที่ไกล่เกลี่ย กำหนดรูปแบบและแนวทางการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสมกับข้อพิพาทและคู่กรณี 6) ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกและเสนอแนะคู่กรณีในการหาแนวทางยุติข้อพิพาท โดยกำหนดให้มีระยะเวลาการดำเนินการอยู่ที่ 30 วัน หากไม่แล้วเสร็จจะขยายเพิ่มได้อีก 30 วัน รวมเป็น 60 วัน อีกทั้งยังมีการกำหนดจำนวนการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ไม่เกิน 3 ครั้ง ซึ่งพบว่า คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับรู้และดำเนินการตามกฎหมายที่วางไว้ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวมีความสอดคล้องและสะท้อนให้เห็นถึงการวางแผนระดับปฏิบัติการ ซึ่งได้ค้นพบว่า โดยส่วนใหญ่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่ได้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการ รวมไปถึงแผนการจัดทำแผนงานเพื่อของบประมาณ แต่ได้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้นุคลากรภายในศูนย์ทราบ เช่น ขั้นตอนการดำเนินการ การจัดตารางเวร หรือการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยบางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนก็มีระบบการวางแผนการจัดการเฉพาะตัว เช่น การจัดประชุมบริหารศูนย์ทุกเดือน การวางระบบนัดออนไลน์ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เป็นต้น



นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องและสะท้อนให้เห็นถึงประเด็นปัญหาด้านการวางแผน พบว่า การขาดการวางแผนการดำเนินงาน ของ ทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งในมิติที่เกิดจากปัญหาการไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินการของแต่ละศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน รวมไปถึงแผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ประกอบไปด้วยการสรรหา คัดเลือก ทบสวนและพัฒนา ศักยภาพของผู้ใกล้เคียง ทำให้เกิดปัญหา ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์มีหลายหน้างาน ไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นจิตอาสา ประกอบด้วยผู้สูงอายุ ผู้เกษียณอายุงาน และผู้มีงานประจำ และไม่มีทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะทางด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งการขับเคลื่อนในปัจจุบันใช้ศักยภาพและความสามารถเฉพาะตัวของผู้ใกล้เคียงที่สามารถระงับข้อพิพาทได้ รวมไปถึงปัญหาในกระบวนการดำเนินการจากการวางแผนของระดับนโยบายที่มีรายละเอียดขั้นตอนวิธีการมากเกินไปจนมีความจำเป็น รวมถึงขั้นตอนทางธุรการเอกสารที่เป็นภาระอย่างมาก โดยการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท ต้องดำเนินการตามเอกสาร ทุกฉบับดำเนินการตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการใกล้เคียง รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่องนั้นเกิดต้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น โดยที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกกระบวนการ อีกทั้งมีความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสิทธิภาพในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และไม่ได้รับการฝึกอบรมที่ทำให้สามารถใช้งานด้านเอกสาร ได้อย่างเหมาะสมเท่าที่ควร

ในส่วนของจริยธรรมและการดำรงตนเพื่อความเป็นกลางสำหรับผู้ใกล้เคียง พบว่า มาตรา 12 ของ พระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 กำหนดให้ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม ที่ประกอบด้วย 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อิศระ ยุติธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 2) เข้าร่วมการใกล้เคียงข้อพิพาททุกครั้ง ในกรณีที่ไม่อาจเข้าร่วมการใกล้เคียงข้อพิพาทได้ต้องแจ้งเหตุผลและความจำเป็นล่วงหน้าให้หน่วยงานซึ่งดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ไม่ทำให้การใกล้เคียงข้อพิพาทล่าช้าเกินสมควร 4) ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท 5) ปฏิบัติหน้าที่ที่ใกล้เคียงข้อพิพาทด้วยความสุภาพ 6) รักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการใกล้เคียงข้อพิพาท 7) ไม่กระทำการในลักษณะเป็นการชี้ขาดข้อพิพาทหรือบีบบังคับให้คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งลงลายมือชื่อในข้อตกลงระงับข้อพิพาท และมาตรา 13 ได้บัญญัติไว้ว่า ผู้ใกล้เคียงต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตนในการปฏิบัติ



หน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีทราบ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณี ไม่ว่าฝ่ายใดในเรื่องความสัมพันธ์แต่ละประเภท เช่น คู่หมั้น คู่สมรส บุพการีหรือผู้สืบสันดาน ญาติพี่น้องที่เกี่ยวข้องพันทางแต่งงาน รวมทั้งการเป็นเจ้าของลูกหนี้ อีกทั้งยังได้มีบทกำหนดโทษในมาตรา 71 ในกรณีผู้ไกล่เกลี่ยเรียกปรับ หรือยอมจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด สำหรับตนเองหรือผู้อื่น โดยมีชอบ เพื่อการดำเนินการหรือไม่ดำเนินการอย่างใดในหน้าที่ ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ และมาตรา 72 ในกรณีคู่กรณีที่เข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยให้ ขอให้ หรือ รับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อจงใจให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบด้วยหน้าที่ โดยทั้ง 2 มาตรา มีระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หลังจากนั้นกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้วางระเบียบที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นการล่อความมาจากพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น แต่ได้มีการเพิ่มเติม โดยในการปฏิบัติของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีการรับรู้เกี่ยวกับจริยธรรมและการดำรงตนให้เป็นกลางระดับสูง เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จและให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ซึ่งการกำหนดกรอบจริยธรรมและการดำรงตนเพื่อความเป็นกลางสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย พบว่า มาตรา 12 ของ พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 นั้น เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อกลไกและกระบวนการยุติธรรม ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในหลักนิติธรรมและการบังคับใช้กฎหมาย โดยเป็นการดำเนินการที่มีความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 และแผนปฏิรูปประเทศกำหนดให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเป็นเป้าหมายระยะยาวในการพัฒนาประเทศให้ประชาชนในสังคมมีโอกาสทัดเทียมกัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี และสอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ.2558 – 2564 ซึ่งมีความต้องการที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความปลอดภัย ความเป็นธรรม และความสมานฉันท์ในชาติเพื่อลดการเผชิญหน้า และการใช้ความรุนแรงในทุกรูปแบบ โดยได้กำหนดแนวทางเกี่ยวกับการสร้างความเป็นธรรม ความปลอดภัย และความสมานฉันท์ในชาติ โดยการสร้างความเชื่อมั่นต่อกลไกและกระบวนการยุติธรรม ในการพัฒนากลไกและมาตรฐานกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ คอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเป็นธรรม ยึดหลักสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน รวมถึงทบทวนและปรับปรุงกฎหมายที่เอื้อต่อการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวทางของกระทรวงยุติธรรม ซึ่งได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม 20 ปี ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจะต้องดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดให้มีการจัดทำแผนแม่บทระยะต่าง ๆ เพื่อรองรับนโยบายการขับเคลื่อนประเทศโดยยุทธศาสตร์การพัฒนาชาติระยะยาว โดย

ในยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม 20 ปี นั้น ประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ 6 ข้อด้วยกัน โดยมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความสมานฉันท์และสันติวิธี ในประเด็นดังกล่าวปรากฏในยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ ซึ่งมีแนวทางที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ด้วยการใช้หลักนิติธรรมและยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เพื่อจัดการความขัดแย้ง บนหลักการพื้นฐานในการสร้างความเชื่อมั่นในหลักนิติธรรมและการบังคับใช้กฎหมาย

**5.1.5 การอภิปรายผลการกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท (ครอบคลุมทั้งรูปแบบในการเปิดพื้นที่ให้มีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น รูปแบบในการเปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดได้ชดใช้ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิด และรูปแบบในการกำหนดมาตรการเพื่อการปรับปรุงตัวของผู้กระทำความผิด ไม่ให้ไปกระทำความผิดขึ้นอีกในอนาคต)**

จากการศึกษาการกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา พบว่าการประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 เป็น การดำเนินการประนอมข้อพิพาทที่ไม่ต้องใช้ขั้นตอนหรือเอกสารในการดำเนินการเพื่อยุติข้อพิพาท แต่จะเป็นการดำเนินการที่ใช้คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย โดยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจะเป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะทางกายภาพของที่กระทบการอยู่อาศัย เช่น ดันไม้ล้มเขตบ้าน ชุมชน มลภาวะในชุมชน ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาสัตว์เลี้ยงภายใน เสียงดังสร้างความรำคาญ กลิ่นต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นการดำเนินการหลักของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลาย ๆ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ได้จากการทบทวนว่าสาเหตุของความขัดแย้งสามารถเกิดจากความไม่ลงรอยกันของเป้าหมาย ความปรารถนา ที่คนคิด ค่านิยม ความเชื่อ หรือวิถีชีวิตของคนในสังคม ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และผลของความขัดแย้ง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหาย หรือการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น ซึ่งผลของความขัดแย้งดังกล่าวขึ้นอยู่กับรูปแบบ วิธีการ และกระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และคณะ, 2558)

ซึ่งข้อพิพาทที่เกิดขึ้นที่เป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะทางกายภาพของที่กระทบการอยู่อาศัย เช่น ดันไม้ล้มเขตบ้าน ชุมชน มลภาวะในชุมชน ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาสัตว์เลี้ยงภายใน เสียงดังสร้างความรำคาญ กลิ่นต่าง ๆ เป็นต้น มีความสอดคล้องกับประเภทของความขัดแย้งมีความแตกต่างกันตามมุมมองแต่ละด้านที่สำคัญ ตามแนวคิดของจอร์น แมคคอนแนล และคริสโตเฟอร์ มัวร์ (Maconie & Moore, .2008 อ้างถึงใน อาภาศิริ สุวรรณานนท์ และคณะ, 2558) อธิบายความ

ขัดแย้งในระดับสังคม โดยแบ่งความขัดแย้งออกเป็น 5 ประเภท คือ (1) ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) ได้แก่ ข้อมูลขัดกัน ขาดข้อมูล เข้าใจผิด ขาดการสื่อสาร หรือสื่อสารไม่ถูกต้อง สับสนเรื่องหน้าที่ มุมมองต่างกันในเรื่องของข้อมูล (2) ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) ได้แก่ ขัดแย้งเกี่ยวกับทรัพยากรทางด้านธรรมชาติ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ปรารถนาและต้องการ (3) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relation Conflict) ได้แก่ บุคลิกภาพและพฤติกรรมที่ต่างกัน พฤติกรรมทางลบที่เกิดขึ้นซ้ำซาก และวิธีการในการทำสิ่งต่าง ๆ ต่างกัน เช่น วิธีการทำงานต่างกัน การตัดสินใจต่างกัน (4) ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structural Conflict) ซึ่งหมายถึง การแก่งแย่ง โดยเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎเกณฑ์เดิมด้วย ความขัดแย้งเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ ขัดแย้งเนื่องจากขาดความยุติธรรม และ (5) ความขัดแย้งด้านคุณค่า หรือค่านิยม (Value Conflict) ได้แก่ ศาสนา โลกทัศน์ หรือความเชื่อต่างกัน การให้ความสำคัญที่ต่างกัน เกณฑ์ประเมินต่างกัน ภูมิหลังทางวัฒนธรรม ต่างกัน ภูมิหลังส่วนบุคคลต่างกัน พื้นฐานทางประวัติศาสตร์

การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท พบว่า ไม่มีการกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาทไว้ในทั้ง พระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 แต่ได้มีการกำหนดกำหนดรูปแบบไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มีการกำหนดหัวข้อการค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริง ซึ่งเป็นการกำหนดบทความและหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยในการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์คือการระงับข้อพิพาทไว้ด้วยการเปิดเจรจาโดยใช้หัวข้อการสนทนา และได้สรุปเนื้อหาและแนวทางในการพูดคุยระหว่างเจรจาไกล่เกลี่ยไว้ ประกอบด้วย 1) ให้คู่กรณีเสนอเรื่องราวและสิ่งที่ต้องการ โดยย่อ 2) กระตุ้นให้คู่กรณีทุกฝ่ายพูดและเสนอเรื่องราวและสิ่งที่ต้องการมากที่สุด 3) เป็นผู้รวบรวมรับฟังข้อเท็จจริง และเป็นนักฟังจับประเด็นที่ดี และ 4) จำแนกจุดยืนและความต้องการของแต่ละฝ่ายว่ามีความต้องการอะไรบ้าง หลังจากนั้นจะมีการสรุปประเด็นความต้องการของคู่กรณี แล้วเสนอทางเลือก ซึ่งการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พบว่า มีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันกับคู่มือที่ได้มีการเขียนไว้ แต่แตกต่างกันที่บริบทของเรื่อง อีกทั้งประสบการณ์ และความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการไกล่เกลี่ยของประเทศนิวซีแลนด์จะใช้แนวทางการไกล่เกลี่ยจากผู้ใหญ่ที่มีทักษะและประสบการณ์ และยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ และยังพบว่า กรณีที่ผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเป็นผู้แทนจากนิติบุคคลดำเนินการด้วยการมอบอำนาจเพื่อเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากหนังสือมอบอำนาจไม่ได้มอบอำนาจให้ดำเนินการตัดสินใจจนแล้วเสร็จการ

ก็จะต้องมีการนัดไกล่เกลี่ยรอบสอง แต่หากนิติบุคคลได้มอบอำนาจให้ผู้แทนดำเนินการจนแล้วเสร็จ การก็จะทำให้ผู้แทนมีอำนาจตัดสินใจและระงับข้อพิพาทได้โดยเร็ว ซึ่งผู้แทนและนิติบุคคลได้มีการ พุดคุยหาจุดที่ยอมรับได้ก่อนเข้ามาพุดคุยเจรจา ตัวอย่างเช่น ทนายความในคดีนี้บัตร์เครดิด หาก นิติบุคคลมอบอำนาจครบถ้วนให้ทนายความผู้รับดำเนินการไกล่เกลี่ยเป็นผู้ดำเนินการจนกว่าจะแล้ว เสร็จ ก็จะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยต้องนัดเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นครั้งต่อไป เป็นต้น ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวมี ความสอดคล้องกับ แนวทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่นำไปสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) เป็นการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลงอาจจะโดยให้ทุกฝ่ายตกลงกัน โดยวิธีการแก้ไข ความขัดแย้งด้วยการประนีประนอม (Compromising) หรือบางครั้งอาจจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการ เจรจาต่อรอง (Bargaining) ซึ่งมีลักษณะเป็นการแก้ไขความขัดแย้งโดยการพบกันครึ่งทางซึ่งแต่ละ ฝ่ายจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการ ได้ทั้งหมดต้องมีการลดเป้าหมายของ ตนเองลงไปบ้างวิธีการแบบนี้ ก็มีจุดอ่อนในการนำมาใช้แก้ไขความขัดแย้งเช่นกันเพราะไม่สามารถ นำไปสู่การแก้ไขสาเหตุของ ความขัดแย้งได้อย่างแท้จริง อันเนื่องมาจากว่าเป้าหมายที่แท้จริงของ คู่กรณียังไม่สามารถบรรลุได้ตามที่ต้องการนั่นเอง ดังนั้นความขัดแย้งอาจจะยุติลงเพียงชั่วคราว เท่านั้น และที่ร้ายไปกว่านั้นวิธีการประนีประนอมจะไม่สามารถนำไปสู่การสร้างสรรคขึ้นมาได้เลย

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวิธีการที่นิยมใช้อีกวิธีการหนึ่ง คือการแก้ไขปัญหาร่วมกัน (Integrative Problem Solving) ซึ่งบางครั้งมีนักวิชาการเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการเผชิญหน้ากัน (Confrontation) วิธีการแบบนี้จะไม่มี การเข้าไปกำจัดความขัดแย้ง หรือประนีประนอมกันใดๆ ทั้งสิ้นหากแต่เป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีของความขัดแย้งเข้ามา ร่วมกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับตัว พวกเขาทั้งนี้เพื่อหาแนวทางแก้ไขที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจและยอมรับกันได้ในการใช้วิธีการแบบนี้ ผู้บริหารจะต้องทำให้ผู้บังคับบัญชาหรือคู่กรณีของความขัดแย้งเกิดความรู้สึกขึ้นมาว่าสมาชิก ภายในองค์กรทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันและต้องสร้างบรรยากาศให้คู่กรณีของความขัดแย้งสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่มนักแก้ไขความขัดแย้งในกลุ่มอเมริกาเหนือที่ได้ร่วมกันนำเสนอแนวทางหรือวิธีการในการไขความขัดแย้งเอาไว้ โดยวิธีการดังกล่าวเป็น กรณีการประนีประนอม (Compromising) การประนีประนอมจะเป็นการดำรงอยู่บนฐานของ เป้าหมายและความสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้น ไปที่การแบ่งผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งเป็นการได้รับ ผลประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย วิธีการนี้อาจจะใช้ไม่ได้ผลเมื่อเกิดมีความขัดแย้ง ในประเด็นที่ว่า ด้วยค่านิยม ความเชื่อทางศาสนา และวัฒนธรรม ผสมผสานกับแนวคิดการร่วมมือ หรือการ



แก้ปัญหา (Collaborating, Integrating, or Problem Solving) การร่วมมือกันในบางครั้งอาจหมายถึง การบูรณาการหรือการแก้ไขปัญหา ซึ่งมักจะให้ความสำคัญและจุดมุ่งหมายเช่นกันเป็นทั้งการรุก และร่วมมือ คือเกิดการบูรณาการผลประโยชน์ร่วมกันของทุก ๆ ฝ่ายที่ได้รับผลกระทบ เป็นวิธีการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เน้นวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยและไกล่เกลี่ยคนกลางเป็นการใช้ทั้งวิธีบูรณาการและ แบ่งสันปันส่วนในการเจรจาไกล่เกลี่ย แม้แนวทางนี้จะให้ความสำคัญแก่ความสัมพันธ์ แต่เป้าหมาย ก็มุ่งเน้นไปที่การยุติความขัดแย้ง และผลการเจรจายุติความขัดแย้งที่ตามมาภายหลัง

นอกจากนี้ รูปแบบเทคนิคและวิธีการในการดำเนินการ พบว่า แต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทจะดำเนินการไกล่เกลี่ยที่ไม่เหมือนกัน แต่จะมีหลักคิดในการดำเนินการที่เป็นในทิศทาง เดียวกัน คือ การฟังเชิงรุก (Active Listening) วาทะศิลป์ของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีการอ้างอิงข้อกฎหมายใน การทำข้อตกลงที่คู่พิพาทยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย มีการดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยใช้ หลักจิตวิทยา รัฐศาสตร์ และหลักวิชาการ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในการดำเนินการไกล่เกลี่ย คู่พิพาท เพื่อให้คู่กรณียอมรับความ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเห็นว่า การดำเนินการต่าง ๆ ที่ต้อง ใช้วิจรรย์ญาณหรือดุลพินิจในการวิเคราะห์ทั้งบุคคลและเนื้อหาของคำร้องจำเป็นต้องใช้ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย โดยการอบรมของกรมคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพ ยังดำเนินการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้

ในส่วนของจำนวนผู้ไกล่เกลี่ย พบว่า โดยส่วนใหญ่การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จะมีผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพียง 1 คน โดยเป็นผู้ที่ได้รับความยินยอมจากทุกฝ่าย ถึงแม้ว่า ระเบียบจะวางให้สามารถดำเนินการได้ มากกว่า 1 คน แต่เพื่อความสะดวกรวดเร็ว คู่กรณีก็จะใช้ ผู้ไกล่เกลี่ยเพียงคนเดียว ลำดับการเจรจา ไกล่เกลี่ย พบว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจะพิจารณาลำดับการพูดคุยเจรจาแล้วแต่กรณี โดยหลักจากการพูดคุยหา ความต้องการร่วมของทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว จะวิเคราะห์สถานการณ์ก่อนหากสุมเสี่ยงจะเกิดเหตุทะเลาะวิวาทก็จะแยกกันไม่ให้เผชิญหน้ากัน แต่หากสามารถพูดคุยกันได้ โดยส่วนมากจะเป็นคดีแพ่ง เช่น คดีหนี้บัตรเครดิต เป็นต้น ก็จะให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพูดคุยเจรจาหาจุดร่วม



จากข้อเท็จจริงข้างต้นมีความสอดคล้องและสะท้อนให้เห็นถึงประเด็นปัญหาด้านการวางแผน พบว่า การขาดการวางแผนการดำเนินงาน ของ ทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งในมิติที่เกิดจากปัญหาการไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินการของแต่ละศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน รวมไปถึงแผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ประกอบไปด้วยการสรรหา คัดเลือก ทบสวนและพัฒนา ศักยภาพของผู้ใกล้เคียง ทำให้เกิดปัญหา ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์มีหลายหน้างาน ไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นจิตอาสา ประกอบด้วยผู้สูงอายุ ผู้เกษียณอายุงาน และผู้มีงานประจำ และไม่มีทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะทางด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งการขับเคลื่อนในปัจจุบันใช้ศักยภาพและความสามารถเฉพาะตัวของผู้ใกล้เคียงที่สามารถระงับข้อพิพาทได้ รวมไปถึงปัญหาในกระบวนการดำเนินการจากการวางแผนของระดับนโยบายที่มีรายละเอียดขั้นตอนวิธีการมากเกินไปจนมีความจำเป็น รวมถึงขั้นตอนทางธุรการเอกสารที่เป็นภาระอย่างมาก โดยการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท ต้องดำเนินการตามเอกสาร ทุกฉบับดำเนินการตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการใกล้เคียง รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่องนั้นเกิดต้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น โดยที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกกระบวนการ อีกทั้งมีความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสิทธิภาพในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และไม่ได้รับการฝึกอบรมที่ทำให้สามารถใช้งานด้านเอกสาร ได้อย่างเหมาะสมเท่าที่ควร

#### 5.1.6 การอภิปรายผลการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท เพื่อตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท (ทั้งกรณีการปฏิบัติตามข้อตกลง และไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง)

จากการศึกษาการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท เพื่อตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา พบว่าการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท พบว่า เมื่อดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทจนได้รับข้อยุติ แบ่งการข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท เป็น 2 รูปแบบ คือ แบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ โดยที่ (1) แบบเป็นทางการ จะเป็นติดตามข้อพิพาทอย่างเป็นทางการ เมื่อกระบวนการใกล้เคียงเพื่อระงับข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้วนั้น ผู้ใกล้เคียงจะทำการบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท ซึ่งผู้ใกล้เคียงที่

ผ่านการอบรมจำเป็นต้องมีประสบการณ์ มีความละเอียดถี่ถ้วน ชัดเจน หรือควรมีทักษะการเขียนสำนวนด้วย โดยทางศูนย์เห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยที่เข้ารับการอบรมควรได้รับการฝึกปฏิบัติทักษะการลงมือทำจริงด้วย และ (2) แบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดตามข้อตกลงระงับพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชนแล้วคนในชุมชนมาใช้บริการ ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้นำชุมชนจะติดตามถามแบบไม่เป็นทางการกับผู้ร้อง

ทั้งนี้ การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท เพื่อตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครแบบเป็นทางการ มีความสอดคล้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในแคนาดาในรูปแบบ Victim-Offender Mediating Programs มีการเริ่มใช้ในแคนาดามานานกว่า 25 ปี ซึ่งประสบความสำเร็จในการนำมาใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งในชุมชนได้ดี และในปัจจุบันได้มีการนำมาใช้ในคดีที่มีความร้ายแรง โดยการเข้าร่วมของคู่กรณีจะต้องเป็นด้วยความสมัครใจและมีผู้ประสานงานเป็นผู้ช่วย ในการไกล่เกลี่ย ซึ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยอาจจะเกิดขึ้นในช่วงใดก็ได้ ระหว่างการไต่สวนจนถึงในช่วงที่ผู้ต้องหาอยู่ในเรือนจำ ข้อตกลงจากการเจรจาไกล่เกลี่ยจะเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร อาจจะมีตารางนัดหมายการจ่ายเงินชดเชยและการตรวจสอบผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของผู้กระทำผิด ส่วนในกรณีแบบไม่เป็นทางการนั้นเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยกลไกการขัดเกลาทางสังคม ซึ่งอาจมีความใกล้เคียงกับการประชุมกลุ่มชุมชนและกลุ่มครอบครัว (Community and Family Group Conferencing) รูปแบบนี้ถูกนำมาใช้ในนิวซีแลนด์สำหรับกระบวนการยุติธรรมของเด็กและเยาวชนเมื่อปี ค.ศ.1989 คดีส่วนใหญ่ถูกดำเนินการโดยตำรวจ หลักการอยู่บนพื้นฐานของการลงโทษแบบดั้งเดิมของชนพื้นเมืองเผ่าเมารี รูปแบบนี้ถูกใช้แพร่หลายในหน่วยงานตำรวจในออสเตรเลียใต้ แอฟริกาใต้ ไอร์แลนด์ และในเมือง มินเนสโซตา เพนซิลวาเนีย และมอนทานา สหรัฐอเมริกา โดยในการจัดประชุมกลุ่มจะมีผู้อำนวยการความสะดวกให้ จุดมุ่งหมายของการประชุมกลุ่มจะกว้างกว่าการเจรจาไกล่เกลี่ย เนื่องจากจะมีการนำญาติและเพื่อนของผู้เสียหายและผู้กระทำผิด รวมทั้งสมาชิกบางคนในชุมชนมาร่วมในการประชุมกลุ่มเพื่อแสวงหาทางออกของปัญหา ร่วมกัน ผลกระทบที่เกิด และแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เกิดขึ้นอีกครั้ง โดยในคดีที่ร้ายแรงอาจจะมีการพิจารณาวิธีการควบคุมพฤติกรรมหรือความเป็นในการกักขังด้วย เนื่องจากมีคนเกี่ยวข้องมากจึงเป็นข้อดีในการที่จะมีคนช่วยทำให้มั่นใจว่าผู้กระทำผิดจะทำตามข้อตกลงและช่วยสอดคล้องพฤติกรรมของผู้ที่กระทำผิดด้วย

กล่าวโดยสรุป การใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในชุมชนเป็นกระบวนการหนึ่งที่ช่วยสร้างความเป็นธรรมทางสังคม เป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่เปิดโอกาสให้คู่กรณีหรือคู่ขัดแย้งสามารถเยียวยาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ตลอดจนการสร้างแนวทางหรือรูปแบบที่จะชดใช้ ชดเชยความเสียหายที่สร้างความพึงพอใจร่วมกัน การใกล้เคียงด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ จึงเป็นกระบวนการที่จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายกลับคืนสู่ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีโดยใช้กระบวนการ ใกล้เคียง แทนการลงโทษจำคุกหรือลงโทษอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ที่มุ่งค้นหาแนวทางที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

## 5.2 การอภิปรายผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### 5.2.1 การอภิปรายผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากผลการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทในประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยสามารถอภิปรายผลจำแนกได้ตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

#### 5.2.1.1 การอภิปรายผลด้านการวางแผน (ครอบคลุมทั้งการวางแผนของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทและการวางแผนร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชนหรือหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง)

จากการศึกษาการและวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการวางแผนของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในมิติด้านการวางแผนระดับนโยบาย พบว่า มีการวางแผนการดำเนินการให้มีการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ครบทุกเขต ทุกแขวง อีกทั้งยังมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งคู่มือปฏิบัติงานที่รวบรวมการดำเนินการทุกขั้นตอนในของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ให้ดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท

พ.ศ. 2562 แต่อย่างไรก็ตามในการวางแผนระดับปฏิบัติการ พบว่า โดยส่วนใหญ่ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนไม่ได้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการ รวมไปถึงแผนการจัดทำแผนงานเพื่อของบประมาณ แต่ได้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ให้บุคลากรภายในศูนย์ทราบ เช่น ขั้นตอนการดำเนินการ การจัดทำตารางเวร หรือการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยบางศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนก็มีระบบการวางแผนการจัดการเฉพาะตัว เช่น การจัดประชุมบริหารศูนย์ทุกเดือนการวางแผนบนดอออนไลน์ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เป็นต้น

ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ว่าอาจมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับประเด็นปัญหาด้านการขาดการวางแผนการดำเนินงานของทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยมีทั้งประเด็นปัญหาการไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินการของแต่ละศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน รวมไปถึง แผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ประกอบไปด้วยการสรรหา คัดเลือก ทบทวนและพัฒนาศักยภาพของผู้ใกล้เคียง ทำให้เกิดปัญหา ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์มีหลายหน้างาน ไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นจิตอาสา ประกอบด้วยผู้สูงอายุผู้เกษียณอายุงาน และผู้มีงานประจำ และไม่มีทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะทางด้านการใกล้เคียงข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งการขับเคลื่อนในปัจจุบันใช้ศักยภาพและความสามารถเฉพาะตัวของผู้ใกล้เคียงที่สามารถระงับข้อพิพาทได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับปัญหาในกระบวนการดำเนินการจากการวางแผนของระดับนโยบายที่มีรายละเอียดขั้นตอนวิธีการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น รวมถึงขั้นตอนทางธุรการเอกสารที่เป็นภาระอย่างมาก โดยการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท ต้องดำเนินการตามเอกสารทุกฉบับดำเนินการตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการใกล้เคียง รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่องนั้นเกิดขึ้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น โดยที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกกระบวนการ อีกทั้งความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสบการณ์ในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และไม่ได้รับการฝึกอบรมที่ทำให้สามารถใช้งานด้านเอกสารได้อย่างเหมาะสมเท่าที่ควร



### 5.2.1.2 การอภิปรายผลด้านการประชาสัมพันธ์ (เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจ และสนใจสมัครเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชน)

จากการศึกษาการและวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในมิติของการประชาสัมพันธ์ระดับนโยบาย พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ ไว้เรียบร้อยแล้ว แต่ยังขาดการสื่อสารเชิงรุกไปยังประชาชน และช่องทางในการสื่อสารกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ระดับปฏิบัติการ พบว่า การประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรับ มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการจัดตั้งศูนย์ เพื่อสร้างการรับรู้ว่ามีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้น ผ่านทางกลุ่มไลน์ ที่มีลักษณะเป็นกลุ่มปิด รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ในการประชุมผู้นำชุมชนที่จัดขึ้นโดยสำนักงานเขต หรือการชี้แจงเกี่ยวกับศูนย์ในการประชุมของชุมชน อีกทั้งแต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีความต้องการแผนพับประชาสัมพันธ์การดำเนินการของศูนย์ฯ ที่จัดทำโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แต่ยังไม่ได้รับการจัดสรร

ทั้งนี้จากข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นประเด็นที่สามารถอภิปรายผลได้ว่าเกิดจากประเด็นปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ซึ่งพบว่าในภาพรวมยังขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยการประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรับ จึงส่งผลให้ประชาชนโดยทั่วไปและผู้ที่ต้องการไกล่เกลี่ยขาดการรับรู้และก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย อาทิ มีการยื่นคำร้องเกินอำนาจการดำเนินการของศูนย์ฯ และโดยแต่ละคู่พิพาทที่เข้ามายังศูนย์มาจากการบอกต่อ นอกจากนี้ด้านกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยยังไม่มีมีการประชาสัมพันธ์หรือจัดทำข้อมูลประวัติ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมถึงไม่มีมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการและความสำเร็จในการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาท ซึ่งนำมาสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในชุมชน เพื่อให้เป็นทางเลือกของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในชุมชน



### 5.2.1.3 การอภิปรายผลด้านการประสานงานเครือข่ายหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาการและวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการประสานงานเครือข่ายหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าการประสานงานระดับนโยบาย พบว่า กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เป็นผู้กำกับดูแลควบคุมศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ยังไม่พบเวทีในการรวมกลุ่มของคณะทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมได้ดำเนินการจัดทำ เช่น ปปส. ได้ดำเนินจัดประชุมผู้นำชุมชนที่รับผิดชอบกองทุนแม่ เป็นต้น นอกจากนี้ในส่วนของการประสานงานระดับปฏิบัติการ พบว่า การดำเนินการประสานเครือข่ายของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จะดำเนินการ 2 ส่วน คือ การประสานงานเครือข่ายผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีที่ต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และ การประสานงานหน่วยงานรัฐ ในกรณีที่ต้องดำเนินการประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ซึ่งจะอาศัยทักษะ ความสามารถในการเข้าถึงประสานเฉพาะตัว เช่น การประสานสำนักงานเขตเพื่อประนอมข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งจะต้องมีการเจรจา การให้เกียรติซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจกันและมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือการสร้างความสมานฉันท์ในชุมชน ซึ่งสอดคล้องตามแนวทางของ(จรรยาพร ธรณินทร์, 2550) เรื่องหลักการของการทำงานแบบเครือข่ายความร่วมมือที่ต้องคำนึงถึง คือ ทุกฝ่ายมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีสิทธิ และมีโอกาสที่เท่าเทียมกันในการคิดและปฏิบัติเป็นการทำงานในแนวราบ ไม่มีการสั่งการจากฝ่ายใด และเป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้โดยผ่านการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้การทำงานแบบเครือข่าย จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความจำเป็นที่จะต้องประสานงานกับเครือข่ายหลายหน่วยงานเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการสนับสนุนผลการไกล่เกลี่ยและการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ย

ทั้งนี้จากข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นประเด็นที่สามารถอภิปรายผลได้ว่าเกิดจากประเด็นปัญหาด้านประสานงาน พบว่า การขาดการประสานงานของระดับนโยบายเพื่อให้การดำเนินการของระดับปฏิบัติการเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการประสานงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องอาศัยทักษะ ความสามารถในการเข้าถึงประสานเฉพาะตัว ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดย การดำเนินการประนอมข้อพิพาทเป็นการดำเนินการที่อาศัยกลไกความสัมพันธ์ของเครือข่ายภายในชุมชน ซึ่งเป็นที่เคารพและให้

ความเชื่อถือมาใช้ในการช่วยประนอมข้อพิพาท เช่น อาศัยกลไกทางศาสนาและผู้นำทางศาสนาในชุมชน หรืออาศัยกลไกของส่วนราชการซึ่งมีอำนาจในการปกครองหรือจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น เป็นต้น เป็นตัวกลางในการจัดการความขัดแย้งของประชาชนในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของประเทศแคนาดาได้นำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้อย่างกว้างขวางอีกประเทศหนึ่ง โดยมีการนำการพิจารณาลงโทษแบบล้อมวง (Circle Sentencing) มาใช้ในช่วงปี ค.ศ. 1980 เป็นการนำเอาผู้ต้องหาเหยื่อ ญาติของแต่ละฝ่าย และสมาชิกในชุมชนมาร่วมในการพูดคุยถึงสถานการณ์และสาเหตุของความขัดแย้ง (Strang, 2001) นอกจากนี้ในปี ค.ศ.1996 ได้มีการแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาเพื่อให้สามารถนำการลงโทษเชิงชุมชนและสร้างความสมานฉันท์ ส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตัวผู้เสียหายและชุมชนจากการกระทำของตนเอง หลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีรากฐานมาจากความเชื่อทางศาสนาและประเพณีของประชาชนในท้องถิ่น ที่เชื่อว่าการยุติธรรมมีความเกี่ยวข้องกับการเยียวยา รักษาและการทำทุกอย่างให้ถูกต้องระหว่างกัน การให้อภัยและการฟื้นฟูเป็นพื้นฐานในการตอบสนองต่อการกระทำผิดของมนุษย์ ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สร้างมาจากความเชื่อ ที่ต้องการทำให้ทุกอย่างถูกต้องการฟื้นฟูความสมดุล และความสมานฉันท์ ซึ่งทำให้ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมากกว่ากระบวนการยุติธรรมหลักที่เน้นการลงโทษเพื่อการแก้แค้น

นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับประเด็นปัญหาในการส่งต่อกรณีข้อกล่าวหาที่เกินขอบอำนาจของศูนย์ฯ ไปยังเครือข่ายต่างๆที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ สาล เป็นต้น เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการมีกลุ่มคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝั่งการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบาย และไม่สามารถดำเนินการขับเคลื่อนผลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้สามารถดำเนินการได้ จึงไม่สามารถดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการได้ ซึ่งมีความสอดคล้องและสามารถศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับกรณีการดำเนินการไกล่เกลี่ยภาคประชาชนและกรอบภารกิจหลัก ของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยศูนย์ยุติธรรมชุมชนจัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรมที่ต้องการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีกฎหมายโดยเฉพาะออกมารองรับการดำเนินการ มีเพียงความพยายามในการร่างพระราชบัญญัติยุติธรรมชุมชนซึ่งต่อมาได้มีการระงับการออกกฎหมายฉบับนี้แล้ว โดยทั่วไปแล้วศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีกรอบภารกิจ ในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชุมชนด้วยการยับยั้งหรือชะลอสถานการณ์มิให้เกิดความขัดแย้ง ข้อพิพาท หรือการกระทำผิดทางอาญาโดยการเฝ้าระวังป้องกัน

การให้ความรู้ความเข้าใจ แก่ประชาชน เช่น ระเบียบ กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ เป็นต้น ตลอดจน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของผู้ด้อยโอกาส (เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ) แล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปและติดตามผลการ ดำเนินงานและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะ รวมถึงการใกล้เคียงประนามข้อพิพาท ตาม หลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือสันติวิธี จึงเป็นตัวอย่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นกรณีศึกษา ที่ดี เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินการประสานงานเครือข่ายหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.2.1.4 การอภิปรายผลด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการ ดำเนินงาน ไปจนถึงการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้ก้าวหน้า และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จากการศึกษาการและวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน ไปจนถึงการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อให้ได้ ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ของศูนย์ใกล้ เกือบข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าการควบคุมระดับนโยบาย พบว่า กรม กู้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้กำหนดมาตรฐานศูนย์ใกล้เกือบข้อพิพาทภาคประชาชนไว้เป็นที่ เรียบร้อยแล้ว แต่ด้วยนโยบายที่ต้องการเพิ่มศูนย์ใกล้เกือบข้อพิพาทในกรุงเทพมหานครให้ครบทุก เขต ทุกแขวง ซึ่งเป็นนโยบายด้านปริมาณ ทำให้การควบคุมคุณภาพเป็นไปได้ไม่มีประสิทธิภาพ เท่าที่ควร อีกทั้งกรมกู้มครองสิทธิและเสรีภาพยังได้กำหนดโครงสร้างมาตรฐานในการจัดตั้งศูนย์ ใกล้เกือบไว้อีกด้วย ในส่วนของการควบคุมระดับปฏิบัติการ พบว่า ศูนย์ใกล้เกือบข้อพิพาทภาค ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ด้านมาตรฐานในการของศูนย์ใกล้เกือบข้อพิพาทภาค ประชาชนในระดับที่ต่ำโดยข้อมูลที่ได้ไม่พบตัวชี้วัดของกรมกู้มครองสิทธิและเสรีภาพ แต่ คณะทำงานแต่ละศูนย์ใกล้เกือบข้อพิพาทภาคประชาชนเข้าใจความไม่เป็นมาตรฐานของการ ดำเนินการของศูนย์ใกล้เกือบข้อพิพาทภาคประชาชนซึ่งเกิดจากการดำเนินการของบุคลากรภายใน ศูนย์ใกล้เกือบข้อพิพาทภาคประชาชนเอง โดยการควบคุมมาตรฐานการดำเนินการคณะทำงานของ ศูนย์ใกล้เกือบข้อพิพาทภาคประชาชนจะดำเนินการจัดประชุมเพื่อติดตามการดำเนินการเพียงเท่านั้น

ทั้งนี้จากข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นประเด็นที่สามารถอภิปรายผลได้ว่าเกิดจากประเด็นปัญหาด้านการควบคุม พบว่า เมื่อการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนส่วนใหญ่ใช้ความสามารถของคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทำให้การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่มีมาตรฐานในการดำเนินการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งประเด็นการดำเนินการของบุคลากรภายในศูนย์ที่ไม่มีความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสบการณ์ในการเขียนสำนวนเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดยคาดหวังให้มีจิตอาสาเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ หรือผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพในการดำเนินการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และความรวดเร็วในการดำเนินการ เช่น กรณีการยื่นคำร้องออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (e-Mediation) ตลอดจนการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยภาคประชาชน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ควรใช้หลักเกณฑ์ด้านประสบการณ์ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐหรือภาคประชาชน ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง มาพิจารณาในการอนุมัติขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยด้วยหรือไม่ รวมถึงศูนย์มีการเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ด้านการดำเนินงาน ที่จัดโดยกระทรวงยุติธรรม แต่ยังไม่มีการทบทวนการเขียนสำนวนให้ถูกต้องตามแบบทำให้เกิดปัญหาด้านการมาตรฐานในการรับข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย รวมไปถึงความล่าช้าจากการดำเนินการ

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาศามารถอภิปรายผลได้ว่ามีประเด็นปัญหาการวินิจฉัยว่า ข้อพิพาทดังกล่าวอยู่นั้นอยู่ในอำนาจของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนหรือไม่ ถือได้ว่าเป็นประเด็นที่สำคัญ เพราะหากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเห็นว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเรื่องใด ได้ดำเนินการถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และออกหนังสือรับรองให้แล้ว จะส่งผลให้ข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นบังคับกันได้ หรือหากเป็นกรณีข้อพิพาททางอาญาจะส่งผลให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไปตามมาตรา 69 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

อย่างไรก็ดี การจะวินิจฉัยว่ากรณีใดเป็นกรณีที่อยู่นอกเหนืออำนาจการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ภายใต้บังคับของมาตรา 20 ประกอบมาตรา 69 และมาตรา 35 ในหลายกรณีเป็นการวินิจฉัยภายใต้องค์ประกอบพยานหลักฐาน ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายซึ่งมิใช่ เรื่องทั่วไปที่คณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จะเป็นผู้ที่มีอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาดในทาง



กฎหมายได้ จึงเป็นปัญหาในการปฏิบัติและทำให้ในบางกรณีเกิดความไม่มั่นใจว่าจะทำหน้าที่ใกล้เคียงและมีผลตามกฎหมายหรือไม่ ตัวอย่างเช่น ปัญหาว่ากรณีมีข้อถกเถียงเกี่ยวกับสัญญาขายฝากที่ดิน เนื่องจากผู้ขายฝากมีสิทธิในการไถ่คืน กรณีเช่นนี้จะถือว่าเป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์หรือไม่ หรือ ข้อโต้แย้งกรณีการโอนลอยรถยนต์เพื่อขอสินเชื่อ เป็นต้น หรือกรณีข้อพิพาททางอาญาความผิดฐานบุกรุกในเวลากลางวันและอยู่ต่อเนื่องในเวลากลางคืน เช่นนี้ ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง (ซึ่งมิใช่ศาล) จึงไม่อาจทราบได้ว่าจะถือเป็นการบุกรุกในเวลากลางวัน ซึ่งเป็นคดีที่ยอมความได้ตามประมวลกฎหมายอาญาหรือไม่ เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน เกิดประสิทธิภาพ จึงควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ให้มีความชัดเจน นอกจากนี้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพควรจัดให้มีระบบการให้คำปรึกษาในประเด็นอำนาจในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนเข้าสู่การดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน เพราะหากให้ดำเนินการไปก่อนและภายหลัง กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเห็นว่าเป็นข้อพิพาทที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจะก่อให้เกิดผลกระทบทางกฎหมาย และทำให้ขาดความเชื่อมั่น ในการทำหน้าที่ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน

นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ในกรณีที่เป็นข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์เกิน 500,000 บาท หากมีคู่กรณีประสงค์ใช้กระบวนการใกล้เคียง ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นข้อพิพาทที่อยู่นอกเหนืออำนาจของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จึงจำเป็นต้องสร้างกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่กรณี เช่น ระบบการส่งต่อหรือประสานกับหน่วยของรัฐเพราะเป็นหน่วยงานตามกฎหมายที่มีอำนาจในการใกล้เคียงข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ได้ในจำนวนไม่เกิน 5,000,000 บาท ซึ่งมีทุนทรัพย์ที่สูงกว่าอำนาจของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นต้น รวมตลอดถึงกรณีที่เป็นข้อพิพาทที่ไม่สามารถใกล้เคียงข้อพิพาท ตามกฎหมายฉบับนี้ได้ เช่น เป็นกรณีแย่งกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ และ/หรือเป็นคดีอาญาที่ยอมความไม่ได้ตามกฎหมาย แม้ว่าจะอยู่นอกเหนืออำนาจของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน แต่หากคู่พิพาทสมัครใจที่จะเจรจาใกล้เคียงกันเอง โดยขอให้ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนช่วยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะกรณีเช่นนี้ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนควรมีบทบาทหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ และสามารถดำเนินการได้ เพื่อให้เกิดการเจรจาเพื่อยุติข้อพิพาท ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางในการลดปัญหาความขัดแย้ง ก่อให้เกิดความสมานฉันท์ และเสริมสร้างสังคม ให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข



นอกจากนี้สืบเนื่องจากแนวคิดของการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสภาพบังคับของบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความที่จัดทำขึ้นจากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรุงเทพมหานคร ถือเป็นความพยายามในการนำกลไกการไกล่เกลี่ยมาแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในระดับชุมชน ในอดีตสภาพบังคับของบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากในหลายกรณีเมื่อมีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว คู่สัญญาซึ่งเป็นคู่พิพาทไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่จัดทำขึ้น และจำเป็นต้องมีการนำคดีไปสู่การฟ้องร้องต่อศาลเช่นเดิม ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในลักษณะดังกล่าวขาดประสิทธิภาพ จึงเป็นที่มาของการบัญญัติหลักการรับรองผลของสัญญาประนีประนอมยอมความหรือข้อตกลงระงับข้อพิพาท ซึ่งปรากฏในมาตรา 69 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งมีหลักการสำคัญว่า หากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเห็นว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเรื่องใดได้ดำเนินการถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และออกหนังสือรับรองให้แล้ว จะส่งผลให้ข้อตกลงระงับข้อพิพาทนั้นบังคับกันได้ หรือหากเป็นกรณีข้อพิพาททางอาญาจะส่งผลให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับไป จากบทบัญญัติดังกล่าว จึงถือได้ว่ากรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพิจารณาวินิจฉัยว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเรื่องใดได้ดำเนินการถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ และจะออกหนังสือรับรองให้หรือไม่ ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่า การใช้ดุลยพินิจของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจะต้องมีความชัดเจน มีความถูกต้อง และรวดเร็ว เพราะส่งผลในทางกฎหมายทั้งทางคดีแพ่งและคดีอาญา และเป็นรูปแบบบริหารจัดการด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน ไปจนถึงการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### 5.2.1.5 การอภิปรายผลด้านด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการในประเด็นต่าง ๆ

จากการศึกษาการและวิเคราะห์รูปแบบบริหารจัดการด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ ในประเด็นต่าง ๆ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่ พบว่าการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการระดับนโยบายในด้านงบประมาณ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ได้ดำเนินการจัดทำ ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยเงินอุดหนุนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2564 เพื่อการขับเคลื่อนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่ง

คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยจะไม่ทราบถึงการดำเนินการในส่วนนี้ นอกจากนี้การจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการระดับปฏิบัติการ พบว่า การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีลักษณะของการดำเนินการด้วยจิตอาสาธรรมา ทำให้บางศูนย์ฯ มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ หรือไม่พร้อมแล้วแต่ทุนทรัพย์ของคณะทำงานภายในศูนย์แต่ในภาพรวมจะมีการตรวจสอบความพร้อมก่อนการจัดตั้งให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้ ในด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะมีอายุมากไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยี รวมไปถึงความเป็นผู้นำโดยธรรมชาติของผู้นำชุมชนทำให้บางคณะทำงานไม่มีผู้มีความรู้ ความสามารถด้านกฎหมาย ผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการด้านเอกสาร และการฝึกอบรมที่ไม่ได้รับการสะท้อนจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า ต้องการการส่งเสริมด้านทักษะ เทคนิค และวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มากกว่าที่ได้รับการฝึกอบรมเพียง 5 วัน

ทั้งนี้จากข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นประเด็นที่สามารถอภิปรายผลได้ว่าเกิดจากปัญหาด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ พบว่า การดำเนินการขอศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นการดำเนินภาคจิตอาสา และการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 มีระยะเวลาการดำเนินการไม่นาน ส่งผลกระทบต่อการจัดหาทรัพยากรด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ประธานคณะทำงานศูนย์ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เสมือนเป็นกลไกเดียวที่ทำให้ศูนย์ขับเคลื่อนการดำเนินงานไปต่อ โดยบุคลากรภายในศูนย์มีศักยภาพการบริหารจัดการค่อนข้างจำกัด บุคลากรส่วนมากเป็นจิตอาสา สามารถปฏิบัติหน้าที่ภายในศูนย์ได้ในระยะสั้น แต่มีความคาดหวังการมีผู้พร้อมเป็นจิตอาสาเต็มตัว อีกทั้งไม่มีความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสบการณ์ในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดยคาดหวังให้มีจิตอาสาเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ หรือผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการด้านเอกสาร รวมถึงด้านงบประมาณ พบว่า ขาดแนวทางการจัดหางบประมาณให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้ โดยเอกสารทุกฉบับดำเนินการตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการไกล่เกลี่ย รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่องนั้นเกิดต้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น โดยที่ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกกระบวนการ อีกทั้งการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นต้องใช้แผนพับในการนำเสนอการดำเนินการและขีดความสามารถของศูนย์อีกด้วย ตลอดจนด้านการกระบวนการทำงาน พบว่า ด้านงานธุรการที่มีเอกสารจำนวนมากและขั้นตอนมากเกินความจำเป็น เป็นปัญหาหลักในกระบวนการทำงาน

ดังนั้น จากกรณีที่การไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไถ่ถอนข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ถือเป็นมิติใหม่ของการบูรณาการยุติธรรมว่าด้วยการไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชน เพราะมีกลไกการกำหนดคุณสมบัติ การฝึกอบรมผู้ไถ่ถอน การปฏิบัติหน้าที่ และจริยธรรมของผู้ไถ่ถอน การขึ้นทะเบียนและการแต่งตั้งผู้ไถ่ถอน และกลไกการส่งเสริมสนับสนุนการจัดตั้งและการดำเนินงานของศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชน ประการสำคัญมีการบัญญัติรับรองผลให้ข้อตกลงระงับข้อพิพาทที่ได้ดำเนินการตามกฎหมายและกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพออกหนังสือรับรองให้ บันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทดังกล่าวมีผลใช้บังคับ โดยในคดีแพ่งมีผลให้คู่พิพาทต้องปฏิบัติตามข้อตกลง กรณีที่คู่พิพาทไม่ปฏิบัติตาม คู่พิพาทฝ่ายที่มีสิทธิเรียกร้องสามารถนำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทไปขอศาลให้ออกคำสั่งบังคับคดีให้ได้โดยไม่ต้องไปฟ้องเป็นคดีใหม่ ส่วนในคดีอาญานั้นส่งผลให้สิทธินำคดีอาญามาฟ้องระงับ ในกรณีที่เป็นการระงับข้อพิพาททางอาญา ตามฐานความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชน

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เห็นควรปรับปรุงแก้ไขประกาศกระทรวงยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขการขึ้นทะเบียนผู้ไถ่ถอน พ.ศ. 2562 โดยเฉพาะคุณสมบัติและหลักสูตรอบรมเพื่อส่งเสริม การขึ้นทะเบียนผู้ไถ่ถอนให้มีจำนวนเพียงพอต่อการจัดตั้งศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชน เช่น ปรับปรุงวิธีการฝึกอบรมโดยเพิ่มระบบการอบรมผ่านระบบออนไลน์ และการเทียบโอนประสบการณ์ ให้แก่ผู้ที่เคยทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการไถ่ถอนข้อพิพาท รวมทั้งการยกระดับเครือข่ายศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่มีความพร้อมเพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชนต้นแบบ เพราะศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นเครือข่ายที่มีประสบการณ์ในการไถ่ถอนข้อพิพาท มีบุคลากรซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ ด้านการไถ่ถอนข้อพิพาทและมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับชุมชน ซึ่งจะเอื้อให้การใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทภาคประชาชน โดยศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชนประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จะต้องสร้างการรับรู้ด้านกฎหมาย การเคารพสิทธิหน้าที่และการปฏิบัติตามกฎหมายแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดโอกาสการกระทำผิด การเกิดข้อขัดแย้งและข้อพิพาทในสังคม ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้กระบวนการไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และเป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาท นอกจากนี้ หากเป็นกรณีข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์เกิน 500,000 บาท ซึ่งเป็นข้อพิพาทที่เกินอำนาจของศูนย์ไถ่ถอนข้อพิพาทภาคประชาชน ในประเด็นดังกล่าวจำเป็นต้องประสานกับหน่วยงานราชการที่มีอำนาจในการไถ่ถอนข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ได้สูงกว่า คือ จำนวนไม่

เกิน 5,000,000 บาท เป็นต้น รวมตลอดถึงกรณีที่เป็นข้อพิพาทที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกฎหมายฉบับนี้ได้ เช่น เป็นกรณีแย่งกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ และ/หรือเป็นคดีอาญาที่ยอมความไม่ได้ตามกฎหมาย แม้ว่า จะอยู่นอกเหนืออำนาจของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แต่หากคู่พิพาทสมัครใจที่จะเจรจา ไกล่เกลี่ยกันเองศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแม้ไม่มีอำนาจในการไกล่เกลี่ยตามกฎหมาย แต่สามารถแนะนำและอำนวยความสะดวกได้ ซึ่งทั้งนี้เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง สร้างความสมานฉันท์ และเสริมสร้างสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข

### 5.2.2. การอภิปรายผลรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่าประเด็นปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ โดยสาเหตุของปัญหามาจาก พระราชบัญญัติ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้วางแนวทางในการดำเนินการที่มีขั้นตอนซ้ำซ้อน และละเอียดมากเกินความจำเป็นจนเกิดเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของคณะทำงาน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งกระบวนการ นอกจากนี้ ยังประสบปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ ที่ทำให้กระบวนการดำเนินการมีระเบียบขั้นตอนมากนัก ดังนั้นจึงควรดำเนินการลดระเบียบขั้นตอนในการดำเนินการซึ่งการลดขั้นตอนในกฎหมายทั้งระดับ พระราชบัญญัติ และระเบียบกรม เป็นการดำเนินการที่ต้องใช้เวลานานไม่ทันต่อการปฏิบัติ หรืออาจใช้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการ

ทั้งนี้ยังประสบกับประเด็นปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยสาเหตุของปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการปกครองแบบพิเศษ ไม่เหมือนการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งจะมีหน่วยงานฝ่ายปกครองเช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอ เทศบาล หรือองค์การบริหารราชการส่วนตำบล ให้การสนับสนุนงบประมาณ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์อย่างเต็มที่ ทำให้การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แตกต่างจากการดำเนินการของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือกรุงเทพมหานครเข้ามาเป็นเจ้าภาพในการสนับสนุนงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้ จึงควรเสนอให้กรม



คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้ควบคุมกำกับดูแลศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานระหว่างกรม คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกับกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือในการ ขับเคลื่อนงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนของกรุงเทพมหานครอย่างเป็นทางการต่อไป

ในมิติของการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท ภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ใน การดำเนินการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะพบว่า หน่วยงานรัฐได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยเน้นการดำเนินการ เชิงปริมาณให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกเขตทุกแขวง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่คณะผู้บริหารงานระดับ นโยบายจำเป็นต้องสร้างการรับรู้และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ปริมาณมาก การปรับเปลี่ยนการ เข้าถึงผ่านการใช้ระบบสารสนเทศจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจฝืดเคือง และ งบประมาณแผ่นดินในปัจจุบัน

ในมิติของด้านการบริหารจัดการจัดการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถ สังเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับ 1) ปัจจัยด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ และ 2) ปัจจัยด้านงบประมาณ โดยประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ เป็นผลมาจากการฝึกอบรมที่พัฒนาโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในระดับของ ผู้ใกล้เคียงข้อพิพาท จำนวน 5 วัน และระดับคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาท จำนวน 3 วัน ไม่ เพียงต่อ การพัฒนาศักยภาพด้วยการฝึกอบรม โดยความสามารถของผู้ใกล้เคียงข้อพิพาทในการ นำเข้าข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย มีความสัมพันธ์โดยตรงจากการอบรมที่ไม่ได้ทำให้ผู้ ผ่านการฝึกอบรม มีความเข้าใจ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท ซึ่งมีข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาแบ่งเป็น 4 แนวทาง คือ แนวทางแรกปรับปรุง เนื้อหา ซึ่งทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจำเป็นต้องเป็นเจ้าภาพในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตร อบรมผ่านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง แนวทางที่ 2 ปรับปรุงวิธีการ วิธีการฝึกอบรม อย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะให้กับคณะทำงานศูนย์ ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน เน้นการปฏิบัติจริงและสร้างการเรียนรู้จากการลงมือทำ โดย ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการนำแพลตฟอร์มออนไลน์มาช่วยดำเนินการ แนวทางที่ 3 พิถีพิถันในการคัดเลือก เมื่อระเบียบได้บัญญัติให้สามารถดำเนินการคัดเลือกขึ้นทะเบียนผู้ใกล้เคียง



ที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 เรื่อง มาประกอบการพิจารณา ก็อาจจะใช้จุดแข็งข้อนี้ในการดำเนินการร่วมกับแพลตฟอร์มสารสนเทศ เพื่อเปิดช่องทางให้ผู้สนใจเข้าสมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเรียนรู้รูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และแนวทางที่ 4 สร้างมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถปฏิบัติงานได้ผ่านการทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เข้าใจง่ายกว่าเล่มเดิม

ในส่วนของประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านงบประมาณ เกิดจากการจัดทำคำของบประมาณของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่เพิ่งจะเริ่มดำเนินการจัดทำคำขอของบเพื่อสนับสนุนการดำเนินการงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้รับการสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพียงทางเดียว แทนที่จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐอื่น หรือจากกรุงเทพมหานคร และเมืองบประมาณยังไม่มาสนับสนุนก็ทำให้ไม่เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการในที่สุด โดยแนวทางการแก้ไขปัญหางบประมาณรวมไปถึงการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อาจทำผ่านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานปกครอง ซึ่งกรุงเทพมหานครมีทรัพยากรมากพอที่จะจัดสรรให้คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้าไปใช้ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

และในส่วนของปัญหาความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งมีสาเหตุเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ยังทำได้มีดีพอ ประชาชนทั่วไปยังขาดการรับรู้ถึงการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ขอบเขตความสามารถในการดำเนินงาน ที่สำคัญที่สุดคือประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตลอดจนคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ยังมีความรู้ ทักษะ และความสามารถไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการอบรมและการสร้างประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงาน ดังนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผ่านการแก้ปัญหาในการดำเนินการและการบริหารจัดการที่ได้กล่าวมาทั้งหมด และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ไกล่เกลี่ย ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การดำเนินการและความสามารถของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง

### 5.2.3 ระบบบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร (Bangkok i-Mediations : BiM )

ระบบบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร (Bangkok i-Mediations : BiM ) เป็นระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ ที่ทำให้กระบวนการดำเนินการมีระเบียบขั้นตอนมากขึ้น โดยการดำเนินการลดระเบียบขั้นตอนในการดำเนินการซึ่งการลดขั้นตอนในกฎหมายทั้งระดับ พระราชบัญญัติ และระเบียบกรม เป็นการดำเนินการที่ต้องใช้เวลานานไม่ทันต่อการปฏิบัติ รวมทั้งส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการ โดยขั้นตอนการดำเนินการอาจจะไม่ลดลงมากแต่ระยะเวลาในการดำเนินการจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด

นอกจากนี้ระบบ BiM ยังเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาด้านปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการดำเนินการ เป็นผลมาจากการฝึกอบรมที่พัฒนาโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในระดับของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 วัน และระดับคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 3 วัน ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพด้วยการฝึกอบรม โดยเฉพาะเกี่ยวกับความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย อันเป็นผลโดยตรงจากการอบรมที่ไม่ได้ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความเข้าใจ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยสรุป แบ่งเป็น 4 ข้อเสนอแนะแนวทาง คือ แนวทางแรกปรับปรุงเนื้อหา ซึ่งทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจำเป็นต้องเป็นเจ้าภาพในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรอบรมผ่านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง แนวทางที่ 2 ปรับปรุงวิธีการ วิธีการฝึกอบรมอย่างเดียวกันจะไม่เพียงพอต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะให้กับคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เน้นการปฏิบัติจริงและสร้างการเรียนรู้จากการลงมือทำ โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการนำแพลตฟอร์มออนไลน์มาช่วยดำเนินการ แนวทางที่ 3 พิจารณาในการคัดเลือก เมื่อระเบียบได้บัญญัติให้สามารถดำเนินการคัดเลือกขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 เรื่อง มาประกอบการพิจารณา ก็อาจจะใช้จุดแข็งข้อนี้ในการดำเนินการร่วมกับแพลตฟอร์มสารสนเทศ เพื่อเปิดช่องทางให้ผู้สนใจเข้าสมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเรียนรู้ รูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และแนวทางที่ 4 สร้างมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถปฏิบัติงานได้ผ่านการทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เข้าใจง่ายกว่าเล่มเดิม

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง โดยการดำเนินการที่จะนำการใกล้เคียงข้อพิพาท ใต้นิยาม การใกล้เคียงข้อพิพาท ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไว้ว่า การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกัน ระบุข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธี และปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการใกล้เคียงข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี ดังนั้นการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาทผ่านแพลตฟอร์มสารสนเทศจึงไม่ขัดต่อกฎหมาย และสามารถดำเนินการได้

นอกจากนี้ในด้านเทคนิคและการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง ควรจะมีในแพลตฟอร์มสารสนเทศไว้หลายประเด็น ทั้งประเด็นด้านความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (User Friendly) และ Platform จะต้องออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงและง่ายต่อการใช้งาน (Easy to Asset) สำหรับผู้ทำหน้าที่ในการใกล้เคียงจำนวนมาก โดยรูปแบบการทำงานของแพลตฟอร์มสารสนเทศที่จำเป็นจะต้องออกแบบมาให้ใช้งานได้ง่ายทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง ผู้ใกล้เคียง คณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ดูแลระบบของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ทั้งนี้ในการพัฒนาระบบ platform สารสนเทศสามารถเชื่อมโยงกับระบบในการยื่นคำขอแบบออนไลน์ได้ แต่หากมีกล่องคำแนะนำ คำอธิบาย (Pop up) ทุกครั้งที่เอามาส์นี้ไปวาง ช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจมากขึ้น และการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ หากเป็นไปได้อาจจะต้องแจกให้ทุกศูนย์ ซึ่งมองว่าเป็นช่องทางการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่จะมาขอใช้บริการกับศูนย์ รวมถึงการเปิดระบบสารสนเทศ แสดงข่าวประชาสัมพันธ์ ผลงานของศูนย์ให้เห็นความเป็นรูปธรรม

ในประเด็นการจัดให้มีการดำเนินการใกล้เคียงออนไลน์ ควนคำนึงถึงประเด็นการทำ e-Signature หรือการดำเนินการอื่น ที่ใช้แทนการลงลายมือชื่อออนไลน์และต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้เกิดความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และย่นระยะเวลาในการดำเนินการใกล้เคียง อีกทั้งยังสามารถดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มตามกฎหมายที่ออกไว้ได้อีกด้วย แต่ก็ยังมีประเด็นที่ยังต้องพิจารณาอีกด้านคือสภาพแวดล้อมของการ ใกล้เคียงอาจจะมีการแนะนำจากบุคคลที่สามที่จะเป็นปัญหาทำให้การใกล้เคียงไม่สำเร็จ นอกจากนี้ยังสามารถใช้ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training) ผ่านการสังเกตการดำเนินการใกล้เคียง

ข้อพิพาทของผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้ประกาศการจัดการไกล่เกลี่ยไว้ในระบบแพลตฟอร์ม หรือการซ่อมไกล่เกลี่ยจากผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำการสวมบทบาทสมมติ เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมเกิดประสบการณ์เพื่อนำไปต่อยอดจนเกิดทักษะในการดำเนินการไกล่เกลี่ย รวมถึงเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องรู้เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นและง่ายดาย อีกทั้งยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในกรณีที่ต้องมีการส่งต่อคดีที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนหรือการประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบระบบ BiM จากสภาพปัญหา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะจากการศึกษา โดยออกแบบฟังก์ชันในการใช้งานได้ดังนี้

1) หน้าแรก: เป็นฟังก์ชันในการประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็นส่วนของข่าวประชาสัมพันธ์การดำเนินงานทั่วไป เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ และในส่วนของ การประชาสัมพันธ์กรณีการไกล่เกลี่ยในแต่ละพื้นที่ศูนย์ เพื่อเปิดโอกาสในการให้ผู้ไกล่เกลี่ยจากศูนย์อื่นที่มีความสนใจสามารถมาขอเสนอตัวเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีที่มีความเชี่ยวชาญได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ของผู้ให้บริการการไกล่เกลี่ยซึ่งมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น

2) ข้อพิพาท : เป็นฟังก์ชันในการยื่นและเสนอข้อพิพาทผ่านระบบ BiM ซึ่งข้อมูลจะนำไปสู่การรับเรื่องและเตรียมการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศูนย์ฯ ต่อไป เพื่อประหยัดเวลาในการมาประสานงาน และลดภาระของประชาชนผู้มารับบริการ

3) ผู้ไกล่เกลี่ย : เป็นฟังก์ชันในการให้คู่กรณีได้ทำการตกลงเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งจะเป็นการแสดงประวัติและความเชี่ยวชาญของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความเชี่ยวชาญ ซึ่งมีฐานข้อมูลผู้ไกล่เกลี่ยทั้งของศูนย์ฯ และที่ลงทะเบียนอาสาตนเองเพื่อรับเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีที่น่าสนใจได้

4) นัดไกล่เกลี่ย : เป็นฟังก์ชันในการลงตารางนัดหมายไกล่เกลี่ยเพื่อแจ้งให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบ โดยสามารถนัดหมายทั้งการไกล่เกลี่ยด้วยวิธีการนัดหมาย ณ สถานที่ตั้งและการไกล่เกลี่ยผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงเป็นช่องทางในการไกล่เกลี่ยออนไลน์ด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ของผู้ให้บริการการไกล่เกลี่ยซึ่งมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น และมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น



5) การจัดการเอกสาร : เป็นฟังก์ชันในการดำเนินการบันทึกข้อมูลเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการใกล้เคียง รวมถึงเป็นระบบเรียงนกระจอกในการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดเวลาในการดำเนินการด้านธุรการเอกสารระหว่างคู่มือกับศูนย์ฯ ตลอดจนระหว่างศูนย์ฯและกรมฯ

6) องค์กรความรู้และการพัฒนาทักษะ : เป็นฟังก์ชันในการรวบรวมองค์ความรู้ที่สำคัญในการใกล้เคียง เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ตลอดจนเป็นช่องทางในการพัฒนาตนเองของผู้ใกล้เคียงผ่านการช่วยฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน (On The Job Training) และการฝึกอบรมและเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

7) ติดต่อสอบถาม : เป็นฟังก์ชันในการติดต่อ โดยประกอบด้วยข้อมูลช่องทางในการติดต่อศูนย์ฯ ต่างๆ และผู้รับผิดชอบ ตลอดจนช่องทางในการติดต่อในลักษณะของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และระบบช่อง Chat-Box ถามตอบประเด็นปัญหาที่สงสัย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าถึงมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ระบบ BiM ดังกล่าว จึงเป็นระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยหวังว่าจะเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนระบบบริหารจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพและสมดังเจตนารมณ์สูงสุดในการสร้างกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เปลี่ยนหลักการบริหารงานยุติธรรมจากการลงโทษทางอาญาไปสู่การเยียวยา สร้างความสมัครสมานสามัคคีระหว่างเหยื่ออาชญากรรมผู้กระทำผิดและชุมชนของกรุงเทพมหานครต่อไป และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ และให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรม โดยกำหนดไว้ในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 6 ให้พัฒนาระบบการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร พัฒนาระบบเทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญาเพื่อเป็นช่องทาง (Platform) รองรับการเข้าถึงของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศกลางของกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญา



## บทที่ 6

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษา “การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

#### 6.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเพื่อวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง ที่เป็นกลุ่มผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และประชาชนที่เคยใช้บริการ จำนวน 21 คน และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม จำนวน 15 คน

##### 6.1.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเริ่มจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Related Documents) และเริ่มการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่และการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงไปยังกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวนอย่างน้อยหน่วยละ 1 คนในศูนย์ไกล่เกลี่ยที่ถูกเลือกในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

จำนวน 9 คน รวมกับประชาชนผู้มาใช้บริการอีกศูนย์ละอย่างน้อย 1 คนรวม 9 คน และยังสัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้ให้ข้อมูลจากส่วนกลางอีก 3 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นประมาณ 21 คน แล้วจึงดำเนินการร่างรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ การวิเคราะห์ในส่วนแรก ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์จำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่และการบริหารจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยทำการวิเคราะห์ทั้งในระหว่างและภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยตีความสร้างข้อสรุปจากการวิเคราะห์ในส่วนแรก เพื่อให้ได้รูปแบบการบริหารจัดการการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สำหรับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีการประเมินคุณค่าและตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารจัดการไปใช้ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และใช้การสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากจำนวน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 15 คน โดยใช้ลักษณะความเกี่ยวข้องกับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจำนวน 5 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหารระดับนโยบาย ผู้แทนกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เลขาธิการคณะกรรมการสมานฉันท์แห่งชาติ 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ประกอบด้วย ผู้แทนเจ้าพนักงานอัยการ ผู้แทนศาล ผู้แทนเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3) นักวิชาการด้านอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม 4) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ผู้แทนศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้แทนภาคประชาชนด้านการส่งเสริมและการมีส่วนร่วม และ 5) อาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อประเมินคุณค่าและตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไปใช้ขับเคลื่อนขยายผลต่อไป ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้จะได้รับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยโดยใช้การตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)

### 6.1.2 ผลการวิเคราะห์การดำเนินการและการบริหารจัดการตามกรอบอำนาจหน้าที่

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์การดำเนินการตามกรอบอำนาจหน้าที่การใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียด ดังนี้

6.1.2.1 ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีรายละเอียดการดำเนินการ เป็น 6 ประเด็น ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่ง การดำเนินการที่ผ่านมา ในปี 2562 มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพียง 7 ถึง 8 ศูนย์เท่านั้น ในปีถัดมาเมื่อผู้บริหารระดับนโยบายของกระทรวงยุติธรรม เล็งเห็นความสำคัญจึงได้เร่งการเปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จนถึงปัจจุบันมีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 255 ศูนย์ (โดยข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 18 มิถุนายน 2565) โดยภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลสำคัญของผู้เป็นประธานคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานทางด้านจิตอาสา และเป็นผู้ดำเนินการ มีการใช้สถานที่ในการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่เอกชน หรือจะเป็นสถานที่สาธารณะที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์อื่นมาดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแทน เช่น อนามัยชุมชน วัด บ้านประชาชนชุมชน เป็นต้น

2) การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่ง และข้อพิพาททางอาญา พบว่า ผู้รับคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีรูปแบบการดำเนินการนำเข้าสู่ข้อพิพาทที่แตกต่างกัน โดยคณะศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการที่ดีจะมีการกำหนดผู้รับคำร้องไว้เป็นหน้าที่โดยเฉพาะ หรือมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินกรในนี้ในเวลาเข้ารับคำปรึกษาหรือยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย และมีประสิทธิภาพในการนำเข้าสู่ข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้มาก โดยส่วนใหญ่ประชาชนจะเป็นผู้เข้ามาติดต่อขอรับคำปรึกษาแล้วเขียนคำร้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คดีส่วนใหญ่จะเป็นคดีแพ่ง มากกว่าคดีอาญา โดยสามารถคิดได้เป็นร้อยละ 80 – 90 ของคำร้องที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อค้นพบอีกข้อหนึ่งคือ มีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 คลาดเคลื่อนอยู่พอสมควร โดยแหล่งที่มาของคำร้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้น ส่วนใหญ่แล้วประชาชนที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการจะเป็นผู้เข้ามาติดต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนด้วยตนเอง ผ่านความรู้จักส่วนตัวกับคณะทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในการกำหนดกรอบระยะเวลาในการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย พบว่า การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้มี

การดำเนินการนำเข้าข้อพิพาทได้ตามกรอบระยะเวลาที่ทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้ในระยะเวลา 30 วัน โดยการวางกรอบระยะเวลาดังกล่าวไม่เป็นปัญหากับการนำเข้าข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากการเขียนคำร้องที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำเป็นต้องใช้เอกสารที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้แล้ว ทำให้มีเจ้าหน้าที่กำกับดูแลคำร้องคอยตรวจสอบอยู่ บางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีการดำเนินการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายก่อนที่ผู้ร้องจะยื่นคำร้องก่อนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้รับคำร้องภายในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะเป็นประธานหรือเลขาคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นผู้รับคำร้องก็ได้ และสามารถจำแนกการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ศูนย์ที่มีทนายความอยู่ในคณะทำงานจะไม่มีปัญหามากในการรับคำร้อง 2) ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายอยู่ในคณะทำงาน ซึ่งปัญหาที่พบ คือ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายอยู่ในคณะทำงานมักจะมีอุปสรรคในการดำเนินงาน เช่น บอกปิดคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แล้วส่งต่อคำร้องไปยังศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอื่น หรือไม่รับคำร้องในที่สุดเพราะกลัวจะผิดกฎหมายเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ และความมั่นใจในการดำเนินการ

3) กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการประนีประนอมข้อพิพาท การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเริ่มเมื่อทั้ง 2 ฝ่ายยินยอมให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีหลักคิดในการดำเนินการที่เหมือนกันคือ ความยินยอมพร้อมใจของทุกฝ่าย ทั้งผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีกระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ข้อ 46 ที่ได้กำหนดให้การเลือกผู้ไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการได้ตามความสมัครใจของผู้ร้องและผู้ถูกร้อง ปัญหาที่พบ คือ การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องดำเนินการตามกรอบดังกล่าวซึ่งมีขั้นตอนมากเกินความจำเป็น ทำให้การทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่เกิดความคล่องตัวในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในส่วนของการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยพบว่า ในการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีการปฏิบัติบางส่วนเพื่อเป็นการลดขั้นตอนจากการวางกรอบการปฏิบัติของคู่มือการปฏิบัติงานโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เช่น การประชุมกำหนดจำนวนและเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเพราะการดำเนินการบางครั้งประธานคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นผู้ดำเนินการด้วยตัวเอง ทำให้ไม่จำเป็นต้องมีการประชุมเพื่อดำเนินการ เป็นต้น



4) การดำเนินการ โกล่เกลี่ย พบว่า จำนวนผู้โกล่เกลี่ยในการดำเนินการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาทส่วนใหญ่จะมีผู้โกล่เกลี่ยแค่เพียงหนึ่งท่าน ยกเว้นกรณีที่คู่พิพาทมีความต้องการให้มีผู้โกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่ง และเมื่อแต่ละศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพิจารณาแล้วว่าควรมีผู้โกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่งท่านก็จะมีการดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในการโกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีบุคคลที่ 3 ที่ผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องนำเข้ามาสู่กระบวนการโกล่เกลี่ยด้วยไม่ว่าจะเป็น ทนายความ หรือผู้ที่ผู้โกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ใจให้เข้าไปร่วมเจรจา ทำให้การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาทเป็นไปด้วยความล่าช้า เนื่องจากการให้คำแนะนำกับผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องจะเสียประโยชน์ จึงทำให้การดำเนินการของผู้โกล่เกลี่ยเกิดความล่าช้า โดยจะมีการแนะนำข้อกฎหมายประกอบการตัดสินใจในการโกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งจะทำการโกล่เกลี่ยไม่สามารถหาข้อยุติได้ในครั้งเดียว ส่วนขั้นตอนในการดำเนินการ ได้มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (สทช.) ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ปัญหาที่พบ คือ การดำเนินการโกล่เกลี่ยมีปัญหาความล่าช้าทางด้านเอกสาร เนื่องจากความรู้ความสามารถข้อผู้โกล่เกลี่ยที่เป็นผู้นำชุมชนซึ่งได้รับตำแหน่งให้เป็นตัวแทนชุมชนมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำตามธรรมชาติเป็นที่ยอมรับในชุมชนที่มีอายุมาก และมีทักษะในการเขียนสำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติ ทำให้การดำเนินการด้านเอกสาร หรือการใช้สำนวนในการเขียนภาษากฎหมายที่มีลักษณะเฉพาะในคำร้องต่าง ๆ เป็นปัญหาทำให้เกิดความล่าช้า ส่วนสถานที่ในการจัดให้มีการดำเนินการโกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า การดำเนินการโกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะดำเนินการโกล่เกลี่ยในที่สาธารณะเป็นส่วนใหญ่ โดยจะใช้พื้นที่ของส่วนราชการ ไม่ว่าจะเป็นสถานีตำรวจหรือสำนักเขตหรือไม่ก็จะเป็นพื้นที่สาธารณะอื่น เพื่อป้องกันเหตุทะเลาะวิวาทที่จะเกิดขึ้นจากความขัดแย้งของกลุ่มกรณี คณะทำงานศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้รับรู้และดำเนินการตามกฎหมายเกณฑ์ระยะเวลาการดำเนินการอยู่ที่ 30 วัน หากไม่แล้วเสร็จจะขยายเพิ่มได้อีก 30 วัน รวมเป็น 60 วัน อีกทั้งยังมีการกำหนดจำนวนการนัดเจรจาโกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ไม่เกิน 3 ครั้ง ที่วางไว้อย่างเคร่งครัด และหากกล่าวถึงจริยธรรมและการดำรงตนเพื่อความเป็นกลางสำหรับผู้โกล่เกลี่ย การปฏิบัติของคณะทำงานศูนย์โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีการรับรู้เกี่ยวกับจริยธรรมและการดำรงตนให้เป็นกลางในระดับสูง ว่าจะต้องถือปฏิบัติตามจริยธรรม และเปิดเผยข้อเท็จจริงที่อาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตนในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้โกล่เกลี่ยให้ผู้กรณีทราบ เพื่อให้การโกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จและให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย



5) การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท พบว่า มีการประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 โดยเป็นการดำเนินการประนอมข้อพิพาทที่ไม่ต้องใช้ชั้นตอนหรือเอกสารในการดำเนินการเพื่อยุติข้อพิพาท แต่จะเป็นการดำเนินการที่ใช้คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย โดยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจะเป็นข้อพิพาทที่มีลักษณะทางกายภาพเช่น ผลกระทบจากการอยู่อาศัย ซึ่งเป็นการดำเนินการหลักของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลาย ๆ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งการกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท พบว่า ได้มีการกำหนดรูปแบบไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติไว้ในคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (สทช.) ซึ่งเป็นการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยในการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์คือการระงับข้อพิพาทไว้ด้วยการเปิดการเจรจาโดยใช้หัวข้อการสนทนา แล้วจึงสรุปเนื้อหาและแนวทางในการพูดคุยระหว่างเจรจาไกล่เกลี่ยไว้ ทำให้การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันกับคู่มือที่ได้มีการเขียนไว้ แต่แตกต่างกันตรงที่บริบทของคำร้อง ประสบการณ์และความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ ปัญหาที่พบ คือ กรณีที่ผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเป็นผู้แทนจากนิติบุคคลดำเนินการด้วยการมอบอำนาจเพื่อเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากหนังสือมอบอำนาจไม่ได้มอบอำนาจให้ดำเนินการตัดสินใจจนแล้วเสร็จ ก็จะต้องมีการนัดไกล่เกลี่ยรอบที่สอง แต่หากนิติบุคคลมอบอำนาจให้ผู้แทนดำเนินการจนแล้วเสร็จก็จะทำให้ผู้แทนมีอำนาจตัดสินใจและระงับข้อพิพาทได้โดยเร็ว ซึ่งผู้แทนและนิติบุคคลได้มีการพูดคุยหาจุดที่ยอมรับได้ก่อนเข้ามาพูดคุยเจรจา ส่วนรูปแบบเทคนิคและวิธีการในการดำเนินการ พบว่า แต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะดำเนินการไกล่เกลี่ยที่ไม่เหมือนกัน แต่จะมีหลักคิดในการดำเนินการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การฟังเชิงรุก (Active Listening) วาทะศิลป์ของผู้ไกล่เกลี่ย ที่มีการอ้างอิงข้อกฎหมายในการทำข้อตกลงที่คู่พิพาทยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย มีการดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยใช้หลักจิตวิทยา รัฐศาสตร์ และหลักวิชาการ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยคู่พิพาท เพื่อให้คู่กรณียอมรับฟัง ปัญหาที่พบ คือ การดำเนินการต่าง ๆ ที่ต้องใช้วิจารณญาณหรือดุลพินิจในการวิเคราะห์ทั้งบุคคลและเนื้อหาของคำร้อง ซึ่งจำเป็นต้องใช้ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย แต่การอบรมของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยังดำเนินการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้เท่าที่ควร จำนวนผู้ไกล่เกลี่ย พบว่า โดยส่วนใหญ่จะมีผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพียง 1 คน โดยเป็นผู้ที่ได้รับความยินยอมจากทุกฝ่าย ถึงแม้ว่า ระเบียบจะกำหนดให้สามารถดำเนินการได้มากกว่า 1 คน แต่เพื่อความสะดวกรวดเร็ว คู่กรณีก็จะใช้ ผู้ไกล่เกลี่ยเพียงคนเดียวเท่านั้น

6) การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประνομข้อพิพาท เพื่อตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับข้อพิพาท เมื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจนได้รับข้อยุติ สามารถแบ่งข้อตกลงของการประνομข้อพิพาท เป็น 2 รูปแบบ คือ 1) แบบเป็นทางการ เป็นการติดตามข้อพิพาทอย่างเป็นทางการ เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้วนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำการบันทึกข้อตกลงระดับข้อพิพาท ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยที่ผ่านการอบรมจำเป็นต้องมีประสบการณ์ มีความละเอียดถี่ถ้วน ชัดเจน หรือควรมีทักษะการเขียนสำนวนด้วย 2) แบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดตามข้อตกลงระดับพิพาทที่เกิดขึ้นในชุมชน ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นผู้นำชุมชนจะติดตามสอบถามแบบไม่เป็นทางการกับผู้ร้องด้วยตนเอง

6.1.2.2 ผลการวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดการบริหารจัดการ 5 ประเด็น ประกอบด้วย

1) ด้านการวางแผน พบว่า การวางแผนระดับนโยบาย ต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ครบทุกเขต ทุกแขวง อีกทั้งยังมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งคู่มือปฏิบัติงานที่รวบรวมการดำเนินการทุกขั้นตอนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้ดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ส่วนการวางแผนระดับปฏิบัติการ พบว่า ส่วนใหญ่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่ได้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการ รวมไปถึงแผนการจัดทำแผนงานเพื่อของบประมาณ แต่ได้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้บุคลากรภายในศูนย์ทราบ เช่น ขั้นตอนการดำเนินการ การจัดการเว็บไซต์ หรือการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยบางศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนก็มีระบบการวางแผนการจัดการเฉพาะตัว โดยประเด็นปัญหาด้านการวางแผน แบ่งออกเป็น 1) ไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินการของแต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รวมไปถึงแผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ประกอบไปด้วยการสรรหา คัดเลือก ทบทวนและพัฒนาศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย ทำให้เกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์มีหลายหน้าที่ ไม่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นจิตอาสา ประกอบด้วยผู้สูงอายุ ผู้เกษียณอายุงาน และผู้มีงานประจำ และไม่มีทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะทางด้าน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งการขับเคลื่อนในปัจจุบันใช้ศักยภาพและความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ยที่สามารถระงับข้อพิพาทได้ 2) ปัญหาในกระบวนการดำเนินการจากการ

วางแผนของระดับนโยบายที่มีรายละเอียดขั้นตอนวิธีการมากเกินความจำเป็น รวมถึงขั้นตอนทางธุรการที่เป็นภาระมากเกินไปกับการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท ต้องดำเนินการตามเอกสารเกือบทุกฉบับตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการใกล้เคียง รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่องนั้นเกิดต้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น โดยไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกกระบวนการ อีกทั้งความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสิทธิภาพในการเขียนสำนวนเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และไม่ได้รับการฝึกอบรมที่ทำให้สามารถใช้งานด้านเอกสารได้อย่างเหมาะสมเท่าที่ควร ยังไม่มีการนำระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศมาใช้สนับสนุนงานด้านเอกสาร

2) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า การประชาสัมพันธ์ระดับนโยบาย โดยกรมคุ้มครองสิทธิได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ ไว้เรียบร้อยแล้วแต่ยังขาดการสื่อสารเชิงรุกไปยังประชาชน และช่องทางในการสื่อสารกับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในส่วนการประชาสัมพันธ์ระดับปฏิบัติการ มีการประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรับ มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้ว่าการจัดตั้งศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้น ผ่านทางกลุ่มไลน์ ที่มีลักษณะเป็นกลุ่มปิด รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ในการประชุมผู้นำชุมชนที่จัดขึ้นโดยสำนักงานเขต หรือการชี้แจงเกี่ยวกับศูนย์ในการประชุมของชุมชน อีกทั้งแต่ละศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนมีความต้องการแผนพับเพื่อการประชาสัมพันธ์การดำเนินการของศูนย์ที่จัดทำโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพแต่ยังไม่ได้รับการจัดสรร ซึ่งประเด็นปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 1) การประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรับส่งผลให้ประชาชนโดยทั่วไปและผู้ที่ต้องการใกล้เคียงขาดการรับรู้และก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง อาทิ มีการยื่นคำร้องเกินอำนาจการดำเนินการของศูนย์ หรือคู่พิพาทที่เข้ามาขอรับบริการศูนย์ฯ รับรู้มาจากการบอกต่อที่ไม่เป็นทางการ 2) ด้านกระบวนการแต่งตั้งผู้ใกล้เคียงยังไม่มี การประชาสัมพันธ์หรือจัดทำข้อมูลประวัติ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ใกล้เคียง เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจ และ 3) ไม่มี การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการและความสำเร็จในการใช้กระบวนการใกล้เคียงและการประนอมข้อพิพาท เพื่อให้เป็นทางเลือกของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในชุมชน





ใจความไม่เป็นมาตรฐานของการดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนซึ่งเกิดจากการดำเนินการของบุคลากรภายในศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนเอง โดยการควบคุมมาตรฐานการดำเนินการคณะทำงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนจะดำเนินการเพียงการจัดประชุมเพื่อติดตามการดำเนินการเท่านั้น ในส่วนของประเด็นปัญหาด้านการควบคุม แบ่งออกเป็น 1) การดำเนินการของบุคลากรภายในศูนย์ไม่มีความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสบการณ์ในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งการดำเนินการในปัจจุบันเป็นการคาดหวังให้มีจิตอาสาเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ หรือผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการด้านเอกสารมาสนับสนุนงานในศูนย์ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพในการดำเนินการนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและความรวดเร็วในการดำเนินการ 2) ศูนย์มีการเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ด้านการดำเนินงานที่จัดโดยกระทรวงยุติธรรม แต่ยังไม่มีการทบทวนการเขียนสำนวนให้ถูกต้องตามแบบที่กำหนด ทำให้เกิดปัญหาด้านมาตรฐานในการรับข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย รวมไปถึงความล่าช้าจากการดำเนินการด้านเอกสาร

5) ด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ ในการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการระดับนโยบาย พบว่า ในด้านงบประมาณ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ดำเนินการจัดทำระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยเงินอุดหนุนศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. .... เพื่อการขับเคลื่อนศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงจะไม่ทราบถึงการดำเนินการในส่วนนี้ ในส่วนของการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการระดับปฏิบัติการ พบว่า การดำเนินการของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีลักษณะของการดำเนินการด้วยจิตสาธารณะ ทำให้บางศูนย์ฯ มีความพร้อม ด้านวัสดุอุปกรณ์ ขึ้นอยู่กับทุนทรัพย์ของคณะทำงานในศูนย์ฯ แต่ในภาพรวมจะได้รับการตรวจสอบความพร้อมก่อนการจัดตั้งให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้กำหนดไว้ ในด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ใกล้เคียงจะมีอายุมากไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยี รวมไปถึงความเป็นผู้นำโดยธรรมชาติของผู้นำชุมชนทำให้บางคณะทำงานเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านกฎหมายในระดับต่ำ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการด้านเอกสาร อีกทั้งการฝึกอบรมที่ได้รับการสะท้อนจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่า ต้องการการส่งเสริมทักษะ เทคนิค และวิธีการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นไปตาม พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มากกว่าการมารับการฝึกอบรมเพียง 5 วัน ในส่วนของประเด็นปัญหาด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ แบ่งเป็น 1) ด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยประธานคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน เสมือนเป็นกลไกเดียวที่ทำให้ศูนย์ขับเคลื่อนการดำเนินงานไปต่อ โดยบุคลากรภายใน



ศูนย์มีศักยภาพการบริหารจัดการค่อนข้างจำกัด บุคลากรส่วนมากเป็นจิตอาสา สามารถปฏิบัติหน้าที่ภายในศูนย์ได้ในระยะสั้น แต่มีความคาดหวังให้มีผู้มีความพร้อมเป็นจิตอาสาช่วยงานในศูนย์ อีกทั้งไม่มีความคล่องตัวด้านเอกสาร รวมถึงไม่มีประสิทธิภาพในการเขียนสำนวน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ โดยคาดหวังให้มีจิตอาสาเป็นเยาวชนรุ่นใหม่ หรือผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการด้านเอกสาร 2) ด้านงบประมาณ ขาดแนวทางการจัดหางบประมาณให้กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนได้ โดยเอกสารทุกฉบับต้องดำเนินการตามแบบฟอร์มของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งกระบวนการดำเนินการในขั้นตอนการใกล้เคียง รวมถึงการเปิดศูนย์เพื่อรองรับเรื่องนั้นเกิดต้นทุนการดำเนินการทั้งสิ้น ทั้งนี้ยังไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงยุติธรรมทำให้ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองทุกกระบวนการ อีกทั้งการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นต้องใช้แผนพบในการนำเสนอการดำเนินการและขีดความสามารถของศูนย์อีกด้วย และ 3) ด้านกระบวนการทำงานธุรการที่มีเอกสารจำนวนมากและขั้นตอนมากเกินความจำเป็น เป็นปัญหาหลักในกระบวนการทำงาน ยังไม่มีการนำระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศมาใช้สนับสนุนงานด้านเอกสาร

### 6.1.3 ข้อเสนอแนะผลการวิเคราะห์การดำเนินงานและการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### 6.1.3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาในการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท

1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ โดยสาเหตุของปัญหามาจาก พระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้วางแนวทางในการดำเนินการที่มีขั้นตอนซ้ำซ้อน และละเอียดมากเกินความจำเป็นจนเกิดเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ทั้งกระบวนการ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ ที่ทำให้กระบวนการดำเนินการมีระเบียบขั้นตอนมากขึ้น กลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นออกเป็น 2 ประเด็น คือ แนวทางที่หนึ่ง การดำเนินการลดระเบียบขั้นตอนในการดำเนินการซึ่งการลดขั้นตอนในกฎหมายทั้งระดับ พระราชบัญญัติ และระเบียบกรม เป็นการดำเนินการที่ต้องใช้เวลานานไม่ทันต่อการปฏิบัติ แต่หากใช้แนวทางที่สอง ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการ โดยขั้นตอนการดำเนินการอาจจะไม่ลดลงมากแต่ระยะเวลาในการดำเนินการจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด

2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยสาเหตุของปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีรูปแบบการปกครองแบบพิเศษ ไม่เหมือนการปกครองส่วนภูมิภาค ทำให้การดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแตกต่างจากการดำเนินการของศูนย์ยุติธรรมชุมชน อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือกรุงเทพมหานครเข้ามาเป็นเจ้าภาพในการสนับสนุนงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ให้กับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ไม่สนับสนุนการดำเนินการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้เชี่ยวชาญได้ให้นำเสนอให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้ควบคุมกำกับดูแลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกับกรุงเทพมหานคร

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะพบว่า หน่วยงานรัฐได้กำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนโดยเน้นการดำเนินการเชิงปริมาณให้ประชาชนเข้าถึงได้ทุกเขตทุกแขวง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า หากคณะผู้บริหารงานระดับนโยบายยังคงต้องการสร้างการรับรู้และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ปริมาณมาก การปรับเปลี่ยนการเข้าถึงผ่านการใช้ระบบสารสนเทศจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจฝืดเคือง และงบประมาณแผ่นดินในปัจจุบัน

6.1.3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านการบริหารจัดการศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการดำเนินการ เป็นผลมาจากการฝึกอบรมที่พัฒนาโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในระดับของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จำนวน 5 วัน และระดับคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 3 วัน ไม่เพียงต่อการพัฒนาศักยภาพด้วยการฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการนำเข้าสู่ข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย อันเป็นผลโดยตรงจากการอบรมที่ไม่ได้ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความเข้าใจ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยสรุป แบ่งเป็น 4 แนวทาง คือ แนวทางแรกปรับปรุงเนื้อหา ซึ่งทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจำเป็นต้องเป็นเจ้าภาพในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรอบรมผ่านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง แนวทางที่ 2 ปรับปรุงวิธีการ วิธีการฝึกอบรมอย่างเดียวกันจะไม่เพียงพอต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะให้กับคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เน้นการปฏิบัติจริงและสร้างการเรียนรู้จากการลงมือทำ โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการนำแพลตฟอร์มออนไลน์มาช่วยดำเนินการ แนวทางที่ 3 มีมาตรฐานในการคัดเลือก เมื่อระเบียบได้บัญญัติให้สามารถดำเนินการคัดเลือกขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 เรื่อง มาประกอบการพิจารณา ก็อาจจะใช้จุดแข็งข้อนี้ในการดำเนินการร่วมกับแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อเปิดช่องทางให้ผู้สนใจเข้าสมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเรียนรู้รูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และแนวทางที่ 4 สร้างมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถปฏิบัติงานได้ผ่านการทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เข้าใจง่ายกว่าเล่มเดิม

2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านงบประมาณ โดยสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านงบประมาณ อันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 2 ส่วน คือ 1) การจัดทำคำของบประมาณของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่เพิ่งจะเริ่มดำเนินการจัดทำคำของบเพื่อสนับสนุนการดำเนินการงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และ 2) ปัญหาโครงสร้างของหน่วยงานรัฐที่ทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้รับการสนับสนุนจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพียงทางเดียว แทนที่จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐอื่น หรือจากกรุงเทพมหานคร ทำให้ระหว่างการรองบประมาณมาสนับสนุนไม่มีการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านปัจจัยด้านงบประมาณ โดยสามารถสรุปสาเหตุของปัญหาด้านงบประมาณ สามารถสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวรวมถึงการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานปกครอง ซึ่งกรุงเทพมหานคร มีทรัพยากรมากพอที่จะจัดสรรให้คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้าไปใช้ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

6.1.3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความเชื่อมั่นของการไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาความเชื่อมั่นของการไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน พบสาเหตุของปัญหามีด้วยกัน 2 ส่วนคือ 1) เกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่เพียงพอ ประชาชนทั่วไปยังขาดการรับรู้ถึงการจัดตั้งศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน ขอบเขตความสามารถในการดำเนินงาน และที่สำคัญที่สุดคือประโยชน์ของการไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน และ 2) คณะทำงานศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ยังมีความรู้ ทักษะ และความสามารถไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการอบรมทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านการไต่ถามและการสร้างประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงาน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาความเชื่อมั่นของการไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน สามารถสรุปได้ 2 แนวทางคือ การสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติการของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชน ผ่านการแก้ปัญหาในการดำเนินการและการบริหารจัดการที่ได้กล่าวมาทั้งหมดในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ไต่ถาม ซึ่งการดำเนินการทั้งสองแนวทางจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การดำเนินการและความสามารถของศูนย์ไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง

6.1.3.4 ข้อเสนอแนะในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการไต่ถามข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1) ข้อเสนอแนะทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไต่ถามข้อพิพาท ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นว่าที่การดำเนินการที่จะนำการไต่ถามข้อพิพาท ได้นิยาม การไต่ถามข้อพิพาท ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการไต่ถามข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไว้ว่า การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกัน ระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไต่ถามข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี ดังนั้นการดำเนินการไต่ถามข้อพิพาทผ่านแพลตฟอร์มสารสนเทศจึงไม่ขัดต่อกฎหมาย และสามารถดำเนินการได้

2) ข้อเสนอแนะทางด้านเทคนิคและการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไต่ถามข้อพิพาท แบ่งออกเป็น 4 ข้อ คือ 1) ประเด็นด้านความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน แนะนำให้มีการคำอธิบายให้ง่ายต่อการใช้งานทั้งบนหน้าเว็บไซต์และคู่มือที่เอาไว้อ่านเพื่อทำความเข้าใจเป็นรูปเล่มเพื่อสะดวกต่อการอ่านทำความเข้าใจของ



ผู้ใช้งานจากทุกฝ่าย 2) ประเด็นการจัดให้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้เชี่ยวชาญได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นการทำ e-Signature หรือการดำเนินการอื่น ที่ใช้แทนการลงลายมือชื่อออนไลน์และต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้เกิดความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และย่นระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ย 3) ประเด็นการใช้ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training) ผ่านการสังเกตการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้ประกาศการจัดการไกล่เกลี่ยไว้ในระบบแพลตฟอร์ม หรือการ zoom ไกล่เกลี่ยจากผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำการสวมบทบาทสมมติ เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมเกิดประสบการณ์เพื่อนำไปต่อยอดจนเกิดทักษะในการดำเนินการไกล่เกลี่ย และ 4) ประเด็นการดำเนินการอื่น ให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องรู้เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นและง่ายดาย อีกทั้งยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในกรณีที่ต้องมีการส่งต่อคดีที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนหรือการประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

#### 6.1.4 การประยุกต์องค์ความรู้และข้อเสนอแนะสู่การปฏิบัติจริง: ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (Bangkok i-Mediations : BiM )

ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (Bangkok i-Mediations : BiM) เป็นระบบที่ผู้วิจัยออกแบบและพัฒนาขึ้นจากองค์ความรู้ที่ตกผลึกจากการศึกษาวิจัย ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญของระบบคือเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และรองรับรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างเป็นระบบผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้ ในการออกแบบและพัฒนาระบบ Bangkok i-Mediations : BiM มีฟังก์ชันการใช้งานที่ได้พิจารณาความสำคัญถึงความสามารถในการสนับสนุนการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (User Friendliness) เมื่อนำไปใช้จริงโดยบุคลากรหน่วยงานที่มีผู้เชี่ยวชาญ อาทิ การจัดทำคำอธิบายให้ง่ายต่อการใช้งานทั้งบนหน้าเว็บไซต์และคู่มือที่เอาไว้อ่านเพื่อทำความเข้าใจเป็นรูปเล่มเพื่อสะดวกต่อการอ่านทำความเข้าใจของผู้ใช้งานจากทุกฝ่าย ฟังก์ชันการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์และตารางนัดหมาย ฟังก์ชันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งนกระจอกออนไลน์ ระบบการยืนยันตัวตนบุคคลด้วยระบบ



e-Signature ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training) ระบบตารางงานและประกาศการจัดการใกล้เคียง ระบบคลังความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ ตลอดจนระบบติดตามประเมินผลการใกล้เคียงและระบบประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น

ดังนั้น ระบบดังกล่าวจึงเป็นระบบที่ช่วยแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการบริหารจัดการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และรองรับรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างเป็นระบบผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตที่ก่อให้เกิดความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และย่นระยะเวลาในการดำเนินการใกล้เคียง อีกทั้งเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการช่วยเติมเต็มและฝึกทักษะและประสบการณ์เพื่อนำไปต่อยอดจนเกิดทักษะในการดำเนินการใกล้เคียง ตลอดจนเกิดระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการใกล้เคียงที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลสำคัญที่ผู้ใกล้เคียงจำเป็นต้องรู้เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น อีกทั้งยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ต่อไป

## 6.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเพื่อวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะในมิติต่างๆ ทั้งในเชิงนโยบายและมาตรการ เชิงเทคนิคและการปฏิบัติการ เชิงวิชาการ ตลอดจนการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

### 6.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและมาตรการ

6.2.1.1 การดำเนินการลดระเบียบขั้นตอนในการดำเนินการซึ่งการลดขั้นตอนในกฎหมายทั้งระดับ พระราชบัญญัติ และระเบียบกรม เป็นการดำเนินการที่ต้องใช้เวลานานไม่ทันต่อการปฏิบัติ แต่หากใช้แนวทางที่สอง ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการ โดยขั้นตอนการดำเนินการอาจจะไม่ลดลงมากแต่ระยะเวลาในการดำเนินการจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด

6.2.1.2 เห็นควรเสนอให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้ควบคุมกำกับดูแลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกับกรุงเทพมหานคร

6.2.1.3 สร้างการรับรู้และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ปริมาณมาก การปรับเปลี่ยนการเข้าถึงผ่านการใช้ระบบสารสนเทศจะเป็นแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจฝืดเคือง และงบประมาณแผ่นดินในปัจจุบัน

6.2.1.4 กำหนดนโยบายและแนวทางการแก้ไขปัญหาทางบรรณาการรวมถึงการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานปกครองซึ่งกรุงเทพมหานคร มีทรัพยากรมากพอที่จะจัดสรรให้คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้าไปใช้ในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

6.2.1.5 สนับสนุนและกำหนดนโยบายในการนำระบบที่ช่วยแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และรองรับรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครอย่างเป็นระบบผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตที่ก่อให้เกิดความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และย่นระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ย อีกทั้งเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการช่วยเติมเต็มและฝึกทักษะและประสบการณ์เพื่อนำไปต่อยอดจนเกิดทักษะในการดำเนินการไกล่เกลี่ย ตลอดจนเกิดระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการไกล่เกลี่ยที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องรู้เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น อีกทั้งยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ต่อไป

## 6.2 ข้อเสนอเชิงเทคนิคและการปฏิบัติการ

6.2.2.1 เสนอให้มีการดำเนินการในการปรับปรุงเนื้อหา ซึ่งทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจำเป็นต้องเป็นเจ้าภาพในการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรอบรมผ่านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนปรับปรุงวิธีการ วิธีการฝึกอบรมอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอต่อการสร้างการความรู้ ความเข้าใจ และทักษะให้กับคณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เน้นการปฏิบัติจริงและสร้างการเรียนรู้จากการลงมือทำ โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการนำแพลตฟอร์มออนไลน์มาช่วยดำเนินการ

6.2.2.2 กำหนดมาตรฐานในการคัดเลือก เมื่อระเบียบได้บัญญัติให้สามารถดำเนินการคัดเลือกขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 5 เรื่อง มาประกอบการพิจารณา ก็อาจจะใช้จุดแข็งข้อนี้ในการดำเนินการร่วมกับแพลตฟอร์มสารสนเทศ เพื่อเปิดช่องทางให้ผู้สนใจเข้าสมัครเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสามารถเรียนรู้ รูปแบบวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ ตลอดจนสร้างมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถปฏิบัติงานได้ผ่านการทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เข้าใจง่ายกว่าเล่มเดิม

6.2.2.3 สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผ่านการแก้ปัญหาในการดำเนินการและการบริหารจัดการ และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งการดำเนินการทั้งสองแนวทางจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การดำเนินการและความสามารถของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง

6.2.2.4 ข้อเสนอแนะทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการดำเนินการที่จะนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้นิยาม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ไว้ว่า การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกัน ระวังข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี ดังนั้นการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านแพลตฟอร์มสารสนเทศจึงไม่ขัดต่อกฎหมาย และสามารถดำเนินการได้

6.2.2.5 ข้อเสนอแนะทางด้านเทคนิคและการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แบ่งออกเป็น 4 ข้อ คือ 1) ประเด็นด้านความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน แนะนำให้มีการคำอธิบายให้ง่ายต่อการใช้งานทั้งบนหน้าเว็บไซต์และคู่มือที่เอาไว้อ่านเพื่อทำความเข้าใจเป็นรูปเล่มเพื่อสะดวกต่อการอ่านทำความเข้าใจของผู้ใช้งานจากทุกฝ่าย 2) ประเด็นการจัดให้มีการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ผู้เชี่ยวชาญได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นการทำ e-Signature หรือการดำเนินการอื่น ที่ใช้แทนการลงลายมือชื่อออนไลน์และต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้เกิดความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และย่นระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ย 3) ประเด็นการใช้ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training) ผ่านการสังเกตการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้ประกาศการจัดการ

ไกล่เกลี่ยไว้ในระบบแพลตฟอร์ม หรือการซ่อมไกล่เกลี่ยจากผู้ไกล่เกลี่ยที่ทำการสวมบทบาทสมมติ เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมเกิดประสบการณ์เพื่อนำไปต่อยอดจนเกิดทักษะในการดำเนินการไกล่เกลี่ย และ 4) ประเด็นการดำเนินการอื่น ให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแหล่งข้อมูลสำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องรู้ เพื่อให้การประสานงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นและง่ายดาย อีกทั้งยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ในกรณีที่ต้องมีการส่งต่อคดีที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนหรือการประนอมข้อพิพาทที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

### 6.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานตามสภาพจริงที่อาจยังมี ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานไปสู่ประสิทธิผลที่คาดหวัง ตลอดจนได้แนวทางในการดำเนินงานในการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อันจะนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อไป ซึ่งปัจจุบันได้จัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทั่วประเทศทั้ง กรุงเทพมหานคร จำนวน 96 ศูนย์ และมีนโยบายจัดตั้งให้ครบจำนวน 180 ศูนย์ ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 50 เขต ต่อไป ดังนั้นจึงควรนำผลการวิจัยดังกล่าวเสนอต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อถอดบทเรียน และนำข้อค้นพบตลอดจนข้อเสนอแนะจากการศึกษา ไปสู่การพัฒนา รูปแบบและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

นอกจากนี้ ในการออกแบบและพัฒนาระบบ Bangkok i-Mediations : BiM ต้องสร้างให้มีฟังก์ชันการใช้งานที่ได้พิจารณาความสำคัญถึงความสามารถในการสนับสนุนการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (User Friendliness) เมื่อนำไปใช้จริงโดยบุคลากรหน่วยงานที่มีผู้ใช้ผู้เชี่ยวชาญ อาทิ การจัดทำคำอธิบายให้ง่ายต่อการใช้งานทั้งบนหน้าเว็บไซต์และคู่มือที่เอาไว้อ่านเพื่อทำความเข้าใจเป็นรูปเล่มเพื่อสะดวกต่อการอ่านทำความเข้าใจของผู้ใช้งานจากทุกฝ่าย ฟังก์ชันการดำเนินการไกล่เกลี่ยออนไลน์และตารางนัดหมาย ฟังก์ชันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สร้างนกระจอกออนไลน์ ระบบการยืนยันตัวบุคคลด้วยระบบ e-Signature ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรมในขณะ

ปฏิบัติงาน (On The Job Training) ระบบตารางงานและประกาศการจัดการใกล้เคียง ระบบคลังความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ ตลอดจนระบบติดตามประเมินผลการใกล้เคียงและระบบประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น

#### 6.2.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษารูปแบบและกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่ต่างๆ นอกเหนือจากเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนศึกษารูปแบบของต่างประเทศ เพื่อนำมาสู่การถอดบทเรียนและจัดทำเป็นต้นแบบแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) รวมถึงควรศึกษาในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ หรือแบบผสมผสาน เพื่อเป็นการสำรวจและยืนยันข้อมูล ตลอดจนมีข้อมูลเชิงสถิติสนับสนุนรูปแบบและกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ต่อไป





## 6.2.5 โมเดลรูปแบบการการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร



### รูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประกอบด้วย 3 หน้าที่

“การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร”  
 หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาและการบริหารงานยุติธรรม  
 รศ.พ.ต.อ.โสรัตน์ กลบัวริลา (นักศึกษา) และ รศ.ดร.ธรรมวิทย์ เท็ดอุดมธรรม (อาจารย์ที่ปรึกษา)

#### ด้านการวางแผน

- มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ครบทุกเขตทุกแขวง
- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งคู่มือปฏิบัติงาน
- มีการประชุมชี้แจงการดำเนินการของศูนย์ไกล่เกลี่ย
- มีระบบการวางแผนการจัดการเฉพาะตัว
- กำหนดแผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ประกอบไปด้วยการสรรหา คัดเลือก ทบสวนและพัฒนา ศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย

#### ด้านการประชาสัมพันธ์

- การสื่อสารเชิงรุกไปยังประชาชน และช่องทางในการสื่อสารกับศูนย์ไกล่เกลี่ย
- สร้างการรับรู้ว่ามีบริการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยผ่านทางกลุ่มไลน์ ที่มีลักษณะเป็นกลุ่มปิด
- ประชาสัมพันธ์ในการประชุมผู้นำชุมชนที่จัดขึ้นโดยสำนักงานเขต หรือการชี้แจงเกี่ยวกับศูนย์ในการประชุมของชุมชน
- สนับสนุนสื่อและช่องทางประชาสัมพันธ์ ให้แก่ศูนย์ไกล่เกลี่ย
- ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการและความสำเร็จในการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยและการประนีประนอมข้อพิพาท
- ประชาสัมพันธ์หรือจัดทำข้อมูลประวัติ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการเข้าถึงข้อมูล

#### ด้านการประสานงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ

- จัดเวทีในการรวมกลุ่มของคณะทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- การดำเนินการที่อาศัยกลไกความสัมพันธ์ของเครือข่ายภายในชุมชน ซึ่งเป็นที่เคารพและให้ความเชื่อถือ มาใช้ในการช่วยประนีประนอมข้อพิพาท
- การส่งต่อกรณีข้อพิพาทที่เกินขอบเขตอำนาจของศูนย์ฯ ไปยังเครือข่ายต่างๆที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรง
- การสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงฝ่ายการเมืองที่มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบาย

#### ด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน

- กำหนดมาตรฐานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
- สร้างการรับรู้ด้านมาตรฐานในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
- กำหนดตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐานกลาง
- การอบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ด้านการดำเนินงานที่จัดโดยกระทรวงยุติธรรม และดำเนินการทบทวนการเขียน ส่วนใหญ่ให้ถูกต้องตามแบบที่กำหนด

รูปที่ 6.1 โมเดลรูปแบบการการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ที่มา: ผู้วิจัย

## ด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ

### ด้านกฎหมายที่ใช้บังคับในการดำเนินการ

- การดำเนินการสละระดับขั้นตอนในการดำเนินการซึ่งการลดขั้นตอนในกฎหมายทั้งระดับพระราชบัญญัติ และระเบียบกรม เป็นการดำเนินการที่ต้องใช้เวลานานไม่ทันต่อการปฏิบัติ
- มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสละระยะเวลาในการดำเนินการ โดยขั้นตอนการดำเนินการอาจจะไม่ลดลงมากแต่ระยะเวลาในการดำเนินการจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด

### ด้านโครงสร้างของหน่วยงานรัฐ และงบประมาณ

ให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้ควบคุมกำกับดูแลศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกับกรุงเทพมหานคร

### ด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการ

การปรับเปลี่ยนการเข้าถึงผ่านการใช้ระบบสารสนเทศ จะเป็นแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจฝืดเคือง และงบประมาณแผ่นดินในปัจจุบัน

### ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

- แนวทางแรกปรับปรุงเนื้อหา หลักสูตรอบรมผ่านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ปรับปรุงวิธีการฝึกอบรม โดยเน้นการปฏิบัติจริงและสร้างการเรียนรู้จากการลงมือทำ โดยอาจมีการนำแพลตฟอร์มออนไลน์มาช่วยดำเนินการ
- มีมาตรฐานในการขึ้นทะเบียนผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยใช้จุดแข็งข้อนี้ในการดำเนินการร่วมกับแพลตฟอร์มสารสนเทศ
- สร้างมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถปฏิบัติงานได้ผ่านการทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ที่เข้าใจง่ายกว่าเล่มเดิม

### ด้านความเชื่อมั่นของการไกล่เกลี่ย

การประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทุกช่องทาง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การดำเนินการและความสามารถของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง

ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (Bangkok I - Mediations : BIM)



Bangkok-i-Mediations

รวมไกล่เกลี่ย

LIBRARY NO

PERSONAL ID

Log in

[www.bangkokbim.com](https://www.bangkokbim.com)

### ด้านการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการไกล่เกลี่ย

- **ข้อเสนอแนะทางด้านกฎหมาย :** การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านแพลตฟอร์มสารสนเทศไม่ขัดต่อกฎหมาย และสามารถดำเนินการได้ตามนิยามมาตรา 3 พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562
- **ข้อเสนอแนะทางด้านเทคนิคและการใช้งาน :** แบ่งออกเป็น 4 ข้อ คือ 1) ประเด็นด้านความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน 2) การทำ e-Signature เพื่อให้เกิดความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และย่นระยะเวลา 3) ประเด็นการไร้ระบบแพลตฟอร์มสารสนเทศในการช่วยฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training) 4) การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

<https://www.bangkokbim.com>

รูปที่ 6.2 โมเดลรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ที่มา: ผู้วิจัย

## บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2556). *คู่มือการไต่ถามและประนอมข้อพิพาท*. โรงพิมพ์อสาธาภิษาดิณแดง  
กรมการปกครอง: กรุงเทพมหานคร.

กระทรวงยุติธรรม. (2558). *ยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579)*. สืบค้น  
จาก <http://waa.inter.nstda.or.th/stks/pub/2018/20180130-MinistryofJustice.pdf>  
กฤษณพงศ์ พุทธระกูล, และเสกสัน เกรือคำ. (2562). *รายงานวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพของ  
ระบบงานราชทัณฑ์ไทยเปรียบเทียบกับประเทศมาเลเซีย*. สำนักงานคณะกรรมการ  
ส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

กองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท. (2565). *สถิติรายงบประมาณ*. สืบค้นจาก  
<https://www.rlpd.go.th/%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A1%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%87%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%9E%E0%B8%B2%E0%B8%97/Content?ContentID=acxNxB2C#>

จรวพร ธรณินทร์. (2550). *เอกสารการประชุม ชุดที่ 2 แนวโน้มการศึกษานอกระบบและ  
การศึกษาตามอัธยาศัยยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอก ระบบและ  
การศึกษาตามอัธยาศัย.

จันงค์ อดิวัฒน์สิทธิ์. (2548). *สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2547). *กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: ทางเลือกในการยุติข้อขัดแย้ง  
ทางอาญาสำหรับสังคมไทย*. *คูลพาท*, เล่ม 2 ปีที่ 51, หน้า 112-142.

ธานี วรภัทร์. (2556). *โทษจำคุกตามกฎหมายไทย*. สืบค้นจาก  
[http://elibrary.constitutionalcourt.or.th/document/read.php?bibid=1159&cat=4&typ=4&file=Individual\\_Study\\_71.pdf](http://elibrary.constitutionalcourt.or.th/document/read.php?bibid=1159&cat=4&typ=4&file=Individual_Study_71.pdf)

พงษ์ธร รัชญูสิริ. (2552). *แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการ  
ยุติธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร.

พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพมหานคร: ว.พีเชษฐกุล



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ราชกิจจานุเบกษา. (2550ก). พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550. เล่ม 124 ตอนที่ 41 ก. ประกาศใช้ 14 สิงหาคม 2550.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2550ข). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550. เล่ม 124 ตอนที่ 55 ก. ประกาศใช้ 15 กันยายน 2550.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2550ค). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเสริมสร้างความสามัคคีกันที่แห่งชาติ พ.ศ. 2550. เล่ม 124 ตอนพิเศษ 199 ง. ประกาศใช้ 20 ธันวาคม 2550.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560ก). พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2560. เล่ม 134 ตอนที่ 79 ก. ประกาศใช้ 31 กรกฎาคม 2560.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560ข). พระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560. เล่ม 134 ตอนที่ 79 ก. ประกาศใช้ 31 กรกฎาคม 2560.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560ค). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. ประกาศใช้ 6 เมษายน 2560.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562ก). พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. เล่ม 136 ตอนพิเศษ 67 ก. ประกาศใช้ 22 พฤษภาคม 2562.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562ข). ระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562. เล่ม 136 ตอนพิเศษ 297 ง. ประกาศใช้ 2 ธันวาคม 2562.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชัน.
- ศรัณยา สิวา. (2563). ผู้ต้องขังล้นเรือนจำ. สืบค้นจาก [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=69144](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=69144)
- สัญญาพงศ์ ลิ้มประเสริฐ, สุธีราภรณ์ แสงจันทร์ศรี, และอนิสา มานะทน. 2562. การลงโทษผู้กระทำผิดทางอาญา. งานประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต. สืบค้นจาก <https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/nation2019/NA19-109.pdf>
- สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). ร่างยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579). สืบค้นจาก [http://www.nesdb.go.th/download/document/SAC/NS\\_DraftplanMay 2018.pdf](http://www.nesdb.go.th/download/document/SAC/NS_DraftplanMay 2018.pdf)
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ. (2558). นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2558-2564. สืบค้นจาก <https://dl.parliament.go.th/handle/lirt/500633>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อากาศิรี สุวรรณานนท์, ขวัญฤทัย ศิริพัฒน์ โกศล, ชาติชาย มหาคิตะ, จันท์เรม เรือนแป้น, จินตนา ตันสุวรรณนนท์, เพ็ญศรี พัทธวิวัฒน์ศิริ, และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2558). *รายงานวิจัย เรื่องรูปแบบการเสริมสร้างความสมานฉันท์ภายใต้บริบทความขัดแย้งในสังคมไทย. สำนักงานคณะกรรมการเสริมสร้างสมานฉันท์แห่งชาติ.*
- Bonger, A. W. (1916). *Criminality and economic conditions*. Boston: Little, Brown, and Company.
- Bouffard, J.A., Cooper, M.N., & Bergseth, K.J. (2017). The Effectiveness of Various Restorative Justice Interventions on Recidivism Outcomes Among Juvenile Offenders. *Youth Violence and Juvenile Justice, 15*, 465 - 480.
- Braithwaite, J. (1998) *The Handbook of Crime and Punishment*. New York: Oxford University Press.
- Canadian Resource Centre for Victims of Crime. (2011). *Annual Report 2011*. Retrieve from [https://crcvc.ca/docs/CRCVC\\_annual\\_report-2011-webfinal.pdf](https://crcvc.ca/docs/CRCVC_annual_report-2011-webfinal.pdf)
- Center for Restorative Justice & Peacemaking. (2000). *National survey of victim-offender mediation programs in the United States*. Washington, DC: Office of Victims of Crime, Office of Justice Programs, U.S. Department of Justice.
- Chavez, P., Cinco, C., & Drennan, D. (2015). *Restorative Justice: Review of Existing Literature, International Norms and Best Practice*. Retrieve from <https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1041&context=comlinkoth>.
- Glubwila, S., Lerwongrat, K., & Khruakham, S. (2020). Comparative Study on Conflict Management and Reconciliation of ASEAN Countries. *Journal of Behavioral Science for Development, 12*(2), 139–157. Retrieved from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JBSD/article/view/222684>
- Hipple, N. K., Gruenewald, J., & McGarrell, E. F. (2014). Restorativeness, Procedural Justice, and Defiance as Predictors of Reoffending of Participants in Family Group Conferences. *Crime & Delinquency, 60*(8), 1131–1157.  
doi:10.1177/0011128711428556



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Larsen, J. (2014). *Restorative justice in the Australian criminal justice system. Research and public policy series no. 127*. Canberra: Australian Institute of Criminology.  
<https://www.aic.gov.au/publications/rpp/rpp127>
- Miller, S. & Iovanni, L.A. (2013). Using Restorative Justice for Gendered Violence: Success with a Postconviction Model. *Feminist Criminology*, 8, 247-268.  
 doi:10.1177/1557085113490781.
- Christie, N. (1977). Conflicts as Property. *The British Journal of Criminology*, Volume 17, Issue 1, January 1977, Pages 1–15.
- Pepinsky, H. E. & Quinney R. (1991). *Criminology as peacemaking*. Indiana University Press.
- Robbins, S. P. (1978). “Conflict Management” and “Conflict Resolution” are Not Synonymous Terms. *California Management Review*, 21(2), 67–75. doi:10.2307/41164809.
- Rodriguez, N. (2007). Restorative Justice at Work: Examining the Impact of Restorative Justice Resolutions on Juvenile Recidivism. *Crime & Delinquency*, 53(3), 355–379.  
 doi:10.1177/0011128705285983
- Rytterbro, L. L. (2003). Victim and Offender Viewed from the Perspective of Mediation. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 4, 101-122.
- Sellin, T. (1938). Culture conflict and crime. *American Journal of Sociology*, 44, 97–103.  
 doi:10.1086/217919.
- Stobbe, S. & Sims, K. (2016). Conflict Resolution and Peacebuilding in Laos: Perspective for Today's World. *Contemporary Southeast Asia*, 38, 324-326. doi:10.1355/cs38-2k
- Strang, Heather. (2001). *Restorative Justice Programs in Australia: A Report to the Criminology Research Council*. Canberra, Australia: Criminology Research Council.
- Thailand Institute of Justice (TIJ). (2020). *Harmonious Justice: Thailand' approach To Restorative Justice*. Bangkok: Thailand Institute of Justice (Public Organization).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- UNODC. (2002). *Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programmes in Criminal Matters*. Retrieve from [https://www.unodc.org/pdf/criminal\\_justice/Basic\\_Principles\\_on\\_the\\_use\\_of\\_Restorative\\_Justice\\_Programs\\_in\\_Criminal\\_Matters.pdf](https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Basic_Principles_on_the_use_of_Restorative_Justice_Programs_in_Criminal_Matters.pdf).
- UNODC. (2005). *Handbook on Restorative justice programmes*. Retrieve from [https://www.unodc.org/pdf/criminal\\_justice/Handbook\\_on\\_Restorative\\_Justice\\_Programmes.pdf](https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf).
- Uotila, E. & Sambou, S. (2010). Victim–Offender Mediation in Cases of Intimate Relationship Violence—Ideals, Attitudes, and Practices in Finland. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 11, 189-207.
- Van Ness, W. D., Strong H. K. (2002). *Restoring justice*. Cincinnati, Ohio: Anderson Pub.
- Vold, G. B., Bernard, T. J., & Bernard, T. J. (1958). *Theoretical Criminology*. Oxford University Press.
- World Prison Brief. (2021). *Highest to Lowest - Prison Population Total*. Retrieved from <https://www.prisonstudies.org/highest-to-lowest/prison-population-total>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบประเมินความสอดคล้องเหมาะสมของเครื่องมือวิจัย



## แบบประเมินความสอดคล้องเหมาะสมของเครื่องมือวิจัย

### คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ เพื่อแสดงความเห็นของท่านเกี่ยวกับเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ว่ามีความสอดคล้องเหมาะสมหรือไม่ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1. ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าเครื่องมือวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์/เนื้อหา
2. ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าเครื่องมือวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์/เนื้อหา
3. ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าเครื่องมือวิจัยไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์/เนื้อหา

### นิยามศัพท์

1. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หมายถึง การดำเนินการที่ให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในการป้องกันแก้ไขและจัดการกับปัญหาข้อพิพาทและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เยียวยาความเสียหายให้กับผู้ได้รับผลกระทบและมีส่วนร่วมในการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในชุมชน (Braithwaite, 1998; UNODC, 2005; Van Ness & Strong, 2002) ซึ่งงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Thailand Institute of Justice (TIJ), 2020)

2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสเจรจาตกลงกันระงับข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา โดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดำเนินการในชั้นศาลและในชั้นการบังคับคดี (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) โดยเป็นการนำเอาบุคคลทั้งสองฝ่าย คือผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดมาพูดคุยเพื่อประนีประนอมข้อพิพาท และชดเชย เยียวยาผลของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้น โดยตั้งอยู่บนจุดหมายหลัก 3 ประการ คือ

1) มีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น อันทำให้ผู้เสียหายมีโอกาสพูดถึงความผิดของผู้กระทำผิด ผลกระทบจากการกระทำผิด และมีโอกาสรับฟังเหตุผลที่ผู้กระทำความผิดได้กระทำผิดลงไป



2) เปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดทำความดีได้ชดใช้ความผิดที่ได้กระทำไป โดยการแสดงความรับผิดชอบว่าจะแก้ไขหรือเยียวยาสิ่งที่ตนเองได้กระทำผิดไปแล้วอย่างไร ทำให้ได้ข้อตกลงเกี่ยวกับการชดใช้ความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิด

3) ได้มาตรการในการปรับปรุงตัวของผู้กระทำผิดเพื่อไม่ให้ไปกระทำความผิดซ้ำอีกในอนาคต ซึ่งเป็นการตกลงที่เกี่ยวข้องกับการชดใช้ และกระบวนการติดตามผล

3. ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน หมายถึง ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกฎหมายว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ราชกิจจานุเบกษา, 2562)

4. ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) ซึ่งคนกลางที่ช่วยเหลือในการเสนอแนะทางเลือกให้ผู้พิพาทสามารถตกลงประนีประนอมยอมความกัน ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

5. เป้าหมายการดำเนินงาน หมายถึง เป้าหมายผลลัพธ์การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ตามความเห็นของทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชนกับการดำเนินการตามสภาพจริงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละกระบวนการ อันจะนำไปสู่ข้อเสนอมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก่อนฟ้องคดีเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

6. รูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง แนวทางในการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ที่วิเคราะห์ได้จากการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานไกล่เกลี่ย ข้อเสนอมุ่งของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและข้อคิดเห็นในการพัฒนาการไกล่เกลี่ย รวมถึงปัญหาด้านการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย โดยเป็นแนวทางในการจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนและ 2) ด้านการบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์

7. กรุงเทพมหานคร หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งทำหน้าที่บริหารเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร ตามกฎหมายปัจจุบันคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กรุงเทพมหานครมีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง แต่ปัจจุบันผู้บริหารกรุงเทพมหานครมาจากการแต่งตั้ง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562)

### ประเภทของเครื่องมือวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่
  - 1.1 ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
  - 1.2 ผู้ให้ข้อมูลในส่วนกลาง
  - 1.3 ประชาชนผู้เคยมาใช้บริการศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. ประเด็นการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

**แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร**

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

**1. ด้านการดำเนินงาน** ตามกรอบอำนาจหน้าที่การใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดยในแต่ละประเด็นใช้คำถามหลักดังนี้

- ผลลัพธ์ที่คาดหวังคืออะไร
- สภาพการดำเนินงานที่ผ่านมามีการดำเนินการอย่างไร และได้ผลเป็นอย่างไร
- ข้อจำกัดหรือปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานคืออะไรบ้าง มีวิธีการจัดการอย่างไร
- มีแนวทางการอะไรที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ข้อ	ประเด็น	คะแนนประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ/รายคน			คะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	
1.	การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่ง และข้อพิพาททางอาญา	1	1	1	1
2.	กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการ ประนีประนอมข้อพิพาท	1	1	1	1
3.	การดำเนินการไกล่เกลี่ย (ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ การเตรียมการ ไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง การแจ้งผลการไกล่เกลี่ย (กรณีข้อ พิพาททางอาญา) การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท ไปจนถึงการรับรอง ข้อตกลงระงับข้อพิพาท)	1	1	1	1
4.	การกำหนดรูปแบบการประนีประนอมข้อพิพาท (ครอบคลุมทั้งรูปแบบใน การเปิดพื้นที่ให้มีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น รูปแบบในการ เปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดได้ชี้แจงความเสียหายที่เกิดจากการ กระทำผิด และรูปแบบในการกำหนดมาตรการเพื่อการปรับปรุงตัวของ ผู้กระทำความผิด ไม่ให้ไปกระทำความผิดขึ้นอีกในอนาคต)	0	1	1	0.66
5.	การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนีประนอมข้อพิพาท เพื่อ ตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท (ทั้งกรณีการ ปฏิบัติตามข้อตกลง และไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง)	1	1	1	1
	<b>เฉลี่ย</b>	-	-	-	0.93

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

**2. ด้านการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

โดยในแต่ละประเด็นใช้คำถามหลักดังนี้

- ผลลัพธ์ที่คาดหวังคืออะไร
- สภาพการบริหารจัดการที่ผ่านมาเป็นอย่างไร และได้ผลเป็นอย่างไร
- ข้อจำกัด หรือปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการมีอะไรบ้าง มีวิธีการ จัดการหรือแก้ไขปัญหอย่างไร
- มีแนวทางอย่างไรที่จะทำให้การบริหารจัดการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อ	ประเด็น	คะแนนประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ/รายคน			คะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	
1.	ด้านการวางแผน (ครอบคลุมทั้งการวางแผนของศูนย์ โกลด์เกลียส์ข้อพิพาทและการวางแผนร่วมกับเครือข่าย ยุติธรรมชุมชนหรือหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง)	1	1	1	1
2.	ด้านการประชาสัมพันธ์ (เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจ และสนใจสมัครเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชน)	1	1	1	1
3.	ด้านการประสานงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1
4.	ด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการ ดำเนินงาน ไปจนถึงการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อให้ ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าและ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	1	0	1	0.66
5.	ด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ ใน ประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ - การจัดหาบุคลากร และกลไกในการสร้างแรงจูงใจ - การฝึกอบรมบุคลากร รวมไปถึงการประเมิน ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม - การจัดหางบประมาณสนับสนุน - การจัดหาสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้	1	1	1	1
	<b>เฉลี่ย</b>	-	-	-	0.93

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....



## แนวทางสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในส่วนกลาง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1. ด้านการดำเนินงาน ตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ข้อ	ประเด็น	คะแนนประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ/รายคน			คะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	
1.	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับด้านการดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เช่น การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญา กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย การดำเนินการไกล่เกลี่ย การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท และการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท	1	1	1	1
	<b>เฉลี่ย</b>	-	-	-	1

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....  
 .....

- ผลลัพธ์ที่คาดหวังคืออะไร
- สภาพการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์ไกล่เกลี่ยตามที่ท่านทราบ มีแนวโน้มเป็นอย่างไรบ้าง
- อะไรคือข้อจำกัดหรือปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน
- มีแนวทางอย่างไรที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามผลลัพธ์ที่คาดหวัง

2. ด้านการบริหารจัดการการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิง  
สมานฉันท์ ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ข้อ	ประเด็น	คะแนนประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ/รายคน			คะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	
1.	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับด้านการ บริหารจัดการการ ใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตาม กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ของศูนย์ใกล้ เคียงข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เช่น ด้าน การวางแผน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการ ประสานงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และหน่วยงาน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน และด้านการจัดหา ทรัพยากรในการบริหารจัดการ	1	1	1	1
	เฉลี่ย	-	-	-	1

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

## แนวทางสัมภาษณ์ประชาชน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดี ตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ข้อ	ประเด็น	คะแนนประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ/รายคน			คะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	
1.	เพราะอะไร ถึงเลือกที่จะนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการของยุติธรรมชุมชน ข้อพิพาทที่นำเข้ามาใกล้เคียงเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับอะไร	1	1	1	1
2.	คาดหวังอะไรกับกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ และที่เคยได้รับบริการเป็นอย่างไร มีข้อเสนออะไรในการพัฒนา	1	1	1	1
3.	คาดหวังให้ผู้ใกล้เคียงเป็นอย่างไร และที่เคยได้รับบริการเป็นอย่างไร มีข้อเสนออะไรที่จะพัฒนาหรือปรับปรุง	1	1	1	1
4.	คาดหวังอย่างไรกับการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท และที่เคยได้รับบริการเป็นอย่างไรบ้าง มีอะไรควรปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไรบ้าง				1
5.	คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการใกล้เคียงข้อพิพาทอย่างไรบ้าง ที่ผ่านมามีการปฏิบัติอย่างไร และควรปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไรบ้าง	1	1	1	1
6.	มีข้อเสนอแนะอะไรเพิ่มเติม เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการใกล้เคียงของพิพาทของศูนย์ใกล้เคียงฯ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	1	1	1	1
	เฉลี่ย	-	-	-	1

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

## ประเด็นการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาท ก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ข้อ	ประเด็น	คะแนนประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ/รายคน			คะแนนเฉลี่ย
		1	2	3	
1.	มีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการ การใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่า และความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้กับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	1	1	1	1
2.	มีข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	1	1	1	1
	<b>เฉลี่ย</b>	-	-	-	1

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นักศึกษาอาจจะต้องกำชับให้ผู้เชี่ยวชาญอธิบายรายละเอียดให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ ซึ่งในข้อคำถามอาจทำให้ผู้ตอบคำถามไม่ตรงประเด็นหรือกว้างเกินไปได้

ภาคผนวก ข  
เครื่องมือในการศึกษาวิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University



## แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

แนวทางสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1. ด้านการดำเนินงานการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นย่อยในการสัมภาษณ์ทั้งหมด 5 ประเด็น ดังนี้

1.1 การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญา

1.2 กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อคู่พิพาททุกฝ่ายยินยอมให้มีการประนีประนอมข้อพิพาท

1.3 การดำเนินการไกล่เกลี่ย (ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ การเตรียมการ ไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง การแจ้งผลการไกล่เกลี่ย (กรณีข้อพิพาททางอาญา) การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท ไปจนถึงการรับรองข้อตกลงระงับข้อพิพาท)

1.4 การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท (ครอบคลุมทั้งรูปแบบในการเปิดพื้นที่ให้มีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น รูปแบบในการเปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดได้ชี้แจงความเสียหายที่เกิดจากการกระทำผิด และรูปแบบในการกำหนดมาตรการเพื่อการปรับปรุงตัวของผู้กระทำความผิด ไม่ให้ไปกระทำความผิดขึ้นอีกในอนาคต)

1.5 การติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท เพื่อตรวจสอบผลของการปฏิบัติตามข้อตกลงระงับข้อพิพาท (ทั้งกรณีการปฏิบัติตามข้อตกลง และไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง)

โดยในแต่ละประเด็นใช้คำถามหลักดังนี้

- ผลลัพธ์ที่คาดหวังคืออะไร
- สภาพการดำเนินงานที่ผ่านมามีการดำเนินการอย่างไร และได้ผลเป็นอย่างไร
- ปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน ไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังคืออะไรบ้าง มีวิธีการจัดการอย่างไร
- มีแนวทางอย่างไรที่จะทำให้การดำเนินงานไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังได้

## 2. ด้านการบริหารจัดการการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านการวางแผน (ครอบคลุมทั้งการวางแผนของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการวางแผนร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชนหรือหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง)

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ (เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจ และสนใจสมัครเป็นเครือข่ายยุติธรรมชุมชน)

2.3 ด้านการประสานงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.4 ด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน ไปจนถึงการสรุปผลการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.5 ด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

- การจัดหาบุคลากร และกลไกในการสร้างแรงจูงใจ
- การฝึกอบรมบุคลากร รวมไปถึงการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
- การจัดหางบประมาณสนับสนุน
- การจัดหาสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

### โดยในแต่ละประเด็นใช้คำถามหลักดังนี้

- ผลลัพธ์ที่คาดหวังคืออะไร
- สภาพการดำเนินงานที่ผ่านมามีการดำเนินการอย่างไร และได้ผลเป็นอย่างไร
- ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้เกิดช่องว่างการดำเนินงานไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังคืออะไรบ้าง มีวิธีการจัดการอย่างไร
- มีแนวทางอย่างไรที่จะทำให้การดำเนินงานไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังได้

## แนวทางสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในส่วนกลาง

### 1. ด้านการดำเนินงานของการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับด้านการดำเนินงานตามกรอบอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เช่น การนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งกรณีข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญา กระบวนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย การดำเนินการไกล่เกลี่ย การกำหนดรูปแบบการประนอมข้อพิพาท และการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการประนอมข้อพิพาท

### 2. ด้านการบริหารจัดการการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับด้านการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เช่น ด้านการวางแผน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านการควบคุม กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน และด้านการจัดหาทรัพยากรในการบริหารจัดการ

## แนวทางสัมภาษณ์ประชาชน

1. เพราะอะไร ถึงเลือกที่จะนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการของยุติธรรมชุมชน ข้อพิพาทที่นำเข้าไปไกล่เกลี่ยเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับอะไร

2. คาดหวังอะไรกับกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ และที่เคยได้รับบริการเป็นอย่างไร มีข้อเสนออะไรในการพัฒนา

3. คาดหวังให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไร และที่เคยได้รับบริการเป็นอย่างไร มีข้อเสนออะไรที่จะพัฒนาหรือปรับปรุง

4. คาดหวังอย่างไรกับการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และที่เคยได้รับบริการเป็นอย่างไรบ้าง มีอะไรควรปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไรบ้าง

5. คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างไรบ้าง ที่ผ่านมามีการปฏิบัติอย่างไร และควรปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างไรบ้าง

### ประเด็นการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

1. มีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการการไถ่เกี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ทั้งในเชิงคุณค่า และความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบฯ ไปใช้กับศูนย์ไถ่เกี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. มีข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการไถ่เกี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร





ภาคผนวก ค

เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



AF 04-11

SSRPCA-REC No. 2-009/2564



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ  
90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110 โทร 034-311-109

### เอกสารรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการวิจัย : การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

รหัสโครงการวิจัย : SSRPCA-REC 009/2564

ผู้วิจัยหลัก : รศ.พ.ต.อ.โสรัตน์ กลับลีลา

สังกัดหน่วยงาน : คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

วิธีทบทวน : แบบเร่งด่วน (Expedited)

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง : 1. แบบเสนอโครงการวิจัย เวอร์ชัน 1 ฉบับลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2564  
2. โครงการวิจัยฉบับเต็ม เวอร์ชัน ..... ฉบับลงวันที่ .....  
3. เอกสารชี้แจงอาสาสมัครผู้รับการวิจัย เวอร์ชัน 1 ฉบับลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2564  
4. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย เวอร์ชัน 1 ฉบับลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2564  
5. เครื่องมือเก็บข้อมูล เวอร์ชัน 1 ฉบับลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2564  
6. ประวัติผู้วิจัย

พ.ต.อ.หญิง

( รศ.สมหวัง โอซารส )

ประธานกรรมการ

วันที่รับรอง : 31 พฤษภาคม 2564

วันหมดอายุ : 31 พฤษภาคม 2565

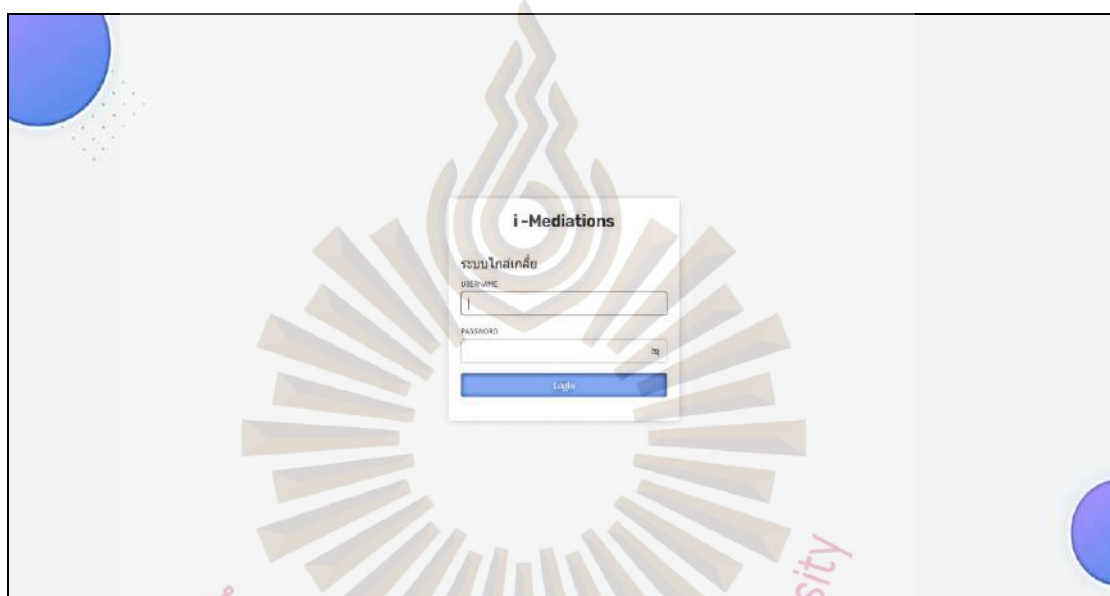
ภาคผนวก ง

คู่มือการใช้งานระบบบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน  
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (Bangkok i-Mediations :BiM )

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

## คู่มือการใช้งานระบบบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (Bangkok i-Mediations :BiM )

ระบบบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่เหมาะสมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร (Bangkok i-Mediations : BiM ) เป็นระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโดยออกแบบฟังก์ชันในการใช้งานได้ดังนี้

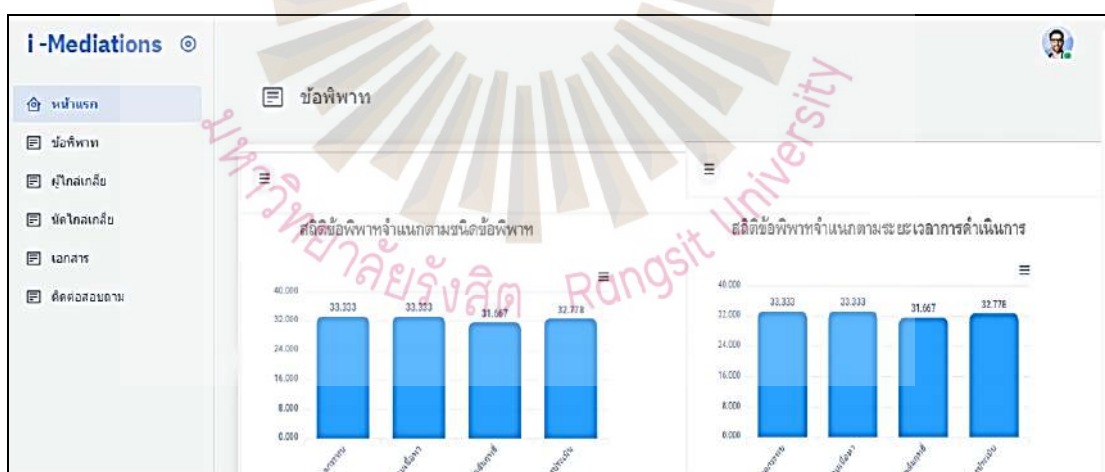


1) หน้า Login : เป็นหน้าที่ให้ผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเข้าสู่ระบบ เพื่อเข้าสู่การใช้งานในฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ ทั้งนี้ในการออกรหัสผู้ใช้บริการสามารถที่จะลงทะเบียนเพื่อขอรับ User และ Password ได้ เพื่อใช้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ในการลงทะเบียนเพื่อขอรับรหัสสามารถส่งข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ผู้ดูแลระบบทำการบันทึกลงระบบฐานข้อมูลและดำเนินการออกรหัสผู้ใช้บริการสามารถที่จะลงทะเบียนเพื่อขอรับ User และ Password เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายในการออกรูปแบบระบบการยืนยันตัวตนบุคคลด้วยระบบ e-Signature

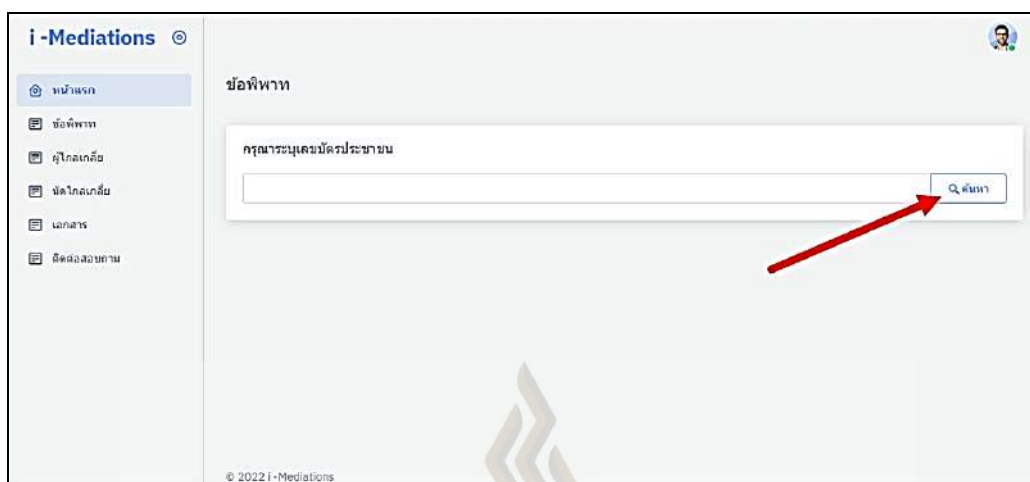


2) หน้าแรก : เป็นฟังก์ชันในการประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็นส่วนของข่าวประชาสัมพันธ์การดำเนินงานทั่วไป เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ และในส่วนของ การประชาสัมพันธ์กรณีการไกล่เกลี่ยในแต่ละพื้นที่ศูนย์ เพื่อเปิดโอกาสในการให้ผู้ไกล่เกลี่ยจากศูนย์ฯ อื่นที่มีความสนใจสามารถมาขอเสนอตัวเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีที่มีความเชี่ยวชาญได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ของผู้ใช้บริการการไกล่เกลี่ยซึ่งมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น



3) ข้อพิพาท : เป็นฟังก์ชันในการยื่นและเสนอข้อพิพาทผ่านระบบ BIM ซึ่งข้อมูลจะนำไปสู่การรับเรื่องและเตรียมการดำเนินการไกล่เกลี่ยของศูนย์ฯ ต่อไป เพื่อประหยัดเวลาในการมาประสานงาน และลดภาระของประชาชนผู้มารับบริการ

โดยในฟังก์ชันนี้ จะมีการนำเสนอข้อมูลสถิติข้อพิพาท เพื่อให้มีฐานข้อมูลและความคืบหน้าในการดำเนินการขับเคลื่อน และประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินการขับเคลื่อนงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อไป

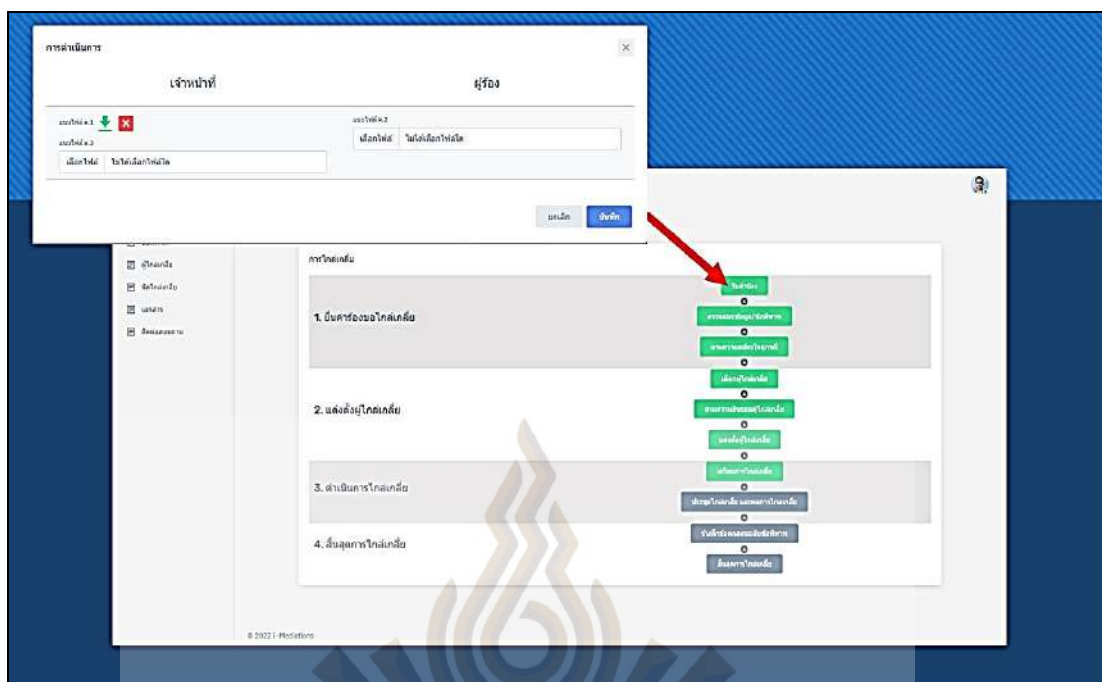


นอกจากนี้ จากฐานข้อมูลที่ได้จากการลงทะเบียนในการใช้งานระบบ ทำให้ระบบดังกล่าวสามารถรองรับการสืบค้นข้อพิพาท และการดำเนินการติดตามและตรวจสอบจำนวนและสถานะของการไกล่เกลี่ยผ่านเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหา

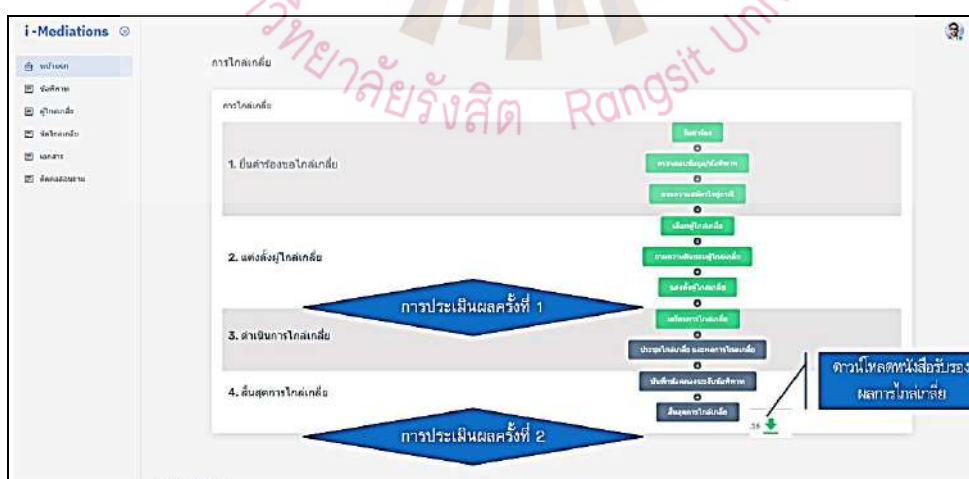


เมื่อกรอกเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักแล้ว จะพบประวัติระเบียบข้อพิพาทของตนเอง โดยสามารถกดเพื่อตรวจสอบความคืบหน้าของการดำเนินการไกล่เกลี่ย หรือดูข้อมูลประเด็นข้อพิพาทที่ต้องการตรวจสอบได้



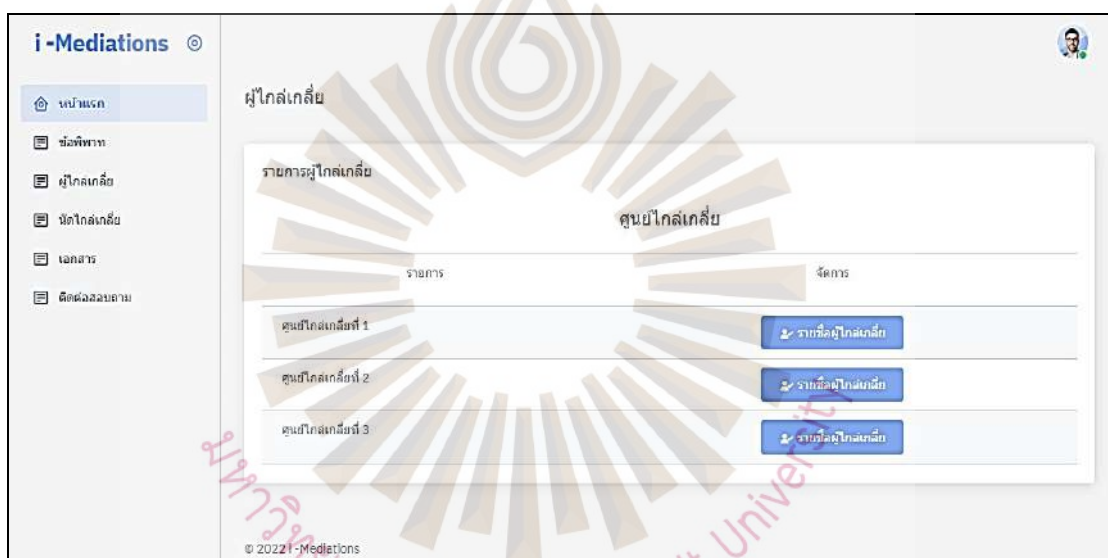


ทั้งนี้เมื่อคัดเลือกประเด็นที่เป็นข้อพิพาทแล้ว ระบบจะแสดงความคืบหน้าในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในแต่ละขั้นตอน โดยขั้นตอนที่แล้วเสร็จจะขึ้นเป็นสีเขียว ส่วนขั้นตอนที่ยังไม่แล้วเสร็จจะขึ้นเป็นแถบสีเขียว ทั้งนี้ในการออกแบบรายงานในแต่ละขั้นตอน ตลอดจนการส่ง-รับเอกสารในการไกล่เกลี่ยในแต่ละขั้นตอน สามารถรับส่งเอกสารและแบบรายงานได้โดยการ Upload และ Download ได้ผ่านระบบได้โดยอัตโนมัติ

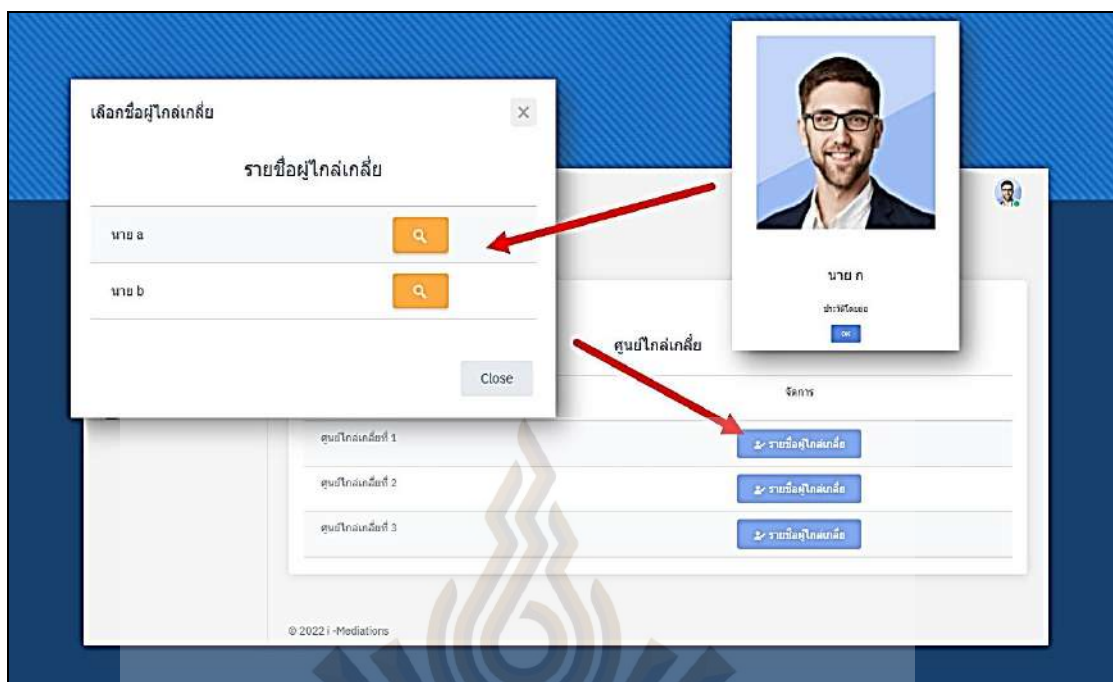


เมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ระบบจะกำหนดให้ผู้เข้าใช้ระบบประเมินผลการดำเนินการไกล่เกลี่ย จำนวน 2 ครั้ง โดยจะมีการประเมินผลในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ย 1 ครั้ง และหลังการไกล่เกลี่ย จำนวน 1 ครั้ง เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการดำเนินการของศูนย์ฯ ต่อไป ทั้งนี้ เมื่อการดำเนินการไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จ ผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ยสามารถเข้าดาวน์โหลดหนังสือรับรองผลการไกล่เกลี่ยได้จากในระบบได้โดยอัตโนมัติ

4) ผู้ไกล่เกลี่ย : เป็นฟังก์ชันในการให้คู่กรณีได้ทำการตกลงเลือกผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งจะเป็นการแสดงประวัติและความเชี่ยวชาญของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความเชี่ยวชาญ ซึ่งมีฐานข้อมูลผู้ไกล่เกลี่ยทั้งหมดของศูนย์ฯ และที่ลงทะเบียนอาสาตนเองเพื่อรับเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีที่น่าสนใจได้

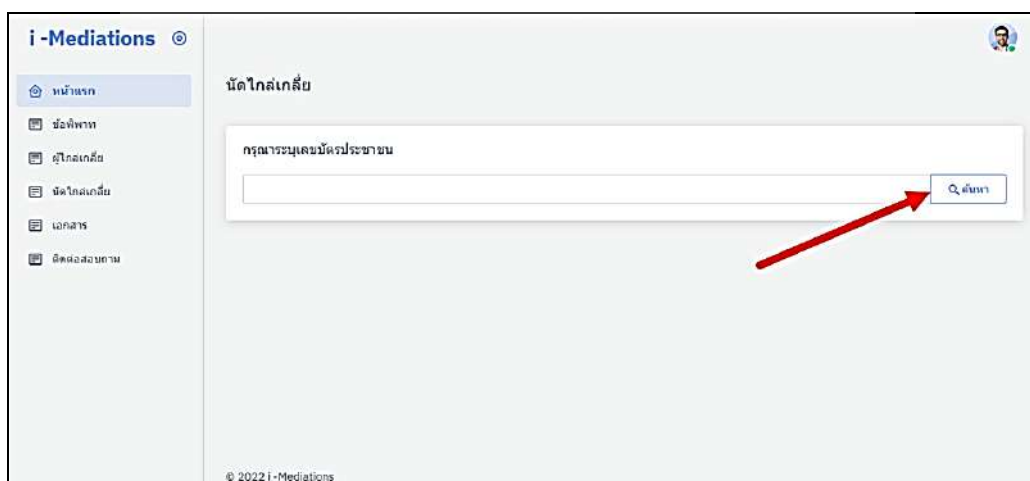


เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถเลือกผู้ไกล่เกลี่ยโดยเลือกจากศูนย์ต้นสังกัดได้ เพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ยในการเลือกผู้ไกล่เกลี่ยจากศูนย์อื่นที่ผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ยมั่นใจ นำมาสู่การสร้างเชื่อมั่นในระบบการไกล่เกลี่ยต่อไป

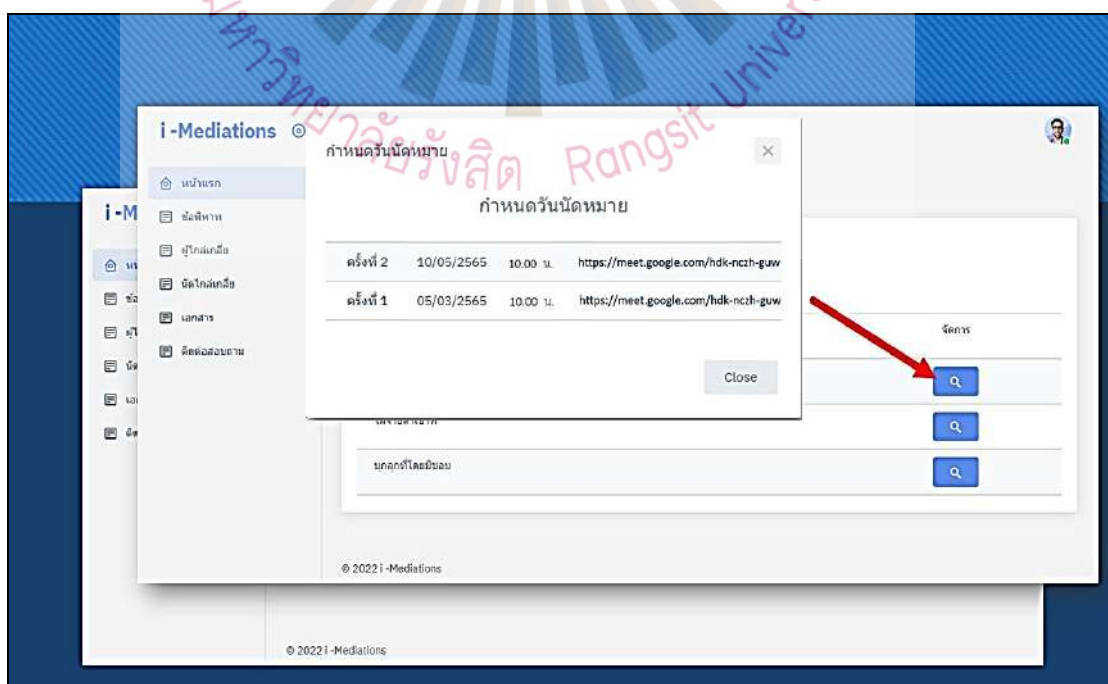
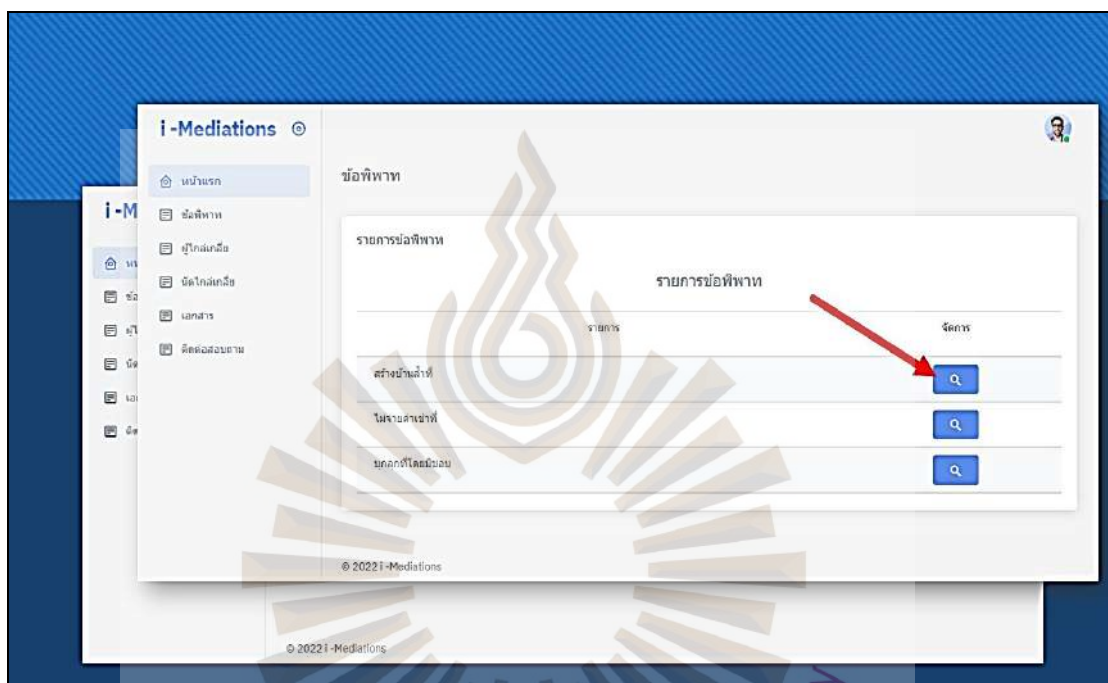


ทั้งนี้ เมื่อเลือกศูนย์ไกล่เกลี่ยแล้ว จะปรากฏรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ฯ โดยผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ยสามารถเลือกรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อดูประวัติโดยย่อของผู้ไกล่เกลี่ย และเลือกเสนอให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้ โดยจะเชื่อมโยงกับบริการจัดการไกล่เกลี่ย

5) นัดไกล่เกลี่ย : เป็นฟังก์ชันในการลงตารางนัดหมายไกล่เกลี่ยเพื่อแจ้งให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบ โดยสามารถนัดหมายทั้งการไกล่เกลี่ยด้วยวิธีการนัดหมาย ณ สถานที่ตั้ง และการไกล่เกลี่ยผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงเป็นช่องทางในการไกล่เกลี่ยออนไลน์ด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ของผู้ใช้บริการการไกล่เกลี่ยซึ่งมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น และมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น



กรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก เพื่อค้นหานัดหมายในการลงตารางนัดหมาย  
ไกล่เกลี่ยเพื่อแจ้งให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบ โดยสามารถนัดหมายทั้งการไกล่เกลี่ยด้วยวิธีการนัด  
หมาย ณ สถานที่ตั้ง และการไกล่เกลี่ยผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงเป็นช่องทางในการไกล่เกลี่ย  
ออนไลน์ด้วย



ทั้งนี้เมื่อกรอกเลขประจำตนเอง 13 หลักแล้ว ระบบจะปรากฏข้อพิพาทของตนเอง โดยสามารถกดเพื่อตรวจสอบตารางนัดหมายไกล่เกลี่ยเพื่อแจ้งให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทราบ โดยสามารถนัดหมายทั้งการไกล่เกลี่ยด้วยวิธีการนัดหมาย ณ สถานที่ตั้ง และการไกล่เกลี่ยผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงเป็นช่องทางในการไกล่เกลี่ยออนไลน์ด้วย

6) การจัดการเอกสาร : เป็นฟังก์ชันในการดำเนินการบันทึกข้อมูลเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ย รวมถึงเป็นระบบรับแจ้งการออกในการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดเวลาในการดำเนินการต้นธุรการเอกสารระหว่างคู่กรณีกับศูนย์ฯ ตลอดจนระหว่างศูนย์ฯและกรมฯ



7) องค์กรความรู้และการพัฒนาทักษะ : เป็นฟังก์ชันในการรวบรวมองค์ความรู้ที่สำคัญในการไกล่เกลี่ย เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ตลอดจนเป็นช่องทางในการพัฒนาตนเองของผู้ไกล่เกลี่ยผ่านการช่วยฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training) และการฝึกอบรมและเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)



**i-Mediations**

เอกสาร

รายการ

- ค/1 แบบรายงานเอกสารประกอบคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- ค/2 แบบฟอร์มร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- ค/3 ปกแฟ้มการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- ค/4 แบบตรวจผลงาน (Check List)
- ค/5 หนังสือสอบถามความสมัครใจคู่กรณี
- ค/6 หนังสือมอบอำนาจให้เจ้าผู้กระทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- ค/7 หนังสือเชิญคู่กรณีแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย
- ค/8 แบบหนังสือไกล่เกลี่ย

8) ติดต่อสอบถาม : เป็นฟังก์ชันในการติดต่อ โดยประกอบด้วยข้อมูลช่องทางในการติดต่อศูนย์ฯ ต่างๆ และผู้รับผิดชอบ ตลอดจนช่องทางในการติดต่อในลักษณะของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และระบบช่อง Chat-Box ถามตอบประเด็นปัญหาที่สงสัย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าถึงมากยิ่งขึ้น

**Frest**

ติดต่อสอบถาม

ติดต่อสอบถาม

สำนักงานไกล่เกลี่ย

สำนักงานไกล่เกลี่ย 1 โทร. 000000000

สำนักงานไกล่เกลี่ย 2 โทร. 000000000

จัดการ

จัดการ

© 2022 Jejo Project

ดังนั้น ระบบ BIM ดังกล่าว จึงเป็นระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยหวังว่าจะเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนระบบบริหารจัดการการก่อสร้างก่อสร้างที่เกี่ยวข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพและสมดังเจตนารมณ์สูงสุดในการสร้างกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เปลี่ยนหลักการบริหารงานยุติธรรมจากการลงโทษทางอาญาไปสู่การเยียวยา สร้างความสมัครสมานสามัคคีระหว่างเหยื่ออาชญากรรมผู้กระทำผิดและชุมชนของกรุงเทพมหานครต่อไป



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ รongศาสตราจารย์ พันตำรวจเอก โสรัตน์ กลั้ววิลลา  
วัน เดือน ปีเกิด 23 มิถุนายน 2510  
สถานที่เกิด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประเทศไทย  
ประวัติการศึกษา โรงเรียนนายร้อยตำรวจ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต  
สาขาวิชาวิชาการตำรวจ, 2533  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปริญญาสังคมวิทยามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสังคมวิทยา, 2542  
รางวัลและทุนที่ได้รับระหว่าง  
การศึกษา รางวัลนักวิจัยดีเด่นของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ พ.ศ.  
2564 และ 2565 ได้รับทุนวิจัยจากกระทรวงยุติธรรม และ  
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และ  
นวัตกรรม  
ที่อยู่ปัจจุบัน 23/291 ม.สินทวีสวนชน 2 ถ.ประชาอุทิศ แขวงทุ่งครุ  
เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร  
สถานที่ทำงาน คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ  
ตำแหน่งปัจจุบัน รองคณบดี