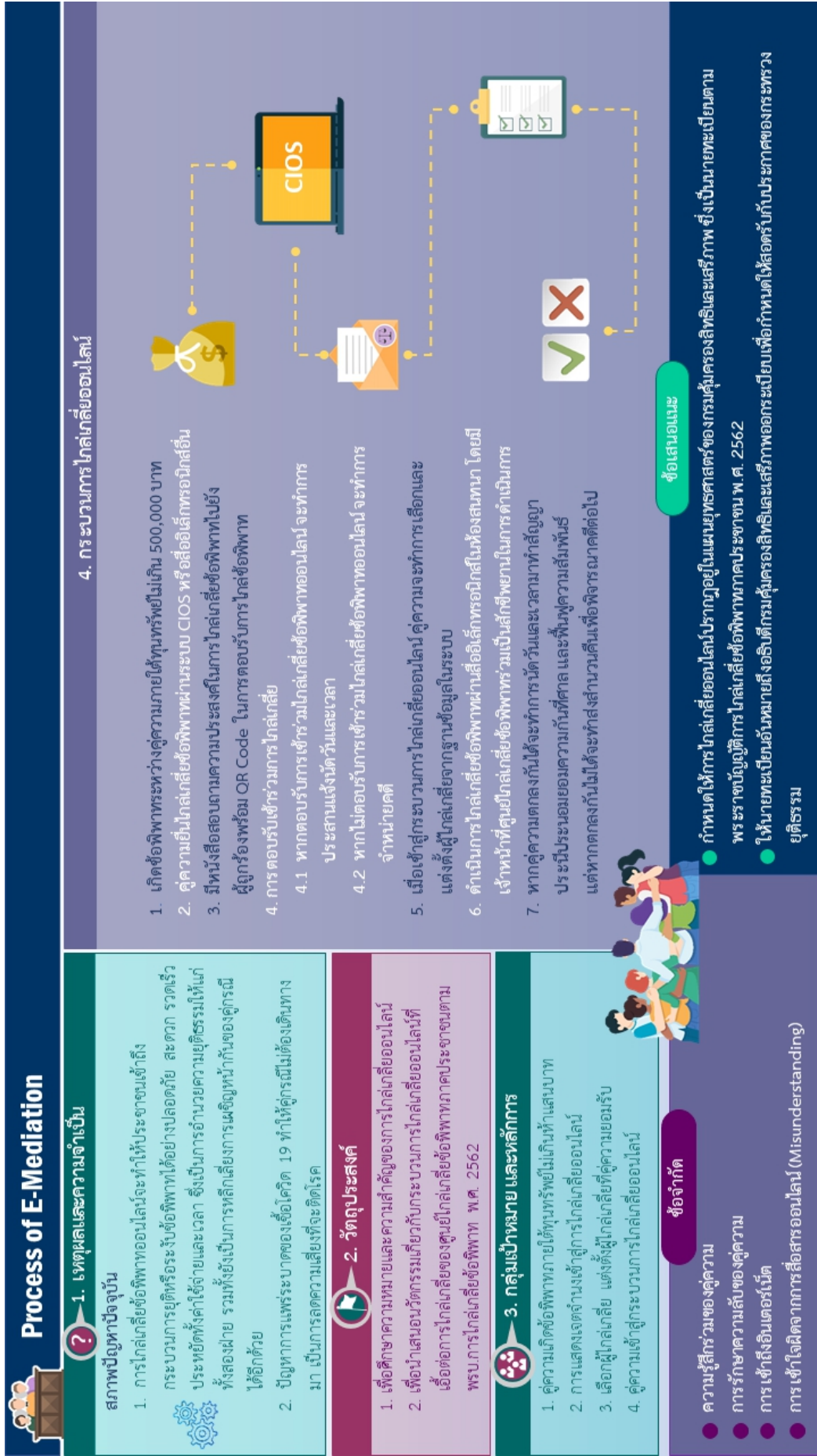


การพัฒนานวัตกรรมเกมการใกล้เคียงออนไลน์ที่เอื้อต่อการใกล้เคียง
ของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติ
การใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน 2562

โดย

กลุ่มการะเวก



ภาพที่ 2 One Page Concept Paper การพัฒนาแนวคิดกรมการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 2562

บทคัดย่อ

รายงานการพัฒนานวัตกรรมการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 2562 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความหมายและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ และเพื่อนำเสนอนวัตกรรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ที่เหมาะสมกับสังคมยุคปกติใหม่ เรื่อง การพัฒนานวัตกรรมการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 2562 ตามหลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับสูง (ยธส.12) สำนักงานกิจการยุติธรรม

