

การพัฒนาแนวทางการไกล่เกลี่ย
ด้วยคู่มือให้ความรู้ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย*
MEDIATION APPROACHES DEVELOPMENT THROUGH
GUIDEBOOK IN CRIMINAL OFFENCES WITH VICTIMS

ณัฐกร ยกชูธนชัย

Natthakorn Yokchoothanachai

กรกฎ ทองชะไค

Korakod Tongkachok

คันสนีย์ จันทรอานูภาพ

Sansanee Chananaupap

ทวิศักดิ์ พุฒสุขชี

Thaweesak Putsukee

ธัชชนันท์ อิศรเดช

Thatchanan Issaradet

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

Graduate School Thaksin University

Email: Nattypoodpood@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการสร้างความรู้การส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จของคู่มือให้ความรู้ใช้ประกอบการไกล่เกลี่ยคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์พัฒนาเป็นร่างคู่มือให้ความรู้ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย ตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน มีแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า คู่มือให้ความรู้ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายมีประสิทธิภาพในการสร้างองค์ความรู้ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1) ประสิทธิภาพในการสร้างองค์ความรู้เรื่องผลกระทบจากการต่อสู้คดีเปรียบเทียบกับประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด 2) ประสิทธิภาพในการสร้างองค์ความรู้เรื่องบทวิเคราะห์ความขัดแย้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด 3) ประสิทธิภาพในการสร้างองค์ความรู้เรื่องแนวทางออกของความขัดแย้งเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงในแต่ละข้อหาคดี กลุ่ม

* Received July 22, 2022; Revised August 1, 2022; Accepted August 19, 2022

ตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด 4) ประสิทธิภาพในการส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จของการไกล่เกลี่ย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด 5) การสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนของคู่มือฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ผลของการวิจัยที่นำไปสู่การสร้างคู่มือให้ความรู้ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายนี้จะช่วยพัฒนาแนวทางการไกล่เกลี่ยในศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ยกระดับความสำเร็จไม่ให้เกิดติดขัดกับเทคนิคหรือความสามารถเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ยเพียงอย่างเดียว ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างเสมอภาค อันเป็นการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีลักษณะของความยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนาแนวทางการไกล่เกลี่ย, คู่มือให้ความรู้ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย, ผู้เสียหาย

Abstract

This research article aims to study on efficiency in generating knowledge, effect on cooperation or success of the guidebook for mediation in criminal offences with victims. The research experimented by using mainly quantitative by studying related theories and collect data from samples. Then analyzed and developed to draft a guidebook for mediation in criminal offences with victims. Quality inspection by 5 experts. A questionnaire was used to assess the effectiveness as research tools. The study found that a Guidebook in Criminal Offences with Victims is effective in generating knowledge on the following issues: 1) Knowledge about the advantages and disadvantages of the litigation process compared to mediation obtained from the manual. Most of the sample group saw that most effective 2) Knowledge of conflict analysis as a source of litigation obtained from the manual. Most of the sample group saw that most effective 3) Knowledge of conflict solutions to meet the actual needs in each case obtained from the manual. Most of the sample group saw that most effective 4) Affecting cooperation or mediation success of the manual Most of the sample group saw that most effective 5) Benefits that people will receive from the manual Most of the sample group saw that most effective. The results of the research leading to the creation guidebook for mediation in criminal offences with victims will develop a more effective approach to mediation in the courts of justice. develop the succession without being tied solely to the technique or skill of the mediator



and provide people to equal access the quality of the mediation processes. This is Mediation Approaches in sustainable Development.

Keywords: Mediation Approaches Development, Guidebook In Criminal Offences with Victims, victims

