

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ถอดประสบการณ์ผู้พิพากษาสมทบในบทบาทผู้ไกล่เกลี่ยคดีครอบครัว ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดเชียงใหม่” นี้จะได้นำเอาแนวคิดทฤษฎีหลัก ๆ ที่สำคัญดังต่อไปนี้ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory)
- 2.2 ทฤษฎีโครงสร้างและประเภทของครอบครัว (Structural-Functional Theory)
- 2.3 ทฤษฎีการระงับข้อพิพาท (Conflict Resolutions Theory)
- 2.4 ทฤษฎีประโยชน์และบริการสาธารณะ (Public Interest and Public Service Theory)
- 2.5 แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice)
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological Theory)

2.1 ทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory)

ทฤษฎีความขัดแย้ง เป็นทฤษฎีที่มีรากฐานของสมมุติฐานที่มองว่าสังคมเป็น ระบบที่มี ลักษณะซับซ้อนของความไม่เท่าเทียมกัน (Inequality) จึงนำมาซึ่งความขัดแย้ง (Conflict) และ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคม Marxist มีแนวความคิดว่า สังคมนั้นไม่ได้มีความเป็น อันหนึ่งอันเดียวกันเป็นเรื่องความขัดแย้งจนถึงครอบครัวชั้น สังคมนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของการ แบ่งแยก (Division) อันเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม นักสังคมวิทยากลุ่มความขัดแย้งทาง สังคมจะพยายามค้นหาว่า ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ชั้นทางสังคม เชื้อชาติ กลุ่มชน เพศ และอายุ มีความ เกี่ยวพันกับความไม่เท่าเทียมของการกระจายทรัพยากรที่มีคุณค่าในสังคม ได้แก่ เงิน อำนาจ การศึกษา และเกียรติยศทางสังคมอย่างไร นอกจากนี้นักวิชาการในกลุ่มความขัดแย้งทางสังคมจะ มองว่า ในสังคมเกิดการแข่งขันกัน เพราะในสังคมมีความขัดแย้งกันอันเนื่องมาจากคนกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมได้รับผลประโยชน์และผลตอบแทนที่ไม่เท่าเทียมกัน สิ่งตอบแทนและผลประโยชน์ ที่คนในสังคมได้รับมีความแตกต่างกันออกไป ตามตำแหน่งและหน้าที่ทางสังคม นักสังคมวิทยา ในกลุ่มนี้ยังมองว่า สังคมมีความขัดแย้งกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้สังคมมีการเคลื่อนไหว และเปลี่ยนแปลงตามมา

Ralf Dahrendorf (อ้างใน ชัชรี นฤทุม, 2005:19) ได้เสนอแนวความคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดของมาร์กซิสต์ ซึ่งเชื่อว่าชนชั้นในสังคมเกิดจากปัจจัยการผลิตและเสนอว่า ความไม่เท่าเทียมกันในสังคมนั้นเกิดจากความไม่เท่าเทียมกันในเรื่องของสิทธิอำนาจ (Authority) กลุ่มที่เกิดขึ้นภายในสังคมสามารถแบ่งออกได้เป็นสองประเภทคือ กลุ่มที่มีสิทธิอำนาจกับกลุ่มที่ไม่มีสิทธิอำนาจ สังคมจึงเกิดกลุ่มแบบไม่สมบูรณ์ (Quasi-Groups) ของทั้งสองฝ่ายที่ต่างก็มีผลประโยชน์แอบแฝง (Latent Interest) อยู่เบื้องหลัง ดังนั้น แต่ละฝ่ายจึงต้องพยายามรักษาผลประโยชน์ของตนเอาไว้ โดยมีผู้นำทำหน้าที่ในการเจรจาเพื่อปรองดองผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะรุนแรงมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับการจัดการและการประสานผลประโยชน์ของกลุ่มที่ครอบงำ โดย Ralf Dahrendorf ได้เสนอความคิดว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นผลมาจากความกดดันจากภายนอก โดยสังคมอื่น ๆ และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถควบคุมได้ด้วยการประนีประนอม ตามแนวความคิดของ Dahrendorf ความขัดแย้งสามารถทำให้โครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงได้ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง ความรวดเร็วของการเปลี่ยนแปลง และขนาดของการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลง เช่น อำนาจของกลุ่ม ความกดดันของกลุ่ม

Baron and Paulus (อ้างใน โยธิน ศันสนยุทธ์, 2535:125) กล่าวว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในครอบครัว ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม การต่อรองและการไกล่เกลี่ยเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ยเป็นวิธีที่ได้ผลวิธีหนึ่งในการแก้ปัญหาความขัดแย้งซึ่งมีเทคนิคต่าง ๆ ที่ช่วยให้เกิดความเห็นคล้อยจองกันได้

สุรินทร์ รณเกียรติ (อ้างใน ชัชรี นฤทุม, 2549:50) ได้อธิบายแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความขัดแย้ง ว่าเมื่อนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม สิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ก็คือ “ความขัดแย้ง” แม้ว่าจะไม่มีสิ่ง que ทุกคนปรารถนา แต่บางครั้งผลของความขัดแย้งก็ก่อให้เกิดประโยชน์ได้เช่นกัน ในเมื่อนุษย์ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้ การเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง การเรียนรู้และเข้าใจความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น

หัวใจของกลุ่มทฤษฎีความขัดแย้ง ทางสังคม มีจุดมุ่งประเด็นว่า การขัดแย้ง ต้องนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ความขัดแย้งต่าง ๆ ที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคคล หรือสังคมให้ถือว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ดี มีประโยชน์ เพราะเป็นการนำไปสู่ภาวะใหม่ ที่ดีกว่าเดิม ความขัดแย้งมิใช่ปรากฏการณ์ ปกติย่อยในสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมมนุษย์ หรือสัตว์ก็ตาม หากเป็นปรากฏการณ์ที่มีอยู่ทั่วไป และเป็นสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้น ซึ่งโดยรวมแล้วมักนำไปสู่สภาวะใหม่ที่ดีกว่าเก่าเสมอ ด้วยเหตุนี้ จึงไม่ควรมองพฤติกรรมขัดแย้ง ว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่ดี หรือเป็นปรากฏการณ์ ที่ผิดปกติแต่อย่างใด

2.2 ทฤษฎีโครงสร้างและประเภทของครอบครัว (Structural-Functional Theory)

ครอบครัวเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคม ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเด็กและเยาวชน สภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปี่ยมไปด้วยความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจ ย่อมหล่อหลอมให้เด็กเติบโต กลายเป็นบุคคลที่สามารถพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพของประเทศชาติต่อไปในวันข้างหน้า เมื่อบุคคลเติบโตมาท่ามกลางการขาดความอบอุ่นและเป็นมิตรภายในบ้านแล้ว ก็ยากที่จะสร้างสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น ๆ ภายนอกครอบครัวได้

Durkheim, parsons, Merton และคณะ (อ้างในอนันต์ อาภาภิรมย์, 2517:38) กล่าวว่า ในสังคมปกติ โครงสร้างและหน้าที่ของสังคมหรือครอบครัวก็จะปกติกล่าวคือ สมาชิกในครอบครัวจะมีการปฏิบัติตามสถานภาพบทบาทและหน้าที่ของตน จึงทำให้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวดำเนินไปด้วยดี ส่วนครอบครัวที่ไม่ปกติหรือมีปัญหา นั่นก็คือครอบครัวที่มีปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพของสมาชิกในครอบครัว จึงทำให้สภาพของโครงสร้างและหน้าที่ของครอบครัวผิดปกติ เมื่อโครงสร้างของครอบครัวผิดปกติ เช่น บิดามารดาถึงแก่กรรม หย่าร้าง แยกกันอยู่ หรืออื่น ๆ จึงทำให้ครอบครัวไม่สามารถทำหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์ การอบรมเลี้ยงดูสมาชิกของครอบครัวจึงไม่สามารถจะกระทำได้ดีเต็มที่ สมาชิกของครอบครัวบางส่วนจึงมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปทัสถานของสังคม เช่น การก่ออาชญากรรมประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

ครอบครัว เป็นหน่วยของเครือญาติ ที่เริ่มด้วยการที่ชายหญิงคู่หนึ่งตัดสินใจร่วมกันว่าจะตั้งหน่วยใหม่ขึ้นในสังคมบุคคลทั้งสองมีความผูกพันกัน และมีความรับผิดชอบต่อกันหลายอย่างในขณะเดียวกัน บุคคลอื่นอาจล่วงล้ำในสิทธิและหน้าที่ของคนทั้งสองที่มีต่อกันไม่ได้ โดยเฉพาะสิทธิที่สำคัญที่สุดคือ สิทธิในทางเพศ ความสัมพันธ์ทางเพศของคู่สมรส ย่อมทำให้เกิดบุตรตามสายเลือด ซึ่งทำให้ครอบครัวนั้นมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น สำหรับคู่สมรสที่ไม่สามารถให้กำเนิดบุตรได้ สังคมอนุญาตให้รับเด็กอื่นมาเป็นบุตรบุญธรรม โดยผ่านขั้นตอนตามกฎหมายให้ถูกต้อง ครอบครัวอาจอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มหลายชั่วอายุคน หรือสมาชิกในครอบครัวแยกตนออกไปสร้างครอบครัวใหม่ อย่างไรก็ตามครอบครัวในสังคมต่าง ๆ ย่อมมีโครงสร้างและลักษณะแตกต่างกัน โดยครอบครัวแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ครอบครัวเล็ก (Nucleus Family) ได้แก่ ครอบครัวที่ประกอบไปด้วยบิดามารดา และบุตรที่ยังไม่ได้สมรสอาศัยอยู่ด้วยกัน ครอบครัวเล็กมักปรากฏในสังคมอุตสาหกรรม หรือสังคมเมือง

2. ครอบครัวใหญ่ (Extended Family) ได้แก่ ครอบครัวที่มีสมาชิกเพิ่มเติมมากกว่า บิดามารดาและบุตรอาจมี ปู่ ย่า ตา ยาย พี่ ป้า น้า อา ญาติเกี่ยวดองอาศัยอยู่ด้วยกัน โดยบุตรที่แต่งงานแล้วอาจจะมาอยู่ภายในหลังคาเรือนเดียวกันระบบครอบครัวใหญ่ มักมีในสังคมเกษตรหรือสังคมที่ยังไม่มีการพัฒนาอุตสาหกรรม

ส่วนครอบครัวปฐมนิเทศ (Family of Procreation) ได้แก่ ครอบครัวที่บุคคลก่อให้เกิดขึ้น โดยการสมรส ครอบครัวแห่งการสร้างความรักใหม่ ในเบื้องต้นอาจเป็นแบบครอบครัวเล็กก่อน แล้วกลายเป็นครอบครัวขยายก็ได้ หรืออาจเป็นการไปอาศัยอยู่กับญาติพี่น้องก่อนก็ได้ จุดสำคัญที่เห็นก็คือ ครอบครัวที่เกิดขึ้นโดยการสมรสเพื่อมีบุตรหลานต่อไป การศึกษาทฤษฎีโครงสร้างและประเภทของครอบครัวแต่เดิม โครงสร้างครอบครัวเป็นแบบเล็ก ๆ Nucleus Family ครอบครัวขยาย โครงสร้างครอบครัวเล็ก แต่ในปัจจุบันเป็นลักษณะไม่ใช่ครอบครัวขยาย เป็นโครงสร้างครอบครัวเล็ก ๆ มีแนวโน้มก่อให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้น

2.3 ทฤษฎีการระงับข้อพิพาท (Conflict Resolutions Theory)

ข้อพิพาทเป็นสิ่งที่อยู่ในทุกสังคม แต่ละสังคมก็มีวิธีการในการระงับข้อพิพาทที่เป็นแนวทางต่างกันล้วนขึ้นอยู่กับพัฒนาการของประเพณีวัฒนธรรมแต่ละสังคม ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับครอบครัวในทุกสังคม เฉพาะอย่างยิ่งสังคมสมัยใหม่ และกระบวนการระงับข้อพิพาทมักจะมีรูปแบบที่แตกต่างจากข้อพิพาททั่วไป ๆ ทั้งนี้ ข้อพิพาทกับครอบครัวจะเกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัวที่เป็นเด็ก ซึ่งมักจะมีวิธีทำงานที่เป็นการเฉพาะ และจะสังเกตเห็นได้ว่า ในกระบวนการทำงานเหล่านี้มักจะถูกทำให้วิธีพิจารณาไม่เป็นทางการ ลดขั้นตอน รูปแบบต่าง ๆ ลงและมักจะทำกันในกระบวนการเจรจาหาข้อยุติที่ข้อพิพาทที่เป็นทางออกทุก ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน ในแนวคิดของการระงับข้อพิพาทประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีย่อย ๆ ดังต่อไปนี้

2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง (Negotiation)

