



วิทยาการบริหารภาครัฐสมัยใหม่
Modern Public Administrative Science-MPAS

homepage: <https://so17.tci-thaijo.org/index.php/jppi>
E-mail: jppissues@gmail.com



Community Justice Center in digital era: Administrative innovations for enhancing citizen access to justice in Thailand

Pajaree Suriyachaiwat Nowong ¹

¹ Department of Law, Faculty of Humanities and Social Sciences, Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author's e-mail: pajaree_snu@hotmail.com ^{1}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: December 4, 2025

Revised: December 24, 2025

Accepted: December 26, 2025

Keyword: community justice center, digital justice, administrative innovation, access to justice, public participation

ABSTRACT

In the digital era, technology has become an essential infrastructure for public administration, compelling Thailand's justice system to adapt to increasing social complexity. At the community level, many citizens continue to face significant barriers in accessing justice services. As frontline mechanisms of the Ministry of Justice, Community Justice Centers (CJCs) are therefore required to transform toward becoming "Digital Community Justice Centers." This article aims to analyze the roles, development, and potential of digital innovations applicable to the administration of CJCs, while also examining existing limitations related to infrastructure, personnel capacity, budgeting, legal frameworks, and public trust. The findings indicate that the adoption of digital tools—such as online database systems, video-call mediation, mobile applications, and digital legal consultation platforms—can significantly enhance service efficiency, transparency, and accessibility. Nevertheless, sustainable success depends not solely on technological advancement but on strengthening human capacity, modernizing legal frameworks, and designing systems that are genuinely people-centered. This article proposes policy recommendations for advancing CJCs in the digital era and argues that the true measure of digital justice reform lies not in technological sophistication but in ensuring that citizens feel justice is more accessible, equitable, and closer to their everyday lives.

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนในยุคดิจิทัล: นวัตกรรมทางการบริหารเพื่อการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนไทย

ปาจารีย์ สุริยาชัยวัฒน์ โนนงษ์¹

¹ สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

¹ Department of Law, Faculty of Humanities and Social Sciences, Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author's e-mail: pajaree_snu@hotmail.com ^{1}

ข้อมูลบทความ	บทคัดย่อ
<p>ประวัติบทความ: Received: December 4, 2025 Revised: December 24, 2025 Accepted: December 26, 2025</p> <p>คำสำคัญ: ศูนย์ยุติธรรมชุมชน, ยุติธรรมดิจิทัล, นวัตกรรมการบริหาร, ความยุติธรรมที่เข้าถึงได้, การมีส่วนร่วมของประชาชน</p>	<p>ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานใหม่ของภาครัฐ การบริหารงานยุติธรรมของไทยจำเป็นต้องปรับตัวอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความซับซ้อนของสังคมร่วมสมัย โดยเฉพาะในระดับชุมชนที่ประชาชนจำนวนมากยังประสบปัญหาในการเข้าถึงบริการยุติธรรมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ศูนย์ยุติธรรมชุมชนในฐานะกลไกแนวหน้า (Frontline Mechanism) ของกระทรวงยุติธรรมจึงต้องขับเคลื่อนบทบาทใหม่ตามทิศทางการเปลี่ยนผ่านสู่ “ศูนย์ยุติธรรมชุมชนดิจิทัล” บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บทบาท พัฒนาการ และศักยภาพของนวัตกรรมดิจิทัลที่สามารถประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของศูนย์ยุติธรรมชุมชน รวมถึงสำรวจข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทักษะบุคลากร งบประมาณ ความเชื่อมั่นของประชาชน และกรอบกฎหมายที่ยังไม่สอดคล้องกับการทำงานยุคดิจิทัล ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบฐานข้อมูลออนไลน์ การไกล่เกลี่ยผ่านวิดีโอคอล แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์พกพา และแพลตฟอร์มให้คำปรึกษาดิจิทัล สามารถเพิ่มความรวดเร็ว โปร่งใส และลดภาระต้นทุนของประชาชนได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเทคโนโลยีในภาคยุติธรรมจะประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืนก็ต่อเมื่อรัฐสามารถเสริมสร้างความพร้อมของบุคลากร ยกระดับกฎหมายรองรับ และออกแบบระบบโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Design) อย่างแท้จริง บทความนี้สรุปข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนดิจิทัล และชี้ให้เห็นว่าหัวใจสำคัญของการปฏิรูปไม่ใช่เทคโนโลยี แต่คือการทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความยุติธรรม “อยู่ใกล้ขึ้น” และเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม</p>

บทนำ

ระบบยุติธรรมเป็นสถาบันพื้นฐานที่หล่อหลอมความเป็นธรรม ความสงบเรียบร้อย และความเชื่อมั่นต่อรัฐในสังคมประชาธิปไตย อย่างไรก็ตาม แม้ประเทศไทยจะมีพัฒนาการของนโยบายด้านกระบวนการยุติธรรมและกฎหมายอย่างต่อเนื่อง แต่หลักฐานเชิงประจักษ์หลายชิ้นยังสะท้อนว่าประชาชนจำนวนมาก โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือชุมชนท้องถิ่น ยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียม (UNDP, 2021; Ministry of Justice, 2022) ไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคด้านระยะทาง ค่าใช้จ่าย ความรู้ทางกฎหมาย หรือความซับซ้อนของระบบราชการ ความเหลื่อมล้ำทางการเข้าถึงความยุติธรรมจึงเป็นโจทย์สำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขเชิงโครงสร้างของสังคมไทย

ท่ามกลางความท้าทายดังกล่าว ศูนย์ยุติธรรมชุมชนจึงได้มีบทบาทสำคัญในฐานะ “ประตูด่านแรกของกระบวนการยุติธรรม” ที่ให้บริการด้านการไกล่เกลี่ย การให้คำปรึกษากฎหมาย การช่วยเหลือผู้เสียหาย รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานยุติธรรมหลักในระดับพื้นที่ แต่อย่างไรก็ดี โครงสร้างการทำงานเดิมยังคงอาศัยวิธีการแบบดั้งเดิมและประสบข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความล่าช้าในการส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ภาระงานของเจ้าหน้าที่ การบันทึกข้อมูลแบบเอกสาร และความไม่พร้อมด้านเทคโนโลยี ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนและคุณภาพของบริการ

ในช่วงห้าปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้ผลักดันนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ควบคู่กับการขับเคลื่อน “ยุติธรรมเชิงรุก” ที่เน้นความรวดเร็วและประสิทธิภาพ (DGTA, 2023) ปราบปรามการฉ้อโกงทำให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนต้องเผชิญโจทย์ใหม่ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล การออกแบบบริการในลักษณะดิจิทัลจึงไม่ใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนเอกสาร หากแต่เป็นการปรับมุมมองใหม่ของการบริหารงานยุติธรรมที่ให้ “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” เชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการ และสร้างกระบวนการที่โปร่งใส ติดตามตรวจสอบได้ และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการอย่างแท้จริง

ในบริบทสากล โมเดลศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่ประสบความสำเร็จ เช่น Neighborhood Justice Centre (NJC) ของออสเตรเลีย ได้แสดงให้เห็นว่าการผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับบริการแบบครบวงจรสามารถลดการกระทำผิดซ้ำและสร้างความไว้วางใจของประชาชนได้อย่างยั่งยืน (NJC, 2020) การเปรียบเทียบนี้นำไปสู่คำถามสำคัญว่า ศูนย์ยุติธรรมชุมชนของไทยควรพัฒนาในทิศทางใด เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการในสังคมยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ บทความวิชาการฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาบทบาทภารกิจของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในประเทศไทย วิเคราะห์ศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในการเสริมประสิทธิภาพการให้บริการ สำรวจข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง กฎหมาย และทรัพยากร ตลอดจนเปรียบเทียบกับโมเดลต่างประเทศเพื่อเสนอแนวทางพัฒนาที่เหมาะสม โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อทำให้ความยุติธรรม “เข้าถึงได้อย่างแท้จริง” และสร้างระบบยุติธรรมที่ประชาชนไว้วางใจในยุคดิจิทัล

กรอบแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทำความเข้าใจบทบาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องพิจารณาผ่านกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่หลากหลาย เนื่องจากศูนย์ยุติธรรมชุมชนมิได้เป็นเพียงองค์กรที่ให้บริการด้านกฎหมายเท่านั้น หากแต่เป็นสถาบันที่มีความเชื่อมโยงกับมิติการบริหารรัฐกิจ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ และการพัฒนาดิจิทัลในภาครัฐการบูรณาการแนวคิดเหล่านี้ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ได้อย่างลุ่มลึกถึงทั้งศักยภาพและข้อจำกัดของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

หนึ่งในแนวคิดสำคัญที่ถูกนำมาใช้คือทฤษฎีธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งได้รับการพัฒนาอย่างแพร่หลายในแวดวงการบริหารภาครัฐ โดยองค์การสหประชาชาติ (UNDP) เสนอหลักการหลัก 6 ประการ ได้แก่ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และความเสมอภาค (UNDP, 2021) เมื่อพิจารณา

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนในมิติของการบริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่าธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนสามารถสร้างความไว้วางใจจากประชาชน โดยเฉพาะในยุคที่กระบวนการของรัฐจำนวนมากต้องอาศัยระบบดิจิทัล ความโปร่งใสของข้อมูล การตรวจสอบได้ และการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่ไม่อาจมองข้ามได้เลยในยุคปัจจุบัน

นอกจากนี้ แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยย้อนกลับไปตั้งแต่บันไดการมีส่วนร่วมของ Arnstein (1969) จนถึงแนวทางการมีส่วนร่วมเชิงสร้างสรรค์ (Co-production) ในปัจจุบันงานวิจัยสมัยใหม่ชี้ให้เห็นว่าบริการยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้สร้างระบบ (OECD, 2022) ดังนั้น การออกแบบบริการดิจิทัลของศูนย์ยุติธรรมชุมชนควรคำนึงถึงเสียงของประชาชนในทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบแอปพลิเคชัน ระบบฐานข้อมูล หรือช่องทางการให้คำปรึกษาเชิงออนไลน์

ในอีกด้านหนึ่ง ทฤษฎีการบริหารงานสาธารณะแนวใหม่ NPM (New Public Management) มีบทบาทอย่างสำคัญในการขับเคลื่อนให้หน่วยงานภาครัฐต้องเน้นผลลัพธ์ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหลักการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนในยุคดิจิทัล งานวิชาการร่วมสมัยสะท้อนให้เห็นว่าบริการด้านยุติธรรมยุคใหม่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุน ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวม (Dunleavy & Carrera, 2020) เมื่อวางกรอบ NPM (New Public Management) เข้ากับศูนย์ยุติธรรมชุมชน จะพบว่าเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ หรือฐานข้อมูลแบบเรียลไทม์ เป็นหัวใจของการยกระดับสมรรถนะขององค์กรในระยะยาว

อีกแนวคิดที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งคือแนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice) ที่เน้นว่าประชาชนจะรู้สึกว่าการบวนการยุติธรรม จะเกิดความ “ยุติธรรม” ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการปฏิบัติอย่างเคารพ มีสิทธิมีเสียง และมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลครบถ้วน งานวิจัยล่าสุดชี้ว่าความไว้วางใจของประชาชนต่อระบบยุติธรรมจะเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อขั้นตอนทุกอย่างมีความโปร่งใสและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ (Tyler, 2021) การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในศูนย์ยุติธรรมชุมชนจึงควรเน้นการออกแบบที่ไม่ซับซ้อน สื่อสารง่าย และให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามขั้นตอนของตนเองได้อย่างชัดเจน

ในภาพรวมของวรรณกรรมทั้งไทยและต่างประเทศ แนวโน้มสำคัญคือการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริม “Digital Justice” หรือ “ยุติธรรมดิจิทัล” ซึ่งเป็นแนวคิดที่ขยายมาจากการพัฒนา Digital Government โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการด้านความยุติธรรมเป็นระบบเปิด โปร่งใส และเข้าถึงได้ตลอดเวลา งานวิชาการของ European Commission (2022) ระบุว่า การพัฒนาระบบยุติธรรมดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงข้อมูล ลดระยะเวลาการดำเนินงาน และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขณะที่งานเปรียบเทียบระหว่างประเทศชี้ว่าสถาบันที่ประสบความสำเร็จ เช่น Neighborhood Justice Centre (NJC) ในออสเตรเลีย ใช้การบูรณาการระหว่างเทคโนโลยีกับบริการสังคมแบบองค์รวม ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับการช่วยเหลืออย่างครบวงจรทั้งด้านกฎหมาย เศรษฐกิจ และสังคม (NJC, 2020)