บทนำ

ภาวะผู้นำ ความรู้ในหลักจิตวิทยาและความสามารถในการโน้มน้าวใจคู่ความซึ่งเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ไกล่เกลี่ย รวมถึงองค์ความรู้ที่คู่ความได้รับจากผู้ไกล่เกลี่ย ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ขับเคลื่อนให้กระบวนการไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ ซึ่งการวิจัยครั้งก่อนผู้วิจัยศึกษาว่า องค์ความรู้ใดบ้างที่เมื่อคู่ความที่พิพาทได้รับจากผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว มีผลต่อความคิดให้คู่ความเลือกเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย กระทั่งพบว่าองค์ความรู้ที่คู่ความได้รับจากผู้ไกล่เกลี่ยและส่งผลกระทบต่อความร่วมมือหรือเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยนั้น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1 องค์ความรู้เชิงเปรียบเทียบผลกระทบของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักกับกระบวนการไกล่เกลี่ย มีอยู่ 6 ประการคือ 1) ผลกระทบต่อระยะเวลาและค่าใช้จ่าย 2) รูปแบบที่ใช้ในแต่ละกระบวนการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งขณะและภายหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ 4) ความเสี่ยงในการกำหนดผลทางออกความขัดแย้งของแต่ละกระบวนการ 5) ระดับความพึงพอใจจากผลที่ได้จากแต่ละกระบวนการ 6) การตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของแต่ละกระบวนการ ระดับที่ 2 องค์ความรู้เรื่องบทวิเคราะห์ความขัดแย้งในคดี ว่าเหตุปัจจัยที่มาของความขัดแย้ง กระทั่งต้องมาดำเนินคดีในศาลนั้น มิได้เกิดจากการปะทะกันระหว่างความดีกับความเลวเสมอไป แต่เป็นผลมาจากสถานการณ์พื้นฐานของมนุษย์ที่เรียกว่า “กัณฑ์ทางความคิด” เป็นต้นว่า 1) มนุษย์มีสัญชาตญาณของความเห็นแก่ตัว 2) มนุษย์มีสัญชาตญาณในการปกป้องตนเองและพวกก่อนจะปกป้องผู้อื่น มนุษย์จะเชื่อมั่นเฉพาะแต่ความดีความซื่อสัตย์ของตนและพวก แต่กลับหาความแฉ่งในความดีความซื่อสัตย์ของฝ่ายตรงข้ามและมนุษย์จะมองแต่ความผิดของผู้อื่น 3) มนุษย์มักยึดถือตนเองเป็นศูนย์กลางของโลก ว่าทุกสิ่งที่ตนเองคิด ที่ตนเองทำ ที่ตนเองเห็น ที่ตนเองพูด เป็นเรื่องถูกต้อง เป็นมาตรฐานที่ทุกคนควรยึดถือตาม 4) มนุษย์มีขีดจำกัดเรื่องความสามารถในการสื่อสารและการรับสาร 5) มนุษย์สุดโต่งกับการเลือกตัดสินใจในข้อเท็จจริงที่เสพมา 6) มนุษย์มักใช้ความคิดและลงมือทำอย่างประมาทหะหลวม เพียงเพื่อให้มีการตอบสนองความต้องการของตนด้วยความรวดเร็วกระทั่งนำมาสู่ความขัดแย้ง หรือ “เริ่มต้นง่าย ๆ แต่จบยาก ๆ ” 7) มนุษย์อยากออกจากปัญหาและความขัดแย้ง แต่กลับผูกตัวเองไว้กับเหตุการณ์เลวร้ายในอดีต ระดับที่ 3 องค์ความรู้เรื่องแนวทางยุติความขัดแย้งที่จะตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของทุกฝ่ายได้อย่างยั่งยืน ซึ่งในการวิจัยครั้งก่อน ได้ศึกษาเฉพาะใน

คดีอาญา 4 ข้อหา คือ 1) ข้อหาความผิดอันเกิดจากการใช้เชื้อฯ 2) ข้อหาทำร้ายร่างกายและการใช้ความรุนแรง 3) ข้อหาหมิ่นประมาท และ 4) ข้อหาเกี่ยวกับการจลาจล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้นำองค์ความรู้ 3 ระดับดังกล่าวที่ได้จากการวิจัยครั้งก่อนไปพัฒนาเป็นคู่มือให้ความรู้แก่ประชาชน ตามคู่มือในแอมเบรหัส (QR CODE) นี้



รูปที่ 1 QR CODE

จากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน แกะไขปรับปรุงตามคำแนะนำ แล้วจึงนำคู่มือฯ ไปทดสอบประสิทธิภาพ ในการสร้างองค์ความรู้ การส่งผลต่อความคิด รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับจากคู่มือให้ความรู้ เพื่อยืนยันผลว่า คู่มือฯ ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพในการสร้างองค์ความรู้ในระดับใด ทั้งนี้ผลการวิจัยจะได้นำไปพัฒนาแนวทางการไกล่เกลี่ยคดีอาญาที่มีผู้เสียหายในศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุดบนพื้นฐานของความยั่งยืนต่อไป โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี ดังต่อไปนี้ (ชลธร มีวงศ์อุโฆษ, 2556) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ย มีดังต่อไปนี้ 1) ด้านคู่ความ การที่คู่กรณีมีความตระหนักรู้ว่าวิธีการใช้ความรุนแรง หรือทางต่อสู้กันทางกฎหมายย่อมมีต้นทุนสูงกว่า จะส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ย ที่เกิดจากคู่กรณีเอง (บรรพต ต้นธีรวงศ์, 2553) 2) ด้านกระบวนการในการไกล่เกลี่ย ชลัท ประเทืองรัตน อธิบายว่าขั้นตอนวิธีการที่ใช้ในกระบวนการไกล่เกลี่ย จะมีความสำคัญที่อาจทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ประสบผลสำเร็จได้ เช่น การจัดเตรียมข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ย (ชลัท ประเทืองรัตน, 2555) บางครั้ง คู่ความมักจะไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญทั้งหมดที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย เพราะกลัวเสียเปรียบ จึงเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะต้องทำให้เกิดความไว้วางใจในความเป็นกลาง และอาจต้องใช้การประชุมแยกฝ่าย เพื่อให้คู่ความ รู้สึกสะดวกใจ ในการให้ข้อมูลที่อาจไม่ยากให้อีกฝ่ายได้รับรู้ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ไกล่เกลี่ย สามารถชี้แนะแนวทางที่เหมาะสมได้ รวมถึงการสื่อสารที่ใช้ในระหว่างการไกล่เกลี่ย การเจรจาในประเด็นหรือ เรื่องราวที่อาจเพิ่มความขัดแย้ง เช่น การขุดคุ้ยเรื่องอดีตที่ขัดแย้ง การหาคนผิด เป็นต้น 3) ด้านผู้ไกล่เกลี่ย วันชัย วัฒนศัพท์ กล่าวว่า การที่ผู้ทำหน้าที่คนกลางมีทักษะในการสื่อสารทั้งในส่วนทักษะการพูด การฟังการใช้ภาษากาย ภาษาเขียน รวมถึงทักษะในการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี และสร้างทางเลือกที่สมมูลช่วยเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยมากจะเพิ่มโอกาสความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยได้เป็นอย่างมาก (วันชัย วัฒนศัพท์, 2550) 4) ประเด็นอื่น ๆ นอกจากที่กล่าวมาแล้วที่อาจเกี่ยวข้องทำให้การไกล่เกลี่ยไม่