ผลการศึกษาปรากฏว่า จากการศึกษาวิเคราะห์ความหมายและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ทำให้พบคำตอบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (E-Mediation) เป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่นำกระบวนการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการเจรจาเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงร่วมกันระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่ายหรือมากกว่านั้น โดยมีคู่ความเข้าร่วมพูดคุย และมีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ในการสนับสนุนกระบวนการพูดคุยเพื่อหาทางออกร่วมกัน ทั้งนี้ กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้นจะทำให้เกิดคุณูปการแก่คู่ความในมิติต่าง ๆ กล่าวคือ ความปลอดภัย ความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว มีเวลาตัดสินใจ และหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า โดยนวัตกรรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้นมีทั้งหมด 8 ขั้นตอน คือ (1) คู่ความเกิดข้อพิพาทภายใต้ทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท (2) การแสดงเจตจำนงเข้าสู่การไกล่เกลี่ยออนไลน์ (3) เลือกผู้ไกล่เกลี่ย และแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่คู่ความยอมรับ (4) คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ (5) คู่ความตกลงกันได้ (6) เขียนสัญญาประนีประนอมยอมความออนไลน์ (7) เซ็นสัญญาประนีประนอมยอมความ และ (8) กระบวนการฟื้นฟูความสัมพันธ์ จะเห็นว่า เป้าหมายของทุกกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้นคือมุ่งเน้นฟื้นฟูความสัมพันธ์ของคู่ความให้กลับมาคืนดีเช่นที่เคยเป็นมาก่อน อย่างไรก็ตาม จุดอ่อนในประเด็นนี้ คือ การไกล่เกลี่ยออนไลน์จะทำให้คู่ความไม่ได้มีโอกาสได้เข้าใจถึงภาษากายระหว่างกันและกัน จึงอาจจะทำให้คู่ความเข้าใจไม่ถึงถึงสภาวะความรู้สึกร่วม (Sympathy) ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะทำให้คู่ความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงระหว่างกันและกัน

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

สังคมไทยใช้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักในการจัดการความขัดแย้งของคู่ความ ผ่านกระบวนการสืบสวนสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงของตำรวจ ส่งอัยการ จนนำไปสู่การตัดสินถูกผิดของคู่ความในชั้นศาล แต่กระบวนการดังกล่าว ทำให้คู่ความเสียเวลา เสียเงินทอง เสียความรู้สึก และสูญเสียความสัมพันธ์ เพราะการตัดสินคดีความเป็นแสวงหาผู้ชนะและผู้แพ้ แทนที่จะเปิดพื้นที่ให้มีผู้ชนะทั้งสองฝ่าย จึงนำไปสู่การแสวงหากระบวนการจัดการข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution : ADR) เพื่อเปิดโอกาสให้คู่ความสามารถพูดคุย และตกลงกัน โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางในการช่วยคู่ความได้ค้นพบทางเลือกที่ดีกว่า และตอบสนองประโยชน์และความต้องการโดยที่คู่ความเป็นผู้เลือกทางออกด้วยตัวเอง

เดิมทีนั้น กระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องได้รับการใช้งานในชุมชนต่างๆ ดังจะเห็นได้จากการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เรียกว่า "แก้หมองแก้ฝ้าย" ที่เป็นแบบฉบับของภาคเหนือบ้าง การใช้กระบวนการเจ้าโคตรตามแนวทางของภาคอีสานบ้าง แต่ก็นับเป็นการจัดการข้อพิพาทในเชิงพฤตินัย ไม่มีสภาพบังคับในชั้นศาล ในขณะที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้กระตุ้นให้คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ตั้งแต่ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เพื่อลดคดีความที่ค้างค้ำอยู่ในศาลจำนวนมาก โดยในเบื้องต้น ประธานศาลฎีกาได้ออกประกาศแนวทางการไกล่เกลี่ยเพื่อให้ศาลต่างๆ สามารถใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของคู่ความจนในที่สุดจึงนำไปสู่การออกพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 เพื่อให้ตำรวจที่ทำหน้าเป็นพนักงานสอบสวนที่ดี อัยการที่ดี ศาลที่ดี สามารถนำกระบวนการไกล่เกลี่ยมาเป็นทางเลือกในการจัดการข้อพิพาทของคู่ความ

ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนฉบับนี้ ได้เปิดโอกาสให้มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้นมา โดยมีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นนายทะเบียน เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนของคู่ความในชุมชน ซึ่งจะทำให้คู่ความไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ หรือขึ้นศาลที่มีระยะทางห่างไกล ไม่ต้องเสียเงินทองเพื่อจ้างทนาย หรือวางศาล และไม่ต้องสูญเสียความสัมพันธ์และโอกาสในการทำมาหากินของคู่ความ

ภายใต้พระราชบัญญัติดังกล่าว กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรมได้พัฒนาและฝึกอบรมผู้ไกล่เกลี่ยจำนวนมาก พร้อมทั้งสนับสนุนให้ผู้ไกล่เกลี่ยจับมือกับภาคประชาชนจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยในพื้นที่ต่างๆ จำนวนมาก เพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยโดยชุมชน เพื่อชุมชน จนทำให้คดีลดลง และไม่ต้องเข้าไปอยู่ในชั้นศาลจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม เมื่อสังคมไทยเข้าสู่สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ประชาชนติดโรคระบาดและสูญเสียชีวิตในแต่ละวันจำนวนมาก จึงทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคู่ความได้อย่างเหมาะสมและทันต่อความต้องการ

จากสถานการณ์และตัวแปรดังกล่าว จึงเป็นที่มาที่ทำให้คณะผู้วิจัยร่วมกันแสวงหาทางเลือกใหม่เพื่อนำมาตอบโจทย์และเป็นเครื่องมือในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้เหมาะกับสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด โดยการพัฒนานวัตกรรมการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562