ในบริบทของประเทศไทย จากการศึกษาต่าง ๆ พบว่าศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเข้าถึงความยุติธรรมในพื้นที่ แต่ยังมีเผชิญปัญหาเชิงโครงสร้างและทรัพยากร เช่น การขาดบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัล ความล่าช้าของกฎหมายรองรับ และความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชาชน (สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม, 2022) ข้อจำกัดเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนายุติธรรมดิจิทัลในระดับชุมชนต้องเป็นการปฏิรูปทั้งระบบ ไม่ใช่เพียงการติดตั้งเทคโนโลยีใหม่ก็จะได้ผลสำเร็จได้ทันที หากแต่ต้องอาศัยระยะเวลาและการขับเคลื่อนเป็นองค์รวม

การสังเคราะห์ทฤษฎีและวรรณกรรมทั้งหมดนี้ชี้ให้เห็นภาพที่ชัดเจนว่า การพัฒนา “ศูนย์ยุติธรรมชุมชนดิจิทัล” เป็นความจำเป็นเชิงนโยบายที่ต้องอาศัยการบูรณาการหลายมิติเข้าด้วยกัน ตั้งแต่หลักธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วมของประชาชน ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ นโยบายรัฐดิจิทัล แนวคิด NPM (New Public Management) ไปจนถึง

การออกแบบบริการสาธารณะแบบร่วมสมัย ความเข้าใจเชิงทฤษฎีเหล่านี้จะเป็นรากฐานในการวิเคราะห์ความท้าทาย ศักยภาพ และแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับศูนย์ยุติธรรมชุมชนในยุคดิจิทัลในบทต่อไป

พัฒนาการในประเทศไทย

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนถือเป็นกลไกสำคัญของกระทรวงยุติธรรมที่ถูกออกแบบมาเพื่อเป็น “ด่านหน้า” ของกระบวนการยุติธรรมในระดับพื้นที่ โดยมีภารกิจหลักในการให้คำปรึกษากฎหมาย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การรับเรื่องร้องทุกข์ การช่วยเหลือผู้เสียหาย และทำหน้าที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานยุติธรรมหลัก เช่น สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ศาล สำนักงานอัยการ และตำรวจ การเกิดขึ้นของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในประเทศไทยสอดคล้องกับแนวโน้มสากลที่ยอมรับว่าการกระจายบริการยุติธรรมลงสู่ระดับพื้นที่เป็นปัจจัยสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างการเข้าถึงความยุติธรรมในสังคมประชาธิปไตย (UNDP, 2021)

ในเชิงประวัติศาสตร์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนของไทยได้รับการจัดตั้งอย่างเป็นทางการตามระเบียบกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเข้าถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในระดับฐานราก โดยมุ่งเน้นการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยและการแก้ไขปัญหาแบบไม่เน้นกระบวนการทางศาล (กระทรวงยุติธรรม, 2552) ต่อมาในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา นโยบายภาครัฐได้เน้นการขยายจำนวนศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทซึ่งมีอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการยุติธรรมมากกว่าเขตเมือง

ข้อมูลจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (2564) ระบุว่ายอดการใช้บริการศูนย์ยุติธรรมชุมชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกดังกล่าว อย่างไรก็ตาม แม้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนจะมีบทบาทที่ชัดเจนในการเพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิและการเยียวยาได้มากขึ้น แต่ก็ยังเผชิญปัญหาหลายด้าน เช่น การขาดบุคลากรประจำที่มีความรู้ด้านกฎหมายและการไกล่เกลี่ย การบันทึกข้อมูลแบบเอกสารที่ไม่เป็นระบบ และการขาดระบบสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลางที่เพียงพอ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้การทำงานในพื้นที่บางแห่งยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ผลกระทบของยุคดิจิทัลต่อบทบาทของศูนย์ยุติธรรมชุมชน

การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมดิจิทัลในช่วงห้าปีที่ผ่านมาเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนต้องปรับตัวครั้งใหญ่ นโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งขับเคลื่อนโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGTA, 2023) ได้กำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องพัฒนาระบบบริการออนไลน์ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง แนวโน้มนี้ทำให้การทำงานแบบเอกสารและขั้นตอนที่ซับซ้อนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนไม่สามารถตอบโจทย์ยุคสมัยได้อีกต่อไป

ในหลายพื้นที่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเริ่มนำเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานมาใช้ เช่น ช่องทางไลน์กลุ่มชุมชน การรับแจ้งเหตุผ่านเฟซบุ๊ก การนัดหมายไกล่เกลี่ยผ่านวิดีโอคอล ตลอดจนการใช้ Google Forms เก็บข้อมูลเบื้องต้น แม้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ยังเป็นไปอย่างไม่เป็นระบบ แต่ก็สะท้อนถึงความพยายามของพื้นที่ในการลดช่องว่างระหว่างประชาชนกับรัฐ เมื่อพิจารณาในระดับโครงสร้าง พบว่ายังมีข้อจำกัดที่ทำทลายหลายประการ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำด้านบุคลากรที่ยังขาดทักษะดิจิทัล กรอบกฎหมายที่ยังไม่รองรับการใช้เทคโนโลยี เช่น การยอมรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือการไกล่เกลี่ยออนไลน์ และความไม่ไว้วางใจของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของรัฐ

งานศึกษาร่วมสมัยของ OECD (2022) ให้ความเห็นว่า การพัฒนาระบบยุติธรรมดิจิทัลควรเป็นกระบวนการที่ “ประชาชนร่วมออกแบบ” ไม่ใช่การพัฒนาโดยภาครัฐฝ่ายเดียว การที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนจะเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลได้อย่างมี

ประสิทธิภาพจึงต้องพัฒนาระบบดิจิทัลที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่ และต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นในระดับชุมชนควบคู่กันไป