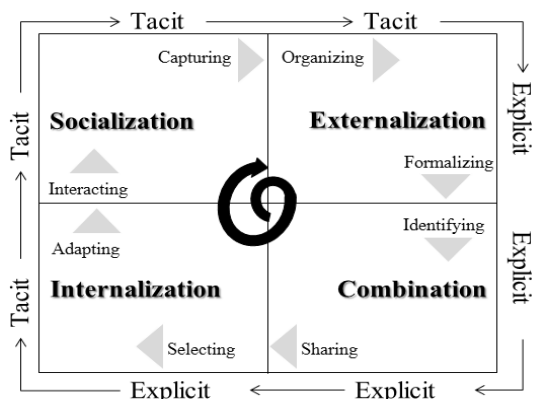


ประสบผลสำเร็จเช่น บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคู่ความในการเจรจาไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็น ญาติ ทนายความ เพื่อน ซึ่งมักจะเสนอแนะตามความรู้สึกที่ตนเองคิดว่าดี หรือเพื่อรักษาผลประโยชน์ ของตนเองซึ่งจะส่งผลให้คู่ความเกิดความไขว่ไขว หรือคล้อยตามไม่ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อตกลง เพราะหลายครั้งที่คู่ความทั้งสองฝ่ายมีความประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ย แต่ลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ แม้จะเป็นจำนวนขั้นต่ำที่เจ้าหนี้ยอมผ่อนผันให้แล้วก็ตาม หรือบางครั้งลูกหนี้ไม่สามารถกำหนดเวลาได้ชัดเจนว่าจะสามารถชำระหนี้ได้เมื่อใด (มนสิการ ดิษเณร วัชวัลคุ, 2556)

การจัดการความรู้ด้วยแนวคิด SECI MODEL วงจรความรู้มีองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ 1) คน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ หากไม่มีคน จะทำให้ความรู้ไม่สามารถเกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ถ่ายทอดได้ด้วยตัวของมันเอง 2) เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือที่ทำให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้ได้อย่างสะดวก ง่ายตาย และรวดเร็วขึ้น 3) กระบวนการจัดการความรู้ เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ (Nurdeefa Sama, 2562) ทฤษฎีวงจรความรู้ (Knowledge Spiral : SECI Model) ของ Nonaka, I. & Takeuchi, H. เป็นทฤษฎีหนึ่งของการบริหารจัดการความรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เหมาะกับบริบทของคนไทยที่นิยมการถ่ายทอดความรู้จากคนสู่คน และสามารถอธิบายจากมุมมองของความรู้ Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge สลับไปมาได้ จนเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไม่หยุดนิ่ง เป็นวงจรหมุนเวียนตลอดเวลา เป็นการสร้างองค์ความรู้ด้วยการขยายผลจากชนิดความรู้คือ ความรู้ที่อยู่ในสมองของคน (Tacit Knowledge) กับความรู้ที่ได้จากสื่อภายนอก (Explicit Knowledge) โมเดลดังกล่าวมีชื่อว่า “SECI- Knowledge Conversion Process” ซึ่งมีกระบวนการดังนี้ (จิรประภา อัครบวรและคณะ, 2548) โดยความรู้ที่พบว่ามีอยู่ 2 ชนิด ได้แก่ Tacit Knowledge คือ 1) ความรู้ที่ได้มาจากการประสบการณ์และไม่สามารถบรรยายเป็นถ้อยคำ ถ้อยความ หรือสูตรได้ และขึ้นอยู่กับความเชื่อ รวมทั้งทักษะเชิงวิชาการของบุคคลที่จะ กลั่นกรองความรู้ ความรู้ชนิดนี้สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล ไม่มองเห็นเกิดจากทักษะ ประสบการณ์และพรสวรรค์ที่อยู่ในตัวบุคคล 2) Explicit Knowledge คือ ความรู้ที่เป็นเหตุและผลที่สามารถจะบรรยาย/ถอดความ ออกมาได้ในรูปแบบของทฤษฎี การแก้ไขปัญหา คู่มือ และฐานข้อมูล (ทุกคนสามารถเข้าถึง/ซื้อได้) เป็นความรู้เชิงทฤษฎี เนื้อหาวิชาการ และข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ เอกสาร กฎระเบียบ คู่มือปฏิบัติงาน วิดีโอ เทปบันทึกเสียง ไฟล์ในคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ประภาดา โชติมณี, 2554) อธิบายว่า วงจรความรู้ตาม SECI Model ที่นำเสนอโดย Nonaka, I. & Takeuchi, H. กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลง

ความรู้ (Knowledge Conversion) ระหว่าง Tacit knowledge และ Explicit knowledge ทำให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้น หมุนเป็นเกลียวไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด เพราะการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การสร้างความรู้จะเกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ คือ Socialization, Externalization, Combination และ Internalization กล่าวคือ Socialization : การแบ่งปันและการสร้าง Tacit Knowledge จากการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรง เช่น การพูดคุย นาย ก ได้เรียนรู้เทคนิคการเป็นวิทยากรจาก นาย ข ที่ประสบผลสำเร็จในการสอนจากการพูดคุยกัน นาย ก จะได้รับความรู้จากนาย ข มาเป็นความรู้ของตนเองเพื่อนำมาใช้พัฒนาเทคนิคในการสอนของตนเอง Externalization: คือ การสร้างและแบ่งปันความรู้จากสิ่งที่มี (Tacit Knowledge) และเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) กล่าวคือ นาย ก หลังจากได้เรียนรู้เทคนิคต่างๆ แล้วนำมาเขียนเป็นหนังสือเผยแพร่ให้กับผู้สนใจทั่วไป Combination : เป็นการรวบรวมความรู้ประเภท Explicit knowledge ที่เรียนรู้มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit ใหม่ ๆ เช่น กรณีที่นาย ก ศึกษาเพิ่มเติมถึงเทคนิคการสอนจากหลาย ๆ แห่ง แล้วสรุปและเผยแพร่เป็นเทคนิคการสอนรูปแบบใหม่ (Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1995) ซึ่งเกิดจากการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และความรู้ของตนเอง Internationalization : เป็นการแปลง Explicit knowledge มาเป็น Tacit knowledge เป็นการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติ กล่าวคือ คนอื่น ๆ ศึกษาเทคนิคการสอนหรือการเป็นวิทยากรจากตำรา หรือหนังสือที่มีอยู่ อาจรวมถึงหนังสือที่นาย ก เขียน แล้วนำไปปรับใช้ในการทำงานของตนเอง จนทำให้เกิดทักษะและความชำนาญจนกลายเป็น tacit knowledge ของตนเองในที่สุด และเมื่อเกิดความรู้แล้วก็เกิดการแลกเปลี่ยนกับคนอื่น ๆ ต่อไปก็จะเกิดกระบวนการที่เรียกว่า Socialization ขึ้นเอง เป็นกระบวนการที่หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ปรากฏตามภาพดังนี้

The SECI Model (Nonaka and Takeuchi)



รูปที่ 2 ที่มา:การจัดการความรู้ SECI MODEL ที่มา <http://ks.rmuts.ac.th/th/whatiskm>



ตามภาพดังกล่าว (Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1995) อธิบายว่ากระบวนการจัดการทางความรู้มี 4 ขั้นตอนคือ 1) Socialization เป็นการถ่ายโอนความรู้โดยตรงระหว่างกลุ่มคนหรือบุคคล โดยไม่ผ่านการเขียน เรียกว่า “ การเสวนาธรรม ” กลุ่มคนที่มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากคนหนึ่งไปอีกคนหนึ่ง กลุ่มคนที่มาเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้กันนี้มักจะมีพื้นฐานความรู้ที่สอดคล้องกัน หรือเคยมีประวัติอดีตที่คล้ายคลึงกัน จะมีคลื่นความถี่ที่ใกล้เคียงกันสามารถสื่อสารและทำความเข้าใจกันได้โดยง่าย อาจอยู่ในรูปการพูดคุยระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ รูปแบบการประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ วิธีแก้ปัญหาในงาน การสอนงานระหว่างหัวหน้าและลูกน้องหรือประยุกต์โดยการสร้างระบบกระดานสนทนาเพื่อเป็นที่แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เชี่ยวชาญกับบุคคลทั่วไป 2) Externalization เป็นการถ่ายโอนความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถในการสอนผ่านสื่อต่าง ๆ จากประสบการณ์ในสมองของเขาออกมาสู่ภายนอกแก่ผู้อื่นแล้วดึงความรู้ จาก Tacit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือดึงความรู้จากภายในตัวคนถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ตำรา คู่มือ ปฏิบัติงาน เช่นการรวบรวมเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างระบบจัดเก็บงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสุนัข และการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่ผู้เชี่ยวชาญสามารถเข้ามาทำการเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลได้ 3) Combination เป็นการรวบรวมความรู้ที่ได้จาก Explicit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง และมีการศึกษาเรียนรู้จากความรู้ภายนอก ซึ่งแนวคิดจะมีความหลากหลายมาก ต้องสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงความรู้อันหลากหลายให้ได้ และถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆให้กับองค์กรของตน 4) Internalization เป็นการนำความรู้จาก Explicit Knowledge กลับเข้าไปเป็นความรู้ Tacit Knowledge คือการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง เช่น หัวหน้างานเขียนคู่มือการ ปฏิบัติงาน (เป็น Explicit) เมื่อลูกน้องอ่านแล้วสามารถทำงานได้ จะเกิดเป็นความรู้ประสบการณ์อยู่ในตัวลูกน้อง จึงเป็นการนำความรู้ใหม่มาลงมือปฏิบัติจริง ผู้ปฏิบัติจะเกิดการเรียนรู้ให้เกิดเป็นความรู้ประสบการณ์และปัญญา เป็นประสบการณ์อยู่ในสมองในเชิง Tacit Knowledge ต่อไป เป็นส่วนที่ใช้ในการวัดสถิติการเข้าใช้งานของผู้ใช้งานโดยทั่วไป เช่น การวัดจำนวนครั้งในการดาวน์โหลดงานวิจัย, การวัดสถิติการเข้าชมเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องและการเก็บสถิติชื่อโรคที่ผู้ใช้เข้ามาทำการค้นหา เป็นต้น กระบวนการ เพื่อสร้างประสิทธิภาพจึงอยู่ที่การผนวกความรู้ (combination) กับ การผนึกความรู้ (internalization) นำไปสร้างเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือวิธีการใหม่ ๆ หรือพัฒนาของเดิม ทั้งนี้ เนื่องจากกระบวนการ Socialization และกระบวนการ Externalization เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องความสามารถในการสร้างสรรค์ (creativity) ขณะที่กระบวนการ Combination และ Internalization เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความมีประสิทธิภาพ (efficiency) แต่ความสามารถในการสร้างสรรค์และความมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกัน ดังนั้นเราจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสังเคราะห์ความรู้ทั้งสองแบบ โดยอาศัย

