

บทบาทและความท้าทายของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน
ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา:
มุมมองเชิงทฤษฎีและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ *

The Roles and Challenges of Assistant Investigators in
Criminal Dispute Mediation: A Theoretical and Human
Resource Management Perspective

พุดิพงษ์ พิพัฒน์วงศ์

Puttipong Pipatwong

ศูนย์ฝึกอบรม กองบัญชาการตำรวจนครบาล

Training Center of Metropolitan Police Bureau

Email: puttipong.pi@police.go.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน ภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และ 2) เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนให้สอดคล้องกับกรอบกฎหมาย แนวคิยุดีธรรมเชิงสมานฉันท์ และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในเชิงระบบ การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการวิจัยเชิงเอกสารสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบฟอร์มบันทึกข้อมูล (Document Abstraction Form) ตารางรหัสธีม (Thematic Coding Table) และโปรแกรมจัดการข้อมูลและอ้างอิง แล้วนำเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำบกฎหมาย ระเบียบ และงานวิจัยวิชาการ การรวบรวมข้อมูล

* ได้รับบทความ: 3 กันยายน 2568; แก้ไขบทความ: 20 ตุลาคม 2568; ตอรับตีพิมพ์: 21 ตุลาคม 2568



ดำเนินการผ่านการสืบค้นจากฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การจัดกลุ่มตามมิติการวิเคราะห์ การวิเคราะห์เชิงธีม (Thematic Analysis) และการเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดและทฤษฎี

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการไกล่เกลี่ยอันได้แก่ การจัดทำเอกสาร การตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐาน การติดต่อประสานงานกับคู่กรณี หรือการอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการนัดหมายและบันทึกผลการเจรจา กรอบการทำงานเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เป็นกำลังสำคัญที่ทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับสถานีตำรวจดำเนินไปได้อย่างราบรื่น แต่ยังคงขาดสถานะทางกฎหมายที่ชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือของบทบาท ขณะที่หลักสูตรการฝึกอบรมยังไม่เน้นการพัฒนาสมรรถนะและทักษะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นต่อกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ 2) ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลยังประสบปัญหาเชิงโครงสร้าง ทั้งด้านการจัดสรรกำลังพลที่ไม่สอดคล้องกับภาระงาน การขาดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรสนับสนุน ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้แก่ ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติมุ่งเน้นการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในกฎหมายให้ชัดเจน การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในสถานศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยเฉพาะหลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจบนฐานสมรรถนะที่บูรณาการทักษะการสื่อสารเชิงสมานฉันท์ และการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เข้าถึงทรัพยากรที่เป็นกลไกที่สนับสนุนกระบวนการยุติธรรมทางเลือก เช่น การมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ สถานที่เฉพาะสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน; การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา; ความท้าทาย; ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์; การจัดการทรัพยากรมนุษย์

Abstract

This research article aims 1) to analyze the role of assistant investigators in the criminal dispute mediation process during the investigation stage under the Dispute Mediation Act B.E. 2562, and 2) to propose approaches to enhance the



effectiveness of criminal mediation at the investigation stage in a sustainable manner, focusing on developing the role of assistant investigators in line with the legal framework, the concept of restorative justice, and systematic human resource management. This study employs a qualitative research design using documentary research methods. The research instruments included the Document Abstraction Form, the Thematic Coding Table, and data and reference management software. Relevant documents such as legal texts, regulations, and academic research are collected. Data collection was conducted through searches in reliable databases. The data were analyzed through Content Analysis, grouping by analytical dimensions, Thematic Analysis, and linkage with conceptual and theoretical frameworks.

The study found that 1) assistant investigators played an important role in supporting the mediation process, which included preparing documents, verifying and collecting evidence, coordinating with the disputing parties, and facilitating the scheduling and recording of negotiation results. Such a framework of work reflected that assistant investigators were key personnel who ensured that the mediation process operated smoothly at the police station level. However, they still lacked a clear legal status, resulting in ambiguity in their roles, while the training curriculum did not yet emphasize the development of competencies and behavioral skills essential to the restorative justice process. 2) the human resource management system still encountered structural problems, including the allocation of personnel that did not correspond to the workload, the lack of a career advancement pathway, and inequalities in supporting resources. The policy recommendations are as follows: the Royal Thai Police should focus on clearly defining the roles and legal authority of assistant investigators in the law, and on developing training curricula within its educational institutions—particularly the police non-commissioned officer programs—based on competency frameworks that integrate restorative communication skills, as well as managing human



resources to ensure access to resources that serve as mechanisms supporting the alternative justice process, such as having computers, photocopiers, printers, and designated spaces for conducting criminal dispute mediation effectively and sustainably.

Keywords: assistant investigators; criminal dispute mediation; challenges; restorative justice; human resource management

