

**ปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**
**Factors Affecting the Success of the Mediation in the Process
of Community Mediation Centers Applicable in Bangkok**

ธัชชา จันคณา¹ ปุณยวัจน์ ไตรจุதாகาญจน์²
Thanatcha Chankana, Punyawaj Traijutakarn

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ศึกษาปัญหา อุปสรรค ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ประกอบด้วย ผู้กำหนดนโยบายด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับการปฏิบัติ จำนวน 16 คน และนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ เชื่อมโยงหาความสัมพันธ์และความต่างของข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ผู้ไกล่เกลี่ย และผู้เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย (ผู้ร้อง/คู่กรณี) ปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ บุคลากร การบริหารจัดการ สถานที่ตั้ง และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านกระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนหลัก และกระบวนการสนับสนุน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ 2) ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้แก่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการและการประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ และ 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางสนับสนุนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาบุคลากรโดยคำนึงถึงความหลากหลายของระดับความสามารถและศักยภาพ และการมีรางวัลเชิดชูเกียรติเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ (Keywords) : การไกล่เกลี่ย; ผู้ไกล่เกลี่ย; ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

Received: 2025-06-03 Revised: 2025-06-16 Accepted: 2025-06-18

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ Student, Master of Arts, Programme in Justice Policy and Administration, Faculty of Social Administration Thammasat University. E-mail: thanatchachan@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาสาขาวิชานโยบายและการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ Advisor, Programme in Justice Policy and Administration, Faculty of Social Administration Thammasat University. E-mail: a.punyawaj@gmail.com

Abstract

This research aimed to study the success factors in the mediation process of the community mediation centers, study the problems and obstacles in the mediation process of the community mediation centers, and provide recommendations for promoting the mediation process of the community mediation centers. This study is a qualitative research work that uses the disciplines of documentary research and interviews with the samples who are key informants, including policymakers in the mediation work, qualified persons in mediation, and those involved in the implementation level, totaling 16 people. The data is categorized, find out the relevance and differences of the data, and descriptive data analysis is used.

The results of the study found that 1) The success factors in the arbitration process of the community mediation centers consist of personal factors, namely the arbitrator and the participants in the arbitration process (claimant / partner), environmental factors, namely personnel, management, location. And the communication and process factors include the main procedural process and the supporting process, which is an important part of the successful arbitration. 2) Problems and obstacles in the mediation process of the community mediation centers include personnel, materials, management and coordination and publicity. 3) Suggest guidance on promoting the dispute settlement process, which should be monitored and evaluated for the performance of the community mediation centers; To lead to the determination of the support direction appropriate to the current situation, personnel development taking into account the diversity of skill levels and potential. And give incentives to encourage the further development of the work of the community mediation centers.

Keywords: Mediation; Mediator; Community mediation centers

บทนำ (Introduction)

เมื่อกล่าวถึงคำว่า “กระบวนการยุติธรรม” สิ่งแรกที่คนส่วนใหญ่นึกถึงจะเป็นเรื่องการแจ้งความ การดำเนินคดี การฟ้องร้องในชั้นศาล รวมถึงการเข้าสู่ระบบราชทัณฑ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ที่ถูกรู้จักก็คือ ตำรวจ ทนายความ อัยการ ผู้พิพากษา เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นกลไกสำคัญของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (Litigation) ที่มีและได้รับความนิยมมาอย่างยาวนาน เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนขึ้น คู่กรณีคนใดคนหนึ่งจะไปฟ้องร้องต่อศาลให้ช่วยทำหน้าที่ไต่สวนชี้ขาด มุ่งเน้นไปที่การนำผู้กระทำความผิดมาลงโทษ จึงก่อให้เกิดผลกระทบที่ตามมา เช่น มีปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ชั้นศาลจำนวนมาก การดำเนินการในชั้นศาลล่าช้า ใช้ระยะเวลานานหลายปี และมีค่าใช้จ่ายสูง ด้วยเหตุดังกล่าว จึงนำมาสู่การให้ความสำคัญกับการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolutions : ADR) เป็นทางเลือกอื่นที่นอกเหนือจากการตัดสินชี้ขาด มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินคดีบางประเภท และมีการกำหนดมาตรการทางเลือกต่าง ๆ นำมาใช้ในการยุติข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาโดยให้ความสำคัญกับการฟื้นฟูความสัมพันธ์และเยียวยาความเสียหาย มีส่วนช่วยลดผลกระทบทางลบของการดำเนินคดี ช่วยเบี่ยงเบนคดีออก

จากกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ซึ่งในปัจจุบัน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีหนึ่งในการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ได้รับความนิยม มุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีที่มีข้อพิพาทสามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ โดยอาศัยความสมัครใจของคู่กรณีเป็นหลัก มีผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางและอำนวยความสะดวกในการเจรจา ข้อยุติที่ได้เกิดจากการที่คู่กรณีหาทางออกร่วมกัน จนนำไปสู่การทำข้อตกลงระงับข้อพิพาท มีผลบังคับใช้ทางกฎหมาย ช่วยให้คู่กรณีประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวก รวดเร็ว รวมถึงช่วยให้ประหยัดงบประมาณของรัฐอีกด้วย ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายของประชาชนได้ 129,888 บาท ต่อคดี โดยค่าใช้จ่ายดังกล่าวประกอบด้วย ค่าธรรมเนียมศาล ค่าตอบแทนทนายความ ค่าเดินทาง และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549: 63-67) และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญาสามารถลดต้นทุนของภาครัฐได้ 76,612 บาท ต่อคดี โดยต้นทุนดังกล่าวประกอบด้วย ต้นทุนชั้นพนักงานสอบสวน ต้นทุนชั้นอัยการ ต้นทุนศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคณะ, 2554: 67-73)