บริบทเปรียบเทียบกับต่างประเทศ

เมื่อพิจารณาศูนย์ยุติธรรมชุมชนของไทยในเชิงเปรียบเทียบ โมเดลที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในวรรณกรรมคือ Neighborhood Justice Centre (NJC) ในเมืองยาร์รา ประเทศออสเตรเลีย ซึ่งเป็นศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่บูรณาการศาลและบริการสังคมไว้ในพื้นที่เดียวกัน และมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนข้อมูลและการตัดสินใจอย่างครบวงจร (NJC, 2020) ลักษณะเด่นของ NJC คือการทำงานที่ไม่เน้นเพียงการไกล่เกลี่ย แต่ให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาเชิงสาเหตุ เช่น ปัญหาจิตสังคมของผู้กระทำผิด การว่างงาน ความยากจน หรือปัญหาครอบครัว ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดซ้ำ เมื่อเทียบกับประเทศไทย ศูนย์ยุติธรรมชุมชนยังมีบทบาทจำกัดอยู่ในภารกิจเบื้องต้น เช่น การให้คำปรึกษาและการไกล่เกลี่ย โดยไม่มีอำนาจตัดสินใจเชิงกระบวนการที่ลึกซึ้งเหมือนโมเดลในต่างประเทศ ประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นว่าศูนย์ยุติธรรมชุมชนของไทยยังมีศักยภาพในการพัฒนาอีกมากหลากหลายมิติ หากสามารถบูรณาการบริการด้านสังคม เศรษฐกิจ และสาธารณสุขกับกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเป็นระบบ จะทำให้เกิดศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่แก้ปัญหาได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวโน้มของบทบาทใหม่ในอนาคต

สอดคล้องกับงานวรรณกรรมด้านนวัตกรรมภาครัฐ (Dunleavy & Carrera, 2020) บทบาทใหม่ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในอนาคตควรมุ่งเน้นการเป็น “กลไกยุติธรรมเชิงรุก” (Proactive Justice Mechanism) มากกว่าการทำงานในเชิงรับ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้สามารถติดตามสถานการณ์ปัญหาในพื้นที่ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคาดการณ์ (Predictive Analytics) และให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนจึงควรถูกพัฒนาจากหน่วยงานที่ “รับเรื่องร้องทุกข์” สู่การเป็นแพลตฟอร์มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาสังคมในระดับพื้นที่ โดยมุ่งเน้นความโปร่งใส ความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน และการใช้ข้อมูลเชิงหลักฐานเพื่อการตัดสินใจ แนวโน้มดังกล่าวสะท้อนถึงความจำเป็นในการลงทุนด้านบุคลากรดิจิทัลและการปฏิรูประบบกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของยุคดิจิทัลของไทยในอนาคต

การวิเคราะห์โมเดลดิจิทัลและการเปรียบเทียบกรณีต่างประเทศ

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลทำให้ระบบงานยุติธรรมในหลายประเทศต้องปรับโครงสร้างเพื่อให้บริการเข้าถึงง่าย รวดเร็ว และมีความโปร่งใสมากขึ้น แนวคิด “Digital Justice Ecosystem” จึงได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในช่วงห้าปีที่ผ่านมา โดยให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการให้บริการด้านกฎหมาย การไกล่เกลี่ย การรับเรื่องร้องทุกข์ และการรวบรวมข้อมูลเชิงหลักฐาน (OECD, 2022) ศูนย์ยุติธรรมชุมชนไทย (Community Justice Center: CJC) อยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งยังเป็นการพัฒนาที่ไม่สมบูรณ์ แต่มีศักยภาพในการปรับตัวได้สูง หากได้รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี นโยบาย และบุคลากรอย่างจริงจัง ส่งผลให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนในประเทศไทยมีศักยภาพเทียบเท่ากับต่างประเทศโดยมีกรณีศึกษาเปรียบเทียบของประเทศออสเตรเลีย ดังตารางเปรียบเทียบในตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบศูนย์ยุติธรรมชุมชนของประเทศไทย (CJC) และประเทศออสเตรเลีย (NJC)

ประเด็นเปรียบเทียบ ด้านดิจิทัล	ศูนย์ยุติธรรมชุมชนประเทศไทย Community Justice Centers (CJC)	ศูนย์ยุติธรรมชุมชนประเทศออสเตรเลีย Neighborhood Justice Centre (NJC)
1. การพัฒนาระบบดิจิทัล	เป็นการพัฒนาขั้นเริ่มต้น ใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน แบบไม่เป็นระบบ	เป็นการพัฒนาแบบก้าวหน้า มีระบบดิจิทัลครบวงจรและเชื่อมโยงทุกหน่วยงาน
2. ระบบฐานข้อมูลกลาง	ไม่มีฐานข้อมูลกลางระดับประเทศ	มีฐานข้อมูลยุติธรรมแบบรวมศูนย์ (Integrated Justice Database)
3. รูปแบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์ (Online Dispute Resolution - ODR)	ไม่มีรูปแบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์	มีระบบรูปแบบการไกล่เกลี่ยออนไลน์
4. การเข้าถึงบริการของประชาชน	เน้นความสัมพันธ์ในชุมชน เข้าถึงได้ยากสำหรับพื้นที่ห่างไกล	เข้าถึงง่ายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และระบบจองคิว
5. คณะกรรมการประจำศูนย์ยุติธรรมชุมชน	บุคลากรมีทักษะดิจิทัลไม่เท่ากัน และขาดการอบรมที่ไม่ต่อเนื่อง	บุคลากรมีทักษะดิจิทัลและทักษะเทคโนโลยีที่พร้อมปฏิบัติงาน
6. การมีส่วนร่วมของชุมชน	ใช้อาสาสมัครและกรรมการหมู่บ้าน	การมีส่วนร่วมเชิงยุทธศาสตร์: ชุมชนมีส่วนร่วมในการออกแบบบริการ และเจ้าหน้าที่ศาล/ผู้พิพากษาทำงานร่วมกับองค์กรท้องถิ่นเพื่อระบุปัญหา
7. เป้าหมายหลัก	การเข้าถึงความยุติธรรม การไกล่เกลี่ย และการรับเรื่องร้องทุกข์	การแก้ปัญหาสังคมในพื้นที่ (Problem-Solving Justice): มุ่งเน้นการแก้ไขสาเหตุเบื้องหลังของการกระทำผิด เพื่อลดการกระทำผิดซ้ำ (Recidivism)

จากตารางที่ 1 พบว่าศูนย์ยุติธรรมชุมชนไทยมีจุดแข็งด้านทุนทางสังคมและการทำงานในพื้นที่ แต่ยังมีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี โครงสร้าง และกฎหมาย ขณะที่ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนประเทศออสเตรเลีย Neighborhood Justice Centre (NJC) มีความได้เปรียบด้านระบบดิจิทัลที่พัฒนาแล้วและมีโครงสร้างสนับสนุนครบถ้วน

