

กรณีศึกษาการถอดบทเรียน : กลุ่มการเวก

“Innovation to Alternative Justice”

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พุทธศักราช 2562 กำหนดให้คู่กรณีหรือคู่ความสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งในรูปแบบไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง และไกล่เกลี่ยหลังฟ้อง เพื่อช่วยให้หน่วยงานของรัฐและภาคประชาชนสามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย อันเป็นการดำเนินการให้คู่กรณีหรือคู่ความมีโอกาสเจรจาตกลงกัน ในการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีและปราศจากการวินิจฉัยข้อพิพาท ทำให้ปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลลดน้อยลง ลดปัญหาความขัดแย้ง และเกิดความสมานฉันท์ในการยุติข้อพิพาทภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขที่บัญญัติไว้บนพื้นฐานของความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย แต่ก็ยังเกิดปัญหาในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งล้วนมาจากการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่ยุ่งยาก เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการดำเนินการมาก รวมถึงภาครัฐยังขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการไกล่เกลี่ยศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างต่อเนื่อง ขาดบุคลากรประจำศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการประสานงานและการดำเนินงาน ขาดการประสานความร่วมมือกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขาดงบประมาณในการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ไกล่เกลี่ยประจำศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขาดการพัฒนาการอบรมของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างต่อเนื่อง ขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย และขาดอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นซึ่งเป็นเครื่องมือสนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อระบุสภาพปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- 2.2 เพื่อจัดทำแนวทางข้อเสนอแนะในการเข้าถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชน เพื่อจัดทำแพลตฟอร์มในรูปแบบดิจิทัล ในอนาคตต่อไป

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พุทธศักราช 2562

ตามที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พุทธศักราช 2562 กำหนดให้คู่กรณีหรือคู่ความสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายใต้ความสมัครใจของคู่กรณีหรือคู่ความทั้งสองฝ่าย อย่างไรก็ตามปริมาณคดีที่เข้ามาสู่ศาลยังมีจำนวนมากส่งผลให้เกิดคดียางประเภทที่กฎหมายกำหนดให้ต้องเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยมีจำนวนมากเช่นกัน เพื่อเป็นการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างง่ายและทั่วถึง ระบบไกล่เกลี่ยที่สามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายจึงถือเป็นกลไกทางกฎหมายที่จำเป็นในศาลยุติธรรมทั่วประเทศ สอดคล้องกับข้อมูลสถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พุทธศักราช 2562 ได้มีการจัดตั้งศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติดังกล่าวก็ตาม แต่ก็ยังมีประชาชนที่ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐกรณีเกิดข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญาว่าสามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ก่อนฟ้องคดี ภาครัฐจึงควรมีการจัดหาระบบไกล่เกลี่ยและเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์จำนวนที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึง

มีรูปแบบการฝึกอบรมผู้ประนีประนอมหรือผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทเฉพาะทางสามารถสัมฤทธิ์ได้อย่างเข้าใจข้อพิพาท

3.2 หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา

3.2.1 แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562-2565)

มียุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ อาทิเช่น การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ทั้งทาง อาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง การสร้างความเข้าใจและการยอมรับผลดีของการนำกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมาใช้ การพัฒนาการเข้าถึงและการให้บริการที่ทันสมัยและทั่วถึง การสร้างมาตรฐาน ผู้ไกล่เกลี่ย

3.2.2 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

4.1 การลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ

4.1.8 สร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึง เน้นการสร้างหลักประกันในการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน การพัฒนากลไกช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยในการต่อสู้คดีที่มีคุณภาพมาตรฐานและเพียงพอ การให้หลักประกันสิทธิของผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหาในการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การกำหนดกรอบเวลาและขั้นตอนในกระบวนการยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพ การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เป็นธรรมและเสมอภาค และการมีมาตรการที่ละเอียดอ่อนสำหรับคดีความผิดเกี่ยวกับเพศและการจัดการคดีเกี่ยวกับกลุ่มที่มีความเปราะบาง ตลอดจนการพัฒนาวิธีพิจารณาความแพ่งและคดีปกครองเพื่อเพิ่มโอกาสของประชาชนในการเข้าถึงความยุติธรรม ปรับปรุงระบบโทษปรับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใส และระบบการช่วยเหลือผู้พ้นโทษในการกลับสู่สังคม

