

การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE ANALYTICS OF THE ROLE AND DUTY OF “MEDIATOR” IN RESTORATIVE JUSTICE PROCESS



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Philosophy in Criminology and Criminal Justice

Department of Sociology and Anthropology

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ใน
	กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์
โดย	น.ส.มณีนรัตน์ ชื่นเจริญ
สาขาวิชา	อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต

.....	คณบดีคณะรัฐศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	
.....	ประธานกรรมการ
(ดร.นันทิ จิตสว่าง)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ฐิตียา เพชรมณี)	
.....	กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุนิษา เลิศโตมรสกุล)	
.....	กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ)	

มนีรัตน์ ชื่นเจริญ : การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์. ( THE ANALYTICS OF THE ROLE AND DUTY OF “MEDIATOR” IN RESTORATIVE JUSTICE PROCESS ) อ.ที่  
 ปริญญาหลัก : รศ. ดร.จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย

การวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทย และวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานที่ของคนกลางระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยและหลักการพื้นฐานๆ ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมแก่การแก้ปัญหา โดยดำเนินวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการศึกษาด้วยการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เจาะลึก

จากผลการศึกษาพบว่าสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทยนั้นเกิด คนกลางยังขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการพื้นฐานของกระบวนการยุติธรรมอย่างแท้จริง ในด้านบุคลากรปฏิบัติงานนั้นพบปัญหาในเรื่องคุณสมบัติ เทคนิค ทักษะ การสมัครใจ และความเป็นกลางของคนกลาง การมีบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และคาตอบแทนของบุคลากรในการปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสม ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงานนั้นหากคนกลางไม่เตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการและในระหว่างการทำงานไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ก็จะทำให้กระบวนการฯ ไม่สำเร็จ ส่วนทางด้านปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบายนั้นพบว่าขาดนโยบาย แนวทาง การติดตามประเมินผลและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่อง ส่วนผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยและหลักการพื้นฐานๆ ขององค์การสหประชาชาติพบว่าการทำงานที่ของคนกลางนั้นมีความสอดคล้องกับหลักการพื้นฐานๆ โดยคนกลางจะมีบทบาทและทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเตรียมการประชุม ดำเนินการประชุม ทำการประเมินและตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละฝ่าย พร้อมทั้งพัฒนาและดำเนินการตามแผนลดความเสี่ยง และปฏิบัติต่อผู้เข้าร่วมอย่างเป็นธรรม บริหารจัดการเวลาให้เพียงพอสำหรับกระบวนการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ และมีการติดตามผลทั้งกับผู้กระทำความผิดเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามข้อตกลงแล้ว และกับผู้เสียหายว่าได้รับการชดใช้เยียวยาตามข้อตกลง ในส่วนของข้อเสนอแนะและแนวทางที่เหมาะสมในการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นพบว่าคนกลางควรมีองค์ความรู้และเข้าใจในหลักการอย่างแท้จริง และควรมีการเพิ่มบุคลากรปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะต้องผ่านการฝึกอบรม เทคนิค และทักษะ รวมทั้งจะต้องมีนโยบายอย่างต่อเนื่องในการให้ความสำคัญและการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

สาขาวิชา อาชีววิทยาและงานยุติธรรม

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 5881361024 : MAJOR CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE

KEYWORD: The Role and Duty, Mediator, Restorative Justice Process

Maneerat Chuencharoen :

THE ANALYTICS OF THE ROLE AND DUTY OF “ MEDIATOR” IN RESTORATIVE JUSTICE PROCESS .

Advisor: Assoc. Prof. Jutharat Ua-amnoey, Ph.D.

The objective of this research is to study the problems and obstacles in the role and duties of mediator in restorative justice process and the comparative analysis of the role of mediator between the restorative justice process of Thai society and the basic principles of the United Nations. The objectives will enable us to discover the suitable solutions for solving problems by conducting qualitative research methods and document study and In-depth interviews.

This research found that the problems and obstacles in the role and duties of the mediator within the department of restorative justice process in Thai society lacks knowledge and understanding of the basic principles. Some key problems regarding the mediator were lack of qualifications, techniques, skills, voluntarism, neutralism. The other issues were the insufficient mediators and inappropriate compensations for the operations. The lack of preparation by mediator at the beginning and in the middle of process caused serious problems and created obstacles. It leads to inability to control the situation which created conflict and thus the entire process went unsuccessful.

Regarding the problems and obstacles, it was discovered that the process lacked policies and guidelines for monitoring, evaluation and also was short of incentives for continuous operation. The analysis of the duties of mediator between Thai society and the basic principles of the United Nations were found consistent with the basic principles. The mediator plays a role to facilitates the preparation of meetings, conducting assessments and responding to the needs of each parties, as well as developing and implementing plans to comply with the agreement. As far as the suggestions and appropriate ways to act as a mediator go it was found that mediator should have knowledge and understanding of the principles and having an additional mediator would be of massive help. The analysis also revealed that the mediator must undergo training to enhance the techniques and skills and must always be aware of the important changes in the policies of restorative justice process.

Field of Study: Criminology and Criminal Justice Student's Signature .....

Academic Year: 2019 Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเสร็จลุล่วงได้อย่างดีเยี่ยมด้วยได้รับความกรุณาและเมตตาอย่างสูงสุดจากทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำปรึกษา คอยสนับสนุนแนะนำ ให้กำลังใจ รวมทั้งเป็นผู้คอยผลักดันการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จได้ ขอขอบพระคุณ ดร. นัทธิ จิตสว่าง ให้ความกรุณารับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. จิตติยา เพชรมณี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุนิษา เลิศโตมรสกุล ให้ความกรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และต้องขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา สังขวรรณ เป็นอย่างยิ่งที่กรุณารับเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกในการสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีในที่สุด

ความสำเร็จในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไม่อาจจะเกิดขึ้นได้เลยถ้าไม่ได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลสำคัญที่มีคุณค่าจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเป็นอย่างดี โดยถือว่าทุกท่านเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่สาว ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จที่คอยผลักดัน ส่งเสริม ให้การสนับสนุนในทุกสิ่งของผู้วิจัยเสมอมา รวมถึงการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีอย่างสมบูรณ์ในที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

มณีรัตน์ ชื่นเจริญ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญรูปภาพ.....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย .....	7
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	7
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	8
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.7 วิธีดำเนินการวิจัย.....	11
1.7.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	11
1.7.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	13
1.7.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	13
1.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	14
1.7.5 การนำเสนอข้อมูล.....	14
1.7.6 หลักจริยธรรมการทำวิจัยในคน.....	15
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้ง .....	16
2.1.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง .....	16
2.1.1.1 ความหมายของความขัดแย้ง.....	16
2.1.1.2 สาเหตุของความขัดแย้ง .....	18
2.1.1.3 ประเภทของความขัดแย้ง .....	22
2.1.1.4 ผลของความขัดแย้ง .....	24
2.1.1.5 ระดับของความขัดแย้ง.....	25
2.1.1.6 ทฤษฎีความขัดแย้ง.....	26
2.1.1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับอาชญากรรม .....	28
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง.....	29
2.1.2.1 แนวคิดของการจัดการความขัดแย้ง.....	29
2.1.2.2 รูปแบบของการจัดการความขัดแย้ง .....	30
2.1.2.3 กระบวนการจัดการความขัดแย้ง .....	36
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ .....	38
2.2.1 ประวัติความเป็นมาของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์.....	38
2.2.2 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ .....	41
2.2.3 ความหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ .....	42
2.2.4 หลักการสำคัญของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ .....	44
2.2.5 ขั้นตอนการทำงานของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ .....	45
2.2.6 ความแตกต่างของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก .....	45
2.2.7 การทำงานของกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ (restorative justice process).....	47
2.2.8 ความเป็นมาของความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในประเทศไทย.....	49
2.2.9 รูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์.....	50



2.2.10 ประเภทคดีที่สามารถใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ .....	52
2.2.11 หลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ใน คดีอาญาขององค์การสหประชาชาติ (Commentary on the Proposed UN Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programs in Criminal Matters) .....	53
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคนกลาง.....	62
2.3.1 ทฤษฎีบทบาท .....	62
2.3.1.1 ความหมายของบทบาท.....	62
2.3.1.2 คุณสมบัติของบทบาท.....	64
2.3.1.3 รูปแบบของบทบาท.....	64
2.3.1.4 บทบาทของคนกลางหรือผู้ประสานงาน .....	65
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง.....	68
2.3.2.1 แนวคิดของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง.....	68
2.3.2.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง .....	69
2.3.2.3 คุณลักษณะของผู้ที่ทำหน้าที่คนกลาง .....	71
2.3.2.4 ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง.....	72
2.3.2.5 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง.....	73
2.3.2.6 ขั้นตอนการดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และบทบาทของคน กลาง .....	74
2.3.2.7 คุณสมบัติ และทักษะที่สำคัญของคนกลาง .....	76
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	79
2.4.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์.....	79
2.4.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลาง.....	82
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	87

บทที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการทำหน้าที่ของ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทย และหลักการพื้นฐานๆ ขององค์การ สหประชาชาติ .....	88
3.1 สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม .....	88
3.2 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม .....	96
3.3 ศาลเยาวชนและครอบครัว .....	102
3.4 กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม .....	105
3.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการทำหน้าที่ของ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยและหลักการพื้นฐานๆ ขององค์การ สหประชาชาติ .....	113
บทที่ 4 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม เชิงสมานฉันท์ภายใต้บริบทของสังคมไทย และข้อเสนอแนะแนวทาง ที่เหมาะสมในการทำหน้าที่คน กลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ .....	130
4.1 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการ ยุติธรรมในสังคมไทย .....	130
4.1.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ .....	130
4.1.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรปฏิบัติงาน .....	134
4.1.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงาน .....	138
4.1.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบาย .....	141
บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะในการวิจัย .....	144
5.1 บทสรุป .....	144
5.2 ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ .....	147
5.2.1 ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ คือ .....	147
5.2.2 ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านบุคลากรปฏิบัติงาน .....	148

5.2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงาน	148
5.2.4 ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านนโยบาย จากปัญหาทางด้านนโยบายจึงได้มีข้อเสนอแนะ และแนวทาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้.....	148
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	149
บรรณานุกรม.....	152
ภาคผนวก.....	161
ภาคผนวก ก. ใบรับรองโครงการวิจัย คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย....	162
ภาคผนวก ข. แบบสัมภาษณ์วิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง”ในกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์.....	169
ประวัติผู้เขียน.....	176

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก และกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์.....	46



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 วงล้อของความขัดแย้ง (The Wheel of Conflict).....	20
ภาพที่ 2 วงกลมของความขัดแย้ง (Circle of Conflict).....	22
ภาพที่ 3 รูปแบบการจัดการความขัดแย้งของ Thomas (1992) .....	31
ภาพที่ 4 รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี .....	34
ภาพที่ 5 แสดงทางเลือก 4 วิธี ในการจัดการความขัดแย้งของ Ron Claassen .....	48
ภาพที่ 6 การประชุมไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครปฐม .....	94
ภาพที่ 7 แสดงผลสำเร็จหลังการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท อำเภอพร้าวกิ่งหวัด เชียงใหม่.....	95
ภาพที่ 8 แสดงผลสำเร็จหลังการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท อำเภอพร้าวกิ่งหวัด เชียงใหม่.....	95
ภาพที่ 9 แสดงผลสำเร็จหลังการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท อำเภอพร้าวกิ่งหวัด เชียงใหม่.....	96
ภาพที่ 10 การวางผังที่นั่งในการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน .....	101
ภาพที่ 11 แสดงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประสานการประชุม .....	121
ภาพที่ 12 แสดงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประสานการประชุม .....	121
ภาพที่ 13 แสดงการฝึกอบรมและจัดแจ้งผู้ประสานการประชุมจัดทำแผนแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กหรือ เยาวชน และการชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหาย.....	122
ภาพที่ 14 แสดงการฝึกอบรมและจัดแจ้งผู้ประสานการประชุมจัดทำแผนแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กหรือ เยาวชน และการชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหาย.....	123

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักหรือกระบวนการยุติธรรมทางอาญานั้นได้ถูกนำมาใช้เพื่อจัดการความขัดแย้งและป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยจะดำเนินการต่อการกระทำความผิดตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานทำหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรม โดยการบังคับใช้กฎหมายตามประมวลกฎหมายอาญา ในการวินิจฉัยเพื่อพิจารณาโทษบุคคลจะเห็นได้ว่ากฎหมายอาญาเป็นกฎหมายว่าด้วยการลงโทษการกระทำความผิดของบุคคลในสังคม ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายให้บรรลุผลนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวบทกฎหมายเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องมีกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีประสิทธิภาพด้วยจึงจะสามารถควบคุมสังคมให้เกิดความสงบสุขและอำนวยความยุติธรรมให้แก่สมาชิกในสังคมได้เป็นอย่างดี ซึ่งในทางกลับกันหากกระบวนการยุติธรรมไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาได้ (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2543 : 5) โดยในการลงโทษผู้กระทำความผิดในรูปแบบของการใช้ตัวบทกฎหมายนี้ได้เกิดขึ้นมาจากแนวคิดของการเน้นในเรื่องกระบวนการยุติธรรมเชิงแก้แค้นทดแทน (Retributive Justice) ที่มุ่งผลของการแก้แค้นทดแทน (retribution) เน้นไปที่การลงโทษตัวผู้กระทำความผิด สร้างความข่มขู่ยับยั้ง (deterrent) และตัดโอกาสเพื่อไม่ให้กระทำความผิดซ้ำอีก (incapacitation) มากกว่าการให้บรรเทาความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำความผิด เป็นการดำเนินกระบวนการยุติธรรมที่ผูกขาดโดยรัฐ กล่าวคือ รัฐเข้ามาจัดการทั้งระบบจึงไม่มีพื้นที่ให้ชุมชนและประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม อีกทั้งกระบวนการยุติธรรมนั้นมีลักษณะตั้งคติความเชื่อพิพาทต่าง ๆ เข้าสู่ระบบและไม่ค่อยมีกระบวนการที่จะส่งเสริมให้มีการแก้ปัญหาในชุมชน การพิจารณาพิพากษาส่งผลให้มีการใช้โทษจำคุกมากจนก่อให้เกิดปัญหาคนล้นคุก เด็กและเยาวชนกระทำความผิดล้นสถานพินิจ (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2544)

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงได้มีการนำแนวคิดกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolutions หรือ ADRs) มาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อที่จะแสวงหาทางเลือกในการอำนวยความยุติธรรมให้มีประโยชน์สูงสุดในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม โดยให้ความสำคัญต่อการเบี่ยงเบนคดี (diversion) ออกจากกระบวนการยุติธรรมเป็นลำดับแรกๆ ก่อนนำคดีเข้าสู่การพิจารณาตามขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการยุติธรรม (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556 : 174-175) โดยกระบวนการยุติธรรมทางเลือกดังกล่าวถูกสร้างขึ้นมาใช้ในลักษณะที่อยู่ในรูปแบบของ Informal justice กล่าวคือไม่มีรูปแบบที่เป็นทางการและไม่มี

กฎหมายที่ชัดเจนออกมารองรับถึงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ (สุภัทรา กรอุไร, 2554 : 3) และหนึ่งในกระบวนการทางเลือกที่ถูกหยิบยกมาใช้ในการจัดการและแก้ไขปัญหาต่างในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา รวมทั้งการมุ่งเน้นในการเยียวยาและบรรเทาความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้เสียหาย คือ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) กล่าวคือ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นถือได้ว่าเป็นการอำนวยความยุติธรรมทางเลือกมิติใหม่ โดยแนวคิดนี้มองปัญหาอาชญากรรมว่าเป็นปรากฏการณ์ของสังคมซึ่งมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและต่อสมาชิกทุกคนในสังคม จึงควรให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการกระทำผิด อันได้แก่ ผู้กระทำผิด ผู้เสียหายและชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นร่วมกันเนื่องจากชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งหากชุมชนมีความเข้มแข็งก็จะช่วยป้องกันการเกิดอาชญากรรมได้ดีกว่าการทำงานของฝ่ายรัฐเพียงอย่างเดียว (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556)

องค์การสหประชาชาติได้มีการกำหนดความหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ว่าหมายถึง การสมานไมตรีบุคคลและองค์กรซึ่งมีหน้าที่บริหารงานยุติธรรม (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548 : 45) อีกทั้งเมื่อวันที่ 18-25 เมษายน 2548 ประเทศไทยได้รับเกียรติให้เป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมและความยุติธรรมทางอาญา ครั้งที่ 11 (the Eleventh UN Congress on Crime Prevention and Criminal Justice) และได้มีการแถลงออกเป็นปฏิญญากรุงเทพฯ (Bangkok Declaration) มีกรอบสาระสำคัญ 14 เรื่องรวม 35 ข้อ โดยแต่ละเรื่องมีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทยจำนวน 33 ประเด็น ซึ่งในกรอบสาระสำคัญที่ 12 นั้นได้มีการกล่าวถึงประเด็นสำคัญของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และในข้อที่ 32 ของปฏิญญากรุงเทพฯ นั้นได้มีการกล่าวถึงการส่งเสริมสิทธิประโยชน์ของเหยื่อและการฟื้นฟูผู้กระทำความผิดที่มีความสำคัญ และควรมีการพัฒนาต่อไปซึ่งนโยบาย กระบวนการ และโครงการในเรื่องกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ รวมถึงมาตรการทางเลือกแทนการฟ้องคดีอาญา ซึ่งจะช่วยให้สามารถหลีกเลี่ยงผลในด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้วิธีจองจำ ช่วยลดปริมาณคดีในศาลอาญา และช่วยส่งเสริมการนำวิธีการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาตามความเหมาะสม (สำนักงานกิจการยุติธรรม, 2551) และในประเทศไทยได้มีการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมาโดยนำมาใช้ในความผิดที่เด็กและเยาวชนเป็นผู้กระทำความผิดในการคุมประพฤติและนำมาใช้เพื่อให้ผู้กระทำความผิดมีการชดใช้เยียวยาความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้นแก่ผู้เสียหายและชุมชน

ขณะเดียวกัน Braithwaite (1996) ได้กล่าวถึงกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของเหยื่ออาชญากรรมว่าเป็นการฟื้นฟูเยียวยาในทรัพย์สิน จิตใจ ความรู้สึกปลอดภัย สังคม และศักดิ์ศรีของเหยื่ออาชญากรรมที่เกิดจากความเสียหายของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และมีรูปแบบของ

ยุติธรรมสมานฉันท์ 4 รูปแบบ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556) คือ การไกล่เกลี่ยผู้เสียหายและผู้กระทำผิด (victim-offender mediation) การประชุมกลุ่มครอบครัว (family group conferencing) การพิจารณาแบบล้อมวง (circle sentencing) และคณะกรรมการบูรณาการชุมชน (community reparative board) ซึ่งรูปแบบที่เป็นที่นิยมส่วนใหญ่ คือ การไกล่เกลี่ยเหยื่อผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด (victim-offender mediation) และการประชุมกลุ่มครอบครัว (family group conferencing)

ทั้งนี้ ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีวิธีการดำเนินการขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์คือ การประชุมกลุ่มซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบในการจัดการความขัดแย้งโดยการไกล่เกลี่ย กล่าวคือจะต้องมีผู้เสียหายโดยตรง ผู้เสียหายโดยอ้อม(ถ้ามี) ผู้กระทำผิดโดยตรง ผู้กระทำผิดโดยอ้อม (ถ้ามี) เครือข่ายของผู้เสียหาย (victim's network) เครือข่ายของผู้กระทำผิด (offender's network) และคนกลาง (mediator/facilitator) จะเห็นได้ว่าการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นนอกจากจะมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท อันได้แก่ ผู้เสียหายโดยตรง ผู้เสียหายโดยอ้อม(ถ้ามี) ผู้กระทำผิดโดยตรง ผู้กระทำผิดโดยอ้อม (ถ้ามี) เครือข่ายของผู้เสียหาย (victim's network) เครือข่ายของผู้กระทำผิด (offender's network) แล้วนั้น ก็ยังต้องมีคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือการไกล่เกลี่ยอีกด้วย (อังคณา บุญสิทธิ์, 2550 : 211) กล่าวคือ คนกลาง (mediator/facilitator) คือ บุคคลที่สามที่ไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินปัญหาโดยตรง แต่คนกลางนี้จะช่วยให้คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายที่เกิดความขัดแย้งกันมาตกลงกันเพื่อให้บรรลุข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย โดยประเด็นของการเจรจาต่อรอง หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางนั้นจะให้อำนาจของการตัดสินใจอยู่ที่คู่ขัดแย้งที่มีความขัดแย้งกัน ในการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางนั้นจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างสมัครใจโดยที่คู่ขัดแย้งต้องเต็มใจที่จะยอมรับการช่วยเหลือให้คนกลางเข้ามาช่วยจัดการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ทั้งนี้ การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางมักจะเกิดขึ้นเมื่อคู่ขัดแย้งมีความเห็นว่าไม่อาจจะร่วมแก้ไขกันเองได้ และเมื่อหนทางการแก้ไขปัญหามีเพียงการอาศัยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามเท่านั้น (มัวร์, 2542 : 8)

โดยในสังคมไทยนั้นก็ได้มีการนำเอาคนกลางเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ฝ่ายผู้กระทำผิดและฝ่ายผู้เสียหายเพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางนั้นในสังคมไทยนั้นก็ได้มีมานานแล้ว โดยเฉพาะในสังคมชนบทภาคอีสานที่ให้ผู้หลักผู้ใหญ่หรือพ่อแม่ หรือทางภาคอีสานจะเรียกว่า ระบบเจ้าโคตร มาทำหน้าที่คนกลางในกรณีมีข้อขัดแย้งกันในครอบครัวหรือแม้แต่ในชุมชน อย่างไรก็ตามคนกลางตามแนวคิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นของสังคมไทยจะเป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีแนวโน้มไปในทาง “เกลี้ยกล่อม” และมีส่วนในการอาศัยบารมีในการตัดสินใจจากคนกลาง โดยความน่าเชื่อถือของคนกลาง ส่วนแนวคิดของการเจรจา



ไกล่เกลี่ยคนกลางมีหลักเกณฑ์กติกาและกระบวนการที่คนกลางนั้นเป็นผู้กำกับกระบวนการเท่านั้นไม่มีอำนาจและไม่มีหน้าที่ตัดสิน ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินคือคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย ผลการตัดสินใจจะออกเป็นชนะ-ชนะ (win-win) โดยใช้กระบวนการสร้างฉันทามติ (consensus building) ซึ่งหลักของการหาข้อยุติจะใช้มาตรฐานหรือกระบวนการที่ชอบธรรม (legitimacy) ที่ทุกๆ ฝ่ายยอมรับโดยไม่ใช้อำนาจบีบบังคับหรือใช้การเกลี้ยกล่อม (lobby) การเจรจาไกล่เกลี่ยในรูปแบบนี้ เรียกว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งโดยสันติวิธี (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547 : 151-152)

จะเห็นได้ว่า คนกลางเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรม เช่น ในกระบวนการยุติธรรม ตุลาการจะทำหน้าที่คนกลางในศาลยุติธรรม หากแต่บทบาทคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น ไม่ได้ทำหน้าที่ในการตัดสินคดี แต่จะทำหน้าที่เข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้ฝ่ายผู้กระทำผิดและฝ่ายผู้เสียหายดำเนินการเจรจาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดในการตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548 : 121) ซึ่งจะเห็นได้ว่าคนกลางนั้นจะไม่ได้ทำหน้าที่ตัดสินคดีเหมือนในศาล แต่จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กับคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย ซึ่งบทบาทของคนกลางนั้นอาจถือได้ว่ามีส่วนสำคัญในการประสานความสัมพันธ์ระหว่างเหยื่อและผู้กระทำความผิดอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตาม คุณสมบัติของคนกลางในการทำหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกระบวนการยุติธรรมของไทยได้กำหนดไว้แตกต่างกัน ดังเช่น ในกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนนั้น เรียกผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางว่า ผู้ประสานการประชุม จะต้องมีความสัมพันธ์และหน้าที่ (สุจิตเจนนพกานต์, 2547 : 57-58) คือจะต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวกสถานพินิจ หรือเป็นนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา หรือพนักงานคุมประพฤติ หรือบุคคลอื่นที่อธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หรือผู้อำนวยการสถานพินิจฯ แต่งตั้งหรือมอบหมาย และต้องเป็นผู้ที่เคยผ่านการฝึกอบรมการเป็นผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนมาแล้ว มีความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัวและ ชณะเดียวกันในหน่วยงานของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางนั้น การพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว และวิธีการไกล่เกลี่ยคดีครอบครัว คนกลางจะต้องมีการสรรหาคัดเลือกโดยคนกลางนี้จะถูกเรียกว่า ผู้ประสานการประชุม นอกจากนี้ทางด้านของกรมคุมประพฤติก็มีบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง ถูกเรียกว่า ผู้ประสานงาน และในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง คือ ผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็จะมีคุณสมบัติในการคัดเลือกสรรหาแตกต่างกันไป

อีกทั้งองค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2002) โดยคณะกรรมการว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมแห่งชาติ (UN Commission on Crime Prevention and Criminal Justice) ได้มีการผลักดันแนวคิดเพื่อให้เกิดแนวทางในการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในทิศทางเดียวกัน ดังเห็นได้จากมติที่ประชุมที่ 1999/26 ลงวันที่ 28 กรกฎาคม

ค.ศ. 1999 เรื่อง “การพัฒนาและการดำเนินการเกี่ยวกับประชนอมชื้อพิพาทและมาตรการทางกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในกระบวนการยุติธรรม” มติที่ประชุมสหประชาชาติ ที่ 2000/14 ลงวันที่ 27 กรกฎาคม 2000 เรื่อง “หลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา” อีกทั้งมติที่ประชุมสมัชชาทั่วไปที่ 56/261 ลงวันที่ 31 มกราคม ค.ศ. 2002 เรื่อง “แผนปฏิบัติการสำหรับการดำเนินการตามปฏิญญากรุงเวียนนาว่าด้วยอาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรม : การประสบเรื่องท้าทายในศตวรรษที่ 21” เป็นต้น จากมติที่ประชุมสหประชาชาติ (UN) ดังกล่าวข้างต้นนี้ได้กลายมาเป็นหลักการพื้นฐานขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา ในปี ค.ศ. 2002 และมีการใช้กระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ (restorative justice process) ในการอำนวยความยุติธรรม

โดยกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์(restorative justice process) นั้นหมายถึง วิธีการที่ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด หรืออาจรวมถึงบุคคลอื่นและ/หรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมนั้นเข้ามามีส่วนร่วมกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรม ซึ่งผู้อำนวยความสะดวก(facilitator) หรือคนกลาง (mediator) ในการศึกษาวิจัยจะใช้คำว่าคนกลาง (mediator) นั้นจะมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือ กระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์อาจได้แก่ การไกล่เกลี่ยผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด(victim-offender mediation) การประชุมกลุ่มครอบครัว(family group conferencing) การพิจารณาแบบล้อมวง(circle sentencing) และคณะกรรมการบูรณาการชุมชน(communitary reparative board) ซึ่งคนกลางผู้หรืออำนวยความสะดวกนั้นจะมีบทบาทในการช่วยเหลือสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคู่ขัดแย้งในการเข้าสู่กระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ และได้มีการกำหนดคำจำกัดความของคนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกในหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา ว่าเป็นบุคคลที่มีความยุติธรรมและเป็นกลางซึ่งมีบทบาทในการช่วยเหลือสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคู่ขัดแย้งในการเข้าสู่กระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ และมีการกำหนดบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางว่าจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม มีการเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของคู่ขัดแย้ง และจะให้ความช่วยเหลือภายในขอบเขตความสามารถของผู้ทำหน้าที่คนกลาง รวมทั้งจะเป็นผู้ช่วยเหลือให้คู่ขัดแย้งได้ปฏิบัติด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกัน และช่วยให้คู่ขัดแย้งสามารถพบกับทางออกของปัญหาที่เกี่ยวข้องในระหว่างคู่ขัดแย้งนั้นได้ และสมควรจะได้รับการฝึกอบรมเบื้องต้นก่อนที่จะเข้าทำหน้าที่ในการช่วยเหลือ

จะเห็นได้ว่าในการจัดการความขัดแย้งหรือข้อพิพาทนั้น บทบาทของคนกลางนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งหากเกิดการงานที่มีการเข้าใจที่ผิดบทบาท หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจในความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รวมไปถึงหากมีการทำหน้าที่ที่ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายก็จะทำให้บทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นไม่เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง อันเนื่องมาจากเป้าหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นต้องการทำให้ทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบได้กลับคืนสู่สภาพดีดังเดิมอันเป็นการสร้างความสมานฉันท์ในสังคม ดังนั้น การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ จึงมีความสำคัญที่จะนำไปสู่การเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาบทบาทและการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในสังคมไทย

อย่างไรก็ตามเมื่อมีการนำเอากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในสังคมไทยก็ทำให้เกิดมีข้อถกเถียงหรือประเด็นที่น่าสนใจเพราะสังคมไทยเป็นสังคมที่มีลักษณะเคารพผู้อาวุโส ซึ่งทำให้เกิดประเด็นถกเถียงว่าผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางในสังคมไทยนั้นจะทำหน้าที่ได้อย่างไร โดยประเวศ วะสี (อ้างใน กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2550 : 38-39) ได้เสนอปัญหาอันเกิดจากโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมไทยว่าอัตลักษณ์ของคนไทยนั้นทำให้เป็นอุปสรรคของความยุติธรรม 6 ประการคือ 1) ขาดจิตสำนึกเรื่องความยุติธรรม เนื่องจากลักษณะทั่วไปของคนไทยมีความเห็นแก่ตัว เห็นแก่พวกพ้อง 2) โครงสร้างความสัมพันธ์ในสังคมไทยมีลักษณะแนวตั้ง หรือที่เรียกกันว่าเป็นระบบอุปถัมภ์ ทำให้คนแสวงหาอำนาจและอิทธิพลจนทำให้คนไม่นึกถึงความยุติธรรม 3) ระบบศูนย์รวมอำนาจ ของอำนาจรัฐ ระบบการเมือง และระบบราชการไทยที่เป็นระบบรวมศูนย์อำนาจ ซึ่งไม่ถูกต้องจึงทำให้ส่งผลกระทบต่อระบบงานยุติธรรม 4) ความไม่สมดุลทางอำนาจ ที่โครงสร้างรัฐมีอำนาจมากกว่า จึงขาดหัวอำนาจใหม่เกิดขึ้นซึ่งทำให้เกิดความไม่ถูกต้องต่าง ๆ และมีผลกระทบต่อกระบวนการยุติธรรม 5) ความล่มสลายของชุมชน ทำให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในชุมชนต้องเข้าสู่ระบบความยุติธรรมของรัฐ และ 6) ระบบการเรียนรู้ การเรียนรู้การท่องจำของไทยทำให้ไม่เกิดระบบคิดที่ต่อเนื่องแตกออกไป จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใจความยุติธรรมที่มีความสลับซับซ้อนได้

จะเห็นได้ว่าเมื่อมีประเด็นปัญหาที่น่าสนใจดังกล่าวข้างต้นเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมไทยเกี่ยวกับการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมในการจัดการความขัดแย้งหรือข้อพิพาทนั้น บทบาทของคนกลางซึ่งถือว่ามีสำคัญยิ่งหากเกิดการดำเนินงานที่มีการเข้าใจที่ผิดบทบาท หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รวมไปถึงหากมีการทำหน้าที่ที่ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายก็จะทำให้บทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นไม่เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง อันเนื่องมาจากเป้าหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นต้องการทำให้ทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบได้กลับคืนสู่สภาพดีดังเดิมอันเป็นการสร้างความสมานฉันท์ในสังคม

ด้วยที่ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของ “คนกลาง” ที่เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญและมีบทบาทหลักในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งภายในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ รวมถึงจะต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะ มีความรู้ มีลักษณะเฉพาะ และมีความชำนาญในกระบวนการเจรจาเพื่อให้มีการขับเคลื่อนวิธีการไปได้จึงต้องมีคนกลางที่มีประสิทธิภาพ มีความเข้มแข็ง เป็นกลาง อีกทั้งยังมีหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของคนกลางที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งภายใต้บริบทของสังคมไทยที่มีความเป็นเอกลักษณะเฉพาะตัวและยังคงมีระบบอุปถัมภ์ระหว่างผู้ใหญ่กับผู้น้อย หรือการเป็นสังคมที่ยอมรับในผู้ใหญ่หรือผู้มีอำนาจมากกว่า จนมีคำพูดที่ว่า “เดินตามหลังผู้ใหญ่หมาไม่กัด” ด้วยนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายใต้บริบทของสังคมไทย โดยจะทำการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทย ตลอดจนศึกษาแนวทางที่เหมาะสมแก่การแก้ปัญหาเพื่อให้ตอบสนองต่อ ความต้องการและการยอมรับของทุกฝ่ายต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายใต้บริบทของสังคมไทยมีลักษณะอย่างไร และบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยนั้นมีลักษณะอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับหลักการพื้นฐานๆ ขององค์การสหประชาชาติ รวมทั้งมีแนวทางใดบ้างที่จะเหมาะสมแก่การแก้ปัญหาเพื่อให้บทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางนั้นมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการและการยอมรับของทุกฝ่าย

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบการหน้าที่ของ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยและหลักการพื้นฐานๆ ขององค์การสหประชาชาติ

1.3.2 เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายใต้บริบทของสังคมไทย

1.3.3 เพื่อแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมแก่การแก้ปัญหาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและการยอมรับของทุกฝ่ายในกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยจะไม่นำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อันเนื่องมาจากการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัยก่อนที่จะมีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกหยิบกรณีศึกษาและผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้รับการอนุญาตจากหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมไทยในระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 ที่มีการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และนำเอา “คนกลาง” ที่มีบทบาทในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา อันได้แก่

- สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครปฐม ที่ว่าการอำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ และที่ว่าการอำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่
- กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้แก่ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดหนองคาย และกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลา
- ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสมุทรสงคราม
- กรมคุมประพฤติ ได้แก่ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสงขลา และสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุพรรณบุรี

#### 1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

บทบาทและการทำหน้าที่ (the role and duty) หมายถึง บทบาทและการทำหน้าที่หลักของคนกลางในกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ ซึ่งจะมีบทบาทในการประสานงานเพื่อจัดประชุมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลสัมฤทธิ์ร่วมกัน บทบาทในการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมสูงสุดเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และถูกต้องตามสมควร บทบาทในการสนับสนุนผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสองฝ่าย และบทบาทในการสร้างความเป็นไปได้

คนกลาง (mediator) หมายถึง บุคคลที่สามที่เป็นกลาง (impartial) เข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้ฝ่ายผู้กระทำผิดและฝ่ายผู้เสียหายดำเนินการเจรจาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดในการตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งใดๆ และจะไม่ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะใดๆ รวมทั้งจะมีลักษณะไม่แทรกแซงเข้าไปใช้อำนาจตัดสินใจแก่ปัญหาความขัดแย้ง

ในที่นี้ คนกลางจะถูกเรียกว่า ผู้ประสานการประชุมภายในหน่วยงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และศาลเยาวชนและครอบครัว และจะถูกเรียกว่า ผู้ประสานงานภายในหน่วยงานของกรมคุมประพฤติ และถูกเรียกว่าผู้ไกล่เกลี่ยภายในหน่วยงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ก็ต่อเมื่อทำหน้าที่เป็นคนกลางภายในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

บทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลาง (The role and duty of mediator) หมายถึง บทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางซึ่งเป็นบุคคลที่สามในการไกล่เกลี่ยจัดการความขัดแย้งให้แต่ละฝ่าย โดยทำหน้าที่ทั้งในด้านการประสานงานประชุม การดำเนินการประชุม ให้คำปรึกษา รายบุคคลแก่คู่ขัดแย้ง และมีบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ให้ความช่วยเหลือ ผู้อำนวยการรวมไปถึงประสานงานในการเขียนข้อตกลง พร้อมทั้งให้ความรู้กับคู่ขัดแย้ง สรุปการประชุมจนกระทั่งติดตามผลหลังจากการทำข้อตกลงยินยอมกันทั้งสองฝ่ายเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามข้อตกลง

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (restorative justice) หมายถึง รูปแบบ วิธีการ และกระบวนการจัดการผลกระทบที่เกิดจากการความขัดแย้งหรืออาชญากรรมที่เกิดขึ้น โดยมีการคำนึงถึงผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย ครอบครัวของผู้กระทำผิดและผู้เสียหาย ชุมชน และสังคมที่ได้รับผลจากการกระทำความผิดโดยประมาทของผู้กระทำผิด โดยการสร้างความเข้าใจ ความสำนึกผิดในการกระทำความผิดของผู้กระทำผิด และการให้อภัยแก่ผู้กระทำผิดของผู้เสียหาย เพื่อลดความบาดหมาง อารมณ์โกรธแค้นระหว่างผู้เสียหายกับผู้กระทำผิดที่กระทำผิดโดยประมาทโดยอาศัยการพูดคุยทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน และการเยียวยาผู้เสียหายจากการกระทำผิดโดยประมาทของผู้กระทำผิด เพื่อคืนสัมพันธ์ภาพที่ดีให้กับคนในสังคม

กระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ (restorative justice process) หมายถึง กระบวนการใดๆ ก็ตามที่เหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำผิดและ/หรือ ปัจเจกบุคคล/สมาชิกชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมได้แสดงความกระตือรือร้น ที่จะรวมตัวกันเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรมโดยอาจได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลที่สามที่มีความเป็นกลางโดยกระบวนการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์รวมถึงการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (mediation) การประชุมปรึกษาหารือ (conferencing) และการพิพากษาแบบล้อมวง (sentencing circles)

การไกล่เกลี่ยคนกลาง (mediation) หมายถึง กระบวนการที่ใช้คนกลางซึ่งเป็นบุคคลที่สามเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนให้ทั้งสองฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันมาเจรจาตกลงกัน และแสวงหาทางแก้ไขที่สามารถยอมรับได้ทั้งสองฝ่ายร่วมกัน ส่วนการบรรลุถึงข้อตกลงนั้นอาจไม่ผูกมัดเกี่ยวพันตามกฎหมายใดๆ โดยขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละเทคนิคที่นำมาใช้

ประเด็น (issues) หมายถึง เรื่องราวเฉพาะที่จำเป็นต้องมีการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อบรรลุข้อตกลง

ผลในทางสมานฉันท์ หมายถึง ข้อตกลงที่เป็นผลมาจากกระบวนการเชิงสมานฉันท์ผลในทางสมานฉันท์ได้แก่ การตอบสนองต่อโครงการ เช่น การฟื้นฟูการเยียวยา และการทำงานบริการสังคม โดยมุ่งหมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และความต้องการและ

ความรับผิดชอบร่วมกันของผู้ขัดแย้งและเพื่อให้บรรลุผลในการทำให้ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดได้กลับคืนมา มีความสัมพันธ์ใหม่ที่ติดต่อกัน

การไกล่เกลี่ยเหยื่ออาชญากรรม-ผู้กระทำผิด (victim-offender mediation) หมายถึง รูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่เป็นการเผชิญหน้าระหว่างเหยื่ออาชญากรรมกับผู้กระทำผิด ซึ่งเจ้าหน้าที่อาจทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสนับสนุนให้มีการเยียวยาเหยื่ออาชญากรรม ด้วยการจัดเวทีให้ได้พบปะพูดคุยกับผู้กระทำผิดบนพื้นฐานของความสมัครใจ โดยยอมให้ผู้กระทำผิดได้เรียนรู้ถึงผลกระทบและเข้ามาแสดงความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของเขาที่ได้กระทำลงไป

การประชุมกลุ่มครอบครัว (family group conferences) หมายถึง รูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ประกอบด้วย เหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำผิด และสมาชิกครอบครัวที่มีความสำคัญหรือเพื่อนของทั้งสองฝ่ายรวมทั้งมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการเช่นเดียวกับการไกล่เกลี่ย ซึ่งการประชุมกลุ่มครอบครัวนี้อาจใช้สถานที่ใดๆ ก็ได้เช่น โรงเรียน โบสถ์หรือกลุ่มสมาชิกอื่นๆ เป็นต้น โดยวิธีการนี้ต้องการเน้นย้ำถึงความเอาใจจริงเอาใจของชุมชนต่ออาชญากรรม และความเต็มใจของชุมชนที่จะยอมรับผู้กระทำผิดกลับคืนสู่ชุมชนอีกครั้ง

การประชุมประสานสัมพันธ์ภาพ หมายถึง กระบวนการที่ให้ผู้กระทำผิดและผู้เสียหายได้มีโอกาสพบปะเพื่อทำการพูดคุย บอกกล่าวความรู้สึกและผลกระทบที่ต่างฝ่ายต่างได้รับจากการกระทำผิดของผู้กระทำผิด ซึ่งดำเนินการโดยพนักงานคุมประพฤติภายใต้แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ทำหน้าที่เป็นคนกลางผู้ประสานงาน โดยกระบวนการดังกล่าวจะมีการดำเนินการในขั้นตอนการสืบเสาะและพินิจ โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การแสวงหาข้อตกลงร่วมกันในการที่จะชดเชยเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้เสียหาย รวมถึงเพื่อเป็นการเยียวยาผู้กระทำผิด ครอบครัว และสังคมอีกด้วย โดยมีความมุ่งหวังที่จะประสานสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดที่สูญเสียไปจากการกระทำความผิดให้กลับมามีสัมพันธ์ภาพที่อยู่ร่วมกันได้อย่างดีเอนกเช่นเดิม

การประชุมจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู หมายถึง กระบวนการประชุมที่มีการหามาตรการแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเพื่อให้เด็กหรือเยาวชนบิดามารดาผู้ปกครองบุคคลหรือองค์การซึ่งเด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วยปฏิบัติรวมทั้งการชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหาย

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อให้ทราบถึงลักษณะบทบาทและการทำหน้าที่ของ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทย

1.6.2 เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายใต้บริบทของสังคมไทย

1.6.3 นำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์เพื่อใช้เป็นองค์ความรู้ประกอบการกำหนดทิศทางและขยายผลของการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

## 1.7 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเลือกใช้วิธีการศึกษา อันได้แก่ ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (documentary study) การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.7.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.7.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.7.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.7.5 การนำเสนอข้อมูล

1.7.6 จริยธรรมในการวิจัย

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1.7.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทและหน้าที่ของ “คนกลาง” และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งประกอบด้วย

1) สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ย จำนวน 5 คน มีรายละเอียด ดังนี้

- JPO 1 ผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศหญิง ปัจจุบันอายุ 33 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ ณ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครปฐม มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 6 ปี

- JPO 2 ผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศหญิง ปัจจุบันอายุ 43 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 8 ปี



- JPO 3 ผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศหญิง ปัจจุบันอายุ 46 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพทนายความ มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 12 ปี

- JPO 4 ผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศหญิง ปัจจุบันอายุ 53 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 8 ปี

- JPO 5 ผู้ไกล่เกลี่ย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศชาย ปัจจุบันอายุ 67 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 13 ปี

2) กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้แก่ ผู้ประสานการประชุม จำนวน 3 คน

- JOP 1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศชาย ปัจจุบันอายุ 53 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับคนกลาง ประมาณ 14 ปี

- JOP 2 ผู้ประสานการประชุม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศหญิง ปัจจุบันอายุ 41 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพนักจิตวิทยาชำนาญการ มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 8 ปี

- JOP 3 ผู้ประสานการประชุม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศหญิง ปัจจุบันอายุ 30 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพนักจิตวิทยา มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 4 ปี

3) ศาลเยาวชนและครอบครัว ได้แก่ ผู้ประสานการประชุม จำนวน 4 คน

- JFC 1 ผู้ประสานการประชุม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศชาย ปัจจุบันอายุ 55 ปี นับถือศาสนาอิสลาม ขณะให้สัมภาษณ์ดำรงตำแหน่งรองอธิบดีผู้พิพากษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับคนกลาง ประมาณ 15 ปี

- JFC 2 ผู้ประสานการประชุม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศหญิง ปัจจุบันอายุ 64 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ดำรงตำแหน่งผู้พิพากษาสมทบ มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 10 ปี

- JFC 3 ผู้ประสานการประชุม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศชาย ปัจจุบันอายุ 44 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพนักจิตวิทยาชำนาญการ มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 12 ปี

- JFC 4 ผู้ประสานการประชุม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศชาย ปัจจุบันอายุ 66 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ดำรงตำแหน่งเป็นผู้พิพากษาสมทบ มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 14 ปี

4) กรมคุมประพฤติ ได้แก่ ผู้ประสานงาน จำนวน 2 คน

- DOP 1 ผู้ประสานงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศชาย ปัจจุบันอายุ 45 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพพนักงานคุมประพฤติชำนาญการ มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 11 ปี

- DOP 2 ผู้ประสานงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนนี้เป็นเพศชาย ปัจจุบันอายุ 48 ปี นับถือศาสนาพุทธ ขณะให้สัมภาษณ์ประกอบอาชีพพนักงานคุมประพฤติชำนาญการ มีประสบการณ์การทำงานที่คนกลางประมาณ 15 ปี

### 1.7.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้สำหรับงานวิจัยนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือดังกล่าวควบคู่กับเทคนิควิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยเนื้อหาของคำถามนั้นจะครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสร้างขึ้นโดยมีแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานของการคิดกรอบคำถามการวิจัย

### 1.7.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ เอกสาร วารสาร วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ แนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์และนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อกำหนดขอบเขต เนื้อหา ทิศทางของการศึกษาว่าควรจะทำการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในรูปแบบใดบ้าง จากนั้นนำรูปแบบของคำถามต่าง ๆ ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาให้ช่วยแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม

2) ศึกษาภาคสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่วิจัยภาคสนามเพื่อศึกษาวิธีการกระบวนการ ขั้นตอนเกี่ยวกับบทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิง

สมานฉันท์โดยเลือกหยาบกรณีศึกษาที่มี ณ ขณะนั้น และผู้วิจัยจะใช้เทคนิควิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) และวิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) อีกทั้งนำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างของข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และใช้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) อย่างละเอียดกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์และวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวต่อไป

#### 1.7.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ค้นคว้าจากทางเอกสาร วิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) และวิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) มาวิเคราะห์ในลักษณะเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ แล้วจัดบันทึกไว้ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหา (content analysis) เพื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น โดยนำข้อมูลที่รวบรวมจากหลายๆ แหล่ง การตีความข้อมูล (Interpretation) การเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) และการสังเคราะห์ข้อมูล (Data Synthesis) สำหรับการเชื่อมโยงให้เป็นแบบแผนกระบวนการทางความคิดและสร้างเป็นแนวคิดสรุป (Conceptualization) เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่มีความชัดเจนและสอดคล้องกัน โดยมีวิธีการดังนี้การศึกษา

1) การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (documentary study) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมเอกสารสำคัญมาเป็นฐานในการคิด วิเคราะห์ และแยกประเด็นตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ในขั้นตอนแรก

2) วิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) และวิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกมาวิเคราะห์ในลักษณะเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และหาคำตอบของวัตถุประสงค์การวิจัยและคำถามการวิจัยในข้างต้น

#### 1.7.5 การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ละเอียด ครบถ้วน และครบถ้วน และจะนำเสนอผลการศึกษาโดยวิธีการเสนอข้อมูลเชิงพรรณนามุ่งสาระสำคัญจากแบบสัมภาษณ์และการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร เพื่อที่จะอธิบายข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

### 1.7.6 หลักจริยธรรมการทำวิจัยในคน

ผู้วิจัยดำเนินการขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งคณะกรรมการฯ เห็นสมควรให้โครงการวิจัยที่ 008/62 เรื่อง การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (THE ANALYTICS OF THE ROLE AND DUTY OF “ MEDIATOR” IN RESTORATIVE JUSTICE PROCESS) ผ่านการพิจารณารับรอง โดยรับรองเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562 ปรากฏดังภาคผนวก โดยปฏิบัติการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงหลักการในการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคน ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยเคารพในบุคคล (Respect for person) คือผู้วิจัยจะเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Respect for human dignity) ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยขอความยินยอมให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตัดสินใจอย่างอิสระ ปราศจากการข่มขู่ บังคับ หรือให้สินจ้างรางวัล (Respect for free and informed consent และ Respect to autonomy of decision making) อีกทั้งยังเคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Respect for privacy) คือ เคารพความเป็นส่วนตัว สิทธิส่วนบุคคล พฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และเคารพในการเก็บรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Respect for confidentiality)

ทั้งนี้ การให้ความยินยอมโดยได้รับข้อมูล เป็นกระบวนการ (Informed Consent process) เริ่มต้นจากการติดต่อครั้งแรก (initial contact) และกระบวนการต่อเนื่องไปตลอดระยะเวลาการศึกษาวิจัยประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ (elements) ได้แก่ การให้ข้อมูลครบถ้วนไม่ปิดบัง ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และตรวจสอบความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะทำการตัดสินใจโดยอิสระในการเข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวออกจากการวิจัยโดยปราศจากการข่มขู่บังคับ (free of coercion) การชักจูงเกินเหตุ (undue inducement) และแรงกดดัน (unjustifiable pressure)

2) หลักคุณประโยชน์ ไม่ก่ออันตราย (Beneficence) ผู้วิจัยทำการประเมินความเสี่ยง หรืออันตรายที่อาจเกิดจากการวิจัย ได้แก่ อันตรายต่อร่างกาย (Physical harm) อันตรายต่อจิตใจ (Psychological harm) อันตรายต่อสถานะทางสังคม และฐานะทางการเงิน (Social and economic harms) และอันตรายทางกฎหมาย เช่น ถูกจับกุม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการประเมินการให้คุณประโยชน์ (Benefit) ซึ่งการให้คุณประโยชน์ (Benefits) อาจเป็นได้หลายรูปแบบ ได้แก่ ประโยชน์ทางร่างกาย (Physical benefits) ประโยชน์ทางด้านจิตใจ (Psychological benefits) ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ (Economic benefits) หรือประโยชน์ต่อวงการวิทยาศาสตร์ / สังคม (Benefit to science/society)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่อง “การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” มีดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้ง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคนกลาง

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้ง

ในแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ผู้วิจัยจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง และ 2) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้

##### 2.1.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

###### 2.1.1.1 ความหมายของความขัดแย้ง

Johnson and Johnson (2003) อธิบายว่า คำว่า Conflict มาจากคำภาษาละติน conflictus แปลว่า การปะทะกันด้วยแรง หมายถึง การที่ความต้องการและความชอบของสมาชิกกลุ่มมาปะทะกัน จนเกิดเป็นความแตกแยกหรือความขัดแย้งขึ้น อันเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลมีความต้องการและเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างกัน

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความหมายของคำ “ขัดแย้ง” ว่า หมายถึง ไม่ลงรอยกัน ซึ่งได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตามฝ่าฝืน ขืนไว้ และ “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้ จึงสรุปได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การที่บุคคลไม่ลงรอยเดียวกัน จึงพยายามที่จะฝ่าฝืนหรือต้านทานบุคคล กลุ่มบุคคลที่มีความคิด ความเชื่อไม่ตรงกับแนวทางของตน หรือการกระทำที่ไปด้วยกันไม่ได้ในลักษณะตรงกันข้าม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 176)

Galtung (1975 : 81) กล่าวว่า ความขัดแย้งมักเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีทัศนคติที่เป็นอริต่อกัน เช่น เมื่อคนหนึ่งเห็นว่าอีกคนหนึ่งกำลังขัดขวางเขาในอันที่จะได้มาซึ่งสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติดังกล่าวเป็นอาการอย่างหนึ่ง

ของความขัดแย้ง และอาจจะนำมาซึ่งพฤติกรรมในรูปแบบที่ทำหาย ทำร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อคู่อริ หรือแม้แต่ตนเอง

Thomas (1992) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความขัดแย้งว่าเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง รับรู้ว่ามีอีกฝ่ายเกิดความคับข้องใจ หรือกำลังจะเกิดความคับข้องใจเกี่ยวกับความกังวลของเขา คำนิยามกว้างเพียงพอที่จะครอบคลุมปรากฏการณ์ความขัดแย้งในหลายๆ รูปแบบ แต่เฉพาะเจาะจงที่จุดเริ่มต้นสำหรับกระบวนการความขัดแย้ง ได้แก่ กระบวนการทางสังคมต่าง ๆ เช่น การตัดสินใจ การอภิปราย กลับกลายเป็นความขัดแย้ง

แคทเธอริน มอริส (2550 : 16) กล่าวถึงความขัดแย้งว่าหมายถึงปฏิกริยาที่บุคคลซึ่งมีต่อกันและกัน ต่างมองเห็นเป้าหมายที่เข้ากันไม่ได้ (หรือผลประโยชน์ที่ขัดกัน) และมีการขัดขวางรบกวนจากอีกฝ่ายที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย

วันชัย วัฒนศัพท์, ถวิลวดี บุรีกุล และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ (2550 : 2) ได้กล่าวถึงความขัดแย้งว่าเป็นการต่อสู้กัน หรือการแข่งขันระหว่างความคิด ความเห็น ความสนใจ หรือผลประโยชน์ มุมมอง รสนิยม ค่านิยม แนวทาง ความชอบ อำนาจ สถานภาพ ทรัพยากร ฯลฯ ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นในตัวใครคนใดคนหนึ่ง หรือขัดแย้งกับคนอื่น หรือระหว่างคนใดคนหนึ่งกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายๆ กลุ่มของบุคคล หรือนิติบุคคล

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความขัดแย้งหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือวิธีการหรือทั้งสองอย่าง แต่เป็นการพึงพาอาศัยในทางลบ จึงอาจหมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริง หรือศักยภาพที่จะเกิดความต้องการ

ประสิทธิ์ คุณรัตน์ และคณะ (2538) กล่าวถึงความขัดแย้งว่าเป็นการดิ้นรนต่อสู้ระหว่างสองฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายรับรู้ต่อเป้าหมายที่แตกต่างกัน เป้าหมายไม่สามารถไปด้วยกันได้ ความขัดแย้งสามารถเป็นพลัง บังคับ หรือเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการเพิ่มพลังอำนาจ ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมตามธรรมชาติอย่างหนึ่งซึ่งเมื่อความขัดแย้งมีความชัดเจนเด่นชัดเกี่ยวกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งขึ้นก็จะนำไปสู่การพิพาทได้

ไชยันต์ รัชชกุล (2535) ได้ให้ความหมายความขัดแย้งไว้ว่าเป็นเรื่องของความไปด้วยกันไม่ได้(Incompatibility) ในความสัมพันธ์ตั้งแต่ระดับบุคคล ชุมชน ระดับประเทศ หรือกลุ่มประเทศที่มีความแตกต่างทางการเมือง

พรศักดิ์ ผองแพว (2531 : 116) กล่าวถึงความขัดแย้งไว้ว่า คือแบบแผนของการปฏิสัมพันธ์ซึ่งเกิดขึ้นจากความไม่ลงรอยกันของการแบ่งสรรทรัพยากร ซึ่งมีอยู่อย่างจำกัดโดยมีมิติที่สำคัญของความขัดแย้งคือ

1) ขอบข่ายของความขัดแย้ง (scope of conflict) หมายถึง จำนวนคนที่เข้ามามีส่วนร่วม เกี่ยวข้องในสถานการณ์ขัดแย้งนั้น และขอบข่ายของความขัดแย้งจะเป็นตัวกำหนดผลของความขัดแย้ง

2) ความเข้มของความขัดแย้ง (intensity of the conflict) หมายถึง ความมุ่งมั่นของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อประเด็นขัดแย้งและระดับน้ำหนักของความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ขัดแย้งนั้น สมมติฐานหนึ่งในเรื่องนี้ก็คือ การแก้ไขความขัดแย้งที่มีความเข้มของความขัดแย้งสูงนั้นจะยุ่งยากกว่าการแก้ไขความขัดแย้งที่มีความเข้มของความขัดแย้งน้อยกว่า

3) ความสามารถรู้เห็นซึ่งความขัดแย้ง (visibility of conflict) หมายถึง จำนวนคนที่ตระหนักถึงความขัดแย้งนั้นเกิดขึ้น ซึ่งขึ้นอยู่กับขอบข่ายของความขัดแย้ง และความเข้มของความขัดแย้ง เป็นต้น

ซึ่งเมื่อเกิดความขัดแย้ง มิติทั้งสามของความขัดแย้งนี้จะมีความเกี่ยวพันกันอย่างแยกไม่ออก โดยสรุปผู้วิจัยจึงให้ความหมายเกี่ยวกับความขัดแย้งว่าหมายถึง เหตุการณ์ ความสัมพันธ์ การกระทำ มุมมอง ค่านิยม ความรู้สึกนึกคิด หรือผลประโยชน์ที่ขัดกันทั้งต่อตนเอง ระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มบุคคลโดยเกิดจากการที่มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน

#### 2.1.1.2 สาเหตุของความขัดแย้ง

Pneuman และ Bruehl (1982) ได้แบ่งสาเหตุแห่งความขัดแย้งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านบุคคล สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

1.1) ภูมิหลัง การที่แต่ละบุคคลมีภูมิหลังแตกต่างกัน เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง เช่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรม สิ่งที่สามารถทำได้ในวัฒนธรรมหนึ่งอาจเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง ความแตกต่างทางการศึกษา ระดับการศึกษาที่ได้รับ มีส่วนทำให้บุคคลมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ความแตกต่างในค่านิยมและความเชื่อ ทำให้บุคคลประพฤติและปฏิบัติแตกต่างกัน และความแตกต่างทางประสบการณ์ ความขัดแย้งที่มักเห็นบ่อยคือ ความขัดแย้งของคนที่มีความรู้กับประสบการณ์ต่างกัน คนที่มีความรู้อาจขาดประสบการณ์ และคนที่มีประสบการณ์อาจขาดความรู้ได้

1.2) รูปแบบ (Style) มนุษย์แต่ละคนต่างก็มีการกระทำ พฤติกรรม และการแสดงออกที่เป็นแบบฉบับของตนเอง เช่น วิธีการคิด อารมณ์ บางคนชอบเป็นมิตร ช่วยเหลือคนอื่น แต่บางคนก็ชอบที่จะข่มขู่หรือก้าวร้าวคนอื่น รูปแบบของการเจรจา (Negotiation Style) เป็นผลมาจากแบบฉบับทางอารมณ์ หากบุคคลชอบพิจารณาไตร่ตรองมีอารมณ์เย็น การเจรจาก็จะเป็นแบบหนึ่งซึ่งแตกต่างจากคนที่มีอารมณ์ร้อน ก้าวร้าว รูปแบบของภาวะผู้นำ (Leadership Style) อาจจำแนกได้หลายวิธี เช่น ผู้นำที่มุ่งงาน มุ่งคน หรือมุ่งสัมพันธ์ ถ้าผู้นำเป็นแบบเดียวกับผู้ตามปัญหาอาจไม่เกิด แต่ถ้าผู้นำและผู้ตามเป็นคนละแบบกันความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้

1.3) การรับรู้ การรับรู้ที่ไม่เหมือนกันของบุคคลเป็นผลทำให้เกิดความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

- การรับรู้ที่บิดเบือน บุคคลอาจมีการรับรู้ที่บิดเบือนไปจากความจริงโดยเจตนาหรือไม่เจตนาก็ได้ หากบุคคลรับรู้แตกต่างไปจากความจริงก็จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งได้
- การรับรู้ที่แตกต่างกัน บุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์เดียวกัน หรือมีข้อมูลเหมือนกัน อาจตีความหมายของสิ่งที่เห็นหรือข้อมูลที่มีอยู่แตกต่างกันได้

1.4) ความรู้สึก คนเรามีความรู้สึกแตกต่างกันอาจเริ่มจากโมโหเล็กน้อย ไปจนถึงเดือดดาล หรือจากความวิตกกังวลไปจนถึงความหวาดกลัว การที่คนมีความรู้สึกหลายๆ อย่างปนกัน ทำให้เกิดความสับสนและจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ซึ่งความรู้สึกของบุคคลจะส่งผลต่อความไว้วางใจหรือศรัทธาในคนอื่น และจะส่งผลต่อไปยังเจตคติและพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย

2) ประเด็นปัญหาของการปฏิสัมพันธ์การสื่อสาร (Communication) ที่ไม่ดีหรือไม่มีคุณภาพ มักจะทำให้เกิดความเข้าใจผิด ทั้งในแง่ของสาระและเจตนาของข่าวสาร ซึ่งจะทำให้ระดับของความขัดแย้งเกิดมากขึ้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

2.1) ปัญหาจากผู้ส่งข่าวสาร เช่น ส่งข่าวสารไม่สมบูรณ์ คลุมเครือ หรือเข้าใจความหมายของสารที่ส่งไม่ถูกต้อง

2.2) ปัญหาจากสื่อที่ใช้ส่งข่าวสาร เช่น การบิดเบือนข้อมูลของผู้ส่งข่าวสาร สื่อมีข้อมูลเกินความจำเป็น มีสิ่งรบกวนระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ทำให้ข้อเท็จจริงบิดเบือนไป เช่น เสียงดัง การเห็นไม่ชัด หรือการให้ข้อมูลต้องผ่านหลายคนจึงจะถึงผู้รับข่าวสาร

2.3) ปัญหาจากผู้รับข่าวสาร เช่น ความสามารถในการแปลความหมายของข้อมูลจากสื่อเป็นความคิด หรือความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร

3) สภาพขององค์การ มีลักษณะแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

3.1) การมีทรัพยากรที่จำกัด เช่น คน เงิน วัสดุ ทักษะ เวลา เมื่อบุคคลมีความต้องการทรัพยากรมากกว่าจำนวนที่มีอยู่จึงต้องแข่งขันกันเพื่อที่จะได้ทรัพยากรที่ต้องการ จึงทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น

3.2) ความคลุมเครือ ทั้งความคลุมเครือในโครงสร้างและความคลุมเครือในบทบาทอาจทำให้ไม่เข้าใจว่าใครต้องรับผิดชอบอะไร หรืองานบางอย่างมีคนรับผิดชอบหลายคนแต่บางงานไม่มีคนรับผิดชอบเลย

3.3) กฎเกณฑ์ที่เข้มงวด ทำให้บุคคลอึดอัดในการทำงาน บางครั้งอาจเกิดจากผู้บริหารที่ใช้อำนาจเกินความจำเป็น

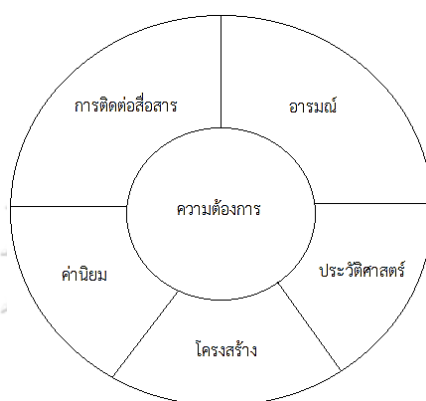
3.4) การแข่งขัน ทุกๆ องค์การมีโครงสร้างที่จะก่อให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะได้รับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด กระบวนการแข่งขันเป็นสาเหตุของความขัดแย้ง