กลุ่มคนที่เรียกว่า “ผู้ให้ความรู้” (worker) ซึ่งมี 4 ประเภทด้วยกันคือ 1) ตัวแทน (agent) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ socialization 2) ผู้สัญจร (nomad) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ externalization 3) นักวิเคราะห์ (analysts) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ combination และ 4) ผู้ดูแล (keeper) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ internalization (Samniang prayutte, 2555) จึงพอสรุปได้ว่า องค์ความรู้หรือชุดข้อมูลใด ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาและการจัดการความรู้ อันเกิดจากการสังสมประสบการณ์ของบุคคลนั้น หากสามารถนำมาถ่ายทอดและรวบรวมประมวลเข้าเป็นคู่มือชุดความรู้แล้ว ย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาและรักษาองค์ความรู้ดังกล่าวให้มีอยู่ต่อไปในลักษณะยั่งยืน ช่วยให้การเข้าถึงองค์ความรู้ดังกล่าวเป็นไปได้โดยง่าย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งก่อน ไปพัฒนาเป็นคู่มือให้ความรู้แก่คู่ความใช้ประกอบการไกล่เกลี่ยคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย ทำการตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพในการสร้างความรู้ส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยในคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ด้วยการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งก่อนไปพัฒนาเป็นร่างคู่มือให้ความรู้แก่คู่ความใช้ประกอบการไกล่เกลี่ยคดีอาญาที่มีผู้เสียหายแล้ว เบื้องต้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพคู่มือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำคู่มือมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ จากนั้นทำการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือฯ โดยกลุ่มตัวอย่าง เพื่อยืนยันผลว่าองค์ความรู้ในคู่มือฯ นี้ มีประสิทธิภาพส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยในคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือฯ ใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ อธิบดีผู้พิพากษาภาค 9 อธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค 9 อธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 9 ประธานสภาพนายความจังหวัดสงขลา และประธานที่ปรึกษากฎหมายประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสงขลา สำหรับการประเมินประสิทธิภาพการสร้างองค์ความรู้ของคู่มือฯ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่มีส่วนในกระบวนการไกล่เกลี่ย คือ ผู้พิพากษาซึ่งทำหรือเคยทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย จำนวน 25 ท่าน ทนายความซึ่งเคยร่วมเข้ากระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 25 ท่าน คู่ความในคดี ซึ่งเคยเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย จำนวน 25 ท่าน และประชาชนทั่วไป จำนวน 25 ท่าน รวมจำนวน 100 ท่าน และทดสอบประสิทธิภาพโดยกลุ่มตัวอย่างในสิ่งแวดล้อมอื่น คือผู้ประνομในศาลเยาวชน



และครอบครัวจังหวัดสงขลา ศาลจังหวัดสงขลา ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดยะลา ศาลแขวงตรัง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกระบี่ และศาลจังหวัดเบตง จำนวน 25 ท่าน ใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 125 ท่าน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ 1) คู่มือให้ความรู้ให้ความรู้ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายใช้ประกอบการไต่ถาม 2) แบบประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และ 3) แบบสอบถามเรื่องการประเมินประสิทธิภาพคู่มือให้ความรู้ที่มีผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในการไต่ถาม

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยประมวลข้อมูลการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน แล้วทำการปรับปรุงคู่มือฯตามคำแนะนำจัดให้กลุ่มตัวอย่างเข้าถึงองค์ความรู้ในคู่มือให้ความรู้ จากนั้นจึงให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประโยชน์ที่ได้จากคู่มือฯ แล้วนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม ใช้วิธีวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งก่อน ไปพัฒนาเป็นคู่มือให้ความรู้แก่คู่ความใช้ประกอบการไต่ถามคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย ทำการตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อยืนยันผลว่า คู่มือให้ความรู้ฯนี้มีประสิทธิภาพส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไต่ถามในคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย สามารถแสดงผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ในการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือฯโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