ในทางเปรียบเทียบ ประเทศออสเตรเลีย โดยเฉพาะเมืองยาร์รา ได้พัฒนารูปแบบศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่ก้าวหน้าคือ Neighborhood Justice Centre (NJC) ซึ่งถือเป็นหนึ่งในต้นแบบของโลกด้านการบูรณาการงานยุติธรรมและสังคมเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ และมีระดับดิจิทัลที่ล้ำหน้ากว่าหลายประเทศ จากการศึกษางานต่างประเทศชี้ว่า NJC ไม่เพียงทำหน้าที่ด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ยังเน้นการแก้ปัญหาเชิงสาเหตุด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ (evidence-based interventions) และระบบข้อมูลแบบรวมศูนย์ (centralized justice data) (NJC Annual Report, 2021)

เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น การวิเคราะห์ต่อไปนี้จะเปรียบเทียบโมเดลดิจิทัลของ CJC ไทย กับ NJC ออสเตรเลีย เพื่อวิเคราะห์ข้อจำกัด โอกาส และพื้นที่ที่สามารถพัฒนาได้ในอนาคต

1. การวิเคราะห์โมเดลดิจิทัลของศูนย์ยุติธรรมชุมชนประเทศไทย

ในปัจจุบัน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนของไทยยังอยู่ในระดับเริ่มต้นของการพัฒนาโมเดลดิจิทัล โดยเน้นการนำเทคโนโลยีพื้นฐานมาใช้ เช่น การติดต่อผ่านโซเชียลมีเดีย การเก็บข้อมูลเบื้องต้นผ่าน Google Forms การใช้วิดีโอคอลเพื่อไกล่เกลี่ยเฉพาะบางกรณี และการประชาสัมพันธ์ผ่านเพจเฟซบุ๊กหรือไลน์กลุ่มชุมชน

อย่างไรก็ตาม ระบบเหล่านี้ยังไม่เป็นระบบเดียวกันทั่วประเทศ และไม่ได้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของกระทรวงยุติธรรม การใช้เทคโนโลยีจึงเป็นเพียง “ความพยายามเฉพาะพื้นที่” มากกว่าการเป็นโมเดลเชิงนโยบายของรัฐ จากการวิเคราะห์เชิงโครงสร้าง พบข้อจำกัดหลัก 4 ประเด็น ได้แก่ ขาดระบบฐานข้อมูลกลางระดับประเทศ (National CJC Database) ขาดระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลที่ปลอดภัย ตามมาตรฐาน e-KYC บุคลากรมีทักษะดิจิทัลจำกัด และกรอบกฎหมายยังไม่รองรับบริการยุติธรรมออนไลน์เต็มรูปแบบ เช่น การลงนามดิจิทัล หรือการไกล่เกลี่ยอิเล็กทรอนิกส์

แม้มีข้อจำกัดดังกล่าว แต่จุดแข็งสำคัญของ CJC ไทยคือ ความเป็นชุมชนและทุนทางสังคม ทำให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนได้รับความเชื่อถือจากประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีสำหรับการปรับตัวสู่ระบบดิจิทัลในอนาคต

2. การวิเคราะห์โมเดลของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในต่างประเทศ: กรณีศึกษาประเทศออสเตรเลีย

Neighborhood Justice Centre (NJC) ของเมืองยาร์รา ประเทศออสเตรเลีย เป็นตัวอย่างของศูนย์ยุติธรรมระดับชุมชนที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดรูปแบบหนึ่งของโลก โดยมีความโดดเด่นในด้านการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการแบบครบวงจร ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลยุติธรรมแบบรวมศูนย์ (Integrated Justice Information System) ทำให้ศาล นักสังคมสงเคราะห์ ตำรวจ และหน่วยบริการอื่น ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการชุดเดียวกัน การบริการไกล่เกลี่ยออนไลน์ (Online Dispute Resolution: ODR) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพยากรณ์ เพื่อติดตามผู้มีความเสี่ยงกระทำผิดซ้ำ ระบบลงทะเบียนนัดหมายออนไลน์ และบริการวิดีโอคอลมาตรฐานสูง และแพลตฟอร์มการรายงานผลออนไลน์แบบเรียลไทม์

งานวิจัยของ Victorian Department of Justice (2022) พบว่า NJC ช่วยลดอัตราการกระทำผิดซ้ำในพื้นที่ได้ 14% ภายใน 3 ปี ซึ่งเป็นผลจากการใช้ข้อมูลเชิงลึกประกอบการวางแผนการแทรกแซงในระดับครอบครัวและชุมชน

โมเดลของ NJC ชี้ให้เห็นว่า การบูรณาการเทคโนโลยีไม่ได้เป็นเพียงการอัปเดตเครื่องมือ แต่เป็นการเปลี่ยนวิธีคิดสู่ยุติธรรมฐานข้อมูล (Data-Driven Justice) ซึ่งยังไม่เกิดขึ้นในประเทศไทยอย่างเต็มรูปแบบ

ข้อเสนอเชิงนโยบายและการพัฒนาโมเดลปฏิบัติการ

การเปลี่ยนผ่านของศูนย์ยุติธรรมชุมชนไปสู่ระบบยุติธรรมดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยนโยบายและการออกแบบระบบที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยอย่างรอบด้าน บทความนี้ได้นำเสนอองค์ความรู้ใหม่และการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ โดยเฉพาะกรณีของ Neighborhood Justice Centre (NJC) ประเทศออสเตรเลีย ซึ่งชี้ให้เห็นทั้งศักยภาพและข้อจำกัดของศูนย์ยุติธรรมชุมชนไทย Community Justice Center (CJC) ในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล

จากข้อค้นพบดังกล่าว สามารถสรุปเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายและโมเดลปฏิบัติการเพื่อยกระดับศูนย์ยุติธรรมชุมชนในประเทศไทยได้จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

1. จัดตั้ง “ระบบฐานข้อมูลกลางยุติธรรมชุมชนแห่งชาติ” (National Community Justice Data Platform)

หนึ่งในข้อเสนอสำคัญที่สุดคือการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลระดับชาติที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง องค์กรยุติธรรมภายในประเทศ ดังนี้ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน สำนักงานยุติธรรมจังหวัด สำนักงานตำรวจ หน่วยงานสังคมสงเคราะห์ หน่วยงานท้องถิ่น ศาลยุติธรรม และสำนักงานอัยการ ซึ่งระบบดังกล่าวควรมีกระบวนการทางเทคโนโลยีที่สามารถรองรับ ฐานข้อมูล ผู้รับบริการ ระบบติดตามสถานะคดี ระบบไกล่เกลี่ยและการบันทึกผลออนไลน์ และระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคาดการณ์