แม้กฎหมายจะได้นำวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยเข้ามาไว้ในการค้าแต่กฎหมายก็ไม่ได้กำหนดวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยไว้ให้ ดังนั้น จึงเป็นกรณีที่ต้องใช้ประสบการณ์ของผู้พิพากษาสมทบที่จะดึงประสบการณ์ต่าง ๆ มาไว้ให้เกิดประโยชน์ มีผู้เสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองไว้ว่า ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

กระบวนการเจรจาต่อรอง (Negotiation Process) หมายถึงกระบวนการของผู้ที่ต้องการแก้ไขปัญหาซึ่งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในชีวิตประจำวันและAntony Robbins (อ้างในสิทธิพงศ์ สิทธิจักร, 2535:67-70) ได้เสนอรูปแบบกระบวนการเจรจาต่อรอง ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) ขั้นเตรียมการและวางแผน (Preparation and Planning) ก่อนเริ่มลงมือเจรจาทันทีต้องทำการบ้านล่วงหน้ามาก่อน โดยต้องตอบคำถามต่อไปนี้ได้อย่างคล่องแคล่วชัดเจน เช่น ข้อขัดแย้งที่เจรจามีลักษณะอย่างไร มีความเป็นมาอย่างไรจึงต้องเกิดมีการเจรจาขึ้น มีใครที่เกี่ยวข้องบ้าง และการรับรู้ของแต่ละคนที่มีต่อข้อขัดแย้งนี้เป็นอย่างไร ฝ่ายท่านต้องการได้อะไร

จากการเจรจาครั้งนี้ อะไรคือเป้าหมายของท่าน ดังนั้นในการเจรจาต่อรองเรื่องนี้ จึงเป็นประเด็นหลักที่ต้องไม่ยอมให้ประเด็นอื่นเข้ามาบดบังหรือแย่งความสำคัญไป ท่านจึงต้องเขียนบันทึกเป้าหมายของท่านเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน โดยระบุผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการเจรจา ตั้งแต่ระดับที่หวังจะได้มากที่สุด (Most Hopeful) เรื่อยลงไปจนถึงระดับต่ำสุดที่สามารถรับได้ (Minimally Acceptable) และต้องยึดมั่นเกณฑ์ดังกล่าวไว้ในใจเสมอ

ในขณะเดียวกันเมื่อท่านรู้เราแล้วก็จำเป็นต้องรู้เขาคด้วย โดยต้องทำการประเมินให้ได้ว่าเป้าหมายของฝ่ายตรงข้ามคืออะไร มีคำถามอะไรบ้างที่คาดว่าจะถูกซักถาม ฝ่ายตรงข้ามข้ามจะมีจุดยืนอย่างไรต่อการเจรจา มีผลประโยชน์ซ่อนเร้นอื่นใดบ้างที่มองไม่เห็นแต่ฝ่ายตรงข้ามถือว่าสำคัญมีอะไรบ้างที่ฝ่ายนั้นจะกำหนดขึ้นเพื่อเจรจาต่อรอง เป็นต้น เมื่อท่านสามารถคาดหมายจุดยืนของกลุ่มนี้ได้ล่วงหน้าแล้ว ต่อจากนี้ท่านก็มีหน้าที่ต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ตามประเด็นเหล่านี้เพื่อจะได้เจรจาโต้ตอบได้ด้วยข้อมูลและตัวเลขต่าง ๆ ที่สนับสนุนจุดยืนของท่านให้มีความหนักแน่นยิ่งขึ้น

หลังจากได้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จะต้องกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) ของการเจรจา โดยทางเลือกที่ดีที่สุดที่เป็นข้อตกลงของการเจรจาต่อรอง (Best Alternative to a Negotiated Agreement or BATNA) กล่าวคือ BATNA จะเป็นตัวกำหนดว่า มูลค่าที่ต่ำสุดที่สามารถรับได้จากข้อตกลงของการเจรจานี้เป็นเท่าไร หากได้มูลค่าที่สูงกว่านี้ก็เป็นเรื่องที่ดี อย่างไรก็ตามในทางกลับกันผู้เจรจาไม่ควรคาดหวังถึงความสำเร็จของการเจรจาโดยไม่มอง BATNA ของฝ่ายตรงข้าม

2) ขั้นตอนกำหนดกฎกติกาพื้นฐาน (Definition of Ground Rules) หลังจากที่ได้วางแผนและกำหนดกลยุทธ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรเริ่มหารือกับฝ่ายตรงข้ามถึงกติกาพื้นฐานและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาว่าจะดำเนินการอย่างไร ผู้ใดจะเป็นผู้เจรจาต่อรองและจะเจรจาที่ใดข้อจำกัดเรื่องเวลา มีหรือไม่ หากมีจะดำเนินการอย่างไร พร้อมกำหนดประเด็นที่เจรจาและวิธีดำเนินการ ในขั้นตอนนี้ทั้งสองฝ่ายอาจแลกเปลี่ยนข้อเสนอหรือความต้องการของฝ่ายตนในเรื่องที่จะเจรจาต่อไป

3) ขั้นทำความเข้าใจและหาเหตุผลสนับสนุน (Clarification and Justification) หลังจากที่ยกทั้งสองฝ่ายได้แลกเปลี่ยนข้อเสนอเบื้องต้นที่เป็นจุดยืนแล้ว ขั้นต่อไปแต่ละฝ่ายจะอธิบายขยายความ ทำความชัดเจน เสนอแนะและหาเหตุผลเพื่อสนับสนุนจุดยืนเดิมของตน ขั้นตอนนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นการเผชิญหน้ากัน แต่ถือเป็นโอกาสดีที่แต่ละฝ่ายจะได้เรียนรู้ได้ให้การศึกษาหรือได้แจ้งให้ทราบซึ่งกันและกันเกี่ยวกับประเด็นเจรจาว่ามีความสำคัญอย่างไร และแต่ละฝ่ายจะบรรลุความต้องการของตนเองได้อย่างไร

4) ขั้นต่อรองและแก้ปัญหา (Bargaining and Problem Solving) ความสำคัญของกระบวนการเจรจาต่อรองก็คือมีทั้งการให้และการรับ (Give and Take) เพื่อให้ได้ข้อยุติเกิดขึ้น ทั้งสองฝ่ายจำเป็นต้องโอนอ่อนผ่อนปรนซึ่งกันและกัน

5) ขั้นจบการเจรจาและนำสู่การปฏิบัติ (Closure and Implementation) ขั้นสุดท้ายของกระบวนการเจรจาต่อรองคือ การได้ข้อตกลงอย่างเป็นทางการซึ่งจะต้องดำเนินการในรายละเอียด และจัดทำขั้นตอนสู่การปฏิบัติต่อไป ในแทบทุกกรณีการจบการเจรจาต่อรองด้วยการยกมือไหว้ ออสา และสร้างความสุขความพึงพอใจให้กับทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะการเจรจาต่อรอง หลังจากที่ใช้เวลาประเมินเป้าหมายและผลประโยชน์ของฝ่ายคู่เจรจาที่ต้องการได้ รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์ที่จะใช้เสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็อยู่ในภาวะพร้อมที่จะลงมือเจรจาได้ทันที

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย (Mediation)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542:159) ให้ความหมายคำว่า "ไกล่เกลี่ย" ไว้ว่า หมายถึง การพูดจาให้ปรองดองกัน พูดจาให้ตกลงกัน ทำให้เรียบร้อย ทำให้มีส่วนเสมอกัน ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล หมายถึง การที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งเป็นคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล คือ ตั้งแต่ศาลรับฟ้องจนถึงก่อนมีคำพิพากษาศาลถึงที่สุดให้กับคู่ความ (โจทก์,จำเลย) ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ช่วยเจรจาทหาแนวทางเสนอแนะให้คู่ความปรองดองตกลงกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความสามารถยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้โดยการตัดสินใจของคู่ความเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 แนวคิด ได้แก่

แนวคิดในด้านการแก้ปัญหา (Problem Solving Approach) เน้นการแก้ปัญหาเป็นหลัก แนวคิดนี้ให้อำนาจและการควบคุมกระบวนการกับผู้ไกล่เกลี่ยในการจัดการให้เกิดการเจรจาต่อรองขึ้น โดยกระบวนการในภาพรวม คือ ผู้ไกล่เกลี่ยจะเน้นไปที่การแก้ปัญหาพิพาทระหว่างคู่พิพาทให้แล้วเสร็จก่อน หลังจากนั้นจึงค่อยมาสานสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่พิพาท เพื่อให้คู่พิพาทใช้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายหลัง ในการผูกพันต่อสัญญาที่ให้ไว้ต่อกัน

แนวคิดการไกล่เกลี่ยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม (Transformative Mediation Approach) ที่ไม่เน้นไปที่การแก้ปัญหา แต่เน้นไปที่การหาทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยผู้ที่มีส่วนร่วมเอง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวของผู้ที่มีความขัดแย้งและตัวข้อขัดแย้ง โดยหนึ่งในสมมติฐานของแนวคิดการไกล่เกลี่ยแบบนี้ คือ ความเป็นไปได้ที่กระบวนการจะทำให้คู่พิพาทเกิดความสามารถที่จะวิเคราะห์สถานการณ์ และมองเห็นมุมมองของผู้อื่นได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือในแนวคิดที่สองจะเน้นไปที่การสร้างสัมพันธ์ภาพก่อน และเมื่อ

คู่พิพาทเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันแล้ว บรรยายภาพแห่งการต่อสู้หรือเอาชนะต่อกันระหว่างคู่พิพาทก็จะลดลง และเปลี่ยนไปเป็นการให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา

วิชา มหาคุณ (2546:1-6) ได้กล่าวว่า เรื่องของการไกล่เกลี่ยในเรื่องคดีครอบครัวเป็นเรื่องที่ถ่ายทอดมาจากหลักวิชา ซึ่งต่างประเทศได้มีมานานแล้วโดยเฉพาะประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นรากฐานในเรื่องของการไกล่เกลี่ยที่สมบูรณ์แบบที่สุด และได้ก่อตั้งองค์การประนีประนอมคดีครอบครัวแห่งชาติ คือมีองค์กรพัฒนาเอกชนที่จะสร้างหน่วยเล็ก ๆ ขึ้นมาประจำหมู่บ้าน ตำบล หรืออำเภอท้องถิ่น เป็นองค์กรระงับข้อพิพาททางด้านคดีครอบครัวโดยเฉพาะ โดยเน้นว่าครอบครัวเป็นเรื่องสำคัญที่สุด เด็กและเยาวชนยืนหยัดอยู่ไม่ได้เลย หากปราศจากครอบครัวที่อบอุ่น โดยในระบอบนี้เป็นการแก้ปัญหาหรือเป็นกระบวนการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในครอบครัว และกระบวนการใหญ่นี้จะแตกแยกออกเป็นกระบวนการย่อยหลาย ๆ อย่าง เช่น การเจรจาต่อรองเป็นกระบวนการย่อยอย่างหนึ่ง หมายความว่า การพูดจากันอย่างไม่เป็นทางการ เรียกว่า การเจรจาต่อรอง ระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายหรือที่เรียกว่า การเจรจาต่อรองแบบทวิภาคี โดยให้ทั้งสองฝ่ายมานั่งเจรจากันแล้วมีผู้ที่เข้ามาช่วยด้วยเพื่อเป็นพยาน อันเป็นการเจรจาเบื้องต้น

กระบวนการไกล่เกลี่ยคดีครอบครัวเป็นเจตนารมณ์ของมาตรา 108 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 ที่ได้มีความพยายามที่จะเปรียบเทียบให้คู่ความทั้งสองฝ่ายได้ตกลง หรือประนีประนอมกันในข้อพิพาทโดยคำนึงถึงความสุขหรือการอยู่ร่วมกันในครอบครัว หลักการเหล่านี้ประกอบดุลพินิจถือว่าเป็นหลักการที่เป็นหัวใจสำคัญของการไกล่เกลี่ยคดีครอบครัว กล่าวคือ

ประการที่ 1 คือการสงวนและคุ้มครองสถานภาพของการสมรส อันนี้จะเห็นได้ว่าเจตนารมณ์ คือการให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในคดีครอบครัวคือพยายามที่จะให้เป็นศูนย์รวมของชายและหญิงที่สมัครใจเข้ามาอยู่กันที่สามิภรรยา หากไม่สามารถรักษาสถานภาพหรือสถาบันอันนี้ไว้ได้แล้ว ก็ให้การหย่าเป็นไปด้วยความเป็นธรรมและเสียหายน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงสวัสดิภาพของอนาคตของบุตรเป็นสำคัญ

ประการที่ 2 คือ การคุ้มครองและช่วยเหลือครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่ครอบครัวนั้น ต้องรับผิดชอบในการดูแลให้การศึกษาแก่บุตรที่เป็นผู้เยาว์ จะเห็นได้ว่าการให้ครอบครัวได้อยู่ด้วยกันก็ดีหรือหย่ากันก็ดี จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบในการดูแลให้การศึกษาบุตรที่เป็นผู้เยาว์เป็นหลักคืออย่าให้กระทบกระเทือนถึงการศึกษาของบุตร