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการยกระดับงานด้านการไกล่เกลี่ย และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน กระทรวงยุติธรรม โดยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จึงได้จัดทำกฎหมายเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานและขับเคลื่อนงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ “พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562” ซึ่งได้บัญญัติเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยภาคประชาชน ในรูปแบบการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้อำนาจภาคประชาชนดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน ที่มิใช่เกี่ยวข้องกรรมสิทธิ์ ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก ข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าแสนบาท ข้อพิพาททางอาญาความผิดอันยอมความได้ และความผิดลหุโทษที่เป็นความผิดต่อส่วนตัว โดยที่ผลของข้อตกลงระงับข้อพิพาททำให้ข้อพิพาทเป็นอันยุติ หรือสิทธิภาคีอาญามาฟ้องระงับไป และหากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงก็สามารถร้องขอต่อศาลให้บังคับตามข้อตกลงได้ ถือเป็นโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) รับรอง (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562: 1-20)

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีการกระจายอำนาจไปยังส่วนภูมิภาค กล่าวคือ ในส่วนกลางพื้นที่กรุงเทพมหานครมีอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพทำหน้าที่เป็นนายทะเบียน และในส่วนภูมิภาคแต่ละจังหวัด มีการมอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดหรือยุติธรรมจังหวัด แล้วแต่กรณีเป็นนายทะเบียน และทำหน้าที่รับคำร้องขอขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตรวจประเมินเพื่อจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน รับคำขอขึ้นทะเบียนและตรวจสอบเอกสารประกอบคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ตรวจสอบคำร้องขอไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งพิจารณาให้ความเห็น ตรวจสอบบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท และออกหนังสือรับรองการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ถึงแม้ว่าการมอบอำนาจไปยังส่วนภูมิภาคจะมีข้อดีที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างคล่องตัว รวดเร็ว แต่การมอบอำนาจดังกล่าวอาจมีความแตกต่างในบางมิติ เช่น ความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ และดุลยพินิจของนายทะเบียน (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2565: 1-2)

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามีคามจำเป็นต้องศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมากที่สุด รวมถึงมีการดำเนินงานด้านการไกล่เกลี่ยที่กำกับดูแล

โดยหน่วยงานส่วนกลางในทุกชั้นตอน โดยในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2566 ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนแต่ละประเภท ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีผลการใกล้เคียงข้อพิพาทสำเร็จสูงสุด ดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติผลการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท โดยศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนแต่ละประเภท ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีผลการใกล้เคียงสำเร็จสูงสุด ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2566

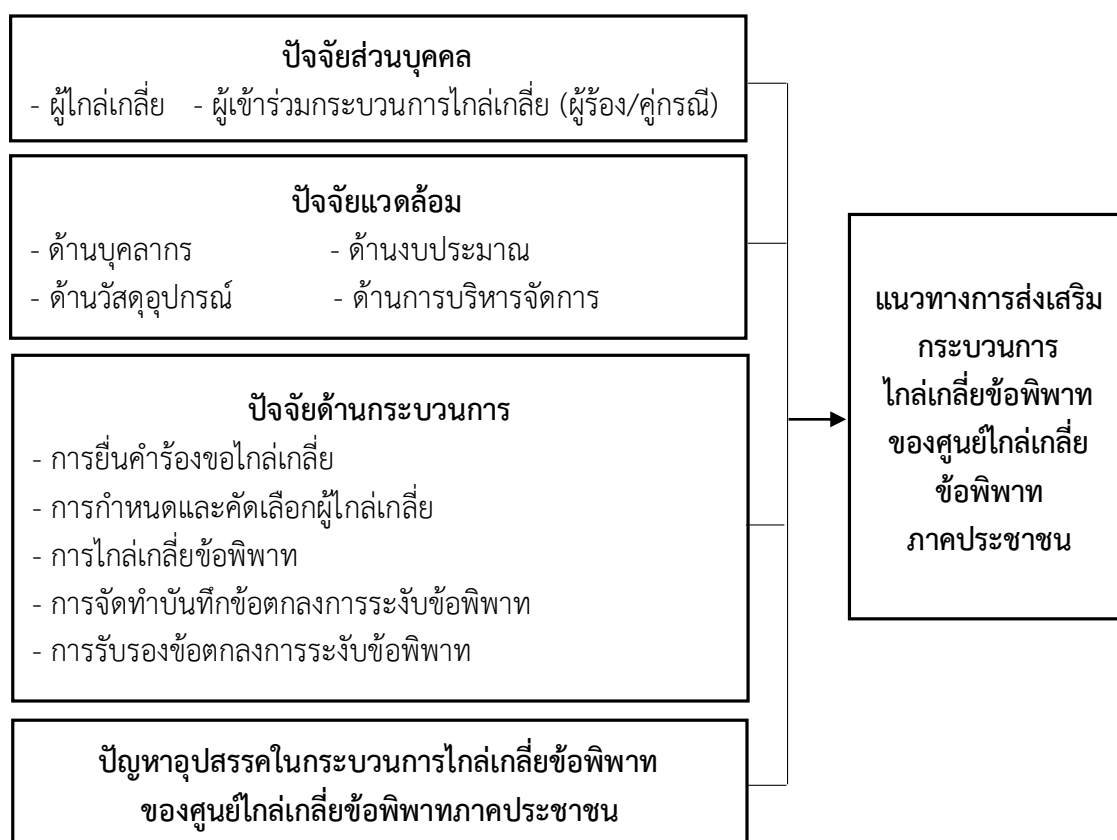
ประเภทของ ศกช.	ศกช.	รับเรื่อง	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ
ศกช.ในที่อยู่อาศัย	ศกช.แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร	56	35	21
ศกช.ในสถานที่ของชุมชน	ศกช.แขวงหลักสอง เขตบางแค กรุงเทพมหานคร	21	20	1
ศกช.ในศาสนสถาน	ศกช.แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร	9	8	1
ศกช.ในสถานศึกษา	ศกช.แขวงบางปะกอก เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร	2	2	0
ศกช.ในหน่วยงานของรัฐ	ศกช.แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร	321	321	0
ศกช.ในองค์กรไม่แสวงหากำไร	ศกช.แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร	2	2	0
ศกช.ในหน่วยงานเอกชน	-	-	-	-
อื่น ๆ	-	-	-	-

ที่มา : ธปภัค บุรณะสิงห์, 4 กันยายน 2567

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีผลการดำเนินการใกล้เคียงสำเร็จ ประกอบด้วยศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน 6 ประเภท ได้แก่ ศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในที่อยู่อาศัย สถานที่ของชุมชน ศาสนสถาน สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐ และองค์กรไม่แสวงหากำไร ส่วนศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในหน่วยงานเอกชน และอื่น ๆ ยังไม่มีผลการใกล้เคียงที่สำเร็จ ดังนั้น เพื่อให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเกิดความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถนำไปสู่การพัฒนาขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในแต่ละประเภท ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามีความจำเป็นต้องศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน โดยจำแนกตามประเภทสถานที่ทำการแต่ละประเภท ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินการใกล้เคียงข้อพิพาท และนำไปสู่การได้มาซึ่งข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริม พัฒนา และปรับปรุงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่สามารถอำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อสังคมไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ธนัชชา จันคณา, 2568

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย**1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ไกล่เกลี่ยและผู้เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย (ผู้ร้อง/คู่กรณี) 2) ปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ 3) ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ การยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย การกำหนดและคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดทำบันทึกข้อตกลงการระงับข้อพิพาท และการรับรองข้อตกลงการระงับข้อพิพาท และ 4) ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 16 คน ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1) ผู้กำหนดนโยบายด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 1 คน คือ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

2) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย ประธานมูลนิธิสถาบันศึกษาและพัฒนากิจการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี อนุกรรมการด้านการไกล่เกลี่ยของมูลนิธิสถาบันศึกษาและพัฒนากิจการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

3) ผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับการปฏิบัติจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ไกล่เกลี่ย ของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแต่ละประเภท ที่มีผลการไกล่เกลี่ยสูงสุดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อนงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งอยู่ในระดับพื้นที่ โดยคัดเลือกศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจากสถิติผลการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่จำแนกตามประเภทสถานที่ตั้งแต่แต่ละประเภท และมีผลการไกล่เกลี่ยสำเร็จสูงสุดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยดำเนินการระหว่างวันที่ 16 มิถุนายน 2567 ถึงวันที่ 30 พฤษภาคม 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาสรุปเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ ให้ครอบคลุมในประเด็นที่ศึกษา โดยกำหนดแนวคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดที่มีค่าสำคัญ ยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะมีการปรับเปลี่ยนให้มีความสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน

2.2 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยการนำแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.3 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้กำหนดนโยบายด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ และแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับการปฏิบัติจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ คือ โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตลอดจนผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ รวมทั้ง ข้อมูลจากการค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์ ทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปประมวลผลและให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริง

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามประเด็นที่กำหนด โดยมีการเจาะลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมประเด็นในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมีหนังสือขอความอนุเคราะห์และขออนุญาตเข้าพบเพื่อสัมภาษณ์ เก็บข้อมูล โดยมีการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ สัมภาษณ์ เก็บข้อมูลตามที่ได้ให้ผู้ให้ข้อมูลสะดวก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าวิจัยมาจัดทำให้เป็นระบบ และหาความหมาย จัดหมวดหมู่ รวมทั้งเชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์ของข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ความคิด ความเห็น และข้อเสนอแนะ หาความเชื่อมโยงและความต่างของข้อมูลที่ได้มาในแต่ละประเด็น และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และในการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล นำข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสาร ผลการสัมภาษณ์ที่เก็บรวบรวมมาได้ ที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านเวลา ด้านสถานที่ มาตรวจสอบข้อมูลเรื่องเดียวกันว่าเหมือนกันหรือไม่ และสรุปรวบรวม เปรียบเทียบความสอดคล้องกัน

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีผลการศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อม และปัจจัยด้านกระบวนการ ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ผู้ไกล่เกลี่ย และผู้เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย (ผู้ร้อง/คู่กรณี) โดยผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อำนวยความสะดวกในกระบวนการไกล่เกลี่ย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือให้คู่กรณีสามารถเจรจาตกลงกันได้และเป็นที่พึงพอใจ มีความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยไม่ขัดต่อข้อกฎหมายใด ๆ มีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและลักษณะของข้อพิพาท และมีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถให้ข้อมูล อธิบายกระบวนการและผลของการไกล่เกลี่ยให้คู่กรณีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจได้อย่างถูกต้อง เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพดี มีจิตบริการ พร้อมให้ความช่วยเหลือประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประพฤติตนอย่างเหมาะสม มีศีลธรรมอันดี ยึดมั่นถือปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่ขึ้นหรือขึ้นขาด เคารพต่อการตัดสินใจของคู่กรณี ทุกฝ่ายมีความตระหนักรู้ในตนเอง มีความฉลาดทางอารมณ์ มีปฏิภาณไหวพริบ ทักษะ เทคนิคในการบริหารจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง ลดความกดดัน เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย (ผู้ร้อง/คู่กรณี) เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ และเป็นจุดเริ่มต้นของการนำมาสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทุกฝ่าย ความสมัครใจของผู้ร้องหรือคู่กรณีจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเกิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเป็นปัจจัยหลักที่จะตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับแนวทาง การยุติความขัดแย้งจากการไกล่เกลี่ย หากไม่ยอมรับหรือไม่เห็นด้วย การไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาทก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ แต่หากยอมรับและตัดสินใจทำบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาทร่วมกัน การไกล่เกลี่ยนั้นถือว่าประสบผลสำเร็จ เมื่อได้รับการรับรองแล้วก็จะมียุติข้อพิพาทต่อไป

1.2 ปัจจัยแวดล้อม มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมในการทำใหกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประสบผลสำเร็จได้ และจากการศึกษาพบว่าปัจจัยแวดล้อมมีผลต่อความสำเร็จ ดังนี้

1) บุคลากร คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ไม่ว่าจะเป็นประธาน รองประธาน เหนียวญิก เลขานุการ คณะทำงาน หรือที่ปรึกษา ล้วนมีความสำคัญต่อการผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย โดยบุคลากรต้องมีองค์ความรู้พื้นฐาน เกี่ยวกับกฎหมาย มีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทภารกิจ แนวทางการให้บริการ การดำเนินงานแต่ละขั้นตอน มีทักษะความสามารถในด้านต่าง ๆ อาทิ การให้คำปรึกษา การประสานงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงมีความเป็นกลาง จิตบริการ บุคลิกภาพที่ดี เป็นมิตร พร้อมให้บริการประชาชนด้วยความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือประชาชนและสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน

2) การบริหารจัดการ เป็นการขับเคลื่อนงานให้กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารจัดการภายในของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ดีและเป็นระบบ จะสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน ประธานและคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องให้ความสำคัญ มีเป้าหมายร่วมกัน ทำงานเป็นทีม คิดต่อยอดและพัฒนาการดำเนินงาน บริหารจัดการ วางแผน และจัดระบบการทำงานภายใน โดยใช้กลไกการทำงานของคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีการมอบหมายและระบุถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนอย่างชัดเจน การจัดเวทีเพื่อผลักดันทำหน้าที่ในการดูแลหรือเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้คณะทำงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนรับทราบและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาาร่วมกันต่อไป

3) สถานที่ตั้งของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน มีความพร้อมต่อการให้บริการ และสร้างความสะดวกต่อการเข้าถึงของประชาชน อยู่ในบริเวณพื้นที่เปิดเผย ประชาชนทั่วไปรู้จัก มีความคุ้นชิน ผู้กักขังสามารถเดินทางได้สะดวก มีความเป็นทางการหรือกึ่งทางการ มีความน่าเชื่อถือและสบายใจ ไม่ทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความรู้สึกตึงเครียดหรือกดดันมากเกินไป มีพื้นที่ที่เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยถ้าเป็นสถานที่ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกันหรืออยู่บริเวณใกล้เคียงกับหน่วยงานราชการ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงานเขต สถานีตำรวจ หรือสถานที่ที่คนในพื้นที่ให้ความเคารพนับถือ ก็จะทำให้มีการสร้างเครือข่ายและเกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันได้ง่ายขึ้น

4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ ที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่และลักษณะของกลุ่มเป้าหมายที่มีวิธีการสื่อสารในวงกว้างและเปิดเผยในที่สาธารณะที่พบเห็นหรือเข้าถึงได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็น ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย สปอตโฆษณา หรือสื่อออนไลน์ และต้องมีการใช้ภาษาหรือองค์ประกอบในสื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย กระชับ ได้ใจความ มีสาระสำคัญที่ถูกต้อง โดยไม่เป็นภาษากฎหมาย ไม่เป็นทางการตามรูปแบบการทำหนังสือราชการจนเกินไป และมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ประชาชนเข้าใจข้อดีและประโยชน์ที่จะได้รับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เนื่องจากงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เป็นสิ่งที่

คณะกรรมการประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังพอมีความสามารถในการสรรหา หรือมีจิตอาสา เสียสละของส่วนตัวมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

1.3 ปัจจัยด้านกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำร้องขอไกล่เกลี่ย การกำหนดและคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดทำบันทึกข้อตกลงการระงับข้อพิพาท และการรับรองข้อตกลงการระงับข้อพิพาท เป็นกระบวนการขั้นตอนที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนยึดถือและปฏิบัติตาม อีกทั้งมีการนำกระบวนการอื่น ๆ มาปรับใช้ ผสมผสานร่วมด้วย อาทิ กระบวนการสร้างสัมพันธภาพกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการสร้างบรรยากาศ กระบวนการบริหารจัดการภายใน เป็นต้น รวมถึงเทคนิค และหลักการของศาสตร์อื่นที่นอกเหนือจากหลักการทางนิติศาสตร์มาปรับใช้ ไม่ว่าจะเป็น หลักทางสังคมศาสตร์ จิตวิทยา หรือรัฐศาสตร์ เพื่อให้เกิดการกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีมุมมองรอบด้าน สามารถนำไปสู่การระงับข้อพิพาท มีทางเลือกในการสร้างข้อตกลงร่วมกันที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งข้อดีและข้อเสียในมิติต่าง ๆ จนเป็นที่พึงพอใจและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย และการไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จ

2. ปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการและการประสานงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ รายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร คือ บุคลากร คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านและผู้สูงอายุ มีข้อจำกัดด้านความสามารถที่ใช้ในการดำเนินงาน

2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ยังมีข้อจำกัดของระเบียบราชการในด้านการควบคุม กำกับ ติดตามวัสดุครุภัณฑ์

2.3 ด้านการบริหารจัดการและการประสานงาน ยังขาดกลไก การกำหนดแนวทาง และการสร้างเครือข่ายที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ ให้แก่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน

2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ ที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพผลิตและกระจายมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนให้ใช้สำหรับการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ มีลักษณะเป็นทางการ ภาษาที่ใช้ในสื่อประชาสัมพันธ์เป็นภาษากฎหมาย

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย การติดตามและประเมินผล การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการมีรางวัลเชิดชูเกียรติ รายละเอียด ดังนี้

3.1 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับการพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางสนับสนุนงบประมาณหรือวัสดุอุปกรณ์ ให้เกิดเหมาะสม เกิดความคุ้มค่า และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ตามความสามารถและผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่เกิดขึ้นจริง

3.2 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ควรมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาให้เหมาะสมกับระดับศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย

3.3 มีรางวัลเชิดชูเกียรติ หรือมีสวัสดิการพิเศษให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ขับเคลื่อนงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ไกล่เกลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เป็นที่ประจักษ์และเป็นที่ยอมรับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีประธานและคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน และเป็นผู้ที่บทบาท เป็นที่ยอมรับของคนในชุมชนหรือพื้นที่ โดยที่มีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม เป็นหน่วยงานรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำหนดแนวทาง กำกับดูแล และสนับสนุนการดำเนินงานให้แก่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ตามที่ ดล บุนนาค (2554: 23) ได้ให้ความหมายของยุติธรรมชุมชนว่า “ยุติธรรมชุมชน หมายถึง กลยุทธ์ในการป้องกันและลดอาชญากรรม โดยรัฐจะเป็นผู้สนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบของการเป็นหุ้นส่วนกัน” และจากการวิจัยพบว่ามีรายละเอียดผลการวิจัยดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่าปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อม และปัจจัยด้านกระบวนการ รายละเอียด ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ผู้ไกล่เกลี่ย และผู้ที่เข้าร่วมการไกล่เกลี่ย เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้บรรลุผลสำเร็จได้ ต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นกลาง มีความรู้ ความเข้าใจ มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญ รวมถึงทักษะและความสามารถในการทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีการตัดสินใจขัด หรือขึ้นใจใด ๆ แต่เป็นการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้แก่คู่พิพาทให้สามารถเจรจาทางออกของความขัดแย้งร่วมกันได้ และเป็นที่พึงพอใจ เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ส่วนผู้ที่เข้าร่วมการไกล่เกลี่ย เป็นจุดเริ่มต้นของการนำมาสู่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เหตุจากข้อพิพาทที่เกิดขึ้น เป็นความขัดแย้ง ที่มาจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล จึงทำให้เกิดความพยายามแก้ไขปัญห โดยวิธีการไกล่เกลี่ยเป็นทางเลือกที่จะทำให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายได้มีโอกาสในการเจรจาต่อรองกัน และโดยธรรมชาติเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น สิ่งตามมาคือ อารมณ์ ความรู้สึก การแสดงพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่อาจมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ขึ้นอยู่กับการจัดการและควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ส่งผลต่อมุมมอง ทศนคติ ที่มีผลต่อการตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ซึ่งรวมถึงความสมัครใจ การตัดสินใจเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย การตัดสินใจในการเปิดเผยข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท หรือแม้แต่การตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับผลของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยเช่นกัน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวเป็นปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระ สนิตวรักษ์ และคณะ (2561: 73) ที่มีผลการศึกษาว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จนั้นเกิดได้ 2 แบบ คือ เกิดจากผู้เข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย และเกิดจากผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องสมัครใจและยินยอมพร้อมใจเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ได้มีสภาพบังคับหรือการเรียกร้องให้คู่กรณีต้องมาไกล่เกลี่ย หากแต่เป็นระบบสมัครใจ หากมีความสมัครใจแต่ต้นความสำเร็จที่เกิดขึ้นจะสูงตาม และผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นกลางเพื่อให้ผู้ที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยรู้สึกมีความชัดเจน มีความน่าเชื่อถือ”

1.2 ปัจจัยแวดล้อม ประกอบด้วย 1) บุคลากรซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ต้องมีคุณสมบัติตามที่พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ภาคประชาชน พ.ศ. 2562 และระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด และต้องมีคุณลักษณะที่เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับนับถือจากคนในชุมชนหรือพื้นที่ เป็นกลาง มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่ทำให้การให้บริการประชาชนเป็นไปได้ด้วยดี ถูกต้อง สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการรับบริการทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจเข้ารับบริการ ระหว่างการให้บริการ หรือหลังจากสิ้นสุดการให้บริการ 2) การบริหารจัดการ เป็นการขับเคลื่อนงานให้กระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารจัดการภายในของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่ดีและเป็นระบบ มีเป้าหมายร่วมกัน ทำงานเป็นทีม วางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยใช้กลไกการทำงานของคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทภาคประชาชน จะสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นประสบผลสำเร็จได้ 3) สถานที่ตั้ง สถานที่ตั้งของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่มีความเหมาะสม จะทำให้ประชาชนสามารถรับรู้ เข้าถึง และเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจเข้ามารับบริการ มีคุณลักษณะเป็นสถานที่อยู่ในบริเวณพื้นที่เปิดเผย ประชาชนทั่วไปรู้จัก มีความคุ้นชิน ผูกพัน สามารถเดินทางได้สะดวก มีความเป็นทางการหรือกึ่งทางการ มีความน่าเชื่อถือและสบายใจ และ 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ที่มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้ประชาชนเข้าใจข้อดีและประโยชน์ที่จะได้รับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีรูปแบบและแนวทางการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้ เป็นองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนให้ความสนใจบริการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และมีความเชื่อมั่นในการเข้าใช้บริการจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระ สนิทเดชาภิรักษ์ และคณะ (2561: 74-75) ที่มีผลการศึกษาว่า “ความเป็นกลางของเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน เป็นการสร้างความรู้สึกร่วมให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย และแสดงออกซึ่งความจริงใจของเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงการที่เจ้าหน้าที่เป็นผู้ฟังที่ดีและจะไม่โต้แย้งเพื่อแสดงออกถึงความเป็นกลางจะเป็นส่วนทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จได้” และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตรา สรณสิริ (2564: 130) ที่พบว่า “คนหรือบุคลากรเป็นปัจจัยสำเร็จต่อการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนจะต้องเกิดจากความร่วมมือและมีการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารจัดการภายในและการสร้างการรับรู้ที่ดีให้แก่ประชาชนในสังคม ได้รับทราบอย่างทั่วถึง ประกอบกับการมีสถานที่ตั้งที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก และมีความน่าเชื่อถือต่อการรับบริการ” ส่วนงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ไม่ได้เป็นปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เนื่องจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นได้รับความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการบูรณาการการทำงานร่วมกัน จึงสามารถประหยัดต้นทุนบางส่วนได้ และส่วนใหญ่ คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้สละงบประมาณและสิ่งของส่วนตัวมาใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน เป็นไปด้วยความเต็มใจ การมีจิตอาสาโดยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตรา สรณสิริ (2564: 95-96) ที่พบว่า “วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน อาทิ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ หมึกพิมพ์ กระดาษ เป็นของใช้ส่วนตัวของผู้ไกล่เกลี่ย และของคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ร่วมกันสนับสนุนในการทำงาน รวมถึงงบประมาณ ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน หรือค่าตอบแทน ไม่ได้เป็นข้อจำกัดของการทำงาน เนื่องจากการทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็นการทำงานเพื่อสังคมและเป็นจิตอาสา”

1.3 ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่รวมถึงทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ผสมผสานระหว่างกระบวนการใกล้เคียงกับกระบวนการต่าง ๆ อาทิ กระบวนการสร้างสัมพันธภาพ กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการสร้างบรรยากาศ รวมถึงเทคนิค และหลักการของศาสตร์อื่นที่นอกเหนือจากหลักการทางนิติศาสตร์มาปรับใช้ เพื่อให้เกิดกระบวนการใกล้เคียงที่มีมุมมองรอบด้าน สามารถนำไปสู่การระงับข้อพิพาท มีทางเลือกในการสร้างข้อตกลงร่วมกันที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งข้อดีและข้อเสียในมิติต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลทำให้การไกล่เกลี่ยประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระ สนิเดชารักษ์ และคณะ (2561: 73) ที่มีผลการศึกษาว่า “การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จได้ นอกจากขั้นตอนต่าง ๆ แล้ว การใช้เทคนิคหลักทางจิตวิทยา และค่านิยมทางสังคม เช่น ความสามัคคี การมีส่วนร่วม เป็นต้น นำมาใช้ในการไกล่เกลี่ยหรือทำให้เวทีไกล่เกลี่ยเป็นพื้นที่ศักดิ์สิทธิ์ เพื่อลดความตึงเครียดและสภาพแห่งการไม่ลงรอย”

2. จากการวิจัยพบว่าปัญหาอุปสรรคในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร คือ บุคลากร คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านและผู้สูงอายุ มีข้อจำกัดด้านความสามารถที่ใช้ในการดำเนินงานบางอย่าง รวมถึงบุคลากรบางส่วนยังมีความเข้าใจในกฎหมายที่ไม่เพียงพอ อีกทั้งการสรรหาหรือคัดเลือกบุคคลที่จะมาทำหน้าที่เป็นคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถที่รอบด้าน เป็นไปได้ยาก 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ยังมีข้อจำกัดของระเบียบราชการในด้านการควบคุม กำกับ ติดตามวัสดุครุภัณฑ์ จึงทำให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแต่ละแห่งต้องมีการบริหารจัดการตนเองที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ร่วมกับหน่วยงานอื่น หรือเสียสละทรัพย์สินส่วนบุคคลของคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมาใช้ในการดำเนินงาน 3) ด้านการบริหารจัดการและการประสานงาน ยังขาดการวางระบบกลไก แนวทางการประสานงาน และการสร้างเครือข่ายที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพให้แก่ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ความร่วมมือดังกล่าวเกิดขึ้นในระดับหน่วยงานส่วนกลาง เป็นความร่วมมือในระดับนโยบาย ซึ่งไม่ได้มีการทำความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานร่วมกับผู้ปฏิบัติและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน การประสานงานและทำความเข้าใจยังไม่ทั่วถึง และ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นทางการ ภาษาที่ใช้ในสื่อประชาสัมพันธ์เป็นภาษากฎหมาย ชาวบ้านทั่วไปหรือผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐานทางด้านกฎหมาย จึงไม่เข้าใจ ซึ่งปัญหาอุปสรรคดังกล่าว สามารถกลับกลายเป็นปัจจัยความสำเร็จได้ หากมีการตระหนักและแก้ไขปรับปรุงได้ถูกต้องและเหมาะสม โดยการแก้ไขปัญหาอุปสรรคบางอย่างที่เกิดขึ้น อาจไม่จำเป็นต้องแก้เหมือนกันทั้งหมด ควรมีการพิจารณาตามคุณลักษณะของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแต่ละประเภท เพื่อให้การแก้ไขปัญหามีการดำเนินการได้อย่างตรงจุด และไม่สิ้นเปลืองงบประมาณหรือทรัพยากร โดยปัญหาอุปสรรคทั้ง 4 ด้านที่พบ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตรา สรณศิริ (2564: 125-126) ที่พบว่า “บุคลากรหรือคนเป็นปัญหาอุปสรรคมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความรู้ความสามารถ ซึ่งต้องได้รับการพัฒนา เพิ่มเติมศักยภาพในการทำงาน การบริหารจัดการของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนต้องมีความสอดคล้องของนโยบายและการปฏิบัติ และการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์จำเป็นต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ขับเคลื่อนการทำงานได้ ซึ่งรวมถึงการสนับสนุนสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินงาน ให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนนำไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างหลากหลาย”

3. จากผลการวิจัยที่พบ นำมาสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ซึ่งประกอบด้วย 1) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่ควรเน้นการประเมินผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพให้มากขึ้น เนื่องจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการติดตามและผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการประเมินความคุ้มค่าและความจำเป็นของการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนแต่ละแห่ง รวมถึงการให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินอย่างรอบด้าน 2) บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานมีความหลากหลาย ทั้งความสามารถ ศักยภาพ และองค์ความรู้ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพทั้งภาคทฤษฎีและภาคฝึกปฏิบัติ และหลักสูตรต้องมีความเหมาะสมตามคุณลักษณะของบุคลากร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างทั่วถึงและเสริมสร้างองค์ความรู้และศักยภาพให้ทุกคนอยู่ในระดับที่คาดหวังเป็นขั้นพื้นฐาน และ 3) การมีรางวัลเชิดชูเกียรติ หรือมีสวัสดิการพิเศษให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ขับเคลื่อนงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ไกล่เกลี่ย โดยไม่ได้ให้ทุกคนเหมือนกันทั้งหมด แต่มีการพิจารณาเป็นรายบุคคล โดยมีหลักเกณฑ์ พิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เป็นที่ประจักษ์และเป็นที่ยอมรับ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาขับเคลื่อนงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนดังกล่าวที่พบจากการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระ สนิเตศวรารักษ์ และคณะ (2561: 94-95) ที่มีผลการศึกษาว่า “ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพศูนย์ยุติธรรมชุมชน ประกอบด้วย การสนับสนุนงบประมาณและการเบิกจ่ายตามกรอบอำนาจหน้าที่ การส่งเสริมให้มีการอบรมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกฎหมายและทักษะการไกล่เกลี่ยให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การสนับสนุนให้เกิดรางวัลเชิดชูเกียรติสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้อย่างมีคุณภาพ การส่งเสริมให้มีสถานที่ทำงานที่เหมาะสมของศูนย์ยุติธรรมชุมชนและทำให้เกิดการบูรณาการเป็นศูนย์ทำงานด้านการไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบ เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร และมีแบบแผนที่ชัดเจนในการจัดตั้งสถานที่” และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตรา สรณสิริ (2564: 130-131) ที่พบว่า “ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นจิตอาสา เนื่องจากเจตนาารมณ์ของการไกล่เกลี่ยภาคประชาชนเปิดโอกาสให้จิตอาสาเข้ามาทำงาน ไม่คำนึงถึงคุณวุฒิ ต้องมีการอบรมพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น รวมทั้งเทคนิคเฉพาะสำหรับการปฏิบัติงานที่เข้มข้นขึ้นและครอบคลุมทุกคนให้จำนวนปริมาณและคุณภาพมีความสมดุลกัน รวมทั้งต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเพื่อนำมาถอดบทเรียนการทำงาน และเพื่อนำไปพิจารณาการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นข้อมูลในการประเมิน ผลสัมฤทธิ์ในการบังคับใช้กฎหมายและการดำเนินงานของภาคประชาชน”