องค์ประกอบ	คะแนน	ผลการให้ประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ				
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5
รูปแบบ	15	11	10	11	10	12
เนื้อหา	25	23	22	25	23	25
วัตถุประสงค์	20	20	18	20	20	20
องค์ความรู้เฉพาะคดี	20	20	19	20	20	20
ประสิทธิภาพ	20	18	18	20	19	20
รวมทั้งสิ้น	100	92	87	96	92	97
ผลการประเมิน		ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ประเมินว่าคู่มือให้ความรู้ฯนี้มีคุณภาพในระดับดีเยี่ยม

2. ประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับข้อดีข้อเสียของกระบวนการต่อสู้คดี เปรียบเทียบกับการใกล้เคียงขององค์ความรู้คู่มือฯ ในแต่ละประเด็น

เมื่อทำการปรับปรุงแก้ไขคู่มือฯ ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จึงนำไปทดสอบประสิทธิภาพกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือให้ความรู้ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายในการสร้างองค์ความรู้ ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลของประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับข้อดีข้อเสียของกระบวนการต่อสู้คดี เปรียบเทียบกับการใกล้เคียงขององค์ความรู้คู่มือฯ ในแต่ละประเด็น

ประเด็นองค์ความรู้ที่ได้จากคู่มือฯ	ผลการประเมินประสิทธิภาพ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความรู้เรื่องค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับการดำเนินคดีซึ่งอาจไม่คุ้มค่ากับผลที่ได้รับ	70	70	26	26	4	4	0	0	0	0
2. ความรู้เรื่องระยะเวลาที่ต้องเสียไปกับการดำเนินคดีซึ่งอาจไม่คุ้มค่ากับผลที่ได้รับ	77	77	22	22	1	1	0	0	0	0
3. ความรู้เรื่องขั้นตอนที่ใช้ในการต่อสู้คดีที่มีความยุ่งยากกว่าการใกล้เคียง	67	67	33	33	0	0	0	0	0	0
4. ความรู้เรื่องความสัมพันธ์ของคู่กรณีระหว่างดำเนินคดีที่จะเกิดความรู้สึกเป็นศัตรูกัน ส่วนการใกล้เคียงจะลดบรรยากาศของการเป็นศัตรูได้ดีกว่า	65	65	34	34	1	1	0	0	0	0
5. ความรู้เรื่องความสัมพันธ์ของคู่กรณีภายหลังจบคดีที่อาจบานปลายฟ้องคดีกันเพิ่มขึ้น ส่วนการใกล้เคียงช่วยลดตอนความขัดแย้งทั้งปัจจุบันและในอนาคตได้	64	64	36	36	0	0	0	0	0	0
6. ความรู้เรื่องความเสี่ยงในผลทางคดีเพราะให้ศาลซึ่งเป็นบุคคลที่สามเป็นผู้กำหนดคำตอบของคดีต่างจากการใกล้เคียงที่สามารถเลือกคำตอบได้เอง	65	65	34	34	1	1	0	0	0	0
7. ความรู้เรื่องการใกล้เคียงสร้างความพึงพอใจในทางออกของคดี ที่เกิดผลจริงในทางปฏิบัติ มิใช่ได้คำตอบจากเอกสารคำพิพากษาเพียงอย่างเดียว	67	67	32	32	1	1	0	0	0	0
8. ความรู้เรื่องผลของการต่อสู้คดี ที่ไม่อาจตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้เหมือนกับการใกล้เคียง	72	72	28	28	0	0	0	0	0	0



จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินประสิทธิภาพของคู่มือฯ ในการสร้างองค์ความรู้ในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้ 1) องค์ความรู้เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับการดำเนินคดี ซึ่งอาจไม่คุ้มค่างกับผลที่ได้รับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 70 เห็นว่าเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 26 และมีประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4 2) องค์ความรู้เกี่ยวกับระยะเวลาที่ต้องเสียไปกับการดำเนินคดี ซึ่งอาจไม่คุ้มค่างกับผลที่ได้รับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 77 เห็นว่าเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 22 และมีประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1 3) องค์ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนที่ใช้ในการต่อสู้คดีที่มีความยุ่งยากกว่าการไกล่เกลี่ยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 67 เห็นว่าเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 33 4) องค์ความรู้เรื่องความสัมพันธ์ของคู่กรณีระหว่างดำเนินคดี ที่จะเกิดความรู้สึกเป็นศัตรูกัน ส่วนการไกล่เกลี่ยจะลดบรรยากาศของการเป็นศัตรูได้ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 65 เห็นว่าเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 34 และมีประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1 5) องค์ความรู้เรื่องความสัมพันธ์ของคู่กรณีภายหลังจบคดี ที่อาจบานปลายฟ้องคดีกันเพิ่มขึ้น ส่วนการไกล่เกลี่ยช่วยตัดตอนความขัดแย้งทั้งปัจจุบันและในอนาคตได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 64 เห็นว่าเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 36 6) องค์ความรู้เรื่องความเสี่ยงในผลทางคดี เพราะให้ศาลซึ่งเป็นบุคคลที่สามเป็นผู้กำหนดคำตอบของคดีต่างจากการไกล่เกลี่ยที่สามารถเลือกคำตอบได้เอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 65 เห็นว่าเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดรองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 34 และมีประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1 7) องค์ความรู้เรื่องการไกล่เกลี่ยสร้างความพึงพอใจในทางออกของคดี ที่เกิดผลจริงในทางปฏิบัติ มิใช่ได้คำตอบจากเอกสารคำพิพากษาเพียงอย่างเดียว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 67 เห็นว่าเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 32 และมีประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1 8) องค์ความรู้เรื่องผลของการต่อสู้คดี ที่ไม่อาจตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้เหมือนกับการไกล่เกลี่ย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 72 เห็นว่าเป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 28