ทั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้จัดวางวัตถุประสงค์ในการศึกษาเอาไว้ 2 ประเด็น คือ (1) เพื่อศึกษาความหมายและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ และ (2) เพื่อนำเสนอแนะนวัตกรรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ที่เหมาะสมกับสังคมยุคปกติใหม่

ผลที่เกิดจากการศึกษาและนำเสนอเรื่องนี้ จะทำให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพสามารถนำนวัตกรรมการไกล่เกลี่ยออนไลน์ออกแบบ และสร้างระบบและกลไกการไกล่เกลี่ยออนไลน์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนทั่วประเทศ จำนวน 358 แห่งสามารถนำกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่ได้รับการออกแบบ และจัดวางระบบดีแล้ว ไปดำเนินการในการเปิดโอกาสให้คู่ความสามารถใช้บริการให้เหมาะสมกับสังคมยุคปกติใหม่

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความหมายและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยออนไลน์

2.2 เพื่อนำเสนอแนะนวัตกรรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562

3. คำจำกัดความหรือนิยามต่าง ๆ

ความหมายและพัฒนาการของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ (E-Mediation)

การไกล่เกลี่ยในความหมายทั่วไป พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้คำนิยามไว้ว่า “พูดจาให้ตกลงกัน พูดจาให้ปรองดองกันทำให้เรียบร้อยทำให้มีส่วนเสมอกัน¹” ถึงกระนั้น การไกล่เกลี่ยในอีกนัยหนึ่งจะสอดคล้องกับคำว่า “การประนีประนอม” ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือการประนีประนอมเป็นกระบวนการจัดการข้อพิพาททางเลือก นอกจากการใช้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักโดยการดำเนินคดีทางศาล (Litigation) หรือการอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ซึ่งต้องมีบุคคลที่สามเป็นผู้ชี้ขาด ตัดสินข้อพิพาท

อย่างไรก็ตาม สำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แม้จะใช้บุคคลที่สามช่วยเหลือในการตกลงเจรจาเพื่อระงับข้อพิพาทแต่หน้าที่หลักของผู้ไกล่เกลี่ย หรือผู้ประนีประนอมจะมีบทบาทสำคัญในการช่วยนำเสนอทางเลือกแนะแนวทาง และหาทางออกให้คู่กรณีเท่านั้น ไม่มีอำนาจตัดสินชี้ขาดเหมือนศาล หรืออนุญาโตตุลาการผลของการตกลงเจรจา ก็เกิดจากการตัดสินใจ หรือความสมัครใจของคู่กรณีเองโดยตรง²

กล่าวได้ว่า การไกล่เกลี่ยไม่ใช่การเกลี้ยกล่อมคู่ความ หากเป็นกระบวนการในการระงับข้อพิพาทที่มีคนกลาง หรือบุคคลที่สามเข้ามาให้การสร้างเวที หรือพื้นที่ปลอดภัย เพื่อช่วยเหลือให้คู่พิพาทเจรจากันได้สำเร็จ³ โดยบุคคลที่สามไม่ได้ทำหน้าที่ในการตัดสินว่าคู่กรณี ฝ่ายใดผิดฝ่ายใดถูก⁴ จะเห็นว่าเป้าหมายประสงค์หลักในการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเข้ามาช่วยสร้างทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง เพื่อมุ่งที่จะ

¹ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554, (กรุงเทพฯ:อักษรเจริญทัศน์, 2554), หน้า 162.

² สำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือการระงับข้อพิพาทสำหรับประชาชน, (กรุงเทพมหานคร, บริษัทคัมปาย อิมเมจจิง จำกัด), หน้า 10

³ กรมคุมประพฤติ, การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2544), หน้า 3.

⁴ อนันต์ จันทราภรณ์, ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท :การเจรจากรณีไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทอนุญาโตตุลาการ, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558), หน้า 23.

รักษาความสัมพันธ์ของคู่กรณีให้ฟื้นคืนกลับเช่นเดิมก่อนที่จะมีความขัดแย้ง เพื่อให้คู่ความสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

ในสถานการณ์ปกตินั้น ศาลยุติธรรม หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ยังคงใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยเชิญคู่ความเข้ามาหาทางออกร่วมกันในศาลต่าง ๆ ทั้งศาลชั้นต้น และศาลอุทธรณ์ รวมถึงศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์ฯ ได้เชิญคู่ความเข้ามาร่วมพูดคุยกันในสถานที่ที่ได้จัดเตรียมเอาไว้

อย่างไรก็ตาม เมื่อ ปี 2563 ได้มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และสถานการณ์การแพร่ระบาดได้รุนแรงมากยิ่งขึ้น จนทำให้รัฐบาลประกาศการทำงานที่บ้าน (Work from Home) รวมไปถึงการปิดพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการติดโรคโควิด จึงส่งผลกระทบต่อทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ต่าง ๆ ซึ่งทำให้คู่ความไม่สามารถเดินทางมาเข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยตามที่เคยปฏิบัติ จึงนำไปสู่การสร้างระบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ หรือ E-Mediation ขึ้น

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (E-Mediation) หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยที่สื่อสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ห้องสนทนา (Chat Room) หรือการประชุมผ่านทางจอภาพ (Video Conferencing) และโปรแกรมห้องประชุม (Zoom Meeting) รวมถึงช่องทางอื่น ๆ ที่นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งจะแตกต่างจากการไกล่เกลี่ยแบบ Onsite อันเป็นการไกล่เกลี่ยภายในห้อง โดยมีความเข้าร่วมพูดคุยและมีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ในการสนับสนุนกระบวนการพูดคุยเพื่อหาทางออกร่วมกัน