ประการที่ 3 คือการคุ้มครองสิทธิของบุตรและส่งเสริมสวัสดิภาพของบุตร สิทธิของบุตรที่มีความสำคัญและทวีมากขึ้น คือสิทธิที่ได้เยี่ยมเยียนจากอีกฝ่ายหนึ่ง ได้อยู่ร่วมกับอีกฝ่ายตามโอกาสที่เขาควรจะได้รวมถึงญาติพี่น้อง ปู่ย่า ตายาย ของทั้งสองฝ่ายด้วย หมายความว่าสิทธิบุตรจะ

ติดต่อกันทั้งสองฝ่าย จะถูกห้ามปรามจากอีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้หรือแม้แต่การโทรศัพท์ก็เป็นสิทธิของบุตรห้ามไม่ได้

ประการที่ 4 คือหามาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสามีภรรยาให้มีความปรองดองกันและปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างกันเองกับบุตรเป็นความพยายามที่ศาลจะต้องหามาตรการต่าง ๆ ทำอย่างไรให้ปรองดองร่วมกัน ทั้งปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างกันเองและบุตรไม่ได้หมายความว่าห้ามหย่า แต่หมายความว่าทะเลาะกันอย่างไรก็ตาม อย่าให้กระทบกระเทือนถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุตรและบุตรกับครอบครัวด้วย เพราะฉะนั้นเราจึงถือได้ว่าเจตนารมณ์ที่สำคัญแยกได้ 2 กรณีตามหลักสากล

- ผลประโยชน์สูงสุดจะต้องตกให้แก่เด็ก พ่อแม่จะหย่าหรือไม่ก็ตาม หากมีการแบ่งสินสมรสหรือจะรับรองบุตรจะต้องทำอย่างไรก็ตาม โดยต้องถือเรื่องเกี่ยวกับบุตรและผลประโยชน์สูงสุดที่ตกให้แก่บุตรเป็นสำคัญ

- เด็กต้องมาก่อน สิทธิอะไรก็ดีหรืออะไรก็ตามบุตรต้องได้ก่อนเสมอ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องคำนึงถึงจุดนี้เป็นสำคัญ

โดยในปัจจุบันข้อพิพาทส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น คู่กรณีพิพาทกันส่วนหนึ่งได้ใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยการนำไปฟ้องเป็นคดีต่อศาลยุติธรรม ซึ่งมีผลให้คดีข้อพิพาทสู่การพิจารณาของศาลมีจำนวนมาก และโดยขบวนการพิจารณาคดีตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความเป็นไปโดยล่าช้า ทำให้ศาลยุติธรรมนำแนวทางในการระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการไกล่เกลี่ยเข้ามาใช้ในการดำเนินการพิจารณาคดี โดยสามารถแบ่งประเภทของการไกล่เกลี่ยออกเป็น 2 ลักษณะคือ

- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนมีการฟ้องร้องคดีต่อศาล หรือแม้จะฟ้องร้องต่อศาลแล้วแต่คู่ความขอให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกันเองโดยไม่ได้ดำเนินการในศาลก็สามารถทำได้

- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล คือ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลโดยศาลเป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งหากคู่ความตกลงกันได้ก็จะมีการถอนฟ้อง หรือทำสัญญาประนีประนอมยอมความ และศาลจะมีคำพิพากษาไปตามที่ตกลงกัน หรือหากตกลงกันเพียงบางส่วนศาลก็จะสืบพยานในเฉพาะประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้เท่านั้น (สำนักงานยุติธรรม 2548:10)

ภารกิจหลักอย่างหนึ่งของศาลเยาวชนและครอบครัว คือ การเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สถาบันครอบครัว ถือเป็นส่วนสำคัญในการพิทักษ์คุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน รวมทั้งเป็นการป้องกันและลดปัญหาอาชญากรรมที่เกิดจากการกระทำของเด็กและเยาวชน แต่ในอดีตการพิทักษ์คุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชนของศาลเยาวชนและครอบครัว เน้นเฉพาะเด็กและ

เยาวชนที่กระทำความผิดหรือคดีครอบครัวที่มีปัญหาฟ้องร้องกันในศาลเท่านั้น วิธีดังกล่าวเน้นการตั้งรับปัญหาที่ปลายทาง ซึ่งบางครั้งปัญหาที่พบมีความรุนแรงจนสายเกินการและยากที่จะแก้ไข ดังนั้น การป้องกันก่อนที่จะปัญหาจะถูกกลาญรุนแรง การป้องกันก่อนที่จะเด็กและเยาวชนจะกระทำความผิดและการป้องกันไม่ให้เด็กและเยาวชนกระทำความผิดซ้ำอีกจะช่วยลดจำนวนเด็กและเยาวชนเข้าสู่กระบวนการของศาลเยาวชนและครอบครัวซึ่งได้ทวีจำนวนมากขึ้นทุกปี

2.4 ทฤษฎีประโยชน์สาธารณะและบริการสาธารณะ (Public Interest and Public Service Theory)

2.4.1 ทฤษฎีประโยชน์สาธารณะ

ไพลีฐ พานิชย์กุล (2550) อธิบายว่าทฤษฎีประโยชน์สาธารณะมีรากฐานมาจากทฤษฎีสิทธิเสรีภาพ อันเป็นหน้าที่ที่นิติรัฐต้องคุ้มครองประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมและเสมอภาค และความมั่นคงปลอดภัยภายใต้กฎหมายเข้ามารองรับให้เกิดสิทธิประโยชน์ในด้านการบริการสาธารณะ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ความสงบเรียบร้อยของสังคม

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (อ้างใน ยุติดา รินทร, 2544:1-6) กล่าวว่า เนื่องด้วยรัฐนั้นจัดเป็นองค์กรทางสังคมและมีอำนาจของตนเองอีกชนิดหนึ่ง ที่อยู่ตรงใจกลางของสังคม หรือตรงกลางของประชาคมทางการเมือง ซึ่งสร้างขึ้นมาจากชุมชน ครอบครัว เมือง สถาบันทางเศรษฐกิจ วัด เมื่อรัฐมีลักษณะพิเศษเช่นนี้ รัฐนั้นจึงอาจเอนเอียงไปในทางหนึ่งทางใดก็ได้ เช่น อาจจะช่วยศาสนาเป็นพิเศษ หรือช่วยกลุ่มเศรษฐกิจและทอดทิ้งชาวบ้านก็ได้ ฉะนั้น จึงต้องมีระบบกฎหมาย หรือทำให้รัฐปกครองโดยกฎหมายให้ได้ รัฐจึงจะก้าวพ้นสภาพของการเป็นเครื่องมือของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด กลายมาเป็นรัฐที่มีเหตุผลและทำเพื่อประโยชน์ของทุก ๆ คน

สรศักดิ์ ชิตชลธาร (2551) กล่าวว่า ผลประโยชน์สาธารณะของไทย หมายถึง การอยู่ร่วมกันของสังคมมนุษย์ ทำให้เกิดระเบียบแบบแผนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมขึ้น เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคมอาจจะไม่ราบรื่นเสมอไปจึงต้องมีผู้ให้ความเป็นธรรมหรือต้องมีกฎระเบียบที่มีลักษณะบังคับให้สมาชิกของสังคมทุกคนต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดหลักประกันว่าบุคคลจะได้รับการคุ้มครองสิทธิในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง โดยนัยดังกล่าวนี้จึงเกิดมีรัฐบาลขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในสังคมเป็นผลประโยชน์สาธารณะเรื่องแรก ๆ ที่มีการกล่าวถึงสังคมไทย ทั้งนี้ เพราะถือว่าการศึกษาความยุติธรรมเป็นการให้ความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะให้ประโยชน์แก่ทุกคนในสังคม ส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีความสงบเรียบร้อยและสามารถพัฒนาให้ก้าวหน้าได้ต่อไป ผลประโยชน์จากการรักษาความยุติธรรมจึงมี

ลักษณะผสมกลมกลืนกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับผลประโยชน์ของสังคมส่วนรวม นอกจากนั้น ยังมีเรื่องอื่น ๆ ที่ถือกันว่าเป็นผลประโยชน์และเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่จะต้องดูแลรับผิดชอบในฐานะผู้ใช้อำนาจอธิปไตยในนามของสังคมส่วนรวม เช่น การป้องกันประเทศ รักษาความสงบสุขเรียบร้อยของสังคม การจัดบริการสาธารณะที่จะเป็นพื้นฐาน เป็นต้น ส่วนผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ของไทย คือ กิจกรรมที่รัฐดำเนินการโดยมีจุดประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ ทุกคนมีโอกาสได้รับประโยชน์ตามสิทธิที่พึงจะได้รับ ไม่ใช่เพื่อเอกชน บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ดังนั้น ศาลเยาวชนและครอบครัวเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการประชาชนที่ก่อเกิดประโยชน์ให้ความเป็นธรรมโดยส่วนรวม เพราะถือว่าเป็นประโยชน์สาธารณะอย่างหนึ่ง และในปัจจุบันประเด็นที่ว่าความขัดแย้งเป็นฐานขบวนการอย่างหนึ่ง ทฤษฎีดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการการไกล่เกลี่ยคดีครอบครัวที่ส่วนมากอยู่ในระดับชนชั้นกลางขึ้นไป เนื่องจากการให้บริการที่ศาลจะต้องมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ต้องใช้เวลานาน สำหรับคนระดับล่างซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ไม่มีส่วนได้เสียไม่มีผลประโยชน์ที่ซับซ้อน โดยปกติจะคำนึงถึงเรื่องปากท้องเป็นสำคัญ จึงไม่ค่อยสนใจที่จะมาพึ่งอำนาจศาล และแต่ละชุมชนก็มีหลายองค์กรเข้าไปเยียวยาแก้ไขในการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นอยู่บ้าง สำหรับคนชั้นกลางขึ้นไป เมื่อเห็นว่าหาทางออกไม่ได้หรือถึงทางตันไม่สามารถแบ่งผลประโยชน์ให้ลงตัว เช่น ผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือแบ่งทรัพย์สินฟ้องหย่าสามารถมาใช้กระบวนการของศาลได้ จุดประสงค์เพื่อต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงขอพึ่งอำนาจศาล ซึ่งเป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชน อันเป็นบริการสาธารณะที่ก่อเกิดประโยชน์แก่ประชาชน

2.4.2 แนวคิดบริการสาธารณะ (Public Service)

การบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543:124) กล่าวว่าไว้ว่า โดยทั่วไปกิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะ ไม่ว่าประเภทใดหรือจัดโดยผู้ใด ย่อมอยู่ภายใต้กฎหรือหลักเกณฑ์เดียวกันเป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมากเป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และ

การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะโดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนโดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล

ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์ เป้าหมาย การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้ เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความรับผิดชอบ การร่วมมือกัน ความไว้วางใจกัน การบูรณาการการคิดเป็นองค์รวม

โดยลักษณะและสภาพของการบริการสาธารณะเป็นการจัดให้มีการบริการเกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อมีการให้บริการก็ต้องมีผู้รับประโยชน์จากการให้บริการดังกล่าว ผู้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะนี้เรียกกันว่า ผู้ใช้บริการได้แก่บุคคล ซึ่งการบริการถูกจัดให้มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการและหากไม่มีผู้ให้บริการแล้วก็ไม่จำเป็นที่จะต้องมีการบริการสาธารณะ

Mescheriakoff (อ้างใน นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2544:211-214) อธิบายไว้ว่า ผู้ใช้บริการและผู้ได้รับประโยชน์ เนื่องจากบริการสาธารณะจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยเหตุนี้เองจึงต้องมีผู้ได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะ การที่จะจัดว่าผู้รับประโยชน์จากการบริการดังกล่าวเป็นผู้ให้บริการ ได้นั้น ผู้รับประโยชน์จะต้องมีความสัมพันธ์กับบริการสาธารณะนั้น ๆ เป็นส่วนตัว ส่วนความสัมพันธ์ทั่วไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ โดยฝ่ายบริหารเป็นตัวกำหนดสถานะของผู้ใช้บริการ สามารถแยกพิจารณาได้ 2 กรณี คือ

1. ผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการสาธารณะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ฝ่ายบริหารวางเอาไว้โดยเมื่อผ่านหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เข้ามาแล้วก็ถือว่าผู้นั้นเป็นผู้บริการสาธารณะทันที
2. ผู้ใช้บริการเมื่อเข้าไปใช้บริการแล้ว ผู้เข้ามาใช้บริการโดยตรงจะอยู่ภายใต้กฎหมายและหลักเกณฑ์ของบริการ ซึ่งจะกำหนดถึงสถานะของผู้ใช้บริการว่าเป็นอย่างไร

บริการสาธารณะเป็นเรื่องของภาครัฐที่ต้งขึ้นมาโดยใช้อำนาจรัฐเพื่อจัดตั้งจัดขึ้นและการบริการสาธารณะ ฉะนั้น ศาลเยาวชนและครอบครัวเป็นองค์กรที่ใช้อำนาจอธิปไตย โดยมีเป้าหมาย