1. บทนำ

ในกระบวนการสอบสวนคดีอาญาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ “ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน” เป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานสอบสวน ทั้งในการจัดทำเอกสารรวบรวมพยานหลักฐาน ประสานคู่กรณี และในบางพื้นที่ยังมีส่วนร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วย ทว่าบทบาทดังกล่าวยังถูกจำกัดอยู่ในสถานะ “ผู้ปฏิบัติสนับสนุน” ซึ่งขาดความชัดเจนด้านกฎหมาย ระบบฝึกอบรม และแนวทางกำกับดูแล ทำให้การปฏิบัติงานในชั้นสอบสวนและการไกล่เกลี่ยไม่เป็นเอกภาพและขาดประสิทธิภาพ ความท้าทายจึงอยู่ที่การกำหนด “ขอบเขตอำนาจหน้าที่” ให้สอดคล้องกับกฎหมาย เสริมทักษะให้ตรงภารกิจจริง และยกระดับผู้ช่วยพนักงานสอบสวนให้เป็นส่วนหนึ่งของกลไกยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในบริบทนี้จึงมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิรูประบบยุติธรรมไทย เพราะช่วยลดภาระของศาลและหน่วยงานยุติธรรม พร้อมเปิดโอกาสให้คู่กรณีแก้ไขปัญหาคานพื้นฐานของความสมานฉันท์และการเยียวยา ซึ่งสอดคล้องกับหลักการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice: RJ) และการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) (อุดม งามเมืองสกุล, เฉลิมวุฒิ สาระกิจ, วิมลเรขา ศิริชัยราวรรณ, กฤษฎา ใจแก้วทิ, และวรรณนธ์ บรรณมาศ, 2566) การตราพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จึงเป็นการสร้างกลไกทางกฎหมายเพื่อรองรับกระบวนการระงับข้อพิพาทที่ยืดหยุ่นและทันสมัย โดยมุ่งให้การยุติข้อพิพาทเริ่มตั้งแต่ชั้นสอบสวน (ชลัท ประเทืองรัตนนา, 2564) อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติยังพบปัญหาการขาดแคลนกำลังพล ภาระงานที่เพิ่มขึ้นของพนักงานสอบสวน และการขาดทรัพยากรสนับสนุน (ทัตดาว โฉมลักษณ์, อารมณ์ ลิ้มะวิรัชพงษ์, และ ฤทธิชัย ช่างคำ, 2566; วิษณุภาส กตัญญูทิศา, 2568) ปัญหาเหล่านี้ทำให้บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนใน



กระบวนการไกล่เกลี่ยเริ่มได้รับความสนใจมากขึ้น ในฐานะกลไกสนับสนุนที่สามารถเสริมประสิทธิภาพให้ระบบยุติธรรมทางอาญาในระยะต้น และสะท้อนว่าผู้ช่วยพนักงานสอบสวนมิใช่เพียงผู้สนับสนุนเชิงธุรการ แต่เป็น “ฟันเฟืองฐานราก” ของระบบยุติธรรมไทยที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการสอบสวนและการระงับข้อพิพาทในระดับพื้นที่

แนวคิดและหลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ครอบคลุมทั้งมิติทางกฎหมาย สังคม และการบริหารงานบุคคล โดยยึดหลักของ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ซึ่งเน้นการเยียวยาความเสียหาย การสร้างความเข้าใจระหว่างคู่กรณี และการคืนความสัมพันธ์ที่ดีในสังคม มากกว่าการลงโทษเชิงกฎหมาย (Grimsrud & Zehr, 2002) กฎหมายไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงสะท้อนการปรับบทบาทของพนักงานสอบสวนจาก “ผู้กล่าวหา” สู่ “ผู้ไกล่เกลี่ย” ในเชิงปฏิบัติ เพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมในพื้นที่จริง การศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) เพื่อทำความเข้าใจความคาดหวังและการปฏิบัติของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน, ทฤษฎีข้าราชการระดับปฏิบัติ (Street-Level Bureaucracy Theory) เพื่ออธิบายดุลพินิจและการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ภาคสนาม, รวมถึง แนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) เพื่อวิเคราะห์ระบบสนับสนุนและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร ควบคู่กับหลัก 4A's ของ RJ ได้แก่ Accountability, Acknowledgement, Amends และ Acceptance ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความยุติธรรมที่สมดุลระหว่างผู้กระทำและผู้เสียหาย

สำหรับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่ามีการศึกษาหลากหลายกรณีที่ช่วยให้เห็นพัฒนาการและปัญหาเชิงโครงสร้างของการไกล่เกลี่ยในชั้นสอบสวนอย่างเป็นระบบ เช่น งานของ วิษณุภาส กัตติญูทิตา (2568) ศึกษากรณีการบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่าแม้กฎหมายเปิดโอกาสให้พนักงานสอบสวนดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ แต่การนำไปใช้จริงกลับติดขัดเพราะขาดแรงจูงใจเชิงระบบ ไม่มีค่าตอบแทน และกระบวนการซับซ้อนกว่าการทำสำนวนปกติ ขณะที่ สุกัญญา อินเงินดี (2566) ได้ศึกษาการพัฒนาคู่มือเทคนิคการไกล่เกลี่ยในชั้นสอบสวน พบว่าพนักงานสอบสวนยังขาดทักษะการสื่อสาร การจัดการความขัดแย้ง และขาดความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วน ทัดดาว โฉมลักษณ์, อารณีย์ ลิ้มะวิรัชพงษ์, และ ฤทธิชัย ช่างคำ (2566) ได้ทำการวิจัยเชิงนโยบายโดยเสนอแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย เช่น การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยประจำสถานีตำรวจ การกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) และการฝึกอบรมสมรรถนะระดับสำหรับ



ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และพนักงานสอบสวน ขณะเดียวกัน ชลัท ประเทืองรัตน (2565) วิเคราะห์อุปสรรคเชิงกฎหมายและการรับรู้ของประชาชน พบว่าคู่กรณียังไม่เข้าใจสิทธิในการขอไกล่เกลี่ยและผู้ไกล่เกลี่ยเองยังขาดการยอมรับทางสังคม งานของ อุดม งามเมืองสกุล, เฉลิมวุฒิสารกิจ, วิมลเรขา ศิริชัยราวรรณ, กฤษฎา ใจแก้วทิ, และ วรชนนธ์ บรรณมาศ (2566) ได้เสนอแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ย โดยเน้นให้สร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนและบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานยุติธรรม ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่าแม้มีความพยายามทางนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน แต่ยังคงขาดการศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์ “บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน” ในฐานะผู้ปฏิบัติงานแนวหน้า ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสำเร็จของกระบวนการไกล่เกลี่ย ทั้งในแง่ศักยภาพบุคคล ระบบสนับสนุน และการยอมรับเชิงสังคม ช่องว่างดังกล่าวแสดงถึงความจำเป็นของการศึกษาเชิงบูรณาการที่มองทั้งสามมิติ คือ กฎหมาย การฝึกอบรม และการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่สามารถใช้ขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการสอบสวนในระยะยาว

ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ โดยมุ่ง วิเคราะห์บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนอย่างครอบคลุมทั้งสามมิติ ได้แก่ มิติด้านกฎหมาย มิติด้านการฝึกอบรม และมิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผ่านการบูรณาการกรอบแนวคิดจาก Role Theory, Street-Level Bureaucracy (SLB), Alternative Dispute Resolution (ADR), Restorative Justice (RJ) และ Human Resource Management (HRM) เพื่อตอบคำถามหลักเกี่ยวกับ “บทบาท อำนาจหน้าที่ และแนวทางพัฒนาผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในกระบวนการไกล่เกลี่ย” พร้อมทั้งเสนอแนวทางการเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนอย่างยั่งยืน โดยให้สอดคล้องกับกรอบกฎหมาย หลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และการบริหารทรัพยากรบุคคลในเชิงระบบ ผลลัพธ์ของการวิจัยมุ่งสร้างองค์ความรู้เชิงประจักษ์เพื่อใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างตำแหน่ง ระบบฝึกอบรม และกลไกสนับสนุนกำลังพลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการสอบสวนและการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบยุติธรรมไทยอย่างยั่งยืน



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อวิเคราะห์บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ในการใกล้ชิดข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน โดยพิจารณาในสามมิติหลัก ได้แก่ มิติด้านกฎหมาย มิติด้านการฝึกอบรม และมิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

2.2 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมประสิทธิภาพของการใกล้ชิดข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ให้สอดคล้องกับกรอบกฎหมาย แนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในเชิงระบบ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นวิธีการหลัก โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และกฎระเบียบ

ขั้นตอนนี้มุ่งรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งเอกสารหลักที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบราชการ หนังสือราชการ คู่มือการปฏิบัติงาน บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และตำราทฤษฎี โดยใช้เกณฑ์คัดเลือกจากความน่าเชื่อถือ ความเกี่ยวข้อง และความทันสมัยของข้อมูลในช่วง พ.ศ. 2562–2568 เพื่อสะท้อนบริบทจริงของกระบวนการยุติธรรมไทย

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนามหรือพื้นที่กรณีศึกษา

แม้งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเอกสารเป็นหลัก แต่ได้ให้ความสำคัญกับ “ข้อมูลเชิงสนาม” ที่สะท้อนการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน โดยวิเคราะห์จากรายงานผลการฝึกอบรม รายงานสถิติการดำเนินคดีและการใช้กระบวนการใกล้ชิด คู่มือปฏิบัติงานจริง รวมทั้งรายงานเชิงนโยบายและการปฏิรูปตำรวจ ซึ่งช่วยให้เข้าใจบริบทการทำงานในสภาพแวดล้อมจริง ทั้งด้านภาระงาน ข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง และกลไกการสนับสนุนเชิงระบบ เพื่อให้การวิเคราะห์บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนสะท้อนความเป็นจริงของสนามปฏิบัติได้อย่างครบมิติ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่มประเภทประชากร

แม้การวิจัยจะไม่ได้เก็บข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์โดยตรง แต่ได้กำหนด “กลุ่มข้อมูลสำคัญ” แทนกลุ่มประชากรภาคสนาม โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) เอกสารกฎหมาย



และระเบียบราชการ เช่น พระราชบัญญัติ ระเบียบ คำสั่ง และคู่มือของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2) งานวิจัยและบทความวิชาการกว่า 80 เรื่องที่ผ่านการคัดเลือกจากฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้
3) ตำราและทฤษฎีสากลที่เกี่ยวข้องกับ ADR, RJ, Role Theory, SLB และ HRM และ
4) แหล่งข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูลทางวิชาการจากเว็บไซต์ราชการ วารสาร และรายงานเชิงนโยบาย ข้อมูลทั้งหมดนี้ทำหน้าที่เป็น “ประชากรข้อมูลเชิงเอกสาร” ที่ใช้แทนผู้ให้ข้อมูล เพื่อสะท้อนข้อเท็จจริงและมุมมองจากหลากหลายมิติอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลเอกสาร (Document Abstraction Form: DAF) เพื่อจัดเก็บข้อมูลสำคัญ เช่น ประเภทเอกสาร ปีเผยแพร่ แหล่งที่มา และประเด็นการวิเคราะห์ 2) ตารางรหัสธีม (Thematic Coding Table: TCT) สำหรับจัดกลุ่มข้อมูลตามมิติหลักสามด้าน คือ กฎหมาย การฝึกอบรม และการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีรหัสย่อยเชื่อมโยงกับกรอบทฤษฎี และ 3) โปรแกรมสนับสนุนการจัดการข้อมูล เช่น Microsoft Excel และ Zotero เพื่อควบคุมการอ้างอิงตามมาตรฐาน APA 7th edition การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการผ่านการสืบค้นด้วยคำสำคัญ การคัดเลือกตามเกณฑ์ Inclusion/Exclusion Criteria การบันทึกเข้าสู่แบบฟอร์ม DAF และการตรวจสอบซ้ำเพื่อจัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนหรือขาดความน่าเชื่อถือ