เนื้อเรื่อง

1. ความสำคัญของการไกล่เกลี่ยออนไลน์

แม้ว่าการไกล่เกลี่ยออนไลน์จะทำให้คู่ความไม่ได้มีโอกาสมาพูดคุยกับต่อหน้า เพื่อบอกอารมณ์ความรู้สึก รวมถึงผลประโยชน์และความต้องการได้ชัดเจน อีกทั้งคู่ความสามารถเจรจาพูดคุยถึงความเป็นไปได้ในการหาทางออกร่วมกันนั้น อย่างไรก็ตาม การไกล่เกลี่ยออนไลน์สามารถตอบโจทย์ของคู่ความในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) ความปลอดภัย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่กำลังขยายตัว และทวีความรุนแรงจนทำให้ผู้ติดเชื้อพิกการ และล้มตายเป็นจำนวนมาก ทั้งในประเทศไทยและทั่วโลกนั้นการที่คู่ความเลือกใช้บริการการไกล่เกลี่ยออนไลน์ จะสร้างความปลอดภัยให้แก่คู่ความ ที่อาจจะติดเชื้อโควิดในขณะที่เดินทางมา ณ สถานที่ไกล่เกลี่ย หรือติดจากเจ้าหน้าที่รวมถึงคู่ความ

(2) ความสะดวก คู่ความสามารถทำการไกล่เกลี่ยที่บ้านหรือที่ใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทสะดวกให้คู่พิพาทสามารถไกล่เกลี่ยในเวลาใดก็ได้ตามที่คู่พิพาทต้องการ トラบเท่าที่คู่พิพาทมีคอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ตโฟน

(Smart Phone) และคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟนนั้นสามารถเชื่อมต่อกับสัญญาณ อินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่ต้อง คำนึงว่าคู่พิพาทมีวันว่างที่จะใกล้เกลี่ยตรงกันหรือไม่

(3) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย การใกล้เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ทำให้คู่พิพาทประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่าย คู่พิพาทไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง โดยเฉพาะในกรณีที่คู่พิพาทมีภูมิลำเนาอยู่ห่างกัน รวมทั้ง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใกล้เกลี่ย ณ ศูนย์ใกล้เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

(4) รวดเร็ว การใกล้เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องกำหนด วันนัดใกล้เกลี่ยเหมือนกับการใกล้เกลี่ยแบบเห็นหน้ากัน ทำให้สามารถยุติปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

(5) มีเวลาตัดสินใจ คู่พิพาทมีเวลาคิดใคร่ครวญก่อนตัดสินใจ โดยปกติแล้วการใกล้เกลี่ยแบบเห็นหน้า คู่พิพาทต้องตัดสินใจในทันทีหลาย ๆ ครั้ง จึงไม่มีโอกาสใคร่ครวญไตร่ตรองข้อเสนออย่างถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจ ทำให้ข้อเสนอนั้นอาจจะไม่ใช่ข้อเสนอที่ดีที่สุดสำหรับคู่พิพาทก็ได้ แต่ในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท ทางออนไลน์ คู่พิพาทไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ทำให้มีโอกาสคิดใคร่ครวญข้อเสนอเป็นอย่างดีก่อนที่คู่พิพาทจะส่ง ข้อเสนอใด ๆ ออกไป ดังนั้น ข้อเสนอของคู่พิพาทจึงเป็นข้อเสนอที่ผ่านกระบวนการทางความคิดของคู่พิพาท มาเป็นอย่างดีแล้ว

(6) หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า การใกล้เกลี่ยแบบเห็นหน้ากันนั้นเป็นไปได้ยากที่คู่พิพาทจะหลีกเลี่ยง การพบหน้าค่าตากันในระหว่างการใกล้เกลี่ย แต่ในบางกรณีคู่พิพาทฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่ยอมเผชิญหน้าคู่พิพาท อีกฝ่ายหนึ่งในระหว่างการใกล้เกลี่ยก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่คู่พิพาทมีอำนาจ ต่อรองไม่เท่ากัน เช่น ข้อพิพาทแรงงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง หรือข้อพิพาทเกี่ยวกับความรุนแรง ในครอบครัวระหว่างสามีกับ ภรรยา เป็นต้น

2. ตัวแปรที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการใกล้เกลี่ยออนไลน์

การใกล้เกลี่ยออนไลน์อาจจะก่อให้เกิดตัวแปรที่จะทำให้การใกล้เกลี่ยประสบความสำเร็จล้มเหลว ได้เช่นเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากตัวแปรที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

(1) ความรู้สึกร่วมของคู่ความ (Empathy)

เนื่องจากการใกล้เกลี่ยแบบเห็นหน้ากันคู่พิพาทอยู่ต่อหน้าผู้ใกล้เกลี่ย ซึ่งสร้างความไว้วางใจในตัว ผู้ใกล้เกลี่ย แต่ในการใกล้เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์จะไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น การจับความรู้สึกจากภาษากาย (Non Verbal) ผ่านแววตา สีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงจึงทำได้ยาก วิธีแก้ปัญหา คือ คู่พิพาทต้องเตรียม ปากกา และกระดาษเพื่อจดรายละเอียดต่าง ๆ ในการใกล้เกลี่ยและกำหนดข้อบังคับให้ชัดเจน