โยงไปสู่ประโยชน์สาธารณะ การระงับข้อพิพาทให้สังคมสงบสุขเป็นสาธารณะประโยชน์ร่วมกันทุกคน ดังนั้น การระงับข้อพิพาทจึงเป็นสิ่งที่รัฐเข้ามาทำการระงับข้อพิพาทถือเป็นบริการสาธารณะ การนำเอาบริการสาธารณะเข้ามาอธิบายในแนวคิดบริการสาธารณะ ในเรื่องการจัดการระงับข้อพิพาท แต่เดิมกระบวนการระงับข้อพิพาทเป็นวิธีการใช้อำนาจจากศาล แต่ในปัจจุบันเริ่มมีข้อสงสัยว่าไม่สามารถทำให้กระบวนการระงับข้อพิพาทด้านสังคมสงบสุขได้จริง กิจกรรมที่รัฐจัดทำและถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมหรือประชาชน และเพื่อให้บริการสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในสังคม หรือเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความปลอดภัย สะดวกสบายตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 (มาตรา 30) ได้แบ่งหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

- 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค
- 2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง
- 3) หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้

หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจกรรมใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักที่ว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายความว่า การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่าโดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็อาจจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความความต้องการของประชาชนไปด้วย

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุรุยา (2548) อธิบายว่า บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งประกอบด้วย

ก. บริการสาธารณะทางด้านการรักษาความสงบ และความมั่นคงปลอดภัยของสังคม ประกอบด้วย การดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงของสังคม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม การจัดการ ดูแล รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ข. บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรม เป็นภารกิจที่รัฐต้องจัดทำเองเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค โดยหลักการในสังคมที่ปกครองโดยหลักนิติธรรม ต้องมีกฎหมายที่ดีมีกระบวนการยุติธรรมที่ประกอบด้วยสถาบัน บุคลากรและระบบการบริหารจัดการที่ประชาชนมีสิทธิและโอกาสเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีความโปร่งใส มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนทุกคนและสังคมโดยรวมว่ามีความยุติธรรม กระบวนการยุติธรรม หมายถึงการดำเนินการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในสังคมทั้งในส่วนของการป้องกันปราบปราม แก้ไขปัญหา ทั้งก่อนและหลังที่มีปัญหา หรือความขัดแย้ง หรือการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายเกิดขึ้น โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

การบริการสาธารณะด้านความยุติธรรม หมายถึงการที่รัฐทำหน้าที่เป็นผู้พิพากษาสมทบในการไกล่เกลี่ย แต่ทั้งสองแนวคิดข้างต้น แม้จะมีความสำคัญที่รัฐจะต้องเข้ามาดูแล แต่พบว่าในปัจจุบันบทบาทของรัฐในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีข้อสงสัยแล้วว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ ในทางปฏิบัติเริ่มมีทางเลือกใหม่ ๆ ข้อพิพาททางเลือกนั้นคือ “ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” เปิดทางให้คนที่มีประสบการณ์ที่มีลักษณะพิเศษในคดีบางอย่างเข้ามาทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท อนึ่ง บริการสาธารณะทางด้านยุติธรรมเป็นภารกิจที่รัฐต้องจัดทำเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคภายใต้หลักกฎหมาย กลไกของรัฐในทางกฎหมาย ที่เป็นตัวกลางคอยไกล่เกลี่ยและลดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มคนทางสังคมอย่างสันติ นุ่มนวล เป็นกลางและประนีประนอมแก่ทุกฝ่าย ดังนั้น การไกล่เกลี่ยโดยวิธีการตั้งผู้ไกล่เกลี่ยเป็นการกระจายอำนาจตามแนวทางการบริการสาธารณะ

2.5 แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice Practice)

แนวคิดความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คือ วิธีการจัดการกับความขัดแย้งตามวิถีทางความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice Approach) ซึ่งให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ (Peace) อยู่ร่วมกันด้วยความรัก (Love) ความเอื้ออาทรกันและกัน (Caring) และมีความเมตตา กรุณาแก่กัน (Mercy) และต้องอยู่บนหลักการสำคัญ คือ ความเสมอภาค การให้เกียรติ (Respect) ซึ่งกันและกัน กระบวนการสมานฉันท์ จึงเป็นการระงับข้อพิพาทในวิถีทางของความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ที่มีจุดเริ่มต้นอยู่ที่ความรัก ความเอื้ออาทร ความกรุณาที่มนุษย์พึงมีต่อกัน และดำเนินการโดยยึดหลักความเสมอภาค การให้เกียรติ ไม่ว่ากระบวนการนี้ดำเนินการด้วยรูปแบบใดก็อยู่ภายใต้แนวคิดเช่นนี้เป็นทั้งปรัชญา แนวคิด และกลวิธีในการเยียวยาสร้างความสามัคคีระหว่างเหยื่ออาชญากรรม ผู้กระทำผิดในชุมชนขึ้นใหม่อีกครั้ง โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมองอาชญากรรมเป็นเรื่องของ “ความขัดแย้งระหว่างบุคคล” (Interpersonal Conflict)

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (อ้างในโสภิต อินทสโร, 2550:112) ได้กล่าวว่า ความผิดจากความรุนแรงในครอบครัว (Domestic Violence) เป็นปัญหาสังคมถึงอาชญากรรม ที่ต้องใช้ช่องทางพิเศษของกระบวนการยุติธรรมหรือใช้กระบวนการยุติธรรมที่มีลักษณะเฉพาะ เพื่อให้มีความสำคัญกับเหยื่อหรือผู้เสียหายในฐานะประธานของปัญหามากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้เสียหาย และแสวงหาวิธีการที่จะให้ผู้กระทำผิดเยียวยาชดเชย และปรับปรุงนิสัยความประพฤติให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นซึ่ง “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” เป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถนำมาใช้กับเรื่องนี้ได้

นิติธร วงศ์ยืน (อ้างในโสภิส อินทโสโร, 2550:48) ได้อธิบายคำว่า “Restorative justice” หรือ “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” เป็นแนวคิดที่ได้รับการนิยามขึ้นใหม่ในสังคมโลกและสังคมไทย ซึ่งมีแนวคิดต่าง ๆ ที่เคยใช้กันมาก่อนหน้านี้ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน และโดยที่นักวิชาการไทยได้นำคำศัพท์ภาษาอังกฤษคำเดียวกันมาให้ความหมายภาษาไทยไม่เหมือนกัน บางคำมีการให้ความหมายสลับกันและไม่ได้สอดคล้องกับศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ทำให้เกิดความสับสนและเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเมื่อมีการนำมาสื่อสารกัน

จิตฤดี วีระเวสส์ (2549:169-172) ได้อธิบายว่าปณิญาสากล่าวด้วยสิทธิมนุษยชน กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมือง และสิทธิทางการเมือง กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม บทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 จนถึงร่างปณิญากรุงเทพทำให้รัฐควรต้องคำนึงถึงความสำคัญของความรุนแรงที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวมากขึ้น ฉะนั้น การที่ศาลยุติธรรมพิจารณาพิพากษาคดีความรุนแรงในครอบครัวอันเป็นเรื่องที่สมาชิกคนใกล้ชิดในครอบครัวกระทำผิดต่อกัน โดยนำกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักที่ถือว่าการกระทำผิดกฎหมายอาญา คือการกระทำผิดต่อรัฐมาใช้ อันยังคงไว้ซึ่งปรัชญาหรือแนวความคิดของการลงโทษผู้กระทำผิดที่กระทำต่อเหยื่อหรือผู้เสียหายด้วยการเอาตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษเพียงอย่างเดียว เพื่อบำบัดแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดให้กลับคืนสู่สังคมเพียงฝ่ายเดียว โดยมิได้คำนึงถึงผลกระทบที่ตกแก่เหยื่อหรือผู้เสียหาย ญาติพี่น้อง หรือชุมชนที่รู้สึกไม่ปลอดภัย การนำกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักมาใช้ในการดำเนินคดีระหว่างสามีภรรยาซึ่งเป็นคนใกล้ชิดในครอบครัวเช่นนี้ เป็นการทำให้ทั้งคู่ต้องต่อสู้คดีแบบเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ในที่สุดก็ลงท้ายด้วยการลงโทษจำคุกเพื่อทดแทน และให้สาสมกับความผิดที่กระทำไป ทำให้ไม่สามารถบรรเทาหรือแก้ไขเยียวยาสัมพันธ์ภาพในครอบครัวให้กลับคืนมาสู่สถานภาพที่มั่นคงและปรองดองกันได้ แต่กลับทำให้ครอบครัวขาดความสมบูรณ์ทางองค์ประกอบที่มีแต่บิดาหรือมารดากับบุตรเท่านั้น การขาดการดำเนินชีวิตร่วมกัน ขาดการพึ่งพาอาศัยต่อกัน ต่างคนต่างอยู่ทำให้สถาบันครอบครัวถูกกระทบกระเทือนซึ่งมีผลอย่างมากต่อสังคม ดังนั้นจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนับเป็นการยืนยันได้ว่า กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักมิได้ออกแบบวิธีดำเนินกระบวนการพิจารณาเพื่อใช้กับคดีความรุนแรงในครอบครัวเป็นการเฉพาะ

การประณอมข้อพิพาททางอาญาในศาลยุติธรรม ศาลยุติธรรมได้กำหนดให้มี “ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท” ขึ้นเพื่อเป็นทางออกในการระงับข้อพิพาทนอกจากการพิจารณาคดีตามปกติของศาลมากขึ้น โดยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นศาลมีข้อจำกัดหลายประการ คือ ทำได้เฉพาะคดีที่ฟ้องและมาถึงศาลแล้วเท่านั้น ศาลไกล่เกลี่ยได้เมื่อคู่ความสมัครใจเท่านั้น และศาลมีภาระหน้าที่ในการ

พิจารณาพิพากษาคดีมากอยู่แล้ว โดยส่วนใหญ่ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทนี้จะเน้นการใกล้เคียงในคดีแพ่ง โดยมีคดีอาญาที่ยอมความกันได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

วิธีการระงับข้อพิพาทโดยไม่ใช้กระบวนการยุติธรรมที่หลากหลายมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแบ่งเบาภาระคดีออกจากกระบวนการงานยุติธรรมและพยายามใช้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักให้น้อยลง โดยกลุ่มแนวคิดดังกล่าวมีการกล่าวถึง “เหยื่ออาชญากรรมหรือผู้เสียหาย” ที่เป็นผู้กรณีหรือคู่พิพาทบ้างในลักษณะที่เสริมความคิดในการใช้กระบวนการยุติธรรมอย่างไม่เป็นทางการ แต่ยังไม่ให้บทบาทความสำคัญมากนัก รวมทั้งยังไม่มีการกล่าวถึงความสำคัญของ “ชุมชน” ในฐานะเป็นแหล่งทรัพยากรที่อุดมไปด้วยบุคคลที่ทรงภูมิปัญญาท้องถิ่นในการระงับและประนีประนอมข้อพิพาทเชิงจริยธรรมอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งทั้งเหยื่ออาชญากรรม และชุมชนนี้เป็นสาระสำคัญของความสำเร็จในการใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกยั่งยืนต่อไปขณะที่กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในมิติของแนวคิดเชิงคุณค่าและเชิงปฏิบัติการต่อไป

โครงสร้างสำคัญในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ประกอบด้วยโครงสร้างสำคัญ ๆ ได้แก่ เหยื่ออาชญากรรม (Crime Victims) ผู้กระทำความผิด (Offenders) และชุมชน (Communities) ซึ่งโครงสร้างแต่ละส่วนต่างก็ทำหน้าที่ของตนเพื่อสนับสนุนหลักของ “ความยุติธรรม” ตามที่ John Bell and Erik Schokkaert (ปริทัศน์ เกษมทรัพย์, 2543:210) กล่าวไว้ในทฤษฎี และงานวิจัยสหวิทยาการเกี่ยวกับ “ความยุติธรรม” เป็นองค์ประกอบของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับส่วนรวมผสมผสานกันในการตระหนักถึง “สิทธิ” และ “หน้าที่” ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมอันพึงมีต่อกันระหว่าง “รัฐกับพลเมือง” “พลเมืองกับเพื่อนร่วมสังคม” และ “บุคคลกับครอบครัวของตน” โดยองค์ประกอบแต่ละส่วนมีโครงสร้างหน้าที่ดังนี้ คือ

เหยื่อทางตรง (Direct Victim) และเหยื่อทางอ้อม (Indirect Victim) ซึ่งเหยื่อโดยอ้อมจะเข้ามาเกี่ยวข้องในฐานะผู้สนับสนุนผู้ให้กำลังใจแก่เหยื่อ เมื่อเผชิญหน้ากับผู้กระทำความผิดในการประชุมไกล่เกลี่ยตามกระบวนการวิธีการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ส่วนเหยื่อโดยตรงนั้นเป็นโครงสร้างสังคมส่วนหนึ่ง ที่ทำหน้าที่รับการเยียวยาจิตใจจากผู้กระทำความผิดทางหนึ่ง และเหยื่อยังทำหน้าที่สำคัญยิ่งอีกทางหนึ่งคือ เหยื่อเป็นผู้ทำการ “ให้อภัย” แก่ความพลั้งพลาด หลงผิดของผู้กระทำความผิดที่แสดงความรู้สึกสำนึกและรับผิดชอบต่อการกระทำ ความผิดของตน ในส่วนของความเสียหายที่เหยื่ออาชญากรรมควรได้รับนั้น