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์และสรุปข้อมูล

ข้อมูลทั้งหมดได้รับการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์เชิงธีม (Thematic Analysis) โดยอ้างอิงแนวทางของ Braun & Clarke (2006) เพื่อสกัดประเด็นหลักและรูปแบบที่เกิดขึ้นในข้อมูล จากนั้นจัดกลุ่มตามมิติการวิเคราะห์สามด้าน และเชื่อมโยงกับกรอบทฤษฎีทั้งห้าเพื่อให้การตีความมีหลักการทางวิชาการ เช่น ประเด็นบทบาทกลุ่มเครือข่ายผ่าน Role Theory ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างอธิบายผ่าน SLB การฟื้นฟูความสัมพันธ์อธิบายด้วย RJ และหลัก 4A's ส่วนการพัฒนาสมรรถนะและแรงจูงใจวิเคราะห์ด้วย HRM นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการแบบสามเส้า (Triangulation) และจัดทำร่องรอยการวิเคราะห์ (Audit Trail) เพื่อให้กระบวนการทั้งหมดโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถใช้นับสนับสนุนข้อค้นพบและข้อเสนอเชิงนโยบายในบทถัดไปได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ



4. สรุปผลการวิจัย

4.1 บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน โดยพิจารณาในสามมิติหลักพบว่า

4.1.1 มิติด้านกฎหมาย พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ถือเป็นกรอบกฎหมายสำคัญที่รองรับการยุติคดีอาญาในชั้นสอบสวน โดยเฉพาะคดีที่ยอมความได้ ความผิดลหุโทษ และความผิดที่มีโทษจำคุกไม่เกินสามปี อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ยังไม่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในทางกฎหมาย ทำให้เกิดภาวะ “ความคลุมเครือของบทบาท” (Role Ambiguity) ซึ่งส่งผลให้การมีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับดุลพินิจของพนักงานสอบสวนและคำสั่งภายใน (ชลัท ประเทืองรัตน, 2564; อติทยา สวัสดิสาร และ วลลภ ห่างไธสง, 2567) การขาดสถานะทางกฎหมายที่แน่นอนนี้จึงทำให้ความชอบธรรมของกระบวนการในระดับปฏิบัติยังไม่มั่นคง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ เช่น ฝรั่งเศสและเกาหลีใต้ พบว่าการบัญญัติสถานะของผู้ไกล่เกลี่ยในกฎหมายและการกำหนดมาตรฐานฝึกอบรมมีส่วนช่วยเพิ่ม “ความชอบธรรมสองระดับ” ทั้งในเชิงกฎหมายและในสายตาสาธารณะ (Japanese Law Translation, 2021; Singapore Courts, 2024) ซึ่งประเทศไทยสามารถนำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อเสริมความมั่นคงของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในระยะยาว

4.1.2 มิติด้านการฝึกอบรม กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้มีความสามารถสูงในด้านการสื่อสาร การเจรจา และการเข้าใจหลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice: RJ) อย่างลึกซึ้ง ผลการศึกษาพบว่าหลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจ (นสต.) และการอบรมภายหลังเข้าปฏิบัติงานยังคงเน้นเนื้อหากฎหมายและวินัยตำรวจทั่วไป ขณะที่ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การฟังเชิงลึก และการจัดการข้อขัดแย้งยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ (กองบัญชาการตำรวจ สำนักรงานตำรวจแห่งชาติ, 2567; สันติ ผิวทองคำ, 2564) ภาวะนี้สะท้อน “ความคลาดเคลื่อนของบทบาท” (role mismatch) ระหว่างการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงาน (Kulik, 2025) ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์ (2567) ที่ระบุว่าความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและบรรยากาศที่เป็นกลางมากกว่ากระบวนการเชิงเทคนิค

4.1.3 มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โครงสร้างการบริหารบุคลากรในสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังมีข้อจำกัดทั้งด้านจำนวนกำลังพล เส้นทางความก้าวหน้า และ



ทรัพยากรสนับสนุน ส่งผลให้ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนต้องปฏิบัติงานภายใต้ภาระงานที่เกินขอบเขตและขาดแรงจูงใจในอาชีพ การไม่มีตำแหน่งรองรับอย่างเป็นทางการทำให้ขาดพลังในการตัดสินใจหรือการประสานงานกับคู่กรณี (Lipsky, 1980; Armstrong & Taylor, 2023) นอกจากนี้ ความเหลื่อมล้ำของทรัพยากร เช่น ขาดห้องโถงไกล่เกลี่ยเฉพาะหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในหลายพื้นที่ ยังเป็นอุปสรรคต่อความน่าเชื่อถือของกระบวนการ (สำนักงานจรตารวจ, 2565; ทัดดาว โฉมลักษณ์, อาภรณ์ ลิ้มวิรัชพงษ์, และ ฤทธิชัย ช่างคำ, 2566) เมื่อพิจารณาผ่านกรอบ HRM และ Street-Level Bureaucracy (SLB) จะเห็นว่าการขาดโครงสร้างสนับสนุนที่เป็นธรรมและเหมาะสมย่อมกระทบโดยตรงต่อขวัญกำลังใจ สมรรถนะ และคุณภาพของความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในระดับฐานราก

4.2 แนวทางในการเสริมประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนให้สอดคล้องกับกรอบกฎหมาย แนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในเชิงระบบพบว่า แนวทางการเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการได้ในสามระดับหลัก ได้แก่

4.2.1 ระดับกฎหมายและนโยบาย ควรบัญญัติ “อำนาจหน้าที่ของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน” ไว้อย่างชัดเจนในกฎหมายหรือระเบียบลำดับรอง เพื่อขจัดความคลุมเครือของบทบาท พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานการทำงานและคู่มือปฏิบัติ (Standard Operating Procedures: SOP) ที่ระบุขั้นตอนการมีส่วนร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยยกระดับความชอบธรรมทางกฎหมายและลดความเสี่ยงจากการตีความที่ไม่สอดคล้องกันในแต่ละพื้นที่