(2) การรักษาความลับของคู่ความ

การใกล้เกลี่ยต้องกระทำโดยความลับโดยถือว่าเป็นหลัก ประการสำคัญอย่างหนึ่งของการ ใกล้เกลี่ย แต่การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือห้องสนทนา อาจไม่เป็นความลับอีกต่อไป เพราะอาจ มีการคัดลอกไฟล์ ถอดบทสนทนา หรือจับภาพหน้าจอ วิธีแก้ปัญหา คือ การนำรหัสผ่านมาใช้ในการใกล้เกลี่ย หรืออาจใช้การประชุมทางจอภาพแทนการใช้ ห้องสนทนา

(3) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

หลักการสำคัญของการใกล้เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์คือ คู่ความต้องมีความรู้ และทักษะในการ ใช้งานถึงอินเทอร์เน็ต เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นในบางครั้งกับคู่ความที่สูงวัย อาจจะขาดความเข้าใจ และไม่มี ทักษะการใช้งานได้อย่างคล่องตัว จึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้ง่าย

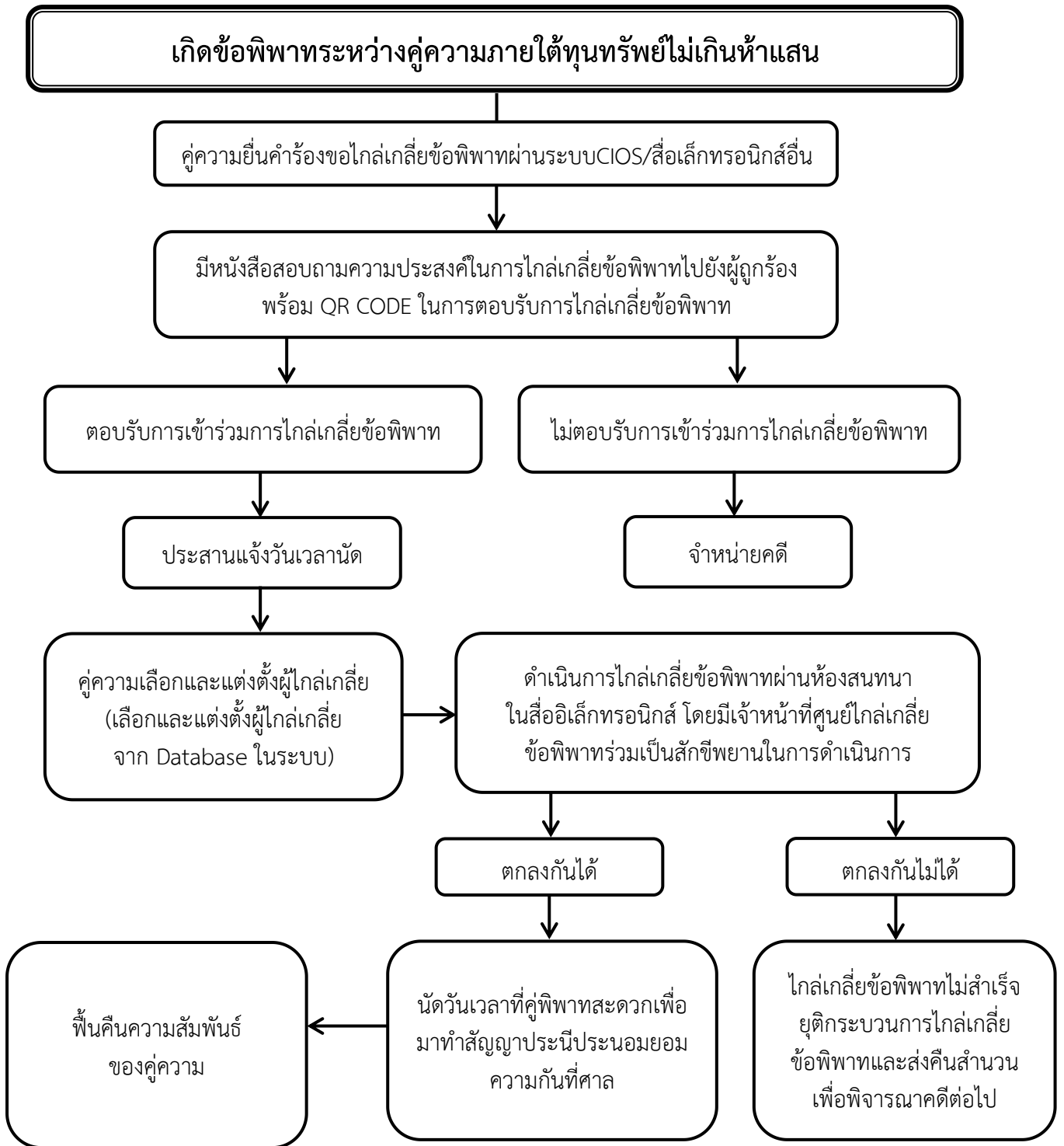
(4) การสื่อสารผ่านออนไลน์ (Misunderstanding)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์เป็นการสื่อสารผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือห้องสนทนาโดยการพิมพ์ข้อความเป็นหลัก แต่หลาย ๆ ครั้งคู่พิพาทฝ่ายที่ส่งข้อความออกไปต้องการจะสื่อความหมายอย่างหนึ่ง แต่คู่พิพาทฝ่ายที่รับสารอาจเข้าใจความหมายอีกอย่างก็ได้ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างกันอันเป็นมูลเหตุที่ทำให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ไม่ประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุปในประเด็นนี้ การไกล่เกลี่ยออนไลน์สามารถตอบโจทย์คู่ความในแง่ของความปลอดภัย ความสะดวก ความรวดเร็ว การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าคู่ความ และมีเวลาในการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่จะเกิดผลเชิงลบที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยออนไลน์ไม่ประสบความสำเร็จได้นั้น อาจจะทำให้ขาดความรู้สึกร่วมของคู่ความ การแปรสารในทางที่ผิดพลาดบกพร่องเพราะไม่ได้พูดคุยกันต่อหน้า การเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ยาก รวมถึงการรักษาความลับของคู่ความ

3. กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์

ในกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้น คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ และสัมภาษณ์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ รวมถึงผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ผ่านการทำงานแล้ว ทำให้พบขึ้นที่สามารถนำมาออกแบบเป็นกระบวนการในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในยุควิถีใหม่ ดังปรากฏในแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3 กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
 จากภาพกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดังที่ได้นำเสนอข้างต้นนั้น สามารถแยกออกมา อธิบายได้ทั้งหมด 8 ขั้นตอน ดังจะอธิบายโดยละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 คู่ความเกิดข้อพิพาทภายใต้ทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท

ในขั้นตอนนี้ เมื่อคู่ความเกิดข้อพิพาทระหว่างกันนั้น โดยมีวงเงินที่คู่ความเรียกร้องผลประโยชน์ระหว่างกัน ภายใต้ทุนทรัพย์ไม่เกิน 5 แสนบาทนั้น คู่ความสามารถพิจารณาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง หรือจังหวัดต่าง ๆ ที่คู่ความมั่นใจในความเป็นกลางของศูนย์ แล้วแสดงความต้องการเข้าไปรับบริการจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

ขั้นตอนที่ 2 การแสดงเจตจำนงเข้าสู่การไกล่เกลี่ยออนไลน์

ในขั้นตอนนี้ คู่ความสามารถแสดงเจตจำนงออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทางโทรศัพท์, อีเมล, QR Code, E-Filing หรือ CIOS หรืออุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เชิญชวนคู่ความซึ่งแต่ละช่องทางนั้น ขึ้นอยู่ความความสะดวกของคู่ความ ที่สามารถเข้าถึงศูนย์ไกล่เกลี่ยได้

ขั้นตอนที่ 3 เลือกผู้ไกล่เกลี่ย แต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่คู่ความยอมรับ

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จะดำเนินการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่คู่ความได้เลือกจากบัญชีผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ฯ ผ่าน Application ต่างๆ เช่น LINE, Microsoft Team, Zoom cloud Meeting, StreamYard หรืออุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ ที่ระบุตัวตนได้ตามวันและเวลาดนัดหมาย

ขั้นตอนที่ 4 คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์

ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ได้รับการแต่งตั้งจากศูนย์ฯ ที่ผ่านการคัดเลือกจากคู่ความแล้ว จะทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความขัดแย้งที่คู่ความไม่สามารถหาทางออกร่วมกันได้ โดยที่ผู้ไกล่เกลี่ยจะทำหน้าที่ในการสนับสนุนการพูดคุยผ่านเครื่องมือออนไลน์ที่คู่ความสะดวกใช้ร่วมกัน

ในกรณีที่ตกลงกันไม่ได้ และคู่ความประสงค์จะยุติการไกล่เกลี่ย ให้ผู้ไกล่เกลี่ยได้ดำเนินการให้คู่ความเซ็นเอกสารเพื่อยอมรับผลการยุติการไกล่เกลี่ยร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 5 คู่ความตกลงกันได้

ภายหลังที่มีการเจรจาพูดคุยกันโดยสันติวิธีแล้ว คู่ความสามารถค้นพบความต้องการที่แท้จริงของทั้งสองฝ่าย ภายใต้การสนับสนุนของผู้ไกล่เกลี่ยในกรณีที่ตกลงกันได้ ให้ผู้ไกล่เกลี่ยสอบถามความต้องการที่จริงโดยรอบด้าน ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 เขียนสัญญาประนีประนอมยอมความออนไลน์

ให้ผู้ไกล่เกลี่ย และฝ่ายเลขานุการของศูนย์ฯ ได้จัดทำร่างสัญญาประนีประนอมยอมความแล้วส่งให้คู่ความอ่านทางออนไลน์ เพื่อให้คู่ความได้มีเวลาในการแก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อความ แล้วส่งกลับมาทางอีเมล หรือช่องทางอื่นๆ ที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 7 เซ็นสัญญาประนีประนอมยอมความ

เมื่อคู่ความเห็นพ้องต้องกันในสัญญาประนีประนอมยอมความออนไลน์แล้ว ให้คู่ความเซ็นเอกสารออนไลน์ (E-Agreement) ด้วยลายเซ็นออนไลน์ (E-Signature) เพื่อยืนยันเจตจำนง หรือความต้องการที่แท้จริงที่ผ่านการพูดคุยระหว่างคู่ความและผู้ไกล่เกลี่ย