Braithwaite (อ้างใน โสภิต อินทสโร, 2550:54) อธิบายว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มีส่วนช่วยในการบรรเทาความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรมให้กลับสู่สภาพดีดังเดิม ทำให้เหยื่อเป็นศูนย์กลางของกระบวนการยุติธรรม โดยขณะเดียวกันก็บูรณาการผู้กระทำความผิดและ

สังคมเข้าด้วยกัน ที่ต้องคำนึงถึงเป็นประการแรก คือการบรรเทาความเสียหายแก่เหยื่อซึ่งหมายถึง การที่เหยื่อจะได้รับการชดเชยทดแทนมูลค่าของทรัพย์สินที่เสียหายไป รวมทั้งความเสียหาย ส่วนบุคคลอื่น ๆ กลับคืนครอบครัวไทยในอดีตจนถึงปัจจุบันได้เปลี่ยนวิถีชีวิตเนื่องจาก สภาพแวดล้อม วัฒนธรรมตะวันตกที่แผ่อิทธิพลเข้ามาแทรกซึมทำให้การดำรงชีวิตเปลี่ยนไป จากชีวิตที่เรียบง่ายกลายเป็นซับซ้อน คำนึงถึงวัตถุมากกว่าจิตใจ ความอดทนในครอบครัว จึงไม่เหมือนเช่นอดีตที่ผู้หญิงต้องอยู่แต่บ้านปรนนิบัติสามีมีแต่ความเก็บกด ปัจจุบันสตรีมีโอกา สทำงานหาเลี้ยงตนเองได้ไม่ต้องพึ่งสามีอีกต่อไป มีความเสมอภาคทั้งหน้าที่การงาน และความรู้ บางแห่งมีสตรีเป็นผู้นำ เช่น ประธานาธิบดี นายกรัฐมนตรี ผู้ว่าราชการจังหวัด ปัจจุบันสตรีครอง ตัวเป็นโสดกันมากขึ้น ผู้ที่แต่งงานเข้ากันไม่ได้ก็แยกทางกันมากขึ้น ปัญหาครอบครัวจึงมาสู่ กระบวนการยุติธรรมมากขึ้น รัฐธรรมนูญให้การสนับสนุนองค์กรแนวพื้นฐานแห่งรัฐในการ ค้ำครองการใช้ความรุนแรงในครอบครัว ภาครัฐได้จัดงบประมาณสนับสนุน หลายองค์กรมีระบบ ระเบียบ การป้องกันอันเป็นบริการสาธารณะ เพื่อระงับข้อพิพาทแก้ไขปัญหาในครอบครัว โดยวิธีการบริการสาธารณะ ศาลเป็นปลายเหตุรับเรื่องข้อพิพาทในครอบครัว ซึ่งเป็นเรื่อง ละเอียดอ่อน ลักษณะการใช้อำนาจรัฐนำไปสู่การบริการสาธารณะ ถ้าเป็นในลักษณะการรักษา ความสงบเรียบร้อย การระงับข้อพิพาทต่อศาลแก่ประชาชน เช่น การไกล่เกลี่ย ซึ่งไม่ถูกหยิบยกมา ให้ความสำคัญ

แนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ประกอบกับแนวคิดการเจรจาต่อรองและ การไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทแล้ว จำเป็นที่จะต้องอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ที่ผสมผสานแนวคิด ทั้งหลาย เพื่อแปลงไปสู่รูปธรรมในทางปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

กระบวนการไกล่เกลี่ยที่ถูกสร้างขึ้นมา ภายใต้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลายทฤษฎี ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ประสบการณ์นิยม การแก้ปัญหา ความยุติธรรม ความขัดแย้ง และ การเจรจาต่อรอง ฯลฯ โดยมีจุดมุ่งหมายคือ การเปลี่ยนความพยายามที่จะเอาชนะกันระหว่าง คู่พิพาทมาเป็นร่วมมือกันระหว่างคู่พิพาท ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคต่าง ๆ มากมาย เช่น

1. การใช้อำนาจในการระงับข้อพิพาท (อำนาจตุลาการ) จะต้องนำไปสู่การสนับสนุนให้ เกิดความสร้างสรรค์ไม่มุ่งเอาแพ้-ชนะในเชิงคดี
2. ต้องสร้างการสื่อสารที่สร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพในการระงับข้อพิพาทระหว่าง คู่กรณีกับผู้ที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาท
3. ต้องมีการวางแผนและกำหนดขั้นตอนนโยบายในการระงับข้อพิพาทอย่างมีศิลปะ

4. ต้องมีการสร้างบรรยากาศเพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างคู่อภิบาลกับผู้ที่ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาทที่จะระงับข้อพิพาทด้วยความเป็นธรรม ความรับผิดชอบและการเคารพสิทธิหน้าที่ของแต่ละฝ่าย

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological Theory)

2.6.1 ทฤษฎีประสบการณ์นิยม (Empirical Theory)

ความคิดของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความเป็นจริงนั้น เป็นผลมาจากการค้นคว้าสืบเสาะอย่างมีระบบ เป็นความรู้ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุดเท่าที่เราหวังจะได้รู้ และพอจะอนุมานได้ว่าความรู้ที่ได้มาดังกล่าวคือความเป็นจริง ซึ่งเกิดจากการสรุปเป็นขั้นตอนในการเรียนรู้ในแบบของประสบการณ์นิยม กล่าวคือเริ่มจากการลงมือกระทำสิ่งหนึ่งก่อน แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นเป็นผลตามที่ได้ประสบมา ต่อจากนั้นมนุษย์ก็กระทำการดังกล่าว ก็มีทำที่ต่อสิ่งที่ประสบและเกิดการเข้าใจ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กระบวนการทั้งหมดเรียกได้ว่าเป็นประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ เช่น

Wilhelm Dilthey (อ้างใน ยศ สันตสมบัติ, 2533:3) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความเป็นจริงในชีวิตมนุษย์ไว้ว่า ความเป็นจริงดำรงอยู่ในจิตสำนึกของมนุษย์ซึ่งถูกกำหนดโดย “ประสบการณ์” ประสบการณ์ชีวิตจึงเป็นจุดเริ่มต้นแห่งความเป็นจริงของสังคม นั่นคือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันซึ่งเรารับรู้ด้วยจิตสำนึก และหล่อหลอมเป็นประสบการณ์ของเรา มีต่อสังคมวัฒนธรรม คำว่า “ประสบการณ์” ตามความหมายของ Dilthey มิได้จำกัดอยู่แต่เพียงสิ่งที่เรารับรู้และสัมผัสได้ด้วยอายตนะเท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง ความกลัว ความวิตกกังวล อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ ประสบการณ์จึงเป็นหนึ่งเดียวกับ “บุคลิกภาพ” (Personality) เรารับและถ่ายทอดประสบการณ์ได้ด้วยคำพูดด้วยความนึกคิด ด้วยความทรงจำที่ประทับแน่นอยู่ในตัวเรา ประสบการณ์ชีวิตที่ถ่ายทอดโดยคำพูดและความทรงจำ จึงเป็นความจริง (Reality) ที่เราสามารถศึกษาทำความเข้าใจได้ และ

Antony Robbin (อ้างใน สิทธิพงศ์ สิทธิขจร, 2533:67) ได้กล่าวว่า หากเราต้องการประสบความสำเร็จเหมือนใครแล้วให้เราทำตามหรือเลียนแบบของเขาให้ได้มากที่สุด เอาความรู้ประสบการณ์จากตัวแบบ โดยที่เราไม่ต้องไปค้นคว้าเองว่าการกระทำใด ๆ จะส่งผลให้เกิดอะไร แต่เราสนใจว่าต้องการผลเช่นไร ก็ไปเริ่มต้นที่การกระทำนั้น ๆ ผู้ที่ประสบความสำเร็จบางคนเป็นเพราะประสบการณ์บางอย่างในอดีตที่เราไม่สามารถไปทำตามได้ หรือบางคนฝึกฝนในสาขาหนึ่ง

ตั้งแต่ยังเล็กเป็นเวลายาวนาน ซึ่งเราไม่สามารถย้อนเวลาได้ แต่การพัฒนาความสามารถในศาสตร์นั้น ๆ ขึ้นมาให้เร็วกว่าปกติที่จะลองผิดลองถูก นอกจากนั้น

Thomas Adison (อ้างใน สุปรานี จริยพร, 2533:89) กล่าวว่า แนวคิดนี้เชื่อว่าความเป็นจริงก็คือ ประสบการณ์ ดังนั้น ความจริงจึงเป็นสิ่งที่เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ไม่อยู่นิ่งและไม่คงที่ ความรู้ของมนุษย์นั้นก็เหมือนกันคือ เปลี่ยนแปลงไปได้เรื่อย ๆ มีลักษณะชั่วคราวไม่มีความจริงสูงสุด และความจริงหรือความรู้ย่อมไม่มีที่สิ้นสุด เพราะประสบการณ์ของเรามีมากขึ้นได้เรื่อย ๆ

ชาลิต ขงพาณิษฐ์ (2550:73) ให้ความเห็นว่า สาเหตุส่วนหนึ่งของความขัดแย้งเกิดขึ้นและก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้เกี่ยวข้องเริ่มตั้งแต่แรกเป็นเพราะเมื่อเกิดเรื่องอะไรขึ้นมาก็ตาม โดยธรรมชาติของคนเราทุกคนย่อมจะใช้ประสบการณ์ ค่านิยม และทัศนคติส่วนตัวของเราในการตัดสินใจเรื่องราวเหล่านั้นว่าเป็นเพราะอะไร เป็นความผิดของใคร การอ่านใจคนอื่น ดังนั้น การทำหน้าที่ใกล้เคียงจึงต้องอาศัยตัวกลางบุคคลที่สามสวมบทบาทเป็นทูตตัวแทนในการเจรจาของทั้งสองฝ่ายด้วยอาศัยศิลปะ อันเกิดจากประสบการณ์ในคติประเภทเดียวกันเป็นปฐมบท ประสมประสานกับประสบการณ์เป็นส่วนตัว ซึ่งต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงเป็นเรื่อง ๆ ไปบุคคลที่ประสบความสำเร็จได้เพราะการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น ในงานใกล้เคียงผู้ที่ประสบความสำเร็จ จะได้รับการยอมรับ ซึ่งจะมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้จากการทดลองที่ผิดพลาดทำถูกมาก่อน จนกระทั่งในที่สุดเหลือทางที่ถูกต้องสำหรับตนเอง เมื่อมีผู้ประสบความสำเร็จหลายคนก็มีหลายวิธีที่จะทำให้ผู้ใกล้เคียงรายใหม่เข้าไปทดลอง แต่ละวิธีก็เป็นวิธีที่หลายคนประสบความสำเร็จมาแล้ว สามารถลอกเลียนแบบความสำเร็จกันได้ คือสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของบางคนเพื่อนำไปใช้จริงในชีวิตอันเป็นการลดข้อสมมติฐาน ทำให้เลือกวิธีได้ง่ายขึ้น

2.6.2 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

ทฤษฎีบทบาท เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ที่อยู่ร่วมกันในสังคมว่าแต่ละคนมีการแสดงพฤติกรรมทางสังคมออกมาอย่างไร กรองแก้ว อยู่สุข (อ้างในวัชรินทร์ ศานต์ตระกูล, 2537:11) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่าเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมที่คาดหวังว่าบุคคลจะแสดงออกในกิจกรรมที่ทำร่วมกับผู้อื่น บทบาทจะสะท้อนให้เห็นถึงตำแหน่งในสังคมรวมถึงหน้าที่ สิทธิ ความรับผิดชอบ และอิทธิพลของแต่ละบุคคล

งามพิศ สัตย์สงวน (อ้างในวัชรินทร์ ศานต์ตระกูล, 2533:73-75) อธิบายว่าบทบาทนั้นเป็นการกระทำตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ และบทบาทมักจะเป็นของคู่กันคือเมื่อมีสถานภาพต่าง ๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร (Role Expectation) บทบาทเป็นเรื่องของสังคมที่มีจิตวิทยาของบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ผู้ครองตำแหน่งเดียวกัน อาจแสดงบทบาทต่างกัน ผู้ที่อยู่ใน

ตำแหน่งบางอย่างอาจทำหน้าที่หลายอย่างและจะได้รับสิ่งตอบแทนหลายอย่าง แต่บุคคลในตำแหน่งเดียวกัน จะแสดงบทบาทต่างกันไม่ได้ เพราะแต่ละคนมีลักษณะทางจิตวิทยาและบุคลิกภาพต่างกัน รวมทั้งปัจจัยที่สำคัญอีกหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เวลาและสถานการณ์ที่เฉพาะต่าง ๆ กัน