4.2.2 ระดับการฝึกอบรมและพัฒนา ควรปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (Competency-Based Training) สำหรับผู้ช่วยพนักงานสอบสวน โดยเน้นการพัฒนาทักษะเชิงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) และหลัก 4A's ได้แก่ Accountability, Acknowledgement, Amends และ Acceptance ควบคู่กับการฝึกอบรมด้านการบริหารข้อขัดแย้ง การสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ และการใช้ดุลพินิจเชิงมนุษยธรรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนสามารถทำหน้าที่ผู้ประสานความยุติธรรมในระดับต้นน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ



4.2.3 ระดับการบริหารทรัพยากรบุคคลและโครงสร้างสนับสนุน ควรมีการวางระบบบริหารบุคลากรที่ชัดเจน ตั้งแต่การจัดสรรกำลังพลตามภาระงานจริง การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) การจัดงบประมาณด้านทรัพยากรสนับสนุน ไปจนถึงการสร้างระบบประเมินผลที่สะท้อนความยุติธรรมเชิงคุณภาพ (Quality-based Evaluation) เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นกลไกส่งเสริมความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้จริง (Armstrong & Taylor, 2023; กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566)

โดยสรุป ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการยกระดับบทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาต้องอาศัยการบูรณาการทั้งสามด้าน คือ กรอบกฎหมายที่ชัดเจน การพัฒนาทักษะเชิงสมานฉันท์ และระบบทรัพยากรมนุษย์ที่ยั่งยืน เพื่อให้ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนทำหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพในฐานะ “เจ้าหน้าที่แนวหน้าของความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” และเป็นกลไกสำคัญของการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมไทยในอนาคต

5. อภิปรายผลการวิจัย

5.1 บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญายังขาดความชัดเจนในเชิงกฎหมายและสถานะหน้าที่ สาเหตุสำคัญคือโครงสร้างทางกฎหมายไทยยังมิได้บัญญัติให้ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนเป็น “ผู้ไกล่เกลี่ยโดยตำแหน่ง” หรือมีอำนาจตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยตรง ทำให้บทบาทดังกล่าวขึ้นอยู่กับกรมอำนวยการของพนักงานสอบสวนและแนวทางปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน สะท้อนภาวะ “ความคลุมเครือของบทบาท” (Role Ambiguity) ที่เกิดขึ้นในระบบราชการระดับปฏิบัติ (Lipsky, 1980) สอดคล้องกับแนวคิดของศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์ (2567) ที่ชี้ว่าการขาดกรอบกฎหมายที่แน่นอนทำให้เกิดความไม่สม่ำเสมอในการบังคับใช้และการยอมรับจากคู่กรณีในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ในมิติของการฝึกอบรม พบว่าผู้ช่วยพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบด้านทักษะการสื่อสาร การฟังเชิงลึก และการจัดการข้อขัดแย้ง ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ปัจจัยหนึ่งที่สามารถเกิดจากหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังคงเน้นความรู้ทางกฎหมายมากกว่าทักษะเชิงพฤติกรรม จึงไม่เพียงพอต่อการสร้างสมรรถนะด้านการไกล่เกลี่ย ผลนี้สอดคล้องกับงานของ



Kulik (2025) ที่ชี้ว่าความสำเร็จของการแก้ไขข้อพิพาทขึ้นอยู่กับการศึกษาผลกระทบทางอารมณ์และการเจรจาเชิงมนุษยสัมพันธ์ มากกว่าความรู้ทางกฎหมายเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสันติ ผิวกองคำ (2564) ที่เสนอให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติบรรจุ “หลักสูตรไกล่เกลี่ยเชิงสมานฉันท์” ในระดับนักเรียนนายสิบตำรวจ เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ แนวหน้าให้สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ประสานความยุติธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในมิติของการบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการวิจัยพบว่าผู้ช่วยพนักงานสอบสวนยังต้องเผชิญกับภาระงานจำนวนมากแต่มีทรัพยากรสนับสนุนจำกัด ทำให้ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่และไม่มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน สาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือระบบบริหารงานบุคคลในสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังไม่ได้ปรับให้เหมาะสมกับภารกิจเชิงสมานฉันท์ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong & Taylor (2023) ที่เสนอว่าการพัฒนาสมรรถนะและขวัญกำลังใจของบุคลากรต้องมาพร้อมกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงยุทธศาสตร์ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของทัตตาว โฉมลักษณ์, อารณ ลิ้มวิรัชพงษ์, และ ฤทธิชัย ช่างคำ (2566) ที่ระบุว่าความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรและโครงสร้างอำนาจในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บทบาทของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติไม่สามารถพัฒนาได้เต็มศักยภาพ

5.2 แนวทางการเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการได้ ทั้งในระดับโครงสร้างและระดับบุคคล โดยเฉพาะการปรับกรอบกฎหมายให้ครอบคลุมบทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนอย่างชัดเจน เพื่อให้มีสถานะทางกฎหมายในการเข้าร่วมกระบวนการยุติข้อพิพาทในชั้นสอบสวน อาจเนื่องมาจากการขาดการบัญญัติหน้าที่โดยตรงทำให้ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนไม่สามารถใช้อำนาจหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการไกล่เกลี่ยได้เต็มที่ สอดคล้องกับข้อเสนอของชลัท ประเทืองรัตน (2564) ที่เห็นว่าการบัญญัติบทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ยไว้ในกฎหมายจะช่วยลดความคลุมเครือและสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นเอกภาพ รวมถึงสอดคล้องกับแนวทางของระบบกฎหมายสิงคโปร์ (Singapore Courts, 2024) ที่กำหนดหน้าที่ของผู้ประสานความยุติธรรมไว้โดยเฉพาะในชั้นสอบสวน

นอกจากนี้ การเสริมสมรรถนะของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนผ่านการฝึกอบรมเชิงพฤติกรรมตามหลัก 4A's (Accountability, Acknowledgement, Amends, Acceptance) จะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีทักษะที่จำเป็นต่อการประสานความยุติธรรม อันเนื่องมาจากการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นทักษะการสื่อสารและการเข้าใจอารมณ์ของคู่กรณีสามารถลดความตึงเครียดและสร้างความไว้วางใจได้ดีกว่าการอบรมทางเทคนิคเพียงอย่างเดียว ผลนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ



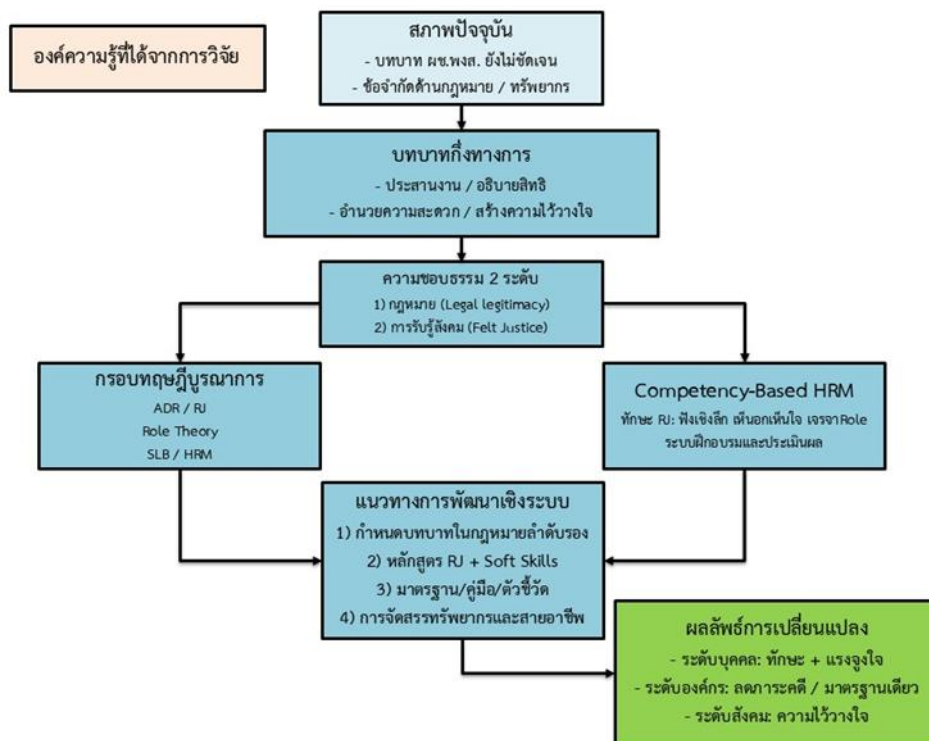
Braithwaite (1989) ที่ชี้ว่ากระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเมื่อเจ้าหน้าที่และชุมชนมีส่วนร่วมในการสร้างความรับผิดชอบทางศีลธรรมร่วมกันต่อผู้กระทำผิดและผู้เสียหาย ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นของทักษะด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจในกระบวนการยุติธรรม

ในส่วนของการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่าการจัดระบบเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) และระบบประเมินผลที่สะท้อนคุณค่าของงานใกล้เคียงเชิงคุณภาพจะช่วยสร้างแรงจูงใจและยกระดับมาตรฐานการทำงานในระยะยาว อันอาจมีสาเหตุจากระบบการบริหารที่ให้คุณค่าเชิงสมานฉันท์มากกว่าผลเชิงตัวเลขจะช่วยคงความยั่งยืนของกระบวนการได้ดีกว่า ผลนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong & Taylor (2023) ที่เสนอให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือสำคัญของการเปลี่ยนผ่านเชิงระบบ และยังสอดคล้องกับ Lipsky (1980) ที่ระบุว่า “เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ” คือจุดเชื่อมต่อสำคัญของการแปลงนโยบายให้เกิดผลจริงในระดับพื้นที่

การเสริมประสิทธิภาพการใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวนต้องบูรณาการสามด้าน คือ กำหนดบทบาทผู้ช่วยพนักงานสอบสวนให้ชัดตามกฎหมาย พัฒนาทักษะตามแนวทางยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และสร้างระบบทรัพยากรบุคคลที่ยั่งยืน เพื่อให้ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มศักยภาพและเป็น “เจ้าหน้าที่แนวหน้าแห่งความยุติธรรม” อย่างแท้จริง

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้นำไปสู่การสร้าง “โมเดลองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาบทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน” ซึ่งสะท้อนพัฒนาการของบทบาทจากภาวะคลุมเครือทางกฎหมายสู่ความชัดเจนเชิงระบบ โดยมีลักษณะของการเรียนรู้เชิงกระบวนการ (Process-Based Knowledge) ที่สามารถนำไปใช้พัฒนาในระดับบุคคล องค์กร และนโยบายได้จริง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้



ภาพที่ 1. โมเดลองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาบทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน
ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน

6.1 บทบาทกึ่งทางการของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา

จากสภาพปัจจุบันที่บทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนยังไม่ชัดเจนในเชิงกฎหมายและไม่มีระบบสนับสนุนที่เพียงพอ การวิจัยพบว่าผู้ช่วยพนักงานสอบสวนได้ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะ “บทบาทกึ่งทางการ” โดยทำหน้าที่ประสานคู่กรณี อธิบายสิทธิ ให้คำแนะนำเชิงกระบวนการ และสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการใช้ดุลพินิจเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ องค์ความรู้นี้มีคุณค่าในการชี้ให้เห็นบทบาทของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในฐานะกลไกกลางระหว่างประชาชนกับกระบวนการยุติธรรม ประโยชน์คือ ช่วยลดภาระของพนักงานสอบสวนและเพิ่มโอกาสในการยุติคดีด้วยความสมัครใจ แนวทางการแก้ไขปัญหาคือการบัญญัติอำนาจหน้าที่ของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในกฎหมายลำดับรอง



เพื่อสร้างความมั่นคงเชิงกฎหมาย พร้อมจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติที่กำหนดขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ยอย่างชัดเจนทั่วประเทศ

6.2 ความชอบธรรมสองระดับของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

กระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิผลต้องอาศัย “ความชอบธรรมสองระดับ” คือ ความชอบธรรมทางกฎหมาย (Legal Legitimacy) และความชอบธรรมจากการรับรู้ของประชาชน (Felt Justice) ซึ่งผู้ช่วยพนักงานสอบสวนทำหน้าที่เชื่อมโยงทั้งสองระดับเข้าด้วยกัน ผ่านการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ยุติธรรม และยึดหลักความสมัครใจของคู่กรณี คุณค่าขององค์ความรู้คือการตระหนักว่าความยุติธรรมมิได้เกิดจากกฎหมายเพียงอย่างเดียว แต่ต้องได้รับการยอมรับทางสังคมด้วย ประโยชน์คือช่วยสร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรตำรวจ และลดความขัดแย้งซ้ำซ้อน แนวทางการนำไปใช้คือการจัดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจของคู่กรณีและการเปิดช่องให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบกระบวนการไกล่เกลี่ย ส่วนแนวทางการพัฒนาคือการฝึกอบรมผู้ช่วยพนักงานสอบสวนด้านจริยธรรม การสื่อสาร และการตัดสินใจเชิงสมานฉันท์ เพื่อเสริมความสามารถในการรักษาความเป็นกลางและเพิ่มความน่าเชื่อถือเชิงสังคมของกระบวนการยุติธรรม

6.3 สมรรถนะเชิงสมานฉันท์และแนวทางการพัฒนาแบบฐานสมรรถนะของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน

ผลการวิจัยสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในรูปแบบ “Competency-Based HRM” โดยมุ่งเน้นสมรรถนะตามหลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) ได้แก่ ความรับผิดชอบ การยอมรับ การชดเชย และการยอมรับกลับคืนสู่สังคม ซึ่งสะท้อนผ่านทักษะการฟังเชิงลึก การสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ และการเจรจาอย่างมีเหตุผล แนวคิดนี้มีคุณค่าในฐานะเครื่องมือสร้าง “เจ้าหน้าที่ผู้ประสานความยุติธรรม” ที่มีทั้งความรู้และทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นคือยกระดับประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ย ลดความเข้าใจผิดของคู่กรณี และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของตำรวจ แนวทางการแก้ไขปัญหาคือการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทางด้าน RJ และ Soft Skills ที่เชื่อมโยงกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การประเมินผลงานและเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนเกิดผลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง



6.4 แนวทางการพัฒนาเชิงระบบและผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงสามระดับ

จากการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ งานวิจัยได้พัฒนาแนวทางการพัฒนาเชิงระบบ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดบทบาทในกฎหมายลำดับรองให้ชัดเจน, 2) การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ควบคู่กับทักษะเชิงมนุษย, 3) การสร้างมาตรฐาน คู่มือ และตัวชี้วัดคุณภาพของกระบวนการไกล่เกลี่ย, และ 4) การจัดสรรทรัพยากรและการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ช่วยพนักงานสอบสวน แนวทางดังกล่าวส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสามระดับ คือ ระดับบุคคล ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนมีทักษะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; ระดับองค์กร สถานีดำรวจมีระบบสนับสนุนการไกล่เกลี่ยที่มีมาตรฐาน; และระดับสังคม ประชาชนเกิดความไว้วางใจต่อกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ องค์ความรู้นี้จึงมีคุณค่าในฐานะโมเดลการปฏิรูปงานสอบสวนเชิงระบบที่เชื่อมโยงการฝึกอบรม ทรัพยากร และกฎหมายเข้าด้วยกันอย่างเป็นวงจร

สรุปภาพรวมโมเดลองค์ความรู้ โมเดลองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้สะท้อนความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักอย่างเป็นระบบ เริ่มจาก “สภาพปัจจุบัน” ที่ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนยังมีข้อจำกัดด้านอำนาจและทรัพยากร จนนำไปสู่การเกิด “บทบาทกึ่งทางการ” ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จากนั้นพัฒนาเป็น “ความชอบธรรมสองระดับ” ทั้งทางกฎหมายและทางสังคม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน และต่อยอดสู่ “การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงสมรรถนะ” ที่เน้นทักษะการฟัง การเข้าใจผู้อื่น และการเจรจาเชิงสมานฉันท์ กระบวนการทั้งหมดนำไปสู่ “แนวทางการพัฒนาเชิงระบบ” 4 ด้าน คือ การกำหนดบทบาทในกฎหมายลำดับรอง การฝึกอบรมยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ การสร้างมาตรฐานตัวชี้วัด และการจัดสรรทรัพยากรพร้อมเส้นทางความก้าวหน้า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นครอบคลุมสามระดับ ได้แก่ บุคคล องค์กร และสังคม ซึ่งรวมกันเป็น “กระบวนการยุติธรรมที่มีชีวิต” (Living Justice System) ที่ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนทำหน้าที่เป็น “กลไกเชื่อมโยงระหว่างกฎหมาย มนุษยธรรม และสังคม”

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติควร บัญญัติอำนาจหน้าที่ของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในกฎหมายลำดับรอง ภายใต้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 หรือระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยในชั้นสอบสวน เพื่อขจัดความคลุมเครือของบทบาทและสร้างความมั่นคงทางกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ ควบคู่กับการ



จัดทำ คู่มือแนวทางปฏิบัติ (Standard Operating Procedures: SOP) ที่กำหนดขั้นตอน หน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมถึงตัวชี้วัดด้านคุณภาพ เช่น ความพึงพอใจของคู่กรณีและความโปร่งใสของกระบวนการ ทั้งนี้ เพื่อให้สถานีตำรวจทั่วประเทศสามารถดำเนินการใกล้เคียงตามมาตรฐานเดียวกัน และลดความแตกต่างในการปฏิบัติงานระหว่างพื้นที่