3. ประสิทธิภาพของคู่มือในเรื่องบทวิเคราะห์ความขัดแย้งของคู่มือ ปรากฏผล ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลของประสิทธิภาพของคู่มือในเรื่องบทวิเคราะห์ความขัดแย้งของคู่มือ

ประเด็นองค์ความรู้ที่ได้จากคู่มือ	ผลการประเมินประสิทธิภาพ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บทวิเคราะห์ความขัดแย้งซึ่งทั้งหมดเป็นไปตามธรรมชาติพื้นฐานของมนุษย์	63	63	36	36	1	1	0	0	0	0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 63 เห็นว่าองค์ความรู้เกี่ยวกับบทวิเคราะห์ความขัดแย้ง ซึ่งทั้งหมดเป็นไปตามธรรมชาติพื้นฐานของมนุษย์ เป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 36 และมีประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1

4. ประสิทธิภาพขององค์ความรู้ เกี่ยวกับทางออกของความขัดแย้งเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงในแต่ละข้อหาคดี ปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลของประสิทธิภาพขององค์ความรู้ เกี่ยวกับทางออกของความขัดแย้งเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงในแต่ละข้อหาคดี

ประเด็นองค์ความรู้ในแต่ละข้อหาที่ได้จากคู่มือฯ	ผลการประเมินประสิทธิภาพ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
องค์ความรู้เฉพาะคดี ในข้อหาความผิดอันเกิดจากการใช้เชื้อฯ	61	61	39	39	0	0	0	0	0	0
องค์ความรู้เฉพาะคดี ในข้อหาทำร้ายร่างกายและการใช้ความรุนแรง	60	60	40	40	0	0	0	0	0	0
องค์ความรู้เฉพาะคดี ในข้อหาหมิ่นประมาท	73	73	26	26	1	1	0	0	0	0
องค์ความรู้เฉพาะคดี ในข้อหาเกี่ยวกับการจราจร (รถชน)	65	65	34	34	1	1	0	0	0	0

จากตารางที่ 4 พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 61 เห็นว่าองค์ความรู้เฉพาะคดี ในข้อหาความผิดอันเกิดจากการใช้เชื้อฯ เป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 39 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 60 เห็นว่าองค์ความรู้เฉพาะในข้อหาทำร้ายร่างกายและการใช้ความรุนแรง เป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 40 3) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 73 เห็นว่าองค์ความรู้เฉพาะคดี ในข้อหาหมิ่นประมาท เป็นองค์ความรู้ที่



มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 26 และประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 65 เห็นว่าองค์ความรู้เฉพาะคดี ในข้อหาเกี่ยวกับการจราจร (รถชน) เป็นองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 34 และประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1

5. ประสิทธิภาพการส่งผลกระทบต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยของคู่มือให้ความรู้ ปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลของประสิทธิภาพการส่งผลกระทบต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยของคู่มือฯ

ผลต่อความร่วมมือหรือ ความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยของ คู่มือฯ	ผลการประเมินประสิทธิภาพ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผลต่อความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย	54	54	44	44	2	2	0	0	0	0
ผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย	50	50	47	47	3	3	0	0	0	0

จากตารางที่ 5 พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 54 เห็นว่าองค์ความรู้ที่ได้จากคู่มือฯ ที่ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 44 และประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1 ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า องค์ความรู้ที่ได้จากคู่มือฯ ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการไกล่เกลี่ย มีประสิทธิภาพมากที่สุด 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 50 เห็นว่าองค์ความรู้ที่ได้จากคู่มือฯ ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ในระดับมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพมาก คิดเป็นร้อยละ 47 และประสิทธิภาพปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3 ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า องค์ความรู้ที่ได้จากคู่มือฯ ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย มีประสิทธิภาพมากที่สุด

6. ประสิทธิภาพในการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนของคู่มือฯ ปรากฏผลดังตารางที่ 6 ตารางที่ 6 แสดงผลของประสิทธิภาพในการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนของคู่มือฯ

ผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จ ของการไกล่เกลี่ยของคู่มือฯ	ผลการประเมินประสิทธิภาพ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากคู่มือฯ	65	65	34	34	1	1	0	0	0	0



จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 65 เห็นว่าประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากคู่มือฯ มีมากที่สุด รองลงมาคือ มีประโยชน์มาก คิดเป็นร้อยละ 34 และมีประโยชน์ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1 ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากคู่มือฯ มีมากที่สุด