ข้อเสนอนี้สอดคล้องกับโมเดลของ NJC ที่มี Integrated Justice Information System ซึ่งทำให้ข้อมูลของผู้รับบริการทุกคนถูกติดตามอย่างเป็นระบบและใช้สนับสนุนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ในทุกมิติ (NJC Annual Report, 2021)

ประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบดังกล่าวในระดับชุมชน การจัดตั้งแพลตฟอร์มนี้จึงเป็นการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างที่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ที่สามารถให้ "ดัชนีชี้วัดการเข้าถึงความยุติธรรมดิจิทัลในชุมชน (Digital Access to Justice Index)" เพื่อวัดประสิทธิภาพของระบบฐานข้อมูลระดับชาติที่จัดตั้งขึ้น พร้อมทั้งนำข้อมูลไปพัฒนาและสามารถติดตามผลลัพธ์ของแพลตฟอร์มได้ในอนาคต

2. ปรับปรุงกฎหมายเพื่อรองรับบริการยุติธรรมดิจิทัล

การพัฒนาศูนย์ยุติธรรมชุมชนสู่ดิจิทัลจะไม่สมบูรณ์ หากกฎหมายยังไม่รองรับ เช่น การลงนามดิจิทัลที่ถูกต้องตามกฎหมาย การยอมรับพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ การยืนยันตัวตนแบบ e-KYC และการรับรองการไกล่เกลี่ยออนไลน์เป็นกระบวนการทางยุติธรรม เป็นต้น

หลายประเทศได้ปรับกฎหมายเรื่องนี้แล้ว เช่น ออสเตรเลีย แคนาดา และสหราชอาณาจักร ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการยุติธรรมออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเดินทาง สำหรับประเทศไทย การปรับปรุงกฎหมายเหล่านี้จะเป็นรากฐานสำคัญของการปฏิรูปยุติธรรมชุมชนสู่ระบบดิจิทัลอย่างแท้จริง

3. พัฒนา “มาตรฐานกลางศูนย์ยุติธรรมชุมชนดิจิทัล” (Digital CJC Standards)

เพื่อแก้ปัญหการทำงานที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ บทความนี้เสนอให้กระทรวงยุติธรรมกำหนด “มาตรฐานกลาง” ที่ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มาตรฐานข้อมูล (Data Standards) มาตรฐานบริการไกล่เกลี่ยออนไลน์ (ODR Standards) มาตรฐานทักษะดิจิทัลของบุคลากร (Digital Competency Standards) และมาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Standards) มาตรฐานนี้จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านคุณภาพการให้บริการในแต่ละพื้นที่ และทำให้ระบบศูนย์ยุติธรรมชุมชนสามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบส่วนกลางได้อย่างราบรื่น

4. เสริมสร้าง “ความเชื่อมั่นดิจิทัลในชุมชน” (Digital Trust Building)

จากองค์ความรู้ใหม่พบว่า “ความเชื่อมั่นดิจิทัล” ของประชาชนในระดับชุมชนไทยมีลักษณะเฉพาะ ไม่เหมือนประเทศตะวันตก จึงควรมีมาตรการ 3 ประการ ได้แก่

1) ความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลบริการ เช่น การรายงานผลการไกล่เกลี่ย การเปิดเผยกระบวนการทำงาน และการสร้างระบบติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์

2) การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าการจัดตั้งดิจิทัลไม่ใช่สิ่งแปลกปลอม แต่เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมชุมชนไทย

3) ระบบรับรองข้อมูล (Digital Verification Mechanisms) ซึ่งช่วยให้ประชาชนมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลและความถูกต้องของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การสร้างความเชื่อมั่นดิจิทัลถือเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จของศูนย์ยุติธรรมชุมชนดิจิทัล

5. พัฒนา “ศูนย์ยุติธรรมชุมชนต้นแบบดิจิทัล” (Digital CJC Pilot Sites)

เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ บทความนี้เสนอให้รัฐบาลสร้างพื้นที่ต้นแบบ 10 – 20 แห่ง โดยเลือกพื้นที่ที่มีความพร้อมด้านต่าง ๆ ดังนี้ เช่น บุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้มแข็ง และประชาชนมีความรู้ดิจิทัลระดับหนึ่ง เป็นต้น

พื้นที่ต้นแบบเหล่านี้จะเป็น “ห้องปฏิบัติการเชิงนโยบาย” (Policy Labs) สำหรับประโยชน์ในการทดลองเรื่องระบบฐานข้อมูลกลาง ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ ระบบการติดตามผลผู้รับบริการ และระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการป้องกันเหตุในชุมชน โดยผลลัพธ์จากพื้นที่ต้นแบบสามารถขยายผลสู่ระดับจังหวัดและระดับประเทศในระยะต่อไป

6. พัฒนาโมเดลปฏิบัติการใหม่ “Community Digital Justice Operational Framework”

เพื่อให้การพัฒนาเป็นระบบมากขึ้น บทความนี้เสนอโมเดลปฏิบัติการใหม่ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

ขั้นที่ 1 การเตรียมความพร้อม (Digital Readiness Assessment) ประเมินความพร้อมของพื้นที่ในด้านเทคโนโลยี บุคลากร และสภาพสังคม

ขั้นที่ 2 การพัฒนาระบบดิจิทัล (System Development & Integration) รวมถึงระบบฐานข้อมูลกลาง ระบบบริการออนไลน์ และเครื่องมือสำหรับเจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 3 การสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วม (Participation & Trust Building) เปิดให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบระบบ (Co-Design)

ขั้นที่ 4 การประเมินผลและปรับปรุงต่อเนื่อง (Monitoring and Continuous Improvement) ใช้ข้อมูลจริงในการปรับปรุงการทำงานแบบวงรอบ (feedback loop) เหมือนโมเดลของ NJC