3.5) การมีข้อยกเว้น การที่บุคคลบางคนได้รับการยกเว้นที่ไม่ต้องปฏิบัติตามบทบาท หรือปฏิบัติไม่ถึงมาตรฐานที่กำหนด ก็เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งได้

อีกทั้ง Bernard S. Mayer (2000 : 8-27) ได้อธิบายถึงสาเหตุหรือจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งว่าเกิดจากสภาวะที่พื้นฐานของมนุษย์จากการแข่งขันทั้งในด้านของทรัพยากร อำนาจ โครงสร้างทางสังคม สถาบันทางสังคม หรือการต่อสู้ทางชนชั้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งนั้นมีหลายสาเหตุ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร อารมณ์ ค่านิยม/คุณค่า ความต้องการของมนุษย์

ภาพที่ 1 วงล้อของความขัดแย้ง (The Wheel of Conflict)



ที่มา : Bernard S. Mayer, 2000 : 9

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่าในศูนย์กลางของความขัดแย้งมาจากความต้องการหรือความจำเป็นของมนุษย์ (needs) โดยความต้องการดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นมาจากสภาวะ แต่เกิดจากกลุ่มของพลังอื่นๆ ที่สร้างและให้ความหมายของความขัดแย้ง อันได้แก่ การติดต่อสื่อสาร (communication) อารมณ์ (emotions) ค่านิยม/คุณค่า (values) โครงสร้างภายในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น (structure) และประวัติศาสตร์ (history) มีรายละเอียด ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสาร (communication) ในการติดต่อสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์แบบบางครั้งอาจสร้างให้เกิดความขัดแย้ง โดยมีหลากหลายปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร เช่น วัฒนธรรม เพศภาวะ (gender) ชนชั้น อายุ สภาวะแวดล้อม ซึ่งมีผลกระทบต่อความสามารถของแต่ละบุคคลในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และบ่อยครั้งก็ไม่ได้มีการรับรู้อย่างถูกต้องหรือสมบูรณ์แบบเสมอไป รวมถึงการติดต่อสื่อสารอาจขึ้นอยู่กับการปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลอีกด้วย การติดต่อสื่อสารจึงเป็นประการหนึ่งของความหวังในการที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง

2) อารมณ์ (emotions) ในบางครั้งอารมณ์ดูเหมือนว่าจะควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์เรา และในบางครั้งยังเป็นแหล่งของพลังที่ทำให้เกิดการโต้แย้ง อารมณ์ถูกสร้างโดยการปฏิสัมพันธ์ หรือโดยสถานการณ์และโดยประสบการณ์ก่อนหน้า อารมณ์มีส่วนประการหนึ่งในการ

ผลักดันให้เกิดความขัดแย้ง แต่ในขณะที่เดียวกันอารมณ์ก็เป็นกุญแจสำคัญประการหนึ่งในการลดความขัดแย้งได้เช่นเดียวกัน

3) ค่านิยม/คุณค่า (values) และความเชื่อ (beliefs) เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ความสำคัญ ความดีความเลว ถูกหรือผิด และหลักการที่เรายึดถือเพื่อดำเนินชีวิต ซึ่งแต่ละคนย่อมมีความเชื่อหลัก และค่านิยมที่ทั้งเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล และความขัดแย้งส่วนหนึ่งก็มาจาก ความแตกต่างในค่านิยมพื้นฐาน โดยคนเราอาจมีปรัชญา มุมมอง ความคิด ค่านิยมและความเชื่อ พื้นฐานทางประเพณี วิธีการที่ได้รับการเลี้ยงดูที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น รวมทั้งกระบวนการขัดเกลาทางสังคมที่เป็นกระบวนการหรือระบบหนึ่งที่ตั้งสมอบรม ขัดเกลาให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมบางอย่าง โดยกระบวนการขัดเกลาทางสังคมนั้นอาจหมายรวมถึง อิทธิพลของทั้งครอบครัว โรงเรียน สถาบันทางศาสนา ชุมชน ประสบการณ์ทำงาน สื่อต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันและอิทธิพลเหล่านี้ล้วนหล่อหลอมระบบคุณค่า การเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้

4) โครงสร้าง (structure) โครงสร้างเป็นกรอบภายนอกซึ่งเรามีปฏิสัมพันธ์ด้วย องค์ประกอบของโครงสร้างรวมถึงทรัพยากรวิธีการตัดสินใจ ข้อจำกัดในด้านเวลา วิธีการ/มาตรการ ในการติดต่อสื่อสาร บริบททางกายภาพ เป็นต้น แม้ว่าในบางครั้งเราอาจมีผลประโยชน์ที่ไปด้วยกันได้ซึ่งผลักดันให้คนเราร่วมมือกันในการทำงาน แต่โครงสร้างก็อาจเป็นส่วนที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ เช่น การจัดสรรหรือการกระจายทรัพยากร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โครงสร้างขององค์การ ความกดดันทางการเมือง เป็นต้น

5) ประวัติศาสตร์ (history) ความขัดแย้งไม่สามารถถูกเข้าใจได้อย่างอิสระหากขาด การพิจารณาถึงบริบททางประวัติศาสตร์ ประวัติศาสตร์ของบุคคลผู้ซึ่งเกี่ยวข้อง หรือเข้ามามีส่วนร่วม ในความขัดแย้งนั้นๆ เป็นประเด็นที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อสาเหตุของความขัดแย้ง โดยรากเหง้าของทางประวัติศาสตร์จะช่วยทำให้เห็นถึงพัฒนาการของความขัดแย้งประวัติศาสตร์ก็มีใช่เป็นตัวที่กำหนด ความขัดแย้งเสมอไปแม้ว่าในบางครั้งมันดูเหมือนจะเป็นเช่นนั้น อย่างไรก็ตามความขัดแย้งอาจไม่ได้ ถูกแก้ไขหากปราศจากความเข้าใจในระบบอันสลับซับซ้อนของการปฏิสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นมาหรือการ เข้าใจในประวัติศาสตร์ร่วมด้วย

อรุณ รักธรรม (2546 : 308-309) ได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้ง ไว้ดังนี้

1) เรื่องส่วนตัว มักเป็นเรื่องประเภทศรีสรีภ คือไม่กินกันหรือบางทีก็จะไม่ทราบสาเหตุเลยว่าทำไมถึงไม่ชอบหน้า

2) เป้าหมาย โดยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการที่มีจำนวนจำกัดเมื่อมีใครมาขัดขวางก็จะทำให้เกิดการไม่พอใจ

3) วิธีการ โดยเป็นวิธีการที่ใช้ทำงานแตกต่างกัน หรือวิธีการที่ใช้ให้บรรลุเป้าหมายแตกต่างกัน

4) สถานภาพ เกิดจากการเอาคนหนุ่มสาวไปปกครองคนแก่ที่มีประสบการณ์สูง คนแก่เกิดความไม่พอใจเป็นเรื่องของความไม่เชื่อมือกันจึงเกิดการต่อต้านในที่สุด

5) การรับรู้และค่านิยม จะเกิดขึ้นอย่างเช่นในกรณีที่บางคนชอบทำงานเงียบๆ บางคนชอบฟังเพลง บางคนชอบพูดคุยทำให้เกิดความหงุดหงิดแก่คนที่ไม่ชอบ

กิตติมา ปรีดีติลล (2542) ได้แบ่งสาเหตุของความขัดแย้งเป็น 2 ประเภท คือ

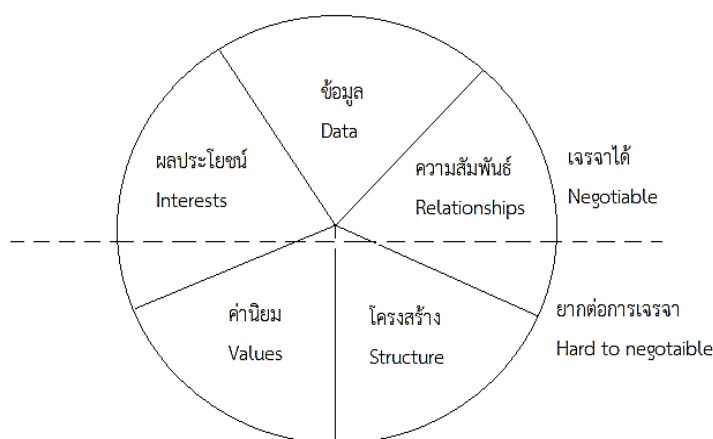
1) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เกิดจากความคิดเห็นต่างกันวิธีการคิดวิธีการแก้ปัญหา การรับรู้ค่านิยม ปรัชญาความเชื่อต่างกัน ความอคติต่อกัน ตลอดจนผลประโยชน์ที่ขัดกันก่อให้เกิดความขัดแย้งได้

2) ความขัดแย้งในองค์กร เกิดจากการแข่งขันในบทบาทหน้าที่ของฝ่ายควบคุมงาน เป็นต้น

### 2.1.1.3 ประเภทของความขัดแย้ง

นอกจากนี้ Christopher Moore (1986) ได้มีการอธิบายถึงประเภทของความขัดแย้งที่มีรายละเอียดเป็นวงกลมของความขัดแย้ง (Circle of Conflict) ดังนี้

ภาพที่ 2 วงกลมของความขัดแย้ง (Circle of Conflict)



ที่มา : Christopher Moore (1986)

1) ความขัดแย้งด้านข้อมูล ( Data Conflict) หรือความขัดแย้งที่เกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง อาจเนื่องมาจากการขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจผิด การสื่อความหมาย

ไม่ตรงกัน ความสับสนที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบหรือขอบเขตหน้าที่ การใช้วิธีการประเมินหรือตีความที่แตกต่างกัน รวมถึงการแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับมาไม่ตรงกัน หรือมุมมองที่แตกต่างกัน

แนวทางในการยุติความขัดแย้งทางข้อมูลที่เป็นไปได้ เช่น ทำความตกลงในแนวทางที่ยอมรับได้ทุกฝ่ายและเหมือนกันในการรับข้อมูลต่าง ๆ กำหนดมาตรฐานในการตีความข้อมูลที่ได้รับ และรับฟังความคิดเห็นจากคนภายนอกที่ทุกฝ่ายยอมรับได้

2) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Interest Conflicts) อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากมีการแย่งชิงหรือมองว่าอาจมีการแย่งชิงทรัพยากรที่มีจำกัดหรือแข่งขันกันในประเทศอื่นหรือมีการแข่งขันช่วงชิงกันหรืออาจมีการแข่งขันกันในเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีการที่หวั่งกังวลอยู่ รวมไปถึงอาจเกิดจากการแข่งขันช่วงชิงกันเพื่อตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ (ความรัก ความนับถือ และความภูมิใจในตนเอง)

แนวทางในการยุติความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เป็นไปได้ เช่น มุ่งให้ความสำคัญกับความจำเป็นและผลประโยชน์หรือความต้องการที่แท้จริงมากกว่าความอยาก หาทางเพิ่มทรัพยากรและทางเลือกให้มากขึ้น และแสวงหาโอกาสในการแลกเปลี่ยนความต้องการของแต่ละฝ่ายที่อาจสามารถทดแทนกันได้

3) ความขัดแย้งทางค่านิยม (Value Conflicts) อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากมุมมองความคิด ปรัชญาหรือความเชื่อ ค่านิยม วัตถุประสงค์ สมมติฐาน ความคาดหวัง มาตรฐานในการประเมินแนวความคิดหรือพฤติกรรม พื้นฐานทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี หรือวิธีการเลี้ยงดูที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล

แนวทางในการยุติความขัดแย้งทางค่านิยมที่เป็นไปได้ เช่น หาค่านิยมที่ทุกฝ่ายมีร่วมกัน ให้เกียรติและยอมรับในการที่จะมีความเห็นที่ไม่ตรงกัน ไม่พยายามที่จะเปลี่ยนความเชื่อของผู้อื่น สสำรวจแนวทางที่จะเรียนรู้ค่านิยมของคนกลุ่มหนึ่งที่ใช้ได้ในสถานการณ์หนึ่งกับค่านิยมของคนอีกกลุ่มก็สามารถใช้ได้สถานการณ์อีกอย่างหนึ่ง

4) ความขัดแย้งทางความสัมพันธ์ (Relationships Conflicts) อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากการมีบุคลิกภาพ หรือพฤติกรรมที่แตกต่างกัน การเกิดพฤติกรรมทางลบที่ซ้ำๆ กัน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารกันอย่างไม่ต่อเนื่อง ทั้งทางการฟัง การแสดงออก หรือการสื่อความหมายที่ไม่ตรงกัน

แนวทางในการยุติความขัดแย้งทางความสัมพันธ์ที่เป็นไปได้ เช่น ควบคุมการติดต่อสื่อสารโดยกำหนดแนวปฏิบัติพื้นฐานหรือการจัดประชุมแยกกลุ่ม ปรับปรุงวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน ทำให้มุมมองทั้งหลายชัดเจนและสร้างแนวทางที่สร้างสรรค์ไปในทางที่ดี

5) ความขัดแย้งทางโครงสร้าง (Structural Conflicts) อาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากมีการแย่งชิงและแก่งแย่งในอำนาจหน้าที่ การเกิดความไม่เท่าเทียมหรือความไม่ยุติธรรมหรือมองว่าจะมี

ความไม่เท่าเทียมหรือความไม่ยุติธรรมอันเนื่องมาจากอำนาจจากการควบคุมจากความเป็นเจ้าของ หรือในการจัดสรรทรัพยากร และระเบียบการจัดการ รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่สร้างความเสียหาย หรือแม้กระทั่งปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น เวลา ภูมิศาสตร์ หรือลักษณะทางกายภาพ

แนวทางในการยุติความขัดแย้งทางโครงสร้างที่เป็นไปได้ เช่น จัดรูปแบบในการควบคุมการจัดสรรทรัพยากรใหม่ โดยเฉลี่ยอำนาจออกไป เปลี่ยนวิธีการให้บรรลุข้อตกลง หรือ ตัดสินใจ เปลี่ยนวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยยึดจุดยืนเป็นยึดผลประโยชน์ร่วม ยกเลิกการแสดงอำนาจ แต่ไปใช้การพิจารณาเรื่องสิทธิและการได้รับมอบหมาย และทำการประนีประนอมผลประโยชน์ให้ลงตัว

ซึ่ง 3 ประเภททางด้านบนนั้นคือ ความขัดแย้งทางด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านผลประโยชน์ และด้านความสัมพันธ์มีแนวโน้มที่จะเจรจาง่ายกว่า ความขัดแย้งทางด้านค่านิยมและโครงสร้าง

#### 2.1.1.4 ผลของความขัดแย้ง (พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์, 2550)

ความขัดแย้งอาจเป็นลักษณะในแง่ทั้งดีและไม่ดีกล่าวคือมีทั้งในทางสร้างสรรค์หรือทำลาย โดยหากความขัดแย้งมีมากเกินไปผลที่ตามมา ก็จะเป็นไปในทางลบ (Negative consequences) แต่หากความขัดแย้งอยู่ในจุดเหมาะสมก็จะเกิดผลในทางบวก (Positive consequences) ซึ่งในบางกรณีในการที่จะกำหนดความขัดแย้งนั้นก็เป็นการยากว่าลักษณะไหนที่จะเรียกว่าเป็นจุดเหมาะสม จึงได้มีนักวิชาการเสนอแนะว่ากลยุทธ์ที่จะช่วยตัดสินใจคือการสังเกตผล หากผลของความขัดแย้งนั้นออกมาในทางบวกก็เรียกว่าความขัดแย้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมที่สุด แต่หากผลออกมาในทางลบก็จะถือว่าเป็นจุดที่จะนำไปสู่การทำลาย ดังนั้นผลของความขัดแย้งจึง มี 2 ลักษณะ ดังนี้

- 1) ความขัดแย้งที่ส่งผลในทางบวก มีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
  - 1.1) นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์
  - 1.2) สามารถทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดแรงจูงใจในการทำงานและพบแนวทางในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
  - 1.3) ก่อให้เกิดความสามัคคีในกลุ่ม
  - 1.4) ทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเดิมขององค์กรที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง
  - 1.5) สมาชิกในองค์กรได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
  - 1.6) องค์กรมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสังคมได้อย่างต่อเนื่อง
  - 1.7) มีการเลือกตัวแทนที่เข้มแข็งมีความรู้ความสามารถมาเป็นผู้นำ

1.8) ได้มีการระบายข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มซึ่งเก็บกดไว้เป็นเวลานาน

1.9) ทำให้เกิดแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับองค์กรหรือทำให้เกิดคุณภาพในการตัดสินใจ

1.10) ทำให้ลดความตึงเครียดในองค์กรได้ หรือทำให้ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรดีขึ้น

1.11) ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรดีขึ้น ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รู้จักการปรับตัว และการประสานงานร่วมกัน

## 2) ความขัดแย้งที่ส่งผลในทางลบ มีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1) นำไปสู่ความตึงเครียดมากขึ้น หรือมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตของคนในองค์กรมากขึ้น

2.2) ทำให้สูญเสียทรัพยากรและเวลามากเกินไป

2.3) ทำให้เกิดการแบ่งเป็นพรรคเป็นพวก ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าเป็นฝ่ายชนะหรือฝ่ายแพ้ ลักษณะเช่นนี้มีผลทำลายความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร ทำให้เกิดการขาดการประสานงานกัน และไม่มีความร่วมมือเกิดขึ้น

2.4) เกิดการมุ่งจะเอาชนะกันมากกว่าที่จะมองถึงผลกระทบของส่วนรวม

2.5) นำไปสู่ความยุ่งเหยิงและไร้เสถียรภาพ

### 2.1.1.5 ระดับของความขัดแย้ง

วันชัย วัฒนศัพท์ (2545) ได้กล่าวถึงระดับของความขัดแย้ง ดังนี้

1) ความขัดแย้งแฝง (Latent Conflicts) โดยระยะนี้มีลักษณะเป็นข้อพิพาทที่มีความมึนตึงซ่อนตัวอยู่ ยังไม่พัฒนาเต็มที่และยังไม่ขยายตัวจนเกิดการแบ่งขั้วกันของผู้ที่ขัดแย้ง บ่อยครั้งที่ฝ่ายหนึ่งหรือหลายฝ่ายอาจจะยังไม่ตระหนักว่ามีความขัดแย้งหรือตระหนักถึงความขัดแย้งที่อาจจะมีโอกาสเกิดขึ้น

2) ความขัดแย้งกำลังเกิด (Emerging Conflicts) ระยะนี้จะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นที่ฝ่ายต่าง ๆ โดยสามารถระบุ และมีความชัดเจนของข้อพิพาทและประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แต่จะยังไม่เกิดการเจรจา โกล่เกลี่ยหรือกระบวนการแก้ปัญหาที่น่าจะดำเนินไปได้เกิดขึ้น

3) ความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาแล้ว (Manifest Conflicts) เป็นระยะที่ความขัดแย้งพัฒนาไปเป็นข้อพิพาทซึ่งฝ่ายต่าง ๆ ได้มีบทบาทและเริ่มมีการแก้ไขปัญหาหรือการเจรจาไกล่เกลี่ยแล้ว

### 2.1.1.6 ทฤษฎีความขัดแย้ง

ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict theory) เป็นแนวคิดที่มีข้อสมมติฐานที่ว่า พฤติกรรมของสังคมสามารถเข้าใจได้จากความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่าง ๆ และบุคคลต่าง ๆ จึงได้มีนักอาชญาวิทยาหลายท่านอธิบายถึงทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคมที่เกิดขึ้น โดยในที่นี้จะเสนอแนวความคิดของนักทฤษฎีความขัดแย้งที่สำคัญ 4 ท่าน (พรชัย ชันดี และคณะ, 2558) ดังนี้

1) โทรสเทน เซลลิน (Thoresten Sellin) โดยเป็นผู้ที่นำเสนอแนวความคิดทฤษฎีความขัดแย้งเป็นท่านแรก โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับการลงโทษประหารชีวิต และได้นำเสนอถึงความขัดแย้งทางวัฒนธรรมว่าเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดอาชญากรรมในสังคม เซลลินได้แบ่งความขัดแย้งทางวัฒนธรรมออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้คือ

1.1) ความขัดแย้งที่เกิดจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสองชนิด (Primary Cultural Conflict) โดยความขัดแย้งในลักษณะนี้อาจเกิดขึ้นในบริเวณชายแดนของประเทศ หรือในกรณีการล่าอาณานิคม ซึ่งกฎหมายของวัฒนธรรมชาติหนึ่งได้แผ่ขยายเข้าไปมีอำนาจเหนืออาณาเขตของอีกประเทศหนึ่ง

1.2) ความขัดแย้งที่เกิดจากการมีวัฒนธรรมรอง (Secondary Cultural Conflict) ความขัดแย้งลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อวัฒนธรรมหลักของสังคมมีสาระสำคัญแตกต่างจากวัฒนธรรมรองที่เกิดขึ้นใหม่

2) จอร์จ โวลด์ (George B. Vold) นักวิชาการที่มีชื่อเสียงในฐานะนักอาชญาวิทยาแนวทฤษฎีความขัดแย้ง ได้มองถึงการศึกษาพฤติกรรมกลุ่มในสังคมว่า มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และเป็นผลผลิตจากการคบหาสมาคมกันของบุคคลในสังคม และกลุ่มจะเกิดจากการที่บุคคลมีผลประโยชน์และความต้องการที่ตรงกันหรือสอดคล้องกัน ทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันขึ้น ความขัดแย้งในสังคมจึงไม่ได้เป็นปรากฏการณ์ที่ผิดปกติในสังคม ตรงกันข้ามจะเป็นปรากฏการณ์พื้นฐานของทุกสังคม กลุ่มจะเกิดความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นเมื่อมีผลประโยชน์และวัตถุประสงค์ตรงกัน หรือรุกรานซึ่งกันและกัน หรือเกิดการแก่งแย่งกันทางผลประโยชน์หรือวัตถุประสงค์กัน เมื่อความขัดแย้งได้พัฒนาเกิดขึ้นจึงทำให้สมาชิกของแต่ละกลุ่มขัดแย้งและต่อสู้กันเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ของฝ่ายตนเอง

3) ริชาร์ด ควินเนย์ (Richard Quinney) เป็นนักอาชญาวิทยาทฤษฎีความขัดแย้งอีกท่านหนึ่งที่ได้นำเสนอแนวความคิดตามทฤษฎีขัดแย้งในการอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมอาชญากรรม โดยเชื่อว่าสังคมประกอบด้วยกลุ่มผลประโยชน์เป็นจำนวนมาก แต่ละกลุ่มก็จะรักษาผลประโยชน์ ค่านิยม หรือสถานภาพของกลุ่มตนเองไว้ และกลุ่มใดมีอำนาจทางการเมืองก็จะมีอิทธิพลสำคัญในการกำหนดนโยบายสาธารณะ กำหนดตัวบทกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย ดังนั้นกิจการหรือการกระทำของกลุ่มที่ไม่มีอำนาจอาจจะมีผลกระทบต่อค่านิยมหรือผลประโยชน์ของ

กลุ่มที่มีอำนาจก็จะถูกบัญญัติว่าเป็นการทำผิดกฎหมายได้ สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมอาชญากรรมได้ถูกนำเสนอโดยสมมุติฐานหกประการดังนี้ คือ

สมมุติฐานที่หนึ่ง (คำนิยามของอาชญากรรม) อาชญากรรมหมายถึงการกระทำของมนุษย์ที่ถูกกำหนดโดยหน่วยงานที่มีอำนาจทางการเมืองในสังคมว่าเป็นอาชญากรรม

สมมุติฐานที่สอง (การกำหนดการให้คำนิยามของอาชญากรรม) คำนิยามของอาชญากรรมจะกำหนดสำหรับพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับผลประโยชน์ของกลุ่มที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ

สมมุติฐานที่สาม (การประยุกต์ใช้คำนิยามของอาชญากรรม) คำนิยามของอาชญากรรมจะถูกนำไปใช้โดยกลุ่มคนที่มีอำนาจในการบังคับใช้และบริหารการใช้กฎหมายอาญา

สมมุติฐานที่สี่ (การพัฒนาของพฤติกรรมที่มีรูปแบบตามคำนิยามของอาชญากรรม) รูปแบบของพฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยโครงสร้างของสังคมโดยการแบ่งออกเป็นส่วนตัวหรือกลุ่ม และเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มหรือส่วนของสังคมที่มีแนวโน้มจะถูกกำหนดให้พฤติกรรมเป็นอาชญากรรม บุคคลก็จะเรียนรู้พฤติกรรมที่จะถูกกำหนดว่าเป็นอาชญากรรม

สมมุติฐานที่ห้า (การสร้างคำนิยามของอาชญากรรม) การกำหนดพฤติกรรมอาชญากรรมนั้นถูกสร้างขึ้นและกระจัดกระจายอยู่ทั่วไปในส่วนต่าง ๆ ของสังคมผ่านทางวิธีการต่าง ๆ ของการติดต่อสื่อสารกัน

สมมุติฐานที่หก (ความหมายทางสังคมของอาชญากรรม) ความหมายทางสังคมของอาชญากรรมนั้นถูกสร้างขึ้นโดยการนำคำนิยามของอาชญากรรมมาใช้โดยการพัฒนา รูปแบบของพฤติกรรมที่ถูกกำหนดให้เป็นพฤติกรรมอาชญากรรม และโดยการสร้างคำนิยามของอาชญากรรม

4) ออสติน เติร์ค (Austin T. Turk) เป็นนักอาชญาวิทยาแนวทฤษฎีความขัดแย้งที่พยายามนำเอาหลักการของทฤษฎีความขัดแย้งมาอธิบายสถิติคดีอาชญากรรมที่เกิดขึ้น และได้มีการพัฒนาทฤษฎีความขัดแย้งโดยแสดงให้เห็นถึงอำนาจและความขัดแย้งว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดให้บุคคลเป็นอาชญากร ซึ่งปรากฏการณ์นี้จะเกิดขึ้นภายในโครงสร้างของอำนาจ วัฒนธรรม และรูปแบบของพฤติกรรมของชนแต่ละกลุ่มที่จะแตกต่างกันออกไปทำให้เกิดความขัดแย้งกัน ดังนั้นแนวโน้มที่พฤติกรรมของชนกลุ่มที่มีอำนาจน้อยจะถูกกำหนดว่าเป็นอาชญากรรมจะสูงก็ต่อเมื่อความขัดแย้งนั้นมีความรุนแรงมาก หรือเมื่อกลุ่มชนอีกกลุ่มหนึ่งในอำนาจสูงมากและมีทรัพยากรหรือเครื่องมือในการรักษาอำนาจในการปกครองซึ่งประกอบด้วย การควบคุมอำนาจในการใช้กำลัง การควบคุมอำนาจในการผลิต การกระจายและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ การควบคุมอำนาจในกระบวนการตัดสินใจ และการควบคุมการเข้าถึงขององค์ความรู้ความเชื่อและค่านิยมในสังคมนั้น

นอกจากนี้ยังมีแนวคิด Peacemaking Criminology ที่เป็นแนวคิดความขัดแย้งที่อธิบายสาเหตุอาชญากรรมว่าเกิดจากผลกระทบที่บุคคลได้รับจากความไม่เท่าเทียมกันในสังคม โดยมี



สาเหตุมาจากความแตกต่างด้านสถานภาพทางสังคม บุคคลเหล่านี้จะไม่ได้รับความเป็นธรรมและอยู่ในวิถีทางของการเลือกปฏิบัติในวิถีชีวิตประจำวันทุกด้าน ผลกระทบเหล่านี้จะกระตุ้นหรือส่งเสริมให้บุคคลประกอบอาชญากรรม ดังนั้นการลงโทษหรือการดำเนินคดีของกระบวนการยุติธรรมจึงไม่ใช่แนวทางที่เหมาะสมกับผู้กระทำผิด แนวทางที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีหลักการในด้านการส่งเสริมให้เกิดความสงบขึ้นในสังคม

### 2.1.1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับอาชญากรรม (มูฮัมหมัดรอฟีอี มูซอ, 2549)

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นมีหลายระดับและบางระดับเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอาชญากรรม คือเมื่อขัดแย้งกันแล้วก็จะเป็นอาชญากรรมโดยอธิบายได้ ดังนี้

1) ความขัดแย้งในระดับตัวตน เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสภาวะจิตของบุคคลในการที่จะเลือกประกอบพฤติกรรมบางอย่างซึ่งขัดกับบรรทัดฐานของชุมชนหรือกฎหมายหากบุคคลนั้นไม่คำนึงถึงศีลธรรมก็จะนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมหรือพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายได้

2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล คือความขัดแย้งในเรื่องความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลซึ่งขัดต่อบรรทัดฐานของชุมชนหรือเป็นพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับกฎหมายส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของชุมชนที่ต้องมีการลงโทษผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งนอกจากส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยในสังคมแล้วยังส่งผลให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อคู่ขัดแย้งที่มีความขัดแย้งด้วย เช่น การล้วงละเมิดสิทธิของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ว่าสิทธิในด้านร่างกาย เช่น การทะเลาะวิวาท การทำร้ายร่างกาย การล้วงละเมิดทางเพศ หรือสิทธิในด้านทรัพย์สินในแง่ของการลักทรัพย์ หรือทำลายทรัพย์สิน เป็นต้น

3) ความขัดแย้งระหว่างชุมชนกับชุมชน ในลักษณะนี้อาจจะเป็นความขัดแย้งระหว่างชุมชนในเรื่องของผลประโยชน์หรือค่านิยมต่าง ๆ ซึ่งหากไม่ได้รับการจัดการอย่างถูกวิธีก็จะทำให้ความขัดแย้งดังกล่าวรุนแรงจนกลายเป็นปัญหาอาชญากรรมต่อไปได้

4) ความขัดแย้งระหว่างรัฐกับชุมชน โดยรัฐเป็นผู้ปกครองในขณะที่ชุมชนเป็นผู้ถูกปกครองซึ่งรัฐมีหน้าที่ในการดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ และรัฐมีอำนาจในการออกกฎหมายต่าง ๆ เพื่อให้คนในสังคมได้ปฏิบัติตาม การมองอาชญากรรมในแง่นี้ก็คื การที่รัฐออกกฎหมายหรือดำเนินนโยบายต่าง ๆ ที่ขัดแย้งกับความต้องการของคนในชุมชน โดยรัฐอ้างถึงการปกป้องผลประโยชน์แห่งรัฐ เช่น การออกพระราชบัญญัติป่าชุมชนมาบังคับใช้ ซึ่งในอดีตนั้นคนในชุมชนสามารถอยู่ร่วมกับป่าได้โดยไม่มีคามผิด แต่เมื่อมีการออกพระราชบัญญัติป่าชุมชนแล้วคนที่เคยอาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวไม่สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ ซึ่งหากคนในชุมชนไม่ปฏิบัติตามก็จะมีคามผิดตามกฎหมาย หรือการที่รัฐดำเนินโครงการที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตชุมชน เช่น การ

ก่อสร้างโครงการท่อส่งก๊าซไทย-มาเลเซีย ที่มีการต่อต้านจากคนในชุมชน โดยชุมชนมองว่าการก่อสร้างโครงการดังกล่าวส่งผลเสียต่อวิถีชีวิตของชุมชน ในขณะที่รัฐอ้างว่าการดำเนินโครงการนี้จะทำให้ประเทศชาติได้รับผลประโยชน์และมองกลุ่มที่ต่อต้านว่าเป็นฝ่ายที่ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม มองการเคลื่อนไหวต่อต้านของชุมชนว่าเป็นการทำทายนานาจรรัฐ เป็นต้น

5) ระดับของกฎหมาย ซึ่งอาชญากรรมในที่นี้ หมายถึง พฤติกรรมที่กฎหมายกำหนดว่าเป็นความผิดซึ่งส่งผลกระทบต่อความสงบสุขของรัฐและผู้ใดกระทำต้องได้รับการลงโทษ เพราะฉะนั้นพฤติกรรมใดที่ขัดแย้งกับกฎหมายก็จะกลายเป็นพฤติกรรมอาชญากรรม

โดยสรุปจากแนวคิดและทฤษฎีความขัดแย้งนี้สามารถอธิบายได้ถึงปรากฏการณ์ในสังคมได้เป็นอย่างดี ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางจะต้องเข้าใจถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและเข้าใจในความเปลี่ยนแปลงในสังคมได้ โดยคนกลางจะได้นำเอาปรากฏการณ์ของสังคมที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งมาทำให้เกิดการจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ การเกิดความขัดแย้งนั้นมีหลายระดับ ซึ่งบางระดับนั้นก็สามารถพัฒนาจนกลายมาเป็นอาชญากรรมได้ ซึ่งความขัดแย้งในระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล ชุมชน หรือกฎหมายนั้นก็สามารถนำไปสู่อาชญากรรมได้เช่นเดียวกัน จากสภาพปัญหาของความขัดแย้งสามารถอธิบายได้ว่าความขัดแย้งที่มีความซับซ้อนหรือชุดความขัดแย้งที่เป็นตัวทำให้เกิดความไม่เข้าใจของทั้ง 2 ฝ่าย อันเป็นรูปแบบที่คู่ขัดแย้งไม่สามารถจัดการกันเองได้จึงจำเป็นต้องหาคนกลางมา มีบทบาทและทำหน้าที่เพื่อแสวงหาการจัดการความขัดแย้ง ดังปรากฏในกรอบแนวคิดของการวิจัย

## 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง

### 2.1.2.1 แนวคิดของการจัดการความขัดแย้ง

ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดของการจัดการความขัดแย้งของนักวิชาการแต่ละท่าน ดังนี้

#### 1) แนวคิดของฟอลเล็ท (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534)

แมรี พาร์เกอร์ ฟอลเล็ท ได้ชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งนั้นหากเข้าใจอย่างถูกต้องและจัดการอย่างเหมาะสมแล้ว ย่อมก่อให้เกิดการเจริญงอกงามได้ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเป็นทั้งการสร้างสรรค์และการทำลาย แนวคิดนี้ปรากฏในบทความของฟอลเล็ท ตั้งแต่ ค.ศ. 1925 ในบทความเรื่อง Constructive Conflict ซึ่งได้เสนอวิธีการจัดการความขัดแย้งไว้ 3 วิธี คือ 1) การเอาชนะ 2) การประนีประนอม และ 3) การบูรณาการ

การเอาชนะ หมายถึง การจัดการความขัดแย้งโดยให้ฝ่ายหนึ่งมีชัยชนะเหนืออีกฝ่ายหนึ่งนั่นคือ ฝ่ายหนึ่งจะชนะ และอีกฝ่ายหนึ่งจะแพ้ นับเป็นวิธีที่ง่ายและรวดเร็วที่สุด แต่เป็นวิธีที่ได้ผล

น้อยที่สุดในการจัดการกับความขัดแย้ง การประนีประนอมเป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดเป็นวิธีที่แต่ละฝ่ายลดความต้องการของตนเอง เพื่อที่จะก่อให้เกิดความสันติสุข ทั้งสองฝ่ายไม่ได้รับผลเต็มตามต้องการ ถ้าหากนำเอาความคิดของทั้งสองฝ่ายมาบูรณาการหรือผสมผสานกัน เป็นวิธีการที่ผสมเอาความต้องการของทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกัน วิธีนี้จะได้ผลดีที่สุดในการจัดการกับความขัดแย้ง

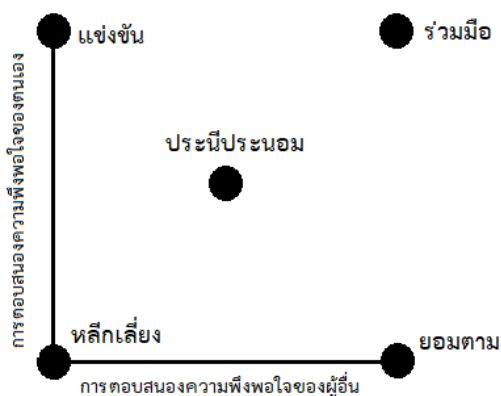
## 2) แนวคิดของซิมเมล

เกออร์ค ซิมเมล เชื่อว่า สันติภาพและความขัดแย้งเป็นสิ่งผกผันซึ่งกันและกัน นั่นคือเมื่อสันติภาพมีมาก ความขัดแย้งก็จะน้อย ในทางตรงข้าม เมื่อสันติภาพมีน้อย ความขัดแย้งก็จะมีมากขึ้น ซึ่งให้เห็นว่ามีวิธีการอยู่ 4 วิธีที่จะทำให้ความขัดแย้งหมดไป คือ 1) ทำให้เหตุการณ์แห่งความขัดแย้งหมดไป 2) ให้ฝ่ายหนึ่งชนะ 3) การประนีประนอม และ 4) การคืนดีกัน

### 2.1.2.2 รูปแบบของการจัดการความขัดแย้ง

แคทเธอริน มอริส (2550 : 28-31) ได้กล่าวถึง รูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งและการเจรจาไกล่เกลี่ยของ *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument* โดยในช่วง ค.ศ.1976 Thomas ได้ทำการศึกษาทฤษฎีผู้นำแบบตาราง (the managerial grid) ของ Blake และ Mouton (1964) แล้วนำมาพัฒนาต่อยอด โดย Thomas พยายามที่จะแบ่งรูปแบบการจัดการความขัดแย้งและอธิบายถึงประเภทของการจัดการความขัดแย้ง 5 รูปแบบ (five conflict-handling modes) ไว้ประกอบไปด้วยรูปแบบการจัดการความขัดแย้งการแข่งขัน การบังคับ การผลักดัน (Competing, forcing and compelling) แบบการโอนอ่อนผ่อนตามหรือการทำให้ราบรื่น (Accommodating or smoothing) แบบการประนีประนอม (Compromising) การหลีกเลี่ยง หรือการถอนตัว (Avoiding or withdrawing) และแบบการร่วมมือกัน หรือการแก้ปัญหา (collaborating integrating or problem solving) โดยในแต่ละแนวทางนั้นก็ จะแสดงถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของความขัดแย้งของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของปัญหา โดยแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

### ภาพที่ 3 รูปแบบการจัดการความขัดแย้งของ Thomas (1992)



ที่มา : Thomas (1992)

1) การแข่งขัน การบังคับ การผลักดัน (Competing, forcing and compelling) วิธีการแข่งขันจะใช้เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้ความสำคัญกับจุดมุ่งหมายมากกว่าความสัมพันธ์ บุคคลนั้นอาจใช้อำนาจในการช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายรวมถึงใช้อำนาจในการทำให้ผู้อื่นทำตามด้วย วิธีการนี้จะเน้นวิธีการแบ่งปันส่วน (Distributive Approach) เป็นแนวทางในการเจรจาไกล่เกลี่ย

2) การโอนอ่อนผ่อนตามหรือการทำให้ราบรื่น (Accommodating or smoothing) การโอนอ่อนยอมตามผู้อื่นมีเป้าหมายของผลในการจัดการความขัดแย้งออกมารอยู่ในรูปของการเอื้อประโยชน์ให้กับฝ่ายอื่นโดยที่ฝ่ายเราต้องยอมเสียประโยชน์ พฤติกรรมในการโอนอ่อนตาม รวมถึงการทำตามคำสั่ง การเห็นคล้อยตามความคิดผู้อื่นหรือการยอมเป็นให้ไปตามความปรารถนาของอีกฝ่ายนี้จะเน้นการใช้ความสัมพันธ์เป็นหลัก (Relational in Orientation)

3) การประนีประนอม (Compromising) ลักษณะของการประนีประนอมคือจะเป็นการเดินสายกลางของทั้งระหว่างเป้าหมายและความสัมพันธ์ หลักสำคัญคือการหาแนวกลางหรือการ “แบ่งครึ่ง” การประนีประนอมไม่อาจจะเกิดขึ้นได้ในกรณีที่เป็นความขัดแย้งเกี่ยวกับมุมมองโลกทัศน์หรือค่านิยมทางศีลธรรม ในขณะที่การประนีประนอมจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่เป็นการแบ่งสรรปันส่วน (Distributive)

4) การหลีกเลี่ยง หรือการถอนตัว (Avoiding or withdrawing) รูปแบบนี้จะมีลักษณะเป็นการเลื่อนออกไป การหลบฉาก และการถอนตัวออกจากประเด็นนั้น วิธีการนี้จะเน้นความสัมพันธ์และอาจไม่รับรู้ความเป็นไปได้ในการบูรณาการของสถานการณ์ การหลีกเลี่ยงและการถอนตัวอาจมีลักษณะการแบ่งสรรปันส่วนถ้าผู้ที่ถอนตัวมีอำนาจในการดึงเอาทรัพยากรหรือคำยินยอมไปด้วยในกรณีที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีอำนาจที่จะตัดสินใจ หรือทำให้อีกฝ่ายทำการตัดสินใจได้

5) การร่วมมือกัน หรือการแก้ปัญหา (collaborating integrating or problem solving) จะเป็นรูปแบบของการบูรณาการผลประโยชน์ร่วมกันในทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบ เป็นการให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และจุดมุ่งหมายเป็นทั้งการรุกและร่วมมือ วิธีการจัดการความขัดแย้งจะเน้นไปที่การเจรจาไกล่เกลี่ยและการไกล่เกลี่ยคนกลางเป็นการใช้ทั้งวิธีแบ่งสรรปันส่วนในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งแม้แนวทางนี้จะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์แต่เป้าหมายหลักจะพุ่งประเด็นไปที่การหาข้อยุติความขัดแย้ง และผลการเจรจายุติความขัดแย้งที่ตามมาภายหลัง

ส่วน รูปแบบการจัดการความขัดแย้งของ Johnson และ Johnson (1975) ได้มีการกล่าวว่าแต่ละคนจะมีการใช้กลยุทธ์ของการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกัน โดยปกติมนุษย์จะเรียนรู้วิธีการจัดการความขัดแย้งตั้งแต่เด็ก ต่อมาจะกลายเป็นการใช้อย่างอัตโนมัติซึ่งเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมชาติ และมีวิธีการส่วนตัวซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ได้เสมอโดยผ่านการเรียนรู้ใหม่ที่จะเป็นทางที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งเมื่อเราเข้ามาเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งเราควรจะต้องพิจารณาใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) หาข้อตกลงร่วมกันโดยให้ตอบสนองความต้องการและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน และ 2) รักษาความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับผู้อื่น

Johnson และ Johnson (2003) เพิ่มเติมว่าในสถานการณ์ความขัดแย้งในเรื่องของผลประโยชน์ (Conflict of interest) คนเราจะปฏิบัติอย่างไรขึ้นอยู่กับว่าเป้าหมายของเรามีความสำคัญกันมากแค่ไหนและสามารถรับรู้ได้ถึงความสำคัญของสัมพันธภาพอย่างไร โดยได้เสนอกลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งไว้ 5 รูปแบบ ได้แก่

1) แบบนกฮูก (The Owl, problem-solving negotiations) ให้ความสำคัญทั้งเป้าหมายและสัมพันธภาพ เมื่อทั้งเป้าหมายและสัมพันธภาพมีความสำคัญมากจึงมีการเจรจาต่อรองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งนั้น เพื่อให้ทุกฝ่ายได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และลดความตึงเครียด รวมถึงอารมณ์ทางลบระหว่าง 2 ฝ่าย วิธีการนี้อาจจะมีความเสี่ยงที่ว่าต่างฝ่ายต่างยึดถือความสนใจของตนและคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะคิดเหมือนกัน

2) แบบตุ๊กตาทมิ (The Teddy Bear, smoothing) สัมพันธภาพมีความสำคัญมากขณะที่เป้าหมายมีความสำคัญน้อย แบบตุ๊กตาทมิจึงยอมทิ้งเป้าหมายเพื่อที่จะรักษาสัมพันธภาพไว้ เมื่อเป้าหมายของผู้อื่นมีความสำคัญกว่าก็จะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเป้าหมายของเขา

3) แบบฉลาม (The Shark, forcing or win-lose negotiations) เป็นการพยายามที่จะมีอำนาจเหนืออีกฝ่ายโดยการบังคับให้อีกฝ่ายยอม เป้าหมายของตนเองมีความสำคัญมากแต่สัมพันธภาพไม่มีความสำคัญ แบบนี้จึงใช้วิธีการบังคับ ข่มขู่ หรือโน้มน้าวใจเพื่อให้ตนบรรลุในสิ่งที่ต้องการ มีการแข่งขันเพื่อการชนะ วิธีนี้เป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยไม่สนใจความยินยอมของอีกฝ่าย

4) แบบสุนัขจิ้งจอก (The Fox, compromising) จะให้ความสำคัญทั้งเป้าหมายและสัมพันธภาพกับผู้อื่น เมื่อทั้งเป้าหมายและความสัมพันธ์มีความสำคัญในระดับปานกลางและ

พบว่าทั้งสองฝ่ายไม่สามารถบรรลุในสิ่งที่ต้องการได้ แต่ละฝ่ายอาจจะยอมแพ้ในเป้าหมายและสัมพันธ์ภาพส่วนหนึ่งเพื่อให้เกิดข้อตกลงร่วมกัน การประนีประนอมมักจะใช้เมื่อคู่ขัดแย้งต้องการที่จะหาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยการเจรจาต่อรองแต่ไม่มีเวลาเพียงพอ

5) แบบเต่า (The Turtle, withdrawing) จะหลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งเป้าหมายไม่มีความสำคัญและไม่สนใจที่จะรักษาสัมพันธภาพ โดยวิธีการนี้อาจจะยอมที่จะทิ้งทั้งเป้าหมายและความสัมพันธ์เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงเปิดประเด็นปัญหากับผู้อื่น แต่บางครั้งก็อาจเป็นวิธีการที่ดีที่สุด เช่นการรอให้ทั้งสองฝ่ายใจเย็นลงก่อนหรือสามารถควบคุมอารมณ์ได้ก่อน

ในการใช้กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 รูปแบบนี้ ควรจะต้องพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

- ถ้าต้องการมีความสามารถในการจัดการความขัดแย้งก็ต้องเข้าถึงแต่ละวิธีโดยจำเป็นต้องมีการฝึกฝนทั้ง 5 กลยุทธ์จนเชี่ยวชาญไม่ใช่เพียงวิธีใดวิธีหนึ่งในการจัดการความขัดแย้ง และควรเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงบนรากฐานของการคำนึงถึงเป้าหมายและสัมพันธภาพ

- บางกลยุทธ์ต้องการการมีส่วนร่วมจากอีกฝ่ายแต่บางสถานการณ์สามารถจัดการได้เพียงฝ่ายเดียว โดยการยอมทิ้งเป้าหมายของตน ได้แก่ การใช้วิธีการถอนตัว (withdrawing) และวิธีการไกล่เกลี่ย (smoothing) โดยไม่สนใจว่าอีกฝ่ายจะปฏิบัติอย่างไร แต่ถ้าใช้วิธีการบังคับ (forcing) การประนีประนอม (compromising) และการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขปัญหา (problem-solving negotiation) อีกฝ่ายจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย

- ถ้ามีการเลือกใช้กลยุทธ์หนึ่งๆแล้ว แนวโน้มที่จะเลือกใช้กลยุทธ์อื่นๆจะน้อยลง แม้ว่าวิธีการทั้ง 5 วิธีการเป็นอิสระจากกัน เช่น ถ้าใช้วิธีการบังคับ (forcing) จะคำนึงถึงเรื่องของสัมพันธภาพต่ำ ในขณะที่วิธีการไกล่เกลี่ย (smoothing) จะคำนึงถึงเรื่องของสัมพันธภาพสูง ดังนั้นถ้ามีการเลือกใช้กลยุทธ์หนึ่งๆ แล้วแนวโน้มการเปลี่ยนมาใช้วิธีอื่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต่ำลง

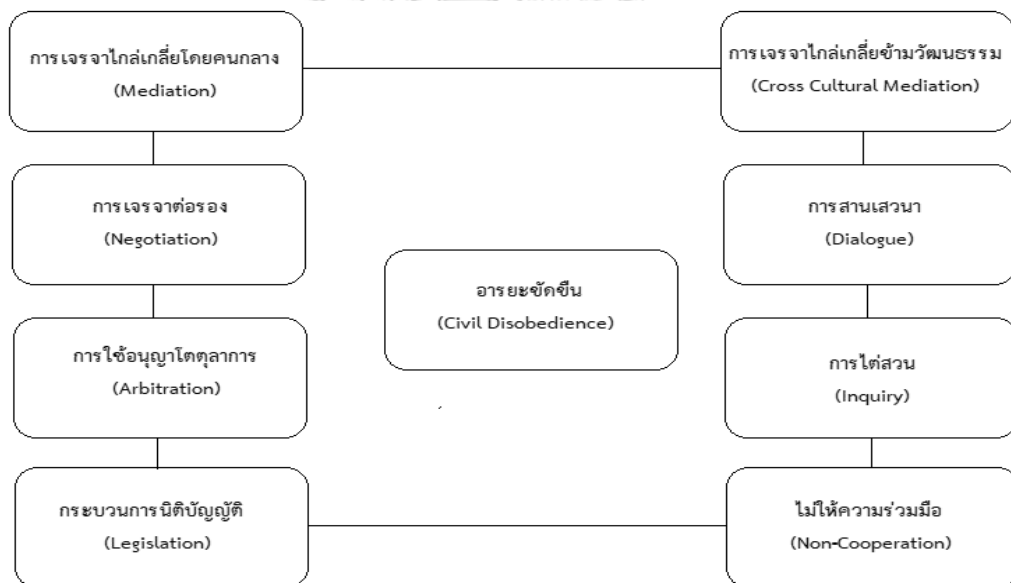
- วิธีการแรกๆที่เลือกใช้อาจถูกทอนลดประสิทธิภาพลงได้โดยกลยุทธ์บางอย่าง เช่น เมื่อเราพยายามใช้การถอนตัวและอีกฝ่ายหนึ่งไม่ยอมให้ท่านถอนตัวไป ท่านอาจจะต้องตอบสนองด้วยการใช้วิธีการบังคับ (forcing) แทน หรือเมื่อมีเวลาที่จำกัด การใช้การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขปัญหา (problem-solving negotiation) อาจจะต้องถูกเปลี่ยนเป็นการใช้การประนีประนอม (compromising) แทน

- การเลือกใช้การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขปัญหา (problem-solving negotiation) หรือการเจรจาต่อรองแบบชนะ-แพ้ (win-lose negotiation) จะขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพในอนาคต เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นต้องมีการคำนึงถึงผลที่ได้ในระยะสั้นกับผลที่จะเสียในระยะยาว ถ้าเรารู้ว่าสัมพันธภาพนั้นไม่มีความสำคัญเราอาจจะต้องการที่จะชนะโดยใช้วิธีการ

บังคับอีกฝ่ายให้ยินยอม การที่รับรู้ว่ามีสัมพันธภาพไม่มีความสำคัญนั้นอาจเป็นเพราะว่ามีการปฏิสัมพันธ์กันเพียงเล็กน้อยหรือเรามีความรู้สึกโกรธอีกฝ่ายหนึ่งเป็นอย่างมากแต่ถ้าเราให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์เราก็จะเลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหโดยให้บรรลุเป้าหมายของทั้งสองฝ่าย โดยที่ความสัมพันธ์นั้นถูกรับรู้ว่ามีค่าสำคัญ ทั้งขณะนี้และในระยะยาวหรือมีอารมณ์ในทางบวก เช่น ความชอบหรือความเคารพจึงทำให้เกิดสายใยระหว่างกัน

นอกจากนี้ยังมี รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี ที่ได้มาจากหลักคิดของสันติวิธีคือการไม่ใช้ความรุนแรง เนื่องจากการใช้ความรุนแรงเป็นตัวก่อให้เกิดความแตกแยกและสร้างความเสียหายต่อจิตใจและร่างกายทั้งในส่วนของปัจเจกและส่วนรวม รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธีโดยพื้นฐานที่ใช้กันอยู่นั้น มีหลายรูปแบบ ซึ่งสามารถสรุปรูปแบบได้เป็น 9 รูปแบบ (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ เหมือนขวัญ เรณูมาศ, 2560) ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 4 รูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี



ที่มา : บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ เหมือนขวัญ เรณูมาศ, 2560

1) การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) หมายถึง กระบวนการที่คู่ขัดแย้งซึ่งอาจจะเป็นรัฐ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยสมัครใจมาพูดคุย อภิปรายถึงความแตกต่างกันในเรื่องต่าง ๆ และเป็นกระบวนการที่คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายต่างตกลงพร้อมใจกันให้มีคนกลางเป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยหลักการสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยคนกลางมี 4 ประการคือ 1) แยกคนออกจากปัญหา 2) พิจารณาถึงจุดสนใจและผลประโยชน์ร่วมของคู่ขัดแย้งโดยไม่มุ่งเน้นที่จุดยืน 3)

สร้างทางเลือกที่หลากหลายให้กับคู่ขัดแย้ง และ 4) ใช้กฎกติกาในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อความยุติธรรม ดังนั้น การเลือกบุคคลที่จะเข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลางก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยคนกลางนั้นจะต้องมีคุณสมบัติคือ 1) ความเป็นมิตรและเป็นที่ยอมรับทางสังคมเคารพต่อความคิดเห็นของบุคคล 2) มีประสบการณ์หรือความชำนาญในการจัดการความขัดแย้งมาก่อน 3) มองโลกในแง่ดีมีความรู้สึกร่วม 4) มีความยืดหยุ่นความอดทน 5) มีความใจกว้างมีความน่าเชื่อถือ และ 6) ไม่อารมณ์ร้อนมีไหวพริบและมีความเชื่อมั่นในตนเอง (แคทเธอริน มอริส, 2550)

2) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) หมายถึง กระบวนการของบุคคลที่ต้องการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี เพื่อให้เกิดการประนีประนอม พยายามหาข้อตกลงที่ยอมรับได้ของคู่สนทนา ทั้ง 2 ฝ่าย โดยมีการเสนอข้อแลกเปลี่ยน ซึ่งนำผลประโยชน์มาให้ทั้ง 2 ฝ่าย (Win-Win) โดยการเจรจาต่อรอง ไม่มีสูตรสำเร็จที่ตายตัว เนื่องจากเป็นการพูดคุยกับ “คน” คนแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างหลากหลายจึงไม่จำเป็นต้องมีสูตรเฉพาะในการเจรจาต่อรอง นอกจากนี้กระบวนการเจรจาไม่จำเป็นต้องอาศัยคนกลางหรือบุคคลที่สาม และอาจจะเป็นการเจรจาต่อรองเฉพาะคู่ขัดแย้งหลักหรือเป็นการส่งตัวแทนมาพูดคุยก็ได้ หลักการสำคัญในการเจรจาต่อรองที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ 1) ยอมรับสถานะของคู่ขัดแย้ง 2) เข้าใจจุดยืน มุมมอง และเหตุผลของคู่ขัดแย้งฝ่ายตรงข้าม 3) เห็นส่วนดีของคู่เจรจาไม่ว่าจะเป็นทัศนคติหรือพฤติกรรม 4) มองคู่เจรจว่าเป็นผู้ที่สามารถเป็นฝ่ายเดียวกับเราได้ หรือจะตกลงกันได้ โดยได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน และ 5) เจรจากับคู่เจรจาอย่างสุภาพและเปิดเผย (เกียรติศักดิ์ วัฒนศักดิ์, 2553)

3) การใช้อนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการตัดสินโทษผู้ทำหน้าที่ในการตัดสิน เรียกว่า “อนุญาโตตุลาการ” อย่างไรก็ตาม แม้กระบวนการอนุญาโตตุลาการจะมีผู้ตัดสินโทษ แต่กระบวนการนี้ก็ต่างไปจากระบบการตัดสินโทษของศาล คือ อนุญาโตตุลาการสามารถหาข้อมูลอื่นมาพิจารณาเสริมได้ โดยไม่ต้องใช้เฉพาะประเด็นที่ฟ้องร้องกันอยู่ และผลของการตัดสินของอนุญาโตตุลาการนั้น คู่ขัดแย้งจะนำไปปฏิบัติหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับว่าในช่วงที่ตกลงกันได้มีการเขียนสัญญาไว้หรือไม่ รวมทั้งขึ้นอยู่กับดุลพินิจของคู่ขัดแย้ง (ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ และคณะ, 2549)

4) กระบวนการนิติบัญญัติ (Legislation) สืบเนื่องจาก ความขัดแย้งในบางกรณีเกิดขึ้นเพราะผู้คนได้รับความเดือดร้อนจากข้อกฎหมายที่ล้าสมัย หรือกฎหมายที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับคนบางกลุ่ม เช่น กฎหมายป่าสงวน ที่ถูกกำหนดขึ้นและบังคับใช้ภายหลังจากที่ผู้คนได้เข้าไปใช้ประโยชน์จากป่ามาหลายปีแล้ว กฎหมายนี้ก็ออกกฎหมายภายหลังในการห้ามไม่ให้ผู้คนเข้ามาใช้พื้นที่ ฉะนั้นทางแก้ไขเพื่อระงับความขัดแย้งนี้ อาจจะต้องแก้ไขที่ตัวกฎหมาย โดยการใช้กระบวนการนิติบัญญัติ เช่น การร่างกฎหมายป่าชุมชนหรือสิทธิชุมชนขึ้นมาเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหา เป็นต้น



5) การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural Mediation) การเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่ขัดแย้งที่ต่างวัฒนธรรมกันได้รับผลประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่ายโดยมีบุคคลที่สามทำหน้าที่เป็นคนกลาง (Mediator) ในการไกล่เกลี่ย ซึ่งบุคคลที่สามนี้จำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของคู่ขัดแย้ง และจะต้องเป็นคนที่เปิดกว้างรับความแตกต่างทางด้านชาติพันธุ์ ชนชั้น เพศและศาสนาได้ นอกจากนี้การเลือกใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยก็เป็นกุญแจสำคัญ โดยคนกลางต้องเลือกใช้ภาษาที่สามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจได้ ซึ่งอาจจะเป็นภาษาของคนกลางที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย แต่ต้องพิจารณาว่าภาษาที่ใช้ในการสื่อสารนั้นได้รับการยินยอมจากคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย เป็นต้น (Bernard Mayer, 2000)

6) การสานเสวนา (Dialogue) สานเสวนา หมายถึง กระบวนการกลุ่มในการจัดการกับความขัดแย้งที่อาศัยบุคคลที่สามช่วยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้เกิดการพูดคุยสนทนากันระหว่างกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ความขัดแย้งที่มีความซับซ้อนและความตึงเครียด โดยเฉพาะความตึงเครียดระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในความขัดแย้ง โดยการสานเสวนาจะเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการลดอคติและสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้เข้าร่วมกระบวนการ การสานเสวนา นอกจากจะเป็นกระบวนการ การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และสร้างสัมพันธภาพที่ดีของคู่ขัดแย้งทุกฝ่ายแล้ว การสานเสวนายังเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งหนึ่งที่สามารถช่วยเยียวยาบาดแผลในจิตใจของผู้เข้าร่วมการสานเสวนาด้วย เพราะเมื่อผู้เข้าร่วมการสานเสวนาได้มีโอกาสพูด หรือบอกเล่าความรู้สึกที่มีในใจ ก็เปรียบเสมือนได้แบ่งเบาความคิดความรู้สึกที่ทุกข์ของตัวเองลงมาให้ผู้อื่นรับทราบร่วมกัน โดยมีเพื่อนๆ ผู้เข้าร่วมสานเสวนาท่านอื่นๆ คอยรับฟัง เสนอความเห็นและเยียวยาจิตใจกันและกัน เป็นต้น (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และเหมือนขวัญ เรณูมาศ, 2560)

### 2.1.2.3 กระบวนการจัดการความขัดแย้ง

ความขัดแย้งนอกจากจะเกิดกับตนเองแล้วยังสามารถเกิดขึ้นได้กับคนอื่น และกลุ่มบุคคลอีกด้วย ซึ่งมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งแบ่งเป็นขั้นตอน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์: 2540) ดังนี้

#### 1) การจัดการความขัดแย้งกับผู้อื่นและองค์กร

1.1) การวินิจฉัยความขัดแย้ง โดยเป็นขั้นตอนที่สำคัญ คือ ต้องพิจารณาให้ถ่องแท้ว่าความขัดแย้งมีสาเหตุจากอะไร เกิดขึ้นเมื่อใด ความขัดแย้งที่เกิดมีประโยชน์หรือโทษอย่างไร

1.2) การกำหนดปัญหาความขัดแย้งว่าเกิดขึ้นกับใคร เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม

1.3) พิจารณาผลของความขัดแย้งที่จะตามมาว่าเป็นไปในทางดี หรือไม่ดี ความขัดแย้งในปัจจุบันผลเป็นอย่างไร ในอนาคตจะเป็นอย่างไร ต้องพร้อมแก้ผลที่เสียหายและมุ่งสร้างผลที่ดีที่เกิดจากความขัดแย้ง

1.4) สร้างยุทธวิธีในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นการพิจารณาถึงการใช้เทคนิคและวิธีใดในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์

จากข้างต้นนี้ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน หากเกิดมีความขัดแย้งในการทำงานกับคนในชุมชน หรือองค์กรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ในการจัดการความขัดแย้งนี้สามารถนำหลักการข้างต้นมาใช้แก้ปัญหาความขัดแย้ง คือ ต้องวินิจฉัยความขัดแย้งในรายละเอียดถึงการเกิดของปัญหาว่าเกิดขึ้นอย่างไร เกิดขึ้นกับใคร รวมทั้งผลเสียหายจากความขัดแย้ง และเมื่อพิจารณาความขัดแย้งในแง่มุมมองต่าง ๆ แล้วก็ต้องหาทางจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานกับผู้อื่น หรือคนในองค์กรที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้งานสัมฤทธิ์ผล

## 2) การจัดการความขัดแย้งกับชุมชน

โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะต้องมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหาและวางแผนการมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการพัฒนาจนถึงมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา (บำเพ็ญ เขียวหวาน, 2551 : 58 -59) กระบวนการมีส่วนร่วมนี้สามารถนำมาแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ซึ่งเป็นการอาศัยความร่วมมือจากคู่ขัดแย้งในการแก้ปัญหา ดังเช่นปรากฏในรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งผลที่เกิดขึ้นคือ ชนะ -ชนะ หมายถึง ทั้งคู่ได้รับผลลัพธ์หรือผลประโยชน์ร่วมกัน

## 3) กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ ดังนี้

3.1) การมีส่วนร่วมตัดสินใจขั้นตอนนี้ ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะรู้สึกถึงผลกระทบต่อวิถีชีวิต และมีความต้องการที่มีส่วนร่วมมากกว่าเพียงแค่การแสดงความคิดเห็นคือเป็นผู้ร่วมตัดสินใจโดยใช้กระบวนการที่เรียกว่าฉันทามติ (Consensus) ในการหาข้อยุติ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2548 : 14) ซึ่งจะไม่ใช้วิธีเสียงข้างมากเป็นผู้ชนะ (Majority Rules) เหมือนเช่นการประชุมทั่วไป