ดังนั้น บทบาทจึงมีความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม บทบาทในสังคม ธุรกิจและการทำหน้าที่บทบาทผู้พิพากษาสมทบในการไกล่เกลี่ย จึงหมายถึงพฤติกรรมแสดงออกตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต้องเป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชนทั่วไป สามารถปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบถูกต้องเหมาะสม กับสถานการณ์ได้สอดคล้องตามที่ประชาชนต้องการคาดหวัง โดยใช้วิจารณญาณ ตามทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยกำหนดบทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยในการรวบรวมข้อมูล หรือเรื่องราวต่าง ๆ จะต้องเป็นไปอย่างมีแบบแผนและมีความอดทน ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่ช่วยให้คู่พิพาทได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดจากเดิม ซึ่งมีทำที่เป็นปฏิกิริยากันไปเป็นหน้าที่ที่ประนีประนอมกัน

ผู้พิพากษาสมทบจึงต้องมีคุณสมบัติ ปรัชญา กรอบวินัย จริยธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำรงตนอย่างมีมาตรฐานเช่นเดียวกับผู้พิพากษาประจำ เพื่อสร้างความยอมรับศรัทธาให้บังเกิดแก่คู่ความและประชาชนในทุกด้าน ตำแหน่งผู้พิพากษาสมทบบมีเกียรติและศักดิ์ศรีเช่นเดียวกับผู้พิพากษา ทั้งงานของผู้พิพากษาสมทบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อสถาบันตุลาการชุมชน และสังคม มิใช่เพียงงานอดิเรก หรืองานการกุศล จึงต้องให้ความสำคัญเสียสละเวลาให้แก่งาน ไม่ว่าจะเป็นงานอรรถคดี การประชุมหรือกิจกรรมของศาล ยิ่งกว่างานหรือกิจกรรมอื่น ๆ

สำหรับผู้พิพากษาสมทบและผู้ที่ทำหน้าที่ประนีประนอม วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของศาลเยาวชนและครอบครัว ต้องการผู้ที่มีแนวคิดดี ๆ จากหลากหลายฐานะอาชีพและมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในชีวิต ทั้งด้านหน้าที่การงานและมีประวัติที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม แต่เนื่องจากงบประมาณมีจำกัดศาลเยาวชนและครอบครัวจึงจำเป็นต้องเลือกเฟ้นผู้ที่มีประสบการณ์และเสียสละ อาสาเข้ามาทำงานโดยไม่หวังผลตอบแทน พร้อมทั้งจะอุทิศกำลังกายกำลังทรัพย์ และสติปัญญา จากประสบการณ์ในชีวิตที่ประสบความสำเร็จและเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติผสมผสาน เพื่อเป้าหมายจุดประสงค์นี้ นอกจากงานผู้พิพากษาสมทบต้องปฏิบัติภาระหน้าที่เป็นองค์คณะในคดีแพ่งแล้ว กฎหมายต้องการให้ผู้พิพากษาสมทบบมีบทบาทในการคุ้มครองดูแลผลประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้เยาว์ ส่วนในคดีอาญากฎหมายต้องการให้ผู้พิพากษาสมทบดูแลแก้ไขฟื้นฟูเด็กและเยาวชนให้กลับตนคืนสู่สังคม

นอกจากนั้นยังปฏิบัติหน้าที่พิเศษคืองานใกล้เคียง โดยอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในชีวิต และเทคนิคต่าง ๆ แล้ว ผู้พิพากษาสมทบต้องเป็นผู้ที่มี “จิตสาธารณะ” สามารถใกล้เคียงให้คู่ความตกลงกันอย่างเหมาะสมกับลักษณะคดี และจัดต้องดำรงตนเป็นกลางอย่างแท้จริง มิให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัย ตลอดจนทุ่มเทกำลังกาย กำลังสติปัญญาและอุทิศเวลาตามศักยภาพในการบริหาร และผลักดันโครงการที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทำได้ดีที่สุดแล้วประชาชนได้อะไร

แนวคิดในการจัดทำประมวลบทบาทหรือแนวทางปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนของผู้พิพากษาสมทบที่กล่าวข้างต้น นับเป็นเรื่องที่ยากลำบากและท้าทายแต่มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะต้องยึดเอาประโยชน์ของประชาชน คู่ความ สถาบันตุลาการเป็นที่ตั้งทั้งสอดคล้องถูกต้องตามกฎหมาย กระบือยบจริยธรรม วัฒนธรรมองค์กร และบทบัญญัติของกฎหมาย ให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติสากลของศาลเยาวชนและครอบครัว รวมทั้งเป็นเงื่อนไขที่ผู้พิพากษาสมทบสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้ภารกิจข้างต้นบังเกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมอันเป็นประโยชน์สูงสุดแก่สาธารณชน รวมทั้งบังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแน่นอน ทำให้ผู้ใกล้เคียงจึงต้องแสดงบทบาทที่แตกต่างจากกรอบงานอื่นในศาลเยาวชนและครอบครัว

2.6.3 ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (Personality Theory)

บุคลิกภาพ หมายถึง ภาพลักษณ์ที่ปรากฏต่อสังคม ซึ่งจะเป็นเครื่องแสดงออกให้ผู้พบเห็นหรือพบปะสังสรรค์ ขอมริบ ศรัทธา ชื่นชม หรือสานสัมพันธ์ให้ดำเนินต่อไปได้ในทางที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงจำเป็นต้องนำทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพมาประกอบการศึกษา

อนึ่ง บุคลิกภาพในทางวิชาการนั้นมิได้หมายถึงแต่เพียงลักษณะและกิริยาท่าทางของบุคคลที่แสดงออกเท่านั้น หากแต่บุคลิกภาพยังถึง “ความคงที่ของพฤติกรรม” ที่แสดงออกซ้ำแล้วซ้ำอีกในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน หรือได้รับแรงกระตุ้นอย่างเดียวกัน ความคงที่ของพฤติกรรมในระดับบุคคลเราเรียกว่า “บุคลิกภาพ” ในขณะที่ความคงที่ของพฤติกรรมในระดับกลุ่มเราเรียกว่า “แบบแผนวัฒนธรรม”

โครงสร้างบุคลิกภาพ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544:326) อธิบายว่าทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลิกภาพทำให้ได้ข้อสรุปว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพแต่ละทฤษฎีมีมุมมองในการอธิบายบุคลิกภาพแตกต่างกันไป มีจุดเน้นไม่เหมือนกันโดยที่อาจจะมีคล้ายคลึงกันบ้างในบางส่วนในบางกลุ่มทฤษฎี แต่ละทฤษฎีให้ความสนใจเฉพาะด้าน เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ เน้นพลังจิตใต้สำนึก พลัง Id Ego และ Super Ego และกลไกป้องกันตนเอง ส่วนทฤษฎีพฤติกรรมนิยมเน้นการเรียนรู้แบบวางเงื่อนไข

สิ่งเร้า การตอบสนอง และการให้การเสริมแรง ฝ่ายทฤษฎีมนุษยนิยมก็เน้นการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลยิ่งกว่าประเด็นอื่น ๆ เป็นต้น ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายในและส่วนภายนอก ส่วนภายนอก คือส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิถีพุดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ ส่วนภายใน คือส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ

ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกเป็นส่วนออกจากกันโดยเด็ดขาด ทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกันเป็นประจักษ์ลูกโซ่ บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอมและประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรม บุคลิกภาพของมนุษย์ไม่ว่าด้านใด ๆ เป็นสิ่งไม่ตายตัวเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาแห่งการเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมทางวัตถุธรรม บุคลิกภาพแต่ละคนมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผินและเป็นนิสัยแท้จริง บางส่วนบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้นหรือถูกปิดบังอำพรางโดยจงใจและไม่จงใจ

จุกับฟรอยด์ เน้นการศึกษาจิตใต้สำนึกอย่างเดียวกัน ในระยะแรกๆ แนวคิดกลมกลืนกัน เมื่อต่างศึกษาค้นคว้าลึกซึ้งขึ้น แนวคิดก็แยกกันออกเป็นคนละสาย เช่น จุงเชื่อว่ามนุษย์ไม่จำเป็นต้องถูกลิขิตชีวิตด้วยประสบการณ์อดีตเสมอไป มนุษย์สามารถกำหนดโชคชะตาอนาคตของตนได้ บุคลิกภาพบางส่วนของมนุษย์เป็นผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาการของมนุษย์จากชั่วอายุหนึ่งไปยังอีกชั่วอายุหนึ่ง แนวคิดที่สำคัญที่ขอนำเสนอในที่นี้ได้ คือ

1) Ego คือจิตใต้สำนึก ประกอบด้วยสัมปชัญญะ รวมทั้งความรู้สึกลึกซึ้งต่าง ๆ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรู้จักอัตภาพแห่งตน (Identity)

2) Personal Unconscious คือจิตใต้สำนึก เป็นส่วนประสบการณ์ของจิตสำนึกมาก่อน แต่ถูกเก็บกด อย่างไรก็ตามก็ยังสามารถดึงขึ้นมาอยู่ได้จิตสำนึกได้ จุงอธิบายว่า ประสบการณ์จิตสำนึกและจิตใต้สำนึกเป็นประสบการณ์ที่สลับเปลี่ยนกันไปมา

3) Collective Unconscious เป็นกระบวนการจิตใต้สำนึกที่ส่งสมลักษณะบุคลิกภาพมาหลายชั่วคน จุงเรียกกระบวนการนี้ว่า Archetype

Persona คือ ภาวะซึ่งขอใช้สำนวนอุปมาว่า “หัวโขน” ที่คนสวมเพื่อทำบทบาทตามหน้าที่ที่รับมอบให้แสดงต่อคนดู ตามความจริงของชีวิต Persona คือภาวะที่คนต้องแสดงตนหรือแสดงพฤติกรรมตามที่สังคมคาดหวังหรือตามประเพณีนิยม และบางครั้งเพื่อสนองแรงงูใจ Archetype หรือบางครั้งก็เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่บุคคลที่ได้พบเห็นติดต่อเกี่ยวข้อง

แนวคิดบุคลิกภาพตามทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic Theories)

แนวคิดบุคลิกภาพมนุษยนิยมมีการอธิบายแตกต่างกันหลายแนว แต่แนวคิดที่เหมือนกันอันสำคัญ คือ เน้นความสำคัญของประสบการณ์ส่วนตัว (Subjective Experience) เน้นคุณค่าของมนุษย์ เชื่อว่ามนุษย์สามารถนำตนได้ มีอิสระที่จะเลือกดำเนินชีวิตของตน สามารถพัฒนาตนไปสู่ความสำเร็จได้ (Self-Actualization) นักจิตวิทยาที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง คือ Rogers (1902-1985) และ Maslow (1908-1970) แนวคิดที่เห็นชัดที่เด่นชัดที่สุดของ Rogers ได้แก่ทฤษฎีแห่งตน (The Self-Theory) ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลมาจากอัตมโนทัศน์ (Self-Concept) การรับรู้ประสบการณ์ชีวิต (Phenomenological Experience) และตัวตนตามที่ปรารถนา (Ideal Self) ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่สำคัญที่สุดที่ Rogers เน้นมาก คือ ตน (Self) ซึ่งเป็นที่รวมแห่งความคิด การรับรู้ และเห็นคุณค่า บุคคลจะประมวลการรับรู้แห่งตน และประเมินประสบการณ์ชีวิตเข้าไปเป็นภาพแห่งตน หรืออัตมโนทัศน์นั่นเอง

สุธีพันธุ์ กรลักษ์ณ์ (อ้างใน วสุธาพร สุขสมาน 2527:44) ให้ความเห็นเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์ว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนในด้านคุณสมบัติ รูปสมบัติ และสมบัติแวดล้อมอื่น ๆ ประกอบกันเข้าเป็นตัวเราที่เป็นจริง (Real Self) ตัวเราในอุดมคติ (Ideal Self) และตัวเราที่คิดว่าเป็น Perceive Self, Smith (1997) เห็นว่าอัตมโนทัศน์ เป็นการรับรู้และประเมินเกี่ยวกับคุณลักษณะและความสามารถของตนเอง ซึ่งพัฒนามาจากประสบการณ์ทางสังคมและการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่มีความสำคัญต่อตนรวมไปถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของตนเองด้วย

ดังนั้น บุคคลที่มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตสูง จะต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม น่าเชื่อถือศรัทธา และจงใจให้บุคคลที่ปฏิสัมพันธ์ด้วยใคร่จะรู้จักสนิทสนม สนใจและร่วมมือด้วย มักเป็นผู้ที่สามารถวางแผนงานชีวิตและดำเนินงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดให้เสมอ

2.6.4 ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theories)