โมเดลนี้เป็นการเชื่อมโยงองค์ความรู้ใหม่ทั้งหมดที่นำเสนอในบทความ ให้กลายเป็นกรอบปฏิบัติการที่ใช้งานได้จริงในระดับพื้นที่ โดยข้อเสนอเชิงนโยบายและโมเดลปฏิบัติการในตอนนี้เน้นการผลักดันศูนย์ยุติธรรมชุมชนสู่การเป็น “ยุติธรรมดิจิทัลระดับชุมชน” (Community Digital Justice) อย่างสมบูรณ์ โดยอาศัยการปรับโครงสร้างข้อมูล ปรับกฎหมาย พัฒนาบุคลากร สร้างความเชื่อมั่นด้านดิจิทัล และทดลองนโยบายในพื้นที่จริง ข้อเสนอทั้งหมดนี้สอดคล้องกับแนวโน้มสากลและสามารถนำไปสู่การออกแบบนโยบายในระดับชาติได้อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสำรวจหรือวิเคราะห์กรณีศึกษาเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Case Study) ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อนำเสนอ "แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ" (Best Practices) พร้อมทั้งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) จากผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ เพื่อเข้าใจอุปสรรคและผลลัพธ์ที่แท้จริงให้เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ ซึ่งการเก็บข้อมูลภาคสนามจะทำให้เข้าใจปรากฏการณ์นี้ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น เช่น ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ คุณภาพของข้อมูลดิจิทัล และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการออนไลน์

2. ควรมีการพัฒนาเครื่องมือประเมิน Digital Readiness ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนรายจังหวัดหรือรายอำเภอ ซึ่งจะช่วยกำหนดลำดับความสำคัญของการลงทุนและการพัฒนาในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ “ความเชื่อมั่นดิจิทัลในชุมชน” ประเด็น Digital Trust ในบริบทไทยยังเป็นพื้นที่วิจัยใหม่ จำเป็นต้องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อทำความเข้าใจว่าปัจจัยใดช่วยเสริม หรือบั่นทอน ความเชื่อมั่นต่อระบบยุติธรรมดิจิทัลของไทย เช่น ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร เจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชน

4. ควรศึกษาการบูรณาการระหว่างหน่วยงานยุติธรรมและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความสำเร็จเกิดจากการบูรณาการหลายภาคส่วน ดังนั้น การศึกษารูปแบบความร่วมมือระหว่างองค์กรจะมีส่วนช่วยสร้างโมเดลการบูรณาการหลายภาคส่วนที่เหมาะสมกับบริบทไทย เช่น กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรชุมชน

5. ควรออกแบบและประเมินผลพื้นที่ต้นแบบดิจิทัล (Digital CJC Pilot Sites) พื้นที่ทดลองนโยบายเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลยุคใหม่ การศึกษาจะช่วยให้รัฐบาลสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรมและลดความเสี่ยงก่อนขยายผลในวงกว้าง เช่น ทดสอบระบบฐานข้อมูล พัฒนาแพลตฟอร์มไกล่เกลี่ยออนไลน์ และประเมินผลกระทบทางสังคม

6. ควรศึกษาเปรียบเทียบเชิงลึกกับประเทศอื่นใน ASEAN เพื่อเข้าใจทิศทางร่วมของภูมิภาค ควรมีการศึกษาระบบยุติธรรมชุมชนของประเทศใกล้เคียงกับบริบทของไทย ซึ่งมีรูปแบบยุติธรรมชุมชนที่แตกต่างจากออสเตรเลีย เช่น สิงคโปร์ (ODR ขั้นสูง) มาเลเซีย (e-Court ในระดับท้องถิ่น) และฟิลิปปินส์ (Barangay Justice System)

7. ควรเพิ่มการวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ในส่วนของความท้าทายเชิงโครงสร้างและกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะข้อจำกัดในการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงานและการขาดการให้อำนาจตามกฎหมายแก่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เช่น การใกล้ชิดออนไลน์ที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย เป็นต้น

บทสรุป

การศึกษานี้ได้วิเคราะห์บทบาท บริบท พัฒนาการ และศักยภาพของศูนย์ยุติธรรมชุมชน Community Justice Center (CJC) ในประเทศไทยผ่านมุมมองของยุคดิจิทัล โดยประสานแนวคิดทางทฤษฎี งานวิจัยร่วมสมัย และกรณีศึกษาระดับนานาชาติเพื่อประมวลภาพรวมของระบบยุติธรรมชุมชนที่กำลังเผชิญการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้าง การศึกษาพบว่าศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นด่านหน้าที่สำคัญต่อการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนระดับฐานราก และมีบทบาทเฉพาะในสังคมไทยที่ผสมผสานความไว้วางใจทางสังคม วัฒนธรรมชุมชน และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน โดยมีศักยภาพในการพัฒนาอย่างยิ่ง หากสามารถบูรณาการเทคโนโลยีและข้อมูลดิจิทัลเข้าสู่การทำงานได้อย่างมีระบบ

ภาพรวมของผลการวิเคราะห์ สะท้อนว่าประเทศไทยยังไม่มีกรอบการทำงานแบบดิจิทัลที่เป็นเอกภาพสำหรับศูนย์ยุติธรรมชุมชน การใช้เทคโนโลยีเกิดขึ้นแบบกระจายและไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ขณะเดียวกัน บริบทของการทำงานในระดับพื้นที่ยังคงเผชิญกับความเหลื่อมล้ำด้านทักษะดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐาน และการสนับสนุนจากส่วนกลาง สิ่งเหล่านี้ทำให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนยังทำงานแบบเชิงรับและยึดบุคลากรเป็นศูนย์กลาง มากกว่าที่จะพัฒนาสู่ระบบบริการที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเชิงหลักฐานเหมือนกรณีของ Neighborhood Justice Centre (NJC) ประเทศออสเตรเลีย

อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์เปรียบเทียบชี้ให้เห็นว่าศูนย์ยุติธรรมชุมชนไทยมีจุดแข็งด้านทุนทางสังคม ความร่วมมือในระดับพื้นที่ และความไว้วางใจของประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถนำมาต่อยอดสู่ความสำเร็จของระบบยุติธรรมดิจิทัลได้ หากมีการสนับสนุนเชิงนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่อง การศึกษานี้ยังนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ ได้แก่ กรอบคิด Community Digital Justice Model (CDJM), ตัวชี้วัดศูนย์ยุติธรรมดิจิทัล, แนวคิด Digital Trust in Community Justice และการสังเคราะห์เปรียบเทียบศูนย์ยุติธรรมชุมชนเชิงโมเดลดิจิทัลของไทยและออสเตรเลียอย่างเป็นระบบ ซึ่งถือเป็นการขยายขอบเขตองค์ความรู้ด้านยุติธรรมชุมชนในประเทศไทยให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล

จากการวิเคราะห์เชิงนโยบาย พบข้อเสนอสำคัญได้แก่ การจัดตั้งฐานข้อมูลกลาง การปรับปรุงกฎหมายเพื่อรองรับบริการยุติธรรมออนไลน์ การสร้างมาตรฐานกลางด้านดิจิทัล การเสริมสร้างความเชื่อมั่นดิจิทัลในชุมชน และการสร้างพื้นที่ต้นแบบดิจิทัล ข้อเสนอเหล่านี้สะท้อนถึงความจำเป็นของการบูรณาการระหว่างนโยบาย เทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อขับเคลื่อนศูนย์ยุติธรรมชุมชนสู่ระบบยุติธรรมที่โปร่งใส เข้าถึงง่าย และตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ บทความวิชาการนี้ยังชี้ให้เห็นว่าศูนย์ยุติธรรมชุมชนของไทยเป็นกลไกที่มีศักยภาพสูงในการสนับสนุนการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ภาครัฐต้องการยกระดับประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อปัญหาเชิงสังคมอย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชนดิจิทัลจึงไม่ใช่เรื่องของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการออกแบบระบบใหม่ที่ผสมผสานโครงสร้างสถาบัน นโยบาย และทุนทางสังคมเข้าด้วยกัน

ข้อเสนอเชิงนโยบายและแนวคิดใหม่ที่น่าสนใจในบทความวิชาการนี้สามารถเป็นรากฐานสำหรับการพัฒนายุติธรรมชุมชนในระยะยาว และสามารถต่อยอดไปสู่การศึกษาเชิงประจักษ์ที่จะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการยุติธรรมดิจิทัลในประเทศไทยให้ก้าวทันมาตรฐานสากลอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิเคราะห์ทั้งหมดในตอนนี้นำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ 4 ประการ คือ

1. การเสนอกรอบความคิด Community Digital Justice Model (CDJM) การจัดการความยุติธรรมระดับชุมชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมุ่งลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม เสริมพลังประชาชน และสร้างระบบนิเวศความยุติธรรมที่โปร่งใส มีส่วนร่วม และยั่งยืน

2. การสร้างตัวชี้วัดประสิทธิภาพดิจิทัลรูปแบบใหม่ (Next-Generation Digital Performance Indicators:NGDPI) ที่ออกแบบให้สอดคล้องกับ Community Digital Justice Model (CDJM) และสามารถใช้ได้จริงในงานนโยบาย งานวิจัย และเป็นการประเมินโครงการระดับพื้นที่ ดังนั้น NGDPI ไม่ใช่เครื่องมือวัดแค่ “ผลลัพธ์” หากแต่ต้องวัด “ผลกระทบเชิงสังคมดิจิทัล” ได้ด้วย

3. การเสนอแนวคิด Digital Trust in Community Justice ของไทย คือ ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมในชุมชนที่ดำเนินการผ่านระบบและเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีความโปร่งใส ยุติธรรม ปลอดภัย และมีการกำกับดูแลโดยบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. การเปรียบเทียบศูนย์ยุติธรรมชุมชนเชิงโมเดลดิจิทัลของไทยและออสเตรเลียอย่างมีระบบครั้งแรก เพื่อให้มีความชัดเจนทางเทคนิคและบริบทเชิงนโยบาย

องค์ความรู้ชุดนี้สามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนานโยบายระดับประเทศ การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ยุติธรรมดิจิทัล และการออกแบบระบบข้อมูลกลางสำหรับศูนย์ยุติธรรมชุมชนทั่วประเทศ รวมถึงต่อยอดไปสู่การวิจัยเชิงประจักษ์ในอนาคต เช่น โมเดลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์ข้อพิพาทในชุมชน หรือระบบบริการใกล้เคียงออนไลน์แบบบูรณาการในระดับอำเภอและตำบล

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงยุติธรรม. (2022). *คู่มือการดำเนินงานศูนย์ยุติธรรมชุมชน*. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม.

<https://www.oja.go.th/oja-pcjad/>

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครราชสีมา. (2021). *รายงานประจำปีผลการดำเนินงานศูนย์ยุติธรรมชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2564*. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครราชสีมา. <https://anyflip.com/eucoy/lujh/basic>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA). (2023). *Digital Government Development Agency Annual Report 2023*.

DGA. <https://www.dga.or.th/en/document-sharing/e-book/annual-report-en/112232/>

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเชียงราย. (2022). *คู่มือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน. กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบงานยุติธรรม* <https://buasalee.go.th/filesAttach/download/1668134659.pdf>

สุวัฒน์ ดวงแสนพุด. (2023). *แนวทางการพัฒนาศูนย์ยุติธรรมชุมชนในเขตจังหวัดอุดรธานี*. วารสารมนุษยสังคมศิลปศาสตร์, 5(2).59-76. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

Digital Government Development Agency (DGA). (2023). *The Next of Digital Government Service — Roadmap 2023–2027* (English summary / Annual Report sections). DGA.

<https://www.dga.or.th/en/foreignerportalroadmapinthailand-2/>

Global Governance / Justice-readiness discussion (policy brief). (2024). *Justice-ready digital public infrastructure: Building a third layer of trust for democratic resilience*. GlobalGovernance.eu.

<https://www.globalgovernance.eu/publications/justice-ready-digital-public-infrastructure-building-a-third-layer-of-trust-for-democratic-resilience>

OECD. (2022). *Rights in the digital age: Challenges and ways forward* (OECD Digital Economy Papers).

OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/12/rights-in-the-digital-age_d3a850de/deb707a8-en.pdf

OECD (2025), *Governing with Artificial Intelligence: The State of Play and Way Forward in Core Government Functions*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/795de142-en>.

UNDP. (2022). *Access to justice — Global Programme for Strengthening the Rule of Law: Programme brief and materials*. United Nations Development Programme.

https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-11/UNDP%20GP_%20Justice.pdf

Victorian Department of Justice. (2021). *Annual Report 2020–2021 — Justice innovation highlights (including NJC initiatives)*. State Government of Victoria.

<https://www.mcv.vic.gov.au/sites/default/files/2022-11/MCV%20annual%20report%2020-21.pdf>

World Economic Forum. (2022). *Earning Digital Trust: Decision-Making for Trustworthy Technologies*. World Economic Forum. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Earning_Digital_Trust_2022.pdf

Yarra City Council / Neighbourhood Justice Centre. (2021). *Neighbourhood Justice Centre — Annual Report 2020–2021* (Annual report / program summary). Yarra City Council.

https://www.yarracity.vic.gov.au/sites/default/files/2024-04/yarra_city_council_annual_report_202021_final.pdf