3.2) การเจรจาไกล่เกลี่ย ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง การเจรจา ไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการที่คู่ขัดแย้งสองฝ่ายหรือมากกว่า ซึ่งอาจเป็นคนหรือ กลุ่มคน ร่วมกันพัฒนาข้อตกลงที่มีโอกาสเป็นไปได้ร่วมกัน เพื่อเป็นแนวทางกติกากิจกรรรมร่วมกัน (วันชัย วัฒนศัพท์, 2548 : 33) ซึ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้นมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การเจรจาไกล่เกลี่ยกันเอง (Negotiation) แต่การเจรจาที่น่าสนใจใช้การมีส่วนร่วมของคนกลาง เรียกว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation)

หลักการของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางนี้ คือ คู่เจรจาท่างทำความเข้าใจกับความเชื่อ แรงจูงใจ และพฤติกรรมของคู่เจรจา และพยายามหาข้อยุติจากทางเลือกที่คู่เจรจาร่วมกันเสนอนจนเป็นที่พอใจของคนทั้งสองฝ่าย การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางจึงเป็นการที่คู่ขัดแย้ง พยายามที่จะแก้ปัญหาคความแตกต่างระหว่างกันโดยใช้ความช่วยเหลือของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อแก้ปัญหาคความขัดแย้งให้คู่เจรจาท่างพอใจ เครื่องมือที่ใช้ในการเจรจาสื่อสารคือ โต๊ะเจรจาท่าเทียบมกัน ใช้การฟังอย่างจริงจัง เพื่อรับรู้ความทุกข์หรือผลกระทบของคู่เจรจาทรรวมทั้งมุมมองของทั้ง 2 ฝ่ายโดยยึดผลประโยชน์ร่วมกัน มีการเตรียมตัวเพื่อรับฟังอย่างเข้าใจ เตรียมหาทางเลือกหลายๆ ทางในมุมมองของอีกฝ่าย และในส่วนการดำเนินการเจรจาทจะใช้การสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Dialogue) ใช้การฟังอย่างตั้งใจที่จะเข้าใจฝ่ายอื่น และจะมีความระมัดระวังเรื่องผลกระทบต่อบุคคลซึ่งจะไม่ใช้การโต้เถียง (Debate) เพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดชนะฝ่ายเดียว

โดยสรุปในเรื่องของกระบวนการจัดการความขัดแย้งนั้นมีขั้นตอนภายในกระบวนการตามแต่ละลักษณะของการเกิดความขัดแย้งโดยอาจเกิดทั้งเกิดจากตนเอง บุคคลอื่น กลุ่มบุคคล หรือชุมชน กระบวนการจัดการความขัดแย้งนั้นจึงต้องปฏิบัติให้เหมาะสม โดยในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ใช้นั้นคือรูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี ที่ได้มาจากหลักคิดของสันติวิธีคือการใช้ความรุนแรง และใช้กระบวนการจัดการความขัดแย้งที่เรียกว่าการเจรจาทไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง และใช้บุคคลที่สามหรือคนกลางมาเป็นผู้ประสานเพื่อให้คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายได้รับทราบถึงสาเหตุ ปัญหา และผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหาคโดยยึดถึงประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นมาเพื่อต้องการที่จะให้เกิดการพัฒนาในทางกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ซึ่งหลักการสำคัญของยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นคือการใช้ความสำคัญกับการชดใช้เยียวยาผู้เสียหาย การบำบัดฟื้นฟูผู้กระทำความผิด และเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการแก้ไขปัญหาค

### 2.2.1 ประวัติความเป็นมาของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2545 : 8-9) เป็นแนวคิดใหม่ที่มีการเคลื่อนไหวผลักดันให้มีการนำมาใช้กันทั้งในระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ไม่ใช่เป็นเรื่องใหม่ของสังคมโลก เนื่องจากพบว่าเคยมีการใช้การอำนวยการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อยู่ในกลุ่มชาวอาหรับ กรีก และ

โรมันโบราณซึ่งในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาถูกรื้อฟื้นนำกลับมาใช้อีกครั้ง ในสังคมตะวันตกหลายแห่งทั้งในทวีปยุโรป อเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย ควบคู่กับการใช้กระบวนการยุติธรรมที่เป็นแบบแผนหลักของสังคม โดยการเยียวยาของคนกลาง ทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรืออาสาสมัครที่เป็นตัวแทนของชุมชนสามารถสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตร และความรู้สึกผ่อนคลายให้บังเกิดขึ้น ประกอบกับการที่เหยื่ออาชญากรรมได้มีโอกาสบรรยายผลกระทบจากอาชญากรรมรวมถึงการให้อภัยของเหยื่ออาชญากรรม และบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกสำนึกผิดและละอายต่อการกระทำผิดทำให้เกิดขึ้นแก่ผู้กระทำความผิดที่สมัครใจเข้าร่วมกิจกรรมนี้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดของทุกฝ่ายไปในทางที่ถูกต้อง และเพิ่มพูนความถี่ในการสร้างความสมัครสมานสามัคคีให้บังเกิดขึ้นในสังคมโลกที่เต็มไปด้วยความขัดแย้งแห่งนี้

นอกจากนี้ ในประเทศทางตะวันออกก็ได้มีกระบวนการดังกล่าวนี้มาเป็นเวลานานแล้ว เช่น สาธารณรัฐประชาชนจีนจะมีคณะกรรมการไกล่เกลี่ย โดยมีคณะกรรมการประจำหมู่บ้านสำหรับในชุมชน นอกจากนี้ยังพบว่ามีคณะกรรมการไกล่เกลี่ยประจำสายถนน โดยใช้ถนนเป็นหลักสำหรับบ้านที่อยู่ตามริมถนน ซึ่งคณะกรรมการจะประกอบด้วยผู้อาวุโสประจำหมู่บ้านและประจำสายถนน จะทำการไกล่เกลี่ยทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขัดแย้งใดๆ ก่อนจะมาถึงศาลจะต้องผ่านคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเสียก่อน ถ้าระงับความขัดแย้งไม่ได้จึงจะไปศาล เพราะฉะนั้นการใช้สถาบันอย่างไม่เป็นทางการนี้ถือเป็นหลักการเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหา ซึ่งนอกจากในระบบงานยุติธรรมโบราณของอารยธรรมอาหรับกรีกและโรมัน ตลอดจนการปฏิบัติของชนเผ่าต่าง ๆ ในแอฟริกาเหนือ หรือประเทศทางตะวันออกจะปรากฏร่องรอยการใช้วิธีการนี้แล้ว ในปัจจุบัน ยังปรากฏรูปแบบของการปฏิบัติงานยุติธรรมที่มีลักษณะของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในที่ต่าง ๆ ทั่วโลกมากมาย เช่น ในอเมริกาเหนือมีแนวทางปฏิบัติในงานยุติธรรมที่เข้าข่ายกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ถึง 300 รูปแบบ และในยุโรปพบว่ามีแนวทางปฏิบัติในกระบวนการยุติธรรมลักษณะดังกล่าวมากกว่า 500 รูปแบบ ทั้งยังได้รับความสนใจจากระบบงานยุติธรรมทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงทศวรรษที่ 20 จึงนับได้ว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นน่าจะเป็นหนึ่งในแนวทางของการปฏิรูประบบงานยุติธรรมของประเทศต่าง ๆ ในศตวรรษที่ 21

โดยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) เกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศแคนาดาในช่วงปี ค.ศ.1970 โดยเป็นแนวคิดที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยระหว่างเหยื่อและผู้กระทำผิด (Howard Zehr, 2005) ซึ่งผู้กระทำผิดจะถูกนำมาที่บ้านของเหยื่อเพื่อให้เห็นว่าผลของการกระทำของตนเองทำให้เหยื่อรวมทั้งครอบครัว และชุมชนที่เหยื่อของสมาชิกได้รับความเดือดร้อนเพียงใด ถือได้ว่าโบสถ์เป็นผู้นำในการเคลื่อนไหวในการนำระบบนี้มาใช้เป็นครั้งแรก โดยเน้นหลักคำสอนของชาวคริสเตียน ที่เน้นการเลื่อมใสในศาสนาเพื่อช่วยให้ตนเองพ้นจากทุกข์เพื่อให้เกิดความสันติสุขเป็นหลัก และแม้ว่าช่วงปี ค.ศ.1980 – 1990 แนวคิดดังกล่าวจะเปลี่ยนไปเป็นหลักในทางโลกมากกว่า

ทางศาสนาก็ตาม และได้ถูกเริ่มนำมาใช้กับผู้กระทำผิดที่เป็นเด็กและเยาวชน และขยายไปเป็นโครงการสำหรับผู้ต้องหาที่รอลงอาญา โดยให้เหยื่อและผู้กระทำผิดร่วมกันกำหนดโทษเพื่อนำเสนอต่อผู้พิพากษาเพื่อพิจารณา ซึ่งวิธีการนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้กระทำผิดในลักษณะที่เป็นไปตามความต้องการของเหยื่อ ช่วยลดอัตราการกระทำผิดซ้ำ เป็นการชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหยื่อจะมีความพอใจต่อการตัดสินคดีโดยวิธีการนี้มากกว่าการใช้กระบวนการทางศาลที่ใช้ในปัจจุบัน

ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้เริ่มมีอิทธิพลในหลายประเทศ Michael Tony ทำการวิจัยเกี่ยวกับนโยบายการตัดสินของสหรัฐอเมริกา (จาร์ส รุ่งเรือง, 2547 : 55) ว่ามีแนวคิดหลักๆ อยู่ 4 แนวคิด คือ การตัดสินที่ไม่ได้กำหนดตายตัว การตัดสินตามมาตรฐานหรือแนวทางที่วางไว้ การตัดสินแบบเสียง และ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เหตุที่ Tony นำแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์รวมไว้ด้วยกับแนวคิด 3 ประการแรก เนื่องจากเขามีความคิดว่าไม่มีแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งที่สมบูรณ์ ซึ่งกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในคดีที่มีความรุนแรงโดยถูกนำมาปรับประยุกต์ใช้ในทุกขั้นตอนของการพิจารณาคดี และกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วในรูปแบบของการมีส่วนร่วมของชุมชน และการเน้นความรับผิดชอบของผู้กระทำผิด ซึ่งเป็นเป้าหมายหลัก หรืออีกนัยหนึ่งนั้น กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีบทบาทสำคัญต่อการจัดทำนโยบายการตัดสินคดีของสหรัฐอเมริกา เพราะเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ได้ในทุกขั้นตอนของการพิจารณาคดี และมีความเกี่ยวข้องทั้งการกระทำผิดและผู้กระทำผิดด้วย นอกจากนี้ยังมีบทบาทที่สำคัญต่อระบบกระบวนการยุติธรรมในประเทศอื่นๆ ด้วย โดยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีแนวโน้มที่พัฒนาจากการไกล่เกลี่ยระหว่างเหยื่อและผู้กระทำผิดหรือลักษณะการประนีประนอมซึ่งเริ่มต้นมีขึ้นในแคนาดาและสหรัฐอเมริกาในช่วงทศวรรษที่ 1970 นักวิชาการเกี่ยวกับกระบวนการดังกล่าวหลายคนใช้คำว่า กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และการไกล่เกลี่ยระหว่างเหยื่อและผู้กระทำผิดทดแทนกัน คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องรวมไปถึงกระบวนการที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์และวิธีการที่เรียกว่าการทำให้รู้สึกละอายใจ

ขณะที่ Susan Sharpe (1998 : 7-12) ชาวแคนาดา ได้นำเสนอหลักการ 5 ประการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เพื่อสนับสนุนแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา คือ

1) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เชิญชวนให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และความเห็นที่เป็นเอกฉันท์ หมายความว่า ทั้งเหยื่อและผู้กระทำผิดจะต้องเข้ามามีส่วนร่วม และในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นหรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบต่อการกระทำผิดเข้ามามีส่วนร่วมด้วย

2) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ต้องช่วยในการเยียวยาสิ่งที่เสียหายไปซึ่งจะต้องอาศัยข้อเท็จจริงหรือต้องการแสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยทั้งเหยื่อและผู้กระทำผิดเองก็จะได้รับการเยียวยาเช่นเดียวกัน ผลคือทำให้เกิดการผ่อนคลายจากความกลัวหรือความรู้สึกว่าโทษที่ต้องได้รับจะเบาบางลง หรือการได้รับโอกาสในการกลับตัวเป็นคนดี

3) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ต้องการก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อการกระทำ โดยไม่ได้หมายถึงเฉพาะการที่ผู้กระทำความผิดต้องรับสภาพที่ตนเองละเมิดกฎหมาย แต่เขาต้องเผชิญหน้ากับเหยื่อที่ถูกเขากระทำอีกด้วย ผู้กระทำผิดจะต้องบอกถึงสาเหตุที่ทำให้เหยื่อและชุมชนเข้าใจได้ว่าทำไมตนถึงต้องกระทำเช่นนั้น และจะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหานั้นที่ตนเองกระทำขึ้นมา

4) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ต้องการเสริมสร้างให้คนกลับมาประสานรอยร้าวร่วมกัน เพราะอาชญากรรมที่เกิดขึ้นสร้างความแตกแยกในชุมชนซึ่งเป็นผลกระทบทางด้านจิตใจต่อผู้คนในชุมชน ดังนั้น กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จะช่วยในการรอมชอม ประนีประนอมระหว่างเหยื่อ ผู้กระทำผิด และชุมชน

5) กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ต้องการทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งเพื่อช่วยกันป้องกันปัญหาความเสียหายในอนาคต อาชญากรรมเป็นภัยแต่อาจแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมที่ปรากฏอยู่ของกระบวนการพิจารณาคดีได้ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการจัดรูปแบบเพื่อทำให้ชุมชนน่าอยู่และเต็มไปด้วยความเท่าเทียม

## 2.2.2 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

(กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2544 : 57-58)

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเบื้องต้นเกิดขึ้นมาจากแนวคิดในการที่จะแก้ไขและปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาตามปกติ ซึ่งมีปัญหามาจากสาเหตุหลักๆ ที่สำคัญ ได้แก่

1) กระบวนการยุติธรรมทางอาญาถูกผูกขาดโดยรัฐมากเกินไป กล่าวคือรัฐเข้ามามีการจัดการกระบวนการต่าง ๆ หมดทั้งระบบ โดยไม่มีพื้นที่ให้ชุมชนและประชาสังคมเข้ามามีบทบาทหรือส่วนร่วมเท่าที่ควร ประเด็นนี้เป็นเรื่องที่ได้รับการถกเถียงและวิจารณ์กันอย่างกว้างขวางในเวทีสัมมนาทางวิชาการต่าง ๆ เนื่องจากถือเป็นเรื่องสำคัญที่ควรได้รับการแก้ไขและปรับปรุง

2) กระบวนการยุติธรรมทางอาญานั้นมุ่งเน้นที่จะนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ โดยในบางครั้งลืมนึกถึงความสำคัญกับผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรม

3) กระบวนการยุติธรรมทางอาญามีลักษณะตั้งคดีและข้อพิพาทเข้าสู่ระบบไม่ค่อยมีกระบวนการที่จะส่งเสริมให้มีการแก้ไขปัญหาในชุมชน ไม่ค่อยส่งเสริมให้มีการแก้ไขปัญหานั้น

ตำรวจ ชั้นอัยการเท่าที่ควรมีแต่การตั้งคดีไปสู่ระบบของศาล ซึ่งทำให้มีภารกิจค่อนข้างมาก ท้ายที่สุดจำนวนจำเลยหรือผู้กระทำความผิดก็จะไหลเข้าไปสู่ชั้นราชทัณฑ์ อันทำให้มีภาระหน้าที่หนักมากขึ้นจนในบางครั้งพบว่าเกินกว่ากำลังที่จะรองรับได้ การใช้แนวคิดดังกล่าวจึงส่งผลให้เกิดปัญหานักโทษล้นเรือนจำ และอาจทำให้บุคคลที่ถูกจำคุกอยู่นั้นไม่ได้รับการฟื้นฟูที่เหมาะสมเพราะด้วยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับไม่สามารถกลับมาเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมได้ จากสภาพปัญหาดังกล่าวนี้อเอง ได้มีการเสนอหนทางในการแก้ปัญหา คือ การปรับกระบวนทัศน์ใหม่ ได้แก่ แนวคิดเรื่อง “การอำนวยความยุติธรรมเชิงแก้แค้นทดแทน” ที่เรียกว่า Retributive Justice จะต้องมีการนำมาทบทวนและปรับแนวคิดใหม่เป็น “การอำนวยความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” หรือ Restorative Justice แนวคิดใหม่นี้มองว่าปัญหาอาชญากรรมนั้นไม่ใช่เรื่องที่ทำต่อ “รัฐ” และกระทบต่อความสงบของรัฐเท่านั้น แต่เป็นเรื่องที่กระทบต่อ “ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล” ระหว่าง “ผู้กระทำผิด” “ผู้เสียหาย” และ “ชุมชน” ที่อาชญากรรมเกิดขึ้น ดังนั้น ทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมไม่ว่าจะเป็นผู้กระทำผิด ผู้เสียหาย หรือชุมชน ควรที่จะมีส่วนร่วมและบทบาทร่วมกันในการเข้ามาแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างสรรค์ความสันติสุข แล้วนำความสมานฉันท์กลับคืนสู่ชุมชนอีกครั้งหนึ่ง

### 2.2.3 ความหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

Howard Zehr (2002 : 40) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิดได้มีส่วนได้ส่วนเสียในความผิด และมีการระบุดังความเสียหาย ความต้องการ และหน้าที่เพื่อที่จะชดใช้เยียวยาให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

John Braithwaite (1998 : 323-344) ได้ให้ความหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไว้ว่า การบรรเทาความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรมให้กลับสู่สภาพดีดังเดิมทำให้เหยื่อเป็นศูนย์กลางของกระบวนการยุติธรรม ขณะเดียวกันก็บูรณาการผู้กระทำผิด และสังคมเข้าด้วยกัน โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นประการแรก คือ การบรรเทาความเสียหายแก่เหยื่อ ซึ่งหมายถึงการที่เหยื่อได้รับการชดใช้ทดแทนมูลค่าของทรัพย์สินที่เสียหายรวมทั้งความเสียหายส่วนบุคคลอื่นๆ และโดยรวมแล้วหมายถึงการเยียวยาสมานฉันท์ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยให้กลับคืนมาอีกครั้ง กล่าวคือเป็นการเยียวยาสมานฉันท์ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยให้กลับคืนมาอีกครั้ง เช่น ความรู้สึกของเหยื่อที่ถูกโจรกรรมบ้านเรือนทรัพย์สิน จะต้องทุกข์ทรมานเมื่อความเป็นส่วนตัวถูกล่วงละเมิดและรู้สึกไม่ปลอดภัย และเมื่อครั้งหนึ่งของผู้คนถูกทิ้งให้รู้สึกวุ่นวายอันตรายพื้นฐานไป

Roach (2000 : 256) ให้คำนิยามว่า กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ว่า หมายถึง วงจรรูปแบบของความยุติธรรมที่มีเจตนาาร่วมกันในอนาคตที่จะลดความเป็นขั้นตอนความเป็นแบบแผน พิธีการและลำดับขั้น และพยายามที่จะสมานฉันท์ความเสมอภาค (equality) ที่ถูกกระทำจากอาชญากรรมและเพื่อนำองค์กรรวมไปสู่ประสบการณ์ตรงทั้งของ “การกระทำผิด” (offending) และ การตกเป็น

เหยื่อ (victimization) วงจรนี้ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตามเกี่ยวข้องกับสวัสดิการของทั้งเหยื่อและผู้กระทำผิด (Welfare of both offenders and victims) การลงโทษอย่างไม่เป็นทางการ (Informal non-punitive approach) และการมีส่วนร่วมจากชุมชนอย่างกว้างขวาง (Wide community participation)

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ (2545) ให้ความหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกที่มีเป้าหมายสุดท้ายให้ทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบได้กลับคืนสู่สภาพดีดังเดิม อันเป็นกระบวนการที่สร้างความสมานฉันท์ทำให้เกิดการฟื้นฟูสัมพันธ์ระหว่างเหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำผิด โดยมีหลักการว่า ควรเป็นกระบวนการที่ไม่เป็นทางการ ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้มาพบปะกันในบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดความปรองดอง ส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดได้สำนึกผิด ได้ชดใช้ และส่งเสริมให้ชุมชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548 : 47) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” ว่าหมายถึง ปรัชญาแนวคิดและกระบวนการปฏิบัติต่อความขัดแย้ง พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การกระทำกึ่งอาชญากรรม และอาชญากรรม ด้วยการคำนึงถึงเหยื่ออาชญากรรมและชุมชน ผู้ที่ได้รับผลกระทบเป็นศูนย์กลางโดยกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ จะสร้างตระหนักรู้ต่อความขัดแย้งหรือความเสียหาย เยียวยาความเสียหายทั้งทางร่างกายทรัพย์สิน และความสัมพันธ์ รวมทั้งสร้างแผนความรับผิดชอบ หรือข้อตกลงเชิงป้องกันที่เป็นไปได้ อันนำไปสู่ผลลัพธ์แห่งความสมานฉันท์ของสังคม

อังคณา บุญสิทธิ์ (2550) ได้กล่าวถึง กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ว่า คือวิธีการจัดการกับความขัดแย้งตามวิถีทางความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (restorative justice approach) ซึ่งให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ (peace) อยู่ร่วมกันด้วยความรัก (love) ความเอื้ออาทรกันและกัน (caring) และความมีเมตตากรุณาแก่กัน (mercy) ซึ่งทั้ง 4 คำนี้จะต้องอยู่บนหลักการที่สำคัญคือ ความเสมอภาค (respect) ซึ่งกันและกัน กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จึงเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทในวิถีทางยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

วิชา มหาคุณ (อ้างใน กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2545 : 26) ได้กล่าวถึง กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ว่าเป็นกระบวนการซึ่งทุกฝ่ายมีส่วนเกี่ยวข้องในความผิดที่เกิดขึ้นได้พร้อมใจกันเข้ามาแก้ไขปัญหาด้วยกัน โดยหาวิธีจัดการกับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดและสิ่งที่ปรากฏอยู่เพื่ออนาคตข้างหน้า

นันทิ จิตสว่าง (อ้างใน กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2545 : 79-82) ได้ให้ความหมายของคำว่า Restorative Justice ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่เน้นการตกลงกันของฝ่ายผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด และสมาชิกของชุมชน หลักสำคัญจะอยู่ที่การพบกันระหว่างผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด และสมาชิกของชุมชน โดยในแต่ละฝ่ายจะมีโอกาสได้เปิดเผยเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และแสดงความรู้สึกออกมาจึงทำให้แต่ละฝ่ายจะเข้าใจใน



เหตุการณ์ และเข้าใจในแต่ละฝ่ายมากยิ่งขึ้น และรวมไปถึงก่อให้เกิดการชดใช้เยียวยาทั้งในรูปของการจ่ายค่าชดเชย การทำงานให้ผู้เสียหายหรือชุมชน หรือวิธีการอื่นๆ

ชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ (อังกะโน กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2545 : 121-123) กล่าวถึงความหมายของคำว่า ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ว่าเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมซึ่งมีกระบวนการทัศน์เกี่ยวกับความยุติธรรม (Paradigm of Justice) ที่เน้นการจัดให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการกระทำผิดทางอาญา ซึ่งได้แก่ ผู้เสียหายหรือเหยื่อ ชุมชน และผู้กระทำผิด ได้ร่วมมือกันโดยตรงในการจัดการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการฟื้นฟู ชดใช้ เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่เหยื่ออาชญากรรมด้วย

กล่าวโดยสรุป กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นหมายถึง กระบวนการยุติธรรมที่ไม่เป็นทางการและไม่มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งหรืออาชญากรรม ได้แก่ ผู้กระทำผิดจะต้องได้ตระหนักและรู้สำนึกถึงการกระทำของตนและความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่เหยื่ออาชญากรรม ตลอดจนต้องได้รับโอกาสจากสังคมให้กลับตนเป็นคนดี ส่วนเหยื่ออาชญากรรมนั้นจะต้องได้รับการดูแล เยียวยา ทั้งทางด้านจิตใจและร่างกายที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ชุมชนก็จะมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นร่วมกัน โดยมีคนกลางเป็นผู้ประสานงานให้ความช่วยเหลือเพื่อให้มีการพูดคุยของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่ความสงบสุขดั้งเดิม

#### 2.2.4 หลักการสำคัญของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548 : 31-35) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่จะสามารถทำให้เข้าใจในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้ดียิ่งขึ้น ประกอบไปด้วยหลักการต่าง ๆ ดังนี้

1) หลักบุคคลนิยม (personalism) ถือเป็นกระบวนการทัศน์ในการมองอาชญากรรมที่เปลี่ยนไปจากกระบวนการทัศน์เดิม โดยมองว่าอาชญากรรมที่เกิดขึ้นนั้นถือเป็นการละเมิดต่อบุคคลและสัมพันธ์ภาพของบุคคลเป็นลำดับแรกก่อนที่จะเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายเป็นลำดับถัดมา

2) การชดใช้ค่าทำขวัญ (reparation) โดยเป้าหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นคือเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมจะต้องได้รับการชดใช้เยียวยาทั้งการบาดเจ็บทางด้านร่างกายและจิตใจที่ถูกกระทบกระเทือน รวมทั้งความรู้สึกเสียเกียรติ และความปลอดภัย เป็นต้น

3) การกลับคืนสู่สังคม (reintegration) เป้าหมายอีกประการหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นคือการที่เหยื่ออาชญากรรมได้รับการชดใช้เยียวยาไปพร้อมๆ กับประสานงานให้ผู้กระทำผิดตระหนักถึงสิ่งที่ได้ทำพลาดลงไปและกลับคืนสู่สังคมได้ดีภายหลังจากการเกิดการกระทำผิด

4) การมีส่วนร่วม (participation) เป้าหมายสุดท้ายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ นั้นคือการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรม ได้แก่ เหยื่อ ผู้กระทำผิด และชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการกระทำผิดได้มารวมกันแก้ไขปัญหา

### 2.2.5 ขั้นตอนการทำงานของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีขั้นตอนการทำงานประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556 : 215-216) ดังนี้

- 1) ขั้นการเชิญชวน มีการเชิญชวนให้ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดตกลงยินยอมเข้าสู่การประชุมร่วมกันโดยมีเจ้าหน้าที่หรือผู้แทนชุมชนซึ่งเป็นคนกลางเป็นผู้ประสานการประชุม
- 2) ขั้นการรับทราบกฎหมายพื้นฐาน ผู้ประสานงานเป็นผู้แจ้งให้ทราบเรื่องขั้นตอนการดำเนินการไปสู่ข้อสรุป การแสดงสิทธิเมื่อรู้สิกว่ากระบวนการนั้นไม่ยุติธรรมสำหรับตน และการผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้พูดและผู้ฟัง
- 3) ขั้นตอนการบรรยายความรู้สึก การสรุปและการตระหนักถึงคุณค่าที่ได้รับ โดยใช้ทักษะที่มีการฝึกอบรม
- 4) ขั้นตอนการแสวงหาความลงตัวในข้อตกลง เป็นขั้นตอนที่แสวงหาความเป็นไปได้และความเหมาะสมของการชดเชยเยียวยา และการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุในอนาคต
- 5) ขั้นตอนสรุปข้อตกลงและแสดงความยินดี เป็นการเขียนข้อตกลงที่บรรลุร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร หรือย้อนกลับไปเริ่มขั้นตอนที่หนึ่งใหม่ หากยังไม่สามารถตกลงกันได้
- 6) ขั้นตอนการติดตามผล เป็นขั้นตอนที่ตรวจสอบว่ามีการรักษาสัญญาด้วยการปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ตกลงกันไว้หรือไม่ ถ้ามีปัญหาให้ย้อนกลับไปเริ่มต้นกระบวนการใหม่อีกครั้ง

### 2.2.6 ความแตกต่างของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก

(Department of Justice Canada, Restorative Justice in Canada [online], 2009.)

หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐในการรักษาความสงบสุขของสังคมในการอำนวยความยุติธรรม และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามกฎหมาย คือทำให้มีการดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดโดยกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก ความผิดอาญาส่วนใหญ่ได้กลายสภาพเป็นความผิดต่อรัฐ รัฐจึงมุ่งเน้นในการจับตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามหลักการแก้แค้นทดแทน เพื่อให้อาชญากรได้รับการลงโทษที่สาสมกับความผิดที่กระทำลงไปและเป็นไปตามความคาดหวังของสังคม ส่วนเหยื่ออาชญากรรม หรือผู้ที่ต้องเสียหายที่ได้รับผลกระทบทั้งทางด้านร่างกาย ทรัพย์สินเงินทอง และความสูญเสียทางจิตใจกลับถูกละเลยไม่ได้รับความใส่ใจในความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นเท่าที่ควร นอกจากนี้ผู้กระทำความผิดซึ่งเป็นบุคคล

ที่ถูกสังคมตราหน้าว่าเคยได้รับโทษทัณฑ์มาแล้ว ทำให้ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม อีกทั้งความขัดแย้งระหว่างเหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำความผิดไม่ได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง เพราะผู้กระทำความผิดมีความรู้สึกว่ายี่ออาชญากรรมทำให้ต้องได้รับโทษ ส่วนเหยื่ออาชญากรรมอาจจะรวมถึงครอบครัวและผู้ใกล้ชิดก็มีความรู้สึกหวาดกลัว และขาดความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต

ต่อมา เมื่อจำนวนอาชญากรรมมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น การที่รัฐมุ่งเน้นการลงโทษผู้กระทำความผิดเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลให้เกิดปัญหาในกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลักเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นปริมาณคดีที่เพิ่มมากขึ้น จำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำมีมากขึ้น ทำให้มีแนวความคิดที่มองว่าอาชญากรรมเป็นการกระทำที่เป็นปฏิปักษ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ ผู้กระทำความผิดและเหยื่ออาชญากรรม รัฐได้ให้ความสำคัญกับเหยื่ออาชญากรรมมากขึ้น โดยให้เป็นศูนย์กลางของคดีและมีบทบาทสำคัญในการดำเนินคดีอาญามากขึ้น ดังนั้นการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นควรให้เหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำความผิด และชุมชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน โดยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องดังกล่าวได้มีโอกาสรับความเข้าใจซึ่งกันและกันภายในบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ และมีบุคคลภายนอกที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางให้ทั้งสามฝ่ายได้ระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นร่วมกัน กล่าวคือ ผู้กระทำความผิดได้แสดงความรับผิดชอบในความผิดของตนด้วยการสำนึกผิด ขออภัย และพยายามบรรเทาผลร้ายที่เกิดขึ้น เหยื่ออาชญากรรมมีความรู้สึกถึงความสูญเสียได้รับการเยียวยาตามความพึงพอใจของตนเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้คลายความเคียดแค้น และให้อภัยผู้กระทำความผิด นอกจากนี้สังคมยังเปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดปรับพฤติกรรมเป็นคนดีของสังคมต่อไป อันจะนำไปสู่สังคมที่มีความปรองดองและสมานฉันท์ตามเป้าหมายของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาอีกด้วย ทั้งนี้ ขอสรุปการเปรียบเทียบกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลักและกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก  
และกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก (Conventional Criminal Justice)	กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice)
ให้ความสำคัญกับการดำเนินความผิดที่เกิดขึ้น	ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหา เพื่อหาบุคคลที่รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่เกิดขึ้น
สร้างตราบาปแก่อาชญากรเป็นการถาวร	ให้อาชญากรมีโอกาสกลับตนเป็นคนดี
ไม่มีการเผชิญหน้าที่จะทำให้เกิดความสำนึกผิดและการขออภัยกัน	มีความเป็นไปได้ที่จะมีการสำนึกผิด ขอโทษและขออภัยกัน

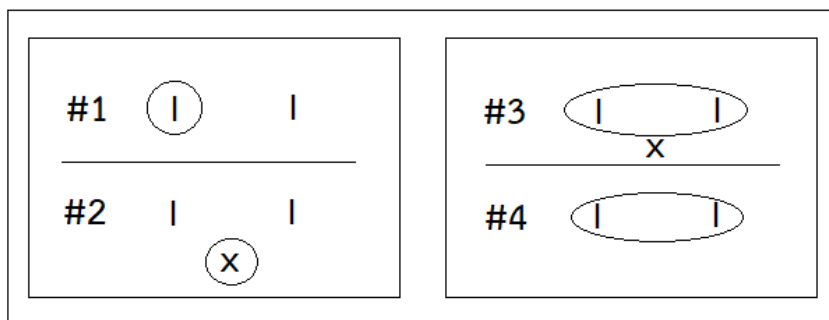
กระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก (Conventional Criminal Justice)	กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice)
การดำเนินคดีขึ้นอยู่กับบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ	บุคคลทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินคดี
การดำเนินคดีเป็นการลงโทษผู้กระทำความผิดโดยไม่ให้ความสำคัญกับเหยื่ออาชญากรรม	เหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำความผิดมีบทบาทในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาโดยการคำนึงถึงความต้องการของเหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำความผิดได้แสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน
ความรับผิดชอบของอาชญากร คือ การได้รับการลงโทษ	ความรับผิดชอบของอาชญากร คือ การเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดจากการกระทำของตนและหาหนทางในการแก้ไขปัญหา
การลงโทษเพื่อให้สาสมกับความผิดที่ได้กระทำ	การลงโทษเป็นการป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
มุ่งชดเชยความเสียหายแก่รัฐเป็นสำคัญ	มุ่งชดเชยความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรม
การลงโทษตามหลักการแก้แค้นทดแทนและปราบปรามการกระทำความผิดซ้ำ	การลงโทษเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างคู่ขัดแย้งให้กลับคืนสู่สภาพเดิม

ที่มา : Department of Justice Canada, Restorative Justice in Canada [online], 2009.

### 2.2.7 การทำงานของกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ (restorative justice process)

กระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ (restorative justice process) หมายถึง กระบวนการที่เหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำความผิด หรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา โดยอาจได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลที่สามที่มีความเป็นกลาง ซึ่งกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์มีความหมายรวมถึง การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (mediation) การประชุมปรึกษาหารือ (conferencing) และการพิพากษาแบบวงล้อม (sentencing circles) ด้วย ซึ่งสามารถแสดงทางเลือก 4 วิธีในการจัดการความขัดแย้ง (four options for handling conflict) ของ Ron Claassen (อ้างใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556 : 217-218)

ภาพที่ 5 แสดงทางเลือก 4 วิธี ในการจัดการความขัดแย้งของ Ron Claassen



ที่มา : ของ Ron Claassen (อ้างใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556 : 217)

ทางเลือกที่ 1 เป็นทางเลือกในการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียวเป็นผู้มี “อำนาจ” และใช้ “อำนาจ” นั้น เช่น การแก้ปัญหาความขัดแย้งบางกรณีระหว่างตำรวจกับอาชญากร โดยตำรวจแสดงอำนาจเพื่อยุติพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของอาชญากร

ทางเลือกที่ 2 เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยบุคคลที่สามหรือฝ่ายที่สาม (X) ที่วางตัวเป็นกลางเป็นผู้มี “อำนาจ” และใช้ “อำนาจ” นั้นในการตัดสินชี้ขาดความถูกต้องของปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เช่น การตัดสินคดีของศาลยุติธรรม หรืออนุญาโตตุลาการ

ทางเลือกที่ 3 ทางเลือกในการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยบุคคลที่สามประสานการจัดให้เกิดเวทีที่บุคคลทั้งสองฝ่ายซึ่งขัดแย้งกันได้มีโอกาสพบปะกันเพื่อเจรจาแก้ไขปัญหาความขัดแย้งกันเอง โดยทั้งสองเป็นผู้มี “อำนาจ” และใช้ “อำนาจ” ในการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทระหว่างกัน เช่น การใช้ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ทางเลือกที่ 4 เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยทั้งสองฝ่ายเป็นผู้มี “อำนาจ” และใช้ “อำนาจ” ในการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทระหว่างกันและกัน โดยไม่มีบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ตัวอย่างกรณีนี้ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเล็กๆ น้อยๆ ระหว่างสามี ภรรยา หรือเพื่อนฝูง

ทางเลือกที่ 3 และทางเลือกที่ 4 เป็นทางเลือกสำคัญในการแก้ไข และจัดการปัญหาความขัดแย้งที่ใช้ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยเรียกทางเลือกที่ 3 นี้ว่า “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” ซึ่งสามารถใช้จัดการความขัดแย้งได้ในทุกที่และทุกชั้นตอนที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้น ทั้งในโรงเรียน สถานที่ทำงาน ชุมชน ครอบครัว ทั้งในชั้นตอนก่อนที่คดีความจะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมระหว่างการดำเนินกระบวนการพิจารณา รวมทั้งชั้นตอนภายหลังการพิจารณาคดี

### 2.2.8 ความเป็นมาของความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในประเทศไทย

แนวความคิดเรื่องกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ได้ถือกำเนิดและเป็นที่รู้จักแพร่หลายในต่างประเทศ ตั้งแต่ช่วงปีพ.ศ. 2517 (ค.ศ. 1974) เป็นต้นมา สำหรับประเทศไทยหลักการของความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้เริ่มมีการกล่าวถึงในวงวิชาการของไทย เมื่อปีพ.ศ. 2538 (ค.ศ. 1995) หรือกว่า 20 ปีต่อมา ซึ่งเป็นช่วงแรกที่นักวิชาการด้านอาชญาวิทยาและกระบวนการยุติธรรมได้รู้จักกับความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นครั้งแรกผ่านวิธีการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมและการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด (จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548) โดยคำว่า Restorative Justice ไม่ได้มีการพูดถึงบนเวทีใดในประเทศไทย จนกระทั่งเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2543 ในการสัมมนา เรื่อง “ยุทธศาสตร์การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไทย” ซึ่งเชื่อว่าเป็นการกล่าวถึง “Restorative Justice” ครั้งแรกในประเทศไทย โดย ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ ได้มีการเน้นย้ำถึงปรัชญาและผลสุดท้ายที่ต้องการของแนวคิดนี้ คือ ความยุติธรรมเพื่อนำไปสู่สมานฉันท์ในสังคม (Justice for social harmony) จึงเป็นที่มาของการให้ความหมายของ Restorative Justice เป็นคำภาษาไทยโดย ดร.กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ ว่า “ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” ซึ่งคำนี้ได้กลายมาเป็นที่ยอมรับและถูกใช้กันอย่างกว้างขวางแต่นั้นเป็นต้นมา (จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548 หน้า 254; กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2545)

ต่อมา ได้มีการเปิดตัวอย่างเป็นทางการครั้งแรกของ “ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” อย่างเต็มตัวในประเทศไทยเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2545 บนเวทีสัมมนา เรื่อง “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: ทางเลือกใหม่สำหรับกระบวนการยุติธรรมไทย) โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระเจ้าหลานเธอพระองค์เจ้าพัชรกิติยาภาเสด็จเข้าร่วมการสัมมนาในครั้งนี้ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญสำหรับกระบวนการที่คนใหม่ให้เผยแพร่จนเป็นที่รู้จัก และมีการผลักดันกระบวนการที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของไทยอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในเวลาต่อมา บนฐานความคิดที่จะมุ่งเยียวยาและสร้างความพึงพอใจต่อผู้เสียหาย ด้วยการกระทำที่แสดงถึงความสำนึกรับผิดชอบต่ออาชญากรรมที่เกิดขึ้นโดยผู้กระทำผิด

การผลักดันสู่แนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างเป็นทางการเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ส่งเสริมการดำรงชีวิตที่มีความปลอดภัย น่าอยู่ และสงบสุขบนพื้นฐานของความยุติธรรมในสังคม สามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุขและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม โดยเสริมสร้างกระบวนการยุติธรรมแบบบูรณาการและบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมการใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกอย่างจริงจัง ซึ่งหมายรวมถึงกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส เด็กและสตรี ป้องกันและแก้ไขปัญหา

อาชญากรรมและยาเสพติด โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับนี้ยังได้กำหนดเป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ให้มีการลดคดีอาชญากรรมลงร้อยละ 10 นอกจากนั้นแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (พ.ศ. 2552 – 2555) ตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมการประนีประนอมข้อพิพาทและกระบวนการยุติธรรมทางเลือกยังกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและได้รับความยุติธรรมจากหลายช่องทางอย่างเหมาะสม เป็นการลดปริมาณคดีเข้าที่เข้าสู่ศาลหรือกระบวนการยุติธรรมลดระยะเวลาและภาระค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและประชาชน ยุติความขัดแย้งและสร้างความสมานฉันท์ปรองดองให้เกิดขึ้นในสังคม (สำนักกิจการยุติธรรม, 2551)

### 2.2.9 รูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มี 4 รูปแบบ ดังนี้

1) การไกล่เกลี่ยระหว่างผู้เสียหายกับผู้กระทำความผิด (Victim-Offender Mediation) (Bazemore, Gordon and Mark Umbreit, 2001 : 40 – 44) เป็นกระบวนการที่ให้เหยื่ออาชญากรรมหรือผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดมาพบกันในสถานที่ปลอดภัย โดยมีบุคคลที่เกี่ยวกับผู้กระทำความผิดหรือบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมเป็นผู้ส่งคดีเข้าสู่กระบวนการ เพื่อให้ผู้กระทำความผิดได้แสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน ให้ความช่วยเหลือและชดเชยความเสียหายต่อผู้เสียหายอาจไม่จำเป็นต้องตีค่าเป็นเงินเสมอไป โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี เพื่อช่วยให้กระบวนการเป็นไปด้วยดี อย่างไรก็ตาม ผู้เสียหายอาจร้องขอให้มีการไกล่เกลี่ยโดยผ่านโปรแกรมที่ให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายในชุมชน หรือติดต่อกับหน่วยงานคุ้มครองประพฤติ หรือติดต่อโดยตรงกับบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม

การไกล่เกลี่ยนี้ใช้กับความผิดหลากหลาย เป็นกระบวนการที่ให้ประโยชน์แก่เหยื่ออาชญากรรมในเบื้องต้นเหมาะสมกับคดีที่ควรหันเหออกมา เช่น ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ความผิดโดยประมาท ความผิดฐานทำร้ายร่างกาย ในกรณีที่เกี่ยวข้องอาชญากรรมร้องขอการหน่วงเหนี่ยวกักขัง และการหย่าร้าง ข้อพิพาทในชุมชนพาณิชย์และข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับคดีแพ่ง บางเขตใช้กับความผิดที่รุนแรง

2) การประชุมกลุ่มครอบครัว (Family group Conference) (นันทิ จิตสว่าง, 2543 : 2) เป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกรูปแบบหนึ่ง นอกจากจะมีผู้กระทำความผิด เหยื่ออาชญากรรมและผู้ไกล่เกลี่ยแล้วยังมีตัวแทนของชุมชนและครอบครัวของทุกฝ่ายเข้าร่วมปรึกษาหารือประชุมกันถึงแนวทางในการจัดการความผิดที่เกิดขึ้น นับเป็นการจัดการกับความผิดที่เกิดขึ้นที่แตกต่างจากการพิจารณาคดีโดยทั่วไป โดยยอมรับความเท่าเทียมกันของทุกฝ่ายในการที่จะตกลงแก้ปัญหาาร่วมกัน

การประชุมจะเริ่มจากการที่แต่ละฝ่ายจะเล่าถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ความรู้สึก โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยที่จะแปรเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความเข้าใจ และทำให้การจัดการกับความผิดที่เกิดขึ้นเป็นไป

ในทางสร้างสรรค์ โดยเริ่มจากการให้ผู้กระทำความผิดสำนึกและรับผิดชอบในการกระทำ พร้อมทั้งทำ  
 สิ่งใดในการชดเชยให้ผู้เสียหายและชุมชน ในขณะที่ผู้เสียหายและชุมชนให้อภัยและพร้อมที่จะ  
 ช่วยเหลือให้ผู้กระทำความผิดไม่กระทำความผิดซ้ำอีก วิธีการนี้มีได้มีการนำมาใช้กันในประเทศ  
 นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย แอฟริกาใต้ สหรัฐอเมริกาและแคนาดา

เป้าหมายของการประชุมกลุ่มครอบครัว มีดังนี้

- 1) เป็นการให้โอกาสเหยื่ออาชญากรรมเข้ามามีบทบาทโดยตรงในการอภิปรายถึง  
 การกระทำความผิด และพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับการลงโทษที่เหมาะสม
- 2) ให้ผู้กระทำความผิดได้รับรู้ถึงผลกระทบจากการกระทำความผิดของเขา มาก  
 ยิ่งขึ้นและให้โอกาสผู้กระทำความผิดในการแสดงความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนได้กระทำไป
- 3) เป็นการผูกมัดระบบการให้ความช่วยเหลือให้ผู้กระทำความผิด เพื่อการแก้ไข  
 ฟื้นฟูและจัดระเบียบพฤติกรรมในอนาคตของผู้กระทำความผิด
- 4) อนุญาตให้ทั้งเหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำความผิดได้ติดต่อกับระบบการให้  
 ความช่วยเหลือหลักในชุมชน

3) การประชุมโดยคณะกรรมการฟื้นฟูชุมชน (Community Reparative Board) (สุนิสา  
 เจริญพิพัฒน์, 2546) เป็นการให้ชุมชนมีบทบาทในการลงโทษผู้กระทำความผิดที่เป็นเด็กและผู้ใหญ่ที่  
 กระทำความผิดไม่ร้ายแรง โดยคณะกรรมการมีมาตรการลงโทษซึ่งเป็นที่ยอมรับร่วมกันทั้งจาก  
 คณะกรรมการและผู้กระทำความผิด มีการติดตามว่าผู้กระทำความผิดตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้หรือไม่  
 และรายงานผลต่อศาล

กระบวนการคือระหว่างการประชุมของคณะกรรมการฟื้นฟู คณะกรรมการจะอภิปราย  
 ร่วมกับผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการกระทำความผิด และผลร้ายที่ตามมาจากการกระทำนั้น  
 คณะกรรมการเป็นผู้กำหนดการลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งกำหนดระยะเวลาของการลงโทษ ซึ่งต้อง  
 ได้รับการยอมรับจากผู้กระทำความผิดด้วย ต่อมาผู้กระทำความผิดต้องรายงานต่อคณะกรรมการถึง  
 การปฏิบัติตามข้อกำหนดในการลงโทษดังกล่าว เมื่อครบตามเวลาที่กำหนดไว้ คณะกรรมการต้อง  
 รายงานการปฏิบัติตามการลงโทษที่กำหนดไว้ต่อศาล และหน้าที่ของคณะกรรมการต่อผู้กระทำความผิดก็  
 ยุติลง

เป้าหมายของคณะกรรมการฟื้นฟูชุมชน มีดังนี้

- 1) สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมโดยตรง
- 2) สนับสนุนให้เหยื่ออาชญากรรม และชุมชนได้มีโอกาสเผชิญหน้ากับผู้กระทำ  
 ความผิดในการสร้างพฤติกรรมที่เหมาะสมให้แก่เขา
- 3) สนับสนุนให้ผู้กระทำความผิดได้มีโอกาสในการแสดงความรับผิดชอบในความ  
 เสียหายจากการกระทำของเขาที่เกิดต่อเหยื่ออาชญากรรมและชุมชน



4) การทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมสำคัญในการแก้ปัญหาอาชญากรรม และเด็กกระทำความผิด เป็นการลดภาระและค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในกระบวนการยุติธรรมตามปกติ

4) รูปแบบการพิจารณาแบบล้อมวง (Circle sentencing) (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556 : 213) เป็นรูปแบบที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในกลุ่มชาวพื้นเมืองของทวีปอเมริกาเหนือโบราณ มีลักษณะการทำงานเช่นเดียวกับรูปแบบต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น การประชุมมีการนั่งล้อมวงกันเรียกว่า วงกลมแห่งสันติวิธี โดยใช้ชนนิกเป็นสัญลักษณ์ ผู้ที่ครอบครองชนนิกจะได้รับโอกาสพูดในขณะที่คนที่เหลือทำหน้าที่เป็นผู้ฟัง

### 2.2.10 ประเภทคดีที่สามารถใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้มีการนำมาใช้กับความผิดประเภทที่เด่นชัด ดังนี้

- 1) ความผิดที่เด็กเป็นผู้กระทำความผิด
- 2) ความผิดจากความรุนแรงในครอบครัว (Domestic Violence) กรณีสามีทำร้ายภรรยา การนำผู้กระทำความผิดที่จะต้องพึ่งพากันไปการจำคุกอาจไม่ได้ประโยชน์อะไร
- 3) ความผิดที่กระทำโดยประมาท
- 4) ความผิดเล็กๆ น้อยๆ อื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการจำคุกระยะสั้น

โดยนอกจากความผิด 4 ประเภทข้างต้นแล้ว จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548 : 152-153) ได้เพิ่มเติมประเภทคดีที่สามารถใช้ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไว้อีก ดังต่อไปนี้

- 1) ความผิดอาญาต่อส่วนตัวหรือความผิดอาญาที่ย่อมความกันได้ โดยคดีอาญาประเภทนี้เป็นความผิดที่กฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะให้เป็นความผิดอันยอมความกันได้ ซึ่งโดยปกติจะมีลักษณะที่กระทบประเทือนต่อสิทธิส่วนบุคคลมิได้กระทบกระเทือนต่อสาธารณะ กฎหมายจึงยินยอมให้ถอนคำร้องทุกข์หรือยอมความกันได้ และเมื่อยอมความกันแล้วผู้เสียหายจะนำคดีมาฟ้องร้องอีกไม่ได้ คดีอาญาประเภทความผิดที่ย่อมความกันได้ตามประมวลกฎหมายอาญา ได้แก่ ความผิดฐานกระทำความชำเรา (มาตรา 276 วรรค 1) ความผิดฐานอนาจาร (มาตรา 278 และมาตรา 284) ความผิดฐานทำให้เสื่อมเสียเสรีภาพ (มาตรา 309 วรรค 1) ความผิดฐานหน่วงเหนี่ยวกักขังผู้อื่น (มาตรา 310 วรรค 1 และมาตรา 311 วรรค 1) ความผิดฐานหมิ่นประมาท (มาตรา 326-328) ความผิดฐานฉ้อโกง (มาตรา 341-242, 344-346 และมาตรา 349-350) ความผิดฐานยกยอกทรัพย์ (มาตรา 352-355) ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ (มาตรา 358-359) ความผิดฐานบุกรุก (มาตรา 362-364) ฯลฯ

นอกจากนี้ยังมีความผิดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นความผิดอันยอมความได้นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อเหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำความผิดเป็นญาติกันตามมาตรา 71 ได้แก่ ความผิดฐานลักทรัพย์ (มาตรา 334-335) ความผิดฐานวิ่งราวทรัพย์ (มาตรา 336 วรรค 1) ความผิดฐาน

ฉ้อโกงประชาชน (มาตรา 343) ความผิดฐานรับของโจร (มาตรา 357) ความผิดฐานทำให้ทรัพย์ที่มีไว้เพื่อสาธารณประโยชน์เสียหาย (มาตรา 360)

## 2) ข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวเนื่องทางอาญา

การกระทำผิดบางอย่างผู้กระทำผิดมีความหวังทางแพ่ง และทางอาญา เนื่องจากการกระทำนั้นเข้าองค์ประกอบความผิดทางอาญา ในขณะที่เดียวกันยังทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายด้วยลักษณะของการกระทำที่เป็นความผิดทางแพ่งเกี่ยวเนื่องอาญา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคดีแพ่งเกี่ยวเนื่องคดีอาญานั้นเอง ผู้กระทำผิดต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา ต้องชดใช้ค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เสียหายอีกด้วย ฉะนั้นข้อพิพาทลักษณะนี้จะระงับลงได้ก็ต่อเมื่อคู่พิพาทตกลงประนีประนอมกันทั้งคดีอาญาและคดีทางแพ่งด้วย กล่าวคือ จะยอมความในคดีใดคดีหนึ่งมิได้ และในกรณีที่เป็นคดีแพ่งเกี่ยวเนื่องคดีอาญานี้ต้องพิจารณาก่อนว่าคดีอาญานั้นสามารถยอมความกันได้หรือไม่ ซึ่งถ้าเป็นคดีอาญาแผ่นดินซึ่งยอมความกันไม่ได้ก็จะประนีประนอมยอมความกันได้เฉพาะคดีแพ่งอย่างเดียวเท่านั้น

### 2.2.11 หลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญาขององค์การสหประชาชาติ (Commentary on the Proposed UN Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programs in Criminal Matters)

(United Nations, 2002)

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญามีจุดมุ่งหมายให้เกิดความสมานฉันท์แก่คู่ความทุกฝ่าย แตกต่างไปจากกระบวนการยุติธรรมทางอาญากระแสหลัก (Main Stream Criminal Justice) หรือกระบวนการยุติธรรมทางอาญาปกติ ที่มุ่งเน้นเพียงเพื่อการลงโทษผู้กระทำความผิดเท่านั้น การดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการระงับข้อพิพาทคดีอาญาจึงมีลักษณะที่แตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักหน่วยงานที่สำคัญที่ดำเนินเกี่ยวกับเรื่องนี้คือ คณะกรรมาธิการว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมแห่งชาติ (UN Commission on Crime Prevention and Criminal Justice) ได้ผลักดันแนวคิดดังกล่าวเพื่อให้เกิดแนวทางในการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในทิศทางเดียวกัน ดังเห็นได้จากการมีประชุมและมีมติเกี่ยวกับเรื่องนี้หลายครั้ง เช่น มติที่ประชุมที่ 1999/26 ลงวันที่ 28 กรกฎาคม ค.ศ. 1999 เรื่อง “การพัฒนาและการดำเนินการเกี่ยวกับประนีประนอมข้อพิพาทและมาตรการทางกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในกระบวนการยุติธรรม” มติที่ประชุมสหประชาชาติ ที่ 2000/14 ลงวันที่ 27 กรกฎาคม 2000 เรื่อง “หลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา” อีกทั้งมติที่ประชุมสมัชชาทั่วไปที่ 56/261 ลงวันที่ 31 มกราคม ค.ศ. 2002 เรื่อง “แผนปฏิบัติการสำหรับการดำเนินการตามปฏิญญากรุง

เวียนนาว่าด้วยอาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรม : การประสบเรื่องทำทนายในศตวรรษที่ 21” เป็นต้น จากมติที่ประชุมสหประชาชาติ (UN) ดังกล่าวข้างต้นนี้ได้กลายมาเป็น หลักการพื้นฐานของ องค์การสหประชาชาติว่าด้วยหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ในคดีอาญา ปี ค.ศ. 2002 ซึ่งมีเนื้อหาสาระสำคัญ ดังนี้

**ก) คำนำว่าด้วยหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ในคดีอาญา ดังนี้**

“ระลึกรู้ว่า” การเรียกร้องให้มีความก้าวหน้าและแพร่หลายของการริเริ่มกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คือ

“ยอมรับว่า” การริเริ่มดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงรูปแบบความยุติธรรมตามประเพณี และความเป็นมาดั้งเดิม ซึ่งถือว่าอาชญากรรมได้ก่อความเสียหายโดยทั่วไปต่อประชาชน

“เน้นว่า” กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นการตอบสนองในทางปรับเปลี่ยน ต่ออาชญากรรมโดยเคารพในศักดิ์ศรีและความเสมอภาคของแต่ละบุคคล สร้างความเข้าใจและ ส่งเสริมการปรองดองทางสังคม ผ่านการฟื้นฟูเยียวยาผู้เสียหาย ผู้กระทำความผิดและชุมชน

“ย้ำว่า” รูปแบบนี้จะทำให้ผู้ซึ่งได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมนั้นสามารถ ที่จะ เปิดเผยความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้นั้น โดยมุ่งให้มีการรับรู้ถึงความต้องการของผู้นั้น

“ตระหนักว่า” รูปแบบนี้ได้ให้โอกาสแก่ผู้เสียหายที่จะได้รับการชดใช้เยียวยา มี ความรู้สึกปลอดภัยและแสวงหาข้อยุติ อนุญาตให้ผู้กระทำความผิดได้สำนึกในเหตุและผลของ พฤติกรรมของตนและแสดงความรับผิดชอบด้วยวิธีการที่มีความหมาย ตลอดจนทำให้ชุมชนสามารถ เข้าใจถึงสาเหตุสำคัญของอาชญากรรม เพื่อที่จะส่งเสริมสวัสดิภาพของชุมชนและเพื่อป้องกัน อาชญากรรม

“บันทึกว่า” กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้ให้ได้กำเนิดมาตรการต่าง ๆ ซึ่งมีความ ยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้ในระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และเป็นส่วนสนับสนุนระบบ ดังกล่าว โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ในทางกฎหมาย สังคมและวัฒนธรรม

“ยอมรับว่า” การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มิได้กระทบกระเทือนต่อ สิทธิของรัฐในการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อผู้ถูกล่าวหาว่ากระทำความผิดนั้น

**ข) คำจำกัดความเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา ดังนี้**

“โครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” หมายถึง โครงการใดๆซึ่งใช้วิธีการ เชิงสมานฉันท์หรือแสวงหาทางที่จะให้บรรลุในทางสมานฉันท์

“วิธีการเชิงสมานฉันท์” หมายถึง วิธีการใดๆซึ่งผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดและ ในกรณีที่เหมาะสม อาจรวมถึงบุคคลอื่นๆหรือสมาชิกคนอื่นๆของชุมชนที่ได้รับผลกระทบจาก

อาชญากรรมนั้น ได้เข้ามามีส่วนร่วมด้วยกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากอาชญากรรม ซึ่งโดยทั่วไป อาจมีการช่วยเหลือโดยผู้ช่วยเหลือ วิธีการเชิงสมานฉันท์อาจได้แก่ การไกล่เกลี่ย การประนอมข้อพิพาท การประชุมกลุ่มและการพิพากษาโดยการประชุมล้อมวง

“ผลในทางสมานฉันท์” หมายถึง ข้อตกลงที่บรรลุของวิธีการเชิงสมานฉันท์ ผลในทางสมานฉันท์ รวมถึงการตอบสนองและรายการซึ่งได้แก่ การฟื้นฟูเยียวยา การแก้ไขความเสียหายและการทำงานบริการสังคม ซึ่งมุ่งหมายให้บรรลุถึงความต้องการและความรับผิดชอบของบุคคลและโดยรวมของคู่ขัดแย้ง และเพื่อให้ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดได้กลับคืนมา มีความสัมพันธ์ใหม่ที่ดีต่อกัน

“คู่ขัดแย้ง” หมายถึง ผู้เสียหาย ผู้กระทำความผิดและบุคคลอื่นๆหรือสมาชิกคนอื่นๆของชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรม ซึ่งอาจมีส่วนร่วมในโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น

“ผู้อำนวยความสะดวก” หมายถึงบุคคลที่มีความยุติธรรมและเป็นกลางซึ่งมีบทบาทในการช่วยเหลือสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคู่ขัดแย้งในการเข้าสู่วิธีการเชิงสมานฉันท์

**ค) หลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญาได้อธิบายการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ดังกล่าว ดังนี้**

โครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อาจมีได้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของระบบกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ภายใต้กฎหมายของประเทศนั้น

วิธีการเชิงสมานฉันท์ควรใช้เฉพาะกรณีที่มีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการกับผู้กระทำความผิด และได้รับความยินยอมโดยอิสระและสมัครใจจากผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดควรที่จะสามารถยกเลิกเพิกถอนความยินยอมดังกล่าวในเวลาใดๆก็ได้ในระหว่างการใช้วิธีการเชิงสมานฉันท์นั้น ข้อตกลงควรเป็นไปโดยความสมัครใจและประกอบภาระหน้าที่ที่ชอด้วยเหตุผลและพอเหมาะพอดีเท่านั้น

ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดควรตกลงกันได้เสียก่อนเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในคดีนั้น โดยถือเป็นพื้นฐานของการร่วมในวิธีการเชิงสมานฉันท์ การเข้าร่วมของผู้กระทำความผิดไม่ควรถูกใช้เป็นพยานหลักฐานสำหรับการดำเนินคดีตามกฎหมายภายหลังว่าได้มีการยอมรับความผิดแล้ว

ความไม่เท่าเทียมกันอันนำไปสู่อำนาจต่อรองที่ไม่เท่ากัน ตลอดจนข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคู่ขัดแย้ง ควรเป็นข้อที่นำมาพิจารณาในการจัดให้คดีนั้นมีการเชิงสมานฉันท์และในการดำเนินการตามวิธีการเชิงสมานฉันท์นั้น

ความปลอดภัยของคู่ขัดแย้ง ควรได้รับการพิจารณา ในการจัดให้คดีนั้นมีการใช้วิธีการเชิงสมานฉันท์และในการดำเนินการตามวิธีเชิงสมานฉันท์นั้น

ในกรณีที่มีวิธีเชิงสมานฉันท์เป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้หรือไม่เหมาะสม คดีนั้นควรให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาดำเนินการต่อไป และการตัดสินใจว่าจะดำเนินการอย่างไรนั้นควรเป็นโดยไม่ชักช้า ในกรณีเช่นนี้เจ้าพนักงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาควรใช้ความพยายามที่จะสนับสนุนให้ผู้กระทำความผิดได้แสดงความรับผิดชอบที่มีต่อผู้เสียหาย และต่อชุมชนที่ได้รับผลกระทบ และสนับสนุนให้ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดสามารถที่จะกลับไปใช้ชีวิตในชุมชนได้อย่างปกติสุข

ง) หลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา ได้กำหนดวิธีการจัดการของโครงการดังกล่าว ดังนี้

ประเทศสมาชิกควรพิจารณากำหนดแนวทางและมาตรฐานว่าด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยทางนิติบัญญัติหากจำเป็น แนวทางและมาตรฐานดังกล่าวควรเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ได้กล่าวถึงในหลักการฉบับนี้และนอกเหนือประการอื่นๆแล้ว ควรระบุถึง

- 1) เงื่อนไข ซึ่งกำหนดลักษณะของคดีที่ดำเนินการโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้
- 2) การจัดการทางคดีหลังจากที่มีการใช้วิธีการเชิงสมานฉันท์แล้ว
- 3) คุณสมบัติ การฝึกอบรมและการประเมินผลผู้ช่วยเหลือ
- 4) การบริหารจัดการในโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์
- 5) มาตรฐานว่าด้วยอำนาจหน้าที่และกฎ ข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติในการจัดการโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

มาตรการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานในทางวิธีพิจารณาความซึ่งประกันความเป็นธรรมแก่ ผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายนั้น ควรมีการนำมาใช้ในโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในวิธีการเชิงสมานฉันท์ กล่าวคือ