4.2 การกระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

4.2.5 สนับสนุนการพัฒนาพื้นที่บนฐานข้อมูลความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยการพัฒนากระบวนข้อมูลมิติต่าง ๆ ของพื้นที่ที่มีความถูกต้องแม่นยำ การเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่จะเอื้อให้ ประชาชน และภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจและการติดตามการดำเนินงานของรัฐ พัฒนากลไกเพื่อสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ รวมถึง การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น การขยายเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ชุมชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ และนำไปใช้เพื่อพัฒนาพื้นที่ ตลอดจนการเพิ่มบทบาทของสถาบันการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อร่วมพัฒนาพื้นที่และชุมชนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ

4.1 ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน

4.1.1 การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้า ของภูมิภาค ปรับรูปแบบและวิธีการดำเนินการของภาครัฐมีลักษณะที่เบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลาย รูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ มีความร่วมมือกับภาคอื่น ๆ พร้อมทั้งปรับปรุงกลไกการปฏิบัติงาน ของภาครัฐให้มีลักษณะบูรณาการ สามารถส่งเสริมภารกิจของภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงบทบาท และกลไกภาครัฐให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการประกอบการ การกำหนดกฎระเบียบที่ไม่เป็น อุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจภาคเอกชนทุกขนาดสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว

4.1.2 ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ นานาไปสู่การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย และตรวจสอบได้

3.2.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แผนแม่บทดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัล

จะมุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้เกิดบริการภาครัฐ ในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา นำไปสู่การหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือน เป็นองค์กรเดียว นอกจากนี้ รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคม และเศรษฐกิจ การบริหาร บ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ของภาครัฐ โดยยุทธศาสตร์นี้ ประกอบด้วยแผนงาน เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 4 ด้าน คือ

1. จัดให้มีบริการอัจฉริยะที่ขับเคลื่อนโดยความ ต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว
2. ปรับเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการการลงทุนในทรัพยากร การเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานรัฐ เข้าด้วยกัน
3. สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ตามมาตรฐาน open data และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคธุรกิจใน กระบวนการทำงานของรัฐ
4. พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

จะให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคน วิทยานทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐ และภาคเอกชน ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ และการพัฒนาบุคลากรในสาขาเทคโนโลยี ดิจิทัลโดยตรง ให้มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ในระดับมาตรฐานสากล เพื่อนำไปสู่การสร้างและจ้างงานที่มีคุณค่าสูงในยุค เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัย หลักในการขับเคลื่อน โดยยุทธศาสตร์นี้ประกอบด้วย แผนงานเพื่อขับเคลื่อน

ยุทธศาสตร์ 3 ด้าน คือ

1. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่ บุคลากรในตลาดแรงงานที่รวมถึงบุคลากร ภาครัฐ ภาคเอกชน บุคลากรทุกสาขาอาชีพ และบุคลากร ทุกช่วงวัย
2. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญ เทคโนโลยีเฉพาะด้านให้กับบุคลากรในสายวิชาชีพ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและ เอกชน เพื่อรองรับความต้องการในอนาคต
3. พัฒนาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถวางแผนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาภารกิจ ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากข้อมูลของ องค์กร

3.2.4 หลักนิติรัฐ (Legal State) หมายถึง การที่รัฐปกครองโดยกฎหมาย ซึ่งกฎหมายที่นำมาใช้นั้นจะต้องมาจากประชาชน ไม่ใช่มาจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่ง

3.2.5 หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หมายถึง ความเป็นธรรมที่มีอยู่ในกฎหมายหรือที่เรียกกันว่า “คุณธรรมทางกฎหมาย” อันเป็นกฎระเบียบแบบแผนที่สังคมยอมรับและยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้น

3.2.6 หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือหลักการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ธรรมาภิบาลในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีหลักพื้นฐาน 6 ประการ หลักสำคัญประการหนึ่ง คือ หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับใช้กฎหมาย การกำหนด กฎ กติกา และการปฏิบัติตามกฎกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความยุติธรรมเป็นหลัก หลักนิติธรรมในประเด็นของธรรมาภิบาลนี้ ได้นำไปปรับใช้กับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ซึ่งช่วยส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งให้เกิดความเป็นธรรมด้วย

3.2.7 ทฤษฎีการสื่อสาร

ทฤษฎีการสื่อสาร คือ การอธิบายการสื่อสารในด้านความหมาย กระบวนการองค์ประกอบ วิธีการ บทบาทหน้าที่ ผล อิทธิพล การใช้ การควบคุม แนวคิดของศาสตร์ต่าง ๆ แนวโน้มอนาคต และปรากฏการณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร แต่การอธิบายต้องมีการอ้างอิงอย่างมีเหตุผลที่ได้จากหลักฐาน เอกสาร หรือปากคำของมนุษย์