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้พบว่า องค์ความรู้ที่มีผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายนั้นมี 3 ระดับคือ 1) องค์ความรู้เชิงเปรียบเทียบผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักกับประโยชน์ที่ได้จากกระบวนการไกล่เกลี่ย 2) องค์ความรู้เรื่องบทวิเคราะห์ความขัดแย้ง และ 3) องค์ความรู้เรื่องแนวทางยุติความขัดแย้งที่จะตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของทุกฝ่ายได้อย่างยั่งยืนนั้น ผู้วิจัยนำข้อมูลตั้งต้นดังกล่าวไปพัฒนาเป็นร่างคู่มือให้ความรู้แก่คู่ความใช้ประกอบการไกล่เกลี่ยคดีอาญาที่มีผู้เสียหาย แล้วทำการตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อยืนยันผล จากการศึกษาสรุปผลได้ว่า คู่มือให้ความรู้ในคดีอาญาที่มีผู้เสียหายมีประสิทธิภาพในการสร้างองค์ความรู้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. องค์ความรู้เกี่ยวกับข้อดีข้อเสียของกระบวนการต่อสู้คดี เปรียบเทียบกับการไกล่เกลี่ย ที่ได้จากคู่มือฯ นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด
2. องค์ความรู้เกี่ยวกับบทวิเคราะห์ความขัดแย้งอันเป็นที่มาของการดำเนินคดีที่ได้จากคู่มือฯ นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางออกของความขัดแย้งเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงในแต่ละข้อหาคดีที่ได้จากคู่มือฯ นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด
4. การส่งผลต่อความร่วมมือหรือความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยของคู่มือฯ นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด
5. การสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนของคู่มือฯ นี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยนี้สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาแนวทางการไกล่เกลี่ยให้มีประสิทธิภาพและศักยภาพสูงสุดนั้น ต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคลและการสร้างองค์ความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วนให้แก่ประชาชน ทั้งนี้บนพื้นฐานที่ประชาชนมีสิทธิเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างเสมอภาค ซึ่งการวิจัยนี้ทำให้เกิดการพัฒนาทางองค์ความรู้ที่จำเป็นในการไกล่



เกลี่ยและพัฒนาเป็นคู่มือให้ความรู้แก่ประชาชนใช้ประกอบการไกล่เกลี่ยคดีอาญาที่มีผู้เสียหายต่อไป ดังนี้ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย คือ 1) ควรนำคู่มือนี้ ไปเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาศักยภาพของผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ไม่ว่าจะเป็นผู้ประนอมประจำศาล หรือในหน่วยงานด้านไกล่เกลี่ยอื่นๆ 2) ควรนำองค์ความรู้ที่รวบรวมได้จากการศึกษาวิจัยนี้ ไปพัฒนาในรูปแบบสื่อประเภทต่างๆ ที่ เช่น สื่อภาพและเสียง (วิดีโอ) เพื่อเป็นตัวเลือกในการเข้าถึงองค์ความรู้ของประชาชนได้อย่างเหมาะสมกับเงื่อนไขหรือบริบทของตน รวมถึงการจัดทำสื่อในภาษาต่างๆ ที่ประชาชนชาวไทยใช้เป็นภาษาหลักในการสื่อสาร เช่น ภาษามลายู ท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่นต่าง ๆ 3) ควรพัฒนาไปสู่การสร้างคู่มือให้ความรู้ในคดีประเภทอื่น ๆ เช่น คดีครอบครัว คดีแรงงาน ฯลฯ 4) หน่วยงานของรัฐด้านการจัดการความขัดแย้ง ควรตระหนักและส่งเสริมให้การไกล่เกลี่ยเป็นภารกิจหลักในการพัฒนากระบวนการระงับความขัดแย้งในสังคม เพื่อให้เกิดความปรองดองที่ยั่งยืนในสังคม

เอกสารอ้างอิง

- จิรประภา อัครบวรและคณะ. (2548). การจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร : ก. พลพิมพ์.
- ชลธร มีวงศ์อุโฆษ. (2556). การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชั้นบังคับคดี. กรุงเทพมหานคร: กรมบังคับคดี.
- ชลัท ประเทืองรัตน. (2555). การไกล่เกลี่ยคนกลางและการแก้ไขความขัดแย้ง. วารสารศาลยุติธรรมปริทัศน์, 6(3) 51-76.
- บรรพต ต้นธีรวงศ์. (2553). พลวัตการจัดการความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร : คบไฟ.
- ประภาดา โชติมณี. (2554). Modern KM applications in business management : จัดการความรู้ อย่างไรให้ใช้ได้ผลกับทุกระบบ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- มนสิการ ดิษเณร วัชชวลคุ. (2556). กลยุทธ์การสื่อสารที่นำไปใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จ. ใน เอกสารวิชาการหลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง รุ่นที่ 17 วิทยาลัย การยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2550). ความขัดแย้ง หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company. Oxford, NY : Oxford University Press.
- Nurdeefa Sama. (2562). เทคโนโลยีสำหรับการบริหารจัดการความรู้ (Seci Model). เรียกใช้เมื่อ 10 กรกฎาคม 2565 จาก <https://mynurdeefaa1.blogspot.com/p/seci-model.html>

Samniang prayutte. (2555). กระบวนการสร้างสรรค์ความรู้ (Knowledge Creation).
เรียกใช้เมื่อ 10 กรกฎาคม 2565 จาก <https://www.gotoknow.org/>