แรงจูงใจ เป็นแรงขับเคลื่อนภายในของมนุษย์ในเชิงบวก ที่จะนำทางให้ไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกิดความเป็นธรรม จะต้องมีความตั้งใจอย่างสูงจึงจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าทฤษฎีแรงจูงใจมาประกอบการวิจัยครั้งนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (อ้างใน ศิระ โอภาสพงษ์, 2539:52-68) ได้อธิบายว่า การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลประพฤติดี ส่งเสริมให้รู้จักตนเอง ค้นหาความจริง ความปรารถนาอันชอบ ความมุ่งมั่น มีอุดมการณ์เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ถาวร ผู้มีศิลปะในการจูงใจที่ดีย่อมมีโอกาสสร้างความสำเร็จของงานมาก แรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจทางร่างกายเป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น

พร้อมกับความต้องการมีชีวิตการดำรงชีวิต ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างใด แรงจูงใจทางจิตใจและสังคม แรงจูงใจประเภทนี้ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรมการเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อดึงใจให้คนชอบ และรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ ชีวิตและประสบการณ์ในวัยเด็กจะเป็นตัวกำหนดการแสวงหาความต้องการของคน

กระบวนการจูงใจ เริ่มจากการที่มนุษย์เกิดความต้องการ จะแปรเปลี่ยนเป็นแรงผลักดันภายในที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมที่จะให้ได้มา ซึ่งรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่สนองความต้องการได้ รางวัลแบ่งออกเป็น รางวัลภายใน ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่คนเราได้รับจากสิ่งที่ตนกระทำ เป็นความพอใจที่เกิดจากตัวงานที่สร้างความรู้สึกกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ส่วนรางวัลภายนอกเป็นสิ่งที่ได้รับจากคนอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชาและสามารถสร้างความพึงพอใจได้

Teevan & McGhee (อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2533:252) กล่าวว่า พ่อแม่ที่ชื่นชมและชมเชยความสำเร็จของบุตร มักจะเป็นผู้ผลิตบุตรที่มีความสำเร็จสูงกว่าพ่อแม่ที่ไม่ได้ชมเชยความสำเร็จหรือไม่ได้แยกแยะความสำเร็จของบุตรออกจากผลกระทำอื่น ๆ และ Dweek & Elliott (1983) พบว่า พ่อแม่ที่กระตุ้นให้บุตรรับรู้ในความสำเร็จของตน ทำให้บุตรมีความต้องการสำเร็จสูงกว่าพ่อแม่ที่ไม่สนใจ และพ่อแม่ที่เป็นตัวอย่างว่าเป็นผู้มีความต้องการสำเร็จสูง ทำให้บุตรมีความต้องการสำเร็จสูงด้วย

2.6.5 ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral View of Motivation Theory)

บุคลิกลักษณะที่ดัดนิสัยเชื่อถือ นอกจากความเป็นกลางในลักษณะของการเข้าไปร่วมรับความรู้สึกและการทำความเข้าใจในตัวคู่ความแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยยังจะต้องทำตัวหรือแสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสมในลักษณะที่เป็นคนกลาง กล่าวคือจะต้องไม่ดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยใช้ภาษามือภาษาของร่างกายส่วนอื่น หรือโดยการกระทำใด ๆ ที่มีลักษณะของการแสดงความลำเอียงหรือเข้าข้างคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะเป็นการทำลายความน่าเชื่อถือของคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง เช่น การโบกมือห้าม การส่ายหน้าไม่ให้พูดต่อ หรือแม้แต่การเอนตัวเข้าหาคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากกว่าที่ได้กระทำกับคู่ความอีกฝ่ายหนึ่ง ก็อาจถูกมองว่าเป็นลักษณะของการขาดความเป็นกลาง

2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไกรสร เลียงสมบูรณ์ (2536) ศึกษาเรื่อง “การระงับข้อพิพาทสิ่งแวดล้อมโดยอนุญาโตตุลาการ” จากผลการศึกษาพบว่า ยังไม่ปรากฏว่ามีการนำวิธีอนุญาโตตุลาการมาใช้ในการระงับข้อพิพาทสิ่งแวดล้อม เนื่องจากมีข้อขัดแย้งในด้านกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และความรู้จักวิธีอนุญาโตตุลาการ การศึกษาวิจัยนี้จึงเสนอแนะให้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พุทธศักราช 2538 โดยเพิ่มหมวดซึ่งว่าด้วยการระงับสิ่งแวดล้อมให้มีสาระสำคัญในเรื่องลำดับขั้นตอนการระงับสิ่งแวดล้อม คือ 1) เริ่มจากการเจรจาภายใน 30 วัน หากข้อพิพาทไม่สามารถระงับได้ 2) ให้ใช้การไกล่เกลี่ยภายใน 60 วันนับแต่การเจรจาไม่สำเร็จ และหากข้อพิพาทยังไม่สามารถระงับได้จึงใช้วิธีอนุญาโตตุลาการ เว้นแต่ผู้พิพาทจะไปฟ้องศาลกันเองภายใน 30 วัน สำหรับรูปแบบของอนุญาโตตุลาการ ได้เสนอแนะให้ใช้ลักษณะของไตรภาคีคือประกอบไปด้วย 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายรัฐ ฝ่ายผู้เสียหาย ฝ่ายผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย ส่วนเรื่องจำนวนและคุณสมบัติของอนุญาโตตุลาการสิ่งแวดล้อมนั้นขึ้นอยู่กับความจำเป็นแต่ละกรณีเป็นเรื่อง ๆ ไป นอกจากนั้นได้เสนอแนะให้มีการระงับข้อพิพาทภายใต้การจัดการของสถาบันเท่านั้น การประชาสัมพันธ์การขยายหน่วยงานที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ และประการที่สำคัญเสนอแนะให้อนุญาโตตุลาการสามารถใช้ดุลพินิจตามคำขอของกลุ่มกรณีได้

ปริญญ์ จิตมณฑรี (2537) ศึกษา “บทบาทของศาลเยาวชนและครอบครัวในการคุ้มครองเด็กจากทารุณกรรมโดยบุคคลในครอบครัว” จากการศึกษาพบว่า ศาลเยาวชนและครอบครัวไทยปัจจุบันให้การคุ้มครองเด็กที่ถูกทารุณกรรมบนพื้นฐานที่ว่า บิดามารดาจะเป็นผู้กระทำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ที่ดีที่สุดต่อเด็ก ศาลมีอำนาจคุ้มครองเด็กได้ภายในขอบเขตของความบกพร่องในการใช้อำนาจปกครองของผู้ใช้อำนาจปกครอง และจะต้องได้รับความยินยอมจากบิดาหรือมารดาโดยมีคำฟ้องเสียก่อน

อัมพร คำพิทักษ์ (2540) ศึกษาเรื่อง “การคุ้มครองเด็กและเยาวชนในกรณีที่ถูกเป็นผู้เสียหายในความผิดอาญา: ศึกษาอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานภายใต้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว” พบว่าเมื่อเด็กและเยาวชนตกเป็นผู้เสียหายในความผิดอาญาจากการกระทำของบุคคลอื่น บิดามารดาต้องมีหน้าที่ในการดูแลการดำเนินคดีแทนผู้เยาว์ ต่อผู้กระทำความผิดและรักษาเยียวาสภาพร่างกายและจิตใจของผู้เสียหาย แต่ถ้าหากเด็กไม่มีบิดามารดา หรือมีแต่บิดาหรือมารดาด้วยความรู้ความสามารถ หรือบิดามารดาเป็นผู้กระทำความผิดต่อเด็ก ย่อมเป็นเหตุให้เด็กและเยาวชนผู้เสียหายจะขาดผู้ที่เข้ามาปกป้องดูแลสวัสดิภาพของตน ในกรณีนี้เป็นปัญหาสำคัญที่รัฐควรเข้ามามีบทบาท กำหนดให้เจ้าพนักงานของรัฐมีส่วนร่วมในการปกป้องคุ้มครองดูแลเด็กซึ่งตกเป็นผู้เสียหายอันเป็นการคุ้มครองสิทธิของเด็กตามหลักสิทธิมนุษยชน ที่มนุษย์ทุกคนเกิดมา

เท่าเทียมกัน สิทธิมนุษยชนให้อำนาจประชาชนได้ใช้ชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี รัฐบาลไม่ใช่ผู้ที่มอบสิทธิดังกล่าว แต่เป็นผู้ที่ต้องคุ้มครองสิทธินั้น เสรีภาพซึ่งบนรากฐานของความยุติธรรม ความอดกลั้น ศักดิ์ศรีและความเคารพซึ่งกันและกัน

ในปัจจุบันเมื่อเด็กเป็นผู้กระทำความผิดอาญาจะอยู่ภายใต้การพิจารณาคดีของศาลเยาวชนและครอบครัว ซึ่งมีวิธีพิจารณาคดีเป็นพิเศษแตกต่างจากศาลทั่วไป โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญ อีกทั้งยังมีเจ้าพนักงานสถานพินิจ ซึ่งอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่คุ้มครองเด็กและเยาวชนผู้เสียหาย เฉพาะคดีครอบครัวที่ผู้เยาว์มีผลประโยชน์ได้เสีย เมื่อมีการดำเนินคดีในศาลเยาวชนและครอบครัวเท่านั้น

ชมพูนุท มานิตกุล (2541) ศึกษาเรื่อง “การระงับข้อพิพาทของสัญญาประกันภัยนอกศาล” จากการศึกษาพบว่า วิธีการระงับข้อพิพาทนอกศาลที่เกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีเพื่อหาข้อยุติเป็นวิธีการที่ดีที่สุด เพราะเป็นวิธีการที่คู่กรณีมีสิทธิในการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างเต็มที่และสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการหาข้อยุติปัญหาพิพาทนั้นด้วยตนเอง การระงับข้อพิพาทธุรกิจประกันภัยนอกศาลรูปแบบที่เหมาะสม คือ การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท (Mediation/ Conciliation) และอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) เมื่อพิจารณาถึงรูปแบบการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการที่ใช้ในปัจจุบัน กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการโดยสมาคมประกันวินาศภัยยังไม่สามารถดำเนินการให้ถูกต้องสมบูรณ์ตามกระบวนการของกฎหมาย และวิธีปฏิบัติที่เป็นสากลรวมทั้งยังขาดการบริหารจัดการที่ถูกต้อง ส่วนวิธีการที่รัฐดำเนินการอยู่ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขและหามาตรการที่เหมาะสม รวมทั้งต้องแก้ไขด้วยบทกฎหมายที่เป็นแม่บทของการระงับข้อพิพาทให้สอดคล้องกับการปฏิบัติและถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของสากล ดังนั้น การหาแนวทางการระงับข้อพิพาทในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงจึงจำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการบริหารการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการอนุญาโตตุลาการนอกศาลโดยให้สมาคมฯ เป็นฝ่ายรับผิดชอบสนับสนุนและพัฒนาสำนักงานอนุญาโตตุลาการที่ดำเนินการอยู่ให้เป็นศูนย์กลางการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการ ด้วยการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบและวิธีดำเนินงานที่เป็นอยู่ให้กว้างขึ้นและเอื้อประโยชน์แก่คู่กรณีทุกฝ่าย ส่วนรัฐต้องนำระบบการไกล่เกลี่ยเข้ามาใช้ให้มากกว่านี้ หากพัฒนารูปแบบองค์กรที่เป็นอิสระและเป็นเอกเทศในรูปของสถาบันเข้ามารองรับข้อพิพาทประกันภัยที่มีมากขึ้นในอนาคต ย่อมสามารถแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและลดจำนวนคดีที่นำขึ้นสู่ศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ และยังเป็นการพัฒนากระบวนการประกันภัยให้ทัดเทียมอารยประเทศด้วย

พรรคริน ลังกาพินธุ์ (2547) ศึกษาเรื่อง “การคุ้มครองสิทธิเด็กตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา: กรณี ศึกษาจังหวัดลำพูน” พบว่าการคุ้มครองเด็กเมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางอาญาในปัจจุบัน กระบวนการทำงานมักเป็นแบบตั้งรับ ในด้านการคุ้มครองสิทธิเด็กตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (วิธีการสืบพยานเด็ก) ในทางปฏิบัติยังไม่ตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ส่วนการคุ้มครองสิทธิเด็กอื่นๆ ยังกระทำไม่ได้ไม่เต็มรูปแบบ เนื่องจากสภาพปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัดเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างวิชาชีพที่ยังเป็นการปฏิบัติแบบแยกส่วน อีกทั้งสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ รวมไปถึงมาตรการและการดำเนินการทางสังคม สงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิการก็ไม่มีความพร้อม ส่วนการณรงค์ป้องกันปัญหา ยังไม่นำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง

สมชาติ โลกสันติสุข (2547) ศึกษาข้อพิจารณาเกี่ยวกับการไต่ถามในศาลพบว่า การนำเอาวิธีการไต่ถามมาใช้ในศาล ทำให้ปริมาณคดีที่ค้างพิจารณาได้ลดลงอย่างมาก และเป็นผลทำให้เกิดความพอใจของกลุ่มความในคดีในลักษณะที่เรียกว่า “มีชัยชนะทั้งคู่” วิธีการดังกล่าว นับว่าเป็นประโยชน์ต่อศาลและเหมาะสมกับประชาชนในสังคมไทยและในระบบกฎหมายไทยที่รู้จักการประนีประนอมกัน ในศาลต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ และประเทศญี่ปุ่น ได้มีการนำเอาวิธีการไต่ถามเข้าไปใช้ในศาลเช่นเดียวกัน โดยให้ความสำคัญว่าเป็นทางเลือกใหม่ในการระงับข้อพิพาทนอกเหนือจากการพิจารณาคดีของศาลโดยปกติ และได้มีการพัฒนากฎหมายในเรื่องการไต่ถามไว้โดยเฉพาะด้วย

สมเกียรติ แพทย์คุณ (2548) ศึกษาการพัฒนากระบวนการระงับข้อพิพาทในชั้นการดำเนินการของพนักงานอัยการ เพื่อศึกษาสภาพการระงับข้อพิพาทในชั้นพนักงานอัยการ รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการระงับข้อพิพาทในชั้นพนักงานอัยการ และการพัฒนารูปแบบการระงับข้อพิพาทในชั้นพนักงานอัยการที่เหมาะสม พบว่าวิธีดำเนินการระงับข้อพิพาทในชั้นการดำเนินการของพนักงานอัยการต้องทำตามระเบียบข้อบังคับของสำนักงานอัยการสูงสุดจะทำนอกกรอบมิได้ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การดำเนินการรวบรวมข้อมูลข้อพิพาทของคู่พิพาท ผู้ยื่นคำขอในวันยื่นคำขอ การนัดคู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งมารับทราบข้อมูลความต้องการดังกล่าวและรวบรวมข้อมูลความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง และขั้นตอนสุดท้ายคือการนัดพร้อมและชี้ให้คู่พิพาททราบถึงสิทธิหน้าที่ ผลทางกฎหมาย ผลทางศีลธรรมกับวัฒนธรรม มีคำประนีประนอม ให้คู่พิพาททราบว่าตกลงกันได้หรือไม่อย่างไร จากนั้นจึงทำบันทึกลงลายมือชื่อ

จิตฤดี วีระเวสส์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในศาลยุติธรรมไทย” เป็นการศึกษาตัวแบบที่เหมาะสมเกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัว ได้ให้ความสำคัญกับการนำความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มาใช้ในคดีความรุนแรงในครอบครัวเฉพาะ

สามิภรรยาทำร้ายอีกฝ่ายหนึ่ง และหาตัวแบบที่เหมาะสมของการพิจารณาตีความรุนแรงในครอบครัวของศาลไทย รวมทั้งหามาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันมิให้จำเลยกลับมาใช้ความรุนแรงในครอบครัวซ้ำอีก ผลในการนำความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้กับคดีความรุนแรงในครอบครัวซึ่งเป็นความผิดอันยอมความได้ ลักษณะการใช้ความรุนแรงต้องเป็นกรณีสามิหรือภริยาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเจตนากระทำต่ออีกฝ่ายหนึ่งจนเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จิตใจหรือสุขภาพ หรือการใช้กำลังอำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายบังคับจนอีกฝ่ายหนึ่งต้องจำยอม ควรอนุญาตให้มีบุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาตีความ เพื่อให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้พิพากษาในการไกล่เกลี่ยและลงโทษจำเลยตามความเหมาะสม มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันมิให้จำเลยกลับมาใช้ความรุนแรงในครอบครัวซ้ำอีก ได้แก่ การรอกการลงโทษ การรอกการกำหนดโทษ การทำทัณฑ์บน และการคุมความประพฤติ รวมทั้งให้จ่ายค่าชดเชยเพื่อช่วยเหลือผู้เสียหายด้วย และสุดท้ายศาลที่เหมาะสมในการพิจารณาพิพากษาคดีความรุนแรงในครอบครัวเป็นศาลเยาวชนและครอบครัว ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษานี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการพิจารณาความรุนแรงในครอบครัวศาลไทย เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการป้องกันมิให้จำเลยกลับมาใช้ความรุนแรงในครอบครัวซ้ำอีก

ณพชาติ ธรรมศักดิ์ (2550) ศึกษาบทบาทของศาลและปัญหาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีความที่ขึ้นสู่ศาลพบว่า ปริมาณคดีแพ่งมีแนวโน้มขึ้นสู่กระบวนการพิจารณาในชั้นศาลเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของประชากรและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม ในขณะที่ศาลมีขีดจำกัดในด้านบุคลากรและงบประมาณ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคดี เหตุผลสำคัญที่ทำให้คดีล่าช้านอกจากขีดจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรแล้ว ยังมีในส่วนของกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีความพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในส่วนต่าง ๆ การนำระบบการบริหารงานคดีในศาลมาใช้ในต่างประเทศที่ประสบปัญหาปริมาณคดีมากและความล่าช้าของการพิจารณาคดี เช่น ในกรณีของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ และประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น

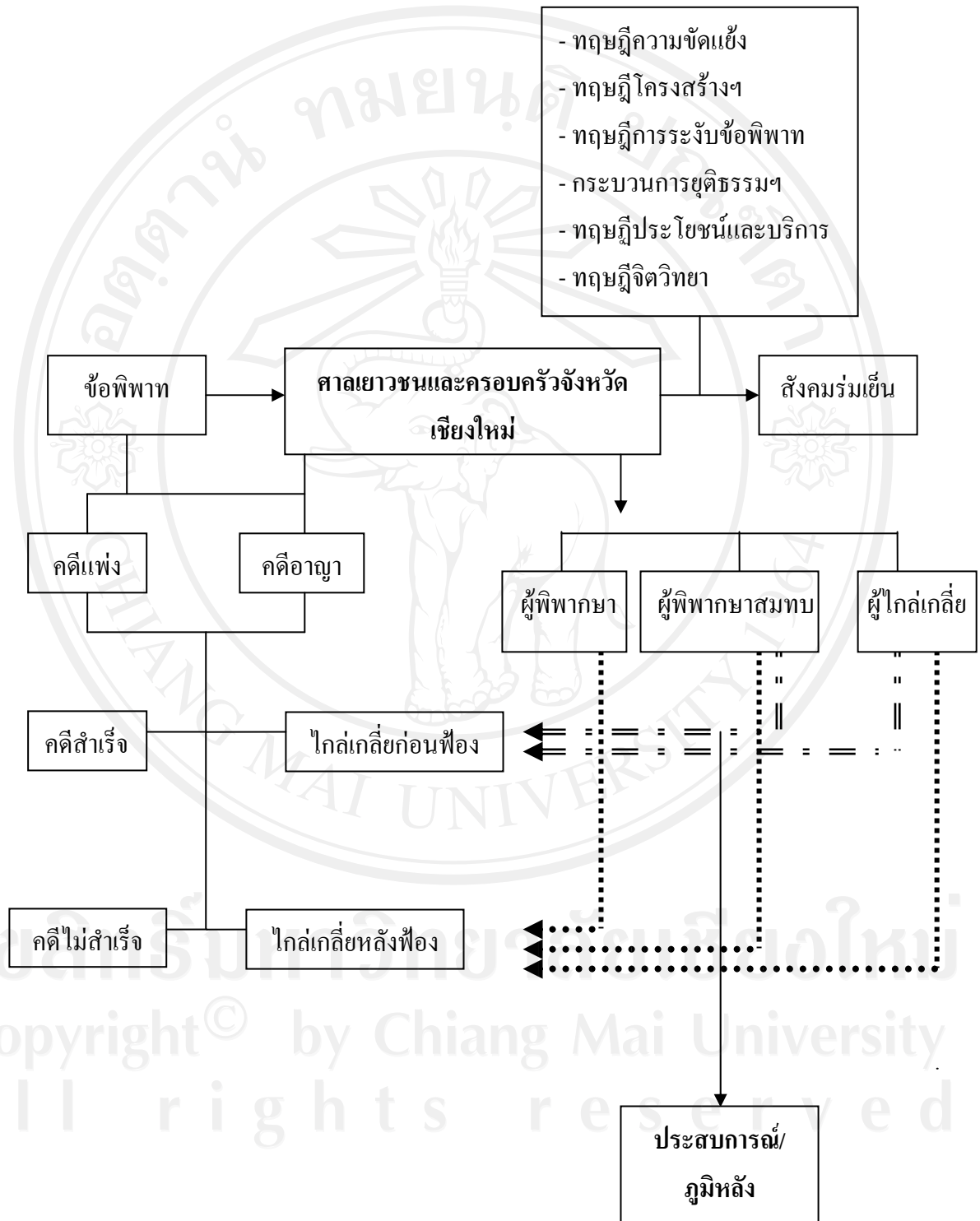
วรศิริ จันทร์พร (2550) ศึกษาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบ Facilitative Approach สำหรับคดีครอบครัว โดยศึกษาสภาพปัญหาและข้อขัดข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคดีครอบครัวหรือคดีแพ่งในศาลเยาวชนและครอบครัวที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และนำเสนอแนวทางในการใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรูปแบบการใช้กระบวนการกลุ่มมาใช้ในคดีครอบครัวพบว่า วิธีการระงับข้อพิพาทที่กฎหมายไทยยอมรับมี 3 วิธี คือ การไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ อนุญาโตตุลาการ และการวินิจฉัยชี้ขาดของศาล การบริหารงานคดีเพื่อระงับข้อพิพาทควรระงับด้วยสันติวิธีและนำไมตรีกลับมาสู่คู่กรณี แต่การนำคดีขึ้นสู่การพิจารณาพิพากษาของศาล คู่กรณีย่อมต้องหาทางเอาชนะกัน

เป็นสำคัญ เรียกว่า เป็นวิธีการแบบปฏิบัติ การนำคดีขึ้นสู่ศาลจึงควรเป็นทางเลือกสุดท้าย ซึ่งจะใช้เมื่อไม่อาจหาทางระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธีได้อย่างแท้จริงเท่านั้น ในหลายประเทศจึงนำวิธีการยุติข้อพิพาทโดยทางเลือกอื่นนอกจากการพิพาทมาไว้ใช้

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลไทยในปัจจุบันเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบ ประเมินความเห็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยชี้ทางออกที่ตนเห็นว่าดีที่สุดให้คู่กรณี โดยผู้ไกล่เกลี่ยจะประเมินข้อพิพาทแล้วแนะนำถึงความได้เปรียบหรือเสียเปรียบ รวมถึงผลทางกฎหมาย สุดท้ายในคดี หากการไกล่เกลี่ยไม่สามารถบรรลุข้อตกลงกันได้ วิธีนี้มักจะจบลงที่การยอมพบกัน ครึ่งทางอันเป็นรูปแบบที่ไม่มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงภายในจิตใจ ดังนั้นคู่กรณีทุกฝ่าย โดยเฉพาะฝ่ายที่ต้องเสียเปรียบในทางกฎหมายมักเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นฝ่ายพ่ายแพ้ในข้อตกลงที่ต้องยอมให้อีกฝ่าย แต่คดีครอบครัวส่วนใหญ่คู่กรณีเป็นผู้มีความสัมพันธ์กันในทางจิตใจ การพิจารณาข้อพิพาทในคดีครอบครัวจึงมีความละเอียดอ่อนทางอารมณ์ และความรู้สึกของคู่ความ มากกว่าคดีแพ่งทั่วไป การระงับข้อพิพาทจึงต้องคำนึงถึงการรักษาความสัมพันธ์ในอนาคตของคู่กรณี

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบการช่วยกระบวนการกลุ่ม (Facilitative Approach) เป็นการแก้ไขข้อพิพาทอย่างมีทางเลือก (Alternative Dispute Resolution) ในรูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คนกลาง (Mediation) รูปแบบหนึ่งในศาลของสหรัฐอเมริกา แนวทางหลักคือเป็นกระบวนการจัดการกับความขัดแย้งที่มีบุคคลที่สาม ซึ่งคู่กรณียอมรับว่าเป็นกลาง เข้าทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้คู่กรณีสามารถระบุความต้องการที่แท้จริงลึก ๆ ภายในจิตใจของตน เพื่อเปิดทางให้คู่กรณีค้นหาทางออกใหม่ร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหามาจากความขัดแย้งที่มีอยู่ให้ลุล่วงไปได้อย่างราบรื่นและเป็นการร่วมมือกันหาทางออกของคู่พิพาทอย่างแท้จริง ถือเป็นการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในอุดมคติ โดยการจัดการความขัดแย้งรูปแบบนี้ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงผู้ขับเคลื่อนกระบวนการและไม่เข้าแทรกแซงทางด้านเนื้อหาสาระของข้อพิพาท คู่กรณีทุกฝ่ายจึงรู้สึกว่าได้รับการเยียวยาจิตใจและจัดการความขุ่นมัวให้หมดสิ้นไปอย่างแท้จริง และต่างพบว่าตนเป็นผู้ชนะเช่นกัน

2.8 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



ภาพ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา