

**การบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือก
ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก***
**CONFLICT MANAGEMENT THROUGH ALTERNATIVE JUSTICE PROCESSES OF
THE COMMUNITY-BASED CIVIL DISPUTE MEDIATION CENTER IN
PHITSANULOK PROVINCE**

ปริญญานิ ศรีจอมขวัญ*, ภาสกร ดอกจันทร์, กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์

Prashyanee Srichomkwan*, Phatsakorn Dokchan, Kampanat Wongwatthanaphong

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ประเทศไทย

Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University, Phitsanulok, Thailand

*Corresponding author E-mail: litasrichomkwan@gmail.com

*Tel: 086-449-3201

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ และ 3) เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการยกระดับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ การวิจัยนี้เป็นแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้ประชากรในการวิจัย จำนวน 318 คน ได้แก่ ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ จำนวน 32 คน และคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 286 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้คำถามปลายเปิดกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 31 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล พบว่า 1) สภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการความขัดแย้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ขณะที่ปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.10$) 2) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารและโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ (X_2 Beta = .587) การรับรู้ความเชื่อมั่นของประชาชนและการมีส่วนร่วมของชุมชน (X_3 Beta = .408) กฎหมายและนโยบายที่เอื้อต่อการดำเนินงาน (X_4 Beta = .475) และคุณภาพและศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยและบุคลากร (X_1 Beta = .252) และ 3) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติควรมุ่งปรับบทบาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ จากการดำเนินงานเชิงรับไปสู่กลไกเชิงรุกในการบริหารจัดการความขัดแย้ง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ความยั่งยืนและความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในระดับพื้นที่

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, ความขัดแย้ง, กระบวนการยุติธรรมทางเลือก, ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน, จังหวัดพิษณุโลก



Abstract

This study aims to 1) Examine the current conditions and problems in conflict management through alternative dispute resolution processes of community mediation centers; 2) Analyze the factors contributing to the success of conflict management through such processes; and 3) Synthesize policy recommendations and practical guidelines to enhance the effectiveness of conflict management within community mediation centers. This study employed a mixed-methods approach. The quantitative component involved a total population of 318 participants, comprising 32 heads of Community Dispute Resolution Centers and 286 members of the administrative committees of these centers in Phitsanulok Province. Data were collected using a questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, as well as inferential statistics, specifically multiple linear regression analysis. The Qualitative component was conducted through in-depth interviews using open-ended questions with 31 key informants. The data were subsequently analyzed and discussed. The findings revealed that: 1) The overall current condition of conflict management through alternative dispute resolution was at a high level ($\bar{X} = 3.99$), while the associated problems were at a low level ($\bar{X} = 2.10$); 2) The success factors in conflict management consisted of four key variables, namely: administrative efficiency and organizational infrastructure (X_2 Beta = .587), public perception, trust, and community participation (X_3 Beta = .408), legal and policy support (X_4 Beta = .475), and the quality and capacity of mediators and personnel (X_1 Beta = .252); and 3) policy recommendations and practical guidelines should focus on transforming the role of community mediation centers from reactive operations to proactive mechanisms in conflict management, in order to enhance efficiency, sustainability, and public trust in alternative dispute resolution at the local level.

Keywords: Management, Conflict, Alternative Dispute Resolution, Community Dispute Mediation Center, Phitsanulok Province

บทนำ

ในปัจจุบันกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Alternative Dispute Resolution: ADR) ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในระดับสากล อีกทั้งยังมีการขยายตัวต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1970 เป็นต้นมา โดยมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนกระบวนการพิจารณาคดีแบบดั้งเดิม (litigation) ซึ่งมักเผชิญกับข้อจำกัดด้านความล่าช้า ค่าใช้จ่ายที่สูง และความไม่พึงพอใจของคู่ความ (Robert, S. & Palmer, M., 2005) หลายประเทศได้พัฒนาแนวทางกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การไกล่เกลี่ย (mediation) การอนุญาโตตุลาการ (arbitration) และการเจรจาพร้อม (conciliation) เพื่อเปิดโอกาสให้คู่กรณีมีส่วนร่วมในการหาทางออกที่สร้างสรรค์และยั่งยืน (ปรัชญาณี ศรีจอมขวัญ และคณะ, 2567) ตัวอย่างเช่น สหรัฐอเมริกาได้ก่อตั้ง Federal Mediation and Conciliation Service (FMCS) ที่เป็นหน่วยงานอิสระของรัฐบาลที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและแก้ไขข้อพิพาทแรงงาน ระหว่างนายจ้างกับสหภาพแรงงานทั้งในภาครัฐและเอกชน มาตั้งแต่ปี 1947 หรือการออกกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้ามพรมแดนในสหภาพยุโรป (Directive 2008/52/EC) ที่มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการแก้ไขข้อขัดแย้งอย่างสันติ และเป็นแนวทางของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกทั่วโลก ในขณะเดียวกัน WIPO ก็ได้จัดตั้งศูนย์อนุญาโตตุลาการและไกล่เกลี่ย เพื่อระงับข้อพิพาทด้านทรัพย์สินทางปัญญาในกว่า 100 ประเทศ ซึ่งแนวทางกระบวนการ



ยุติธรรมทางเลือกช่วยลดภาระของศาล สร้างทางเลือกใหม่แก่ประชาชน และเปลี่ยนผ่านจากการลงโทษไปสู่การเยียวยาความสัมพันธ์และฟื้นฟูสังคม (Cheurprakokit, S. & Khuruakham, S., 2021)

สำหรับประเทศไทย กระบวนการยุติธรรมทางเลือกได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ผ่านมาตรการต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 รวมถึงการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่ชุมชนต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นความสำเร็จของกระบวนการที่ต้องอาศัยทั้งกฎหมาย คุณภาพผู้ไกล่เกลี่ย การมีส่วนร่วมของประชาชน และความไว้วางใจในระบอบอย่างสมดุล (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2563) กระบวนการยุติธรรมทางเลือกเป็นกลไกสำคัญในการจัดการความขัดแย้งในชุมชน โดยเน้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการสร้างความร่วมมือและความไว้วางใจในชุมชน โดยภายหลังพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 เกิดขึ้น พบว่า หน่วยงานภาครัฐมีการสนับสนุนศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ไขข้อพิพาทระดับชุมชนมากขึ้น โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ง่าย รวดเร็ว และสามารถลดความตึงเครียดในข้อพิพาท โดยมีผู้นำชุมชนและเครือข่ายภาคประชาชนร่วมสนับสนุน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของแต่ละศูนย์ยังมีความแตกต่างกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกัน และแม้จะมีกฎหมายกำหนดไว้ แต่ศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนยังขาดโครงสร้างชัดเจน ขาดมาตรฐาน บุคลากรผู้เชี่ยวชาญมีจำกัด ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของกระบวนการไกล่เกลี่ย (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2563) ในมิติของการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ยังขาดแนวทางการทำงานที่ชัดเจน ตั้งแต่รับเรื่องจนถึงติดตามผลหลังเสร็จสิ้น และประสบปัญหาด้านงบประมาณ ทรัพยากร และบุคลากร ที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการและการสำคัญ คือ ประชาชนยังไม่เข้าใจกระบวนการไกล่เกลี่ยตามกฎหมายมากนัก จึงใช้ศาลเป็นหลัก ผลลัพธ์คือ เป้าหมายในการลดภาระงานของศาลและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจึงยังไม่สำเร็จ จำเป็นต้องศึกษาการบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมและสร้างสันติสุขในชุมชน (United Nations General Assembly, 2016) ซึ่งปัญหาโครงสร้าง การบริหาร และทรัพยากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีบทบาทสำคัญต่อระบอบราชการและนโยบายสาธารณะ เพราะเป็นกลไกหลักในการลดภาระศาลและเพิ่มโอกาสเข้าถึงความยุติธรรม หากการบริหารขาดประสิทธิภาพจะเป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 การศึกษาประเด็นเหล่านี้จึงจำเป็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการความขัดแย้งผ่านกระบวนการยุติธรรมทางเลือก (Council of Europe, 2018)

ปัญหาโครงสร้าง การบริหารจัดการ บุคลากร และทรัพยากรของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการลดภาระศาลและการเข้าถึงความยุติธรรม หากขาดความเป็นเอกภาพ อาจทำให้เป้าหมายตามกฎหมายไม่สัมฤทธิ์ผล ทั้งในด้านการลดข้อพิพาทเข้าสู่ศาลและสร้างความเชื่อมั่นในระบบยุติธรรมทางเลือก การศึกษาประเด็นนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับบริบทปัจจุบัน ทั้งในเชิงนโยบายและสังคม โดยกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเน้นการมีส่วนร่วมของคู่กรณีและชุมชน หากศูนย์ไกล่เกลี่ยภาคประชาชนดำเนินงานไม่ดี อาจกระทบต่อการแก้ไขข้อพิพาทและเพิ่มความขัดแย้งในชุมชน การศึกษานี้จึงช่วยให้เข้าใจบทบาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ได้ชัดเจนขึ้น โดยให้ประชาชนมีบทบาทสำคัญในการสร้างสันติภาพอย่างยั่งยืนตามแนวคิดขององค์การสหประชาชาติ โดยไม่จำกัดแค่โครงสร้างหรือการบริหารจัดการ แต่ยังต้องพัฒนาความรู้ ศักยภาพบุคลากร และจัดสรรทรัพยากรเพื่อรองรับความต้องการในแต่ละพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐ ประชาชน และผู้นำชุมชน เป็นกลไกหลักในการบริหารจัดการความขัดแย้งอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการสร้างการเข้าใจและเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกกระตือรือร้น หากศูนย์ไกล่เกลี่ยดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับพื้นที่ จะช่วยวางรากฐานการแก้ไขข้อพิพาทอย่างสร้างสรรค์และส่งเสริมสังคมสันติสุขอย่างยั่งยืน (Council of Europe, 2018)



จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวถึง การดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลกผ่านกระบวนการยุติธรรมทางเลือก มีบทบาทในการสนับสนุนความยุติธรรม ลดข้อขัดแย้งในชุมชน และเสริมสร้างสันติสุขอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดในด้านโครงสร้างระบบบริหารจัดการ บุคลากร ขั้นตอนดำเนินงาน และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์เชิงระบบ เพื่อทำความเข้าใจปัญหาที่แท้จริงและนำไปสู่การปรับปรุงกลไกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ที่สะท้อนภาพรวมของการดำเนินงานและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจริงในระดับพื้นที่ และประกอบกับการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก เพื่อระบุปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการยกระดับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ ความต้องการของประชาชน และเป้าหมายของการสร้างสันติสุขในระดับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการยกระดับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก วิธีการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Study Population) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key-informant)

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Study Population) การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 32 คน และ 2) คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 286 คน ที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิษณุโลก รวมเป็นจำนวน 318 คน (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิษณุโลก, 2567)

2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย (Research Instrument Development) เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้ 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเกี่ยวกับงานวิจัย 3) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาของการวิจัย และนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (Validation of Research Instruments) ประกอบด้วย 1) นำแบบสอบถามที่สร้างไปตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาความถูกต้องและสมบูรณ์ โดยนำเครื่องมือฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

จำนวนทั้งสิ้น 5 ท่าน 2) นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการและกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยการเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ผลจากการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ ได้ผลที่ 0.969 ซึ่งเป็นผลที่ยอมรับได้ในทางสถิติและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตรคำนวณของ โรวินลลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K., 1977); (Turner, R. C. & Carlson, L., 2003) และ 3) ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรของครอนบาค (Cronbach, L. J., 1970) แล้วนำมาทดสอบ (Try Out) กับพื้นที่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .995 แล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลประชากรที่กำหนดในการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบคำถามที่กำหนดตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบที่ถูกต้อง (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลลัพธ์แห่งความสำเร็จการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และแบบสอบถามตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Best, J. W. & Kahn, J. V., 2006) ส่วนแบบสอบถามตอนที่ 4 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Step Multiple Linear Regression Analysis) (พุทธสรณ์ สุธิไชยเมธี, 2563) เพื่อนำไปสู่การอภิปรายผล และหาข้อสรุปของการวิจัยต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

มีวิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือก โดยการกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ตามคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือก (Criteria) จากผู้เชี่ยวชาญ มีองค์ความรู้และประสบการณ์ เกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ดังนี้ 1) ผู้อำนวยการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิษณุโลก 1 คน 2) ตัวแทนประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน 10 คน 3) ตัวแทนคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ 10 คน และ 4) ผู้มีความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ การไกล่เกลี่ยฯ 10 คน รวมจำนวน 31 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments) คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก



ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับผลลัพธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก และ

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการยกระดับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย (Research Instrument Development) ได้มาจากการศึกษา สังเคราะห์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยและตัวแปรที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำไปสู่การสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามคำแนะนำให้ครอบคลุมประเด็นปัญหาในการวิจัย (คมพล สุวรรณภู, 2561)

4. การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Collection and Data Analysis) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 31 คน ด้วยการใช้คำถามปลายเปิดในข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Insight) อภิปรายผล (Discussion) และหาข้อสรุปผลการวิจัย (Conclusion) (จุมพล หนิมพานิช และชมพูนุช หนูนาค, 2567)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยจะได้เสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก	n = 318		ระดับ การบริหารจัดการ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านโครงสร้างและการบริหาร	4.09	.24	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.99	.20	มาก
3. ด้านการปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	3.91	.23	มาก
4. ด้านงบประมาณและทรัพยากร	3.86	.32	มาก
5. ด้านการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ	4.11	.28	มาก
รวม	3.99	.40	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ผลลัพธ์ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและการบริหาร ($\bar{X} = 4.09$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{X} = 3.91$) ด้านงบประมาณและทรัพยากร ($\bar{X} = 3.86$) และด้านการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ ($\bar{X} = 4.11$)



2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก	n = 318		ระดับการเกิดปัญหา
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านโครงสร้างและการบริหาร	1.92	.18	น้อย
2. ด้านบุคลากร	1.93	.16	น้อย
3. ด้านการปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	2.07	.29	น้อย
4. ด้านงบประมาณและทรัพยากร	2.28	.78	น้อย
5. ด้านการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ	2.31	.77	น้อย
รวม	2.10	.29	น้อย

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.10 ($\bar{X} = 2.10$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ผลลัพธ์ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและการบริหาร ($\bar{X} = 1.92$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 1.93$) ด้านการปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{X} = 2.07$) ด้านงบประมาณและทรัพยากร ($\bar{X} = 2.28$) และด้านการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ ($\bar{X} = 2.31$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับผลลัพธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับผลลัพธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก โดยรวม

ระดับผลลัพธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก	n = 318		ระดับผลลัพธ์
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านผลลัพธ์ต่อคู่กรณี	3.84	.35	มาก
2. ด้านผลลัพธ์ต่อชุมชน	3.98	.34	มาก
3. ด้านผลลัพธ์ต่อระบบยุติธรรม	3.58	.65	มาก
รวม	3.80	.16	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับผลลัพธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผลลัพธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ต่อคู่กรณี ($\bar{X} = 3.84$) ด้านผลลัพธ์ต่อชุมชน ($\bar{X} = 3.98$) และด้านผลลัพธ์ต่อระบบยุติธรรม ($\bar{X} = 3.58$)

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ดังนี้



ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก (y)

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	Sig.
a ค่าคงที่	3.488	.139		25.074	.000
X ₁ ด้านคุณภาพและศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ยและบุคลากร	.184	.075	.252	2.470	.014
X ₂ ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการและโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ	.128	.012	.587	10.784	.001
X ₃ ด้านการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนและการมีส่วนร่วมของชุมชน	.077	.008	.408	9.861	.003
X ₄ ด้านกฎหมายและนโยบายที่เอื้อต่อการดำเนินงาน	.293	.059	.475	4.960	.006

$$R = .795 \quad R^2 = .632$$

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก (y) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter method) ดังนี้

ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก (y) เท่ากับ 0.795 ($R = .795$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร รวมกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก (y) โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

5. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการยกระดับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า จากสภาพการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับมากทุกด้าน ขณะที่ปัญหาอยู่ในระดับน้อย และผลลัพธ์การดำเนินงานอยู่ในระดับสูง ทั้งต่อคู่กรณี ชุมชน และระบบยุติธรรม ประกอบกับปัจจัยด้านคุณภาพและศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ย โครงสร้างการบริหารการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชน และกฎหมายหรือนโยบายที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ จึงสามารถสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายว่า ควรยกระดับการบริหารจัดการโดยมุ่งพัฒนาเชิงระบบใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การเสริมสร้างโครงสร้างการบริหารจัดการแบบบูรณาการ 2) การพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานผู้ไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่อง 3) การยกระดับกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และ 4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความเชื่อมั่นของประชาชนผ่านเครือข่ายความร่วมมือ โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ได้แก่ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ การพัฒนาระบบฝึกอบรมและการรับรองมาตรฐานการจัดทำแนวปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกในระดับชุมชน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและการบริหาร ($\bar{X} = 4.09$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{X} = 3.91$) ด้านงบประมาณและทรัพยากร ($\bar{X} = 3.86$) และด้านการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ ($\bar{X} = 4.11$) สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พื้นที่กรุงเทพมหานคร ของ นิรันทร ภิรมย์ลาภา และคณะ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะการบริหารจัดการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยตัวแปรแฝงที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่ดีมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม รองลงมา คือ ภาวะผู้นำและความร่วมมือ การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก และสมรรถนะองค์กร เมื่อพิจารณาความสอดคล้องของตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าความกลมกลืนผ่านเกณฑ์ แสดงว่าโมเดลมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง คือ Chi-square = 760.1111, chi-square/df = 2.781, df = 198, p = 0.000 CFI = 0.826, IFI = 0.923, RMR = 0.035 และ RMSEA = 0.080 แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะองค์กร ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก และภาวะผู้นำและความร่วมมือ ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร (นิรันทร ภิรมย์ลาภา และคณะ, 2567) และปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.10$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับน้อยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและการบริหาร ($\bar{X} = 1.92$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 1.93$) ด้านการปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ($\bar{X} = 2.07$) ด้านงบประมาณและทรัพยากร ($\bar{X} = 2.28$) และด้านการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ ($\bar{X} = 2.31$) สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลประทัดบุ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ ยุติธรรมชุมชนตำบลประทัดบุ ของจิรศักดิ์ บางท่าไม้ และสิริพัฒน์ ลาภจิตร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลประทัดบุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.762) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.793) รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมของชุมชน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.778) การสนับสนุนจากภาครัฐ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.768) และเครือข่ายชุมชน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.684) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานมีเฉพาะกฎหมายลำดับรอง คือ คำสั่งกระทรวง คณะกรรมการเป็นการรวมตัวแบบเฉพาะกิจ บทบาทหน้าที่ซ้อนทับหน่วยงานอื่น ความเชื่อถือของผู้ไกล่เกลี่ย (จิรศักดิ์ บางท่าไม้ และสิริพัฒน์ ลาภจิตร, 2564) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า สภาพปัจจุบันและปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก การบริหารความขัดแย้งในกระบวนการยุติธรรมทางเลือกทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ โครงสร้าง บุคลากร แนวทางไกล่เกลี่ย และทรัพยากรนั้น ศูนย์ไกล่เกลี่ยต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานและเครือข่ายชุมชน ปัญหาหลัก คือ ความต่อเนื่องและความคล่องตัวในการดำเนินงาน บุคลากรผู้ไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมีทักษะเฉพาะทางและได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ การไกล่เกลี่ยในระบบชุมชนมีจุดเด่นเรื่องความยืดหยุ่น แต่ขาดมาตรฐาน ควรจัดทำคู่มือและนำเทคโนโลยีมาใช้ ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากรส่งผลต่อประสิทธิภาพ จำเป็นต้องพัฒนาคนและมาตรฐาน พร้อมติดตามผลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ของโสรัตน์ กลั้ววิลา และธรรมวิทย์ เทิดอุดมธรรม ที่พบว่า การดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ปัญหาหลักที่พบ คือ ข้อจำกัดด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งส่งผล



ต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน อย่างมีนัยสำคัญ (ไสรัดน์ กลับลีลา และธรรมวิทย์ เทิดอุดมธรรม, 2566) หรืองานวิจัยเรื่อง มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งก่อนฟ้องคดีของธนธร ผดุงอิทธิฐ์ ที่เสนอว่า ควรมีการอบรมผู้ไกล่เกลี่ยเพิ่มเติม รวมถึง พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของรัฐ เอกชน และประชาชน อีกทั้งยังขาดมาตรการสนับสนุนภาคเอกชน และไม่มีแนวทางให้นำสัญญาประนีประนอมไปขอคำพิพากษาศาลได้ (ธนธร ผดุงอิทธิฐ์, 2562)

2. การวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารและโครงสร้างพื้นฐานของศูนย์ไกล่เกลี่ย (X_2 Beta = .587) การรับรู้ความเชื่อมั่นของประชาชนและการมีส่วนร่วมของชุมชน (X_3 Beta = .408) กฎหมายและนโยบาย (X_4 Beta = .475) และคุณภาพและศักยภาพของผู้ไกล่เกลี่ย (X_1 Beta = .252) สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 6 ของสระเกตุ ปานเถื่อน และคณะ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Beta = 0.588) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Beta = 0.577) ด้านสนับสนุนของหน่วยงาน (Beta = 0.564) ด้านคู่กรณี (Beta = 0.546) ด้านคดีความ (Beta = 0.462) ค่า Adjusted R Square = 0.421 หรือ 42.10% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (สระเกตุ ปานเถื่อน และคณะ, 2567) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ 2.1) ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีคุณภาพและได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง มีบทบาทสำคัญในการยกระดับศูนย์ไกล่เกลี่ยให้มีมาตรฐานสูงและส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ยั่งยืน 2.2) การบริหารจัดการและโครงสร้างพื้นฐานที่ดี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของศูนย์ไกล่เกลี่ยสามารถตอบสนองบริบทท้องถิ่นได้ 2.3) การรับรู้ ความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมของชุมชนช่วยลดข้อขัดแย้งซ้ำ ส่งเสริมความสงบสุข ด้วยกิจกรรมเครือข่ายและติดตามผลหลังการไกล่เกลี่ย และ 2.4) กฎหมายและนโยบายที่สนับสนุนศูนย์ไกล่เกลี่ย ส่งเสริมความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม ลดภาระศาล และเปิดโอกาสแก่การแก้ไขข้อพิพาทอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลลัพธ์แห่งความสำเร็จของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งผลลัพธ์เป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ผลลัพธ์ต่อคู่กรณี พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดพิษณุโลกเป็นช่องทางแก้ไขข้อพิพาท พร้อมส่งเสริมการสื่อสาร ความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนในชุมชน ช่วยลดความขัดแย้ง สร้างทักษะประนีประนอม และสนับสนุนความไว้วางใจและสามัคคีเพื่อความยั่งยืน 2) ผลลัพธ์ต่อชุมชน พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดพิษณุโลกช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ทั้งด้านความสงบ สามัคคี และการแก้ไขข้อขัดแย้ง กระบวนการไกล่เกลี่ยส่งเสริมการมีส่วนร่วม ทักษะการสื่อสาร และการแก้ปัญหาาร่วมกัน ลดโอกาสเกิดข้อพิพาทซ้ำ สร้างเครือข่ายและสนับสนุนบทบาทผู้นำในการจัดการข้อขัดแย้ง และ 3) ผลลัพธ์ต่อระบบยุติธรรม พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจังหวัดพิษณุโลกมีบทบาทลดภาระงานของหน่วยงาน เพิ่มการเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน โดยทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการแก้ปัญหาด้วยสันติวิธี และสร้างความยั่งยืนในพื้นที่สอดคล้องกับการวิจัยของจักรกริณีย์ ทอดสูงเนิน และอรนันท กัลลหปุระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษาศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า การที่ผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ เป็นกลาง และได้รับความเคารพจากคู่กรณี จะทำให้การไกล่เกลี่ยสำเร็จรวดเร็ว ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ อาสาสมัครที่มีความชำนาญ การประชาสัมพันธ์ที่ดี และสถานที่ตั้งศูนย์ยุติธรรมที่สะดวก อย่างไรก็ตาม ศูนย์ยุติธรรมควรได้รับงบประมาณ

สนับสนุนเพิ่มจากภาครัฐ (จักรกริณัฐ ทอดสูงเนิน และอรนันท์ กลั่นทูประ, 2557) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Wall, J. A. & Dunne, T.C. ศึกษาเรื่อง Mediation research: A current review ที่อธิบายว่า การไกล่เกลี่ยเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คู่กรณีสามารถเจรจาและหาข้อยุติร่วมกันได้โดยสมัครใจ อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และความตึงเครียดของข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กระบวนการไกล่เกลี่ยยังช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณีได้ดีกว่าการดำเนินคดีในศาล (Wall, J. A. Jr. & Dunne, T.C., 2012)

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและทางปฏิบัติในการยกระดับการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ระบบการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ มีศักยภาพในการต่อยอดเชิงนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยควรมุ่ง “ยกระดับเชิงระบบ” ผ่านการบูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐ ท้องถิ่น เอกชน และชุมชนในกรอบของเครือข่าย (network governance) ให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ ทำหน้าที่เป็นกลไกกลางในการประสานและขับเคลื่อนงานเชิงรุก ควบคู่กับการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในทุกระดับ ส่วนในเชิงแนวทางปฏิบัติ ควรดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม 4 ประการ คือ 1) จำทำแผนยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ด้านการไกล่เกลี่ยที่เชื่อมต่องานหน่วยงานและกำหนดตัวชี้วัดร่วม 2) พัฒนาศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ยอย่างต่อเนื่องผ่านระบบอบรม/รับรองมาตรฐาน โดยเน้นทักษะการสื่อสาร การจัดการความหลากหลาย และจริยธรรมวิชาชีพ 3) ปรับปรุงกระบวนการคัดกรอง การส่งต่อคดีและจัดทำแนวปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอ โปร่งใส และตรวจสอบได้ และ 4) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการดำเนินงานและการติดตามข้อมูลแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาการบริหารบนฐานข้อมูล (data-driven public management) และยกระดับประสิทธิภาพของการให้บริการ นอกจากนี้ ต้องส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคส่วน พร้อมกลไกสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เช่น ศูนย์ให้คำปรึกษาออนไลน์และเวทีถอดบทเรียน เพื่อเสริมความเชื่อมั่นของประชาชนและพัฒนาวัฒนธรรมสันติวิธีในพื้นที่อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง รูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชนที่เน้นการมีส่วนร่วมในชุมชนกับศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลปากคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการ ของยุทธศักดิ์ ดือรัมย์ ที่เสนอให้มีการจัดอบรมผู้นำหรือผู้ไกล่เกลี่ยให้มีความรู้ด้านการไกล่เกลี่ยหรือให้ผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ การจัดกิจกรรมศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จเพื่อรับเทคนิคใหม่ โดยให้ทุกภาคส่วน รวมถึงเยาวชน เข้ามามีส่วนร่วมในการไกล่เกลี่ย และให้ภาครัฐส่งเสริมธรรมเนียมหมู่บ้านโดยออกกฎหมายรองรับ (ยุทธศักดิ์ ดือรัมย์, 2566)

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ เป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขข้อพิพาทให้เสร็จสิ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่กรณี โดยอาศัยการมีส่วนร่วมและสมัครใจจากทุกฝ่ายเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกัน ส่งเสริมวัฒนธรรมสันติวิธีและพัฒนาไกล่เกลี่ยจัดการความขัดแย้งอย่างยั่งยืน โดยพบว่ามีกระบวนการจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกอยู่ในระดับมาก ซึ่งสวนทางกับปัญหาในการบริหารจัดการความขัดแย้งที่อยู่ในระดับน้อย ผลลัพธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งอยู่ในระดับสูงทั้งผลลัพธ์ต่อคู่กรณี ผลลัพธ์ต่อชุมชน และผลลัพธ์ต่อระบบยุติธรรม ส่วนปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้งด้านคุณภาพหรือศักยภาพผู้ไกล่เกลี่ย โครงสร้างการบริหาร การรับรู้ของประชาชน และกฎหมาย/นโยบายที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารจัดการความขัดแย้งตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในจังหวัดพิษณุโลกทั้งสิ้น ซึ่งสามารถต่อยอดเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อยกระดับระบบให้เกิดการบูรณาการ มาตรฐาน และขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเพื่อประสิทธิภาพได้อย่างยั่งยืนได้