ทฤษฎี SMCR เดวิด เค.เบอร์โล (David K. Berlo) ประกอบด้วย

1) ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถเข้ารหัส (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ เพื่อผลของการสื่อสารมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่งเป็นอย่างดี และควรมีความสามารถปรับระดับข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2) ข้อมูลข่าวสาร (message) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

3) ช่องทางในการส่ง (channel) เป็นการส่งข่าวสารให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง ๕ หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือการได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

4) ผู้รับ (receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถถอดรหัสสาร (decode) เป็นผู้ที่มีความรู้ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรมเช่นเดียวกันหรือคล้ายคลึงกับผู้ส่ง จึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้

ทฤษฎี SMCR มีปัจจัยสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำการสื่อความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด มีดังนี้

1) ทักษะในการสื่อสาร (communication skills) หมายถึง ทักษะของผู้ส่งและผู้รับควรมีความชำนาญในการส่งและการรับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถเข้ารหัสสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ชัดเจน ฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้อง สละสลวย น่าอ่าน ส่วนผู้รับต้องมีความารถถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่ง โดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้

2) ทศคติ (attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับทัศนคติที่ดีต่อกัน จะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคติย่อมเกี่ยวโยงถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูด ก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดแล้ว มักจะไม่เห็นชอบด้วย และมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดนั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือน้ำเสียงการพูดก็อาจห้วน หัว ไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้ว มักจะพูดกันด้วยความไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟัง

3) ระดับความรู้ (knowledge levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกัน จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่หากระดับความรู้ของผู้ส่งและผู้รับแตกต่างกัน ผู้ส่งจะต้องปรับปรุงข้อมูลที่จะส่งให้ความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช้คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ สำนวนสลับซับซ้อน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

4) ระดับสังคมและวัฒนธรรม (socio-culture systems) ระบบสังคมและวัฒนธรรม ในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ เป็นต้น

3.2.8 ทฤษฎีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แนวคิดในการแก้ไขข้อพิพาทแบบ Win – Win Concept เมื่อมีข้อพิพาทหรือความขัดแย้งเกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุใด แนวทางในการจัดการเพื่อให้ ข้อยุติไปมีหลายแนวทาง เช่น ใช้ความรุนแรง การประท้วงอย่างสันติการบัญญัติกฎหมาย การฟ้องร้อง การให้อนุญาตตุลาการตัดสิน เหล่านี้จะช่วยแก้ไขข้อขัดแย้งได้แต่ผลที่ออกมาจะออกมาในรูปแบบของ การแพ้-ชนะ (Win- Lose) คู่กรณีจะสูญเสียซึ่งสัมพันธ์ภาพและไม่ตรีต่อกันไป ส่วนการหาทางออก ประการหนึ่งคือการหลีกเลี่ยงปัญหา แม้ว่าจะไม่มีการแพ้ชนะ แต่สภาพความขัดแย้งและข้อพิพาทจะยังคงอยู่สภาพเดิม ดังนั้นทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ไขข้อพิพาท

หรือความขัดแย้ง คือ ต้องให้ทุกฝ่ายชนะ ด้วยกันทั้งหมดตามแนวคิด Win - Win Concept โดยที่วิธีการจะให้เกิดผลดังกล่าวคือการเจรจา โกล่เกลี่ยทั้งที่มีคนกลางที่เรียกว่า Mediation และไม่มีคนกลางที่เรียกว่า Negotiation (วันชัย วัฒนศัพท์. 2550 : 11) เพราะผลการเจรจาที่ออกมาแบบชนะทุกฝ่ายนี้จะยังคงช่วยรักษาสัมพันธภาพและไม่ตรีที่ติดต่อกันของคู่กรณีได้ เพราะผลการเจรจาที่ยุติเป็นที่พอใจของทุกฝ่ายย่อมทำให้ทุกฝ่ายยังคงมองหน้ากัน ต่อไป และอยู่ร่วมกันในชุมชนได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าแนวคิด Win - Win Concept นำไปสู่การให้อภัยความสามัคคีและความสงบสุขของผู้คนในสังคม

3.3 ระเบียบวิธีการศึกษา: ศึกษาจากเอกสารวิชาการ สถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริง

จากข้อมูลการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชน กรณีเกิดข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญาภายใต้ความสมัครใจของคู่กรณีหรือคู่ความ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งและพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พุทธศักราช 2562 ของหน่วยงานที่ไกล่เกลี่ยทั้งภาครัฐและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนยังมีปริมาณการเข้าสู่การไกล่เกลี่ยของคู่กรณียังน้อยอยู่ซึ่งจะเห็นได้จากสถิติและปริมาณคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยยังน้อยอยู่จากสถิติผลงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อมูลปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และข้อมูลปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีหน่วยงานที่ไกล่เกลี่ยทั้งภาครัฐและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจำนวนน้อย มีผู้ที่ผ่านการอบรมขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยมีปริมาณน้อยเช่นกัน จึงส่งผลให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่จะทราบว่า มีหน่วยงานที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเกิดความไม่เชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงทำให้เกิดการฟ้องร้องคดีขึ้นสู่ศาลจำนวนมาก

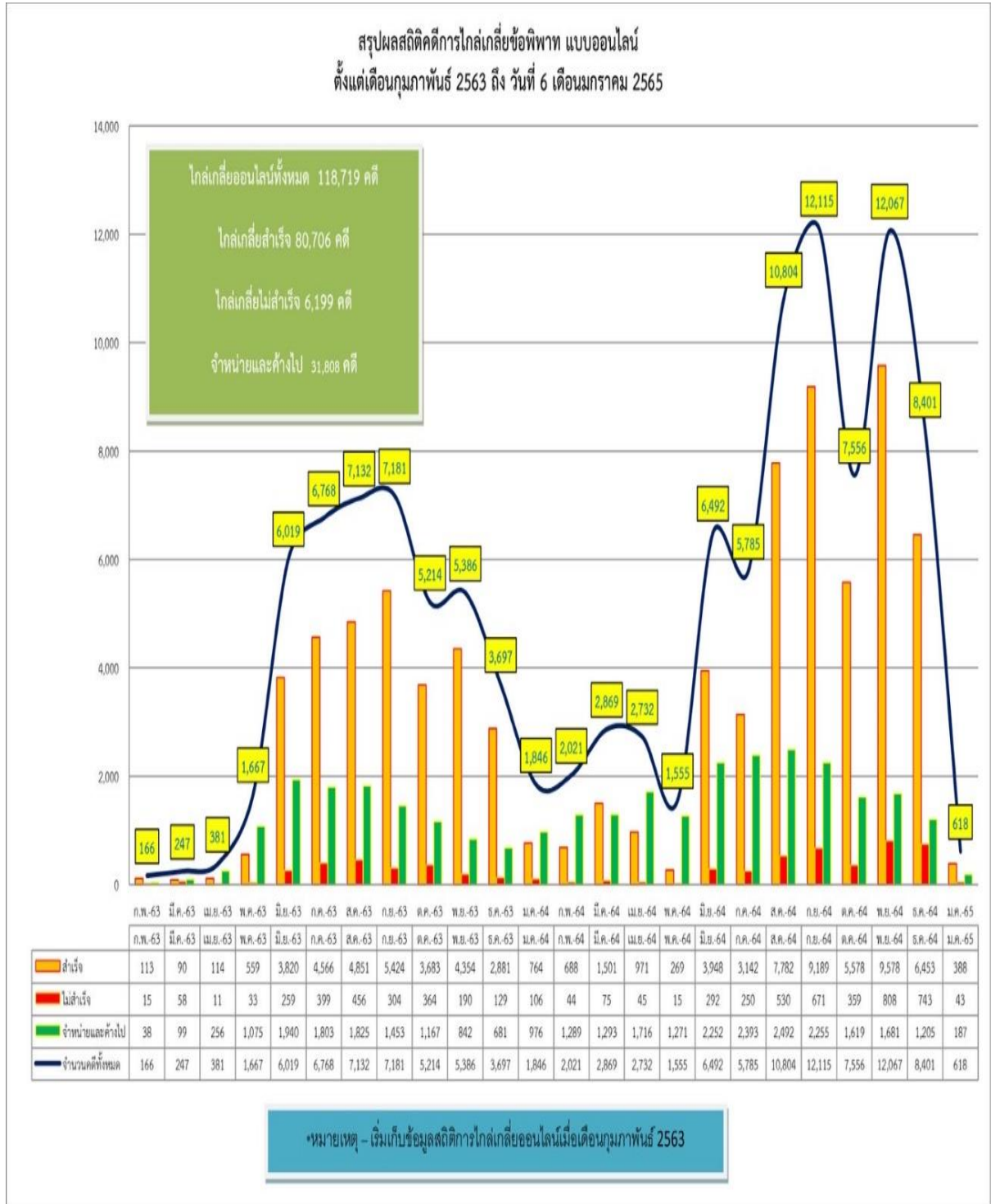
ข้อมูลสถิติการไกล่เกลี่ยของหน่วยงานภาครัฐและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน



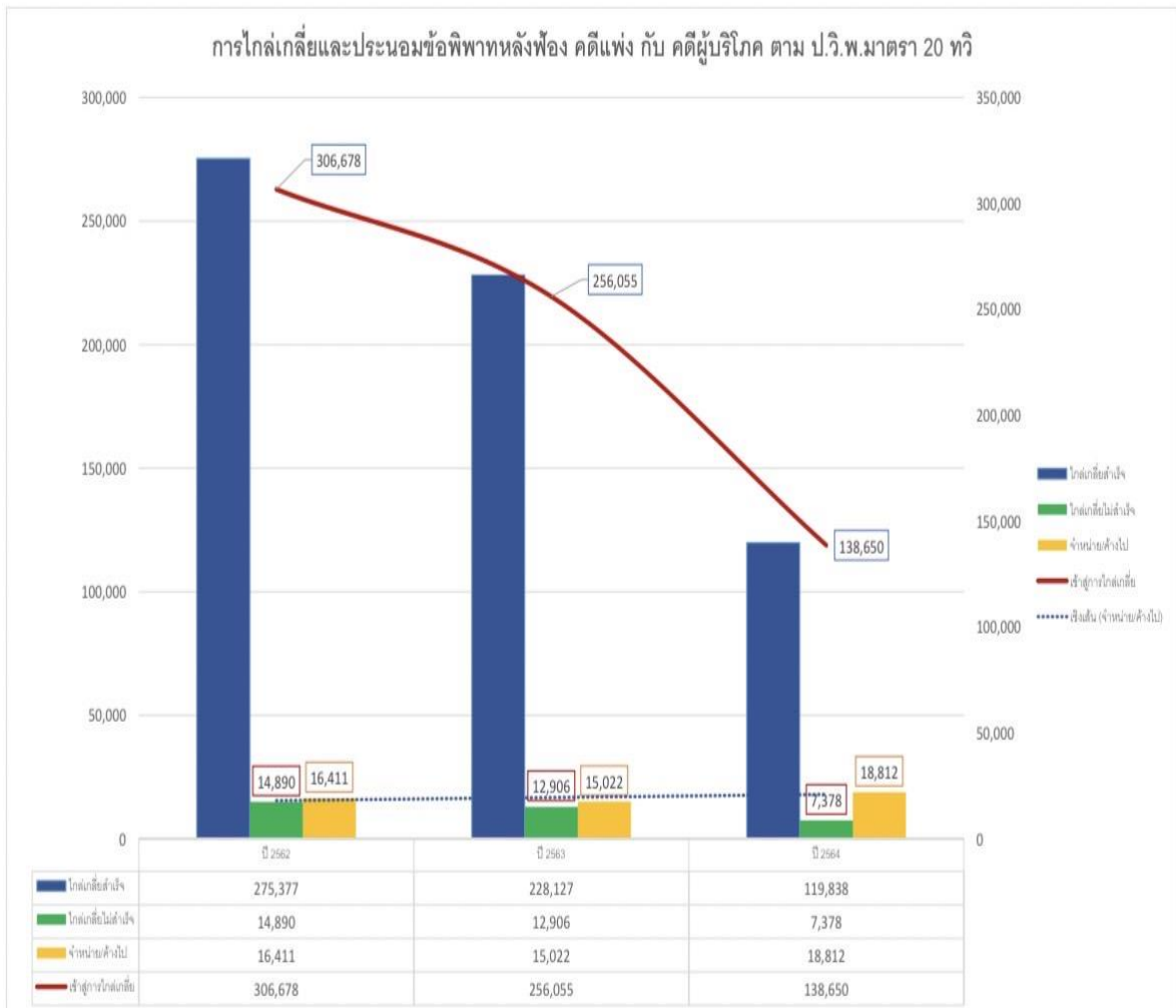
จากข้อมูลการไกล่เกลี่ยของศาลยุติธรรม สถิติคดีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบออนไลน์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2564 มีคู่ความที่เข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยมากขึ้นในทุกปี รวมทั้งเพื่อประโยชน์ของคู่ความและอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่เข้าถึงและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน สำนักงานศาลยุติธรรมมีการพัฒนารูปแบบของการไกล่เกลี่ยให้คู่ความสามารถยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ยและขอไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ผ่าน

<http://mediation.coj.go.th> ส่งผลให้คดีบางประเภทที่กฎหมายกำหนดให้ต้องเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยมีจำนวนมาก เช่นกันแต่ก็ยังคงขาดประสิทธิภาพ

ข้อมูลสถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบออนไลน์ของศาลยุติธรรม



ข้อมูลสถิติการไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาทหลังฟ้องคดีแพ่งและคดีผู้บริโภค



ดังนั้น เพื่อเป็นการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างง่ายและทั่วถึงของประชาชน ด้วยระบบไกล่เกลี่ยที่สามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายจึงถือเป็นกลไกทางกฎหมายที่จำเป็น ในศาลยุติธรรมทั่วประเทศ สอดคล้องกับข้อมูลสถิติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พุทธศักราช 2562 ได้มีการจัดตั้งศูนย์การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติดังกล่าวก็ตาม แต่ก็ยังมีประชาชนที่ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐ กรณีเกิดข้อพิพาททั้งทางแพ่งและทางอาญาว่าสามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ก่อนฟ้องคดีภาครัฐจึงควรมีการจัดการระบบไกล่เกลี่ยและเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์จำนวนที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีรูปแบบการฝึกอบรมผู้ประนีประนอมหรือผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทเฉพาะทางสามารถสัมฤทธิ์ผลได้อย่างเข้าใจข้อพิพาทได้อย่างแท้จริง จนนำไปสู่ความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. บทวิเคราะห์

4.1 สาเหตุและผลกระทบของปัญหา: ประชาชนขาดการรับรู้ ผู้ประณอมหรือผู้ไกล่เกลี่ยขาดความเชี่ยวชาญ และยังไม่มีการแยกประเภทหรือมีการฝึกอบรมผู้ประณอมหรือผู้ไกล่เกลี่ยให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทเฉพาะทางสามารถสัมฤทธิ์ผลได้อย่างเข้าใจข้อพิพาทได้อย่างแท้จริง ปัญหาการรับรู้ของประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ยังไม่มีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพ ขาดการเผยแพร่ความรู้ให้แก่ประชาชนและผลักดันให้ประชาชนใช้ศูนย์ไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาลดความขัดแย้งลดข้อพิพาท และเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีเครื่องมือและระบบการไกล่เกลี่ยทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ยังไม่มีการพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้กับผู้ไกล่เกลี่ยและผู้นำธรรมชาติในชุมชนให้มีประสิทธิภาพและสามารถไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาเดิมที่มีอยู่ในปัจจุบัน: สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน และสร้างการเข้าใจในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ประชาชนเข้าถึงและเชื่อมั่นในระบบการไกล่เกลี่ย เร่งพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution) หรือกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) เพื่อช่วยลดขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินงาน หรือลดปริมาณคดีที่จะเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม อาทิ มีการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนครอบคลุมทั่วประเทศ มีการอบรมผู้นำชุมชนให้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการยุติธรรมทางเลือก การสร้างความสมานฉันท์ภายในชุมชน หรือการไกล่เกลี่ยประณอมยอมความ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันในศาลยุติธรรมมีระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอิเล็กทรอนิกส์ที่ศาลใช้ แต่ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งประชาชนไม่เลือกที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้ยังมีคดีที่ฟ้องร้องเข้าสู่ศาลในปริมาณที่ไม่ลดลงมากนัก

4.3 นวัตกรรมแก้ไขปัญหา: สร้างเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนเข้าถึงระบบไกล่เกลี่ยด้วยระบบออนไลน์ และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนด้วยสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงง่ายในแพลตฟอร์ม (Platform) โดยต้นแบบจะใช้กับสังคมเมืองและผู้นำชุมชนที่มีความพร้อมก่อนในเบื้องต้น และสำหรับชุมชนที่ห่างไกลและไม่มีเครื่องมือที่สามารถใช้ระบบออนไลน์ได้ คือ การสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้นำชุมชน จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงให้ประชาชนเชื่อมั่นในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จนนำไปสู่การติดต่อประสานงานเข้าเจรจาไกล่เกลี่ย ที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยในเขตชุมชนนั้น ๆ

โดยกลุ่มข้อเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์ม ดังนี้

Platform Mediation Model

Function ที่ตอบโจทย์การใช้งานในปัจจุบันจากเดิมที่เป็นเชิงรับจะเปลี่ยนมาสู่การเรียนรู้เชิงรุกผ่านประมวลผลของ data โดย Platform นี้จะเป็นตัวกลางที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างหลายหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์ในการไกล่เกลี่ยกับประชาชน เสนอแนวทางออกที่ตรงจุดและตรงกับกำลังความสามารถนำไปสู่ความประณอมยอมความที่สำเร็จและปฏิบัติได้จริง ซึ่งเป็นการออกแบบที่เข้าใจและเข้าถึงทั้งในพฤติกรรมของประชาชนและเน้นให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขได้จริง นอกจากนี้ เพื่อประโยชน์ในการสร้างความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยในแก่ประชาชน รูปแบบของ Platform ควรจะเชิงรุกร่วมมือกับหน่วยงานเอกชน

และมีข้อมูลที่เข้าใจง่ายในแง่ประชาสัมพันธ์ที่ตรงจุดและเข้าถึงประชาชน

การสร้าง Mediation Platform ที่ Easy Access ควรมีปัจจัยดังนี้

1. ออกแบบให้เป็น behavior design ที่ประชาชนสามารถใช้ search engine ด้วย keyword ที่ง่าย ๆ กรณีที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องไกลเกลี่ย
2. เชื่อมโยงประชาชนที่ใช้งานเข้าด้วยกัน เพื่อทราบถึงข้อจำกัดและข้อมูลอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา platform
3. สร้าง platform ที่ใช้งานง่ายสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม หากติดขัด ควรมี service 24/7 ในการให้ความช่วยเหลือ
4. ระบบภายในจะเป็นสร้างที่น่าเชื่อถือและเชื่อมั่น สอดคล้องและตรงกับหลักเกณฑ์ที่ยอมรับตามกฎหมายและมาตรฐาน เช่น มีระบบการพิสูจน์และยืนยันตนที่ไม่ยุ่งยาก
5. ไม่ยึดติดกับแนวปฏิบัติ ธรรมเนียม หรือรูปแบบของความเป็นระบบราชการมากเกินไป แต่สามารถสะท้อนให้เห็นความเป็นองค์กรได้ เน้นที่ประชาชนผู้ใช้บริการ Platform

ตัวอย่าง Platform ในรูปแบบเน้น market

Platform Design Canvas

<p>Platform Owners</p> <p>The platform's owners own the platform, have the ultimate decision-making authority, and control the platform's financial destiny.</p>	<p>Enabling Services (Platform to Partners)</p> <p>Enabling services are the platform's services that help partners overcome their own problems and have access to the platform's network. These services are designed to help partners overcome their own problems.</p>	<p>Core Value Proposition</p> <p>The platform's core value proposition is the primary benefit that the platform provides to its partners. This benefit is the primary reason why partners use the platform.</p>	<p>Transactions</p> <p>The platform's transactions are the primary interactions between the platform and its partners. These transactions are the primary way that the platform provides value to its partners.</p>	<p>Partners</p> <p>Partners are the primary users of the platform. They are the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>
<p>Platform Stakeholders</p> <p>Platform stakeholders are the primary users of the platform. They are the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>	<p>Empowering Services (Platform to Peer Producers)</p> <p>Empowering services are the platform's services that help peer producers overcome their own problems and have access to the platform's network. These services are designed to help peer producers overcome their own problems.</p>	<p>Secondary Value Proposition</p> <p>The platform's secondary value proposition is the secondary benefit that the platform provides to its partners. This benefit is the secondary reason why partners use the platform.</p>	<p>Value Capture Mechanism</p> <p>The platform's value capture mechanism is the primary way that the platform captures value from its partners. This mechanism is the primary way that the platform generates revenue.</p>	<p>Peers (Producers) [1]</p> <p>Peers (Producers) are the primary users of the platform. They are the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>
<p>Platform Stakeholders</p> <p>Platform stakeholders are the primary users of the platform. They are the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>	<p>Empowering Services (Platform to Peer Consumers)</p> <p>Empowering services are the platform's services that help peer consumers overcome their own problems and have access to the platform's network. These services are designed to help peer consumers overcome their own problems.</p>	<p>Infrastructures and Core Components</p> <p>The platform's infrastructures and core components are the primary way that the platform provides value to its partners. These components are the primary way that the platform generates revenue.</p>	<p>Interaction Diver(s)</p> <p>The platform's interaction diver(s) are the primary way that the platform provides value to its partners. These interaction diver(s) are the primary way that the platform generates revenue.</p>	<p>Peers (Producers) [2]</p> <p>Peers (Producers) are the primary users of the platform. They are the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>
<p>Platform Stakeholders</p> <p>Platform stakeholders are the primary users of the platform. They are the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>	<p>Empowering Services (Platform to Peer Consumers)</p> <p>Empowering services are the platform's services that help peer consumers overcome their own problems and have access to the platform's network. These services are designed to help peer consumers overcome their own problems.</p>	<p>Infrastructures and Core Components</p> <p>The platform's infrastructures and core components are the primary way that the platform provides value to its partners. These components are the primary way that the platform generates revenue.</p>	<p>Network effects</p> <p>The platform's network effects are the primary way that the platform provides value to its partners. These network effects are the primary way that the platform generates revenue.</p>	<p>Peers (Consumers) [1]</p> <p>Peers (Consumers) are the primary users of the platform. They are the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>
<p>Platform Mission</p> <p>The platform's mission is the primary reason why the platform exists. This mission is the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>	<p>Empowering Services (Platform to Peer Consumers)</p> <p>Empowering services are the platform's services that help peer consumers overcome their own problems and have access to the platform's network. These services are designed to help peer consumers overcome their own problems.</p>	<p>Infrastructures and Core Components</p> <p>The platform's infrastructures and core components are the primary way that the platform provides value to its partners. These components are the primary way that the platform generates revenue.</p>	<p>Virality Mechanism</p> <p>The platform's virality mechanism is the primary way that the platform provides value to its partners. This mechanism is the primary way that the platform generates revenue.</p>	<p>Peers (Consumers) [2]</p> <p>Peers (Consumers) are the primary users of the platform. They are the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>
<p>Platform Mission</p> <p>The platform's mission is the primary reason why the platform exists. This mission is the primary source of value for the platform and the primary reason why the platform exists.</p>	<p>Empowering Services (Platform to Peer Consumers)</p> <p>Empowering services are the platform's services that help peer consumers overcome their own problems and have access to the platform's network. These services are designed to help peer consumers overcome their own problems.</p>	<p>Infrastructures and Core Components</p> <p>The platform's infrastructures and core components are the primary way that the platform provides value to its partners. These components are the primary way that the platform generates revenue.</p>	<p>Virality Mechanism</p> <p>The platform's virality mechanism is the primary way that the platform provides value to its partners. This mechanism is the primary way that the platform generates revenue.</p>	<p>Vale Units</p> <p>The platform's vale units are the primary way that the platform provides value to its partners. These vale units are the primary way that the platform generates revenue.</p>

4.4 สรุปและข้อเสนอแนะ จัดให้มีแพลตฟอร์ม (Platform) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลให้หน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีช่องทางการสื่อสาร การให้ความรู้ ให้แก่ประชาชน และผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนอมข้อพิพาท รวมถึงพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนอมให้มีทักษะเฉพาะด้าน ในขณะเดียวกันแพลตฟอร์ม (Platform) นี้ยังทำหน้าที่ค้นหาหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่เรื่องไกล่เกลี่ย ที่ตรงกับข้อพิพาทของประชาชนผ่านการประมวลผลในรูปแบบ AI ทำให้มีความแม่นยำสูงอันเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมและรูปแบบข้อพิพาทหรือคดีของประชาชน และให้ประชาชนเข้าถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกระบวนการยุติธรรม โดยจัดทำแพลตฟอร์ม (Platform) ในรูปแบบดิจิทัลในอนาคตต่อไป



ภาคผนวก ก
รายนามสมาชิกกลุ่มการะเวก

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด
๑	ว่าที่ร้อยเอก กนกศักดิ์ แถวทิม	พนักงานคุมประพฤติชำนาญการพิเศษ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดตลาดหลุมแก้ว กรมคุมประพฤติ
๒	นายธนเสฏฐ์ ตุ่มทอง	ประธานสภาทนายความจังหวัดพัทธยา สภาทนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์
๓	นายจุลภควัฒน์ ศรีสุวรรณ	อุปนายกสมาคมศูนย์ข่าวเยาวชนชนไทย สมาคมศูนย์ข่าวเยาวชนชนไทย
๔	นางสาวนิตยาภรณ์ วงศ์คำ	นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ กรมคุ้มครองผู้บริโภคด้านสลาก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๕	พระปราโมทย์ วาทโกวิโท	อาจารย์ประจำหลักสูตรสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๖	นางสาวเพชรรัตน์ สพรังผล	ผู้พิพากษาศาลชั้นต้นประจำสำนักประธานศาลฎีกา สำนักงานศาลยุติธรรม
๗	นางสาวภัทรี จริยเดชกุล	นิติกรชำนาญการพิเศษ กองการเจ้าหน้าที่ กรมที่ดิน
๘	นางสาวศิริภาณี วงศ์ชนะบุรณ์	พนักงานสอบสวนคดีพิเศษชำนาญการพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
๙	นางสาวศิรินันท์ ไต้ะนาค	นิติกรชำนาญการพิเศษ กองกฎหมายและระเบียบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
๑๐	นายสมศักดิ์ คงเทพ	นิติกรชำนาญการพิเศษ กองอุทธรณ์ภาษี กรมสรรพากร
๑๑	นางสาวสุดาพร สกุลดี	นิติกรชำนาญการพิเศษ สถาบันวิจัยและพัฒนา กระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม

บรรณานุกรม

ทฤษฎีการสื่อสาร. downloadable from

<https://www.stou.ac.th/offices/rdec/patch/main/structure/3860100704945/การจัดรายการวิทยุ-pdf/บทที่ ๒.pdf>

แนวคิดการไกล่เกลี่ยเพื่อยุติข้อพิพาทคดีอาญาในชั้นพิจารณาคดีของศาล. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๒ เดือน กรกฎาคม-ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ประกาศสำนักงานกิจการยุติธรรม เรื่อง แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๕. downloadable from

http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/137/T_0021.PDF

ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐). downloadable from

http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แผนแม่บทดิจิทัล. Downloadable from

<https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF>