ขั้นตอนที่ 8 กระบวนการฟื้นฟูความสัมพันธ์

ขั้นตอนสุดท้าย ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดโอกาสให้คู่ความแสดงความสำนึกผิดชอบ ผ่านการขอโทษ หรือกล่าวคำขอขอบคุณระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่าย เพื่อจะได้เริ่มต้นพัฒนาความสัมพันธ์ให้ฟื้นคืนดีเช่นที่เคยเกิดขึ้นในอดีต และพร้อมจะร่วมมือกันพัฒนาการทำงาน ชุมชน และสังคมให้เจริญรุ่งเรืองต่อไป

4. ระเบียบหรือกฎเกณฑ์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยออนไลน์

เมื่อกล่าวถึงกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ที่ดำเนินการโดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ในฐานะนายทะเบียน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562 นั้น จากการศึกษาพบว่า ยังมีระเบียบที่ออกมาเพื่อรองรับกระบวนการทำงานไกล่เกลี่ยออนไลน์อย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม เมื่อศึกษาระเบียบอื่นๆ ที่ออกมาก่อนหน้านั้น พบว่า มีประกาศกระทรวงยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รายละเอียดของคำร้อง และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2562 ซึ่งประกาศในวันที่ 22 พฤศจิกายน 2562 โดยนายวิศิษฐ์ วิศิษฐ์สรอรรถ

เนื้อหาของประกาศในส่วนที่ 1 การยื่นคำร้อง ข้อ 1 ได้ระบุว่า บุคคลที่ประสงค์จะขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกับหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ยื่นคำร้องโดยทำเป็นหนังสือต่อนายทะเบียน หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นที่นายทะเบียนกำหนด

คำว่า “ช่องทางอื่นที่นายทะเบียนกำหนด” นั้น เมื่อศึกษาในรายละเอียดพบว่า เราสามารถตีความคำว่า “ช่องทางอื่น” นั้น หมายถึง “ทางออนไลน์” ได้ ทั้งนี้ นายทะเบียนอันหมายถึงอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพคงต้องออกระเบียบขึ้นมาเพื่อกำหนดให้สอดคล้องกับประกาศของกระทรวงยุติธรรมฉบับนี้ ซึ่งจะทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ สอดรับกับประกาศนี้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ สิ่งที่น่าสนใจอีกประเด็นหนึ่งคือ ก่อนหน้าประกาศกระทรวงยุติธรรมข้างต้นนั้น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ โดยนายเรืองศักดิ์ สุวารี ได้อออกระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2562 โดยเนื้อหาในหมวด 5 การดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ส่วนที่ 1 การยื่นคำร้อง ข้อ 40 บุคคลที่ประสงค์จะไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้ยื่นคำร้องโดยทำเป็นหนังสือต่อศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนซึ่งคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนา หรือสถานที่เกิดข้อพิพาท หรือตามที่คู่กรณีตกลงกันหรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นที่นายทะเบียนกำหนด และให้ออกใบรับคำขอไว้เป็นหลักฐาน

คำว่า “ช่องทางอื่นที่นายทะเบียนกำหนด” ก็มีนัยไม่แตกต่างจากประกาศกระทรวงยุติธรรมที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้นแล้ว ฉะนั้น ประเด็นนี้ ทางกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่เป็นนายทะเบียนจำต้องกำหนดให้การไกล่เกลี่ยออนไลน์เป็นช่องทางอื่น เพื่อให้กระบวนการทำงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสอดคล้องกับระเบียบของกระทรวงหรือกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพต่อไป

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผล

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนานวัตกรรมการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 2562” นั้น คณะผู้จัดทำได้มุ่งเน้นไปที่กระบวนการสร้างนวัตกรรมการไกล่เกลี่ยออนไลน์ (Process of E-Mediation) เพื่อตอบสนองต่อสังคมไทยยุคปกติใหม่ที่กำลังเข้าสู่การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ทั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ

(1) เพื่อศึกษาความหมายและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ และ

(2) เพื่อนำเสนอนวัตกรรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ที่เหมาะสมกับสังคมยุคปกติใหม่ และจากการศึกษาวิเคราะห์ และรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้านแล้ว ทำให้พบคำตอบที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาระบุความหมายและความสำคัญของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ ทำให้พบคำตอบว่าการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางออนไลน์ (E-Mediation) เป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่นำกระบวนการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการเจรจาเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงร่วมกันระหว่างคู่ความทั้งสองฝ่ายหรือมากกว่านั้น เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ห้องสนทนา (Chat Room) หรือการประชุมผ่านทางจอภาพ (Video Conferencing) และโปรแกรมห้องประชุม (Zoom Meeting) รวมถึงช่องทางอื่นๆ ที่นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งจะแตกต่างจากการไกล่เกลี่ยแบบไกล่เกลี่ยภายในห้อง (Onsite) โดยมีคู่ความเข้าร่วมพูดคุย และมีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ในการสนับสนุนกระบวนการพูดคุยเพื่อหาทางออกร่วมกัน ทั้งนี้ กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้นจะทำให้เกิดคุณูปการแก่คู่ความในมิติต่างๆ กล่าวคือ ความปลอดภัย ความสะดวก ประหยัด รวดเร็ว มีเวลาตัดสินใจ และหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า

2. จากการศึกษานวัตกรรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ที่เอื้อต่อการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2462 ที่เหมาะสมกับสังคมยุคปกติใหม่ ทำให้พบคำตอบที่น่าสนใจว่า นวัตกรรมเกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้นมีทั้งหมด 8 ขั้นตอน คือ

(1) คู่ความเกิดข้อพิพาทภายใต้ทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท

(2) การแสดงเจตจำนงเข้าสู่การไกล่เกลี่ยออนไลน์

(3) เลือกผู้ไกล่เกลี่ย และแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยที่คู่ความยอมรับ

(4) คู่ความเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์

(5) คู่ความตกลงกันได้

(6) เขียนสัญญาประนีประนอมยอมความออนไลน์

(7) เซ็นสัญญาประนีประนอมยอมความ และ

(8) กระบวนการฟื้นฟูความสัมพันธ์ จะเห็นว่า เป้าหมายของทุกกระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์นั้นคือมุ่งเน้นฟื้นฟูความสัมพันธ์ของคู่ความให้กลับมาคืนดีเช่นที่เคยเป็นมาก่อน อย่างไรก็ตามจุดอ่อนในประเด็นนี้คือ การไกล่เกลี่ยออนไลน์จะทำให้คู่ความไม่ได้มีโอกาสได้เข้าใจถึงภาษาภาษาระหว่างกันและกัน จึงอาจจะทำให้

คู่ความเข้าถึงสถานะความรู้สึกร่วม (Sympathy) ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะทำให้คู่ความเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงระหว่างกันและกัน

2. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กระทรวงยุติธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งเป็นนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ.2562 ควรกำหนดให้การไกล่เกลี่ยออนไลน์ปรากฏอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ของกรมฯ และจัดวางกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบและกลไกการไกล่เกลี่ยออนไลน์ให้เกิดเป็นรูปธรรม อีกทั้งสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนา Platform หรือ Application ขึ้นมา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้ศูนย์ต่างๆ สามารถนำไปใช้งานครอบคลุมศูนย์ต่าง ๆ ทั่วประเทศ

2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ เนื่องจากประกาศกระทรวงยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รายละเอียดของคำร้อง และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562 และระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยังมิได้ประกาศหรือระเบียบที่ออกมาเพื่อรองรับกระบวนการทำงานไกล่เกลี่ยออนไลน์อย่างชัดเจน ฉะนั้น เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์สามารถดำเนินการได้เป็นรูปธรรม และทันต่อสถานการณ์ จึงเสนอให้นายทะเบียนอันหมายถึงอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพคงต้องออกระเบียบขึ้นมาเพื่อกำหนดให้สอดคล้องกับประกาศของกระทรวงยุติธรรมฉบับนี้ ซึ่งจะทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยออนไลน์สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและประกาศของของกระทรวงยุติธรรม

บรรณานุกรม

กรมคุมประพฤติ. การระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2544.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร :อักษรเจริญทัศน์, 2554.

สำนักระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม. คู่มือการระงับข้อพิพาทสำหรับประชาชน. กรุงเทพมหานคร, บริษัทคัมปาย อิมเมจจิ้ง จำกัด, 2547.

อนันต์ จันทรภากร. ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท :การเจรจาการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท
อนุญาโตตุลาการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการพัฒนานวัตกรรมการใกล้เคียงออนไลน์ที่เอื้อต่อการใกล้เคียงของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน 2562 ในครั้งนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้เพราะการสรุปผลการระดมสมองร่วมกันในกิจกรรมถอดบทเรียนเพื่อพัฒนานวัตกรรมในกระบวนการยุติธรรมของกลุ่มการเวก โดยได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการอบรมหลักสูตรบริหารงานยุติธรรมระดับสูง (ยธส.12) สำนักงานกิจการยุติธรรม ผู้จัดทำรายงานขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาประจำกลุ่มการเวก และนางสาวรสริน ประกอบชัย ผู้ช่วยประจำกลุ่ม

คณะผู้จัดทำ

นายไฉสิต สุวินิจจิต	คณะทำงานฯ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม
นายฉัตรชัย ชุ่มศิริ	กรรมการบริหาร บริษัทหลักทรัพย์ฟินันเซีย ไซรัส จำกัด (มหาชน)
พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส	ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
นายคุณธรรม ระวังดี	ผู้อำนวยการฝ่ายคดี สายกฎหมาย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
นายธাত্রี สุนพงษ์ศรี	ผู้อำนวยการทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ กรมราชทัณฑ์
นายนรินทร์ นันทิพานิชย์	อัยการพิเศษฝ่ายคดีศาลแขวง 2 สำนักงานอัยการสูงสุด
พันตำรวจเอกหญิง นัฐภัทร สังข์ประเสริฐ	รองผู้บังคับการ กองตรวจสอบภายใน 1 สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
นายเรืองสิทธิ์ อนุชิตวงศ์	ผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ สำนักงานศาลยุติธรรม
นางสาวสนธยา บุญญภูษิต	เลขานุการกรม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
นางสุทธดา คงเดชา	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ประจำจังหวัดเพชรบุรี