- 1) ภายใต้บังคับของกฎหมายของประเทศนั้น ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดควรมีสิทธิที่จะได้รับคำปรึกษาแนะนำจากที่ปรึกษากฎหมายเกี่ยวกับการใช้วิธีการเชิงสมานฉันท์ และในกรณีที่เป็นควรจัดให้มีกล่าว/หรือการแปลความให้ นอกจากนี้ กรณีผู้เยาว์ควรมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากพ่อแม่หรือผู้ปกครองของตนด้วย
- 2) ก่อนที่จะมีการตกลงเข้าร่วมในวิธีเชิงสมานฉันท์ คู่ขัดแย้งควรได้รับการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดของสิทธิคู่ขัดแย้ง ลักษณะของวิธีการเชิงสมานฉันท์และผลที่จะเป็นไปได้จากการตัดสินใจของตนนั้น
- 3) ทั้งผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด ไม่ควรถูกบังคับหรือชักจูงด้วยวิธีการอันไม่ชอบธรรมใดๆ เพื่อให้เข้าร่วมในวิธีเชิงสมานฉันท์หรือยอมรับผลในทางสมานฉันท์

การแก้ปัญหากันในระหว่างการใช้วิธีการเชิงสมานฉันท์ซึ่งมิได้กระทำในสาธารณะ นั้น ควรเป็นความลับและไม่ควรที่จะมีการเปิดเผยในเวลาต่อมา เว้นแต่จะเป็นไปโดยข้อตกลงของคู่ ชัดแย้งหรือโดยเป็นไปตามที่กฎหมายของประเทศนั้นกำหนด

ผลของข้อตกลงที่จัดทำขึ้นในโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หากเป็นการสมควรควรมีการควบคุมทางศาลหรือรวมเข้าในคำสั่งหรือคำพิพากษาของศาล ซึ่งในกรณีเช่นนี้ ผลในทางสมานฉันท์ควรมีสถานะเช่นเดียวกับคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล และควรทำให้สิทธิในการฟ้อง คดีอาญาในเรื่องเดียวกันนั้นเป็นอันระงับไป

ในกรณีที่คู่ขัดแย้งไม่อาจตกลงได้ คดีนั้นควรจะกลับเข้าสู่การดำเนินการใน กระบวนการยุติธรรมทางอาญาปกติ และควรมีการดำเนินการทางคดีต่อไปโดยไม่ชักช้า แต่ลำพังเพียง การที่คู่ขัดแย้งไม่สามารถตกลงกันได้ไม่อาจนำมาเป็นข้อพิจารณาสำหรับการดำเนินคดีอาญาต่อไป นั้น

กรณีที่มีการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่จัดทำขึ้นในวิธีเชิงสมานฉันท์ เรื่องนั้นควรที่จะ กลับเข้าสู่กระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์นั้นใหม่ หรือเข้าสู่การดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมทาง อาญาปกติตามที่กฎหมายของประเทศนั้นกำหนด และควรมีการดำเนินการต่อไปโดยไม่ชักช้า ไม่ควร นำมาเป็นข้อพิจารณาสำหรับกำหนดโทษให้หนักขึ้นแก่ผู้กระทำความผิดในกรณีมีการดำเนินคดีอาญา ต่อไปนั้น

ผู้ช่วยเหลือพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม โดยเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็น มนุษย์ของคู่ขัดแย้ง ผู้ช่วยเหลือภายในขอบเขตความสามารถของตนนั้น พึงดำเนินการให้เป็นที่มั่นใจ ได้ว่า คู่ขัดแย้งได้ปฏิบัติด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกัน และช่วยให้คู่ขัดแย้งสามารถพบกับทางออก ของปัญหาที่เกี่ยวข้องในระหว่างคู่ขัดแย้งนั้น

ผู้ช่วยเหลือพึงมีความเข้าใจเป็นอย่างดีในวัฒนธรรมท้องถิ่นและชุมชน และในกรณีที สมควรพึงได้รับการฝึกอบรมเบื้องต้นก่อนที่จะเข้าทำหน้าที่ในกรช่วยเหลือนั้น

**จ) หลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ใน คดีอาญา ได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของโครงการกระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ดังนี้**

1) ประเทศสมาชิกควรพิจารณากำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายระดับชาติโดยมุ่ง หมายเพื่อการพัฒนากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการ ใช้ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น สำหรับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ศาลและ องค์กรทางสังคมตลอดจนชุมชนท้องถิ่น

2) ควรมีการปรึกษาหารือกันเป็นประจำระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทางอาญากับผู้มีหน้าที่บริหารจัดการโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพื่อที่จะพัฒนา

ความเข้าใจทั่วไปและเพิ่มพูนประสิทธิผลของวิธีการเชิงสมานฉันท์และผลในทางสมานฉันท์ เพื่อที่จะขยายขอบเขตการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และเพื่อที่จะแสวงหาหนทางที่จะทำให้รูปแบบเชิงสมานฉันท์เข้าไปสู่ในการปฏิบัติของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

3) ประเทศสมาชิกโดยความร่วมมือของประชาสังคมในกรณีที่เป็นการสมควร ควรส่งเสริมการศึกษาวิจัยและการประเมินผลโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพื่อประเมินผลว่าผลในทางสมานฉันท์อันเกิดจากการดำเนินการนั้นอยู่ในระดับใดและนำเสนอในเชิงบวกต่อคู่ขัดแย้งที่เกี่ยวข้องในคดีทั้งหลาย วิธีการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อาจจำเป็นต้องมีการปรับปรุงรูปแบบเมื่อเวลาผ่านไป ประเทศสมาชิกจึงควรสนับสนุนให้มีการประเมินผลและปรับปรุงโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ดังกล่าวเป็นประจำ ผลของการศึกษาวิจัยและการประเมินผลนั้นควรชี้แนะแนวทางการพัฒนา นโยบายและโครงการดังกล่าวต่อไปด้วย

อาจกล่าวได้ว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นเป็นการระงับข้อพิพาททางอาญาชนิดหนึ่งที่มีจุดมุ่งหมายให้เกิดความสมานฉันท์แก่คู่ความทุกฝ่าย และทางองค์การสหประชาชาติก็ได้ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวและได้มีการจัดตั้งโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญาของสหประชาชาติขึ้นมา ซึ่งในส่วนของหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา ข้อตกลงที่บรรลุของวิธีการเชิงสมานฉันท์ผลในทางสมานฉันท์ รวมถึงการตอบสนองและรายการซึ่งได้แก่ การฟื้นฟูเหยี่ยวยา การแก้ไขความเสียหายและการทำงานบริการสังคม ซึ่งมุ่งหมายให้บรรลุถึงความต้องการและความรับผิดชอบของบุคคลและโดยรวมของคู่ขัดแย้ง และเพื่อให้ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดได้กลับคืนมา มีความสัมพันธ์ที่ดีดั้งเดิม ทั้งนี้ ประเภทคดีที่สามารถนำมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้นั้นมีดังนี้ คือ 1) ความผิดที่เด็กหรือเยาวชนเป็นผู้กระทำความผิด (Juvenile Delinquents) 2) ความผิดจากความรุนแรงในครอบครัว (Domestic Violence) 3) ความผิดที่กระทำโดยประมาท 4) ความผิดเล็กน้อยเพื่อหลีกเลี่ยงการจำคุกระยะสั้น 5) ความผิดอาญาต่อส่วนตัวหรือความผิดอาญาที่ยอมความกันได้ และ 5) ข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวเนื่องทางอาญา จะเห็นได้ว่าจากแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่เป็นวิธีการในการจัดการความขัดแย้งระหว่างคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายที่เป็นความขัดแย้งในทางอาญาอาจถือได้ว่าเป็นการกระทำผิดที่ละเมิดทั้งต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินในรูปแบบหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นเรื่องที่น่ากังวลเกี่ยวกับความเสียหายของเหยื่ออาชญากรรม ชีวิต ร่างกาย จิตใจอันประเมินค่าไม่ได้ คนกลางจึงมีความสำคัญกับการจัดการความขัดแย้งเป็นอย่างมาก

จากการประชุมคณะกรรมการว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมแห่งชาติ (UN Commission on Crime Prevention and Criminal Justice) ได้มีการผลักดันแนวคิดเพื่อให้เกิดแนวทางในการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในทิศทางเดียวกัน โดยมติที่ประชุมสหประชาชาติ (UN) ดังกล่าวจึงได้กลายมาเป็นหลักการพื้นฐานขององค์การ

สหประชาชาติว่าด้วยหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ในคดีอาญา ปี ค.ศ. 2002 (Commentary on the Proposed UN Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programs in Criminal Matters) ที่มีการให้รายละเอียดข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานฯ การจัดการโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และคำจำกัดความเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่มีการระบุถึงบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาแล้วนั้น ซึ่งในปี พ.ศ. 2563 นี้ ทาง United Nations Office On Drugs and Crime (สำนักงานว่าด้วยยาเสพติดและอาชญากรรมแห่งสหประชาชาติ) ได้มีการออกคู่มือเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Handbook on Restorative Justice Programmes) เพื่อใช้มาเป็นหลักการและแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการประชุมสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่เหมาะสม (United Nations Office On Drugs and Crime, 2563 : 51-52) ดังนี้

ในการพิจารณาว่ากรณีการกระทำความผิดใดที่เหมาะสมสำหรับกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์นั้นจะต้องมีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณี ซึ่งการประเมินดังกล่าวรวมถึงปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ใช้ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา คือ

- ประเภทของโปรแกรมเหมาะสมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือไม่
- ความผิดนั้นร้ายแรงเพียงใด?
- มีปัจจัยใดที่ส่งผลให้เกิดความรุนแรงขึ้นเกี่ยวกับการกระทำความผิดหรือไม่?
- การบันทึกของผู้กระทำผิดเกี่ยวกับความผิดทางอาญาและการปฏิบัติตามคำสั่งศาล

เป็นก่อนหน้านี้อย่างไร

- ผู้กระทำผิด (และผู้เสียหาย) ตอบสนองต่อการเข้าร่วมในกระบวนการหรือไม่? (ผู้กระทำผิดและผู้เสียหายมีแนวโน้มที่จะยินยอมให้มีส่วนร่วมหรือไม่)

- สภาพจิตใจและอารมณ์ของเหยื่อเป็นอย่างไร?
- ความสามารถในการรับรู้และความสามารถในการมีส่วนร่วมของผู้กระทำความผิด

ในกระบวนการเป็นอย่างไร

- เคยมีภัยคุกคามเมื่อเร็ว ๆ นี้หรือการข่มขู่ในรูปแบบอื่นหรือไม่?
- ผู้กระทำผิด (หรือเหยื่อ) เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอาชญากรรมหรือไม่?
- ผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวข้องกับเหยื่อหรือไม่ อย่างไร
- เหยื่อ (หรือผู้กระทำความผิด) เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลหรือไม่?
- หากมีเหยื่อหรือผู้กระทำผิดหลายคน พวกเขาทั้งหมดตกลงที่จะเข้าร่วมใน

กระบวนการหรือไม่?



- เหยื่อ (หรือผู้กระทำความผิด) เป็นผู้ใหญ่หรือเด็ก?
- มีความเสี่ยงในการประเมินเหยื่อหรือไม่?
- มีบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนรายอื่น ๆ ที่สามารถเข้าร่วมในกระบวนการเพื่อช่วยเหลือผู้กระทำความผิดหรือผู้เสียหายได้หรือไม่?
- เคยตกเป็นเหยื่อหรือผู้กระทำความผิดที่เข้าร่วมในกระบวนการฟื้นฟูและหากเป็นเช่นนั้นผลลัพธ์ของกระบวนการนั้นคืออะไร?
- ผู้กระทำความผิดยอมรับความรับผิดชอบต่อความผิดหรือไม่?
- ข้อเท็จจริงของอาชญากรรมยังอยู่ในข้อพิพาทหรือไม่?
- มีเอกสารใดเกี่ยวกับการสูญเสียหรือความเสียหายที่ได้รับจากผู้เสียหายหรือไม่?

ตามที่ผู้วิจัยกล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่เป็นคนกลางจะต้องนำมาประเมินร่วมกับการออกแบบการประชุมในกระบวนการวิधिเชิงสมานฉันท์ด้วย และได้มีการระบุถึงความสำคัญของบทบาทของคนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการรองรับความสำเร็จของกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ (United Nations Office On Drugs and Crime, 2020 : 57-62) นอกเหนือจากบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกในการช่วยเตรียมผู้เข้าร่วมในกระบวนการและดำเนินการประเมินความเหมาะสมแล้ว คนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการความคาดหวังของคู่กรณีและสร้างความมั่นใจในความเป็นกลางและเป็นธรรมของกระบวนการจัดการกับความไม่สมดุลของอำนาจ ช่วยพัฒนาฉันทามติเกี่ยวกับหนทางข้างหน้าและผลลัพธ์ของการสมานฉันท์ที่คาดหวัง คนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกมักจะทำงานอย่างใกล้ชิดกับการบริการช่วยเหลือผู้เสียหาย และอาจมีบทบาทในการส่งต่อไปยังบริการอื่น ๆ โดยคนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกจะต้องสนับสนุนกระบวนการโดยทำให้มั่นใจว่าฝ่ายต่าง ๆ ยินยอมให้เข้าร่วมได้อย่างอิสระและพวกเขาเข้าใจและปฏิบัติตามกฎพื้นฐานที่พวกเขาได้ตกลงที่จะปฏิบัติตามรวมทั้งมีบทบาทในการติดตามผลหลังจากกระบวนการเสร็จสิ้นและตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อตกลงการสมานฉันท์

อาจกล่าวได้ว่าคนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวก จะต้องทำงานกับผู้เชี่ยวชาญด้านอื่น ๆ รวมถึงมักจะต้องพัฒนามาตรการที่มีศักยภาพในการจัดการความเสี่ยงที่ระบุในกระบวนการและพูดคุยกับผู้เข้าร่วมทุกฝ่าย รวมถึงการทำงานกับผู้เข้าร่วมที่มีศักยภาพ กระบวนการและผลกระทบด้านความปลอดภัยใด ๆ การเลือกสถานที่เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของผู้เข้าร่วม และเพื่อลดความวิตกกังวลหรือข้อกังวลของผู้เข้าร่วม อีกทั้งยังต้องพิจารณาถึงประโยชน์ ระยะเวลา สถานที่ ของผู้เข้าร่วมว่าผู้เข้าร่วมจะได้ประโยชน์และมีความเสี่ยงทางอารมณ์และทางกายภาพอย่างไร รวมถึงจะมีผลกับกระบวนการมากน้อยเพียงใด ทางองค์การสหประชาชาติจึงได้มีการกำหนดความสามารถพื้นฐานของคนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกไว้ ดังนี้

ความสามารถพื้นฐานของคนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกในกระบวนการเชิงสมานฉันท์ มีดังนี้

1) คนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกจะต้องบริหารจัดการงาน ประกอบด้วย การวางแผน และประเมินผลงาน ติดตามกระบวนการที่ชัดเจนในแต่ละกรณี การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการความซับซ้อน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการร่วมมือกับผู้อื่น และบันทึกการตัดสินใจและผลลัพธ์อย่างถูกต้องตามแนวทางหน่วยงาน

2) คนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกจะต้องรักษาความลับภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งป้องกันการเลือกปฏิบัติ และป้องกันการตกเป็นเหยื่อของผู้เข้าร่วมด้วย

3) คนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกจะต้องแสดงให้เห็นถึงความตระหนักในตนเอง อันได้แก่ การรับรู้ถึงอคติของตนเองและความสามารถในการแยกแยะ ความสามารถในการรับรู้ในแต่ละกรณี รวมถึงขอบเขตของความรู้และประสบการณ์ในการตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือ การรับรู้ถึงสุขภาพจิตของตนเอง (เกี่ยวข้องกับผู้บาดเจ็บหรือผู้บาดเจ็บอื่น ๆ รวมถึงประวัติส่วนตัวที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม)

4) คนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกจะต้องแสดงให้เห็นถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอย่างมั่นใจ รวมทั้งทักษะเฉพาะบุคคล คือ ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ สร้างความมั่นใจและกระตุ้นส่งเสริมการฟังอย่างกระตือรือร้น พร้อมทั้งอธิบายเพื่อให้ผู้อื่นสามารถเข้าใจและตรวจสอบความเข้าใจนั้นได้ด้วย นอกจากนี้ยังต้องมีความสามารถในการส่งเสริมการเจรจาและทำให้ผู้อื่นสามารถแสดงออกได้ ทั้งยังต้องมีการรับรู้และความสามารถในการอ่านสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดได้รวมกับการสรุปและการสะท้อนกลับ ต้องมีทักษะการสื่อสารแบบตัวต่อตัว การให้และรับข้อเสนอแนะ การพูดคุยโต้ตอบอย่างสร้างสรรค์และเป็นบวกและทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถเลือกที่จะตัดสินใจได้

5) คนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับผู้เข้าร่วมกระบวนการ อันรวมถึงการสร้างและรักษาความปลอดภัยตลอดกระบวนการโดยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของผู้เข้าร่วมทั้งหมด ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนอันเกิดจากความหลากหลายและความแตกต่างก็จะต้องจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นได้ เพื่อให้กระบวนการเป็นไปอย่างสงบและเรียบร้อย รวมทั้งจะต้องสามารถรับมือกับผลกระทบที่เกิดจากความเสียหาย ความบอบช้ำทางด้านจิตใจและร่างกายได้ด้วย

6) คนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกจะต้องปฏิบัติต่อผู้คนอย่างยุติธรรมและเป็นกลางโดยไม่เลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเพศ อายุ เชื้อชาติ ความสามารถ ความพิการ เพศวิถี ชีวิต วัฒนธรรม ศรัทธา หรืออาชญากรรมที่กระทำ เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ อีกทั้งจะต้องแสดงความเป็นกลางและแสดงความเคารพต่อผู้เข้าร่วมทุกคนที่แสดงความคิดเห็นและมุมมองของพวกเขา

7) คนกลางหรือผู้อำนวยการความสะดวกจะต้องประเมินและลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายต่าง ๆ ในกระบวนการ โดยการเข้าถึงข้อมูล การประเมินที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงของอันตรายระหว่างกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ การพัฒนาแผนลดความเสี่ยง และต้องมีการรับมือต่อความรุนแรงที่เกิดขึ้นเพื่อลดความเสี่ยง และจะต้องรับรู้เมื่อมีความเสี่ยงในการดำเนินกระบวนการ เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่ายไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ทั้งยังต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการเมื่อจำเป็น และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้น ภัยคุกคามหรือการกระทำผิด ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินกระบวนการต่อเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจ

## 2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคนกลาง

ในแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคนกลาง ผู้วิจัยจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ทฤษฎีบทบาท และ 2) แนวคิดเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ดังนี้

### 2.3.1 ทฤษฎีบทบาท

#### 2.3.1.1 ความหมายของบทบาท

จำนง อติวัฒนสิทธิ์ (2532 : 45) กล่าวว่า บทบาทเป็นสิ่งที่คู่กับสถานภาพ สถานภาพเป็นโครงสร้างของสังคมเป็นนามธรรมที่อยู่ในความคิด ความเข้าใจร่วมกันของสังคม ส่วนบทบาทเป็นพฤติกรรมที่เห็นได้ชัด เป็นการกระทำของบุคคลตามสถานภาพที่ตนดำรงอยู่

ณรงค์ เส็งประชา (2541 : 136) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทว่าเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามสถานภาพ บทบาทเป็นพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลต้องกระทำตามหน้าที่ เช่น เป็นครูต้องสอนนักเรียน เป็นตำรวจต้องพิทักษ์สันติราษฎร์ ทหารต้องเป็นรั้วของชาติ บุตรต้องเชื่อฟังบิดามารดา เป็นต้น

วินิจ เกตุขำ และ คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2522 : 61) ได้กล่าวถึงทฤษฎีบทบาท (Role theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลเมื่ออยู่ร่วมกันว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมออกมาอย่างไร พฤติกรรมนี้เองก็คือ บทบาท (Role) ของบุคคลนั้น คำว่า บทบาท จึงหมายถึงการแสดงออกของบุคคลในด้านเกี่ยวกับคำพูดลักษณะท่าทางการตอบสนอง กริยาอาการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นทราบว่าตนกำลังทำหน้าที่อะไร มีต่อเจ้าของตำแหน่งหรือฐานะทางสังคมอย่างไร

สุพัตรา สุภาพ (2543 : 43) กล่าวว่า บทบาท คือ การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ เช่น มีตำแหน่งเป็นพ่อ บทบาทคือต้องเลี้ยงลูก เป็นครู บทบาทสั่งสอนอบรมนักเรียนให้ดี เป็นคนไข้ บทบาทคือปฏิบัติตามหมอสั่ง มนุษย์แต่ละคนจะมีหลายบทบาท และแต่ละบทบาทก็จะมีคุณสมบัติหรือสมดุลงานพอสมควร เช่น มีผู้เหนือกว่าก็ต้องมีผู้ต่ำกว่ามีครูก็ต้องมีนักเรียน มีนายจ้างก็ต้องมีลูกจ้าง ซึ่งแต่ละตำแหน่งก็ต้องมีบทบาทต่างกันไป มนุษย์มีบทบาทหลายอย่างใน

การอยู่ร่วมกัน และแต่ละบทบาทก็สะท้อนให้เห็นถึงวิถีทางในการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์สามารถมีระเบียบในการอยู่ร่วมกัน

อมรา พงศาพิชญ์ (2529 : 400) กล่าวว่า บทบาทคือสิ่งที่ควบคู่กับสถานภาพ ในขณะที่สถานภาพเป็นผลรวมของสิทธิและหน้าที่ บทบาทก็เป็นแบบแผนพฤติกรรมที่สอดคล้องกับสิทธิหน้าที่ดังกล่าว

พวงเพชร สุรัตน์กวีกุล (2542 : 65-66) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทไว้ว่าบทบาทเป็นรูปธรรม เห็นได้จากการกระทำที่แสดงออกมา บทบาทมี 3 ด้าน คือ

1) บทบาทในอุดมคติ (Ideal role) ได้แก่ บทบาทอันกำหนดไว้ตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคมเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เป็นแบบฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งผู้ที่มีสถานภาพนั้นๆ ควรกระทำแต่อาจมีใครที่ทำหรือไม่มีใครทำตามก็ได้

2) บทบาทที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ (Perceived role) เป็นบทบาทที่บุคคลคาดคิดด้วยตนเองว่าควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ค่านิยม บุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลด้วย

3) บทบาทที่แสดงออกจริง (Actual role) เป็นการกระทำที่บุคคลปฏิบัติจริง ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นด้วย ทำให้การแสดงบทบาทแตกต่างกันไป

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2524 : 50) ได้อธิบายความหมายของคำว่าบทบาทไว้ว่า หมายถึง การประพฤติของบุคคลตามตำแหน่งและสถานภาพในสังคมนั้นๆ

สุชา จันทรเฒ (2520) อธิบายถึงบทบาท ไว้ว่า บทบาทมีความหมายใกล้เคียงกับสถานภาพมาก บทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลในสถานภาพต่าง ๆ พึงกระทำ นั่นคือ เมื่อสังคมกำหนดสิทธิและหน้าที่ให้สถานภาพใดอย่างไรแล้วบุคคลในสถานภาพนั้นๆ จะต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้

Kinley (1949 : 90 อ้างถึงใน รุ่งทิพา ศรีวรรณ) กล่าวถึงบทบาทว่าเป็นความเกี่ยวข้องกันของพฤติกรรมของผู้แสดงกับตำแหน่งทางสังคม ซึ่งบทบาทในที่นี้ไม่ได้หมายถึงรูปแบบมาตรฐานว่าบุคคลนั้นควรแสดงพฤติกรรมใดออกมา หรือการทำตนให้เข้าถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ของผู้นั้น แต่หมายถึงสิ่งที่ผู้แสดงกระทำอยู่เสมอเป็นปกติในฐานะที่ดำรงตำแหน่ง

โดยสรุปผู้วิจัยจึงให้ความหมายของบทบาทว่าหมายถึง การปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นมาให้ควบคู่กับสถานภาพ ซึ่งสถานภาพอาจเป็นสิ่งที่ดำรงอยู่หรือถูกกำหนดว่ามีสิทธิ และหน้าที่ ซึ่งบุคคลที่มีบทบาทคนกลางนั้นจึงควรแสดงบทบาทหรือปฏิบัติตามหน้าที่ของบทบาทคนกลางที่ได้รับ และจะต้องแสดงบทบาทเพื่อให้เกิดความยุติธรรม

### 2.3.1.2 คุณสมบัติของบทบาท

S.F. Nadel (1969) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของบทบาทดังนี้ คือ

1) คุณสมบัติภายนอก (Peripheral attributes) ถ้าคุณสมบัตินี้มีการเปลี่ยนแปลงหรือขาดหายไป ก็ไม่ทำให้บทบาทขาดประสิทธิภาพ โดยผู้ปฏิบัติบทบาทจะสามารถเลือกคุณสมบัติอื่นๆ แทนได้

2) คุณสมบัติที่จำเป็น (Required attributes) ถ้าคุณสมบัตินี้มีการเปลี่ยนแปลง หรือขาดหายไป จะมีผลต่อประสิทธิภาพของบทบาท ดังนั้น จะนำการโต้ตอบ (Sanction) มาประยุกต์แก้ไขให้การปฏิบัติของบทบาทสมบูรณ์

3) คุณสมบัติที่ชอบธรรม (Legitimizing or pivotal attributes) ถ้าคุณสมบัตินี้มีการเปลี่ยนแปลงหรือขาดหายไป จะเปลี่ยนลักษณะทั้งหมดของบทบาท ซึ่งย่อมจะมีปฏิกิริยาเกิดขึ้นตามปกติสมาชิกแต่ละคนของสังคม ถ้ามีสถานภาพเดียวกันก็จะมีบทบาทเหมือนกัน ซึ่งเขาจะเรียนรู้บทบาทจากการติดต่อกับคนอื่นๆ และจะใช้วิธีตอบโต้ต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปเพื่อบังคับให้บุคคลที่มีสถานภาพเดียวกันมีบทบาทเหมือนกัน

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2516) ได้สรุปลักษณะสำคัญของบทบาทไว้ คือ บทบาทจะอยู่ในทุกสถานภาพของสังคมโดยอาจมีวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีในสังคมเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดบทบาท และการที่บุคคลจะทราบบทบาทได้นั้นจะต้องมีสังคมกรรม (Socialization) บทบาทจริงที่บุคคลแสดงนั้นอาจไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะเหมือนกับบทบาทที่ควรจะเป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคมเพราะบทบาทที่บุคคลแสดงจริงอยู่นั้น เป็นผลของปฏิกิริยาที่บุคคลครองสถานภาพรวมเป็นบุคลิกภาพของบุคคลอื่นที่มารวมในพฤติกรรมนอกจากนี้ การแสดงบทบาทของบุคคลโดยปกติจะผูกพันกับกลุ่มในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ซึ่งเกิดได้ 2 ลักษณะ คือ การได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม และการมีอิทธิพลเหนือกลุ่ม

### 2.3.1.3 รูปแบบของบทบาท

สงวนศรี วิรัชชัย (2527: 23-24) อธิบายว่าเมื่อพิจารณาถึงลักษณะของบทบาทที่ปรากฏอยู่ในสังคมแล้วนั้นสามารถแบ่งได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1) บทบาทตามที่กำหนด (Prescribed roles) หมายถึง บทบาทที่สังคม กลุ่ม หรือองค์กรกำหนดไว้ว่าเป็นรูปแบบของพฤติกรรมประจำตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม กลุ่ม หรือองค์กรนั้นๆ เช่น ข้อกำหนดที่ว่าพ่อแม่ต้องอบรมเลี้ยงดูลูก ข้าราชการต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่สั่งการโดยชอบ เป็นต้น

2) บทบาทที่ผู้รับคาดหวัง (Expected roles) หมายถึง บทบาท หรือ รูปแบบของพฤติกรรมที่คนอื่น(ผู้เกี่ยวข้อง) คาดหวังว่าอยู่ในตำแหน่งจะถึงปฏิบัติ บทบาทที่ผู้รับคาดหวังนี้มักจะ

สอดคล้องกับบทบาทที่กำหนด แต่ในบางครั้งบทบาทที่ผู้เกี่ยวข้อง คาดหวังอาจจะไม่ตรงกับบทบาทที่กำหนดก็ได้ เพราะคนบางคนอาจมีการคาดหวังมากหรือน้อยกว่าข้อกำหนดที่ตนได้รับทราบ

3) บทบาทตามอุดมคติของผู้อยู่ในตำแหน่ง (Subjective roles) หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลผู้อยู่ในตำแหน่งคิด และเชื่อว่าเป็นบทบาทของตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ เช่น ผู้บังคับบัญชาคิดว่าตนมีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ไม่ต้องไปใส่ใจกับปัญหาส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นบทบาทของผู้อยู่ในตำแหน่งอาจจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับบทบาทที่กำหนด และก็อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับบทบาทที่ผู้รับคาดหวัง

4) บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Enacted roles) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติหรือแสดงออกมาให้เห็น ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทตามความคิดของเจ้าตัวผู้อยู่ในตำแหน่ง แต่ก็อาจมีกรณีที่บุคคลแสดงพฤติกรรมตามการคาดหวังของผู้อื่นต่างๆ ที่บทบาทนั้นไม่ตรงกับบทบาทตามความคิดของตนก็ได้

5) บทบาทที่ผู้อื่นรับรู้ (Perceived roles) หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ผู้อื่นได้รับทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติบทบาทของผู้อยู่ในตำแหน่งซึ่งโดยธรรมชาติการรับรู้ของเรา จะมีการเลือกรับรู้และมีการรับรู้ที่ผิดพลาดไปจากความเป็นจริงได้ด้วยอิทธิพลจากประสบการณ์และสถานการณ์หลายอย่าง ดังนั้นเมื่อผู้อยู่ในตำแหน่งปฏิบัติบทบาทโดยแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่ง ผู้ได้พบเห็นอาจรับรู้พฤติกรรมหรือบทบาทนั้นในทางที่แตกต่างกันไป และอาจแตกต่างไปจากบทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่งด้วย

Fred I. Greenstein (1975) ได้อธิบายถึงรูปแบบบทบาทของบุคคลไว้ คือ บทบาทนั้นจะเกี่ยวพันกับตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ไปตามกาลเวลา และบทบาทนั้นย่อมเกี่ยวพันถึงสภาพแวดล้อมของผู้แสดงบทบาท รวมทั้งมีความเกี่ยวพันกับความต้องการ ความรู้สึกของบุคคลอื่นต่อผู้แสดงบทบาทนั้นให้ปฏิบัติหรือแสดงบทบาทไปในแบบใด

### 2.3.1.4 บทบาทของคนกลางหรือผู้ประสานงาน

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้ปรับเปลี่ยนบทบาทของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมจาก “บทบาทของผู้ให้บริการ” (Service Role) ไปเป็น “บทบาทผู้ประสานงาน” (Facilitator Role) ในเรื่องนี้ Restorative Justice Consortium (2005) สหราชอาณาจักร ได้ให้คำนิยามของคำว่า คนกลาง (Mediator) หรือผู้ประสานงาน (Facilitator) ไว้ว่า เป็นบุคคลที่สามที่เป็นกลาง (Impartial) มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้ฝ่ายผู้กระทำผิดและฝ่ายผู้เสียหาย ดำเนินการเจรจาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดในการตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งใดๆ

พรรณนง พุทธิพาช และคณะ (2547: 7-8) ได้สรุปความหมายและบทบาทที่สำคัญในเรื่องของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางว่ามีจุดสำคัญที่ทำให้ประสิทธิภาพในการเพิ่มพลังความสามารถในการจัดการข้อพิพาท ซึ่งมีความแตกต่างจากวิธีการอื่นที่อาศัยบุคคลที่สามเข้ามาช่วยในการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้

1) การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นวิธีการเจรจาที่จำเป็นต้องรวมเอาบุคคลที่สามซึ่งมีความรู้ในกระบวนการเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถช่วยให้คนที่เกี่ยวข้องอยู่ในความขัดแย้งได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเปิดเผย นอกจากนี้การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางยังได้แนะนำกระบวนการใหม่ๆ ในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่าง ผู้เจรจาที่ขัดแย้งกันอยู่อีกด้วย

2) การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นกระบวนการเข้าไปแทรกกลางระหว่างผู้ขัดแย้งโดยเป็นที่คาดล่วงหน้าว่า เมื่อคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเข้ามาสู่เวทีของการเจรจานั้น คู่ขัดแย้งจะรู้จักกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีต่อกัน เรียบร้อยแล้ว โดยไม่ต้องอาศัยคนกลาง

3) การยอมรับในตัวคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยผู้เจรจาทั้งสองเป็นองค์ประกอบสำคัญของการไกล่เกลี่ยการยอมรับไม่ได้หมายความว่า คู่ขัดแย้งจำเป็นต้องต้อนรับคนกลางและเต็มใจที่จะทำอย่างที่เขาได้บอกแต่หมายถึงว่า คู่เจรจาได้ยอมรับการมาปรากฏตัวของคนกลางและยอมรับฟังและยินดีที่จะพิจารณาอย่างจริงจังในคำแนะนำของคนกลาง

4) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องเป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง คือ ทั้งทัศนคติ พฤติกรรม ความสัมพันธ์และอำนาจในการกำกับของคนกลางซึ่งไม่ได้เข้าข้างหรือเห็นด้วยกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือบางส่วนของคู่พิพาทเพราะความเป็นกลางและความที่ไม่เข้ากับฝ่ายใดเป็นปัจจัยที่สำคัญในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง อย่างไรก็ตามคนกลางที่เป็นกลางก็ไม่ได้หมายความว่าเขาจะไม่มีความคิดเห็นส่วนตัวของเขาในเรื่องดังกล่าวนั้น การรักษาความเป็นกลางเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นและการจัดการอย่างยุติธรรมกับบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งความไม่เข้าข้างฝ่ายใดหรือความยุติธรรมหรือความเป็นกลางนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองของคู่ขัดแย้งว่าจะยอมรับความช่วยเหลือจากคนกลางมากน้อยเพียงใดถ้าความช่วยเหลือนั้นมีลักษณะที่เป็นกลางและยุติธรรม

5) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจลักษณะเฉพาะนี้ทำให้บทบาทของคนกลางต่างจากผู้พิพากษาหรือผู้ทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการ ซึ่งในบทบาทของผู้พิพากษาและอนุญาโตตุลาการนั้นเป็นคนที่ถูกกำหนดโดยกฎหมายหรือโดยความยินยอมพร้อมใจของคู่ขัดแย้งที่จะทำหน้าที่ตัดสินใจโดยอาศัยกฎกติกา สัญญาหรือโดยวิธีปกติที่เป็นที่ยอมรับของสังคม ในหลายกรณีผู้ทำหน้าที่เป็นคนกลางโดยตำแหน่งเขามีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องดังกล่าว แต่เมื่อเขารับบทบาทเป็นคนกลางเขาต้องวางบทบาทหรืออำนาจหน้าที่เดิมไว้ชั่วคราวเพื่อทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) ให้ความช่วยเหลือคู่ขัดแย้งที่ทำการโต้เถียงกันอยู่ บทบาทสำคัญอีกอย่างหนึ่งของคนกลางก็คือ มีหน้าที่ให้ความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับกระบวนการกับคู่ขัดแย้งที่พิพาทกันอยู่เพื่อให้เขาสามารถที่จะบรรลุข้อตกลงที่เป็นที่พึงพอใจร่วมกัน คนกลางอาจแสดงหลายหน้าที่หรือหลายบทบาทเพื่อที่จะช่วยคู่ขัดแย้งในการแก้ปัญหาข้อพิพาท ความช่วยเหลืออาจมุ่งประเด็นไปที่ความพึงพอใจร่วมกันด้านจิตใจด้านเนื้อหาและความต้องการด้วยทางเทคนิควิธีการจัดการแต่จะไม่ช่วยตัดสินใจในเนื้อหาสาระของประเด็น ความขัดแย้งใดๆ

นอกจากนี้ วันชัย วัฒนศัพท์ (2547 : 167) ยังได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของคนกลางไว้ว่า จะมีหน้าที่ช่วยให้คู่ขัดแย้งหรือคู่เจรจาทางออกร่วมกัน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย อันจะนำไปสู่ทางออกของความขัดแย้งระหว่างกัน โดยพยายามไม่ให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนไปในทางที่จะเอาชนะกันจนเกิดว่าฝ่ายหนึ่งแพ้ฝ่ายหนึ่งชนะ โดยสรุปแล้วคนกลางจึงมีบทบาทดังนี้

1) ทำหน้าที่สนับสนุนกระบวนการให้ดำเนินไปโดยส่งเสริมการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ของคู่เจรจา

2) มีความรู้สึกร่วมกับคู่เจรจาทั้งหลาย

3) ทำหน้าที่อย่างเป็นกลาง

4) แสดงให้เห็นแง่มุมทั้งบวกและลบของแต่ละฝ่าย

5) ช่วยให้คู่เจรจาเข้าใจธรรมชาติของข้อพิพาทและเหตุผลที่ซ่อนอยู่

6) ส่งเสริมให้คู่เจรจาพิจารณาทางเลือก

7) ถามวิธีทางเลือกอื่นที่คิดว่าดีที่สุดที่จะทำหากไม่มาเจรจาหาข้อตกลง (BATNA : Best Alternative To a Negotiated Agreement หรือ ทดตก : ทางเลือกอื่นที่ดีที่สุดแทนการหาข้อตกลงจากการเจรจาใกล้เกลี้ย)

8) ช่วยให้คู่เจรจาทางออกที่ตอบสนองความต้องการทุกฝ่าย

9) ช่วยคู่เจรจาร่างข้อตกลงที่เป็นไปได้จากทางออกต่าง ๆ

10) ปกป้องความน่าเชื่อถือของกระบวนการเจรจาใกล้เกลี้ย

ซึ่ง คนกลาง จะเป็นคนเดียว สองคน หรือมากกว่าก็ได้ แล้วแต่กรณี แต่คนกลางจะต้องเป็นที่ยอมรับของคู่ขัดแย้ง หรือคู่เจรจา รู้จักและเข้าใจกระบวนการดำเนินไปของความขัดแย้ง และสามารถกำกับกระบวนการให้ดำเนินไปโดยที่ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ในเรื่องที่ขัดแย้งกัน

สรุปได้ว่า บทบาทนั้นจะถูกกำหนดขึ้นมาให้ควบคู่กับสถานภาพ ซึ่งสถานภาพอาจเป็นสิ่งที่ดำรงอยู่แล้วในสังคมหรือถูกกำหนดขึ้นมาโดยระเบียบหรือกฎเกณฑ์ว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นมีสิทธิ และหน้าที่อย่างไร ซึ่งผู้ที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทของตนเอง



เพื่อที่จะได้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ รวมถึงคุณสมบัติของบทบาทนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นคนกลางนั้นจึงควรแสดงบทบาทหรือปฏิบัติตามหน้าที่ของบทบาทที่ได้รับ และจะต้องแสดงบทบาทเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและให้สังคมยอมรับจนนำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติตามบทบาทนั้นต่อไป ซึ่งบทบาทของคนกลางนั้นจะทำหน้าที่ทั้งในด้านการประสานงานประชุม การดำเนินการประชุม รวมไปถึงบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ให้ความรู้กับคู่กรณี และคอยติดตามผลหลังจากการทำข้อตกลงยินยอมกันทั้งสองฝ่าย

### 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

#### 2.3.2.1 แนวคิดของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น การจัดการความขัดแย้งนั้นมิได้หลายวิธี การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง (Mediation) ก็ถือเป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการความขัดแย้งที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจร่วมกันของคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย

คำว่า “ การไกล่เกลี่ย ” (Mediation) เป็นคำนาม ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายว่า “ พุดจาให้ปรองดองกัน พุดจาให้ตกลงกัน ลูบไล้ทำให้เรียบร้อย ทำให้มีส่วนเสมอกัน ” นอกจากนี้ยังมีผู้ให้คำนิยามของคำว่า “ การไกล่เกลี่ย ” ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาท โดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางเข้ามาช่วยเหลือแนะนำในการเจรจาต่อรองของคู่ความเพื่อระงับข้อพิพาท (ปราโมทย์ วรวิวัฒน์ชัย, 2545 : 48-50)

รวมทั้ง วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2550 : 26) ได้ให้ความหมายของการไกล่เกลี่ยว่าหมายถึง กระบวนการซึ่งอาศัยบุคคลที่สามที่เป็นกลางและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งไม่ได้มีอำนาจในการตัดสินใจแต่อย่างใดในข้อพิพาท หรือเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่ขัดแย้งที่ขัดแย้งกันบรรลุถึงข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันในประเด็นนั้นๆ อาจกล่าวได้ว่า การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางนั้น วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2550 : 141) จึงหมายถึง การเข้าไปแทรกในการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่เป็นบุคคลที่สาม ที่เป็นกลาง และเป็นที่ยอมรับ คนกลางไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท เพื่อที่จะช่วยให้คู่ขัดแย้งที่มีข้อถกเถียงหรือข้อขัดแย้งกันอยู่ให้บรรลุในข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน โดยความสมัครใจ โดยทั่วๆ ไป การไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง คือ กระบวนการที่ต่อเนื่องของกระบวนการเจรจาด้วยความช่วยเหลือของคนที่เข้ามาอยู่ตรงกลางที่เรียกว่า “ ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง ” (mediation)

ดังนั้น “ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา ” จึงหมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทในทางอาญาหรือในคดีอาญา ที่มีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความสามารถเจรจาต่อรองกันได้สำเร็จ จากความหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา จะทำให้เห็นว่าจุดมุ่งหมายหรือ

วัตถุประสงค์สูงสุดของการดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นก็คือ การระงับหรือยุติข้อพิพาททางอาญา ซึ่งมีบุคคลที่สามเข้ามาช่วยเหลือ บุคคลที่สามที่เข้ามาช่วยเหลือให้คู่ความสามารถเจรจาต่อรองกันเพื่อหาข้อยุติในทางคดีได้นั้นเรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) โดยจะคอยเป็นผู้กระตุ้น แนะนำ เสนอแนะ แคลความ ชี้แนะ หรืออธิบายถึงแนวทางที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาหรือยุติข้อพิพาทให้แก่คู่ความ ดังนั้น หน้าที่และจุดประสงค์หลักของผู้ไกล่เกลี่ยจึงอยู่ที่การดำเนินการใดๆ ก็ตามเพื่อให้คดีที่เกิดขึ้นระหว่างคู่ความนั้นระงับหรือยุติลง อย่างไรก็ตามผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจตัดสินข้อพิพาทเหมือนดังอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษา

เมื่อพิจารณาจากบทบาทสถานะของผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว ก็จะพบว่าลักษณะการดำเนินการจะเป็นไปในเชิงรุก (Active) มากกว่าการวางตนนิ่งเฉย (Passive) ที่เน้นการรับฟังการเจรจาของคู่ความเป็นหลัก จึงทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและมีบทบาทในการช่วยเหลือให้คู่ความสามารถหาข้อยุติในทางคดีได้อย่างมาก หรืออาจเปรียบได้ว่าเป็นเสมือนจุดศูนย์กลางของกระบวนการไกล่เกลี่ยทั้งระบบการไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ ดังนั้น ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจขอยกเลิกการไกล่เกลี่ยเสียเมื่อใดก็ย่อมได้ เช่นเดียวกับผู้ไกล่เกลี่ยก็อาจถอนตัวจากการไกล่เกลี่ยได้เช่นกัน ความตั้งใจจริงของคู่ความที่ต้องการให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยถือเป็นหัวใจสู่ความสำเร็จซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องคอยสังเกตและใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยต่อไป (กระทรวงยุติธรรม, 2545 : 1)

### 2.3.2.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

องค์ประกอบที่สำคัญของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางมีจุดสำคัญที่ทำให้มีประสิทธิภาพในการเพิ่มพลังความสามารถในการจัดการข้อพิพาทและซึ่งมีความแตกต่างจากวิธีการอื่นที่อาศัยบุคคลที่สามที่เข้ามาช่วยในการจัดการความขัดแย้งดังนี้ (วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ ,2550 : 141-143) คือ

#### 1) การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นวิธีการเจรจาจำเป็น

การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นการเจรจาที่จำเป็นที่รวมเอาบุคคลที่สามซึ่งมีความรู้ในกระบวนการการเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถช่วยให้คนที่เกี่ยวข้องอยู่ในความขัดแย้งได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเปิดเผย การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องของการเจรจาแต่อยู่ภายในรูปแบบที่แตกต่างออกไป และใช้ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางซึ่งได้แนะนำกระบวนการใหม่และตัวแปรใหม่ในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เจรจาที่ขัดแย้งกันอยู่

#### 2) การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเป็นกระบวนการเข้าไปแทรกกลางระหว่างผู้ขัดแย้ง

เป็นที่คาดล่วงหน้าว่าเมื่อคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเข้ามาสู่เวทีของการเจรจานั้น คู่ขัดแย้งจะรู้จักกันมีความสัมพันธ์กันที่ดีหรือไม่ดีเรียบร้อยแล้วโดยไม่ได้ต้องอาศัยคนกลาง

### 3) การยอมรับในตัวคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย

การยอมรับคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยโดยผู้เจรจาทั้งสองเป็นองค์ประกอบสำคัญของการไกล่เกลี่ย การยอมรับไม่ได้หมายความว่าคู่ขัดแย้งจำเป็นต้องต้อนรับคนกลางและเต็มใจที่จะทำอย่างที่เขาได้บอกให้ทำแต่หมายถึงว่าคู่เจรจาได้ยอมรับการมาปรากฏตัวของคนกลางและยอมรับฟังและยินดีที่จะพิจารณาอย่างจริงจังในคำแนะนำของคนกลาง

### 4) ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายใด

ความเป็นกลางและความที่ไม่เข้ากับฝ่ายใด เป็นปัจจัยที่สำคัญในการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง คำทั้งสองที่กล่าวมานั้นเมื่อรวมกันก็จะหมายถึง ทัศนคติพฤติกรรม ความสัมพันธ์และอำนาจในการกำกับของคนกลางซึ่งไม่ได้เข้าข้างหรือเห็นด้วยกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือบางส่วนของคู่พิพาท อย่างไรก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลางและไม่เข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้หมายความว่าเขาจะไม่มีความคิดเห็นในส่วนตัวในเรื่องดังกล่าวนั้น แต่ในระหว่างการทำหน้าที่ที่จะต้องคงไว้ซึ่งความเป็นกลางและความไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือความยุติธรรม การรักษาความเป็นกลางเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นของการจัดการอย่างยุติธรรมกับบุคคลและกลุ่มบุคคล การทดสอบความไม่เข้าข้างฝ่ายใดหรือความยุติธรรมหรือความเป็นกลางขึ้นอยู่กับมุมมองของคู่ขัดแย้งและการตระหนักรับรู้ของผู้ไกล่เกลี่ย โดยธรรมชาติคู่ขัดแย้งจะยอมรับความช่วยเหลือจากผู้ไกล่เกลี่ยถ้าความช่วยเหลือนั้นมีลักษณะที่เป็นกลางและยุติธรรม

### 5) ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจ

ลักษณะเฉพาะที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางจึงทำให้บทบาทของคนกลางแตกต่างจากผู้พิพากษาหรือผู้ที่ทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการซึ่งในบทบาทของผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการนั้นเป็นคนที่ถูกกำหนดโดยกฎหมายหรือโดยความยินยอมพร้อมใจของคู่ขัดแย้งที่จะทำหน้าที่ตัดสินใจโดยอาศัยกติกาสัญญา หรือโดยวิธีปกติที่เป็นที่ยอมรับของสังคมคนกลาง

### 6) ให้ความช่วยเหลือกับคู่ขัดแย้งที่กำลังโต้เถียงกันอยู่

บทบาทสำคัญอีกอย่างหนึ่งของคนกลางก็คือ มีหน้าที่ให้ความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับกระบวนการกับคู่ขัดแย้งที่พิพาทกันอยู่เพื่อให้เขาสามารถที่จะบรรลุข้อตกลงที่เป็นที่พึงพอใจร่วมกันในข้อพิพาทหรือในการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อที่จะให้บรรลุในบทบาทนี้คนกลางอาจจะแสดงหลายหน้าที่หรือบทบาทเพื่อที่จะช่วยคู่ขัดแย้งในการแก้ปัญหาข้อพิพาท การช่วยเหลืออาจจะมุ่งประเด็นความช่วยเหลือไปที่คู่ขัดแย้งทั้งหลายเพื่อสร้างความพึงพอใจร่วมกันในเรื่องของกระบวนการเรื่องของด้านจิตใจและด้านเนื้อหาความต้องการ

### 2.3.2.3 คุณลักษณะของผู้ที่ทำหน้าที่คนกลาง

คุณลักษณะส่วนบุคคลในการทำหน้าที่คนกลางที่มีประสิทธิภาพนั้น มีดังนี้

- 1) ความเป็นมิตรและเป็นที่ยอมรับ โดยมีความสามารถที่จะให้ความอบอุ่นและความห่วงใยต่อกลุ่มต่าง ๆ เป็นคนที่น่าพบปะพูดคุยด้วย และเป็นคนที่คนอื่น
- 2) มีความเคารพ ต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติหรือความจำเป็นและคุณค่าของคน แต่ละบุคคล
- 3) มีความรู้ เกี่ยวกับกระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution Processes) มีความรู้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ขณะนั้น และความห่วงกังวลที่เกิดขึ้น
- 4) มีความชำนาญ ในการที่จะพิจารณาวิเคราะห์ถึงสาเหตุอยู่เบื้องหลังความขัดแย้ง มีความชำนาญที่จะร่วมกับคู่ขัดแย้งเพื่อค้นหาปัญหา และมีความชำนาญที่จะกระบวนการกลุ่มให้เกิดการสื่อสารระหว่างคู่ขัดแย้ง เพื่อที่เขาจะได้จัดการแก้ไขปัญหาร่วมกันโดยวิธีทางที่สร้างสรรค์
- 5) มองโลกในแง่ดี สามารถที่จะให้คู่ขัดแย้งมีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการนี้สามารถช่วยหาทางออกที่ดีและเหมาะสมได้
- 6) มีความรู้สึกร่วม เพื่อที่จะเข้าใจความรู้สึกและชะตากรรมของคู่ขัดแย้งทั้งหลาย
- 7) มีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้ไปตามความจำเป็นของกระบวนการและกรณีพิพาทโดยเฉพาะ สามารถที่จะคาดเดาในปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถปรับวิธีการที่จะเข้าหาปัญหาเหล่านี้ได้ รวมทั้งสามารถปรับปรุงวิธีการที่จำเป็นระหว่างกาลไกลเกลี่ยและเปลี่ยนไปใช้ยุทธวิธีอื่นเมื่อมีความจำเป็นได้
- 8) มีความอดทน ไม่เร่งรัดให้คู่ขัดแย้งตกลงกัน หรือไม่บีบบังคับให้เข้าไปสู่ข้อยุติของปัญหา ก่อนที่คู่ขัดแย้งจะพร้อมทางด้านจิตใจที่จะตกลง หรือได้มีการพิจารณาผลต่อเนื่องของการตัดสินใจ สามารถให้เวลากับคู่ขัดแย้ง และติดตามตลอดกระบวนการจนกว่าข้อพิพาทจะยุติ
- 9) มีความใจกว้าง เกี่ยวกับทางเลือกในข้อตกลงมากไปกว่าตัวอักษรตามกฎหมาย เพื่อที่จะหาทางออกที่สร้างสรรค์และปฏิบัติได้ มีความเต็มใจที่จะพิจารณาความคิดเห็นรวมถึงคำแนะนำของผู้นำชุมชนและคนอื่น ๆ เต็มใจที่จะเปิดเผยและพิจารณาถึงทางเลือกเพื่อที่จะนำไปสู่ข้อตกลงและพร้อมที่จะยอมรับนำเสนอทางออกที่เหมาะสม
- 10) มีความน่าเชื่อถือ มีวิถีปฏิบัติที่ยึดมั่นในหลักคุณธรรมที่ทำให้เกิดความนับถือและไว้วางใจจากคู่พิพาท มีความยุติธรรมและความเป็นกลางต่อคู่กรณีทั้งหมด

11) มีอารมณ์ขัน เพื่อที่จะสามารถลดความตึงเครียดและนำปัญหาไปสู่มุมมองที่มีความนับถือและความเห็นอกเห็นใจ

12) มีไหวพริบดี และสามารถที่จะพูดถึงประเด็นที่อาจก่อให้เกิดความหวั่นไหว และสามารถถามคู่ขัดแย้งต่าง ๆ ด้วยคำถามที่ลงลึกโดยไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่ากำลังขู่ ด้วยกิริยาที่สุภาพ

13) มีความเชื่อมั่นในตัวเองและมีความเป็นของตัวเอง พร้อมด้วยความสามารถที่จะสัมพันธ์กับคนทุกอายุ กับนักวิชาการ และทุกระดับที่อยู่ในชุมชน

#### 2.3.2.4 ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

ความขัดแย้งเกิดขึ้นจากเป้าหมายที่ไปกันไม่ได้ แต่เป้าหมายที่ขัดกันยังไม่ใช่ปัญหา ปัญหาจะเกิดขึ้นเมื่อคู่ขัดแย้งพยายามที่จะมีอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่าย อันจะทำให้ข้อตกลงในการร่วมมือกันถูกขัดขวาง หรืออาจจะนำไปสู่ความรุนแรงได้ ความขัดแย้งขยายตัวจนกระทั่งนำไปสู่หนึ่งในสามผลลัพธ์นี้เกิดขึ้นคือ ชัยชนะของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือความเจ็บปวดเกิดขึ้นจนทำให้คู่ขัดแย้งพิจารณาหาทางลดความขัดแย้ง และเกิดสภาพที่ไม่สามารถเอาชนะกันได้คงที่ การเจรจาสามารถใช้ในการป้องกันความขัดแย้งจนขยายตัวไปสู่ความรุนแรงหรือการเจรจาถูกใช้ในการจัดการความขัดแย้งเป็นการลดความรุนแรงลงมา หรือเป็นวิธีในการแก้ไขเป้าหมายที่ขัดกันไม่ได้ หรือแปรเปลี่ยนความขัดแย้งไปสู่ความสัมพันธ์แบบร่วมมือ การเจรจายังเป็นประโยชน์เมื่อต้องการควบคุมผลลัพธ์ได้เอง ไม่ต้องไปพึ่งการลงคะแนนเสียงหรือการตัดสินจากศาล (Zartman, 2009) การเจรจากันระหว่างคู่ขัดแย้งนั้น ผู้ที่ตัดสินใจยุติหรือหาข้อตกลงก็คือคู่ขัดแย้งเอง คู่ขัดแย้งเป็นผู้ชี้ขาดที่จะหาจุดที่ลงตัวร่วมกันด้วยตนเอง ดีกว่าที่จะต้องไปให้คนอื่น เช่น ผู้พิพากษา หรืออนุญาโตตุลาการชี้ขาด ดังนั้น การยุติเรื่องด้วยตนเองก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจร่วมกัน

การเจรจาจึงถือว่าเป็นประโยชน์กว่าการหลีกเลี่ยงปัญหาหรือใช้การบังคับ Wilmot & Hocker (2007) เห็นว่าการเจรจาอยู่ตรงกลางระหว่างการทำอะไรด้วยการหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงปัญหา กับการบังคับด้วยอำนาจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตน ซึ่งการเจรจานั้นจะเกิดผลดีในลักษณะที่คู่ขัดแย้งได้มีการมาพูดมาคุยกัน ซึ่งเป็นวิธีการที่ดีกว่าการหลีกเลี่ยงปัญหาซึ่งทำให้ปัญหาที่แท้จริงไม่ได้รับการแก้ไข ความพึงพอใจก็ไม่เกิดขึ้น หรือแม้แต่การบังคับก็อาจทำให้ได้รับชัยชนะ ด้วยพลังอำนาจที่เหนือกว่า แต่สร้างความขุ่นเคือง เกิดความสัมพันธ์ที่ร้ายฉาน ไม่สามารถคบหากันได้อย่างสนิทใจ และฝ่ายที่ได้รับชัยชนะด้วยการบังคับก็ต้องคอยหวาดระแวงว่าจะถูกใช้กำลังบังคับเอาคืน

อีกทั้ง วันชัย วัฒนศัพท์ (2547 : 168) ก็ยังได้กล่าวถึงประโยชน์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยไว้ดังนี้ คือ 1) ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน 2) ช่วยให้มีทางเลือกที่หลากหลาย และ 3) ช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

### 2.3.2.5 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

การจะใช้ยุทธวิธีแทรกแซง แก้ไขปัญหาแบบใด ว่าจะจะเป็นแบบเข้มข้น ปานกลางหรือน้อย มีหลายปัจจัย ปัจจัยที่กระทบต่อการเลือกทางเลือกใดในการไกล่เกลี่ย ประกอบไปด้วย (Bercovitch, 2009)

1) ความเข้มข้นของความขัดแย้ง (The Intensity of a Conflict) เป็นปัจจัยหลักที่กระทบต่อการจัดการความขัดแย้ง และรูปแบบที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย ความเข้มข้นของความขัดแย้งพิจารณาได้จาก ความรุนแรงที่เกิดขึ้น ระดับของการเป็นปฏิปักษ์ จำนวนผู้เสียชีวิต ระดับของความโกรธ และความเข้มข้นของความรู้สึก รวมถึงประเภทหรือประเด็นผลประโยชน์ และมุมมองด้านลบต่อกันของคู่ขัดแย้ง Rubin (1980) เห็นว่าเมื่อความขัดแย้งต่ำ คู่ขัดแย้งหวังเรื่อง “การซ่อมรัฐของตนเอง” และไม่ต้องการบุคคลที่สามเข้ามาแทรกแซง คู่ขัดแย้งต้องการจัดการความขัดแย้งด้วยตัวเอง แต่ถ้าคู่ขัดแย้งไม่สามารถจัดการปัญหาได้ นักไกล่เกลี่ยจะเข้ามาช่วยเร่งกระบวนการเจรจา ในทางกลับกัน ความขัดแย้งที่เข้มข้น จำเป็นต้องไม่ทำให้ความขัดแย้งขยายตัวออกไป นักไกล่เกลี่ยจะต้องใช้การแทรกแซง สอดคล้องกับที่เมเยอร์ (2553) เห็นว่าคู่ขัดแย้งจะคอยจนกว่าความขัดแย้ง รุนแรงขึ้นจนควบคุมไม่ได้ จึงจะแสวงหาความช่วยเหลือจากภายนอก

2) ประเภทของประเด็นที่ขัดแย้ง (The Type of Issues In Conflict) ประเภทของประเด็นที่ขัดแย้งจะส่งผลต่อการเลือกวิธีการใด เช่น เป็นความขัดแย้งภายในรัฐหรือระหว่างรัฐเมื่อเป็นความขัดแย้งภายในรัฐ ก็จะเน้นไปที่ประเด็นอัตลักษณ์ อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) และเชื้อชาติ ประเด็นเหล่านี้เป็นเรื่องความรู้สึก รวมถึงความกลัว ความไม่พอใจ ความไม่ไว้วางใจ ซึ่งยากต่อการไกล่เกลี่ย นักไกล่เกลี่ยอาจใช้วิธีการเจรจาด้วยการใช้ยุทธวิธีการสื่อสารและอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ และสร้างสิ่งจูงใจให้นำไปสู่การจัดการความขัดแย้งด้วยแนวทางสันติวิธี แต่ในทางตรงข้าม ความขัดแย้งในประเด็น ความมั่นคง ทรัพยากร การป้องกันประเทศ เป็นประเด็นที่ชัดเจนและง่ายกว่าในการแก้ไข นักไกล่เกลี่ยอาจใช้การกดดันเพื่อให้เกิดการยอมกันหรือข้อตกลง ในประเด็นที่เห็นได้ชัดเจน (Tangible) เพื่อนำไปสู่การแก้ไขความขัดแย้งได้

3) ลักษณะภายในของคู่ขัดแย้ง (The Internal Characteristics of The Parties) คู่ขัดแย้งที่มีความเหมือนกันในระบบการเมือง โครงสร้างทางสังคม (ชาติพันธุ์ , วัฒนธรรม, ศาสนา) อาจะยินดีให้ความร่วมมือ แก้ไขความขัดแย้งได้ดีกว่า ในทางกลับกันคู่ขัดแย้งที่มีความแตกต่างทางระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม อาจจะไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน อาจจะรู้สึกว่ามีฝ่ายคุกคามต่ออัตลักษณ์ของอีกฝ่าย ผู้ไกล่เกลี่ยอาจต้องใช้ยุทธวิธีการสื่อสาร สร้างช่องทางในการสื่อสาร ให้ความรู้ต่อคู่ขัดแย้งในด้านทักษะการเจรจา และช่วยพวกเขามองเห็นเข้าใจปัญหาได้ชัดเจนขึ้น

4) ความสัมพันธ์ก่อนหน้าและประสบการณ์ของคู่ขัดแย้ง (The Previous Relationship and Experience of The Parties) พิจารณาว่าในอดีตมีความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งหรือไม่ ความสัมพันธ์ในปัจจุบันขึ้นอยู่กับในอดีตว่ามีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างไรระหว่างคู่ขัดแย้ง ในสภาพบรรยากาศที่มีความเสี่ยง และไม่แน่นอน นักไกล่เกลี่ยอาจอาจใช้ข้อมูลข่าวสารจากก่อนหน้านี้ หรือพิจารณาว่าเคยมีการผูกมิตรต่อกันหรือไม่

5) ตำแหน่งและอัตลักษณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator and Rank) ใช้ในการอธิบายตำแหน่งที่เป็นทางการของผู้ไกล่เกลี่ย อันส่งผลต่อการเลือกยุทธวิธีในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยบางคนอาจมีศักยภาพในการใช้ทรัพยากร มีอำนาจและอิทธิพล แต่ผู้ไกล่เกลี่ยบางคนก็มีแต่เพียงชื่อเสียง แต่ไม่มีอำนาจ ยุทธวิธีในการไกล่เกลี่ยแตกต่างกันไปตามสถานะที่แตกต่างกันของผู้ไกล่เกลี่ย บางคนมีทรัพยากรเต็มที่ จึงใช้ยุทธวิธีแบบเข้มข้นที่สุด ในขณะที่องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) ใช้ได้เพียงยุทธวิธีการสื่อสาร ซึ่งไม่สามารถมีทรัพยากรที่จะให้คู่ขัดแย้งได้

6) การเริ่มต้นและเวลาในการแทรกแซงการไกล่เกลี่ย (The Initiation and Timing of Mediation Intervention) การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่เน้นความสมัครใจ การเริ่มหรือริเริ่มอาจเกิดขึ้นจาก คู่ขัดแย้งเอง ผู้ไกล่เกลี่ย หรือคู่ขัดแย้งอื่นๆ ใครจะเป็นผู้ริเริ่มกระบวนการและเวลาใดอาจขึ้นอยู่กับ อำนาจและความชอบธรรมในการไกล่เกลี่ย

7) สภาพแวดล้อมของการไกล่เกลี่ย (The Mediation Environment) การเลือกสภาพแวดล้อมใดในการไกล่เกลี่ย อาจจะถูกกำหนดโดยความต้องการของคู่ขัดแย้ง อำนาจของคู่ขัดแย้ง ทรัพยากรและเป้าหมาย และความเต็มใจในการเจรจา รวมถึงการกดดันจากสื่อมวลชน

อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่ทำให้การเจรจาของคนกลางนั้นประสบผลสำเร็จจะต้องพิจารณาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเจรจาดังกล่าวคือ จะต้องคำนึงถึงความเข้มข้นของความขัดแย้ง ประเภทของประเด็นที่ขัดแย้ง ลักษณะภายในของคู่ขัดแย้ง ความสัมพันธ์ก่อนหน้าและประสบการณ์ของคู่ขัดแย้ง ตำแหน่งและอัตลักษณ์ของผู้ไกล่เกลี่ย การเริ่มต้นและเวลาในการแทรกแซงการไกล่เกลี่ย และสภาพแวดล้อมของการไกล่เกลี่ย

### 2.3.2.6 ขั้นตอนการดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และบทบาทของ

#### คนกลาง

อังคณา บุญสิทธิ์ (2549 : 212) ได้สรุปการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และบทบาทของคนกลางไว้ ดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง คนกลางมีบทบาทในการให้คำปรึกษารายบุคคลโดยที่คนกลางจะแยกพบเหยื่อหรือผู้เสียหาย และผู้กระทำผิดต่างวาระกันก่อนแล้วใช้กระบวนการและเทคนิคการให้คำปรึกษารายบุคคลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตนเองยอมรับตนเอง คิดได้และตัดสินใจด้วยตัวเอง ว่า

จะต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือไม่ เพื่อให้การเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นไปด้วยความสมัครใจ ประเด็นนี้เน้นย้ำให้เห็นว่าผู้เสียหายและผู้กระทำผิดเท่านั้นที่จะมีอำนาจในการตัดสินใจว่าจะใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือไม่ นอกจากนี้คนกลางยังต้องเสริมพลังผู้ที่เข้าประชุมให้พร้อมและกล้าที่จะพูด รู้จักฟังอย่างให้เกียรติ ทั้งนี้ใช้เทคนิคการให้คำปรึกษากระตุ้นถามให้ผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิดคิดได้ด้วยตัวเองว่าถ้าต้องการเข้าร่วมในกระบวนการที่จะถามฉันสมานฉันท์ต้องการให้ใครเข้าร่วมบ้าง จะจัดประชุมรูปแบบใด สถานที่ใด และเวลาใดจึงจะรู้สึกปลอดภัย

ขั้นตอนที่สอง คนกลางมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการประชุมเริ่มต้นจากประชุมด้วยการที่คนกลางทำหน้าที่เป็นผู้ฟังและเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้เสียหายและผู้กระทำผิดตระหนักรู้ในความไม่ยุติธรรมด้วยวิธีการให้แต่ละคนบรรยายความรู้สึกประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ผลกระทบที่ตามมาทั้งกายและใจเว้นวรรคทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การงาน และอื่นๆ เป็นต้น ในขณะที่คนหนึ่งกำลังพูดให้คนอื่นฟัง คนกลางมีบทบาทให้แต่ละคนได้รับรู้ทำความเข้าใจกับความ รู้สึก ประสบการณ์และผลกระทบของคนอื่นซึ่งคนกลางจะมีเทคนิคการพูดเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนเองยอมรับและไม่ยอมรับด้วยเว้นวรรคในขั้นตอนนี้ถ้าทำได้สำเร็จจะนำไปสู่ความหลายที่กระทำผิดความสำนึกผิดเกิดเจตนาปรารถนารมณ์และการแก้ไขและเยียวยาผลร้ายที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่สาม คนกลางมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกซึ่งขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการประจักษ์ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นในอดีตและการคำนึงถึงการฟื้นฟูความเสมอภาคและสัมพันธ์ภาพและการให้โอกาสกันและกันร่วมกันกำหนดกิจกรรม การกระทำ ความรับผิดชอบในการแก้ไขเยียวยาผลร้ายที่เกิดขึ้นและทำความเข้าใจ

ขั้นตอนที่สี่ คนกลางยังคงมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกและประสานงานขั้นตอนนี้จะมีการเขียนข้อตกลงและมีการติดตามตรวจสอบว่าได้ทำตามข้อตกลงหรือไม่

จะเห็นได้ว่าการดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนดังกล่าว คนกลางควรผ่านการฝึกอบรม เทคนิคและทักษะในการให้คำปรึกษามาก่อน

นอกจากนี้ กระทรวงยุติธรรมของประเทศนิวซีแลนด์ได้สรุปบทบาทของการเป็นคนกลางไว้ดังนี้ อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548 : 124)

- 1) ประเมินความเหมาะสมในการจัดประชุมตามวิธีการเชิงสมานฉันท์
- 2) เตรียมการประชุม เช่น การนัดหมายและการเชิญทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 3) ดำเนินการและควบคุมการประชุมเชิงสมานฉันท์
- 4) แจ้งกระบวนการประชุมและผลการประชุม
- 5) เอาใจใส่ผู้เสียหายแม้หลังการประชุมเสร็จสิ้นแล้ว



6) ทำรายงานเพื่อประเมินกระบวนการประชุมเชิงสมานฉันท์

7) ติดตามให้มีการปฏิบัติตามข้อตกลง

8) สรุปผลการประชุมให้สองฝ่ายรับทราบ

อย่างไรก็ตามการเผชิญหน้ากันในกลุ่มภายใต้การประสานงานและการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมจะมีขอบเขตความเหมาะสมตามกฎหมายประกอบการพิจารณา ขณะเดียวกันในทางอาญา อาชญากรรมและผู้กระทำผิดต่างก็มีทางเลือกที่จะกลับไปใช้การดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะนำวิธีการเชิงสมานฉันท์มาใช้ในขั้นตอนใดของกระบวนการยุติธรรมก็ตาม

### 2.3.2.7 คุณสมบัติ และทักษะที่สำคัญของคนกลาง

#### ก) คุณสมบัติที่สำคัญของคนกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขัดแย้งแต่ละคนกับผู้ไกล่เกลี่ยนั้น เป็นเสมือนฐานที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อย่างใหม่ในระหว่างคู่ขัดแย้ง การแนะนำว่าเราเป็นใครและเราจะทำอะไรเป็นขั้นตอนแรกๆ ในการสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าว และสิ่งสำคัญที่จะถูกมองหาในคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ยนั้นคือ ความปรารถนาดี ความเป็นกลาง และความเข้าใจ วิธีที่ดีที่สุดในการแนะนำตัวคือ เริ่มจากการมีสติและจริงใจ และแสดงให้เห็นชัดว่า เราคือใคร และทำไมเราจึงเข้ามาไกล่เกลี่ย จากนั้นบอกถึงบทบาทของเราว่าคืออะไร และไม่ใช่อะไร การแนะนำตัวเองนี้ควรเปิดโอกาสให้มีการซักถามหรือแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเรา ซึ่งในการไกล่เกลี่ยที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้น คนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีแนวทางในการสื่อสารและจะต้องมีการพัฒนากระบวนการสื่อสารควบคู่กับการพัฒนาความรู้และทักษะการใช้วิธีการสื่อสาร นอกจากนี้ในกระบวนการไกล่เกลี่ยจะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องมีกระบวนการต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ต่าง เช่น การแข่งขันกันระหว่างความเห็น ความสนใจ หรือผลประโยชน์ ซึ่งความขัดแย้งในลักษณะนี้อาจจะเกิดขึ้นในบุคคลใด บุคคลหนึ่ง หรือระหว่างคนใดคนหนึ่งกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือหลายๆ กลุ่ม ของบุคคล (เจมส์ โค และคณะ, 2545 : 2) นอกจากนี้ความขัดแย้งในสังคมจึงเป็นเรื่องปกติ เป็นแต่เพียงว่าความขัดแย้งดังกล่าวยังสามารถหาข้อยุติได้ในกรอบของกลไกที่มีอยู่ สังคมนั้น หรือตราบเท่าที่ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในสัดส่วนที่ไม่แผ่กระจายไปทั่วทั้งสังคมจนหาวิธีการหรือกลไกเพื่อยุติความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม (ลิขิต ธีรเวคิน, 2553 : 7)

โดย วันชัย วัฒนศัพท์ (2547 : 168) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของคนกลางไว้ดังนี้ คือ 1) ต้องมีความชำนาญด้านการสื่อสาร ทั้งการพูดและการฟัง การถามเป็น 2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกลาง เชื่อมมั่น 3) มีความยุติธรรมสามารถที่จะเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้โดยง่าย และ 4) มีจิตสำนึกในกระบวนการ

อีกทั้ง John Taylor (2549 : 43-44) ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของคนกลาง หรือผู้ไกล่เกลี่ยว่าจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี เพราะบุคคลทั่วไปอาจไม่มีความเชี่ยวชาญมากพอในการดำเนินการไกล่เกลี่ย คนกลางที่ได้รับการอบรมมาแล้วนั้นจะสามารถเข้าใจ กระบวนการทั้งหมดได้เป็นอย่างดี และมีโอกาสที่จะสร้างปัญหาน้อยมาก อย่างไรก็ตามก็ตามกลางความพยายามในการดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยต่างมีอุปสรรคอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น ความโน้มเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือการทำตนให้กลายเป็นคู่ขัดแย้งอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีควรที่จะมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยและสามารถดำเนินการไปแนวทางเดียวกันได้

### ข) ทักษะที่สำคัญของคนกลาง

โดย วันชัย วัฒนศัพท์ (2550 : 175-189) ได้กล่าวถึงทักษะและเทคนิคของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) การฟังอย่างตั้งใจ (listening) การฟังอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางใช้เพื่อที่จะช่วยให้คู่ขัดแย้งนำมาสู่ข้อตกลง การฟังอย่างตั้งใจจะสามารถแก้ไขปัญหารวมถึงให้คำแนะนำกับคู่ขัดแย้งได้อีกทางหนึ่ง การฟังยังสามารถที่จะช่วยลดกำแพงด้านอารมณ์ของคู่ขัดแย้ง ช่วยให้คู่ขัดแย้งสร้างความเข้าใจร่วมกันและกำจัดความคิดเห็นที่ผิดพลาดและสามารถช่วยให้คู่ขัดแย้งพิจารณาถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายได้ การใช้ความอดทนในทักษะการฟังจะสามารถช่วยให้คู่ขัดแย้งและช่วยให้ผู้ที่จัดการความขัดแย้งนั้นเปลี่ยนมาเป็นผู้ร่วมกันแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกระบวนการสำหรับการฟังอย่างตั้งใจจะต้องใช้การกล่าวทวน (paraphrase) ถึงคำพูดข้อมูลข่าวสารของผู้พูดและพูดกลับไปให้ฟังโดยการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกและเนื้อหาที่คู่ขัดแย้งเป็นห่วงหรือกังวล

2) การปรับเปลี่ยนคำพูดใหม่ (reframing) หลายต่อหลายครั้งที่ผู้ฟังไม่สามารถที่จะกล่าวทวนหรือสะท้อนกลับให้กับผู้พูดได้ เพราะคำกล่าวของผู้พูดนั้นมักจะเป็นคำกล่าวที่รุนแรงหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งมากยิ่งขึ้น ผู้ฟังหรือคนกลางอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนคำพูดใหม่ ซึ่งถือได้ว่าการปรับเปลี่ยนคำพูดใหม่นี้เป็นประเด็นและกระบวนการที่สำคัญเนื่องจากจะสามารถทำให้เปลี่ยนไปสู่ท่าทีที่มีความขัดแย้งน้อยลง

3) การประชุมกลุ่มย่อย (The Caucus) เป็นการประชุมแยกกลุ่มเพื่อรักษาความลับ กฎพื้นฐานคือคู่ขัดแย้งแต่ละฝ่ายจะต้องจัดการประชุมแยกกับอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งกรณีนี้จะเปิดโอกาสให้ได้รับเสียงสะท้อนของผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมทั้งจะช่วยให้สามารถแสวงหาทางเลือกให้กับคนกลางที่กำลังจัดการความขัดแย้งได้

4) การป้องกันและการแทรกแซงในการโต้เถียงกันอย่างรุนแรง โดยคนกลางจะต้องวางกฎกติกาพื้นฐานสำหรับกระบวนการ โดยการสอบถามคู่ขัดแย้งให้พูดออกมาด้วย

ความน่าเคารพนับถือ และอย่างอื่นเพื่อ ควรหลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์พูดถึงความเสียหาย ของแต่ละฝ่าย อย่างไรก็ตาม คิวขัดแย้งอาจจะเริ่มโต้แย้งกับฝ่ายอื่น คนกลางจึงควรเข้าไปแทรกแซงและหยุด แลกเปลี่ยนคำพูดที่รุนแรงเหล่านั้น การโต้เถียงที่รุนแรงอาจจะก่อให้เกิดความโกรธและยิ่งทำให้ทั้งสองฝ่ายนั้นห่างกันยิ่งขึ้น

5) ทดสอบอย่างจริงจัง คิวขัดแย้งในบางครั้งยังยึดติดอยู่ในประเด็นของตน เพราะมองว่าสิ่งที่คิวขัดแย้งคิดควรจะเกิดขึ้นหรืออยากที่จะทำให้เกิดขึ้น จึงทำให้ต้องมีรูปแบบวิธีการ ทดสอบความเป็นไปได้ โดยจะต้องมีการแยกกลุ่มในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพื่อที่จะให้อีกกลุ่มไม่รู้สึกละเลย หน้าหรือเสียจุดยืนของการเจรจาในการที่จะต้องให้เป็นที่รับรู้ว่าคุณจุดยืนของเขานั้นไม่ได้มั่นคงอย่างที่ ได้มีการนำเสนอแต่แรก

6) ทำให้เห็นอุดมการณ์และอนาคต บางครั้งคิวขัดแย้งอาจจะยึดติดอยู่กับ สถานการณ์ที่เคยประสบมาจึงเป็นการยากที่จะไม่ทำให้คิวขัดแย้งบ่นหรือตำหนิ คนกลางจึงควรเน้นให้คิว ขัดแย้งคิดเกี่ยวกับอนาคตและอุดมคติในภายภาคหน้ามากกว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไปแล้ว

7) ตีกรอบของข้อตกลงในคำพูดที่เป็นที่ยอมรับ โดยจะต้องทำข้อสรุป บางอย่างเพื่อให้เป็นที่ยอมรับกับทั้งสองฝ่าย

8) ข้อเสนอแนะทางเลือก โดยคนกลางสามารถที่จะเสนอทางเลือกหนึ่งที อาจเกิดประโยชน์เท่าเทียมกันกับทั้งสองฝ่ายได้ โดยข้อเสนอแนะจะต้องเป็นเครื่องกระตุ้นให้คิวขัดแย้ง ได้คิด อย่างไรก็ตามการเสนอแนะจะต้องเป็นไปอย่างระมัดระวังและควรที่จะหลีกเลี่ยงการกดดันให้คิว ขัดแย้งยอมตกลงตามที่ทางเลือกที่เลือกโดยคนกลาง

9) ใช้อารมณ์ขันและเรื่องเล่า เมื่อคิวขัดแย้งรู้สึกโกรธหรือกระวนกระวาย อารมณ์ขันสามารถที่จะทำให้ความตึงเครียดนั้นลดลงได้ การเสนอความเห็นที่เป็นบวก และการมี อารมณ์ขันอย่างเหมาะสมจะทำให้สามารถสงบสติอารมณ์ของคิวขัดแย้งในแต่ละฝ่ายได้จนทำให้คิว ขัดแย้งรู้สึกผ่อนคลายและมองเห็นทางเลือกทางออกได้กว้างขึ้น

10) ใช้ผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่งคน เพื่อให้เกิดมุมมองที่แตกต่างกันรวมทั้ง จะสามารถเรียนรู้การทำงานจากผู้ที่มีประสบการณ์ในลักษณะอื่นได้ อีกทั้งสามารถที่จะปรับทิศทาง กันและกันและวางแผนว่าจะทำงานร่วมกันได้อย่างไร

สรุปได้ว่า บทบาทนั้นจะถูกกำหนดขึ้นมาให้ควบคู่กับสถานการณ์ ซึ่งสถานการณ์อาจเป็นสิ่งที่ ดำรงอยู่แล้วในสังคมหรือถูกกำหนดขึ้นมาโดยระเบียบหรือกฎเกณฑ์ว่าบุคคลที่อยู่ใน บทบาทนั้นมี สิทธิ และหน้าที่อย่างไร ซึ่งผู้ที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทของตนเอง เพื่อที่จะได้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ รวมถึงคุณสมบัติของบทบาทนั้น จะต้องมีความรู้ และไปปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นคน กลางนั้นจึงควรแสดงบทบาทหรือปฏิบัติตามหน้าที่ของบทบาทที่ได้รับ และจะต้องแสดงบทบาท

เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและให้สังคมยอมรับจนนำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติตามบทบาทนั้นต่อไป ซึ่งบทบาทของคนกลางในขั้นตอนการดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้น บทบาทของคนกลางนั้นจะทำหน้าที่ทั้งในด้านการประสานงานประชุม การดำเนินการประชุม ให้คำปรึกษารายบุคคล แก่คู่ขัดแย้ง รวมไปถึงบทบาทของการเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ อำนวยสะดวก รวมไปถึงประสานงานในการเขียนข้อตกลง พร้อมทั้งให้ความรู้กับคู่ขัดแย้ง สรุปการประชุมจนกระทั่งติดตามผลหลังจากการทำข้อตกลงยินยอมกันทั้งสองฝ่ายเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามข้อตกลง

## 2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และ 2) เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลาง ดังนี้

### 2.4.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

สุนิสา เจริญพิพัฒน์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในปัญหาความรุนแรง กรณีความผิดอาหาระหว่างสามีภริยา จากผลการศึกษาพบว่า การนำแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้เป็นการแสดงความรับผิดชอบในการกระทำผิด และให้ความช่วยเหลือและบรรเทาผลร้ายแก่เหยื่อ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ปัญหาความขัดแย้งยุติ รวมทั้งชุมชนจะมีส่วนร่วมในการยอมรับและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้กระทำผิด ซึ่งกระบวนการนี้จะสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับผู้กระทำผิดได้โดยให้ผู้กระทำผิดแสดงความรับผิดชอบโดยตรงต่อบุคคลหรือชุมชนที่ตกเป็นเหยื่อ โดยกระตุ้นและสนับสนุนชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งการแก้ไขปัญหาความรุนแรงของสามีภริยานั้นควรกำหนดประเภทความหนักเบาของความรุนแรง และควรยกเลิกหรือปรับระเบียบตำรวจที่ขัดต่อประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาว่าด้วยอำนาจของพนักงานสอบสวน เนื่องจากกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ใช้วิธีไกล่เกลี่ย ประนีประนอม ให้ผู้กระทำผิดต้องชดใช้ให้กับเหยื่อผู้เสียหายโดยตรง และควรกำหนดให้เป็นความรุนแรงควรเป็นระดับเบาและระดับกลาง

อัมหมัดรอฟีอี มูซอ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และการจัดการความขัดแย้งในชุมชนมุสลิม : ศึกษากรณีชุมชนบ้านสลาม จังหวัดปัตตานี โดยศึกษาแนวคิดและรูปแบบสัมพันธ์ภาพในการผูกโยงสมาชิกในชุมชนที่เอื้อต่อการดำเนินกิจกรรมป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งร่วมกัน รวมทั้งทำการศึกษารูปแบบและกระบวนการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในชุมชนมุสลิม ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าชุมชนมุสลิมมีโครงสร้างทางสังคมที่เชื่อมโยงอยู่กับหลักคำสอนของศาสนาอิสลามจนกลายมาเป็นกรอบกำหนดวิถีชีวิตชุมชน โดยมีสมาชิกภายในชุมชน

รวมตัวกันเพื่อป้องกันความขัดแย้ง ด้วยวิธีการของกระบวนการปรึกษาหารือเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อหาทางออกหรือแนวทางสำหรับการดำเนินกิจกรรมในชุมชน ซึ่งกระบวนการนี้ถูกเรียกว่า มุชาวาเราะฮฺ ซึ่งถือเป็นกระบวนการวิธีเชิงสมานฉันท์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชุมชนมุสลิม และมีสภาชูรอหรือสภามุชาวาเราะฮฺคอยให้คำปรึกษาบนพื้นฐานบทบัญญัติของศาสนาอิสลามเป็นสำคัญ

ประกายรัตน์ ต้นธีรวงศ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการจัดการความขัดแย้งทางอาญาในศาลเยาวชนและครอบครัว โดยศึกษาวิเคราะห์การนำแนวคิดและวิธีการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในการจัดการความขัดแย้งในคดีอาญาของศาลเยาวชนและครอบครัว รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ผู้เสียหาย พร้อมผู้เกี่ยวข้องภายหลังกระบวนการใน 2 รูปแบบ คือ การประชุมกลุ่มเยาวชน และการไกล่เกลี่ยเพื่อฟื้นฟูสัมพันธ์ภาพและเยียวยาความรู้สึกในคดีอาญา ซึ่งจากผลการศึกษาทำให้เห็นว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ใน 2 รูปแบบนี้ถึงแม้จะเป็นเรื่องใหม่สำหรับศาลเยาวชนและครอบครัวแต่ก็เป็นเรื่องยากต่อกระบวนการทำงาน ในขณะเดียวกันก็ถือว่าเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำมาปรับใช้ในฐานที่เป็นมาตรการเสริม ทั้งนี้เพื่อให้คำพิพากษาตรงกับสภาพความเป็นจริง และเป็นที่ยอมรับสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถนำมาพัฒนาเป็นมาตรการในการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูเด็กและเยาวชน และไม่ละทิ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีอาญา ไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหายหรือชุมชน

อัจฉริยา ชูตินันท์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รายงานผลการวิจัย เรื่อง กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยวิธีการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนเพื่อหันเหคดีเด็กและเยาวชนโดยไม่ต้องขึ้นสู่ศาลเยาวชนและครอบครัว จากผลการศึกษาข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และสภาพปัญหาพบว่าการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยวิธีประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนที่นำมาใช้ในระบบกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนในต่างประเทศ เพื่อหันเหคดีเด็กและเยาวชนออกจากกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนนั้น เป็นมาตรการที่ช่วยแบ่งเบาภาระคดีได้ในระดับหนึ่งและยังพบว่าเป็นแนวทางที่สันติและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่ายโดยไม่เสียความเป็นธรรมแก่สมาชิกในสังคม แต่ทางด้านในประเทศไทยนั้นพบว่าการหันเหคดีออกจากกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนโดยวิธีการประชุมกลุ่มครอบครัวและเยาวชนนั้นว่ายังอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณคดีที่นำเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก อีกทั้งการจัดให้มีการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนขึ้นภายใต้มาตรา 63 นั้น สามารถนำมาใช้ได้เฉพาะในชั้นก่อนฟ้องเท่านั้น และนำมาใช้ได้โดยมีข้อจำกัดอยู่ที่เรื่องของอัตราโทษ รวมทั้งในเรื่องระยะเวลาในการฟ้องคดีที่มีอยู่อย่างจำกัด

เรียวรุ่ง บุญเกิด (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : กรณีศึกษาสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของ

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคามใช้รูปแบบการไกล่เกลี่ย โดยกระบวนการเริ่มต้นประชาชนสามารถติดต่อได้ทั้งช่องทางจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคามและช่องทางจากเครือข่าย โดยมีขั้นตอนในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่สำคัญ คือ การเข้าสู่กระบวนการ การจัดเวทีไกล่เกลี่ย การประสานส่งต่อกรณีพิพาท โดยมีเงื่อนไขความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยที่สำคัญ 5 เงื่อนไข คือ 1) ความสมัครใจของคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย 2) ต้องมีผู้ไกล่เกลี่ยที่มีลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่ดี 3) การไกล่เกลี่ยที่เกิดขึ้นในบริบทชุมชนหรือพื้นที่ที่มีวัฒนธรรมประเพณีในการเคารพผู้ใหญ่ 4) การได้รับการสนับสนุนทั้งความรู้ความร่วมมือจากคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 5) การเลือกเวทีไกล่เกลี่ยที่คู่ขัดแย้งคุ้นเคย จะส่งผลให้การไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่นและสำเร็จได้

อย่างไรก็ตามการดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์พบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แบ่งเป็น 9 ประการ คือ 1) ปัญหาด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังคงอาศัยในหน่วยงานอื่น 2) ปัญหาด้านการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคามที่ไม่สามารถบริหารงานได้อย่างเต็มที่ 3) ปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถและความขัดแย้งในหน่วยงาน 4) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ที่เป็นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก 5) ปัญหาของการเก็บสถิติการไกล่เกลี่ยที่ไม่มีเครื่องมือมาตรฐาน 6) ปัญหาด้านลักษณะผู้ไกล่เกลี่ยที่ความสัมพันธ์ทางสังคมกับคู่ขัดแย้งทำให้เกิดการจำยอมในการไกล่เกลี่ย 7) ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายและอุปสรรคในการดำเนินการ 8) ปัญหาด้านความร่วมมือจากหน่วยงานที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรม ประการสุดท้าย 9) ปัญหาจากการไม่ติดตามผลการดำเนินการ

Umbreit, S.M., Coates, R.B., and Vos, B. (2001) ได้ทำการวิจัยเรื่อง The Impact of Victim - Offender Mediation: Two Decades of Research จากการศึกษาพบว่า การไกล่เกลี่ยเหยื่ออาชญากรรม-ผู้กระทำผิด ได้รับความสนใจจากการวิจัยมากกว่าทางเลือกอื่น ๆ ด้วยประสบการณ์กว่า 20 ปีและข้อมูลการวิจัยมีพื้นฐานที่ชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ คือ 1) สำหรับผู้ที่เข้าร่วมผู้ที่ตกเป็นเหยื่อหรือผู้ต้องหานั้นการไกล่เกลี่ยและบทสนทนาทำให้เกิดความพึงพอใจต่อโปรแกรมและระบบความยุติธรรมทางอาญาสูงมาก 2) กระบวนการและข้อตกลงที่เกิดขึ้นจะเกิดผลที่เป็นไปอย่างยุติธรรม 3) การชดใช้ค่าเสียหายเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงส่วนใหญ่ 4) การไกล่เกลี่ยเหยื่ออาชญากรรม-ผู้กระทำผิด สามารถเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการคัดกรองผู้กระทำผิดเด็กและเยาวชนให้ออกจากระบบ และอาจกลายเป็นวิธีการที่จะทำให้เครือข่ายสังคมมีการควบคุมที่กว้างขึ้น 5) การไกล่เกลี่ยเหยื่ออาชญากรรม-ผู้กระทำผิดช่วยทำให้ลดการกระทำผิดซ้ำ 6) ต้นทุนของกระบวนการการไกล่เกลี่ยเหยื่ออาชญากรรม-ผู้กระทำผิดจะมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าวิธีอื่น และ 7) การมีความสนใจในการนำแนวทางปฏิบัติในการไกล่เกลี่ยมาใช้สำหรับผู้ที่ตกเป็นเหยื่อและผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมรุนแรงอย่างรุนแรงและการวิจัยเบื้องต้นแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่คาดหวัง

รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมอย่างยาวนานและเข้มข้นที่มากขึ้น อาจถือได้ว่ากระบวนการการไกล่เกลี่ยหรืออาชญากรรม-ผู้กระทำผิดเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพ และจากการวิจัยภาคสนามจริงในระบบยุติธรรมทางอาญาเป็นระยะเวลา 25 ปีของการไกล่เกลี่ยหรืออาชญากรรม-ผู้กระทำผิดกลายเป็นหนึ่งในกระบวนการการปฏิรูปที่มีแนวโน้มของการนำมาใช้ในระบบกระบวนการยุติธรรมมากขึ้นในช่วงท้ายสุดของศตวรรษที่ยี่สิบ

#### 2.4.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลาง

อุดม บัวศรี และชอบ ดีสวนโคก (2546) ได้ศึกษาเรื่อง เจ้าโคตร ซึ่งเป็นรูปแบบวิธีการจัดการความขัดแย้งในวัฒนธรรมอีสาน ซึ่งเป็นการระงับความขัดแย้งเชิงจารีต โดยศึกษาผลดีผลเสีย และการดำรงอยู่หรือปรับเปลี่ยนของการระงับความขัดแย้ง รวมทั้งการรื้อฟื้นและอนุรักษ์ภูมิปัญญาในการระงับความขัดแย้ง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คนอีสานรู้จักเจ้าโคตรในชื่อที่แตกต่างกัน แต่ความหมายและวิธีการการทำหน้าที่ของเจ้าโคตรไม่แตกต่างกันคือ ระบบความเชื่อดั้งเดิมของชุมชนอีสาน และเป็นระบบที่ผูกพันต่อชุมชน ผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้งคือญาติผู้ใหญ่ ผู้เฒ่า ผู้แก่ของแต่ละกลุ่ม แต่ละตระกูลซึ่งเป็นที่เคารพนับถือสืบต่อกันมา การทำหน้าที่ของเจ้าโคตรมีทั้งด้านสุขภาพกาย ใจ การระงับข้อพิพาท ข้อขัดแย้งด้วยหลักการประนีประนอมซึ่งเป็นระบบที่ใช้มิติทางวัฒนธรรม ชุมชนแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง นอกจากนี้เจ้าโคตรยังทำหน้าที่ เช่น อบรมดูแลลูกหลานให้ปฏิบัติดีเป็นตัวแทนแก่ลูกหลานในการเจรจาไกล่เกลี่ยในกรณีความขัดแย้งในหมู่ญาติกับคนนอกตระกูล เป็นผู้นำทางจิตวิญญาณและเจรจาต่อรองเพื่อให้มีการปรับไหมใส่โทษ ซึ่งผลที่เกิดจากการทำหน้าที่ของเจ้าโคตรคือเป็นการระงับความขัดแย้งพื้นฐานได้โดยสันติวิธี ทำให้สังคมสงบสุข อีกทั้งคนในชุมชนก็มองว่าระบบเจ้าโคตรนั้นเป็นระบบที่ดี มีประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของการระงับความขัดแย้งเบื้องต้น

สุดจิต เจนนพกานต์ (2547) จากเอกสารเรื่อง ระบบการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนของประเทศไทย ผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน คือ ผู้อำนวยการสถานพินิจ ซึ่งมีคุณสมบัติและหน้าที่ของการเป็นคนกลาง หรืออาจเป็นนักสังคมสงเคราะห์ หรือนักจิตวิทยา หรือพนักงานคุมประพฤติ หรือบุคคลอื่นที่อธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หรือผู้อำนวยการสถานพินิจฯ แต่งตั้งหรือมอบหมาย และต้องเป็นผู้ที่เคยผ่านการฝึกอบรมการเป็นผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนมาแล้ว มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนที่มีความรู้ทางหลักวิชาการต่าง ๆ ด้านการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน และวิชาที่เกี่ยวข้อง มีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องในการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน มีความรับผิดชอบ รักในงานหน้าที่ผู้ประสานงานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน ทันทต่อปัญหาเหตุการณ์ อดทน ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง ให้เกียรติผู้อื่น มีศิลปะในการพูด การติดต่อสื่อสาร และการโน้มน้าวใจต่าง ๆ พร้อมทั้งรู้จักบทบาท

หน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนเป็นอย่างดี สามารถเตรียมการและจัดการประชุมได้ รวมทั้งสามารถใช้ความรู้ตามหลักวิชาการต่าง ๆ ในด้านที่เกี่ยวข้อง เช่น สังคมวิทยา อาชญาวิทยา กระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน รวมทั้งสามารถบริหารจัดการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนที่มีรายละเอียดหลักการ และขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ดำเนินการทุกอย่างเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ณัฐนันท์ ฐัจจำ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบทบาทการปฏิบัติงานของผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยทำการศึกษาด้านบทบาทการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาบทบาทการปฏิบัติงานของผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัว ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงบทบาทของผู้ประสานการประชุมว่าจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกี่ยวกับการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน รวมทั้งต้องมีทักษะการประสานงาน ทักษะการไกล่เกลี่ยประนีประนอม และมีความเป็นกลางอีกด้วย นอกจากนี้ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคนั้นพบว่าจะเกิดจากการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงาน และการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามข้อตกลงในการประชุมกลุ่ม ส่วนแนวทางในการพัฒนาบทบาทการปฏิบัติงานของผู้ประสานการประชุมกลุ่มนั้นมีการเสนอให้ควรติดต่อประสานงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสร้างความเข้าใจให้กับเยาวชนและผู้เสียหายให้เกิดความชัดเจนด้วย อีกทั้งในส่วนของ การพัฒนาบทบาทนั้นควรจะต้องทำการประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเข้ารับการศึกษาอบรมทางด้านวิชาการ ปรับแนวคิดและกระบวนทัศน์เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรี (2550) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การจัดการความขัดแย้งของชุมชน การใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลนาดินดำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยจากการศึกษาพบว่าปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจนกลายเป็นข้อพิพาทภายในชุมชนและเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยมากที่สุดคือ ความขัดแย้งที่เกิดจากปัญหาทะเลาะวิวาท รองลงมาคือ ปัญหาด้านความประมาท ลักขโมย ทรัพย์สิน และความผิดเกี่ยวกับเพศตามลำดับ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาจะเป็นผู้หลักผู้ใหญ่ในชุมชนซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ผู้นำชุมชนโดยอาจเป็นผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลที่ชาวบ้านให้ความเคารพนับถือ เป็นผู้มีการมี หรือเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือของชุมชน โดยผู้ที่ทำหน้าที่นี้ทางกระทรวงยุติธรรมโดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชนจะทำการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับยุติธรรมชุมชน เกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางให้กับผู้นำชุมชนทำให้ผู้นำชุมชนมีความรู้และประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้งได้ภายในชุมชน ประกอบกับคุณลักษณะที่สำคัญของผู้นำดังกล่าวจึงทำให้คู่ขัดแย้ง ญาติของคู่ขัดแย้ง เกิดความมั่นใจในความเป็นกลาง ส่งผลให้การทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ



ทั้งนี้ ผู้นำชุมชนจะเป็นผู้ที่อยู่ในชุมชน ผลคือ จะทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจในพฤติกรรมของคนในชุมชนได้เป็นอย่างดี ตลอดจนเข้าใจในโครงสร้างอำนาจ อีกทั้งคุณลักษณะของผู้นำที่มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวใจเป็นอย่างดี และมีการใช้ภาษาถิ่นจึงทำให้มักประสบความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้นำได้มีการกำหนดขั้นตอนในการเจรจาที่ชัดเจน เริ่มตั้งแต่การรับแจ้งการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการเจรจา การหาจุดร่วมหรือการหาทางออกที่ทุกฝ่ายเกิดความพอใจมากที่สุด จึงทำให้คู่ขัดแย้งมั่นใจในกระบวนการเจรจามากยิ่งขึ้น สำหรับการเจรจาไกล่เกลี่ยแต่ละครั้งจะมีหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนในพื้นที่เข้าร่วมการเจรจามากที่สุดเนื่องจากคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นในรูปของคณะกรรมการที่ชุมชนเป็นคนคัดเลือกกันเองจะทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย ในกรณีที่เป็นความขัดแย้งเรื่องใหญ่ ความขัดแย้งที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลหลายฝ่าย แต่ถ้าหากความขัดแย้งที่ไม่รุนแรงและคู่ขัดแย้งยินยอมที่จะให้ผู้นำคนเดียวหรือสองถึงสามคนทำหน้าที่ก็ไม่จำเป็นต้องใช้คณะกรรมการทั้งหมด ดังนั้นการจัดการความขัดแย้งในชุมชนจึงไม่ต้องการหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนเข้าร่วม และที่สำคัญชุมชนไม่ได้มีการใช้กฎหมายประกอบการเจรจาแต่จะใช้จารีตประเพณี และวัฒนธรรมชุมชนมากกว่า

สุกัญญา เสรีนนท์ชัย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ศึกษากรณีการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน เพื่อแก้ไขและฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด จากผลการศึกษาพบว่าในการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนมีกระบวนการประชุมคือ ขั้นตอนเตรียมการประชุม ระหว่างประชุม และติดตามความประพฤติเด็ก/เยาวชนหลังการประชุม การสื่อสารในการประชุมจะเลือกใช้คำสรรพนาม ประโยคคำถาม น้ำเสียง การฟัง และการเขียน ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการสมานฉันท์และเป็นเครื่องมือสำคัญ ได้แก่ การฟัง กล่าวคือการฟังนี้จะช่วยให้ผู้ที่ทำหน้าที่สมานฉันท์เข้าถึง เข้าใจในความคิดและความรู้สึกของฝ่ายผู้เสียหาย และฝ่ายกระทำผิดได้ โดยบทบาทของผู้ประสานงานจะเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้เหมาะกับบรรยากาศของการประชุม

อังคณา บุญสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความขัดแย้งในวิถีทางความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Mediation in Restorative Justice Approach) และทำการนำเสนอความหมาย วัตถุประสงค์ และการทำหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยของการไกล่เกลี่ยประเภทต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าวิธีการดำเนินการขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์คือ การประชุมกลุ่มซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบในการจัดการความขัดแย้งโดยการไกล่เกลี่ย คือ คนกลาง (mediator/facilitator) ผู้เสียหายโดยตรง ผู้เสียหายโดยอ้อม (ถ้ามี) ผู้กระทำผิดโดยตรง ผู้กระทำผิดโดยอ้อม (ถ้ามี) เครือข่ายของผู้เสียหาย (victim's network) เครือข่ายของผู้กระทำผิด (offender's network) และมีการใช้กระบวนการการไกล่เกลี่ย (mediation) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ที่มีความขัดแย้งกันเข้ามาพูดคุยถึงประเด็นหรือเรื่องราวที่ขัดแย้งกัน โดยเสนอเงื่อนไข หาทางเลือก และสร้างข้อตกลงร่วมกันซึ่งกระบวนการนี้จะทำโดยความ

ช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย (mediator) ทั้งนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องไม่แนะนำหรือตัดสินเรื่องราวหรือประเด็นที่ขัดแย้งกัน แต่สามารถที่จะให้คำแนะนำหรือตัดสินเกี่ยวกับกระบวนการระงับข้อพิพาทได้หากจำเป็น และมีการใช้แนวคิดหลักคือ จะต้องมีความเป็นกลาง มีกระบวนการที่ต้องเป็นที่เชื่อถือ และผู้ที่มีความขัดแย้งจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในผลที่ได้จากการไกล่เกลี่ย ขณะเดียวกันบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยนั้นสามารถแบ่งออกได้ดังนี้ 1) ช่วยให้ผู้ความกำหนดและแจกแจงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น 2) ค้นหาสิ่งที่คู่ความเข้าใจเหมือนกันและเข้าใจต่างกัน และ 3) ค้นหาทางแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ซึ่งอาจนำไปสู่ข้อตกลงของคู่ความ

ปริญญา นิกรกุล (2554) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารความขัดแย้งในป่าสงวนแห่งชาติ : กรณีศึกษาความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนในพื้นที่ ป่าสงวนแห่งชาติดงใหญ่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยทำการศึกษาภูมิหลังและสาเหตุความขัดแย้ง กระบวนการและวิธีบริหารความขัดแย้งที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับป่าสงวนแห่งชาติดงใหญ่ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่าภูมิหลังและสาเหตุความขัดแย้งในเจ้าหน้าที่ของรัฐคือเรื่องผลประโยชน์ ส่วนของประชาชนคือเรื่องเกี่ยวกับแนวคิด ความเชื่อ ค่านิยม เศรษฐกิจ และการดำเนินนโยบายของรัฐ ส่วนทางด้านแนวทางของการแก้ไขและการจัดการความขัดแย้งนั้นคือการร่วมมือกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้นำกลุ่ม ประชาชน นักวิชาการ ประชาชน เข้ามาร่วมกันปรึกษาหารือและนำปัญหาของแต่ละฝ่ายมาหาทางออกร่วมกัน โดยมีบุคคลที่ทำหน้าที่คนกลางเป็นตัวเชื่อมโยงและจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายเพื่อให้เกิดกระบวนการจัดการความขัดแย้งที่สัมฤทธิ์ผล

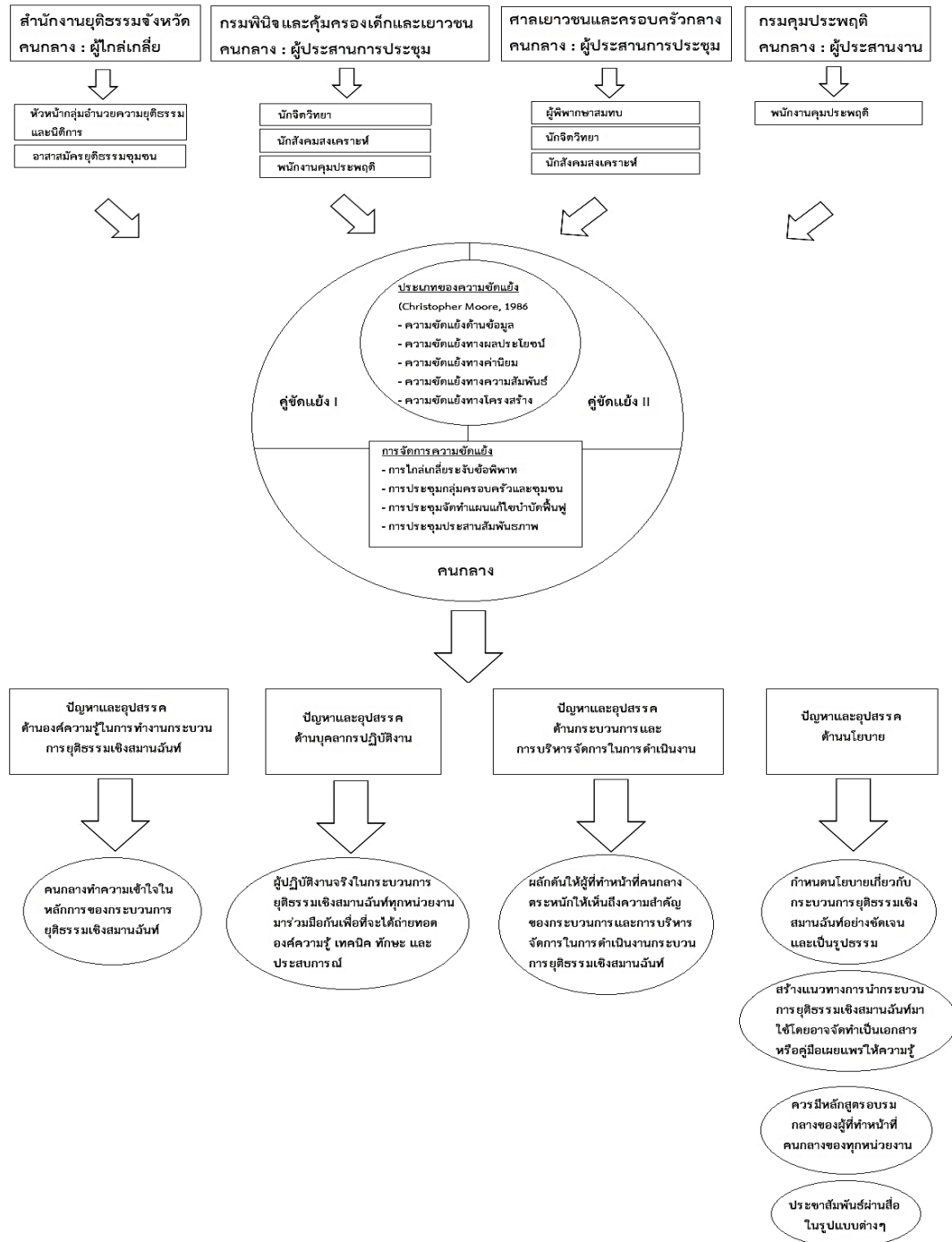
ชลัท ประเทืองรัตน (2555) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้การจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จว่าประกอบไปด้วยหลายปัจจัยโดยทำการนำเสนอถึงปัจจัยที่หลากหลายของความสำเร็จที่สำคัญบางประการ ประกอบด้วย 1) คนกลางที่มีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ ทักษะด้านการฟัง การค้นหา การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ การชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการไกล่เกลี่ย การดำเนินการเป็นขั้นตอน รวมทั้งทักษะในการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ความรู้เหล่านี้อาจได้จากการฝึกอบรมหรือจากประสบการณ์และบางครั้งอาจเป็นพรสวรรค์หรือความสามารถพิเศษตามธรรมชาติ 2) คู่ขัดแย้ง การที่คู่ขัดแย้งพร้อมที่จะให้มีการเจรจาหรือการไกล่เกลี่ยคนกลาง เมื่อคู่ขัดแย้งตระหนักได้ว่าสถานการณ์นั้นสุกงอม (Ripeness) อีกทั้งจำนวนของคู่ขัดแย้งที่ไม่มาก และมีความตั้งใจในการแก้ปัญหาจะสามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งได้ 3) ความเคารพเชื่อฟังของคู่ขัดแย้งเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มชาติพันธุ์ ภาคเหนือโดยระบบคนกลางแสดงให้เห็นว่าหากรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือกับผู้ใหญ่หรือผู้นำชุมชนก็สามารถที่จะเจรจาได้อย่างสำเร็จ 4) บริบทสภาพแวดล้อม หมายถึงถึงสถานที่ในการไกล่เกลี่ยซึ่งมีส่วนในการทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ สถานที่เจรจาจะต้องทำให้เห็นถึงความเป็นกลาง ไม่ทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบ จะต้องเป็นไปในลักษณะของความเสมอภาคเท่า

เทียมกัน ส่วนใหญ่นิยมใช้ในลักษณะของโต๊ะกลม (Round Table) เพื่อให้มองเห็นหน้ากันทุกคน ขนาดห้องประชุมควรมีขนาดที่พอเหมาะ และมีพื้นระดับเดียวกัน

Gregory D.P. & Julia A.D. (2014) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง The Other Voice in the Room: Restorative Justice Facilitators' Constructions of Justice จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าคนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการช่วยให้เกิดการจัดการความขัดแย้ง และช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจผลกระทบที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เข้าร่วมแต่ละฝ่ายเข้าใจว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นแตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมแบบดั้งเดิม โดยงานวิจัยชิ้นนี้เลือกทำการสัมภาษณ์กับสมาชิกที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกขององค์กรยุติธรรมสมานฉันท์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา โดยจะเลือกคนกลางที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในกรณีความผิดที่เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี กระทำความผิดที่ไม่รุนแรง ลักขโมย และการทำร้ายร่างกายเล็กน้อย คนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกจะมีบทบาทสำคัญในการทำให้เกิดความยุติธรรมกับทุกฝ่ายทั้งฝ่ายที่เป็นเหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำความผิด และจะมีคู่มือและการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ทำให้คนกลางนั้นมีการระงับอารมณ์ การพูดขัดจังหวะ หรือการพูดชักนำ ระหว่างการประชุมจะทำหน้าที่ให้แต่ละฝ่ายมาเล่าประสบการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งต้องปฏิบัติตนให้เกิดความยุติธรรมกับทุกฝ่ายภายในกระบวนการประชุมไกล่เกลี่ยเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และจะต้องมีทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร ทำการเสริมพลังเพื่อให้ผู้กระทำความผิดเกิดความรับผิดชอบและช่วยเหลือคู่กรณี

จากการรวบรวมข้อมูล และสรุปประเด็นต่าง ๆ จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น สามารถแสดงให้เห็นถึงแนวคิด และทฤษฎีสำคัญ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่เกี่ยวกับบทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของสังคมไทยว่าแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ศาลเยาวชนและครอบครัว และกรมคุมประพฤติ มีบทบาทและการทำหน้าที่อย่างไร และมีความสอดคล้องกับหลักการพื้นฐานฯ ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการกำหนดความหมาย การสร้างเครื่องมือ และการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจนสามารถเชื่อมโยงไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังกรอบแนวคิดในการวิจัย

## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### บทที่ 3

## การวิเคราะห์เปรียบเทียบการทำหน้าที่ของ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรม เชิงสมานฉันท์ระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทย และหลักการพื้นฐาน<sup>๑</sup> ขององค์การสหประชาชาติ

ในบทนี้ผู้วิจัยได้มีการกล่าวถึงการทำงานของคนกลางภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทยจากกรณีศึกษาหน่วยงานที่มีบทบาทและการทำงานที่ของคนกลางในการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ผู้วิจัยจึงขอแบ่งหน่วยงานตามกระบวนการดำเนินคดี คือ 1) ก่อนการพิจารณาคดีในศาล คือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด 2) ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล คือ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ศาลเยาวชนและครอบครัว และ 3) หลังการพิจารณาคดี คือ กรมคุมประพฤติ และนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับหลักการพื้นฐาน<sup>๑</sup> ขององค์การสหประชาชาติ และใช้วิธีวิจัยจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (documentary study) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมเอกสารสำคัญมาเป็นฐานในการคิด วิเคราะห์ และแยกประเด็นตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ในขั้นตอนแรก และวิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) วิธีการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกมาวิเคราะห์ในลักษณะเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และหาคำตอบของวัตถุประสงค์การวิจัยและคำถามการวิจัย ดังนี้

### 3.1 สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม

ศิริรัตน์ ชุณหาคัลยา และปกรณ์ สิงห์สุริยา (2551: 26-27) ได้กล่าวถึงแนวคิดการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไว้ว่าตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้มีขีดสมรรถนะและความยืดหยุ่นคล่องตัวสูงโดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ของการบริหารราชการในทุกระดับให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีความเป็นเอกภาพ ตลอดจนสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานในมิติและภาคส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน รวมทั้งจัดให้มีการโอนถ่ายภารกิจงานในเชิงปฏิบัติการออกไปยังหน่วยงานในระดับภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กระทรวงยุติธรรมมีส่วนราชการในสังกัดที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิภาคหลายหน่วยงาน ซึ่งในอดีตต่างหน่วยต่างปฏิบัติงานตามภารกิจของตน โดยขาดการประสานงานและบูรณาการซึ่งกันและกัน เช่นเดียวกับ ส่วนราชการ/หน่วยงานต่าง ๆ อันเป็นธรรมชาติของระบบราชการไทยที่ผ่านมา ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพื้นที่ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นเอกภาพ เกิดประสิทธิภาพ และมีความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจ

ภาครัฐให้ได้มากที่สุด กระทรวงยุติธรรมจึงได้มีนโยบายจัดตั้ง “สำนักงานยุติธรรมจังหวัด” ขึ้นเป็นหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีอำนาจหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในการบริหารงานยุติธรรมประจำจังหวัด บนหลักการพื้นฐาน ดังนี้

1) เป็นศูนย์รวมในการบริหารจัดการงานในกระบวนการยุติธรรมระดับจังหวัดของกระทรวงยุติธรรมที่เป็นเอกภาพ โดยนำแนวทางการบริหารงานแบบบูรณาการมาใช้อย่างเหมาะสมด้วยการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการให้มีการทำงานในลักษณะสอดคล้องเชื่อมโยงเป็นกลุ่มเดียวกัน และนำภารกิจของทุกส่วนราชการมาบริหารจัดการร่วมกันภายใต้คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

2) มีการกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการที่จะต้องสนับสนุนบุคลากรและทรัพยากรในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มศักยภาพ

3) เป็นหน่วยงานที่บทบาทหลักในการแปลงยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และปัญหาความต้องการของประชาชน รวมทั้งเป็นหน่วยบริการประชาชนที่เชื่อมโยงการบริการประชาชนของส่วนราชการและเป็นศูนย์บริการร่วมของกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด

4) ดำเนินงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการโดยคำนึงถึงหลักการดำเนินงานที่มีประชาชนเป็นหุ้นส่วน

5) การจัดโครงสร้างและระบบงานเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการจำกัดอัตรากำลังบุคลากรภาครัฐ โดยใช้วิธีการเกลี่ยอัตรากำลังจากส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัดหมุนเวียนมาปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ในภารกิจของส่วนราชการอื่นนอกเหนือจากภารกิจของส่วนราชการของตนเองและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

6) ราชการบริหารส่วนกลางมีระบบและกลไกสนับสนุนการบริหารงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดระบบการจูงใจด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน และระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจะจัดรูปแบบในลักษณะของทีมงานซึ่งมาจากข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานต่าง ๆ สังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดส่งมาร่วมหมุนเวียนช่วยปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องเรียนรู้และปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้ทุกภารกิจหน้าที่ ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่หลากหลายของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมอันจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งโครงสร้างการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมี 3 กลุ่ม ดังนี้ (สำนักงานยุติธรรมจังหวัด, 2556 : ออนไลน์)

1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการต่าง ๆ ได้แก่ งานสารบรรณ พัสดุ การเจ้าหน้าที่ การเงินและบัญชี การประชาสัมพันธ์ และงานข้อมูลสถิติต่าง ๆ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในระยะแรกให้ใช้ร่วมกันกับหน่วยงานธุรการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไปตั้งอยู่ หรือหมุนเวียนเจ้าหน้าที่หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่มาปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ในกรณีที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ตั้งหน่วยงานแยกเป็นเอกเทศจากส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม ให้มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่ในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งด้านกำลังคนและพัสดุ อุปกรณ์ครุภัณฑ์ อย่างไรก็ตามในอนาคตจะพัฒนาให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนกลางของจังหวัด (Corporate Core) ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดทั้งหมด

2) กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำยุทธศาสตร์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดโดยนำเอายุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรมและกรมในสังกัดมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ร่วมของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และแปลงสู่การปฏิบัติกำหนดจัดวางทิศทางกลยุทธ์การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดให้สามารถทำงานร่วมกันเชิงบูรณาการเพื่อผลักดันแผนงานการทำงานไปสู่ความสำเร็จตามที่พึงประสงค์นอกจากนี้ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในเบื้องต้นว่าได้ดำเนินการบรรลุผลตามนโยบายและยุทธศาสตร์เพียงใดสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด คัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานนโยบายและยุทธศาสตร์หรืองานด้านวิชาการวางแผนของแต่ละส่วนราชการร่วมเป็นทีมปฏิบัติงานของกลุ่มงานนี้โดยไม่จำเป็นต้องมานั่งปฏิบัติงานประจำที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด

3) กลุ่มงานบริการประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการประชาชนทางด้านการกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และมีอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งมีเนื้องานหลัก ได้แก่ งานคลินิกยุติธรรม งานศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม และงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน อย่างไรก็ตามได้จัดกลุ่มงานบริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดออกเป็น 2 ศูนย์ ดังนี้

3.1) ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม (Justice Service Link) เป็นวิธีการบริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของกระทรวงยุติธรรมได้ในสถานที่แห่งเดียวกันไม่ว่างานบริการนั้นๆ จะเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการก็ตาม ทั้งนี้เพื่อเป็นการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายและสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม

3.2) ศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชน เป็นกลไกเชื่อมการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับประชาชนด้วยการเสริมสร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชนขึ้นในพื้นที่และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามแนวทางยุติธรรมถ้วนหน้า ประชาชนมีส่วนร่วม (Justice For All, All For Justice) ซึ่งถือว่าเป็นพลังสำคัญที่ส่งเสริมให้กระบวนการยุติธรรมมีความเข้มแข็งอันเป็นการรวมตัวแบบ “เครือข่าย” (Network) ของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานยุติธรรมแบบเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐ สำหรับส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเข้าไปช่วยส่งเสริมศักยภาพของชุมชนที่มีอยู่แล้วให้เข้มแข็งมากขึ้นและสามารถรวมตัวกันในลักษณะเป็นเครือข่าย โดยให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมและระเบียบกฎหมายที่ควรรู้ในส่วนของเครือข่ายจะให้ความร่วมมือหรือเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การเฝ้าระวังและการป้องกันอาชญากรรมในชุมชน
- 2) การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพต่าง ๆ เช่น การเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ความขัดแย้งในชุมชนที่ไม่รุนแรงและสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ยุติได้โดยไม่เป็นคดีความต่อกัน
- 4) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่ประชาชนมีปัญหาความขัดแย้งหรือได้รับความไม่เป็นธรรม เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 5) การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด เช่น การสอดส่องดูแลผู้กระทำผิดในชุมชนให้ทำงานบริการสังคมหรือการดูแลให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขคำสั่งศาล ผู้กระทำผิดภายหลังปล่อยตัว เป็นต้น
- 6) บทบาทอื่นๆ เช่น การสงเคราะห์ช่วยเหลือ

ลักษณะองค์กรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย และปกรณ์ สิงห์สุริยา (2551: 35-36) ได้ศึกษาการจัดโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพบว่าเป็นการจัดองค์กรแบบแมทริกซ์ (Matrix Organization) โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรยังสังกัดหน่วยงานเดิมแต่ได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นอีกหน้าที่หนึ่งนอกเหนือจากงานประจำของตน สังกัดและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันทำหน้าที่ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่นั้นได้พัฒนาและมีความรู้หลากหลายมากขึ้น นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ โดยการปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นการมอบหมายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในลักษณะแบบ Task Force (Cross-Functional Team) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและประสานงานข้ามกลุ่มงานต่าง ๆ ได้ตามกระบวนการที่ออกแบบไว้รวมทั้งบุคลากรจะได้รับการพัฒนาให้เป็น Knowledge Worker เพื่อให้เกิดความรอบรู้เกี่ยวกับภารกิจงานในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเพื่อประโยชน์ในการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่เป็นระยะๆ นอกจากนี้ขนาดขององค์กรมีความยืดหยุ่นสูงสามารถเปลี่ยนแปลงปรับตัวเองตามสถานการณ์



แวดล้อม และตามภารกิจงานที่เพิ่มมากขึ้นหรือลดน้อยลงและเป็นการจัดองค์กรที่ไม่ต้องกำหนด อัตรากำลังตั้งใหม่ หรือต้องมีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์เพิ่มใหม่มากมายแต่อย่างไร ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานสามารถนั่งปฏิบัติงาน ณ ที่ทำงานเดิมของตนเองได้ ยกเว้นงานบริการประชาชนจะต้องมีสถานที่แน่นอนที่ประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก

ทั้งนี้ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) (สถาบันพระปกเกล้า, 2558) นอกจากมีหน้าที่ในฐานะเป็นผู้แทนของกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด ในการนำนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่จังหวัดแล้วนั้น ยังมีการก่อตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน ดำเนินการโดยสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ซึ่งเป็นผู้แทนของกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด และยังทำหน้าที่ทั้งเชิงรับและเชิงรุก หน้าที่เชิงรับ ได้แก่ งานศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรมระดับจังหวัด งานไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทของประชาชน สำหรับงานบริการเชิงรุก คืองานยุติธรรมชุมชนที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด เข้าไปส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนรวมตัวกันในรูปแบบ “เครือข่ายยุติธรรมชุมชน” และ “ศูนย์ยุติธรรมชุมชน” โดยแบ่งได้เป็นงานยุติธรรมชุมชนระบบเดิม ซึ่งประชาชนรวมตัวโดยไม่มีกรอบกำหนดเกี่ยวกับที่มาของเครือข่ายและสถานที่ตั้งศูนย์ และงานยุติธรรมชุมชนระบบใหม่ เป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างกระทรวงยุติธรรมกับกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจัดตั้งเครือข่ายยุติธรรมชุมชนและจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนขึ้นในที่ทำ การขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหากเมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นภายในชุมชนหรือระหว่างบุคคล ก็จะมีการดำเนินการไกล่เกลี่ยเกิดขึ้น ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยนั้น หากเป็น หัวหน้ากลุ่มอำนวยความสะดวกยุติธรรมและนิติการนั้นจะต้องผ่านหลักสูตรและคู่มือการฝึกอบรมวิทยากรตัวคุณ พัฒนายุติธรรมชุมชน และหากเป็นอาสาสมัครยุติธรรมชุมชนนั้นจะต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในชุมชน (ระดับต้น) การฝึกอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในชุมชน (ระดับกลาง) และการฝึกอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในชุมชน (ระดับสูง)

โดยผู้ที่เป็นคนกลางนี้จะถูกเรียกว่า ผู้ไกล่เกลี่ย (Mediator) และมีบทบาทและการทำหน้าที่ ซึ่งแบ่งเป็นตามลำดับเวลา คือ ก่อนการไกล่เกลี่ย การดำเนินการไกล่เกลี่ย และการติดตามผล ภายหลังจากการไกล่เกลี่ย ซึ่งในการไกล่เกลี่ยอาจไม่จำเป็นต้องเป็นตามนี้ อาจมีการย้อนกลับไปมาได้เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกันของผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ เช่น ในระหว่างการไกล่เกลี่ยถ้าเกิดคู่กรณีมีอาการรุนแรงมากขึ้น ก็อาจกลับไปทักฎกติกาเพื่อให้ทำตามกติกาที่ร่วมกันตั้งไว้ ซึ่งกระบวนการไกล่เกลี่ยจะมีการแบ่งบทบาทและการทำหน้าที่ตามรายละเอียด ดังนี้

**บทบาทก่อนการไกล่เกลี่ย** โดยก่อนการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยจะมีการเตรียมตัว เตรียมข้อมูล รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ความขัดแย้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการหาความสมัครใจในการไกล่เกลี่ยจะมีการ ประเมินว่าคู่กรณีต้องการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ ถ้าคู่กรณีตอบว่าไม่สมัครใจ ก็ไม่สามารถ ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางได้ แต่ถ้าคู่กรณีส่งสัญญาณว่าอยากให้คนกลางเข้าไปดำเนิน

กระบวนการก็ถือได้ว่าเขายอมรับในตัวคนกลางระดับหนึ่งแล้ว การวิเคราะห์ความขัดแย้งเป็นเหมือน “แผนที่นำทาง” ที่จะทำให้เราเข้าใจภาพรวมทั้งหมดของความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี ความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี ใครมีความสัมพันธ์ด้านบวกหรือด้านลบระหว่างกัน ทราบประเด็นความขัดแย้งว่าขัดแย้งกันเรื่องอะไร เช่น ระดับของความขัดแย้งว่ามีมากหรือน้อย ประเภทความขัดแย้งกันในประเด็นใดหรือเรื่องอะไร เป็นเรื่องคุณค่า ผลประโยชน์ โครงสร้างความสัมพันธ์ข้อมูล เป็นต้น ซึ่งการวิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งจะทำให้เราเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีใครเกี่ยวข้อง และใครมีอิทธิพลต่อใครอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งการศึกษาถึงระดับของความขัดแย้งจะทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่ามีความขัดแย้งรุนแรงถึงระดับใด พูดคุยกันได้อย่างให้เกียรติกันหรือไม่ มีการใช้ความรุนแรงทางวาจา มีการทำร้ายร่างกายหรือไม่ เพื่อจะได้หาวิธีการจัดการได้อย่างถูกต้อง ถ้ามีความขัดแย้งถึงขั้นสูญเสียชีวิต การจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอจะต้องใช้วิธีการเยียวยาความรู้สึกและเยียวยา ด้านการเงินควบคู่กันไป ในกรณีที่คนกลางมีโอกาสได้พบปะกับคู่ไกล่เกลี่ยก่อน ก็ควรไปพบทั้งสองฝ่าย เพื่อความเท่าเทียมกันและการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น คนกลางไม่ควรไปพบคู่กรณีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ในกรณีที่คนกลางไม่มีโอกาสได้พบปะกับคู่กรณีก่อน คนกลางควรสร้างความเชื่อมั่นหรือทำให้เกิดความไว้วางใจต่ออีกฝ่ายด้วยการสื่อสารทางบวกต่อกัน อีกทั้งอธิบายขั้นตอนการไกล่เกลี่ยอย่างชัดเจนและการตัดสินใจว่าทำโดยคู่กรณีมิใช่เป็นการตัดสินใจโดยคนกลาง

**บทบาทระหว่างดำเนินการไกล่เกลี่ย** ขั้นตอนนี้เป็น การขึ้นสู่โต๊ะการเจรจาโดยได้เตรียมการไว้แล้วตามที่ได้กล่าวไป โดยการเริ่มต้นจะไม่มีสูตรสำเร็จ แต่อาจใช้แนวทางเริ่มต้นโดยการแนะนำตัวผู้ไกล่เกลี่ย แนะนำผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มาของผู้ไกล่เกลี่ยอธิบายให้ชัดเจนว่าเป็นผู้ไกล่เกลี่ย จากนั้นจะตั้งกติการ่วมกันโดยอธิบายถึงการทำหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง อธิบายกติกาและหากการยอมรับร่วมกันในกติกา เช่น ไม่พูดแทรกกัน หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์รุนแรง พูดด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกัน การรักษาความลับ เรื่องจะรู้กันเพียงในห้องนี้ ต่อมาจะอธิบายถึงวิธีการที่ใช้ว่ากระบวนการที่จะใช้แบบมุ่งเน้นผลชนะ-ชนะ ไม่ใช่ ผลแพ้-ชนะหรือมาเอาแพ้เอาชนะกัน รวมถึงขั้นตอนที่จะใช้ เช่น การประชุมแยก การแยกไกล่เกลี่ย อาจมีหรือไม่ก็ได้ จะมีก็ต่อเมื่อในกรณีที่คู่กรณีเกิดการโต้เถียงกันมากขึ้น หรือผู้ไกล่เกลี่ยอาจต้องการได้ข้อมูลในเชิงลึก หรือเห็นว่าอาจถึงทางตันในการจัดการปัญหา หรือคู่กรณีสงสัยสัญญาว่าต้องการแยกการพูดคุย การแยกไกล่เกลี่ยจะทำให้ได้ข้อมูล ความรู้สึก จากคู่กรณีมาก คู่กรณีจะกล้าพูดความจริง พูดถึงในสิ่งที่จะไม่พูดเมื่ออยู่กับคู่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องทำหน้าที่รับฟัง เก็บรวบรวมข้อมูล ประเมินว่าสมเหตุสมผลมากน้อยเพียงใด การจะคุยกับฝ่ายใดก่อนไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว แต่อาจพิจารณาคุยกับฝ่ายที่ยืดหยุ่นน้อยกว่า หรือคุยกับฝ่ายที่มีอารมณ์ที่ไม่พอใจก่อน แต่ควรใช้เวลาเท่า ๆ กัน ควรเน้นถึงความลับที่จะไม่เปิดเผยให้อีกฝ่ายรับรู้ในบางประเด็น รวมถึงทำให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกว่าคุณกลางมีความเป็นกลางจริง ๆ เมื่อคู่กรณีได้คุยแยกกันแล้ว ขั้นตอน

อีกขั้นคือกลับมาไกล่เกลี่ยร่วมกัน จากนั้นจึงเริ่มพูดคุยและเริ่มเข้าสู่การพูดคุยด้านเนื้อหา และความรู้สึก โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะพยายามทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงกันมากที่สุด และจะพยายามเน้นย้ำว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจตัดสินใจ คนตัดสินใจคือคู่กรณีเอง ถ้าไกล่เกลี่ยสำเร็จก็จะทำข้อตกลง แต่ถ้าตกลงกันไม่ได้ก็จะส่งเรื่องคืนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดี ในขั้นตอนนี้ผู้ไกล่เกลี่ยจะเน้นการฟังมาก ๆ เพื่อให้รู้ว่าขัดแย้งกันเรื่องอะไรและรู้สึกต่อกันอย่างไร

#### ภาพที่ 6 การประชุมไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครปฐม



ที่มา : การประชุมไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครปฐม, 2561

**บทบาทหลังการไกล่เกลี่ย** ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องติดตามและตรวจสอบว่ามีการทำตามข้อตกลงหรือไม่ อย่างไร หากมีการทำตามข้อตกลงก็ถือว่าสำเร็จ หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ทำตามข้อตกลงให้ถือว่าข้อตกลงนั้นไม่สำเร็จและต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางอาญาต่อไป

ภาพที่ 7 แสดงผลสำเร็จหลังการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท  
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่



ภาพที่ 8 แสดงผลสำเร็จหลังการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท  
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่



ภาพที่ 9 แสดงผลสำเร็จหลังการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท  
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่



ที่มา : ศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่, 2561

### 3.2 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยวิธีการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนในประเทศไทยได้จะถูกนำมาใช้ในชั้นก่อนฟ้อง ซึ่งอยู่ในขั้นตอนของการดำเนินการเพื่อเสนอความเห็นของผู้อำนวยการสถานพินิจตามหมวด 7 มาตราการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา มาตรา 86 แห่งพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 ซึ่งบัญญัติว่า “ในคดีที่เด็กหรือเยาวชนต้องหาวากระทำความผิดอาญาซึ่งมีอัตราโทษอย่างสูงตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้จำคุกไม่เกินห้าปี ไม่วาจะมีโทษปรับด้วยหรือไม่ก็ตาม ถ้าปรากฏว่าเด็กหรือเยาวชนไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ หากเด็กหรือเยาวชนสำนึกในการกระทำก่อนฟ้องคดีเมื่อคำนึงถึงอายุ ประวัติ ความประพฤติ สติปัญญา การศึกษาอบรม สภาพร่างกาย สภาพจิต อาชีพฐานะ และเหตุแห่งการกระทำความผิดแล้ว หากผู้อำนวยการสถานพินิจพิจารณาเห็นว่าเด็กหรือเยาวชนนั้นอาจกลับตนเป็นคนดีโดยไม่ต้องฟ้อง ให้จัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูให้เด็กหรือเยาวชนปฏิบัติและหากจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองเด็กหรือเยาวชนอาจกำหนดให้บิดา มารดา ผู้ปกครอง บุคคลหรือผู้แทนองค์กรซึ่งเด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วยปฏิบัติด้วยก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อแก้ไขปรับเปลี่ยนความประพฤติของเด็กหรือเยาวชน บรรเทา ทดแทน หรือชดเชยความเสียหายแก่ผู้เสียหายหรือเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ชุมชนและสังคม แล้วเสนอความเห็นประกอบแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูต่อพนักงาน

อัยการเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ การจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูต้องได้รับความยินยอมจากผู้เสียหายและเด็กหรือเยาวชนด้วย

เมื่อพนักงานอัยการได้รับแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูและความเห็นของผู้อำนวยการสถานพินิจตามวรรคหนึ่งแล้ว หากมีข้อสงสัยอาจสอบถามผู้อำนวยการสถานพินิจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาได้ ถ้าพนักงานอัยการ ไม่เห็นชอบด้วยกับแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู ให้ส่งแก้ไขแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูหรือสั่งดำเนินคดีต่อไปและให้ผู้อำนวยการสถานพินิจแจ้งคำสั่งของพนักงานอัยการให้พนักงานสอบสวนและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ หากพนักงานอัยการเห็นว่าแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูใดเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของเด็กหรือเยาวชนแล้วเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมให้พนักงานอัยการเห็นชอบกับแผนดังกล่าว และให้มีการดำเนินการตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูดังกล่าวได้ทันทีพร้อมทั้งให้รายงานให้ศาลทราบ ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงแก่ศาลว่ากระบวนการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย ให้ศาลพิจารณาสั่งตามที่เห็นสมควร

ศาลต้องมีคำสั่งตามวรรคสามภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับรายงาน ทั้งนี้ ให้ประธานศาลฎีกาโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกาออกข้อกำหนดเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินการของศาลด้วย

โดยการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน (กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2561 : 1) เป็นรูปแบบหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ซึ่งใช้กับเด็กและเยาวชนผู้กระทำความผิด เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการเข้าถึงความยุติธรรมในเชิงรับผิดชอบและชดเชยความเสียหายที่ผู้เสียหายได้รับทำให้ผู้เสียหาย ผู้กระทำความผิด และชุมชน ได้รับการฟื้นฟูกลับสู่ความเป็นอยู่ที่ดี โดยในการประชุมจะเปิดโอกาสให้เด็กหรือเยาวชนผู้กระทำความผิดได้ยอมรับและแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนได้รู้ว่าการกระทำของตนสร้างความเสียหายและความเจ็บปวดแก่ผู้อื่นอย่างไรบ้าง สามารถกลับตนเป็นคนดีโดยไม่ต้องเข้าสู่ระบบการฟ้องร้องคดีอาญา ขณะที่ผู้เสียหายได้เห็นภาพลักษณะที่แท้จริงของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด ลดความกลัว ความโกรธ ความเคียดแค้นที่มีอยู่ลง และเห็นว่าเด็กหรือเยาวชนมีปัญหาเพียงใดอันเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมการขอโทษ ซึ่งการกล่าวคำขอโทษอย่างจริงใจมีบทบาทสำคัญในการช่วยเยียวยาบาดแผลทางอารมณ์ และฟื้นฟูความสัมพันธ์ได้ การให้อภัยและความพยายามในการชดเชยความเสียหายที่เด็กหรือเยาวชนได้กระทำไป และเป็นกระบวนการในเชิงสร้างสรรค์ที่ไม่กระทบต่ออนาคตและพัฒนาการของเด็กหรือเยาวชน

จากมาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญานั้นก็มีจุดมุ่งหมายในการเบี่ยงเบนคดีของเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดให้ออกจากกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยมีกรอบแนวทางปฏิบัติสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ข้อกำหนดของกฎหมายภายใต้พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 และ 2) ข้อกำหนดในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กของ



สหประชาชาติ (United Nation Convention on the Rights of the Child : UNCRC) ซึ่งการดำเนินการมาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญาดังกล่าวนั้นเป็นมาตรการทางเลือกที่ใช้กระบวนการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูในคดีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเด็กและเยาวชนอาจกลับตนเป็นคนดีได้โดยไม่ต้องฟ้อง ภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการดำเนินการตามมาตรการพิเศษ ที่เป็นไปตามมาตรา 86 แห่งพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 ดังนี้

1. คดีที่เด็กหรือเยาวชนต้องหาว่ากระทำความผิดซึ่งมีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินห้าปี ไม่ว่าจะมิโทษปรับด้วยหรือไม่ก็ตาม

2. เด็กหรือเยาวชนไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

3. เด็กหรือเยาวชนสำนึกในการกระทำก่อนฟ้องคดี

“สำนึกในการกระทำก่อนฟ้องคดี” หมายถึง เด็กหรือเยาวชนไม่ปฏิเสธข้อกล่าวหา รับรู้ถึงการกระทำเกี่ยวกับคดีของตนเอง โดยสามารถอธิบายถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้อื่นและตนเองพร้อมทั้งสามารถบอกถึงสาเหตุที่กระทำความผิด ผลที่ตามมา และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงตนเองโดยวันที่สำนึกให้นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการพิจารณามีคำสั่งเห็นชอบให้ใช้มาตรการพิเศษ

4. เด็กหรือเยาวชนให้ความยินยอมในการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู

5. ผู้เสียหายยินยอมให้ความยินยอมในการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู

6. ผู้อำนวยการสถานพินิจพิจารณาเห็นว่าเด็กหรือเยาวชนนั้นอาจกลับตนเป็นคนดีได้โดยไม่ต้องฟ้องร้อง เมื่อคำนึงถึงอายุ ประวัติ ความประพฤติ สติปัญญา การศึกษาอบรม สภาพร่างกาย สภาพจิต อาชีพ ฐานะ และเหตุแห่งการกระทำความผิดแล้ว ให้จัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูให้เด็กหรือเยาวชนปฏิบัติ

อาจกล่าวได้ว่ากระบวนการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยวิธีประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนมาใช้เพื่อหันเห (diversion) คดีเด็กหรือเยาวชน (อัจฉริยา ชูตินันท์, 2551 : 44-47) ถือเป็นมาตรการทางเลือกที่ดี ที่นำมาใช้เสริมกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนกระแสหลัก โดยเป็นกระบวนการสร้างความสมานฉันท์ด้วยความพอใจของตัวผู้เสียหาย และเด็กหรือเยาวชนที่กระทำความผิดรวมทั้งครอบครัวและชุมชน และยังสามารถป้องกันการกลับมากระทำความผิดซ้ำได้ในระดับจิตสำนึก อีกทั้งช่วยลดจำนวนคดีที่ส่งกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนกระแสหลัก และช่วยลดค่าใช้จ่ายทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นจบโดยที่คดีสามารถยุติลงได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งส่งเสริมสันติสุขและสร้างความสมานฉันท์ในสังคมไทย

ทั้งนี้ ผู้ประสานการประชุมนั้นหมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประสานและมาตรการพิเศษแทนการดำเนินการคดีอาญาหรือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานการประชุม

เพื่อจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู ทั้งนี้ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรตามที่กรมกำหนด(คู่มือการปฏิบัติงานมาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญาฉบับแก้ไขปรับปรุงประกาศใช้เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2557) ทั้งยังต้องมีบทบาทหน้าที่ของผู้ประสานการประชุม ดังนี้

### บทบาทหน้าที่ก่อนการประชุม

1) ผู้ประสานการประชุมจะต้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับคดีและวางแผนการทำงาน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเด็ก หรือเยาวชน เช่น นิสัยความประพฤติเด็กหรือเยาวชนนั้นเป็นคนก้าวร้าว หรือเป็นนักเลงอันธพาลชอบสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่นเป็นนิจหรือไม่ว่างไร ครอบครัวและสภาพแวดล้อมลักษณะของการกระทำผิดของเด็กหรือเยาวชนต้องพิจารณาปัญหาของสภาพครอบครัว เช่น ปัญหาความแตกแยกในครอบครัวความบาดหมางระหว่างสมาชิกในครอบครัว ฐานะของครอบครัว สภาพแวดล้อมที่ครอบครัวพักอาศัยมีผลหรือมีส่วนผลักดันให้เด็กหรือเยาวชนกระทำผิดหรือไม่ บิดา มารดา หรือผู้ปกครองมีความรับผิดชอบหรือไม่ หากสภาพครอบครัวไม่พร้อมจะรับเด็กหรือเยาวชนกลับไปดูแลและส่งผลต่อการส่งต่อเด็กหรือเยาวชนนั้นไปรับการสงเคราะห์ในหน่วยงานหรือองค์กรการสงเคราะห์ใด ศึกษาบุคลิกลักษณะของผู้เสียหายและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อจำกัดหรือความยากง่ายในการดำเนินการเช่นลักษณะความขัดแย้งระหว่างเยาวชนกับผู้เสียหาย ทศนคติของผู้เสียหายที่มีต่อเยาวชน

2) กำหนดวันเวลาและสถานที่ในการประชุม ในการประชุมให้จัดในวันเวลาและสถานที่ซึ่งเห็นว่าสะดวกและเหมาะสม สถานที่จัดประชุมอาจจัดที่สถานที่ราชการหรือนอกสถานที่ราชการ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวกและเหมาะสมของผู้เข้าร่วมประชุมทุกฝ่าย การเลือกสถานที่นั้นต้องไม่เป็นสถานที่ที่อาจก่อให้เกิดความกดดันหรือความกลัวแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องมีความเป็นสัดส่วน ไม่พลุกพล่านอันอาจทำให้บรรยากาศการประชุมเสียไปหรือเบนความสนใจของผู้เข้าร่วมประชุม

3) พิจารณาถึงบุคคลที่มีสิทธิ์เข้าร่วมในการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน ภารกิจอย่างแรกประการหนึ่งของผู้ประสานการประชุมคือ การกำหนดว่าจะเชิญใครเข้าร่วมการประชุมบ้างซึ่งโดยปกติแล้วผู้ประสานการประชุมจะพูดคุยกับครอบครัวที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดและถามทัศนะของพวกเขา เพื่อให้ครอบครัวและผู้สนับสนุนเข้ามาเกี่ยวข้องช่วยตัดสินใจและให้ความสนับสนุน รวมทั้งเป็นหน้าที่ของผู้ประสานการประชุมที่จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสียหายที่จะถูกเชิญมาด้วย

นอกจากนี้ควรพิจารณาความเหมาะสมของผู้เข้าร่วมประชุมอื่นว่าไม่เป็นการเพิ่มความอับอายหรือเป็นการเสียชื่อเสียงแก่เด็กหรือเยาวชน ไม่ทำให้เด็กหรือเยาวชนต้องออกจากโรงเรียนหรือออกจากงาน อาจเชิญผู้แทนชุมชนหรือผู้นำชุมชน ครูอาจารย์ หรือนายจ้าง ดังนั้นผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมประชุมจึงควรประกอบด้วยบุคคล ดังต่อไปนี้



ก. ฝ่ายเด็กหรือเยาวชนได้แก่เด็กหรือเยาวชนบิดามารดาผู้ปกครองบุคคลหรือผู้แทนองค์การที่เด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนนั้นหรือบุคคลซึ่งเด็กหรือเยาวชนร้องขอ

ข. ฝ่ายผู้เสียหาย ได้แก่ ผู้เสียหาย บิดามารดา ผู้ปกครอง บุคคลหรือผู้แทนองค์การที่เด็กหรือเยาวชนอาศัยอยู่ด้วยหรือบุคคลซึ่งเด็กหรือเยาวชนร้องขออาจเป็นบุคคลที่จะเป็นกำลังใจแก่ผู้เสียหายในกรณีเป็นความผิดต่อแผ่นดินหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของทางราชการหรือทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะประโยชน์ให้ประสานกับหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายนั้นให้ส่งตัวแทนเข้าร่วมประชุมโดยต้องพิจารณาประโยชน์สูงสุดของเด็กหรือเยาวชนเป็นหลัก

ค. นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์

ง. พนักงานคุมประพฤติ

จ. พนักงานอัยการ

ฉ. บุคคลอื่นที่เห็นสมควรเข้าร่วมประชุมเช่นผู้แทนชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำความผิด

ช. พนักงานอัยการบางกรณีผู้ประสานการประชุมสามารถสอบถามถึงความคิดเห็นของพนักงานอัยการเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่จะดำเนินการมาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา

ผู้ประสานการประชุมดำเนินการติดต่อกับผู้ที่พิจารณาแล้วเห็นควรเข้าร่วมการประชุมโดยจะต้องแจ้งขั้นตอน วัน เวลา และสถานที่ในการจัดการประชุม ผู้ประสานการประชุมอาจอธิบายสิ่งที่จะพบเจอในวันเข้าประชุมให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการจัดการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนด้วย

4) ผู้ประสานการประชุมต้องดำเนินการจัดทำหนังสือเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมตามวัน เวลาและสถานที่ที่ได้กำหนดโดยหนังสือเชิญดังกล่าวจะออกในนามของผู้อำนวยการสถานพินิจฯ จังหวัดนั้นๆ

5) ติดต่อบริษัทประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดสถานที่ประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน อาจเป็นสถานที่ราชการหรือไม่ใช่สถานที่ราชการก็ได้โดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้เข้าร่วมประชุมทุกฝ่ายและประสานงานเพื่อให้มีการจัดเตรียมอาหารว่าง ค่าตอบแทน ค่าพาหนะเดินทาง จัดเตรียมสถานที่ที่จัดประชุม

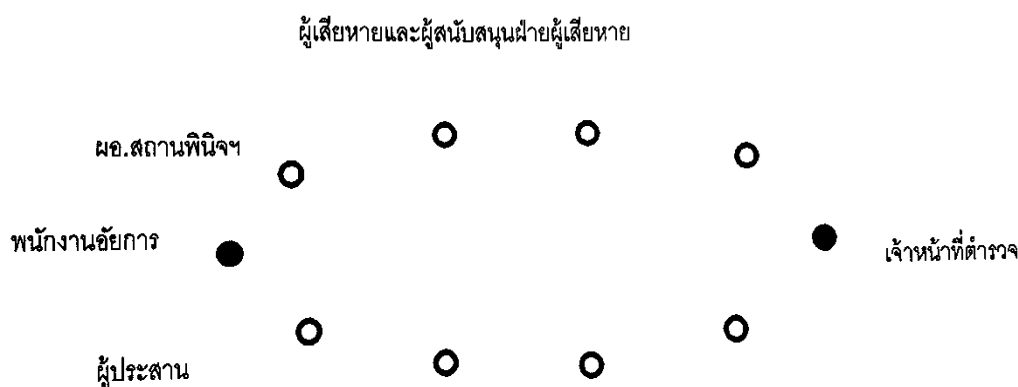
6) จัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ในการจัดการประชุม

7) การวางแผนผังที่นั่งในการประชุมผู้เข้าร่วมประชุมมักจะนั่งเป็นรูปเกือกม้าโดยไม่มีโต๊ะขวางกั้น

- ผู้เข้าร่วมประชุมอาจมีจำนวนมากจึงควรวางแผนผังที่นั่งไว้ล่วงหน้าเพื่อป้องกันความสับสนขณะที่ผู้เข้าร่วมประชุมเข้ามาในห้องควรให้เยาวชนผู้กระทำผิดอยู่ระหว่างพ่อแม่หรือในกลุ่ม

ครอบครัวของเขาและควรจัดตำแหน่งผังที่นั่งให้คำนึงถึงลักษณะความเป็นมาของรูปคดีด้วยและควรทำป้ายชื่อของแต่ละบุคคลวางไว้บนเก้าอี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบว่าควรจะนั่งที่ใดหากเป็นไปได้ระหว่างที่นั่งรอก่อนเข้าที่ประชุมควรจัดที่นั่งรอกของแต่ละฝ่ายไว้แยกจากกัน ทั้งนี้อาจเพื่อป้องกันการเผชิญหน้าในกรณีที่เด็กหรือเยาวชนและผู้เสียหายมีแนวโน้มที่จะมีความขัดแย้ง

### ภาพที่ 10 การวางผังที่นั่งในการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน



ที่มา : คู่มือการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประสานการประชุม, 2561

#### 8) ก่อนการเข้าห้องประชุม

ก่อนเชิญผู้เกี่ยวข้องเข้าประชุมผู้ประสานการประชุมควรพบปะ พูดคุยทำความเข้าใจกับเด็กหรือเยาวชนและผู้เสียหายเพื่อสร้างความคุ้นเคย ลดความวิตกกังวลของทุกฝ่าย ทั้งนี้มีข้อพึงระวังคือเพื่อป้องกันมิให้เกิดการกระทบกระทั่งก่อนการประชุมจึงควรหลีกเลี่ยงมิให้ทั้งสองฝ่ายเผชิญหน้าระหว่างเยาวชนกับผู้เสียหาย แต่หากทั้งสองฝ่ายมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์อันดีก็สามารถปล่อยให้ตามสถานการณ์ได้

#### บทบาทหน้าที่ระหว่างการประชุม

ผู้ประสานการประชุมจะเป็นผู้ดำเนินการประชุมกลุ่มครอบครัวและเยาวชนพร้อมทั้งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ประนีประนอมหากเกิดปัญหาความขัดแย้ง เป็นผู้จัดพิมพ์รายละเอียดในการประชุมและจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู โดยในการประชุมจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกริ่นนำ ผู้ดำเนินการประชุมแนะนำตัวเองและให้ผู้เข้าร่วมประชุมแนะนำตนเอง อธิบายจุดประสงค์ของการประชุม และกติกการประชุม

ส่วนที่ 2 สะท้อนความรู้สึก เป็นช่วงที่ให้เยาวชนเล่าเรื่องของตนว่าได้ทำอะไร มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น รวมทั้งให้ผู้เสียหายได้เล่าสิ่งที่เกิดขึ้น ความเสียหายหรือผลกระทบที่เขาได้รับ บุคคล

ผู้สนับสนุนฝ่ายผู้เสียหายได้เรว่ากรกระทำของเยาวชนนั้นมีผลกระทบต่อผู้เสียหาย และพวกเขา  
อย่างไรบ้าง และให้บุคคลในครอบครัวของเยาวชนผู้กระทำผิด และบุคคลผู้สนับสนุนได้เรว่าได้รับ  
ผลกระทบอย่างไร

ส่วนที่ 3 จัดทำแผน ทำความเข้าใจว่าเยาวชนจะชดใช้ทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างไร  
เว้นวรรคและมีแนวทางจากการแก้ไขตนเองอย่างไรผู้ประสานการประชุมทวนแผนให้เด็กหรือเยาวชน  
ทราบอีกครั้งก่อนการลงชื่อยินยอมในการจัดทำแผน

ส่วนที่ 4 สรุปและปิดประชุม ประเมินการประชุมลงชื่อในข้อตกลงสรุปการประชุมขอบคุณ  
ผู้เข้าร่วมการประชุม

**บทบาทหน้าที่ภายหลังการประชุม** ผู้ประสานการประชุมจะเป็นผู้จัดทำรายงานสรุปการ  
ประชุมเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและยังเป็นผู้ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามข้อตกลงในการประชุม  
และทำรายงานสรุปเกี่ยวกับผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามข้อตกลงในการประชุม โดย  
มีแนวทางในการกำกับติดตามและประเมินผล ดังนี้

- ผู้ปฏิบัติงานต้องทำการตัดสินใจต่อสภาพธรรมชาติเบื้องต้นของปัญหาของเด็กหรือเยาวชน  
ประเมินความสามารถของบุคคล ความพร้อม และความเหมาะสมของการให้จัดสรรหน่วยงานหรือ  
กิจกรรมให้ตรงกับสภาพปัญหาของเด็กหรือเยาวชน หรือผู้ปกครองที่จะแก้ไขหรือไม่ ดังนั้นในขั้นตอน  
นี้การประเมินผลเบื้องต้นจึงมีความจำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

- การติดตามความเป็นไปของเด็กหรือเยาวชนและผู้ปกครองถือว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่ง  
โดยต้องประเมินถึงทัศนคติสภาพทางอารมณ์การแสดงออกและความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดย  
จะต้องประเมินตั้งแต่จุดแรกที่มีการกำหนดแผนถึงขั้นตอนสุดท้ายที่กำหนดไว้

- เมื่อสิ้นสุดกระบวนการตามแผนจะต้องประเมินความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับเด็ก  
หรือเยาวชนและผู้ปกครอง การประเมินว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมาย  
ทั้งของเด็กหรือเยาวชนและหน่วยงานหรือไม่

### 3.3 ศาลเยาวชนและครอบครัว

บทบาทของศาลเยาวชนและครอบครัวในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้มีการออก  
มาตรการในการลงโทษเด็กหรือเยาวชนว่าควรมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ  
สังคม วัฒนธรรม การเมือง และเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้าเพราะการกระทำผิดของเด็กและ  
เยาวชนทวีความรุนแรงและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จนกลายเป็นปัญหาสังคม ทำให้มีแนวความคิดนำ  
กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้กับความผิดที่เด็กและเยาวชนเป็นผู้กระทำผิดที่ผิดพลาด  
หลงกระทำผิด เนื่องจากเกิดจากความคึกคะนอง รู้เท่าไม่ถึงการณ์ พฤติกรรมลอกเลียนแบบ  
หรือถูกชักจูง จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเหยื่ออาชญากรรม เด็กหรือเยาวชน

เป็นผู้กระทำความผิด ครอบครัวและชุมชน ได้มีโอกาสพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้สึกซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่ความปรองดองในสังคมต่อไป (ปฐมพร ธาระวานิช, 2552 : 81)

มาตรการการดำเนินคดีอาญาในคดีเด็กและเยาวชน ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 เมื่อเด็กหรือเยาวชนเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมไม่ว่าด้วยการถูกจับหรือเข้าหาพนักงานสอบสวนเอง พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 ได้นำหลักการตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กที่ว่า เมื่อเห็นเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับให้นำมาตรการที่จะใช้กับเด็กที่ถูกกล่าวหาว่าได้ฝ่าฝืนกฎหมายอาญา โดยไม่ต้องอาศัยกระบวนการทางตุลาการ ทั้งนี้ โดยมีเงื่อนไขว่าสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองตามกฎหมายจะได้รับการเคารพอย่างเต็มที่ได้มีการออกแบบมาตรการในการคัดกรองเด็กและเยาวชนที่ต้องหาว่ากระทำความผิดให้ได้รับการดูแล แก้ไข เพื่อออกจากกระบวนการยุติธรรมและกลับคืนสู่สังคมโดยสามารถใช้ชีวิตอย่างมีบทบาทเชิงสร้างสรรค์ได้เร็วที่สุดซึ่งเรียกว่า “มาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา” ซึ่งนำมาจากแนวคิดในเรื่องกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ในการจัดให้มีกระบวนการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูที่มีความร่วมมือจากทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายเด็กหรือเยาวชนฝ่ายผู้เสียหาย นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ หรือแม้แต่ชุมชนหรือหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง เด็กและเยาวชนเข้าใจว่าการกระทำผิดที่ตนเองได้ก่อขึ้น สร้างความเสียหายให้แก่ผู้อื่นอย่างไรและเกิดความสำนึกผิดต่อการกระทำของตนเอง ประสงค์จะปรับปรุงพฤติกรรมขณะเดียวกันผู้เสียหายต้องได้รับการเยียวยาความเสียหาย ได้รับรู้ถึงปัญหาของเด็กและเยาวชนที่เกิดขึ้นและมีความเห็นอกเห็นใจเด็กหรือเยาวชนพร้อมให้อภัยและยินดีที่จะให้โอกาสเด็กหรือเยาวชนกลับคืนสู่สังคมอย่างปกติสุข ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นทุกฝ่ายสนับสนุนการดำเนินการตามแผนให้สำเร็จลุล่วง มาตรการนี้ได้รับการออกแบบให้เกิดขึ้นคู่ขนานไปกับการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมปกติ (สุวิช ปนุตติกร, 2555)

ปัจจุบันศาลเยาวชนและครอบครัวได้นำแนวความคิดของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มาใช้ในการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู ที่มีการระบุว่า ในกรณีที่ศาลจะพิจารณามีคำสั่งให้จัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเด็กหรือเยาวชนนั้นต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 90 และข้อบังคับประธานศาลฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูหลังฟ้องคดี พ.ศ. 2556 ข้อ 5 ดังต่อไปนี้

1) คดีที่เด็กหรือเยาวชนต้องหาว่ากระทำความผิดซึ่งมีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินยี่สิบปีไม่ว่าจะมีโทษปรับด้วยหรือไม่ก็ตามกรณีเป็นความผิดหลายกรรมต่างกันหรือกรรมเดียวผิดต่อกฎหมายหลายบทให้ถือข้อหาที่มีอัตราโทษสูงสุดเป็นเกณฑ์

- 2) เด็กหรือเยาวชนไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกมาก่อนเว้นแต่เป็นความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- 3) เด็กหรือเยาวชนสำนึกในการกระทำ
- 4) ผู้เสียหายยินยอมในการจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟู
- 5) โจทก์ไม่คัดค้าน
- 6) พฤติการณ์แห่งคดีไม่เป็นภัยร้ายแรงต่อสังคมเกินสมควร
- 7) เด็กหรือเยาวชนมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนความประพฤติจากกลับตนเป็นคนดีได้
- 8) มีแนวโน้มว่าผู้เสียหายจะได้รับการชดเชยเยียวยาความเสียหายตามสมควรในกรณีที่มีเด็กหรือเยาวชนหลายคนถูกฟ้องเป็นจำเลยในคดีเดียวกันให้พิจารณาหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นเป็นรายบุคคล

ภายใต้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของศาลเยาวชนและครอบครัวนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางหรือผู้ประสานการประชุมของศาลเยาวชนและครอบครัว จากโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำจะต้องมีบทบาทและหน้าที่ (ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง, 2562) ดังนี้

**บทบาทก่อนการประชุม** คนกลางหรือผู้ประสานการประชุมจะต้องศึกษาทำความเข้าใจเรื่องราวเกี่ยวกับคดีที่เกิดขึ้น และติดต่อประสานงานผู้เสียหายและผู้กระทำผิดเพื่อสอบถามความประสงค์ในการเข้าร่วมกระบวนการจัดทำแผนบำบัดฯ พร้อมทั้งชี้แจงให้คู่กรณีทราบว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์คืออะไร แต่ละฝ่ายมีบทบาทและการทำหน้าที่อย่างไร และเมื่อทำแล้วจะเกิดผลอย่างไร โดยอำนาจในการตัดสินใจจะมาจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จากนั้นคนกลางหรือผู้ประสานการประชุมจะต้องเตรียมความพร้อมของคู่กรณีโดยการพบปะกันเพื่อให้คำปรึกษารายบุคคล และเพื่อช่วยให้ผู้เสียหายเข้าใจอารมณ์ ความต้องการที่แท้จริงและสภาพจิตใจของตนเอง และเตรียมความพร้อมของผู้กระทำผิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงสาเหตุและการกระทำของตนเอง ตลอดจนสำรวจความต้องการของทั้งสองฝ่ายว่าต้องการให้ใครเข้าร่วมประชุมด้วย พร้อมทั้งทำการแจ้งสิทธิและหน้าที่ของทั้งสองฝ่าย โดยสิทธิที่สำคัญคือทุกฝ่ายมีสิทธิที่จะยกเลิกกระบวนการได้ทุกเมื่อที่ต้องการ หลังจากที่ได้ทำการแจ้งสิทธิและหน้าที่ของทั้งสองฝ่ายแล้วนั้นก็ทำการกำหนดวัน เวลา สถานที่ประชุมที่สะดวกและปลอดภัย รวมไปถึงอาหารว่าง เครื่องดื่ม และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

**บทบาทระหว่างการประชุม** ผู้ประสานการประชุมจะเป็นผู้ดำเนินการประชุมและเชิญให้แต่ละฝ่ายได้พูดคุยกัน โดยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ วิธีการ ขั้นตอน และกฎกติกาการยาทในการประชุม รวมทั้งเน้นย้ำว่าข้อตกลงที่อาจจะเกิดขึ้นจะไม่ผูกพันกับคำพิพากษา จากนั้นจะเริ่มกระบวนการทำให้เกิดความสำนึกโดยการให้ผู้เสียหายพูดให้ผู้กระทำผิดได้รับรู้ความรู้สึกนึกคิด ความสูญเสีย ความเจ็บปวด และผลกระทบต่าง ๆ ที่ตนได้รับจากการกระทำผิด การรับรู้เรื่องราวจากผู้เสียหาย

โดยตรงซึ่งกระบวนการนี้จะทำให้ผู้กระทำผิดได้รับรู้ถึงผลกระทบจากการกระทำของตน การสำนึกผิดจะเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้และนำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยทุกฝ่ายจะร่วมกันปรึกษาหารือว่าจะแก้ไขอย่างไร จนกลายเป็นการจัดทำข้อตกลงร่วมกันแบบเป็นลายลักษณ์อักษรว่าแต่ละฝ่ายจะปฏิบัติต่อกันอย่างไร ใช้เวลานานเท่าไร พร้อมทั้งระบุถึงการติดตามผลเพื่อที่จะทำให้ไม่เกิดเหตุการณ์หรือความขัดแย้งอีกต่อไป

**บทบาทภายหลังการประชุม** ผู้ประสานการประชุมจะต้องจัดทำรายงานผลการประชุม และติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงซึ่งหากฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงก็จะต้องทำการจัดประชุมอีกครั้งเพื่อหาทางให้มีการปฏิบัติตามข้อตกลงเดิมหรือทำข้อตกลงใหม่ หรืออาจยกเลิกข้อตกลงทั้งหมดก็ได้

### 3.4 กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

กรมคุมประพฤติ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและหน้าที่ในการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกและป้องกันปราบปรามอาชญากรรม โดยกรมคุมประพฤติทำหน้าที่สร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนหรือกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นผู้ที่ใกล้ชิดได้มีส่วนได้เสียกับความเป็นธรรมในสังคม และมีช่องทางเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐในการแก้ไขปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง กล่าวคือ มีโอกาสวางแผน ดำเนินการ และแก้ไขปัญหากฎหมายที่เกิดขึ้นร่วมกันอันเป็นการลดข้อพิพาทและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนต่อไป

นอกจากนี้ ประเทศไทยยังได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุมประพฤติ พ.ศ. 2559 ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

#### 1) การนำคดีเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ในระหว่างการคุมประพฤติ เมื่อผู้เสียหาย หรือผู้ถูกสืบเสาะและพินิจหรือผู้ถูกคุมความประพฤติฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอให้มีการดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และอีกฝ่ายหนึ่งยินยอม ให้ผู้ประสานงานพิจารณาจัดให้มีกระบวนการดังกล่าว

#### 2) บทบาทของคนกลางหรือผู้ประสานงาน

ผู้ประสานงานมีหน้าที่จัดการประชุม กำหนดบุคคลที่เข้าร่วมประชุม ดำเนินการประชุม และดำเนินการอื่นใดตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ให้ผู้ประสานงานเป็นผู้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้เสียหาย ผู้ถูกสืบเสาะและพินิจ ผู้ถูกคุมความประพฤติ และสมาชิกของชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมในการประชุมเพื่อทำความเข้าใจความตกลงร่วมกัน

#### 3) ผลของการทำข้อตกลงกันเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ในกรณีที่มีการทำข้อตกลงกันและพนักงานคุมประพฤติเห็นสมควรจะเสนอให้ศาลพนักงานอัยการ หรือเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการคุมความประพฤติได้

4) การร้องขอให้ยุติกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ในระหว่างการคุมความประพฤติ หากผู้เสียหาย หรือผู้ถูกสืบเสาะและพินิจหรือผู้ถูกคุมความประพฤติไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือมีพฤติการณ์เปลี่ยนแปลงไป ผู้ประสานงานอาจจัดให้มีการดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อีกได้ เมื่อได้รับการร้องขอ

นอกจากนี้ กรมคุมประพฤติได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การระงับข้อพิพาทด้วยกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยได้กำหนดให้มีโครงการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในงานคุมประพฤติในขั้นตอนการสืบเสาะและพินิจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ประเภทคดี (เดชา สังขวรรณ, 2550 : 88)

1.1) ความผิดเกี่ยวกับเพศ ตามมาตรา 283 ทวิ วรรคแรกและวรรค 3 เฉพาะกรณีกระทำแก่บุคคลอายุเกิน 15 ปี

1.2) ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย หมวด 1 ความผิดต่อชีวิต มาตรา 291,293 และมาตรา 294 รวมทั้ง หมวด 2 ความผิดต่อร่างกาย มาตรา 295 – 300

1.3) ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพและชื่อเสียง หมวด 1 ความผิดต่อเสรีภาพ มาตรา 309 วรรคแรก, มาตรา 309 วรรคสอง, 310 วรรคแรก, 310 วรรคสอง, 310 ทวิ, 311 วรรคแรก, 312 วรรคสอง เฉพาะที่กระทำให้บุคคลได้รับอันตรายสาหัส และมาตรา 312 ตี วรรคแรก หมวด 2 ความผิดฐานเปิดเผยความลับ มาตรา 322 – 324 หมวด 3 ความผิดฐานหมิ่นประมาท มาตรา 326 - 328

1.4) ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน หมวด 1 ความผิดฐานลักทรัพย์ มาตรา 334 – 335 ทวิ ความผิดฐานฉ้อทรัพย์ มาตรา 336, 336 ทวิ หมวด 2 ความผิดฐานกรรโชกทรัพย์ มาตรา 337 ความผิดฐานริบเอาทรัพย์ มาตรา 338 ความผิดฐานชิงทรัพย์ มาตรา 339,339 ทวิ ความผิดฐานปล้นทรัพย์ มาตรา 340 ,340 ทวิ และมาตรา 340 ตี หมวด 3 ความผิดฐานฉ้อโกง มาตรา 341 –347 หมวด 4 ความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ มาตรา 349 – 350 หมวด 5 ความผิดฐานยักยอก มาตรา 352 – 355 หมวด 6 ความผิดฐานรับของโจร มาตรา 357 หมวด 7 ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์สิน มาตรา 358 – 360 หมวด 8 ความผิดฐานบุกรุก มาตรา 362 – 365

1.5) ความผิดลหุโทษ มาตรา 390 – 393 และมาตรา 397 – 398 เฉพาะความผิดที่มีผู้เสียหายในการสืบเสาะพินิจผู้กระทำความผิดที่เป็นผู้ใหญ่

2) การนำคดีเข้าสู่ระบบการสืบเสาะและพินิจ คดีที่มีผู้เสียหายเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลและสามารถติดตามผู้เสียหายได้

3) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

3.1) ผู้เสียหายเต็มใจเข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และพนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์พิจารณาว่าผู้เสียหายเปิดใจกว้างในการรับฟังหรือให้อภัยแก่ผู้กระทำความผิดหรือไม่

3.2) ผู้กระทำความผิด ต้องไม่เป็นผู้กระทำความผิดซ้ำและมีความประสงค์ที่จะเข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

3.3) ญาติของทั้งสองฝ่าย พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์จะต้องทำการพูดคุยในเบื้องต้นเพื่อเป็นการศึกษาท่าทีของญาติว่าจะเป็นผู้ประนีประนอมหรือเป็นผู้อุปสรรคในการประชุมประสานสัมพันธ์ภาพหรือไม่ มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์จำเป็นต้องจำกัดจำนวนญาติของแต่ละฝ่ายที่เข้าร่วม เพื่อไม่ให้สร้างให้เกิดความกดดันบีบบังคับแก่คู่ขัดแย้ง และเกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรม ดังนั้น การนำญาติเข้าร่วมการประชุมควรเป็นจำนวนที่เหมาะสม กล่าวคือฝ่ายละไม่เกินสองคน และในจำนวนที่เท่าๆกันของญาติทั้งสองฝ่าย

3.4) ชุมชนหรือตัวแทนของชุมชนที่ทั้งสองฝ่ายไว้วางใจ และนับถือว่ามีความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

บทบาทและหน้าที่ของคนกลาง หรือที่เรียกว่า ผู้ประสานงานในการประชุมประสานสัมพันธ์ภาพในขั้นตอนของการสืบเสาะพินิจสามารถแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการก่อนประชุมประสานสัมพันธ์ภาพ** ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1) เมื่อศาลสั่งให้สืบเสาะและพินิจแล้ว ให้พนักงานคุมประพฤติเจ้าของคดีสืบเสาะและพินิจดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ของผู้เสียหายและแจ้งข้อมูลให้พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์ทราบ

2) พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์ประสานงานกับพนักงานคุมประพฤติเจ้าของคดีในการวางแผนการสืบเสาะและกำหนดนัดสอบปากคำจำเลยและผู้เสียหาย

3) หลังจากพนักงานคุมประพฤติเจ้าของคดี สอบปากคำจำเลยและผู้เสียหายเบื้องต้นแล้ว พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์ต้องชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในการสืบเสาะให้จำเลยและผู้เสียหายทราบ เพื่อสอบถามความต้องการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของจำเลยและผู้เสียหาย หลังจากนั้น พนักงานคุมประพฤติเจ้าของคดีและพนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์หารือร่วมกันว่าควรนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้หรือไม่ หากเห็นว่าเข้าตามเงื่อนไขให้ดำเนินการต่อไป

4) ในกรณีที่ฝ่ายจำเลยและผู้เสียหายมีความต้องการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ให้พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์ประสานงานกับฝ่ายจำเลยและผู้เสียหายในการกำหนด



นัด วัน เวลา ในการจัดประชุม ประสานสัมพันธ์ภาพ ทั้งนี้ โดยยึดความต้องการของฝ่ายผู้เสียหายเป็นหลัก

**ขั้นตอนที่ 2 การจัดการประชุมประสานสัมพันธ์ภาพระหว่างฝ่ายจำเลยและฝ่ายผู้เสียหายประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้**

1) พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์ชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และกติกากของการประชุมประสานสัมพันธ์ภาพให้ฝ่ายจำเลย และฝ่ายผู้เสียหายเข้าใจและรับปฏิบัติ

2) พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์ดำเนิน การประชุมประสานสัมพันธ์ภาพตามลำดับขั้นตอนจนสามารถทำข้อตกลงร่วมกันในการเยียวยา หรือชดใช้ค่าเสียหายและประสานความสัมพันธ์ระหว่างจำเลยและผู้เสียหายได้ รวมทั้ง พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์จัดทำบันทึกการประชุมประสานสัมพันธ์ภาพและบันทึกข้อตกลงร่วมกัน

**ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการภายหลังการประชุมประสานสัมพันธ์ภาพประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้**

1) พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์ประสานส่งผลการประชุมประสานสัมพันธ์ภาพ และข้อตกลงร่วมกันระหว่างจำเลยและผู้เสียหาย ให้พนักงานคุมประพฤติเจ้าของคดีได้ร่วมวิเคราะห์ข้อมูลและทำความเข้าใจในรายงานการสืบเสาะและพินิจ

2) พนักงานคุมประพฤติสมานฉันท์ประสานงาน ติดตามผลคำพิพากษาและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในงานคุมประพฤติ รวมทั้งประสานงานและติดตามผลการดำเนินงาน

ซึ่งจากรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทยสามารถสรุปได้เป็นตารางที่ 2 การเปรียบเทียบบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทย ได้ดังนี้

หน่วยงาน	ชื่อเรียก	ผู้ทำหน้าที่คนกลาง	คุณสมบัติ	บทบาทและภารกิจหน้าที่	การฝึกอบรม/คู่มือการปฏิบัติงาน
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	ผู้ไกล่เกลี่ย	<p>ทำหน้าที่คนกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานอื่นที่มีความยุติธรรมและยุติการ</li> <li>- อาสาสมัครยุติธรรมชุมชน</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</b> <b>CHULALONGKORN UNIVERSITY</b></p>	<p>บุคคลซึ่งได้รับการชี้แจงระเบียบและได้รับบริการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>ขั้นตอนก่อนการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำการวิเคราะห์ข้อพิพาท พร้อมหาแนวทาง ว่าใครจัดแย้งบ้าง จัดแย้งกับเรื่องอะไร จัดแย้งกับกรมการโยย และหาความสัมพันธ์ว่าต้องขงการเข้าสู่การไกล่เกลี่ยหรือไม่ อีกทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดความสมัครใจว่าต้องขงการเข้าสู่การไกล่เกลี่ยหรือไม่ อีกทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับทั้งสองฝ่าย</p> <p>- ขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ย เป็นการเริ่มต้นไกล่เกลี่ย และนัดตัว ดังกฎกติกา อีกทั้งจะประชุมเป็นหมู่และกำหนดหัวข้อการประชุมพูดคุยกันร่วมกัน</p> <p>ขั้นตอนเริ่มถึงการค้นหาคำตอบการที่แท้จริงของความต้องการร่วมกันของทั้งสองฝ่าย อีกทั้งการสรุปรายละเอียดในการแก้ไขความขัดแย้งซึ่งได้ทางเลือกหลาย ๆ ทางเลือกให้</p> <p>ข้อตกลง</p> <p>- ขั้นตอนภายหลังการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะติดตามดูกรณีเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อตกลง มีการนำข้อตกลงที่ได้ไปปฏิบัติหรือไม่ ถ้าหากไม่มีการปฏิบัติตามข้อตกลง จะดำเนินการฟ้องร้องขอศาลยุติธรรมต่อไปแล้วแต่กรณีว่าจะต้องสืบพยานหรือไม่หรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรและคู่มือการฝึกอบรมวิทยากรผู้ไกล่เกลี่ยพัฒนาศักยภาพยุติธรรมชุมชน</li> <li>- การฝึกอบรมหลักสูตรผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (ระดับต้น)</li> <li>- การฝึกอบรมหลักสูตรผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (ระดับกลาง)</li> <li>- การฝึกอบรมหลักสูตรผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน (ระดับสูง)</li> </ul>

หน่วยงาน	ชื่อเรียก	ผู้ทำหน้าที่คนกลาง	คุณสมบัติ	บทบาทและการทำงาน	การฝึกอบรม/คู่มือการปฏิบัติงาน
กรมเงินและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	ผู้ประสานการประชุม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักจิตวิทยา</li> <li>- นักสังคมสงเคราะห์</li> <li>- พนักงานคุมประพฤติ</li> </ul>	<p>เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประสานและมาตรการพิเศษแทนการดำเนินงานคดีอาญาที่รับผิดชอบตั้งแต่การมอบหมายให้ทำหน้าเป็นผู้ประสานการประชุมเพื่อจัดทำแผนแม่บทฉบับต้นร่าง ทั้งยังต้องเป็นผู้ดำเนินการอบรมหลักสูตรตามที่กรมกำหนด</p>	<p>- บทบาทหน้าที่ก่อนการประชุม คือหาข่าวความเข้าใจเกี่ยวกับคดีของเด็กหรือเยาวชน คัดกรองผู้เสียหาย ครอบครัว และผู้เกี่ยวข้อง จากบันทึกข้อเท็จจริงจากผู้กระทำผิด ครอบครัว และผู้เกี่ยวข้อง และประสานคดีกับเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน โดยทำการแจ้งวัตถุประสงค์ในการจัดประชุม กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการจัดประชุม ออกหนังสือเชิญผู้เข้าร่วมการประชุม ติดต่อประสานงานในการจัดสถานที่ประชุม จัดเตรียมเอกสาร อุปกรณ์ในการจัดการประชุม และจัดเตรียมงบประมาณ ในการจัดซื้อเครื่องพิมพ์ อาหารว่าง ในการประชุม</p> <p>- บทบาทหน้าที่ระหว่างการประชุม เป็นผู้ดำเนินการประชุมดูแลผู้เข้าร่วมและผู้จัดประชุม โดยเป็นผู้ดูแลสื่อประสม ทักษะเป็นวิทยากรความขัดแย้ง และเป็นผู้จัดพิมพ์รายละเอียดอื่นในการประชุม จัดทำแผนแม่บท ฉบับต้นร่าง</p> <p>- บทบาทหน้าที่ภายหลังการประชุม เป็นผู้จัดทำรายงานสรุปการประชุมเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และเป็นผู้ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานข้อตกลงในการประชุม และจัดทำรายงานสรุปเกี่ยวกับผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานข้อตกลงในการประชุม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการประชุม</li> <li>- ระเบียบกรมเงินและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำแผนแม่บทฉบับต้นร่าง พ.ศ. 2554</li> <li>- ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยกรณีสืบเสาะและพินิจข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กหรือเยาวชน พ.ศ. 2554</li> <li>- ระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยคำบอกรับ การพินิจเด็กทางศาลอาญาพิทักษ์และคุ้มครองเยาวชนอื่น</li> <li>- ระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยคำบอกรับ การพินิจเด็กทางศาลอาญาพิทักษ์และคุ้มครองเยาวชน ฉบับต้นร่าง พ.ศ. 2555</li> <li>- คู่มือการปฏิบัติงานมาตรการพิเศษแทนการพินิจคดีอาญา ฉบับแก้ไขปรับปรุง ประกาศใช้เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2557</li> <li>- ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยแนวทางการพิจารณากระบวนการจัดทำแผนแม่บทฉบับต้นร่างผู้เกี่ยวข้อง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561</li> </ul>



หน่วยงาน	ชื่อเรียก	ผู้ทำหน้าที่คนกลาง	คุณสมบัติ	บทบาทและการทำงานที่	การฝึกอบรม/คู่มือการปฏิบัติงาน
กรมคุมประพฤติ	ผู้ประสานงาน	พนักงานคุมประพฤติ	<p>1. พนักงานคุมประพฤติ หรือบุคคลอื่นที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นและคดี</p> <p>2. ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรกระบวนการยุติธรรม</p> <p>จึงสามารถยื่นใบรายงานพฤติการณ์ของกรมคุมประพฤติ และได้รับบริการยื่นข้อร้องเรียนคุมประพฤติได้</p>	<p>- บทบาทของพนักงานคุมประพฤติจะทำงานร่วมกับพนักงานคุมประพฤติด้านคดีอาชญากรรมและคดีอาชญากรรมที่คดีอาชญากรรมและผู้เสียหาย หรือข้อพิพาทและความขัดแย้งเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ หลังจากยื่นพนักงานคุมประพฤติแล้วคดีและผู้เสียหายจะหารือร่วมกันว่าควรกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือไม่ หากเห็นว่าเข้าตามเงื่อนไขให้ดำเนินการกำหนด วัน เวลา ในการจัดประชุมโดยยึดความต้องการของฝ่ายผู้เสียหายเป็นหลัก</p> <p>- บทบาทการจัดการประชุม ผู้ประสานงานจะแจ้งแจ้ง ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และดีกาของการประชุม และดำเนินการประชุมตามลำดับขั้นตอนจนสามารถทำข้อตกลงร่วมกันในการเยียวยา หรือข้อพิพาทหรือข้อพิพาทและประสานความสัมพันธะระหว่างจำเลยและผู้เสียหาย รวมทั้งจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน</p> <p>- บทบาทภายหลังการประชุมผู้ประสานงานจะประสานแจ้งผลการประชุมประสานสัมพันธ์ภาพและข้อตกลงร่วมกันระหว่างจำเลยและผู้เสียหาย ให้พนักงานคุมประพฤติ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้คุมประพฤติและผู้เกี่ยวข้องและพนักงานสอบสวน และพนักงานคุมประพฤติ ร่วมกันติดตามและสั่งทำพินัยกรรมและทำความเห็นในรายงานการสืบเสาะและพินิจ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ใช้ในรายงานพฤติการณ์รวมทั้งรายงานและติดตามผลการดำเนินงาน</p>	<p>- หลักสูตรพนักงานคุมประพฤติในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์</p> <p>- พระราชบัญญัติผู้คุมประพฤติ พ.ศ. 2559</p> <p>- ระเบียบกรมคุมประพฤติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการในการดำเนินมาตรการขอรับความช่วยเหลือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560</p> <p>- ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการจ่ายค่าตอบแทนผู้ประสานงานและบุคคลที่เข้าร่วมประชุมในการดำเนินงานขอรับความช่วยเหลือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2561</p>

### 3.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการทำหน้าที่ของ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยและหลักการพื้นฐานฯ ขององค์การสหประชาชาติ

นอกจากจะมีการกำหนดความสามารถพื้นฐานของคนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกไว้แล้วนั้น คู่มือเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ยังมีการกำหนดบทบาทของคนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกในกระบวนการเชิงสมานฉันท์ โดยหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะนำเอาข้อมูลบทบาทของคนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกในกระบวนการเชิงสมานฉันท์และหลักการพื้นฐานขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา ปี ค.ศ. 2002 (Commentary on the Proposed UN Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programs in Criminal Matters) และคู่มือกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ (Handbook on Restorative Justice Programmes) จาก United Nations Office On Drugs and Crime (2020) มาวิเคราะห์กับบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมไทย ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

บทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก ทั้งในด้านของการเตรียมการประชุมล่วงหน้า การดำเนินการประเมินการประชุมร่วมกันของแต่ละฝ่าย รวมไปถึงความเหมาะสมของกระบวนการสำหรับผู้เข้าร่วม และต้องมีการประเมินและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าร่วม ประเมินความเสี่ยงที่ผู้เข้าร่วมอาจได้รับการตัดสินใจเข้าร่วมในกระบวนการ พร้อมทั้งพัฒนาและดำเนินการตามแผนลดความเสี่ยง ซึ่งจะมีการซักซ้อมการอำนวยความสะดวก โดยจะต้องไม่ทำให้เกิดความกดดันภายในกระบวนการประชุม อีกทั้งคนกลางจะมีบทบาทและทำหน้าที่อย่างเป็นกลางโดยการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ความเคารพ ความอดทน ความสงบ ความเข้าใจ และปฏิบัติต่อผู้เข้าร่วมอย่างเป็นธรรม ขณะเดียวกันคนกลางจะต้องบริหารจัดการเวลาให้เพียงพอสำหรับกระบวนการในการพัฒนาเพื่อให้ประสบความสำเร็จ จัดให้มีการติดตามผลทั้งกับผู้กระทำความผิดเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามข้อตกลงแล้ว และกับผู้เสียหายว่าได้รับการชดเชยเยียวยาตามข้อตกลงแล้ว

“คนทำหน้าที่ประสานการประชุมจะต้องมีความรู้ RJ practice ไม่ใช่ในเชิงข้อมูลความรู้ต้องเป็นกลาง ต้องประเมินความขัดแย้งของ emotional ได้ ต้องเข้าใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง รู้ผลกระทบของ emotional และนำเอาผลกระทบของ emotional มาเรียงลำดับแล้วแก้ไขก็จะเกิดเป็นการเรียนรู้วิธีแก้ปัญหาของอารมณ์ความขัดแย้ง เช่น โกรธแบบนี้ควรแก้ไขแบบไหน เป็นต้น ต้องตั้งคำถามเพื่อให้อีกฝ่ายเห็นใจอีกฝ่าย เพื่อความเข้าใจ ไม่ใช่สร้างความเกลียดชัง ถ้าไม่มั่นใจใน

คำตอบอย่าถาม และจะต้อง sensitive คือ ต้องไวในการรับรู้ความรู้สึก การแสดงออกต่าง ๆ เช่น สายตา น้ำเสียง”

(JOP 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2562)

“บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องทำการประสานงาน เก็บข้อมูลรายละเอียด เพื่อให้ทั้งสองฝ่าย สัมครใจเข้าร่วม หลังจากทำการประสานเสร็จก็จะนัดวัน เวลา สถานที่ให้ชัดเจน และเมื่อถึงวันนัดผู้ไกล่เกลี่ยก็ต้องดำเนินการประชุม อำนวยความสะดวกให้กับทุกฝ่ายและจะไม่ตัดสินชี้ถูกชี้ผิด”

JPO 4 คนกลาง, สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2562

“ผู้ประสานงานจะต้องมีใจเป็นกลาง เป็นผู้ฟังที่ดี มีความเห็นอกเห็นใจ มีการสื่อสารทั้งสองทาง ต้องเจียบเวลาผู้เสียหายพูด จำเลยพูด และใช้ทักษะสื่อสาร”

(DOP 2 คนกลาง, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2562)

“ผู้ประสานการประชุมจะเป็นผู้อำนวยการประชุมและดำเนินการประชุมกลุ่มๆ พร้อมทั้งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ประนีประนอมหากเกิดปัญหาความขัดแย้ง”

(JOP 3 คนกลาง, สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2562)

“บทบาทของคนไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด เราจะต้องทำให้ทั้งสองฝ่ายมีทางออกและหาทางออกร่วมกัน”

(JPO 5 คนกลาง, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2562)

“ในการทำงานไม่ใช่เราจะเป็นแค่คนประสานและจัดประชุมอย่างเดียว เรายังต้องติดตามผลจนจบคดีด้วย”

(JFC 4 คนกลาง, สัมภาษณ์, 17 เมษายน 2562)

การดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นนอกจากจะมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้งแล้วนั้น ผู้วิจัยยังได้เห็นถึงความสำคัญของการมีคนกลางในการทำหน้าที่ให้ความสะดวก แก่คู่กรณี โดย อังคณา บุญสิทธิ์ (2550) ได้กล่าวถึงคนกลางว่าจะเป็นผู้ที่สามที่ไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินปัญหาโดยตรง แต่คนกลางนี้จะช่วยให้คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายที่เกิดความขัดแย้งกัน มาตกลงกันเพื่อให้บรรลุข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย โดยประเด็นของการเจรจาต่อรอง หรือ การเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางนั้นจะให้อำนาจของการตัดสินใจอยู่ที่คู่ขัดแย้งที่มีความขัดแย้งกัน

ในการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยคนกลางนั้นจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างสมัครใจโดยที่คู่ขัดแย้งต้องเต็มใจที่จะยอมรับการช่วยเหลือให้คนกลางเข้ามาช่วยจัดการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ทั้งนี้ การไกล่เกลี่ยโดยคนกลางมักจะเกิดขึ้นเมื่อคู่ขัดแย้งมีความเห็นที่ไม่อาจจะร่วมแก้ไขกันเองได้ และเมื่อหนทางการแก้ไขปัญหามีเพียงการอาศัยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกเท่านั้น (มัวร์, 2542 : 8)

ทั้งนี้ยังได้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของคนกลางว่าบทบาทของการเป็นคนกลาง คือ การอำนวยความสะดวกโดยจะต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านประเมิณความเหมาะสมในการจัดประชุมตามวิธีการเชิงสมานฉันท์ การเตรียมการประชุม เช่น การนัดหมายและการเชิญทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการและควบคุมการประชุมเชิงสมานฉันท์ การแจ้งกระบวนการประชุมและผลการประชุม รวมทั้งคนที่ทำหน้าที่ที่คนกลางยังต้องมีบทบาทในการเอาใจใส่ผู้เสียหายแม้หลังการประชุมเสร็จสิ้นแล้ว และจัดทำรายงานเพื่อประเมินกระบวนการประชุมเชิงสมานฉันท์ พร้อมทั้งติดตามให้มีการปฏิบัติตามข้อตกลง และสรุปผลการประชุมให้สองฝ่ายรับทราบ(กระทรวงยุติธรรมของประเทศนิวซีแลนด์ได้สรุปบทบาทของการเป็นคนกลาง อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Gregory D.P. & Julia A.D. (2014) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง The Other Voice in the Room: Restorative Justice Facilitators' Constructions of Justice จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าคนกลางนั้นเป็นผู้อำนวยความสะดวกทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการช่วยให้เกิดการจัดการความขัดแย้ง และช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจผลกระทบที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เข้าร่วมแต่ละฝ่ายเข้าใจว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นแตกต่างจากกระบวนการยุติธรรมแบบ โดยคนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกจะมีบทบาทสำคัญในการทำให้เกิดความยุติธรรมกับทุกฝ่ายทั้งฝ่ายที่เป็นเหยื่ออาชญากรรมและผู้กระทำความผิดอีกด้วย และยังสอดคล้องกับทางด้านคู่มือกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ (Handbook on Restorative Justice Programmes) จาก United Nations Office On Drugs and Crime (2020) ที่กล่าวว่า

“ The importance of the role of the mediator or facilitator in ensuring the success of restorative justice interventions. In addition to helping prepare participants for the process and conducting a suitability assessment, facilitators carry the responsibility to manage the expectations of the parties and ensure the impartiality and fairness of the process, addressing power imbalances, creating a safe environment for all parties to participate and helping develop a consensus on the



way forward and the kind of restorative outcomes that are expected. Facilitators often work closely with victim support services and may play a role in referring parties to other services. They must support the process by ensuring that parties freely consent to participate in it and that they understand and comply with the ground rules they have agreed to follow, and generally facilitate an honest and peaceful dialogue among participants. In some programmes, they also have a role to play in following up with parties after the process is completed and monitoring compliance with the restorative agreement.”

“ Facilitators, working with other professionals including the case supervisor, often need to develop potential measures to manage any identified risk in the process and discuss these with participants, including: working out with potential participants which type of communication will be most helpful at each stage of the process and any safety implications; selecting venues to maximize participants’ safety and to minimize their anxieties or concerns, in particular considering how participants will enter venues, where they will wait, how refreshments can be provided; whether it may be helpful to have additional facilitators present if there is a large number of people needing to be accompanied from different parts of the building; whether there are break-out/ time-out rooms available for managing and balancing the presence/ absence of supporters who can influence the emotional and physical risks of the process and its outcome.”

CHULALONGKORN UNIVERSITY  
United Nations Office On Drugs and Crime (2020 : 58)

จะเห็นได้ว่าคนกลางนั้นจะไม่ได้ทำหน้าที่ตัดสินคดีเหมือนในศาล แต่จะเป็นผู้อำนวยการความสะดวกให้กับคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย ซึ่งบทบาทของคนกลางนั้นอาจถือได้ว่ามีส่วนสำคัญในการประสานความสัมพันธ์ระหว่างเหยื่อและผู้กระทำความผิดอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับคำจำกัดความเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา ว่าคนกลางคือ ผู้อำนวยการความสะดวก ที่หมายถึง บุคคลที่มีความยุติธรรมและเป็นกลางซึ่งมีบทบาทในการช่วยเหลือสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคู่ขัดแย้งในการเข้าสู่วิธีการเชิงสมานฉันท์

“ Facilitator mean a person whose role is to facilitate, in a fair and impartial manner, the participation of parties in a restorative process”

ด้านเทคนิคและทักษะเฉพาะตัว โดยจากการสังเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางของหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทยจะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง โดยคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีแนวทางในการสื่อสาร และจะต้องมีการพัฒนากระบวนการสื่อสารควบคู่กับการพัฒนาความรู้และทักษะการใช้วิธีการ โดย เจมส์ โค และคณะ (2545) และ วันชัย วัฒนศัพท์ (2547) ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของคนกลางว่า จะต้องมีความชำนาญด้านการสื่อสาร ทั้งการพูดและการฟัง การถามเป็น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกลาง เชื่อมมั่น มีความยุติธรรมสามารถที่จะเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้โดยง่าย และมีจิตสำนึกในกระบวนการ

“ผู้พหุภาษาสมทบที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานการประชุมจะต้องมีทักษะ เทคนิคการประสานงาน การทวนซ้ำ การเป็นผู้ฟังที่ดี ต้องมีความเป็นกลาง ต้องมีอารมณ์เย็น อารมณ์ขัน เอื้ออารีที่จะช่วยคนอื่น มองโลกในแง่ดี”

(JFC 4 คนกลาง, สัมภาษณ์, 17 เมษายน 2562)

“คนที่ทำหน้าที่นี้ได้คือคนที่มีความประสพการณ์ มีเทคนิค และทักษะอย่างมากไม่เช่นนั้นกระบวนการไกล่เกลี่ยก็จะไม่สำเร็จ ถ้าคนกลางไม่รับฟัง ไม่มีทักษะในการสื่อสาร ข้อตกลงก็จะไม่เกิดขึ้นอย่างแน่นอน ซึ่งในการที่จะมีทักษะนี้ได้นั้นก็จะต้องอาศัยประสบการณ์ด้วย”

(JPO 3 คนกลาง, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2563)

“ผู้ประสานงานจะต้องมีเทคนิคและทักษะในการประนีประนอม ต้องมีทักษะที่ดีในการพูด ทักษะในการฟัง มีการวิเคราะห์เหตุผลได้ วิเคราะห์ความน่าจะเป็น การวางแผน การทำงานเป็นทีม”

(DOP 2 คนกลาง, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2562)

(JOP 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2562)

“การทำหน้าที่เป็นผู้ประสานการประชุมนั้นจะต้องมีการใช้ทักษะในการฟังและการสื่อสาร เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมกัน เราจึงต้องสื่อสารให้เกิดความเข้าใจให้ได้มากที่สุดเพราะผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นก็เกิดจากการสื่อสารของเรารวมอยู่ด้วย การฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้รับรู้ปัญหาของทั้งสองฝ่ายจึงต้องใช้ทักษะอย่างมาก คนที่ทำหน้าที่นี้จึงต้องมีทักษะ รวมถึงใช้ประสบการณ์ในการสื่อสารด้วย”

(JOP 2 คนกลาง, สัมภาษณ์ 18 ธันวาคม 2562)

อีกทั้งในปี พ.ศ. 2550 วันชัย วัฒนศัพท์ ยังได้ระบุถึงเทคนิคและทักษะที่สำคัญของคนกลางที่จะต้องมี คือ คนกลางจะต้องมีเทคนิคและทักษะในการการฟังอย่างตั้งใจ (listening) เพราะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นทักษะที่สำคัญที่ผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลางใช้เพื่อที่จะช่วยให้คู่ขัดแย้งนำมาสู่ข้อตกลง นอกจากนี้กระบวนการสำหรับการฟังอย่างตั้งใจจะต้องใช้การกล่าวทวน (paraphrase) ถึงคำพูดข้อมูลข่าวสารของผู้พูดและพูดกลับไปให้ฟังโดยการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกและเนื้อหาที่คู่ขัดแย้งเป็นห่วงหรือกังวล การปรับเปลี่ยนคำพูดใหม่ (reframing) การประชุมกลุ่มย่อย (The Caucus) เป็นการประชุมแยกกลุ่มเพื่อรักษาความลับ กฎพื้นฐานคือคู่ขัดแย้งแต่ละฝ่ายจะต้องจัดการประชุมแยกกับอีกกลุ่มหนึ่ง เทคนิคและทักษะที่สำคัญอีกประการคือคนกลางจะต้องวางกฎกติกาพื้นฐานสำหรับกระบวนการ และจะต้องตีกรอบของข้อตกลงในคำพูดที่เป็นที่ยอมรับจากการไกล่เกลี่ย โดยจะต้องทำข้อสรุปเพื่อให้เป็นที่ยอมรับกับทั้งสองฝ่าย พร้อมทั้งจะต้องมีการให้ข้อเสนอแนะทางเลือกที่อาจเกิดประโยชน์เท่าเทียมกันกับทั้งสองฝ่าย รวมทั้งการใช้อารมณ์ขันและเรื่องเล่า เมื่อคู่ขัดแย้งรู้สึกโกรธหรือระวนระวายอารมณ์ขันสามารถที่จะทำให้ความตึงเครียดนั้นลดลงได้ การเสนอความเห็นที่เป็นบวก และการมีอารมณ์ขันอย่างเหมาะสมจะทำให้สามารถสงบสติอารมณ์ของคู่ขัดแย้งในแต่ละฝ่ายได้จนทำให้คู่ขัดแย้งรู้สึกผ่อนคลายและมองเห็นทางเลือกทางออกได้กว้างขึ้น และอาจมีการใช้ผู้ไกล่เกลี่ยมากกว่าหนึ่งคน เพื่อให้เกิดมุมมองที่แตกต่างกันและเรียนรู้การทำงานจากผู้ที่มิประสบความสำเร็จในลักษณะอื่นได้ อีกทั้งสามารถที่จะปรับทิศทางและวางแผนการทำงานร่วมกันได้อีกด้วย

นอกจากจะสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางแล้วนั้น ในคู่มือกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เกี่ยวกับบทบาทของคนกลางว่าจะต้องมีเทคนิคและทักษะที่คนกลางจะต้องมีอีกด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

“Basic Competencies for Facilitators : 4) Demonstrate effective and confident communication and personal skills, including:

- An ability to inspire confidence and to motivate and encourage active listening, explaining so that others can understand and checking for that understanding
- An ability to promote dialogue and enable others to express themselves
- An awareness of and ability to read non-verbal signals, summarizing, and reflecting back telephone and face-to-face communication skills, giving and receiving feedback, prompting dialogue constructively and positively, and enabling participants to make their own choices.”

United Nations Office On Drugs and Crime (2020 : 60)

โดยรวมแล้วนั้นบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทยและในหลักการฯ ขององค์การสหประชาชาตินั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำหน้าที่คนกลางนั้นจะต้องมีเทคนิคและทักษะเฉพาะตัวที่บุคคลอื่นไม่สามารถจะมีลักษณะเฉพาะเช่นนี้ได้อันเนื่องมาจากการนำมาปฏิบัติจริงนั้นจะต้องอาศัยคนกลางที่มีความรู้ความเข้าใจ สิ่งสำคัญคือจะต้องมีเทคนิคและทักษะที่เพียงพอเพื่อที่จะอธิบายให้ผู้เสียหาย ผู้กระทำความผิด และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจ และนำกระบวนการมาใช้ได้อย่างถูกต้องตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ด้านการสรรหาและคัดเลือกและการฝึกอบรมของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางนั้น ผู้ทำหน้าที่ “คนกลาง” ถึงแม้จะเป็นเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครก็จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยดูได้จากกำหนดให้มีผู้ในคู่มือกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (2020) ซึ่งมีความสอดคล้องกันกับผู้ทำหน้าที่คนกลางในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทย ดังนี้

“ The independence and impartiality of the facilitation process is key to the credibility and effectiveness of the process, and facilitators and mediators may require specific training.”

United Nations Office On Drugs and Crime (2020 : 39)

“ Facilitators should receive initial training before delivering restorative justice, as well as ongoing, in-service training and supervision. Their training should provide them with a high level of competence that includes conflict resolution skills, the specific requirements of working with victims, offenders and vulnerable persons, and basic knowledge of the criminal justice system. Training materials and training approaches should correspond with up-to-date evidence on effective facilitation practices.”

“ Training of facilitators and mediators is essential for protecting the rights of the victims and the offenders and for maintaining the integrity of the restorative process. The Basic Principles (paras. 18 and 19) stress that facilitators must perform their duties in an impartial manner, with due respect to the dignity of the parties and

should make every effort to reach an agreement that addresses the interests of the victim, the offender, the justice system, and the community”

United Nations Office On Drugs and Crime (2020 : 59)

“ The Basic Principles insist that facilitators should receive training to ensure they have the expertise to carry out their role and, where required, understand the local culture and communities. The Basic Principles also suggests the establishment of standards of competence and rules of conduct to govern the operation of restorative justice programmes (para. 13 (c)). It is desirable that a structure and process be established for certifying facilitators and that a system be established for assessing, regulating and supervising facilitators who are involved in restorative justice programmes.”

United Nations Office On Drugs and Crime (2020 : 91)

อีกทั้งเมื่อวิเคราะห์ถึงคุณสมบัติของคนกลางในการทำหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยนั้นก็ได้มีการกำหนดถึงการสรรหาและคัดเลือกและการฝึกอบรมหลักสูตรที่แตกต่างกัน เช่น ในกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนนั้นผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางว่าเรียกว่า ผู้ประสานการประชุม จะต้องมีความรู้และหน้าที่ (สุดจิต เจนนพกานต์, 2547 : 57-58) คือจะต้องเป็นผู้ดำเนินการสถานพินิจ หรือเป็นนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา หรือพนักงานคุมประพฤติ หรือบุคคลอื่นที่อธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หรือผู้ดำเนินการสถานพินิจฯ แต่งตั้งหรือมอบหมาย และต้องเป็นผู้ที่เคยผ่านการฝึกอบรมการเป็นผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนมาแล้ว มีความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน

ภาพที่ 11 แสดงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประสานการประชุม



ภาพที่ 12 แสดงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประสานการประชุม



ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2561

ขณะเดียวกันในหน่วยงานของศาลเยาวชนและครอบครัวกลางนั้น คนกลางจะต้องมีการสรรหาคัดเลือกโดยคนกลางนี้จะถูกเรียกว่า ผู้ประสานการประชุม และจะต้องเป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประสานและมาตรการพิเศษแทนการดำเนินการคดีอาญาหรือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานการประชุมเพื่อจัดทำแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูอยู่ ทั้งนี้ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม

หลักสูตรตามที่กรมกำหนด (คู่มือการปฏิบัติงานมาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญาฉบับแก้ไขปรับปรุงประกาศใช้เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2557) นอกจากนี้ทางด้านของกรมคุมประพฤติก็มีบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง ถูกเรียกว่า ผู้ประสานงาน และจะต้องมีการสรรหาและเข้าอบรมหลักสูตรพนักงานคุมประพฤติในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง คือ ผู้ไกล่เกลี่ย ก็จะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมวิทยากรตัวคุณพัฒนายุติธรรมชุมชน การฝึกอบรมหลักสูตรไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในชุมชน (ระดับต้น-กลาง-สูง) ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็จะมีเนื้อหาหลักสูตรที่แตกต่างกันไป

ภาพที่ 13 แสดงการฝึกอบรมและจัดแจ้งผู้ประสานการประชุมจัดทำแผนแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กหรือเยาวชน และการชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหาย



ที่มา : ศาลเยาวชนและครอบครัว, 2562



ภาพที่ 14 แสดงการฝึกอบรมและจัดแจ้งผู้ประสานการประชุมจัดทำแผนแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กหรือเยาวชน และการชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหาย



ที่มา : ศาลเยาวชนและครอบครัว, 2562

จากการวิเคราะห์ของผู้วิจัยจะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญาขององค์การสหประชาชาติ(Commentary on the Proposed UN Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programs in Criminal Matters) และในคู่มือกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์(Handbook on Restorative Justice Programmes) จาก United Nations Office On Drugs and Crime(2020) การสรรหาและคัดเลือกและการฝึกอบรมผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่มีขั้นตอนการทำงานประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556) ซึ่งหนึ่งในขั้นตอนทั้ง 6 ขั้นตอน คือ ในขั้นตอนการบรรยายความรู้สึก การสรุปและการตระหนักถึงคุณค่าที่ได้รับ โดยใช้ทักษะที่มีการฝึกอบรม รวมทั้งสอดคล้องกับ John Taylor (2549) ที่ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของคนกลางหรือผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี เพราะบุคคลทั่วไปอาจไม่มีความเชี่ยวชาญมากพอในการดำเนินการไกล่เกลี่ย คนกลางที่ได้รับการอบรมมาแล้วนั้นจะสามารถเข้าใจกระบวนการทั้งหมดได้เป็นอย่างดี และมีโอกาสที่จะสร้างปัญหาน้อยมาก อย่างไรก็ตามความพยายามในการดำเนินการกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยต่างมีอุปสรรคอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น ความโน้มเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือการทำตนให้กลายเป็นคู่ขัดแย้งอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งโดย



เจตนาและไม่เจตนา ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีควรที่จะมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยและสามารถดำเนินการไปแนวทางเดียวกันได้

ทางด้านความรู้ความเข้าใจในประเพณีและวัฒนธรรมของผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่เป็นคนกลางนั้น ซึ่งในการที่จะดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจะเห็นได้ว่าผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในประเพณี และวัฒนธรรมของผู้กระทำผิดหรือผู้เสียหายเนื่องจากในแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งเรื่องสาเหตุของการเกิดความขัดแย้งของ (Bernard Mayer, 2000) ที่ได้กล่าวถึงสาเหตุหรือจุดเริ่มต้นของความขัดแย้งว่าเกิดจากสัญชาตญาณพื้นฐานของมนุษย์จากการแข่งขันทั้งในด้านของทรัพยากรอำนาจโครงสร้างทางสังคมสถาบันทางสังคมหรือการต่อสู้ทางชนชั้นซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งนั้นมีหลายสาเหตุ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร อารมณ์ ค่านิยม/คุณค่า ความต้องการของมนุษย์ตามวงล้อของความขัดแย้ง (The wheel of conflict) ซึ่งโครงสร้างภายในการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากค่านิยมและความเชื่อซึ่งความขัดแย้งส่วนหนึ่งก็มาจากความแตกต่าง พื้นฐาน เช่น ค่านิยมและความเชื่อพื้นฐานทางประเพณี ซึ่งหากคนกลางเป็นคนในชุมชนที่มีค่านิยมและความเชื่อพื้นฐานทางประเพณีที่เหมือนกันกับผู้กระทำผิดหรือผู้เสียหายก็จะทำให้สามารถไกล่เกลี่ยและเจรจาเกี่ยวกับเหตุการณ์การกระทำความผิดได้ดีมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงในการการเจรจาไกล่เกลี่ยข้ามวัฒนธรรม นั้น บุคคลที่สามทำหน้าที่เป็นคนกลาง (Mediator) ในการไกล่เกลี่ย ก็ยังจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของกลุ่ม และจะต้องเป็นคนที่เปิดกว้างรับความแตกต่างทางด้านชาติพันธุ์ ชนชั้น เพศและศาสนาได้ นอกจากนั้นการเลือกใช้ภาษาในการเจรจาไกล่เกลี่ยก็เป็นกุญแจสำคัญ โดยคนกลางต้องเลือกใช้ภาษาที่สามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจได้ ซึ่งอาจจะเป็นภาษาของคนกลางที่ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย แต่ต้องพิจารณาว่าภาษาที่ใช้ในการสื่อสารนั้นได้รับการยินยอมจากคู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่าย เป็นต้น (Bernard Mayer, 2000) อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญาขององค์การสหประชาชาติ (Commentary on the Proposed UN Basic Principles on the Use of Restorative Justice Programs in Criminal Matters) ใน “คำนำว่าด้วยหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญา”ว่า

*“ Recognizing that those initiatives often draw upon traditional and indigenous forms of justice which view crime as fundamentally harmful to people*

*ยอมรับว่า การริเริ่มดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงรูปแบบความยุติธรรมตามประเพณีและความ เป็นมาดั้งเดิม ซึ่งถือว่าอาชญากรรมได้ก่อความเสียหายโดยทั่วไปต่อประชาชน”*

และในข้อ 19 ในหลักการพื้นฐานฯ ยังมีการระบุไว้ว่า

*“ Facilitators shall possess a good understanding of local cultures and communities and, where appropriate, receive initial training before taking up facilitation duties.”*

อีกทั้งในคู่มือกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ (Handbook on Restorative Justice Programmes) จาก United Nations Office On Drugs and Crime (2020) ยังได้มีการกล่าวถึงคนกลางที่จะต้องมาจากบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในประเพณีและวัฒนธรรมในชุมชน ดังนี้

*“ Facilitators should be committed to restorative values and principles and possess the sensitivities and capacities that will enable them to utilize restorative justice in intercultural settings. The Basic Principles (para. 19) emphasizes that facilitators should “possess a good understanding of local cultures and communities and, where appropriate, receive initial training before taking up facilitation duties” . Facilitators and programme administrators must exemplify strong restorative justice values and be able to avoid bias and discrimination in their interactions with offenders, victims, and members of the community from different cultural or ethnic backgrounds.”*

United Nations Office On Drugs and Crime (2020 : 58)

เพราะฉะนั้นคนกลางจึงต้องมีการคำนึงถึงรูปแบบความยุติธรรมตามประเพณีนี้และความ เป็นมาดั้งเดิมอีกด้วยนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทเรื่องคุณสมบัติของบทบาทว่า ที่ ไพบูลย์ ช่างเรียน (2516) ที่ได้มีการสรุปลักษณะสำคัญของบทบาทไว้ว่า “บทบาทจะอยู่ในทุก สถานภาพของสังคมโดยอาจมีวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีในสังคมเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ในการกำหนดบทบาท ซึ่งหากคนกลางอยู่ในชุมชนนั้นและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม บทบาทของคนกลางก็จะสามารถดำเนินการได้ง่ายยิ่งขึ้น และยังสอดคล้อง กับผลการศึกษาวิจัย รุ่ง บุญเกิด (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : กรณีศึกษาสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม ว่าผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยที่มีลักษณะที่ดีนั้นจะต้อง เป็นผู้ไกล่เกลี่ยไปที่มีความเกี่ยวข้องหรือเกิดในบริบทชุมชนหรือพื้นที่ที่มีวัฒนธรรมและประเพณีก็จะ สามารถทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

*บทบาทและการทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับค่านิยมและหลักการ กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์*

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) นั้น โดยหลักการจะเป็นกระบวนการยุติธรรมที่มีลักษณะไม่เป็นทางการและไม่มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว มีองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการฯ คือ ผู้กระทำผิดจะต้องได้ตระหนักและรู้สำนึกถึงการกระทำของตนและความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่เหยื่ออาชญากรรม ตลอดจนต้องได้รับโอกาสจากสังคมให้กลับตนเป็นคนดี ส่วนเหยื่ออาชญากรรมนั้นจะต้องได้รับการดูแล เยียวยา ทั้งทางด้านจิตใจและร่างกายที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ชุมชนก็จะมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้น และมีคนกลางเป็นผู้ประสานงานให้ความช่วยเหลือเพื่อให้มีการพูดคุยของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

“ก่อนที่จะมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เคยมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกนี้ รู้จักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพราะฉะนั้นเลยทำให้สามารถดำเนินกระบวนการนี้ได้ เพราะถ้าไม่เข้าใจในหลักการมันก็จะส่งผลกระทบต่อในหลายๆ เรื่อง ทั้งวัตถุประสงค์ที่จัด ทั้งประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับ เพราะฉะนั้นคนที่จะนำมาใช้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์”

(JPO 3 คนกลาง, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2562)

โดยคนกลางนั้นอาจเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรืออาสาสมัครที่เป็นตัวแทนของชุมชนก็ได้ ซึ่งในด้านความจำเป็นในการมีคนกลางทำหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จึงถือว่ามี ความสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่ง โดยได้มีการระบุไว้ในคำจำกัดความเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานว่าด้วยการดำเนินโครงการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในคดีอาญาว่าจะต้องมีคนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกที่เป็นบุคคลที่มีความยุติธรรมและเป็นกลางซึ่งมีบทบาทในการช่วยเหลือสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคู่ขัดแย้งในการเข้าสู่วิธีการเชิงสมานฉันท์

“Facilitator is a fair and impartial third party whose role is to facilitate the participation of victims and offenders in an encounter programme.”

หากไม่มีคนกลางเข้ามาเป็นบุคคลที่สามในการอำนวยความสะดวกภายในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก็จะไม่สามารถทำให้ครบองค์ประกอบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้ นอกจากนี้ในคู่มือกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์ (Handbook on Restorative Justice Programmes) จาก United Nations Office On Drugs and Crime (2020) ขององค์การสหประชาชาตินั้นได้มีการสนับสนุนให้นอกจากจะมีเจ้าหน้าที่ของรัฐทำหน้าที่เป็นคนกลางแล้ว ยังมีการส่งเสริมให้มีอาสาสมัครภายในชุมชนเข้ามาทำหน้าที่คนกลางอีกด้วย ดังเช่น

*“ There are obviously questions about recruitment of facilitators ( e. g. , whether to rely on volunteers, professionals or a mixture of both) that are by no means trivial. However, they are better addressed on a case-by-case basis. Some programmes are able to use the services of professionally trained and/or accredited professionals who offer their services to facilitate a given process. This has the advantage of allowing a programme with few cases to have access to trained professional without having to employ them on a full-time basis. Professional associations or government agencies can create a roster of available facilitators and mediators, sometimes with reference to an accreditation scheme.”*

United Nations Office On Drugs and Crime (2020 : 91)

*“ There are clearly some important advantages in involving respected local volunteers, sometimes in collaboration with professionals, in the delivery of the programme. Efforts should be made to ensure that volunteers are recruited from all segments of the community, with appropriate gender, cultural, and ethnic balance. Their presence will help forge deeper links between the community and the justice system. In Thailand, for example, members of the community are recruited as volunteer probation officers who can also act as facilitators of a restorative justice process. In Thailand, lay judges for juvenile courts are sometimes trained as facilitators.”*

United Nations Office On Drugs and Crime (2020 : 91)

จากการนำเอาบุคคลที่สามมาเป็นคนกลางในการอำนวยความสะดวกในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์แล้วนั้นก็แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกันกับแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ รวมทั้งแนวคิดการจัดการความขัดแย้ง โดย แคทเธอริน มอริส (2550) ได้กล่าวถึงรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งและการเจรจาไกล่เกลี่ยของ Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument ว่าเป็นการร่วมมือหรือการแก้ปัญหา (collaborating integrating or problem solving) หรือวิธีการจัดการความขัดแย้งนั้นได้เน้นไปที่การเจรจาไกล่เกลี่ยและการไกล่เกลี่ยคนกลางโดยมีการใช้กระบวนการที่คู่ขัดแย้งมาร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยสมัครใจมาพูดคุย อภิปรายถึงความแตกต่างกันในเรื่องต่าง ๆ และเป็นกระบวนการที่คู่ขัดแย้งทั้งสองฝ่ายต่างตกลงพร้อมใจกันให้มีคนกลางเป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยกระบวนการกลุ่มในการจัดการกับความขัดแย้งที่อาศัยบุคคลที่สามช่วยทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้เกิดการพูดคุยสนทนากันระหว่างกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ความ

ขัดแย้งที่มีความซับซ้อนและความตึงเครียด และมุ่งเน้นการลอคอคติและสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้เข้าร่วมกระบวนการ โดยนอกจากจะเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายแล้วยังสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีของกลุ่มขัดแย้งทุกฝ่ายแล้วยังเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งหนึ่งที่สามารถช่วยเยียวยาบาดแผลในจิตใจของผู้เข้าร่วมได้อีกด้วย เพราะเมื่อผู้เข้าร่วมกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้มีโอกาสพูด หรือบอกเล่าความรู้สึกก็เปรียบเสมือนได้แบ่งเบาความคิดความรู้สึกที่ทุกข์ของตัวเองลงมาให้ผู้อื่นรับทราบร่วมกัน

“คนกลางในศาลเยาวชนและครอบครัวที่เรียกว่าผู้ประสานการประชุมนั้นควรเข้าใจหลักการและเป้าหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพราะถ้าผู้กระทำความผิดถูกบังคับให้ต้องสำนึกผิดและต้องปฏิบัติตามข้อตกลงที่เขาไม่ได้มีส่วนร่วมหรือคิดเองหรือต้องการทำด้วยความจริงใจ สุดท้ายก็จะทำให้เกิดการผิดข้อตกลง และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาได้ และจะกลับไปทำผิดซ้ำได้อีก ผลอาจจะดูเหมือนว่าสำเร็จแต่ที่จริงแล้วคือไม่สำเร็จและปัญหาที่สำคัญกว่าการทำสำเร็จหรือไม่สำเร็จนั้นคือ กระบวนการแบบนี้มันผิดหลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์”

(JFC 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมไทยกับความสามารถพื้นฐานของคนกลางหรือผู้อำนวยความสะดวกในคู่มือกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ขององค์การสหประชาชาติมีความสอดคล้องกัน โดยคนกลางจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กับสองฝ่ายและทำหน้าที่บริหารจัดการกระบวนการทั้งในด้านการวางแผน การเตรียมการประชุมล่วงหน้า การพูดคุยก่อนเข้าร่วมกระบวนการกับทั้งสองฝ่ายเพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการในการชดเชยเยียวยาความเสียหาย นอกจากนี้ยังต้องทำการประเมินงาน และติดตามผลหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการเพื่อให้เกิดความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ คนกลางจะต้องรักษาความลับภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งป้องกันการเลือกปฏิบัติ และป้องกันการตกเป็นเหยื่อของผู้เข้าร่วมด้วย นอกจากนี้คนกลางจะต้องแสดงให้เห็นถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและจะต้องมีเทคนิคและทักษะเฉพาะโดยจะต้องมีความสามารถในการเสริมพลัง สร้างความมั่นใจ และกระตุ้นให้เกิดการฟังอย่างตั้งใจให้กับทั้งสองฝ่าย พร้อมทั้งยังต้องสามารถอธิบายให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการเข้าใจถึงกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และเห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากกระบวนการได้อีกด้วย ต้องมีความสามารถในการกระตุ้นให้ผู้อื่นสามารถแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกได้ทั้งยังต้องมีการรับรู้และไหวพริบในการแสดงออกที่ไม่ใช่คำพูดได้ด้วยเพื่อให้ท้ายที่สุดจะเกิดเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างสองฝ่าย

อีกทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางทั้งขององค์การสหประชาชาติและหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยยังสอดคล้องกันทางด้านการสรรหาและคัดเลือกของผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางโดยมีการกำหนดไว้ว่าผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางจะต้องเป็นเจ้าของหน้าที่ หรืออาสาสมัครที่จะต้องได้รับการคัดเลือกและฝึกอบรมหลักสูตรตามที่หน่วยงานกำหนดเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญภายในกระบวนการที่เกิดขึ้น และต้องเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและชุมชนในกรณีที่ทำเป็นอีกด้วย โดยในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยนั้นจะมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสบการณ์และเกิดการพัฒนาความเชี่ยวชาญให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้หลักสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทยและหลักการพื้นฐานขององค์การสหประชาชาติ นั่นคือคนกลางจะต้องมีความเข้าใจในหลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างถ่องแท้เพื่อให้เกิดบทบาทและการทำหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับค่านิยมและหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยคนกลางจะต้องทำให้ผู้กระทำผิดตระหนักรู้และสำนึกในการกระทำของตน รวมทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่เหยื่อ อาชญากรรม ตลอดจนผู้กระทำความผิดก็จะต้องได้รับโอกาสจากสังคมให้กลับตนเป็นคนดี และเหยื่อ อาชญากรรมและผู้ที่ได้รับผลกระทบนั้นก็จะต้องได้รับการดูแล เยียวยา ทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย ที่เกิดขึ้น ซึ่งในการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรของผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางของหน่วยงานภายในกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยนั้นก็จะมีการเกริ่นนำหรือการอธิบายวัตถุประสงค์ รวมทั้งประโยชน์ในการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ฉะนั้นจึงอาจถือได้ว่าคนกลางนั้นมีส่วนสำคัญ และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยการมีบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมไทยและองค์การสหประชาชาติ นั้นมีความสอดคล้องกันในแง่ต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้นทั้งการเป็นผู้ดำเนินการและอำนวยความสะดวก รวมทั้งทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับรู้ถึงสาเหตุและผลกระทบของการขัดแย้งหรืออาชญากรรมที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งสะท้อนแนวความคิด ความรู้สึกของทั้งสองฝ่าย และให้การช่วยเหลือให้ทั้งสองฝ่ายมาพบกัน และหาทางออกร่วมกันอย่างเสมอภาค รวมทั้งเสริมพลัง (empowerment) ให้ทั้งสองฝ่ายตระหนักรู้ในความต้องการที่แท้จริงโดยใช้สิทธิในการพูด การฟัง การออกความเห็นอย่างเท่าเทียมกัน

## บทที่ 4

### สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายใต้บริบทของสังคมไทย และข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

จากการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” โดยใช้วิธีวิจัยด้วยการค้นคว้าจากทางเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทย โดยในแต่ละหน่วยงานก็จะมีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่แตกต่างกันไป จากผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอสภาพปัญหาและอุปสรรคโดยแบ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจาก 1) ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ 2) ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรปฏิบัติงาน 3) ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงาน และ 4) ปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบาย

ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นปัญหาและอุปสรรคต่อไปนี้

#### 4.1 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทย

จากผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอสภาพปัญหาและอุปสรรคโดยแบ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจาก 1) ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ 2) ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรปฏิบัติงาน 3) ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงาน และ 4) ปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบาย

ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นปัญหาและอุปสรรคต่อไปนี้

##### 4.1.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ปัญหาด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายเนื่องจากหากคนกลางหากไม่เข้าใจในหลักการของ

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และการที่ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดไม่ได้ทราบถึงหลักการ และสิทธิที่พึงมีในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นก็อาจทำให้กระบวนการไม่มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งคนกลางจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างถูกต้อง โดยจะต้องแจ้งสิทธิทุกอย่างของผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด รวมทั้งผลที่จะตามมาจากการเข้าร่วมกระบวนการ คนกลางจะต้องทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาเพื่อเสริมพลังให้ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดได้คิดและตัดสินใจด้วยตนเองในการเลือกที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมกระบวนการนี้ การให้สิทธิในการเลือกวัน เวลา และสถานที่ในการประชุม สิทธิในการเลือกเครือข่ายทั้งที่เป็นเครือข่ายของผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด สิทธิที่ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดได้รับรู้ว่ามิใคร่เข้าร่วมประชุมบ้าง และที่สำคัญคือสิทธิในการยกเลิกการประชุมได้ทุกเมื่อ

“คนกลางในศาลเยาวชนและครอบครัวที่เรียกว่าผู้ประสานการประชุมนั้นควรเข้าใจหลักการ และเป้าหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพราะถ้าผู้กระทำความผิดถูกบังคับให้ต้องสำนึกผิดและต้องปฏิบัติตามข้อตกลงที่เขาไม่ได้มีส่วนร่วมหรือคิดเองหรือต้องการทำด้วยความจริงใจ สุดท้ายก็จะทำให้เกิดการผิดข้อตกลง และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาได้ และจะกลับไปทำผิดซ้ำได้อีก ผลอาจจะดูเหมือนว่าสำเร็จแต่ที่จริงแล้วคือไม่สำเร็จและปัญหาที่สำคัญกว่าการทำสำเร็จหรือไม่สำเร็จนั้นคือ กระบวนการแบบนี้มันผิดหลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์”

(JFC 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

ปัญหาและอุปสรรคอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญของการเป็นคนกลางก็คือ การต้องมีความรู้ความเข้าใจในด้านของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก เพราะขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการในชั้นศาลซึ่งผู้ที่เป็นคนกลางต้องทำความเข้าใจและสามารถนำมาใช้ได้ถูกต้องและเหมาะสมในการที่จะเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยรวมถึงการเข้าใจในหลักการของกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพราะถ้าคนกลางไม่เข้าใจในกฎหมายและหลักการของกระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์อย่างแท้จริง ก็จะทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมาได้ เช่น การไกล่เกลี่ยอาจจะทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจจนขอยกเลิก หรืออาจจะทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จจึงไม่สามารถที่จะเยียวยาทั้งสองฝ่ายได้ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้จากคนกลางที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลได้ให้รายละเอียด ดังต่อไปนี้

“ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่เป็นผู้ประสานการประชุมคือศาลต้องมีความรู้ ต้องเข้าใจว่าวัตถุประสงค์ของมาตรา 90 ของพรบ.นี้มีเพื่ออะไร คดีไหนเหมาะหรือไม่เหมาะที่จะเข้ามาตรา



นี่ ศาลคือหลักที่จะก่อให้เกิดกระบวนการนี้เพราะศาลต้องเป็นคนสั่ง สำคัญที่สุดคือศาลต้องเข้าใจด้วยว่าจะใช้มาตรา 90 หรือ มาตรา 132 ต้องมีความแม่นยำในหลักการ”

(JFC 2 คนกลาง, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

“เบื้องต้นมองว่าถ้าให้ไปทำอะไรที่เราไม่รู้เป้าหมายการให้ความร่วมมือในเบื้องต้นของจำเลยและผู้เสียหายก็จะยาก เพราะฉะนั้นปัญหาหลักเลยคือคนที่ทำหน้าที่คนกลางมีความรู้ความเข้าใจในหลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์หรือไม่ นี่แหละคือปัญหาสำคัญเพราะผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางของศาลแต่ละคนก็เข้าใจไม่เหมือนกัน แล้วจะเกิดการทำงานจัดทำแผนบำบัดฟื้นฟูฯ ให้ตรงและตามหลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้อย่างไร”

(JFC 4 คนกลาง, สัมภาษณ์, 17 เมษายน 2562)

“การจะเอาคู่ขัดแย้งมาไกล่เกลี่ยกันได้บางเคสไม่ใช่เรื่องง่ายๆ นะ เพราะถ้าคนไกล่เกลี่ยไม่มีความรู้เรื่องนี้เลย ไม่เข้าใจเรื่องนี้เลย มันจะทำให้เอากระบวนการนี้มาใช้ไม่ได้ แต่ด้วยความที่เราเคยเป็นทนายมาก่อน ก่อนที่จะมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย เราเลยมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกนี้ รู้จักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพราะฉะนั้นเลยทำให้สามารถดำเนินกระบวนการนี้ได้ แต่ถ้าคนไม่รู้มาก่อนแล้วมาอบรมเสร็จแล้วมาปฏิบัติในสนามจริงก็จะยากสักหน่อย หรือบางคนที่ไม่เข้าใจเลยก็อาจจะเป็นปัญหาใหญ่ได้ เพราะถ้าไม่เข้าใจในหลักการมันก็จะส่งผลกระทบต่อในหลายๆ เรื่อง ทั้งวัตถุประสงค์ที่จัด ทั้งประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับ เพราะฉะนั้นคนที่จะนำมาใช้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์”

(JPO 3 คนกลาง, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2562)

การเข้าใจและการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทของการเป็นคนกลางที่ดีและเป็นกลางก็เช่นกัน ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลางจะต้องทำความเข้าใจกับหน้าที่ของตนเองในการเป็นกลางหรือบางหน่วยงานอาจเป็นผู้ประสานการประชุมว่า การเป็นคนกลางต้องทำหน้าที่เป็นกลางเพื่อไกล่เกลี่ยและเจรจาให้ทั้งสองฝ่ายต่างเข้าใจกันและยอมรับในสิ่งที่ตกลงระหว่างกันโดยออกมาในรูปแบบ win-win ต้องมีการให้เกียรติและจริงใจต่อทุกคน รวมถึงการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการหาทางออกร่วมกันอย่างสมานฉันท์ ต้องไม่เอนเอียงหรือเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด อีกทั้ง ต้องรู้จักสังเกต วิเคราะห์ และต้องไม่เป็นผู้ตัดสินถูกผิดให้แก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย และในการเป็นคนกลางจำเป็นจะต้องศึกษาหาความรู้ในหลายด้าน และต้องรู้จักใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการเพื่อสร้างความเป็นกลางให้แก่ทุกฝ่ายแต่ต้องทำไปด้วยความจริงใจและสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นกับทุกคน เพื่อให้สามารถดำเนินกระบวนการได้อย่างไม่มีอุปสรรค ดังรายละเอียดที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวไว้ ดังนี้

“นักไกล่เกลี่ยที่ดีจะต้องเข้าใจในหลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และกระบวนการไกล่เกลี่ย ต้องเข้าใจบทบาทของตัวเอง วิธีการจะไม่มีแบบฉบับสำเร็จรูป เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นเทคนิคที่จะต้องอบรมและนำมาบูรณาการเสียเวลาทั้งสองฝ่าย ทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องที่ต้องการความเห็นใจ การสังเกตความต้องการว่าคืออะไร แยกคนออกจากปัญหา วิเคราะห์ และต้องรู้หน้าที่ด้วยว่าไม่ใช่ผู้ตัดสินชี้ถูกชี้ผิด ต้องเข้าใจในหลักการว่าเป็นบุคคลที่สามที่ประสานให้บุคคลทั้งสองฝ่ายเข้าใจกันได้ และมีความพึงพอใจร่วมกัน ถ้าเริ่มรู้สึกที่ไม่พอใจก็สามารถล้มเลิกกระบวนการได้ เป็นสิทธิ์ของเขาในการยกเลิก เราในฐานะนักไกล่เกลี่ยก็ต้องเคารพการตัดสินใจ ถ้าเข้าใจในหลักการนี้ได้ก็ไม่มีปัญหา”

(JPO 4 คนกลาง, สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2562)

“เราต้องเข้าใจในบทบาทของเราคืออะไร เพราะในกระบวนการไกล่เกลี่ยถ้าเราไม่เข้าใจงานของเราก็ไม่สำเร็จ เราต้องเข้าใจว่าบทบาทของเราไม่ได้อยู่แค่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เราต้องให้เกียรติทุกคน พูดด้วยความจริงใจ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม ชุมชนหรือผู้นำชุมชนก็สำคัญ เรามีบทบาทที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายหาทางออกร่วมกันได้ เวลาเจอหน้ากันก็จะได้ไม่มีความขุ่นเคืองกัน ไม่ขัดข้องหมองใจต่อกัน”

(JPO 5 คนกลาง, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2562)

“กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้มีมานานแล้วนะ แต่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมไม่ค่อยจะใช้กันอาจด้วยเพราะไม่เข้าใจในความรู้อันนี้ มองว่ามันยุ่งยาก ก็เลยทำให้ไม่ค่อยได้ใช้กัน ซึ่งจริงๆ ถ้าใช้กระบวนการนี้ได้จะเป็นเรื่องดีมากเลย เพียงแค่เข้าใจว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์คืออะไร มีกระบวนการอะไรบ้าง เข้าใจด้วยข้อเท็จจริง กระบวนการนี้จะมีประโยชน์มาก แต่ถ้าคนไม่เข้าใจในหลักการแล้วนำไปใช้ ผลคือมันผิดนะ ปัญหาสำคัญปัญหาหลักเลยคือคนก็นำมาใช้ไม่เข้าใจในหลักการ”

(JOP 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2562)

ในการนี้ คนกลางจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ต้องมีความรู้และเข้าใจมนุษย์ทั้งในเรื่องอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ต่างฝ่ายต่างแสดงออกต่อกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้คนกลางจะต้องมีเทคนิคและทักษะในการดำเนินกระบวนการ คนกลางต้องมีเทคนิคและทักษะในการให้คำปรึกษาทั้งหมดทั้งกระบวนการในการทำงานในช่วงการเตรียมความพร้อมก่อนการประชุม ระหว่างการประชุม ภายหลังการประชุมและการติดตามผล หากคนกลางไม่มีองค์ความรู้และความเข้าใจในหลักการและเป้าหมายของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก็จะทำให้ตัวผู้กระทำความผิดไม่สำนึกในความผิดหรือสิ่งที่กระทำลงไป สาเหตุของการกระทำความผิด การ

ตระหนักถึงความเสียหายหรือความเดือดร้อนของผู้เสียหายที่เกิดจากการกระทำของผู้กระทำ ความผิด การแสดงความรับผิดชอบต่อผู้เสียหาย รวมไปถึงผู้เสียหายรับรู้ถึงสาเหตุของการกระทำ ความผิด ผู้เสียหายได้รับการเสริมพลังและได้รับการชดใช้เยียวยาทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหรือชุมชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการทำความเข้าใจกับการกระทำผิดที่เกิดขึ้นทำให้ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดได้รู้จักและเข้าใจตัวตนจริงๆ มิใช่การรู้จักจากภาพเหมารวมของความเป็นผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด อีกทั้งหากคนกลางทำความเข้าใจในองค์ความรู้และหลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้แล้วนั้นก็จะสามารถอธิบายถึงประโยชน์ของกระบวนการได้ ส่งผลให้ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดเห็นถึงประโยชน์ของกระบวนการจนนำไปสู่การสมัครใจในการเข้าร่วมกระบวนการฯ

#### 4.1.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่คนกลางถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งอีกประการหนึ่งคือการขาดความเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองตามหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ อันเนื่องมาจากคนกลางเป็นผู้ที่จะต้องจัดการความขัดแย้งในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ผู้ที่มีความขัดแย้งผู้กระทำผิด ผู้เสียหายจะเป็นผู้ที่มีบทบาทหลักในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง คนกลางจะมีหน้าที่ในการช่วยเหลือในการคิด ตัดสินใจ และหาทางแก้ไขปัญหาหรือจัดการกับความขัดแย้งร่วมกันเท่านั้น โดยคนกลางมีบทบาทสำคัญในแง่ที่ทำให้การดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นไปอย่างถูกต้องเพื่อให้เกิดการเคารพสิทธิและคุ้มครองให้ทุกฝ่ายสามารถอยู่ในสังคมได้ต่อไป โดยอาจแบ่งแยกออกเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรปฏิบัติงาน ดังนี้

##### - ปัญหาเรื่องคุณสมบัติ เทคนิค ทักษะ การสมัครใจ และความเป็นกลางของคนกลาง

การเป็นคนกลางจำเป็นจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการเพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างไม่มีอุปสรรค แต่ส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาของการเป็นคนกลางมักจะขาดทักษะในการพูด การอธิบายเพื่อให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเห็นถึงประโยชน์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และเข้าใจในบริบทของตนเอง โดยต้องพูดให้ผู้เสียหายสำนึกผิดในสิ่งที่ทำและมีการเยียวยาทั้งด้านความเสียหายและด้านจิตใจของผู้ถูกกระทำ แต่ส่วนใหญ่มักจะพบว่า คนกลางมักจะพูดถึงแต่เพียงการชดใช้ค่าเสียหายเป็นมูลค่ามากกว่าการเยียวยาด้านจิตใจ และเป็นการพูดเสมือนบีบบังคับให้ทางฝ่ายผู้เสียหายต้องรับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ได้มีทักษะในการพูดเพื่อให้เกิดการประนีประนอมกันแต่อย่างใด ทำให้เกิดความกดดันแก่ทั้งสองฝ่ายจนสุดท้ายการไกล่เกลี่ยก็ไม่เป็นผลสำเร็จ

“ประเด็นผู้เสียหายไม่ให้ความร่วมมือก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งเนื่องจากคนกลางไม่มีทักษะในการพูดเพื่อที่จะได้อธิบายให้เห็นถึงประโยชน์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่จะทำให้เห็นถึงการ

สำนึกผิด การรับผิดชอบของผู้กระทำความผิด และการที่ผู้เสียหายจะได้รับการชดใช้เยียวยาทางด้านจิตใจด้วย คนกลางมักจะทำการพูดคุยเรื่องค่าเสียหายมากกว่าการชดใช้เยียวยาทางด้านอื่นจึงทำให้ผู้เสียหายก็อยากจะได้ค่าเสียหาย อยากจะลงโทษผู้กระทำความผิดก็จะไม่เอากระบวนการนี้แล้ว พอผู้เสียหายไม่มาแล้วผู้กระทำความผิดจะสำนึกผิดได้อย่างไร คนกลางมีแต่จะกดดันให้ผู้เสียหายชดใช้ทางด้านค่าเสียหายมากกว่า แบบนี้ก็แสดงให้เห็นถึงการไม่มีทักษะในการโน้มน้าวให้เห็นถึงประโยชน์ของกระบวนการและแสดงถึงความไม่เป็นกลางของผู้ทำหน้าที่คนกลางเองด้วย”

(JFC 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

“เคยสอบถามเด็กที่เคยเข้าประชุมจัดทำแผนบำบัดฟื้นฟูว่ารู้สึกอย่างไรกับคนกลาง เด็กตอบว่ารู้สึกว่าคุณกลางกดดัน อาจเป็นเพราะว่าด้วยลักษณะของสังคมไทยที่ชอบสั่งชอบสอน ตาหนี ซึ่งเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลางจริงๆ แล้วมันยากมากเหมือนกันที่จะทำให้คนกลางไม่ไปกดดันเด็กหรือเยาวชน หรือแม้กระทั่งตัวผู้เสียหายเองก็ตาม ถ้าคนกลางไม่มีประสบการณ์ ไม่มีทักษะ เทคนิค การประสานงาน การทวนซ้ำ การเป็นผู้ฟังที่ดี การประชุมจัดทำแผนก็ไม่สำเร็จ”

(JFC 4 คนกลาง, สัมภาษณ์, 17 เมษายน 2562)

ในบางครั้งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอยู่ในอารมณ์รุนแรงหรืออยู่ในภาวะไม่ปกติ การเผชิญหน้ากันโดยตรงอาจไม่เป็นผลดีต่อทั้งสองฝ่าย เพราะอาจทำให้เกิดการปะทะกันเกิดขึ้นได้ คนกลางจึงจำเป็นต้องสังเกตและทำความเข้าใจกับอารมณ์และสถานการณ์ในขณะนั้นของคู่กรณีด้วย จากนั้นต้องวิเคราะห์ว่า แต่ละฝ่ายเป็นอย่างไรเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดเพื่อไม่ทำให้กลายเป็นปัญหาได้ และการเป็นคนกลางจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี รู้จักใช้ทักษะการสื่อสารในการพูดคุยโต้ตอบระหว่างกัน เพราะการรู้จักสังเกต วิเคราะห์ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นทักษะที่สำคัญของการเป็นคนกลาง

“ทั้งจำเลยกับผู้เสียหายยังคงมีอารมณ์ที่รุนแรงกันอยู่มาก การเผชิญหน้ากันไม่เป็นผลดีกับทั้งสองฝ่าย ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มีทักษะและเทคนิคในการเสริมพลังและไม่มีวิธีการทำความเข้าใจกับทั้งจำเลยและผู้เสียหาย ผู้ปฏิบัติงานเลยก็ทำหน้าที่เท่าที่ทำได้ คนทำหน้าที่นี้ต้องมีใจเป็นกลาง เป็นผู้ฟังที่ดี มีความเห็นอกเห็นใจ มีการสื่อสารทั้งสองทาง ต้องเจียเวลาผู้เสียหายพูด จำเลยพูด ใช้ทักษะสื่อสาร ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดตรงนี้ปัญหาเกิดแน่นอน”

(DOP 2 คนกลาง, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2562)

“คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องตรงตามที่มหาตมาคานธีกำหนด ถ้าไม่ตรงตามนั้นก็ทำไม่ได้ และถ้าตรงตามนั้นก็ต่อมากู้อีกว่าผู้ไกล่เกลี่ยมีคุณสมบัติ เทคนิคและทักษะอื่นๆอีกหรือไม่ การจะทำหน้าที่นี้ได้ถือเป็นเรื่องยาก เป็นปัญหาหนึ่งเลยก็ว่าได้ เพราะถ้าไม่มีคุณสมบัติ ไม่ผ่านการฝึกอบรม ไม่

มีความรู้ประสบการณ์ก็ทำให้มันขัดกันไม่ถึงคดียึดหลักครองตน ครองคน ครองใจ สุดท้ายการไกล่เกลี่ยก็ไม่สำเร็จ”

(JPO 5 คนกลาง, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2562)

แต่ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่สุดของการเป็นคนกลางนอกจากทักษะดังที่กล่าวมาแล้วก็คือ ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่การเป็นคนกลาง ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องและเข้าใจหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพราะประสบการณ์ในการทำงานจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่คนกลางนั้นเข้าใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับหลายกรณีเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ อีกทั้งการเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ เช่น วิธีการรูปแบบใหม่ การเรียนรู้ด้านจิตวิทยา การใช้สหวิทยาการในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ก็เป็นอีกสิ่งที่จะต้องทำควบคู่กันไปเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น รวมถึงใช้เวลาไม่นานในการไกล่เกลี่ยเพื่อไม่ให้เกิดความกดดันแก่ทั้งสองฝ่าย

#### - ปัญหาदानบุคลากรที่ไม่เพียงพอ

การปฏิบัติหน้าที่การเป็นคนกลางจำเป็นจะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีคุณสมบัติตามที่กำหนด แต่ในความเป็นจริงก็ยังมีขาดบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านนี้อยู่มากโดยเฉพาะผู้พิพากษาสมทบ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ หรือพนักงานคุมประพฤติ ที่มีอัตรากำลังไม่เพียงพอกับปริมาณคดีที่เกิดขึ้น เนื่องจากแต่ละศาลมีจำนวนกรณีที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย เจ้าหน้าที่แต่ละท่านจำเป็นจะต้องรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายซึ่งทำอยู่เป็นกิจวัตรประจำวัน และในปัจจุบันผู้พิพากษาไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ในหลายหน่วยงานได้ ต้องปฏิบัติหน้าที่แต่เฉพาะในศาลที่ตนเองสังกัดอยู่หรือทำหน้าที่อยู่เท่านั้น รวมถึงนักจิตวิทยาที่มีจำนวนน้อยในแต่ละหน่วยงาน จึงทำให้ผู้ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่การเป็นคนกลางมีจำนวนลดลงไปด้วย ประกอบกับแต่ละท่านจำเป็นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนเองด้วยเช่นกัน จึงทำให้ขาดการประสานงานในการจัดประชุมไกล่เกลี่ย และขาดจำนวนผู้เข้าประชุมที่เป็นคนกลางที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ จึงทำให้ในหลายครั้งจำเป็นจะต้องเลื่อนออกไปหรือทำให้การไกล่เกลี่ยมีความล่าช้าซึ่งสร้างความไม่พอใจให้เกิดแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

“การขาดผู้ประสานการประชุมเพราะผู้ประสานการประชุมบางท่านเป็นบุคคลภายนอกซึ่งบางทีก็ติดธุระทำให้ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ อยากให้มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ในศาล เช่น นักจิตวิทยาประจำศาลเพราะศาลที่มีแค่คนเดียวแต่คดีมีเยอะมากและไม่ได้มีหน้าที่เพียงแค่เข้าร่วมประชุมจัดทำแผนฯ อย่างเดียว”

(JFC 3 คนกลาง, สัมภาษณ์, 8 เมษายน 2562)

“เนื่องจากตอนก่อนผู้พิพากษาสมทบสามารถสวมหมวกหลายใบได้คือทำได้หลายหน้าที่แต่พอปัจจุบันมีการแก้กฎหมายผู้พิพากษาสมทบที่เป็นผู้ประนีประนอมของศาลอื่นไม่ได้ เขาให้แยกไปเลย โดยอาจจะเห็นว่าสวมหมวกหลายใบ ถ้าได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้พิพากษาสมทบแล้วก็ต้องลาออกจากผู้ประนีประนอมของศาล ปัจจุบันผู้พิพากษาสมทบเป็นผู้ประนอมศาลทั่วไปไม่ได้ แต่ผู้พิพากษาสมทบใช้พรบ.ศาลเด็กเพื่อรับการฝึกอบรมแต่งตั้งเป็นผู้ประนีประนอมศาลเด็กได้ จะเห็นได้เลยว่าผู้พิพากษาสมทบที่มาทำหน้าที่เป็นคนกลางสามารถทำอะไรได้หลายอย่างซึ่งมันก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียในตัว ข้อเสียที่เห็นได้เลยคือมันจะเกิดปัญหาที่ว่าผู้พิพากษาสมทบไม่เพียงพอ”

(JFC 4 คนกลาง, สัมภาษณ์, 17 เมษายน 2562)

ปัญหาและอุปสรรคอีกประการหนึ่งคือ การจะปฏิบัติหน้าที่คนกลางได้นั้น จำเป็นจะต้องผ่านหลักสูตรฝึกอบรมตามที่กฎหมายกำหนดและเป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่คนกลางได้อย่างเป็นกลาง และเข้าใจในการดำเนินการกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย แต่ในการฝึกอบรมนั้นจะมีหลายหลักสูตรโดยเริ่มตั้งแต่ระดับต้นจนถึงระดับสูง ต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมนานพอสมควร รวมถึงต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำคดีมาพอสมควร ซึ่งคุณสมบัติที่กำหนดขึ้นในแต่ละหลักสูตรของการฝึกอบรมเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในการเข้ารับและผ่านการฝึกอบรมมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการออกไปปฏิบัติงานจริง ทำให้ขาดบุคลากรในการทำหน้าที่เป็นคนกลางประจำแต่ละหน่วยงาน

“คนไกลเกลี่ยในชุมชนนี้ไม่เพียงพอเพราะกว่าจะเป็นผู้ไกลเกลี่ยได้เนี่ยต้องผ่านหลักสูตรผ่านการฝึกอบรม ต้องมีประสบการณ์และจำนวนคดีที่มากพอในแต่ละหลักสูตรในการฝึกอบรมการอบรมก็จะมีขั้นต้น ขั้นกลาง ขั้นสูง ต้องไปอบรมสามวันสองคืน หัววันสี่คืนแล้วแต่หลักสูตร มันเลยทำให้คนไกลเกลี่ยที่ผ่านหลักสูตรมีน้อยไม่เพียงพอต่อการพิพาทที่เกิดขึ้น”

(JPO 2 คนกลาง, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2562)

**- ปัญหาคาตอบแทนของบุคลากรในการปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสมเพียงพอกับสถานการณ์ตามความเป็นจริงในปัจจุบัน ดังเช่น**

ในการปฏิบัติหน้าที่การเป็นคนกลางนั้นต้องเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ขั้นเริ่มการประชุม ระหว่างการประชุม จนถึงขั้นสรุปการประชุม ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินการนั้นค่อนข้างยุ่งยากและใช้ระยะเวลาพอสมควร ทำให้ในบางครั้งไม่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ได้ จึงทำให้ต้องเสียสละเวลาส่วนตัวหลังจากเลิกงานเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ของตนเองหลังจากการประชุม แต่ค่าตอบแทนที่ได้รับในการปฏิบัติหน้าที่การเป็นคนกลางนั้นไม่เหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากในประเทศไทยการเป็นคนกลางไม่ได้ทำเป็นอาชีพแต่เป็นการนำเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ผ่านหลักสูตร

การฝึกอบรมแล้วมาปฏิบัติหน้าที่การเป็นคนกลาง จึงทำให้ค่าตอบแทนที่ได้นั้นไม่มากเท่ากับในต่างประเทศ และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่เสียไปจึงทำให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลางนั้น รู้สึกถึงความไม่คุ้มค่าในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ไม่ยอมรับหน้าที่นี้ในการทำงาน ทำให้เกิดการโยกย้ายหน่วยงานหรือสถานที่ทำงานกันบ่อยครั้งจนทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานด้านนี้ได้

“ค่าตอบแทนก็ไม่เหมาะสมไม่สมควร ไม่คุ้มตั้งแต่ค่าตอบแทนผู้พิพากษาสมทบแล้ว ที่ทำไปก็ด้วยจิตอาสาทั้งนั้นไม่ใช่อย่างต่างประเทศที่ทำกันเป็นอาชีพ”

(JFC 4 คนกลาง, สัมภาษณ์, 17 เมษายน 2562)

“ถ้าจะพูดถึงค่าตอบแทนว่าเป็นปัญหาหนึ่งก็อาจจะได้เพราะค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นก็ไม่ได้มากอะไรถ้าเทียบกับการที่เราต้องใช้เวลาในการจัดทำแผนฯ และการติดตามผล”

(JFC 2 คนกลาง, สัมภาษณ์, 8 เมษายน 2562)

การปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลางนั้นจะดำเนินการในทุกกระบวนการตั้งที่กล่าวมาข้างต้น รวมไปถึงการติดตามและประเมินผลหลังจากการดำเนินการประชุมแล้วซึ่งทำให้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการพอสมควร รวมไปถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายหากไม่สามารถตกลงกันได้หรือในระหว่างไกล่เกลี่ยเกิดปัญหาจนต้องยุติการประชุม จึงทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลางต้องมีความรับผิดชอบสูงทั้งในด้านการทำงานและด้านจิตใจ แต่ผลตอบแทนที่ได้กลับไม่คุ้มค่าในความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่อยากทำหน้าที่นี้ต่อ

“ค่าตอบแทนตอนนี้ตั้งแต่ปี 2559 มาตรา 21 กำหนดให้พนักงานคุมประพฤติที่จะแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานจะต้องผ่านการฝึกอบรม และทุกคนจะเป็นพนักงานคุมประพฤติโดยตำแหน่ง ได้ผ่านการอบรม มีสิทธิ์ได้รับค่าตำแหน่งตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด ปีที่แล้วได้เดือนละสี่พันบาทเป็นค่าตอบแทน ซึ่งนั่นก็คือ ค่าเสี่ยงภัย เรามีงานคุมประพฤติต้องสืบเสาะไปหาความผิดของคนๆ หนึ่งซึ่งบางครั้งเจอพยานเป็นฝ่ายจำเลย คดียาเสพติดที่จำเลยเป็นผู้จำหน่ายยาเสพติด เป็นผู้มีอิทธิพลในชุมชนก็ต้องรับความเสี่ยงประเภทนี้ไว้ ดูแล้วค่าตอบแทนเท่านี้ก็อาจจะยังไม่พอ”

(DOP 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)

#### 4.1.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงาน

โดยปัญหาและอุปสรรคในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ กระบวนการเตรียมความพร้อมและการบริหารจัดการในการดำเนินงานถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญอย่างหนึ่งเนื่องจากคนกลางจะต้องใช้กระบวนการให้คำปรึกษาเพื่อเป็นการช่วยให้แต่ละคนได้เข้าใจตนเอง

มองเห็นทางเลือก และนำไปสู่การคิดตัดสินใจได้ด้วยตนเอง การเตรียมความพร้อมของทั้งสองฝ่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการเตรียมความพร้อมทางด้านกระบวนการนี้จะทำให้คนกลางสามารถรับรู้เรื่องราว อารมณ์ ความรู้สึก รวมทั้งความต้องการของแต่ละฝ่ายได้ เป็นโอกาสที่ผู้กระทำความผิดและผู้เสียหาย ได้รับทราบถึงความรู้สึกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผลกระทบที่ได้รับ โดยในช่วงการการเตรียมความพร้อม คนกลางจึงควรเข้าใจถึงกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างถ่องแท้และทำการชี้แจงอธิบายวัตถุประสงค์เพื่อที่ผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายจะได้ตัดสินใจเลือกกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง

“ปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือกระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่การจัดทำแผนแก้ไข บำบัดฟื้นฟูและการบริหารจัดการประชุมการจัดทำแผนฯ ของศาลเยาวชนฯ โดยในการจะทำให้เด็กสำนึกผิดที่กระทำ ทำให้เกิดการเข้าใจในการกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อให้ต่างฝ่ายต่างรับรู้ถึงที่มาและสาเหตุที่เกิดขึ้น ไม่เน้นการลงโทษแบบแก้แค้นทดแทน ขึ้นเตรียมความพร้อมและการบริหารจัดการจึงมีความยากและจะเป็นปัญหาหากคนกลางไม่มีการบริหารจัดการที่ดี”

“ในแง่ของการเสริมพลังก็ถูกยกมาเป็นอีกประเด็นปัญหาหนึ่งเนื่องจากในกระบวนการขั้นตอนการประชุมจัดทำแผนฯ ต้องทำให้เกิดการ empower จริง เพราะตอนที่ประชุมผู้เสียหายจะต้องเผชิญหน้ากับผู้กระทำความผิด ถ้าคนกลางไม่ได้ทำการบริหารจัดการที่ดี ขาดการเสริมพลังทั้งตอนเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการไปจนถึงการประชุม ผลคืออาจจะไม่ได้รับข้อเท็จจริงหรือการประชุมอาจจะล้มเหลว”

(JFC 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 5 เมษายน 2562)

จากข้อมูลของผู้ให้ข้อสำคัญข้างต้นดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การเป็นคนกลางต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และต้องมีความรับผิดชอบสูงเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความสำนึกผิดให้แก่ผู้กระทำความผิด รวมถึงต้องสร้างพลังและกำลังใจให้เกิดแก่ผู้เสียหายเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ดำเนินการในขั้นต่อไป ซึ่งในการดำเนินการประชุมแต่ละครั้งนั้นต้องมีการเตรียมความพร้อมในการสร้างความเข้าใจแก่ทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างมาก และต้องมีการเตรียมการที่ดีเพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องในระหว่างดำเนินการประชุมจนทำให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกอึดอัดหรือถูกกดดันจนเกิดปัญหาได้

“กระบวนการแยกคุยเหมือนเป็นกระบวนการผ่าทางตันในกรณีที่สองฝ่ายเข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ถ้าการบริหารจัดการด้านกระบวนการไม่ดีการผ่าทางตันที่ว่านี้ก็จะยากเพราะเหมือนเป็นการเริ่มต้นการไกล่เกลี่ยเลย ถ้าไม่มีการเตรียมความพร้อมของกระบวนการดำเนินการไกล่เกลี่ยก็ไม่เกิด ต้องมีการเตรียมความพร้อมของทั้งสองฝ่ายว่ากระบวนการนี้มีข้อดีข้อเสียอย่างไร ถ้าไม่เข้าสู่กระบวนการก็ต้องเข้าสู่กระบวนการสายหลัก ต้องจ้างทนายมาต่อสู้คดี เสียเวลา



เสียค่าใช้จ่ายค เดินทาง ถ้ามีการเตรียมความพร้อมและทำความเข้าใจกับทั้งสองฝ่ายได้ก็เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้”