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการวิจัย สามารถสรุปองค์ความรู้ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาไปสู่แนวทางการส่งเสริมกระบวนการใกล้เคียงข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้ดังนี้

1. การพิจารณาความคุ้มค่าและความจำเป็นของการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาการกระจายตัวของประชากรในแต่ละพื้นที่ อาจอ้างอิงได้จากสถิติจำนวนคดีหรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการให้บริการประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ศาล สถานีตำรวจ ศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น รวมถึงสภาพแวดล้อม บริบทสังคม วิถีชีวิตและการประกอบอาชีพของคนในพื้นที่ที่เป็นปัจจัยใน

การก่อให้เกิดข้อพิพาท เพื่อให้นำไปสู่การกำหนดขอบเขตและความเหมาะสมของอัตราการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามสถานการณ์ทางสังคม และการติดตาม กำกับดูแลคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างทั่วถึงและคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

2. การส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการจากศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน โดยพิจารณาการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก และมีความมั่นใจในการรับบริการ เช่น สถานีตำรวจ สำนักงานเขต เป็นสถานที่ที่ประชาชนมีการรับรู้และเข้าใจว่ามีการให้บริการช่วยเหลือประชาชนกันโดยทั่วไป จึงทำให้ตามมาด้วยความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี ถูกต้อง และมีความเป็นกลาง มากกว่าการใช้บริการจากแหล่งอื่น โดยการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยจึงไม่จำเป็นต้องมีความถี่หรือการกระจายตัวตามแนวคิดแบบเดิมในอดีต แต่ต้องเน้นการจัดตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีความพร้อม และประชาชนมีความเชื่อมั่นมากกว่า

3. การกำหนดคุณสมบัติขั้นพื้นฐานในการคัดเลือกบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นคณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ไม่ว่าจะความสามารถในการอ่าน เขียน หรือการสื่อสาร ที่มีความจำเป็นในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมให้ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน หากการคัดเลือกบุคคลไม่กำหนด คุณสมบัติ และความสามารถที่ต้องการอย่างชัดเจน จะทำให้การพัฒนาบุคลากรไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสับสนเปลืองทรัพยากรและงบประมาณที่ไม่ก่อให้เกิดเกิดความคุ้มค่าในการพัฒนา อีกทั้งจะเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาหรือข้อจำกัดในการให้บริการประชาชนตามมา

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับการพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางสนับสนุนงบประมาณหรือวัสดุอุปกรณ์ ให้เกิดเหมาะสม เกิดความคุ้มค่า และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ตามความสามารถและผลการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนที่เกิดขึ้นจริง

1.2 ควรมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร คณะทำงานบริหารประจำศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ให้เหมาะสมกับระดับศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย

1.3 การเปิดโอกาสให้คณะทำงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน และผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด และออกแบบการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ เพื่อให้สื่อประชาสัมพันธ์สามารถนำไปใช้ในการสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนได้ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ครอบคลุม และสามารถนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาให้เหมาะสมกับแต่ละบริบทพื้นที่

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในประเด็นปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กับหน่วยงานอื่นในระดับพื้นที่ ที่มีการขับเคลื่อนงานโดยภาคประชาชนเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2565). คำสั่งกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เรื่อง มอบหมายให้เป็นนายทะเบียนและทำหน้าที่ ตามระเบียบกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน พ.ศ. 2562. คำสั่งที่ 70/2565 ลงวันที่ 20 เมษายน 2565.
- จิตรา สรณศิริ. (2564). ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร.
- ดล บุนนาค. (2554). กรอบแนวคิดและทบทวนวรรณกรรมกระบวนการยุติธรรมไทย : ทิศทางของการพัฒนาที่คลาดเคลื่อน ยุติธรรมทางเลือกกับการเข้าถึงความยุติธรรมในสังคมไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย ปีเอส พรินต์แอนด์ดีไซน์ จำกัด.
- ธปภัค บุรณะสิงห์. (4 กันยายน 2567). ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท. สัมภาษณ์.
- ธีระ สนิเตธารักษ์ และคณะ. (2561). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยการถอดบทเรียนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในชุมชน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม.
- พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก 1-21.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2549). การประเมินประสิทธิภาพของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคณะ. (2554). นิติเศรษฐศาสตร์ของระบบยุติธรรมทางอาญาของไทย: รายงานฉบับสมบูรณ์ เล่มที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