ดังนี้ 1) ยกระดับการบริหารเชิงระบบแบบเครือข่าย ควรพัฒนาโครงสร้างการบริหารในลักษณะบูรณาการระหว่างภาครัฐ ท้องถิ่น และชุมชน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขับเคลื่อนงานใกล้เคียงในระดับพื้นที่ 2) พัฒนาศักยภาพและมาตรฐานผู้ใกล้เคียงอย่างต่อเนื่อง ควรส่งเสริมระบบการฝึกอบรมและการรับรองมาตรฐาน โดยเน้นทักษะการสื่อสาร การจัดการความขัดแย้ง และความเข้าใจความหลากหลาย เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของประชาชน และ 3) ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลสนับสนุนการบริหารจัดการ ควรพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บ ติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูล (data-driven) รวมถึงสนับสนุนกระบวนการใกล้เคียงออนไลน์ เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพของระบบยุติธรรมทางเลือก

เอกสารอ้างอิง

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2563). แนวทางการดำเนินงานการใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงยุติธรรม.
- คมพล สุวรรณภูมิ. (2561). การวิจัยเชิงคุณภาพทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- จักรกริญา ทอดสูงเนิน และอรนันท์ กลันทปุระ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกขาม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 40(1), 98-113.
- จิรศักดิ์ บางท่าไม้ และสิริพัฒน์ ลาภจิตร. (2564). ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลประทัญ. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7(8), 293-307.
- จุมพล หนิมพานิช และชมพูนุช หุ่นนาค. (2567). การวิจัยเชิงคุณภาพทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนทร ผดุงธิติ. (2562). มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการใกล้เคียงข้อพิพาททางแพ่งก่อนฟ้องคดี. วารสารมหาจุฬานาครทรรค์, 6(10), 5821-5841.
- นิรันดร์ ภิรมย์ลาภา และคณะ. (2567). ตัวแบบการบริหารจัดการที่ดีของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานคร. Journal of Roi Kaensarn Academi, 9(2), 207-220.
- ปรัชญาณี ศรีจอมขวัญ และคณะ. (2567). การใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในชุมชนตามกระบวนการยุติธรรมทางเลือกโดยยึดหลักนิติธรรมและหลักการมีส่วนร่วม. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 4(6), 801-814.
- พลยุทธสรรค์ สุทธิไชยมณี. (2563). สถิติขั้นสูงเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ยุทธศักดิ์ ดือรัมย์. (2566). รูปแบบการใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชนที่เน้นการมีส่วนร่วมในชุมชนกับศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน ตำบลปากคลองบางปลากด จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 6(3), A115-A127.
- สระเกตุ ปานเถื่อน และคณะ. (2567). การนำนโยบายยุติธรรมทางเลือกด้วยวิธีการใกล้เคียงข้อพิพาทไปปฏิบัติของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 6. วารสาร Journal of Roi kaensarn Academi, 9(8), 1315-1331.
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิษณุโลก. (2567). ข้อมูลทะเบียนศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน จังหวัดพิษณุโลก. พิษณุโลก: สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิษณุโลก .
- โสรัตน์ กลับลีลา และธรรมวิทย์ เทิดอุดมธรรม. (2566). การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้องคดีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วารสารกระบวนการยุติธรรม, 16(1), 69-91.
- Best, J. W. & Kahn, J. V. (2006). Research in education. (10th ed.). Boston: Pearson Education, Inc.

- Cheurprakokit, S. & Khuruakham, S. (2021). The conflict resolution practice as a community justice alternative in Thailand. *Contemporary Justice review: Issues in Criminal, Social, and Restorative Justice*, 24(4), 389-408.
- Council of Europe. (2018). *European judicial systems: Efficiency and quality of justice*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Robert, S. & Palmer, M. (2005). *Dispute Processes: ADR and the primary forms of decision-making*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2(2), 49-60.
- Turner, R. C. & Carlson, L. (2003). Indexes of item-objective congruence for multidimensional item. *International Journal of Testing*, 3(2), 163-171.
- United Nations General Assembly. (2016). Resolution adopted by the General Assembly on 27 April 2016: Sustaining peace. United Nations. Retrieved December 3, 2025, from <https://undocs.org/A/Res/70/262>
- Wall, J. A. Jr. & Dunne, T.C. (2012). Mediation research: A current review. *Negotiation Journal*, 28(2), 217-244.