7.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติควร พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (Competency-Based Training) สำหรับผู้ช่วยพนักงานสอบสวน โดยบูรณาการแนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice: RJ) และการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) เข้ากับทักษะเชิงพฤติกรรม (Soft Skills) ที่จำเป็น เช่น การฟังเชิงลึก การสื่อสารเชิงเห็นอกเห็นใจ และการเจรจาอย่างสร้างสรรค์ พร้อมจัดให้มีระบบการประเมินผลและรับรองสมรรถนะเฉพาะทาง (Competency Certification) ที่เชื่อมโยงกับการประเมินผลงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ นอกจากนี้ ควรมีการจัดตั้ง “ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ใกล้เคียง” ระดับกองบัญชาการหรือภาค เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาองค์ความรู้และมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพนักงานสอบสวนอย่างต่อเนื่อง

7.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรดำเนิน การวิจัยเชิงภาคสนาม (Field-based Research) เพื่อทดสอบและประเมินผลการนำโมเดลองค์ความรู้จากการศึกษาครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่จริง โดยเฉพาะในสถานีตำรวจนาร่อง เพื่อวัดผลกระทบของบทบาทผู้ช่วยพนักงานสอบสวนต่อประสิทธิภาพของกระบวนการใกล้เคียงทั้งในมิติความรวดเร็ว คุณภาพ และความไว้วางใจของประชาชน นอกจากนี้ ควรศึกษาความยอมรับของประชาชนต่อบทบาทผู้ช่วยพนักงานสอบสวนในฐานะ “ผู้ประสานความยุติธรรม” เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงนโยบายในการปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคลและการสื่อสารองค์กรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้สอดคล้องกับหลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

กองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2567). หลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจ พ.ศ. 2567. สืบค้นจาก <https://drive.google.com/file/d/1puNMwrfw78cqexO5xmgWsLlspiSdyp6R/view>



- ชลัท ประเทืองรัตนนา. (2564). พัฒนาการการไกล่เกลี่ยโดยคนกลางในประเทศไทยจากอดีตถึงปัจจุบันสู่อนาคต. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*, 19(1), 114–129.
- ทัตดาว โฉมลักษณ์, อาภรณ์ ลิ้มะวิรัชพงษ์, และ ฤทธิชัย ช่างคำ. (2566). ประสิทธิภาพการบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในชั้นสอบสวน. *วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์*, 9(2), 100–117.
- วิษณุภาส กตัญญูทิธา. (2568). ปัญหาและอุปสรรคของการบังคับใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในชั้นการสอบสวนคดีอาญา: กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจนครบาล. *วารสารสหศาสตร์การพัฒนาลังคม*, 3(3), 667–685.
- ศักดิ์ชาย สุนทรธนาภิรมย์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562: ศึกษาศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาครัฐประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 43(3), 495–510.
- สันติ ผิวทองคำ. (2564). ระบบสอบสวนคดีอาญาในบทบาทพนักงานสอบสวนที่เหมาะสมกับประเทศไทย. *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 50(3), 314–350.
- สำนักงานจเรตำรวจ. (2565). หนังสือสำนักงานจเรตำรวจ ที่ 0013.14/845 ลงวันที่ 30 กันยายน 2565 เรื่อง สรุปผลการตรวจราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้นจาก <https://jaray.police.go.th/2022/สรุปผลการตรวจราชการ-ประ/>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการการศึกษา. (2560). หลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจ พ.ศ. 2560. สืบค้นจาก <https://www.tcpr5.go.th/61ad5f7a-0fa2-4de8-b377-ca283ea54ff5>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการการศึกษา. (2566). ตำราเรียนหลักสูตรนักเรียนนายสิบตำรวจ วิชา PA_22306 การจัดการความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท. สืบค้นจาก https://drive.google.com/file/d/11NFcwJmFl8QRVC_eEWMb1pmwejeyu7Gw/view
- สุกัญญา อินเงินดี. (2023). แนวทางการพัฒนาคู่มือเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาในชั้นสอบสวน ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 7(2), 135–145.



- อติยา สวัสดิสาร และ วลลท ห่างโธสง. (2567). การศึกษาและวิเคราะห์พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. *วารสารกฎหมายและการเมืองการปกครอง*, 2(2), 15-28.
- อุดม งามเมืองสกุล, เฉลิมวุฒิ สารกิจ, วิมลเรขา ศิริชัยวรารณ, กฤษฎา ใจแก้วทิ, และ วรชน นนท์ บรรณมาศ. (2566). แนวทางการส่งเสริมและการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. *วารสารกระบวนการยุติธรรม*, 16(3), 1-34. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JTJS/article/view/259802/183815>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th ed.). Retrieved from http://dspace.khazar.org/bitstream/20.500.12323/6399/1/ARMSTRONGS_HANDBOOK_OF_HUMAN_RESOURCE_MA%20%281%29.pdf
- Braithwaite, J. (1989). *Crime, shame and reintegration*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Grimrud, T., & Zehr, H. (2002). Rethinking God, justice, and treatment of offenders. *Journal of Offender Rehabilitation*, 35(3-4), 253-279.
- Japanese Law Translation. (2021). Code of criminal procedure (Art. 248). Retrieved from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/2056/en>
- Kulik, L. (2025). Role conflict, enrichment, sense of balance, and well-being among working students who are parents. *Journal of Family Social Work*, 28(2), 86-107.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York, NY: Russell Sage Foundation.
- Singapore Courts. (2024). Criminal mediation. Retrieved from <https://www.judiciary.gov.sg/criminal/criminal-mediation>