(JPO 4 คนกลาง, สัมภาษณ์, 22 พฤษภาคม 2562)

รวมทั้งในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นในตัวกระบวนการยังมีปัญหาทางด้านข้อจำกัดของระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการ ดังเช่น

“ระยะเวลาไม่พอให้ศาลสืบเสาะพินิจ โดยกฎหมายคุมประพฤติกำหนดให้พนักงานคุมประพฤติทำงานได้ 15 วัน และขอขยายได้อีก 30 วัน เป็น 45 วัน ซึ่งต้องมีการวางแผนใน 45 วันในการสอบผู้เสียหาย สอบพ่อแม่ จำเลย ประวัติการเลี้ยงดู พยานใกล้ชิด เรียกผู้เสียหายมาสอบแจ้งความประสงค์ของผู้เสียหาย ดูบ้านจำเลย ความเป็นอยู่ มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง ปักจี้แวดล้อมอะไรที่จูงใจให้จำเลยกระทำความผิด การกระทำผิดซ้ำ พฤติกรรมในชุมชนต้องสอบถามผู้นำชุมชน ซึ่งก็คือการทำงานของเจ้าหน้าที่คุมประพฤติทั้งหมด ซึ่งมันต้องใช้ระยะพอสมควร แต่เราต้องทำให้เสร็จภายใน 45 วัน เป็นงานที่ยากเหมือนกันเพราะเรามีข้อจำกัดด้านระยะเวลา”

(DOP 2 คนกลาง, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2562)

นอกจากนี้การบริหารจัดการในการดำเนินงานของคนกลางก็ต้องดำเนินไปอย่างถูกต้องเนื่องจากหากคนกลางไม่สามารถบริหารจัดการได้ก็อาจทำให้กระบวนการไม่ประสบผลสำเร็จ คนกลางจึงควรสร้างความเข้าใจ ชี้แจงกติกาในการประชุมเพื่อให้การดำเนินการประชุมเป็นไปอย่างราบรื่น อีกทั้งการบริหารจัดการในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดีก็ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่าง คนกลางควรมีการปรับกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งในระหว่างเตรียมความพร้อมในการดำเนินการจัดประชุมอาจเกิดปัญหาทางด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ที่ไม่มีหรือมีไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงานอาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ทำให้เกิดความติดขัดและอาจส่งผลให้ไม่ประสบความสำเร็จหรือกระบวนการใดอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่น

“ในบางเคสจำเลยที่ถูกสืบเสาะและพินิจไม่ได้รับการประกันตัวและอยู่ในระหว่างพิจารณาคดี จำเลยบางคนไม่มีเงินประกันตัวต้องไปอยู่ในเรือนจำ ซึ่งในเรือนจำ คนกลางจึงไม่สามารถทำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในเรือนจำได้ สถานที่ไม่เหมาะสม ผู้เสียหายก็เข้าไปลำบาก อย่างมีคดีมา 10 เรื่อง จัดทำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้สองหรือสามเรื่องเท่านั้น เพราะประมาณสามสิบเปอร์เซ็นต์ เป็นผู้ต้องขังในระหว่างพิจารณาคดี”

(DOP 2 คนกลาง, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2562)

#### 4.1.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบาย

ปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบายถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่ง อันเนื่องมาจากเมื่อขาดนโยบาย แนวทาง การติดตามประเมินผลและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วนั้นก็ทำให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไม่บรรลุผลสำเร็จ โดยจากการประชุมกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นเหมือนเป็นโครงการนโยบายในยุคหนึ่งเท่านั้น เมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหารจึงทำให้นโยบายในการผลักดันกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นถูกลดทอนและให้ความสำคัญน้อยลงไป จึงทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้ที่มีบทบาทและการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นละเลยหรือหลงลืมกระบวนการและวิธีการในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นเมื่อผู้บริหารไม่สนใจและกำกับดูแลอย่างจริงจังผู้ปฏิบัติงานก็ไม่สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

“อยากให้ผู้บริหารออกนโยบายเพื่อเพิ่มคนที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางเพราะตอนนี้ขาดคนทำหน้าที่คนกลางมาก อยากให้มีนโยบายที่จริงจังและสรรหาคคนมาเพิ่ม อยากให้ผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญส่วนนี้ในช่วงปี 2548-2549 ผู้บริหารชุดหนึ่งก็ผลักดันเต็มที่แต่พอมาชุดหลังๆ ก็ไม่ได้ผลักดันในส่วนนี้ ทางที่ดีควรจะออกเป็นนโยบายที่บังคับใช้ได้ตลอดไป”

(JFC 3 คนกลาง, สัมภาษณ์, 8 เมษายน 2562)

“ด้วยความที่สำนักงานของเราจะต้องใช้ผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่นี้ได้ก็ต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้ากลุ่มอำนวยความสะดวกและนิติการ เพราะฉะนั้นจึงทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยของสำนักงานมีแค่คนเดียวซึ่งมันไม่เพียงพอต่อเหตุการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในชุมชนได้ จึงทำให้กฎหมายและนโยบายเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งเพราะได้มีการระบุเอาไว้แล้วว่าถ้าเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มอำนวยความสะดวกและนิติการนั้นจะต้องทำงานประสานและให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชน ทำงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (กองทุนยุติธรรม งานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา งานร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เป็นต้น) งานไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท งานเสริมสร้างความเป็นธรรมและอำนวยความสะดวกตามที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย”

(JPO 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2562)

“การมีนโยบายของผู้บริหารชุดเก่าที่มีการผลักดันการนำเอากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ก็ดีนะ นโยบายของท่านรัชชชัย ไทยเขียว ที่ทำเรื่อง คนรายนอนบ้านคนจนนอนคุก ก็ดีนะ อยากให้นำมาใช้ก็เพราะทำให้จำเลยมีเงินกองทุนที่ทำเพื่อประกันตัวออกมาได้จะได้ไม่ต้อง

นอนคุกในระหว่างพิจารณาคดี อันนี้มันทำให้เห็นเลยว่านโยบายของผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการทำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จริงๆ”

(DOP 2 คนกลาง, สัมภาษณ์, 23 มิถุนายน 2562)

“ด้วยความที่ทำงานด้านนี้มานานก็เห็นได้ชัดเลยว่าการเปลี่ยนนโยบายอยู่เรื่อยๆ การเปลี่ยนนโยบายนี้แหละ ที่มันทำให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มันไม่ขับเคลื่อนไปได้ การจะทำให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้มันใช้งานได้ นโยบายก็ต้องสำคัญและชัดเจนและต้องใช้อย่างต่อเนื่อง”

(JOP 1 คนกลาง, สัมภาษณ์, 1 พฤศจิกายน 2562)

จะเห็นได้ว่า จากรายละเอียดที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวมานั้นพบว่า ปัญหาและอุปสรรคใหญ่ของการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นคือการเปลี่ยนแปลงทางด้านนโยบายและการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้บริหารองค์กรในระดับสูงสุดที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งเพราะเป็นข้าราชการการเมืองจึงทำให้ไม่เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินนโยบายไปสู่แผนการปฏิบัติงาน เมื่อผู้บริหารท่านหนึ่งกำลังดำเนินงานและเกิดการเปลี่ยนแปลงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ผู้บริหารท่านใหม่ก็อาจจะสานต่อหรืออาจจะยกเลิกไปด้วยเหตุผลที่อาจจะต้องการพัฒนาในด้านอื่นที่ตนเองเป็นผู้วางแนวนโยบายจึงทำให้เกิดปัญหาความไม่ต่อเนื่องจนในที่สุดเกิดการยกเลิกแนวนโยบายนั้น รวมถึงการให้ความสำคัญของผู้บริหารต่อแนวนโยบายการนำกระบวนการเชิงสมานฉันท์เข้ามาใช้ในกระบวนการยุติธรรมก็เป็นสิ่งสำคัญ ในระบบราชการถ้าผู้บริหารไม่เห็นด้วยหรือมีความเห็นไม่สอดคล้องกันมักจะทำให้แนวนโยบายหรือแนวปฏิบัตินั้นถูกยกเลิกได้โดยง่ายและไม่ดำเนินการเพราะไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้บริหารต้องการ การทำงานของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องยากเพราะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อเปลี่ยนผู้บริหาร จึงทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและไม่อยากปฏิบัติงานต่อเพราะไม่ได้มีความสำคัญแต่อย่างใดในหน้าที่ที่ตนเองกำลังปฏิบัติงาน ดังเช่นการเป็นคนกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากการไม่มีแนวนโยบายหรือแผนปฏิบัติที่ชัดเจนและแน่นอน รวมถึงค่าตอบแทนที่ได้นั้นไม่คุ้มค่าต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคลากรไม่สนใจในการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อปฏิบัติหน้าที่เพิ่มจากที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในแต่ละหน่วยงานก็จะมีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่แตกต่างกันไป ในด้านปัญหาและอุปสรรคด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นเกิดขึ้นในศาลเยาวชนและครอบครัว สำนักงานยุติธรรมจังหวัด และกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรปฏิบัติงานซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นย่อย คือ ปัญหาเรื่องคุณสมบัติ เทคนิค ทักษะ การสมัครใจ และความเป็นกลาง

ของคนกลางเกิดขึ้นในศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง กรมคุมประพฤติ และสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ปัญหาตามบุคลากรที่ไม่เพียงพอ เกิดขึ้นในศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง และกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และปัญหาคาตอบแทนของบุคลากรในการปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสมเพียงพอกับสถานการณ์ตามความเป็นจริงในปัจจุบัน เกิดขึ้นในศาลเยาวชนและครอบครัว และกรมคุมประพฤติปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงานนั้นเกิดขึ้นในศาลเยาวชนและครอบครัว กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และกรมคุมประพฤติ และสุดท้ายปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบาย ปัญหาและอุปสรรคในด้านนี้เกิดขึ้นกับทั้ง 4 หน่วยงานภายในกระบวนการยุติธรรมไทย

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าในการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นจะต้องเกิดปัญหาต่าง ๆ ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเกิดจากกระบวนการทำงานของผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่ของคนกลางทั้งสิ้น ทั้งนี้ ในบทความต่อไปผู้วิจัยจึงได้มีการนำเสนอบทสรุปและข้อเสนอแนะในหัวข้อลำดับถัดไป



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## บทที่ 5

### บทสรุป และข้อเสนอแนะในการวิจัย

#### 5.1 บทสรุป

การวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายใต้บริบทของสังคมไทย 2) ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบการทำหน้าที่ของ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยและหลักการพื้นฐานฯ ขององค์การสหประชาชาติ และ 3) เพื่อแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมแก่การแก้ปัญหาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและการยอมรับของทุกฝ่ายในกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยคนกลาง

โดยดำเนินวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเลือกใช้วิธีการศึกษาด้วยการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (documentary study) และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการวิจัยใช้วิธีใช้เทคนิควิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) และนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากทางเอกสาร วิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) มาวิเคราะห์ในลักษณะเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ แล้วจัดบันทึกไว้ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหา (content analysis) เพื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบและนำเสนอข้อเสนอแนะคือ **การวิเคราะห์นั้นบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทยและในหลักการฯ ขององค์การสหประชาชาตินั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน** โดยบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในการเป็นผู้อำนวยความสะดวกทั้งในด้านของการเตรียมการประชุมล่วงหน้า การดำเนินการประเมิณการประชุมร่วมกันของแต่ละฝ่าย รวมไปถึงความเหมาะสมของกระบวนการสำหรับผู้เข้าร่วม และต้องมีการประเมินและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าร่วม ประเมินความเสี่ยงที่ผู้เข้าร่วมอาจได้รับจากการตัดสินใจเข้าร่วมในกระบวนการ พร้อมทั้งพัฒนาและดำเนินการตามแผนลดความเสี่ยง ซึ่งจะมีการซักซ้อมการอำนวยความสะดวกโดยจะต้องไม่ทำให้เกิดความกดดันภายในกระบวนการประชุม อีกทั้งคนกลางจะมีบทบาทและทำหน้าที่อย่างเป็นกลางโดยการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ความเคารพ ความอดทน ความสงบ ความเข้าใจ และปฏิบัติต่อผู้เข้าร่วมอย่างเป็นธรรม ขณะเดียวกันคนกลางจะต้องบริหารจัดการเวลาให้เพียงพอสำหรับกระบวนการในการพัฒนาเพื่อให้ประสบความสำเร็จ จัดให้มีการ

ติดตามผลทั้งกับผู้กระทำความผิดเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามข้อตกลงแล้ว และกับผู้เสียหายว่าได้รับการชดเชยเยียวยาตามข้อตกลงแล้ว อีกทั้งคนกลางนั้นจะต้องมีเทคนิคและทักษะเฉพาะตัวที่บุคคลอื่นไม่สามารถจะมีลักษณะเฉพาะเช่นนี้ได้ อันเนื่องมาจากการนำมาปฏิบัติจริงนั้นจะต้องอาศัยคนกลางที่มีความรู้ความเข้าใจ สิ่งสำคัญคือจะต้องมีเทคนิคและทักษะที่เพียงพอเพื่อที่จะอธิบายให้ผู้เสียหายผู้กระทำความผิด และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจ และนำกระบวนการมาใช้ได้อย่างถูกต้องตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งถึงแม้จะเป็นเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครก็จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการสรรหาและคัดเลือกและการฝึกอบรมผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่มีขั้นตอนการบรรยายความรู้สึก การสรุปและการตระหนักถึงคุณค่าที่ได้รับ โดยใช้ทักษะที่มีการฝึกอบรมเพราะบุคคลทั่วไปอาจไม่มีความเชี่ยวชาญมากพอในการดำเนินการไกล่เกลี่ย คนกลางที่ได้รับการอบรมมาแล้วนั้นจะสามารถเข้าใจกระบวนการทั้งหมดได้เป็นอย่างดี ส่วนในด้านความรู้ความเข้าใจในประเพณี และวัฒนธรรมของผู้กระทำความผิด หรือผู้เสียหาย ผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่เป็นคนกลางนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในประเพณี และวัฒนธรรมของผู้กระทำความผิด หรือผู้เสียหาย ทั้งยังต้องมีการคำนึงถึงรูปแบบความยุติธรรมตามประเพณีและความเป็นมาดั้งเดิมอีกด้วยเพื่อที่จะสามารถทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยนั้นประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

และจากผลการวิเคราะห์หน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทยเรื่อง “การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” สามารถสรุปผลการวิจัยถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทย และข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ กล่าวคือ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทย จากผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในสังคมไทย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอสภาพปัญหาและอุปสรรคโดยแบ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจาก **ปัญหาและอุปสรรคด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์** ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายเนื่องจากหากคนกลางหากไม่เข้าใจในหลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดก็จะไม่ทราบถึงหลักการและสิทธิที่พึงมีในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คนกลางจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ต้องมีความรู้และเข้าใจในมนุษย์ทั้งในเรื่องอารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ต่างฝ่ายต่างแสดงออกต่อกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้คนกลางจะต้องมีเทคนิคและทักษะในการดำเนินกระบวนการ คนกลางต้องมีเทคนิคและทักษะในการให้คำปรึกษาทั้งหมดทั้ง

กระบวนการในการทำงานในช่วงการเตรียมความพร้อมก่อนการประชุม ระหว่างการประชุม ภายหลังการประชุมและการติดตามผล

**ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรปฏิบัติงาน** ถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งอีกประการหนึ่งเนื่องจากหากบุคลากรขาดความเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองตามหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ อันเนื่องมาจากคนกลางจะมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการคิด ตัดสินใจ และหาทางแก้ไขให้แก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรปฏิบัติงาน ยังเกี่ยวกับเรื่องคุณสมบัติ เทคนิค ทักษะ การสมัครใจ และความเป็นกลางของคนกลาง บุคลากรที่ไม่เพียงพอ รวมถึงปัญหาคาตอบแทนของบุคลากรในการปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสมเพียงพอ กับสถานการณ์ตามความเป็นจริงในปัจจุบันอีกด้วย

**ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงาน** ในเรื่องกระบวนการเตรียมความพร้อมและการบริหารจัดการในการดำเนินงานถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญอย่างหนึ่ง เนื่องจากการเตรียมความพร้อมของทั้งสองฝ่ายเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการเตรียมความพร้อมทางด้านกระบวนการนี้จะทำให้คนกลางสามารถรับรู้เรื่องราว อารมณ์ ความรู้สึก รวมทั้งความต้องการของแต่ละฝ่ายได้ เป็นโอกาสที่ผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายได้รับทราบถึงความรู้สึกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผลกระทบที่ได้รับ โดยในช่วงการการเตรียมความพร้อมคนกลางจะต้องพูดคุยและสื่อให้เห็นถึงประโยชน์ของกระบวนการ อีกทั้งในด้านการบริหารจัดการ คนกลางยังต้องมีหน้าที่ในการควบคุมสถานการณ์ให้ดำเนินไปได้ด้วยดี

**ปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบาย** ถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่ง อันเนื่องมาจากเมื่อขาดนโยบาย แนวทาง การติดตามประเมินผลและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วนั้นก็ทำให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ไม่บรรลุผลสำเร็จ อีกทั้งเมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหารจึงทำให้นโยบายในการผลักดันกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นถูกลดทอนและให้ความสำคัญน้อยลงไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปเพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คือ **ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์** คือ คนกลางนั้นจะต้องมีองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพื่อทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้เกิดการเปลี่ยนมุมมองจนกลายมาสู่การทำข้อตกลงในการชดใช้เยียวยา **ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านบุคลากรปฏิบัติงาน** ควรจัดให้มีการแต่งตั้งบุคคลเป็นผู้ประสานงานเพื่อทำหน้าที่เป็นคนกลางโดยเฉพาะ และจะต้องได้รับการฝึกอบรม มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ เทคนิค และทักษะการพูดและการฟังที่ดี และเข้าใจในหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ **ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงาน** ควรจัดให้มีการผลักดันให้ผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงานกระบวนการยุติธรรมเชิงใน

ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการ การดำเนินการระหว่างกระบวนการฯ รวมทั้งด้านการบริหารจัดการด้วยข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านนโยบาย จากปัญหาทางด้านนโยบายจึงได้มีข้อเสนอแนะและแนวทาง คือ ควรให้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม สร้างจิตสำนึกให้ผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นมีความเห็นชอบในประโยชน์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และให้ความสำคัญในระดับการดำเนินการและการติดตามผลด้วย และควรมีการสร้างแนวทางการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้โดยอาจจัดทำเป็นเอกสารหรือคู่มือเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และควรมีหลักสูตรอบรมกลางของผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางของทุกหน่วยงาน ทั้งยังควรออกนโยบายในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อรูปแบบต่าง ๆ อีกด้วย

## 5.2 ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

จากปัญหาและอุปสรรคที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจึงก่อให้เกิดเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางที่เหมาะสมในการทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คือ 1) ข้อเสนอแนะและแนวทางทางด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ 2) ข้อเสนอแนะและแนวทางทางด้านบุคลากรปฏิบัติงาน 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางทางด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงาน และ 4) ข้อเสนอแนะและแนวทางทางด้านนโยบาย

ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คือ

เมื่อก้าวถึงผู้ที่ทำหน้าที่คนกลาง หน้าที่สำคัญของคนกลางนั้นจะต้องมีองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพื่อให้ทั้งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้เกิดการเปลี่ยนมุมมองได้ด้วย โดยคนกลางต้องเข้าใจว่าคู่กรณีที่มีข้อขัดแย้งกันจะมีมุมมองเอาชนะกันเป็นหลักนั้น(win/lose) เป็นเรื่องที่คู่กรณีฝ่ายหนึ่งคิดว่าจะชนะ อีกฝ่ายต้องแพ้ ในขณะที่เดียวกันคู่กรณีฝ่ายตรงข้ามก็มีความคิดว่าตนเป็นฝ่ายชนะ อีกฝ่ายหนึ่งต้องเป็นฝ่ายแพ้เช่นกัน ความคิดดังกล่าวจะต้องถูกปรับเปลี่ยนโดยคนกลางว่าความคิดที่จะเอาแต่ชนะกัน โดยหวังว่าตนจะชนะอีกฝ่ายแพ้นั้น ผลที่ได้สุดท้ายจะกลายเป็นฝ่ายแพ้ด้วยกันทั้งสิ้น (lose/lose)

ซึ่งหากคนกลางเข้าใจในหลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ก็จะทำให้สามารถปรับเปลี่ยนมุมมองการเป็นผู้ชนะ-ผู้แพ้ได้ จนนำมาสู่การทำข้อตกลงในการชดใช้เยียวยา และคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และผู้ที่เกี่ยวข้องก็จะกลับคืนสู่สังคมได้อย่างสงบสุข ดังนั้น หากผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่เป็นคนกลางเข้าใจในหลักการและองค์ความรู้ในการทำงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นก็



จะทำให้การใช้กระบวนการยุติธรรมสมานฉันท์นั้นมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จส่งผลให้ลดจำนวนคดีเข้าสู่ศาลและเบี่ยงเบนออกจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักได้

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านบุคลากรปฏิบัติงาน

ปัญหาทางด้านบุคลากรปฏิบัติงานนั้นเนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรผู้ทำหน้าที่คนกลาง จึงควรจัดให้อำนาจหรือผู้ที่มีอำนาจสั่งการแต่งตั้งบุคคลเป็นผู้ประสานงานเพื่อทำหน้าที่เป็นคนกลางโดยเฉพาะ รวมทั้งคนกลางนี้จะต้องได้รับการฝึกอบรม จะต้องมีความรู้ เทคนิค และทักษะการพูดและการฟังที่ดี และเข้าใจในหลักการและกระบวนการว่าต้องมีการจัดการและบริหารการจัดการอย่างไร จัดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่ออะไรจึงจะทำให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้หากกล่าวถึงการฝึกอบรมและการจัดหลักสูตรต่าง ๆ ควรให้ผู้ปฏิบัติงานจริงในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ทุกหน่วยงานมารวมมือกันเพื่อที่จะได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคนิค ทักษะ และประสบการณ์ โดยอาจให้บุคคลเหล่านี้เป็นผู้สอนงานหรือนิเทศงานเพื่อให้การทำงานในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นเกิดคุณภาพและประสพความสำเร็จมากยิ่งขึ้นอันเนื่องมาจากผู้ที่เคยปฏิบัติงานหรือมีบทบาทและทำหน้าที่คนกลางโดยตรงนั้นจะนำสิ่งที่ได้จากการทำงานมา ทบทวน คิดวิเคราะห์ ไตร่ตรอง และเรียนรู้จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแนะนำเสนอแนะหรือแนะนำวิธีการในการทำงานที่ครั้งต่อไปได้

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงาน

ควรจัดให้มีการผลักดันให้ผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการและการบริหารจัดการในการดำเนินงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เนื่องจากหากมีการขยายความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้จะผลักดันและเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการอำนวยความสะดวก สร้างความปรองดองตามหลักการกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มากยิ่งขึ้น ทั้งยังทำให้การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการ การดำเนินการระหว่างกระบวนการ และการบริหารจัดการนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.2.4 ข้อเสนอแนะแนวทางทางด้านนโยบาย จากปัญหาทางด้านนโยบายจึงได้มี

ข้อเสนอแนะและแนวทาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ควรให้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม สร้างจิตสำนึกให้ผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นั้นมีความเห็นชอบในประโยชน์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และให้ความสำคัญในระดับการดำเนินการและการติดตามผลด้วย อีกทั้งผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และต้องคอยสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่คนกลางในกระบวนการ

ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ให้ความสำคัญกับหลักการและการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ให้มีการจัดกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมได้ฝึกฝนทักษะเพื่อให้การนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ และเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งกับผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย และผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ควรมีการสร้างแนวทางการนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้โดยอาจจัดทำเป็นเอกสารหรือคู่มือเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เพื่อที่คนกลางจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และควรมีการออกนโยบายให้คนกลางที่ผ่านการอบรมแล้ว มีผลงานในการปฏิบัติงานโดยอาจสร้างแรงจูงใจที่ดีเพื่อให้ผู้ผ่านการอบรมอยากปฏิบัติงานด้านนี้ เนื่องจากหากปฏิบัติงานมากขึ้นเท่าใดก็จะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความเป็นวิชาชีพที่มากขึ้นอีกด้วย

- ควรมีหลักสูตรอบรมกลางของผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางของทุกหน่วยงาน เนื่องจากปัจจุบันแต่ละหน่วยงานก็จะมีหลักสูตรและการอบรมตามแต่ละหน่วยงาน ถ้าหากมีหน่วยงานกลางในการจัดอบรมและสร้างหลักสูตรขึ้นมาจะทำให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน และเมื่อผ่านการอบรมหลักสูตรกลางแล้วก็ควรที่จะมีการประเมินและทดลองเป็นคนกลางด้วยการฝึกงาน เพื่อที่จะทำให้ได้รู้ว่ามีปัญหาในบทบาทและการทำหน้าที่อะไรบ้าง และจะมีวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ก่อนที่จะทำการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลาง

- ควรออกนโยบายในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อการเข้าถึงอย่างง่ายด้ายเกี่ยวกับนโยบายการนำเอากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับหน่วยงาน ทั้งยังสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนได้เห็นถึงประโยชน์ของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ควรศึกษาหลักสูตรและการฝึกอบรมของผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่คนกลาง โดยศึกษาข้อมูลชุดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์แก่ผู้เข้าร่วมอบรมว่ามีความเข้าใจในหลักสูตรและสามารถนำไปใช้ประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ และมีประสิทธิผลมากขึ้นอย่างไร

5.3.2 ควรศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย ชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ว่าวิธีการในกระบวนการยุติธรรมเชิง

สมานฉันท์ที่ได้ใช้นั้นมีส่วนช่วยเหลืออย่างไร และสามารถบรรเทาความเสียหายทางด้านร่างกายและจิตใจได้หรือไม่

5.3.3 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ว่ามีการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อตกลงหรือไม่ เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการวัดประสิทธิผลของการจบกระบวนการประชุม ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เพราะจะช่วยให้มีการปฏิบัติตามข้อตกลงมากยิ่งขึ้น และในกรณีที่คู่กรณียังมีข้อขัดข้องจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด คนกลางที่ติดตามผลก็จะสามารถสื่อสารกับคู่กรณีต่อไปได้

5.3.4 ควรให้มีการศึกษาถึงความจำเป็นในทางกฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพื่อให้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ถูกนำมาใช้และเป็นที่ยอมรับ ทั้งยังให้เกิดมีผลบังคับใช้ทางกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ให้ความสำคัญกับกระบวนการฯ มากยิ่งขึ้น ทั้งยังทำให้ผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดได้รับประโยชน์จากกระบวนการนี้อย่างแท้จริง

5.3.5 ควรให้มีการศึกษาการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในขั้นตอนก่อนเข้ากระบวนการยุติธรรม ซึ่งในปัจจุบันมีการให้เครือข่ายยุติธรรมชุมชนมาดำเนินการ แต่อาจยังไม่เห็นผลเป็นรูปธรรมมากนัก เนื่องจากในสังคมไทยการให้คนกลางที่มีหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชนนั้นยังเป็นผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่นนั้นที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางอาจทำให้เกิดการไกล่เกลี่ยที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องยอมทั้งที่ไม่สมัครใจ หรือการเข้ามาใช้อำนาจหรือการมีส่วนร่วมกับเหตุการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จึงควรรหาช่องทางอื่น ๆ เข้ามาตรวจสอบการทำงานของคนกลางในชุมชนด้วย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. กระบวนการยุติธรรมบนเส้นทางของการเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2543.

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. ยุทธศาสตร์การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2544.

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. “ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: หลักการและแนวคิด”. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: ทางเลือกใหม่สำหรับกระบวนการยุติธรรมไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2545.

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 1.นนทบุรี : กระทรวงยุติธรรม, 2550.

กิติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีบริหารองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ธนะการพิมพ์, 2542.

กมลรัตน์ หล้าสว่างษ์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ ประสานมิตร, 2524.

เกียรติศักดิ์ วัฒนศักดิ์. การเจรจาต่อรอง (Negotiation), นักบริหาร 30 ( มกราคม-มีนาคม 2553 ) : 74-79.

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. “การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประสานการประชุม”. เอกสารของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2561.

สุดจิต เจนนพกานต์. “ระบบการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนของประเทศไทย”. เอกสารของสำนักพัฒนาระบบงานยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2547.

แคทเธอริน มอริส. การจัดการความขัดแย้ง และการ"ขอโทษ". แปลและเรียบเรียงโดย วันชัย วัฒนศัพท์, บรรพต ดันธีรวงศ์ และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า, 2550.

จ่านงค์ อติวัฒนสิทธิ์ และคณะ. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

2532.

จอห์น เทย์เลอร์. บทบาทการใกล้เคียงในการจัดการข้อร้องเรียน : ประสบการณ์ของสำนักงาน. แปลโดย พิริยะ ศิริโพธิ์พันธุ์กุล. วารสารผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา 5 1 (เมษายน-กันยายน 2549) : 29-46.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : ทางเลือกในการยุติข้อขัดแย้งทางอาญา สำหรับสังคมไทย, ตุลพาท 51 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2547) : 116.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: การปรับกระบวนการต้นกระบวนการยุติธรรม ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาสหวิทยาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : การคืน "อำนาจ" แก่เหยื่ออาชญากรรมและ ชุมชน. กรุงเทพมหานคร : สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2548.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. ระบบยุติธรรมและยุติธรรมทางเลือก : แนวการวิเคราะห์เชิงสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.

จรัส รุ่งเรือง. การนำเอากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในกระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็ก ศึกษากรณีการประชุมกลุ่มครอบครัว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2547.

เจมส์ โค และคณะ. คู่มือการเพิ่มพลังความสามารถกระบวนการจัดการข้อพิพาท.

วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (ผู้แปล). นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, 2545.

ชฎานันท์ ล้อมฉินพรรัตน์. ยุติธรรมชุมชน : ศึกษากรณีการแก้ไขความขัดแย้งทางอาญาด้วยวิธีการเชิง สมานฉันท์ในระดับชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.

ชลัท ประเทืองรัตนา. กระบวนการและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้งกรณีประตุกัน น้ำจืด-น้ำเค็ม แพรกหนามแดง อำเภอมัทวา จังหวัดสมุทรสงคราม และกรณีผ้าตัดต่อกระจก โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 31, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2555): 38-52.

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ ,สมบัติ จันทรวงศ์, พงณา จันทรสันติ และชฎานันท์ พูลยรัตน์. อารยะขัดขืน.พิมพ์

- ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิโกลด์คิมทอง, 2549.
- ไชยันต์ รัชชกุล. ความขัดแย้งในบริบทของสันติศึกษา. กรุงเทพมหานคร : เอกสารการสอนชุดวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535
- ณัฐนันท์ รุ่งจำ. การพัฒนาบทบาทการปฏิบัติงานของผู้ประสานการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- ณรงค์ เส็งประชา. มนุษย์กับสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2541.
- เดชา สังขวรรณ และคณะ. ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในระบบคุมประพฤติ (Restorative justice programs in thai probation system). กรุงเทพมหานคร : โครงการพัฒนาระบบกฎหมายไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2550.
- นัทธี จิตสว่าง. Restorative Justice : กระบวนการยุติธรรมแนวใหม่ เหยื่อและชุมชนมีส่วนร่วม. จุฬารัตน์ทวิทยา 2 (ตุลาคม 2543) : 2.
- นุชชา ดอกตาลยงค์. การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด : กรณีศึกษา สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครปฐมและจังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ เหมือนขวัญ เรณูมาศ. สันติวิธี : การจัดการความขัดแย้งตามแนวทางสันติวิธี (Non-Violence and Conflict Management by Non-Violence). วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร 5, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2560) : 1-16.
- บำเพ็ญ เขียวหวาน. การวิจัยชุมชนและการวางแผนพัฒนาชุมชน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551.
- ปฐมพร ธาระวานิช. การนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้สำหรับคดีอาญาที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลแขวง. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- ประกายรัตน์ ต้นธีรวงศ์. การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการจัดการความขัดแย้งทางอาญาในศาลเยาวชนและครอบครัว. ภาคนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความขัดแย้งแบบบูรณาการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม

ราชูปถัมภ์ , 2550.

ประสิทธิ์ คุณรัตน์ และคณะ. การศึกษาความขัดแย้งของการใช้ทรัพยากรในภาคตะวันออก  
เฉียงเหนือ. ขอนแก่น : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2538.

ปริญญา นิกรกุล. การบริหารความขัดแย้งในป่าสงวนแห่งชาติ : กรณีศึกษาความขัดแย้งระหว่าง  
เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนในพื้นที่ ป่าสงวนแห่งชาติดงใหญ่ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล,  
2554.

ไพบุลย์ ช่างเรียน. สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์,  
2516.

พรชัย ชันดี และคณะ. ทฤษฎีอาชญาวิทยา : หลักการ งานวิจัย และนโยบายประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 1.  
กรุงเทพมหานคร : ส.เจริญการพิมพ์, 2558.

พรรณนง พุฒิกษา และคณะ. การปฏิบัติงานของอาสาสมัครใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน (อ.ก.ช.) :  
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัย  
แห่งชาติ. 2547.

พรสวรรค์ สุวัฒน์ศรีย์. รายงานการวิจัย เรื่อง การจัดการความขัดแย้งของชุมชน การใช้ภาษาในการ  
เจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทของผู้นำชุมชน ตำบลนาดินดำ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. เลย :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2550.

พวงเพชร สุรัตน์กวีกุล. มนุษย์กับสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์, 2542.

เพลินตา ตันรังสรรค์. “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ กับการกระทำความผิดอาญาของเด็กหรือ  
เยาวชน,” จุลนิติ 2553 (พ.ค. - มิ.ย.) : 56.

มัวร์, คริสโตเฟอร์ ดับเบิลยู. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง : ยุทธศาสตร์การนำไปใช้เพื่อ  
แก้ปัญหาความขัดแย้ง. แปลโดย วันชัย วัฒนศัพท์, สุวิทย์ เลหาศิริวงศ์ และวงศา คงดี.  
ขอนแก่น : สถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2542.

อัมหมัดรอฟีอี มูซอ. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และการจัดการความขัดแย้งในชุมชนมุสลิม :  
ศึกษากรณีชุมชนบ้านสลาม จังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต



- ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2546.
- รุ่งทิwa ศรีวรรณ. การเปรียบเทียบบทบาทของสตรีกับบทบาทของบุรุษที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต : ศึกษาเฉพาะกรณี ต.นาทราย อ.เมือง จ.นครพนม. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการศึกษาออกโรงเรียน, คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- เรียวรุ่ง บุญเกิด. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ : กรณีศึกษาสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557.
- ลิขิต ธีรเวคิน. ความขัดแย้งและการแก้ปัญหา. วารสารสถาบันพระปกเกล้า 8 (1 2553), 1-14.
- วันชัย วัฒนศัพท์. ความรู้เบื้องต้นกระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทที่เหมาะสม. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า, 2545.
- วันชัย วัฒนศัพท์. ความขัดแย้ง : หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า, 2547.
- วันชัย วัฒนศัพท์. คู่มือการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนและการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า, 2548.
- วันชัย วัฒนศัพท์, ถวิลวดี บุรีกุล และศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. คู่มือการเพิ่มพลังความสามารถกระบวนการจัดการข้อพิพาท. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า, 2550.
- วินิจ เกตุขำ. กระบวนการกลุ่ม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2522.
- ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดยโสธร. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลเยาวชนและครอบครัว. [ออนไลน์], 2561, 19 พฤษภาคม 2561. แหล่งที่มา [http://www.ystjc.coj.go.th/doc/data/ystjc/ystjc\\_1506572081.pdf](http://www.ystjc.coj.go.th/doc/data/ystjc/ystjc_1506572081.pdf)
- ศิริรัตน์ ชุนทคล้าย และปกรณ์ สิงห์สุริยา. การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2551.
- สำนักกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม. แผนประสานความร่วมมือด้านการสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (พ.ศ. 2551-2554). เอกสารการประชุม, 2551.

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด. โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด.  
[ออนไลน์], 14 เมษายน 2561. แหล่งที่มา [http://www.km.moj.go.th/info/html/d18fa9fb3f58d39fb7d\\_862b3e344f892.html](http://www.km.moj.go.th/info/html/d18fa9fb3f58d39fb7d_862b3e344f892.html).

สุชา จันทร์เอม. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

สุนิสา เจริญพัฒนา . การนำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ในปัญหาความรุนแรง กรณีเป็น  
ความผิดอาญาระหว่างสามีภรรยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.

สุดจิต เจนนพกานต์. “ระบบการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนของประเทศไทย.” เอกสารของสำนัก  
พัฒนาระบบงานยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน,  
2547.

สถาบันพระปกเกล้า. หลักสูตรและคู่มือการฝึกอบรมวิทยากรตัวคูณพัฒนายุติธรรมชุมชนระดับจังหวัด.  
กรุงเทพมหานคร : บริษัท จรัสสินทวงศ์การพิมพ์ จำกัด, 2558.

สุพัตรา สุภาพ. ปัญหาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2543.

สำนักงานกิจการยุติธรรม. ปฏิญญากรุงเทพฯ ในการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการป้องกัน  
อาชญากรรมและความยุติธรรมทางอาญา ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกิจการ  
ยุติธรรม, 2551.

สุภัทรา กรอุไร. องค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของการประนอมข้อพิพาท  
ระหว่างผู้เสียหายและผู้กระทำความผิด. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.

สุวิช อนุตติกร. กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการดำเนินคดีอาญาของศาลเยาวชนและ  
ครอบครัว. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม, 2555.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
ตะเกียง, 2534.

อังคณา บุญสิทธิ์. การจัดการความขัดแย้งในวิถีทางความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Mediation in  
Restorative Justice Approach), ตุลาคม 54 (กันยายน – ธันวาคม 2550) : 207-217.

อัจฉริยา ชูตินันท์. “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์โดยวิธีการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน

เพื่อหันเหคดีเด็กและเยาวชนโดยไม่ต้องขึ้นสู่ศาลเยาวชนและครอบครัว.” รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2551.

อมรา พงศาพิชญ์. บรรณานิการ. รวมบทความประเด็นเรื่อง “สตรี”. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

อมรา พงศาพิชญ์ และปรีชา คุณินทร์พันธ์. ระบบอุปถัมภ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

อุดม บัวศรี และชอบ ตีสวนโคก. เจ้าโคตร : การระงับความขัดแย้งในวัฒนธรรมอีสาน. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า, 2546.

อรุณ รักธรรม. ทฤษฎีบริหารองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2546.

#### ภาษาอังกฤษ

Bercovitch, Jacob. “ Mediation and Conflict Resolution” In The Sage Handbook of Conflict Resolution. eds. Bercovitch, 2009.

Braithwaite, J. Restorative. Justice and a Better Future. Dalhousie Review 76 (1996) : 9-31.

Braithwaite J. Restorative Justice The Handbook of Crime & Punishment. Micheal Tony (editor), Oxford : Oxford University Press, 1998.

Bazemore, Gordon and Mark Umbreit. A Comparison of Four Restorative Conferencing Models. Office of Justice, 2001.

Bernard S. Mayer. The Dynamics of Conflict Resolution. San Francisco : Jossey-Bass Inc., 2000.

Galtung, J. Peace : Research, Education, Action : Essays in Peace Research 1. Copenhagen: Christian Ejlers, 1975.

Greenstein, Fred I. Personality and Politics. Mass : Addison-Wesley Publishing, 1975.

Gregory D.P. & Julia A.D. The Other Voice in the Room: Restorative Justice Facilitators’

- Constructions of Justice. Conflict Resolution Quarterly 31 (2014) : 257-283.
- Howard Zehr. The Little Book of Restorative Justice. PA: Good Books, 2002.
- Howard Zehr. Changing lenses : a new focus for crime and justice. 3 rd edition. Scottsdale, Pa. : Herald Press, 2005.
- Johnson, D. W., & Johnson, F. P. Joining together: Group theory and group skills. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, 1975.
- Johnson, D. W., & Johnson, F. P. Joining together: Group theory and group skills. Boston : Pearson, 2003.
- Moore, C. The Mediation Process. California : Josey-Based Publishers, 1986.
- Nadel, S.F. The theory of social structure. London : Cohen and West, 1969.
- Pneuman, Roy W. and Bruhl Margaret E. Managing Conflict. New Jersey : Prentice-Hall, 1982.
- Roach, K. Changing punishment at the turn of the century - Restorative Justice on the rise. Canadian Journal of Criminology 42 (2000) : 3.
- Thomas, K. W. Conflict and conflict management: Reflections and update. Journal of Organizational Behavior 13 (1992) : 265-274.
- Umbreit, S.M., Coates, R.B., and Vos, B. The Impact of Victim - Offender Mediation: Two Decades of Research. Federal probation 65(3) (December 2001) : 29-35.
- United Nations. Basic principles on the use of restorative justice programmes in criminal matters. Retrieved December 16 , 2017 . From <http://www.un.org/en/ecosoc/docs/2002/resolution%202002-12.pdf>
- United Nations Office On Drugs and Crime. Handbook on Restorative Justice Programmes. (Second edition). Vienna : United Nations Office. 2020.
- Wilmot & Hocker. Interpersonal conflict. (Seventh edition). New York. McGraw-Hill, 2007.
- Zartman, I. William “ Conflict Resolution and Negotiation” . In The SAGE Handbook of

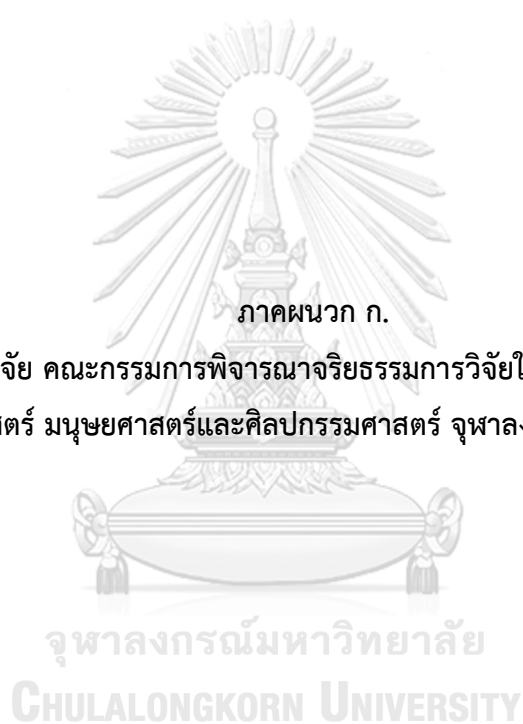
Conflict Resolution, eds., 2009.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**



ภาคผนวก ก.

ใบรับรองโครงการวิจัย คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุดที่ 2  
สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



### บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์

และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทรศัพท์ 0 2218 3210

ที่ ศธ 0512.2.2.1(จว.2)/39/2562

วันที่ 4 เมษายน 2562

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน

เรียน นางสาวณิรัตน์ ชื่นเจริญ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ใบรับรองโครงการวิจัย
  2. เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่าง/ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
  3. หนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย
  4. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่คนกลาง

ตามที่คุณวิจัยได้เสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น ในการนี้กรรมการผู้ทบทวนหลักได้เห็นสมควรให้โครงการวิจัยของท่านเข้ารับการพิจารณาแบบลดขั้นตอน (Expedited review) โดยให้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย ดังนี้

โครงการวิจัยที่ 008/62 เรื่อง การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (THE ANALYTICS OF THE ROLE AND DUTY OF “MEDIATOR” IN RESTORATIVE JUSTICE PROCESS) ของ นางสาวณิรัตน์ ชื่นเจริญ ผ่านการพิจารณาแบบ 2 (B) และมีข้อสังเกตดังนี้

ผู้วิจัยไม่ได้ดำเนินการตามความเห็นข้อ 1.3, 4.3, 4.4 ใดๆก็ตาม ความเห็นดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยลดความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง เรียกว่าเสียหายทางกฎหมาย และเพื่อความครบถ้วนของโครงการวิจัยของผู้วิจัยเอง ซึ่งเป็นผลประโยชน์ของผู้วิจัย จึงเพียงขอตั้งข้อสังเกต แจ้งนักวิจัยไว้ หากประสงค์จะดำเนินการโดยไม่ปรับตามความคิดเห็นดังกล่าว ก็ขอให้เป็นผู้รับผิดชอบผู้วิจัยเอง และยังคงให้ “ผ่าน” ได้ โดยผู้วิจัยแบกรับความเสี่ยงด้วยความยินยอมของตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ*

(ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ)

ประธานกรรมการ





Office of the Research Ethics Review Committee for Research Involving Human Subjects:  
The Second Allied Academic Group in Social Sciences, Humanities and Fine and Applied Arts  
Chamchuri 1 Building, Room 114, Phayathai Road, Wang Mai Sub-district,  
Pathum Wan District, Bangkok 10330  
Telephone number 0 2218 3210-11 E-mail curee2ch1@chula.ac.th

COA No. 007/2562

### Certificate of Research Approval

**Research Project Number** 008/62 THE ANALYTICS OF THE ROLE AND DUTY OF  
“MEDIATOR” IN RESTORATIVE JUSTICE PROCESS

**Principal Researcher** Miss Maneerat Chuencharoen

**Office** Faculty of Political Science, Chulalongkorn University

The Research Ethics Review Committee for Research Involving Human Subjects: The Second Allied Academic Group in Social Sciences, Humanities and Fine and Applied Arts at Chulalongkorn University, based on Declaration of Helsinki, the Belmont report, CIOMS guidelines and the Principle of the international conference on harmonization - Good clinical practice (ICH-GCP) has approved the execution of the aforementioned research project.

**Signature** *Theraphan Luangthongkum*

(Emeritus Prof. Theraphan Luangthongkum, PhD.)

Chairman

**Signature** *Nunghatai Rangponsumrit*

(Asst. Prof. Nunghatai Rangponsumrit, PhD.)

Secretary

**Research Project Review Category:** Expedited Review

**Date of approval:** 4 April 2019

**Expiry date:** 3 April 2020

**Documents approved by the Committee**

1. The research proposal
2. The researchers CV
3. Documents providing information for the research sampling population/participants
4. Letter of consent to take part in research
5. In-depth interview form

Protocol No.....	008/62
Date of Approval.....	04 APR 2019
Approval Expiry Date.....	03 APR 2020

#### Conditions

1. The researcher has acknowledged that it is unethical if he/she collects information for the research before the application for an ethics review has been approved by the Research Ethics Review Committee.
2. If the certificate of the research project expires, the research execution must come to a halt. If the researcher wishes to reapply for approval, he/she has to submit an application for a new certificate at least one month in advance, together with a research progress report.
3. The researcher must conduct the research strictly in accordance with what is specified in the research project.
4. The researcher must **only** use documents that provide information for the research sampling population/participants, their letters of consent and the letters inviting them to take part in the research (if any) **that have been endorsed with the seal of the Committee.**
5. If any seriously untoward incident happens to the place where the research information, which has requested the approval of the Committee, is kept, the researcher must report this to the Committee within five working days.
6. If there is any change in the research procedure, the researcher must submit the change for review by the Committee before he/she can continue with his/her research.
7. For a research project of less than one year the researcher must submit a report of research termination (AF 03-13) and an abstract of the research outcome within thirty days of the research being completed. For a research project which is a thesis, the researcher must submit an abstract of the research outcome within thirty days of the research being completed. This is to be used as evidence of the termination of the project.
8. A research project which has passed the Exempt Review, must observe only the conditions in 1, 6 and 7.



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุดที่ 2  
 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 อาคารจามจรี 1 ห้อง 114 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
 โทรศัพท์ : 0 2218 3210-11 E-mail: curec2.ch1@chula.ac.th

COA No. 007/2562

### ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 008/62 การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์  
 ผู้วิจัยหลัก นางสาวณิรัตน์ ชื่นเจริญ

หน่วยงาน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และ  
 ศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พิจารณาจริยธรรมการวิจัยโดยยึดหลัก ของ Declaration of Helsinki,  
 the Belmont report, CIOMS guidelines และ The international conference on harmonization – Good  
 clinical practice (ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ

(ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ)

ประธานคณะกรรมการ

ลงนาม นพ. หนึ่งหทัย แร่งผลสัมฤทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หนึ่งหทัย แร่งผลสัมฤทธิ์)

กรรมการและเลขานุการ

รูปแบบการพิจารณาทบทวน: แบบลดขั้นตอน

วันที่รับรอง: 4 เมษายน 2562

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

1. ข้อเสนอโครงการวิจัย
2. ประวัติและผลงานของผู้วิจัย
3. เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่าง/ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
4. หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย
5. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก



วันหมดอายุ: 3 เมษายน 2563

เลขที่โครงการ	008/62
วันที่รับรอง	04 เม.ย. 2562
วันหมดอายุ	03 เม.ย. 2563

#### เงื่อนไข

1. ผู้วิจัยรับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่าง/ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-13) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักฐานในการปิดโครงการ
8. โครงการวิจัยที่ได้รับการอนุมัติโครงการโดยการพิจารณาทบทวนแบบกรณีเว้น (Exemption review) ปฏิบัติตามเงื่อนไข ข้อ 1,6 และ 7 เท่านั้น

AF 04-07

## เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่าง/ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์  
 ชื่อผู้วิจัย นางสาวณัฏฐาณันท์ ชื่นเจริญ นิสิตระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม ภาควิชา  
 สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์  
 สถานที่ติดต่อผู้วิจัย (ที่ทำงาน) สำนักบริหารวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาคารจามจุรี 5 ชั้น 6  
 เลขที่ 254 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330  
 (ที่บ้าน) 37 หมู่ 7 ตำบลบางช้าง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110  
 โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 02-2180238 โทรศัพท์มือถือ 081-9415150  
 E-mail : c.maneerat7@gmail.com

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมในการวิจัย ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ ท่านสามารถสอบถามได้ หากถ้อยความใดไม่ชัดเจน หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมได้
  2. โครงการวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายใต้บริบทของสังคมไทย รวมถึงบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยเปรียบเทียบกับหลักการพื้นฐานฯ ขององค์การสหประชาชาติ และแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมแก่การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
  3. ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมการวิจัยนี้เนื่องจากท่านเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลาง/ผู้ไกล่เกลี่ย
  4. หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนร่วมวิจัยว่าสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดขึ้นนั้นมีอะไรบ้างและจะมีวิธีการแก้ไขอย่างไร รวมถึงจะได้ทราบถึงลักษณะของบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำมาเป็นต้นแบบจนนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่ของคนกลางที่แพร่หลายมากยิ่งขึ้น หลังจากนั้นผู้วิจัยจะทำการมอบกระเช้าผลไม้เพื่อเป็นการขอบคุณที่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยยอมสละเวลาเพื่อมาให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอีกด้วย
- กระบวนการต่อมาผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการกระบวนการวิจัย และโดยใช่วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ท่าน โดยผู้วิจัยจะทำหนังสือขอสัมภาษณ์และขอความอนุเคราะห์ข้อมูล โดยมีหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยเพื่อเป็นการชี้แจงข้อมูลด้านที่มาจากความสำคัญ วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย ตลอดจนขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการวิจัย อันจะเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ทั้งนี้ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยจะต้องได้รับการอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยสังกัด จากนั้นจึงทำการนัดหมายและสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลต่อไปซึ่งนอกจากการที่ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคลในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ในกรณีที่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยอนุญาตให้เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย ผู้วิจัยก็จะทำการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยอีกด้วย
5. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะขออนุญาตบันทึกเสียง อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางเป็นรายกรณี และใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อราย ณ สถานที่ที่แต่ละหน่วยงานกำหนดไว้ให้ โดยผู้วิจัยจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และข้อมูลและแถบบันทึกเสียงที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยจะถูกทำลาย

1



เลขที่โครงการ	008/62
วันที่รับรอง	04 เม.ย. 2562
วันหมดอายุ	03 เม.ย. 2563



AF 04- 07

6. ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่กลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยในการให้ข้อมูลอาจมีเนื้อหาบางส่วนที่เป็นประเด็นเปราะบางและอ่อนไหวหรือข้อมูลทางราชการ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลในภาพรวมและไม่ระบุตัวตนเหยื่อของการกระทำผิดหรือผู้กระทำผิด รวมทั้งจะมีมาตรการในการเก็บรักษาความลับของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย คือ เมื่อเสร็จสิ้นการทำวิจัยแล้วนั้นข้อมูลที่ได้ทำการเก็บรวบรวมทั้งจากสมุดบันทึก และการบันทึกเสียงนั้นจะถูกทำลาย

7. ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นภาพรวม ผู้ที่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลของท่านจะมีเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนเท่านั้น

8. การวิจัยครั้งนี้ท่านจะไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

9. หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ โปรดสอบถามเพิ่มเติม โดยติดต่อกับผู้วิจัยได้ตลอดเวลา และหากผู้วิจัยมีข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์หรือโทษเกี่ยวกับการวิจัย ผู้วิจัยจะแจ้งให้ท่านทราบอย่างรวดเร็ว เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง/ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยพิจารณาว่ายังสมัครใจจะมีส่วนร่วมในงานวิจัยต่อไปหรือไม่

10. “หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ท่านสามารถร้องเรียนได้ที่คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาคารจามจุรี 1 ห้อง 114 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0 2218 3210-11 อีเมล curec2.ch1@chula.ac.th”



เลขที่โครงการ.....	008/62
วันที่รับรอง.....	04 เม.ย. 2562
วันหมดอายุ.....	03 เม.ย. 2563

AF 05-07

## หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เลขที่ ประชากรตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย.....

ข้าพเจ้า ซึ่งได้ลงนามท้ายหนังสือนี้ ขอแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย ชื่อโครงการวิจัย การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ชื่อผู้วิจัย นางสาวมนรัตน์ ชื่นเจริญ ตำแหน่ง นิสิตรระดับปริญญาเอก สาขาวิชาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่อยู่ติดต่อ 37 หมู่ 7 ตำบลบางช้าง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110 โทรศัพท์ 081-9415150 สถานที่ติดต่อผู้วิจัย (ที่ทำงาน) สำนักบริหารวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาคารจามจรี 5 ชั้น 6 เลขที่ 254 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 02-2180238 E-mail : c.maneerat7@gmail.com

ข้าพเจ้า ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ ความเสี่ยง/อันตราย และประโยชน์ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการวิจัยเรื่องนี้ โดยได้อ่านรายละเอียดในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด และได้รับคำอธิบายจากผู้วิจัย จนเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว

ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ตามที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยข้าพเจ้ายินยอมให้สัมภาษณ์แก่ผู้วิจัย เมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยแล้ว ข้อมูลและแถบบันทึกเสียงที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยจะถูกทำลาย

ข้าพเจ้ามีสิทธิถอนตัวออกจากกรวิจัยเมื่อใดก็ได้ตามความประสงค์ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล ซึ่งการถอนตัวออกจากการวิจัยนั้น จะไม่มีผลกระทบในทางใดๆ ต่อข้าพเจ้าทั้งสิ้น อาทิ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ข้าพเจ้าได้รับคำรับรองว่า ผู้วิจัยจะปฏิบัติต่อข้าพเจ้าตามข้อมูลที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้า ผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ไม่มีข้อมูลใดในการรายงานที่จะนำไปสู่การระบุตัวข้าพเจ้า

หากข้าพเจ้าไม่ได้รับการปฏิบัติตรงตามที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย ข้าพเจ้าสามารถร้องเรียนได้ที่คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาคารจามจรี 1 ห้อง 114 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0 2218 3210-11 อีเมล curec2.ch1@chula.ac.th”

ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน ทั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และสำเนาหนังสือแสดงความยินยอมไว้แล้ว



ผู้วิจัยหลัก  
เลขที่โครงการ... 008/62  
วันที่รับรอง... 04 เม.ย. 2562  
วันหมดอายุ... 03 เม.ย. 2563

ลงชื่อ  
(.....)

ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ลงชื่อ  
(.....)

พยาน



ภาคผนวก ข.

แบบสัมภาษณ์การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิง  
สมานฉันท์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นคนกลาง

## แบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์  
(THE ANALYTICS OF THE ROLE AND DUTY OF “MEDIATOR” IN RESTORATIVE JUSTICE PROCESS)

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การวิเคราะห์บทบาทและการทำหน้าที่ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ภายใต้บริบทของสังคมไทย และวิเคราะห์เปรียบเทียบการทำหน้าที่ของ “คนกลาง” ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ระหว่างหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมของสังคมไทยและหลักการพื้นฐานขององค์การสหประชาชาติ และเพื่อแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและการยอมรับของทุกฝ่ายในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 การสรรหาและการคัดเลือก
- ส่วนที่ 3 บทบาทและหน้าที่ของคนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลาง
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ



เลขที่โครงการ	008/62
วันที่รับรอง	04 เม.ย. 2562
วันหมดอายุ	03 เม.ย. 2563

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1 ชื่อและนามสกุล.....
- 1.2 อายุ.....
- 1.3 เพศ.....
- 1.4 ศาสนา.....
- 1.5 ระดับการศึกษา.....
- 1.6 ตำแหน่งปัจจุบัน/สังกัด.....
- 1.7 ระยะเวลาของการมีบทบาทและหน้าที่ของคนกลาง.....

1.8 ลักษณะของความขัดแย้งที่ท่านเคยมีบทบาทและหน้าที่ในกระบวนการไกล่เกลี่ย

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่คนกลางมีหลักเกณฑ์การสรรหาและการคัดเลือกอย่างไร

2.1 ท่านมีข้อมูลความรู้ ความสามารถ และทักษะใดบ้าง

.....

.....

.....

2.2 ท่านเคยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรใดบ้าง

.....

.....

.....

2.3 ระเบียบ หลักเกณฑ์ กฎหมาย และคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการสรรหาและการคัดเลือกมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2.4 กระบวนการในการสรรหาผู้ที่ทำหน้าที่คนกลางมีกระบวนการอย่างไร

.....

.....

.....

2.5 คุณสมบัติหลักของผู้ทำหน้าที่คนกลางคืออะไร? ทุกคนสามารถเป็นคนกลางได้หรือไม่ และ  
คำตอบแทนของคนกลางเป็นเช่นไร (โดยมีงบประมาณมาจากที่ใด)

.....

.....

.....



เลขที่โครงการ 008/62  
วันที่รับรอง 04 เม.ย. 2562  
วันหมดอายุ 03 เม.ย. 2563



2.6 ท่านทราบในเรื่องการเป็นคนกลางได้อย่างไร (มีการประกาศ รับรู้ในวงกว้างภายในสังคมหรือไม่ หรือเฉพาะเจาะจงเพียงแคเป็นการภายในเฉพาะกลุ่ม)

2.7 ท่านทราบหรือไม่ว่าการทำหน้าที่คนกลางมีในองค์กรใดบ้าง

ส่วนที่ 3 คนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีบทบาทและหน้าที่อย่างไร

3.1 คนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีบทบาทอย่างไร

3.2 คนกลางภายในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีหน้าที่อะไรบ้าง

3.3 คนกลางมีกระบวนการ ขั้นตอน และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการไกล่เกลี่ยเพื่อจัดการความขัดแย้งอย่างไรบ้าง

3.4 ความขัดแย้งใดบ้างที่ใช้คนกลางมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ย และความขัดแย้งใดบ้างที่ไม่สามารถใช้คนกลางมาไกล่เกลี่ยได้



เลขที่โครงการ	008/62
วันที่รับรอง	04 เม.ย. 2562
วันหมดอายุ	03 เม.ย. 2563

3.5 ท่านทราบหรือไม่ว่าคนกลางอยู่ในส่วนใดหรือในขั้นตอนใดของกระบวนการยุติธรรม

.....

.....

.....

3.6 คนกลางมีการแบ่งแยกในเรื่องความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ในเรื่องใดเป็นพิเศษหรือไม่ (อาทิ ความขัดแย้ง/กฎหมาย/สังคมสงเคราะห์/การเงินและการบัญชี ฯลฯ เป็นต้น)

.....

.....

.....

3.7 กระบวนการไกล่เกลี่ยที่ใช้ในกระบวนการจัดการความขัดแย้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

3.8 ขอให้เล่ากรณีศึกษาที่ประทับใจ กรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จและไม่สำเร็จ ว่ามีลักษณะอย่างไร และมีการจัดการหรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างไรกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะได้ทราบรายละเอียดการทำงานของท่าน (ลักษณะของความขัดแย้ง/การจัดการความขัดแย้ง/กระบวนการเจรจา)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของคนกลางมีอะไรบ้าง

4.1 ขั้นตอนก่อนกระบวนการไกล่เกลี่ยของคนกลางมีอุปสรรคและปัญหาอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

4.2 ขั้นตอนระหว่างกระบวนการไกล่เกลี่ยของคนกลางมีอุปสรรคและปัญหาอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....



เลขที่โครงการ	008/62
วันที่รับรอง	04 เม.ย. 2562
วันหมดอายุ	03 เม.ย. 2563

4.3 ขั้นตอนหลังกระบวนการไกล่เกลี่ยของคนกลางมีอุปสรรคและปัญหาอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

4.4 เรื่องใดที่เป็นปัญหา และอุปสรรคต่อการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมากที่สุด

.....

.....

.....

4.5 ระบบการทำงานของคนกลางนั้น สร้างให้เกิดอุปสรรคในการทำงานหรือไม่อย่างไรบ้าง?

.....

.....

.....

4.6 เรื่องความคาดหวังของคนกลางมีหรือไม่ และประชาชนทั่วไปมีความเข้าใจในเรื่องของคนกลางมากน้อยเพียงไร และเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการทำงานหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

4.7 จำเป็นหรือไม่ที่ต้องใช้คนกลาง หากไม่มีคนกลางจะทำเรื่องงานไกล่เกลี่ยได้หรือไม่ และการมีคนกลาง ดีหรือไม่อย่างไร เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

5.1 ท่านมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับบทบาทและการทำหน้าที่ของคนกลางอะไรบ้าง

.....

.....

.....



เลขที่โครงการ	COG/62
วันที่รับรอง	04 เม.ย. 2562
วันหมดอายุ	03 เม.ย. 2563

5.2 ท่านมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับกระบวนการการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางอะไรบ้าง

.....

.....

.....

5.3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของคนกลางในกระบวนการยุติธรรมเชิง  
สมานฉันท์

.....

.....

.....

5.4 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทางด้านทรัพยากรบุคคล ค่าตอบแทน และระบบการทำงาน  
 ฯลฯ หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....



เลขที่โครงการ	008/62
วันที่รับรอง	04 เม.ย. 2562
วันหมดอายุ	03 เม.ย. 2563

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	มณีรัตน์ ชื่นเจริญ
วัน เดือน ปี เกิด	7 เมษายน 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดนครปฐม
วุฒิการศึกษา	- อักษรศาสตรบัณฑิต(เอเชียศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน) คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2552 - สังคมวิทยามหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา(อาชีววิทยาและงาน ยุติธรรม) ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555 - กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชีววิทยาและ งานยุติธรรม ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	37 หมู่ 7 ตำบลบางช้าง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110